

Grupowa zawodowa	Ramy czasowe	Tematyka podejmowana
Pracownicy rejestracji/ sekretarki medyczne / inne zawody/ farmaceuta	9-10.15	rozpoczęcie szkolenia, zapoznanie się uczestników szkolenia, wprowadzenia do tematu szkolenia z zakresu podstaw komunikacji (ćwiczenie wprowadzające „mówię, słucham”), ankieta wstępna, test wiedzy, test kompetencji komunikacyjnych, ćwiczenie - test sprawdzający umiejętność słuchania i mówienia
	10.15-10.30	przerwa kawowa
	10.30-11.45	ćwiczenia w parach (odgrywanie pacjentów, z którymi uczestnicy szkolenia doświadczyli trudności w komunikacji w swojej pracy - 2 rundy), sporządzanie krótkich notatek po każdej rundzie (np. co widziałem? co czułem? Co myślałem Co zrobiłem? Czy osiągnąłem celem? Co bym chciał zmienić?) (ok. 45 minut ćwiczeń) wykład o komunikacji, wprowadzenie pojęć (FUKO – fakt, uczucie, konsekwencja, oczekiwania) (ok. 30 min)
	11.45-12.00	przerwa kawowa
	12.00-14.00	omówienie wcześniejszego ćwiczenia w parach w kontekście informacji wykładowych (po ok.15-20 min na parę zależnie od ilości uczestników)
	14-15.00	lunch
	15-17.00	część edukacyjna warsztatowo-wykładowa z ilustracją filmową dotycząca najczęstszych trudności komunikacyjnych z uwzględnieniem specyfiki osób chorujących psychicznie
	17.00-17.15	przerwa
	17.15-18.00	podsumowanie szkolenia, test sprawdzający wiedzę i ankieta oceniająca szkolenie