

O Z G A
CONSULTINGOZGA CONSULTING
COMPANY Marta
Ozga**Komunikacja, cierpliwość i odporność
psychiczna – kluczowe umiejętności
farmaceuty w pracy z pacjentem**

Numer usługi 2025/04/05/30523/2672159

Celestynów / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

20 h

24.06.2025 do 08.07.2025

2 960,00 PLN brutto

2 960,00 PLN netto

148,00 PLN brutto/h

148,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do farmaceutów oraz wszystkich osób pracujących w aptekach, które na co dzień mierzą się ze stresem, wymagającymi pacjentami i potrzebą skutecznej komunikacji.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	23-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	20
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do radzenia sobie ze stresem oraz trudnymi klientami. Uczestnik wykorzystuje zdobyte umiejętności do skutecznego zarządzania emocjami, budowania cierpliwości i profesjonalnej komunikacji w pracy z pacjentami. Rozpoznaje różne typy osobowości oraz dostosowuje do nich sposób rozmowy i argumentację. Uczestnik radzi sobie z codziennymi wyzwaniami zawodowymi, korzystając z dedykowanych narzędzi i sposobów. Efektywniej zarządza czasem i organizacją swoich zadań.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza: Uczestnik charakteryzuje mechanizmy stresu i wypalenia zawodowego oraz ich wpływ na codzienną pracę.	Uczestnik charakteryzuje mechanizmy stresu i wypalenia zawodowego, określając ich przyczyny, objawy oraz konsekwencje dla zdrowia psychicznego i fizycznego, a także analizuje ich wpływ na jakość pracy i relacje z pacjentami.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik identyfikuje symptomy stresu i wypalenia zawodowego u siebie oraz współpracowników, a następnie wdraża skuteczne techniki ich redukcji, takie jak techniki relaksacyjne, planowanie pracy czy strategie przeciwdziałania przeciążeniu zawodowemu.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik stosuje zasady dbałości o dobrostan psychiczny, aktywnie zarządza własnym stresem i pomaga współpracownikom w radzeniu sobie z trudnymi sytuacjami, przyczyniając się do budowania pozytywnej atmosfery pracy i wspierającego środowiska zawodowego.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Wiedza: Uczestnik identyfikuje różne typy osobowości pacjentów i dostosowuje do nich styl komunikacji oraz argumentację sprzedażową.	Uczestnik identyfikuje różne typy osobowości pacjentów, analizując ich cechy charakterystyczne, sposób komunikacji oraz reakcje w sytuacjach stresowych, a także określa, jakie strategie rozmowy są najbardziej efektywne w zależności od profilu psychologicznego pacjenta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik stosuje odpowiednie techniki komunikacyjne, dostosowując ton, tempo rozmowy i argumentację sprzedażową do indywidualnych cech pacjenta, co zwiększa skuteczność przekazu i pozytywnie wpływa na relację oraz zaufanie pacjenta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Uczestnik wdraża świadome podejście do komunikacji interpersonalnej, budując relacje oparte na empatii i zrozumieniu oraz aktywnie dostosowując swoje reakcje do potrzeb pacjentów, co sprzyja efektywniejszej współpracy i lepszemu doświadczeniu pacjenta w kontakcie z placówką medyczną.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Umiejętności: Uczestnik stosuje skuteczne techniki zarządzania stresem i emocjami w kontaktach z pacjentami.	Uczestnik identyfikuje czynniki wywołujące stres w kontaktach z pacjentami oraz analizuje ich wpływ na jakość komunikacji i efektywność zawodową, a także poznaje mechanizmy psychologiczne odpowiedzialne za reakcje emocjonalne w trudnych sytuacjach.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik stosuje skuteczne techniki zarządzania stresem i emocjami, wykorzystując strategie oddechowe, mindfulness, autoregulację emocjonalną oraz metody asertywnej komunikacji, co pozwala mu zachować spokój i profesjonalizm w każdej interakcji z pacjentem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik wdraża świadome podejście do kontroli własnych emocji w pracy z pacjentami, dbając o atmosferę wzajemnego szacunku i otwartości, co przekłada się na lepszą jakość relacji zawodowych i zwiększoną satysfakcję pacjentów z obsługi.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Umiejętność: Uczestnik wdraża strategie efektywnej komunikacji i budowania cierpliwości w pracy z trudnymi pacjentami.	Uczestnik charakteryzuje skuteczne strategie komunikacyjne stosowane w pracy z trudnymi pacjentami, analizuje ich wpływ na jakość relacji oraz identyfikuje techniki pozwalające na budowanie cierpliwości i kontrolowanie emocji w wymagających sytuacjach.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik wdraża strategie efektywnej komunikacji i budowania cierpliwości, stosując techniki aktywnego słuchania, parafrazowania, zadawania odpowiednich pytań oraz utrzymywania profesjonalnej postawy w obliczu trudnych rozmów i konfliktowych sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik stosuje świadome podejście do relacji z pacjentami, okazując empatię, zachowując cierpliwość i dostosowując sposób komunikacji do indywidualnych potrzeb pacjenta, co sprzyja budowaniu zaufania i poprawia jakość obsługi.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Kompetencje społeczne: Uczestnik wdraża zasady profesjonalnej i empatycznej komunikacji, budując pozytywne relacje z pacjentami.	Uczestnik charakteryzuje kluczowe zasady profesjonalnej i empatycznej komunikacji w pracy z pacjentem, rozumiejąc ich znaczenie w budowaniu zaufania, skutecznej współpracy oraz zapobieganiu konfliktom.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik stosuje techniki aktywnego słuchania, precyzyjnego formułowania komunikatów oraz odpowiedniego reagowania na emocje pacjenta, aby prowadzić rozmowy w sposób profesjonalny, spokojny i budujący pozytywne relacje.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik wdraża zasady profesjonalnej i empatycznej komunikacji, okazując szacunek, cierpliwość i zrozumienie dla pacjentów, co sprzyja tworzeniu komfortowej atmosfery i poprawia jakość obsługi w placówce medycznej.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Kompetencje społeczne: Uczestnik stosuje techniki asertywnej postawy w trudnych sytuacjach, dbając o własny komfort psychiczny i efektywność pracy.	Uczestnik identyfikuje kluczowe zasady asertywnej komunikacji, analizując ich wpływ na relacje z pacjentami oraz rozumiejąc różnice między asertywnością, uległością i agresją w trudnych sytuacjach zawodowych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik stosuje techniki asertywnej postawy, takie jak wyrażanie własnych granic, spokojne argumentowanie swojego stanowiska oraz umiejętne odmawianie w sposób profesjonalny, co pozwala mu skutecznie radzić sobie z trudnymi pacjentami i wymagającymi sytuacjami.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik wdraża asertywną komunikację w codziennej pracy, dbając o własny komfort psychiczny i efektywność zawodową, co przekłada się na lepsze zarządzanie emocjami, większą pewność siebie oraz zdrowsze relacje z pacjentami i współpracownikami.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Zaświadczenie o ukończeniu zawiera opis efektów uczenia się, które są potwierdzone w wyniku walidacji - testu wiedzy (min.80% prawidłowych odpowiedzi w teście i min. 80% obecności) i pozytywna ocena z obserwacji w warunkach rzeczywistych.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji. Walidacja w oparciu o zaliczenie przez uczestnika testu wiedzy i obserwacja w warunkach rzeczywistych.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak, dokument (zaświadczenie wydane po szkoleniu) potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji. Walidacja zostanie przeprowadzona przez trenera, który nie prowadzi szkolenia.

Program

PROGRAM RAMOWY SZKOLENIA: Komunikacja, cierpliwość i odporność psychiczna – kluczowe umiejętności farmaceuty w pracy z pacjentem

- **Stres i wypalenie zawodowe w pracy z pacjentem** – zajęcia teoretyczne z częścią praktyczną
- **Jak budować cierpliwość w relacji z trudnym pacjentem** – zajęcia praktyczne
- **Typy osobowości pacjentów i dopasowanie stylu komunikacji** – zajęcia praktyczne
- **Skuteczna argumentacja w rozmowie z pacjentem** – zajęcia praktyczne
- **Jak panować nad emocjami w trudnych sytuacjach?** – zajęcia praktyczne
- **Zarządzanie czasem i efektywność w pracy z pacjentem** – zajęcia praktyczne
- **Budowanie pozytywnej relacji z pacjentem** – zajęcia praktyczne
- **Zajęcia warsztatowe podsumowujące szkolenie**
- **Walidacja efektów uczenia się - test i obserwacja**

Praca z pacjentem, zwłaszcza w wymagających sytuacjach, wiąże się z dużym stresem, koniecznością zachowania cierpliwości i umiejętnością dostosowania komunikacji do różnych osobowości. Szkolenie zostało stworzone z myślą o pracownikach sektora medycznego, którzy na co dzień mierzą się z trudnymi rozmowami, stresem zawodowym oraz wyzwaniem wynikającym z kontaktu z pacjentami o różnych potrzebach i oczekiwaniach.

Podczas szkolenia uczestnicy nauczą się, jak skutecznie radzić sobie ze stresem, budować cierpliwość w kontaktach z pacjentami, a także jak rozpoznawać typ osobowości rozmówcy i dostosować do niego sposób komunikacji oraz argumentację. Szkolenie obejmuje zarówno teorię, jak i liczne zajęcia praktyczne, w tym symulacje rozmów, analizy przypadków i ćwiczenia interaktywne.

Korzyści ze szkolenia:

- ✓ **Redukcja stresu i większa odporność psychiczna** – uczestnicy poznają skuteczne metody radzenia sobie ze stresem oraz sposoby na zapobieganie wypaleniu zawodowemu.
- ✓ **Większa cierpliwość i lepsza komunikacja** – nauka technik komunikacyjnych pozwalających na skuteczne i spokojne prowadzenie rozmów nawet z trudnymi pacjentami.
- ✓ **Umiejętność rozpoznawania typów osobowości** – dzięki temu uczestnicy będą potrafili dostosować styl rozmowy do pacjenta, co zwiększy jego zaufanie i otwartość.
- ✓ **Lepsza argumentacja i skuteczniejsze przekonywanie** – poznanie technik sprzedaży usług dodatkowych bez presji i manipulacji, ale w sposób odpowiadający na realne potrzeby pacjenta.

✔ **Większa pewność siebie i profesjonalizm** – dzięki ćwiczeniom praktycznym uczestnicy zdobędą umiejętności, które od razu mogą wdrożyć w codziennej pracy.

✔ **Lepsza organizacja pracy i zarządzanie czasem** – skuteczniejsze planowanie obowiązków, co przełoży się na mniejsze obciążenie psychiczne i większy komfort pracy.

Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia są realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności:

- Warsztaty
- Studia przypadków (case studies)
- Symulacje praktycznych sytuacji
- Ćwiczenia grupowe

-
- Usługa realizowana jest w jednostkach lekcyjnych, czyli 1 jednostka lekcyjna to 45 min. Usługa trwa 20 jednostek lekcyjnych, czyli 15 godzin + przerwy 1 godz. Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi.
 - Przyjęte metody walidacji w pełni pozwalają na sprawdzenie uzyskania przez uczestnika oczekiwanych kompetencji w obszarze wiedza, umiejętności i kompetencje społeczne.
 - Osiągnięcie efektów uczenia się zostanie zweryfikowane w wymienionych formach walidacji i potwierdzone przez osobę wskazaną do walidacji w niniejszej karcie

Warunki niezbędne do spełnienia (przez uczestników usługi), aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu:

- minimalny poziom wykształcenia: nie jest wymagane
- Uczestnicy nie muszą wykazywać się minimalnym doświadczeniem / stażem aby uczestniczyć w usłudze rozwojowej
- Osiągnięcie efektów uczenia się zostanie zweryfikowane w wymienionych formach walidacji i potwierdzone przez osobę wskazaną do walidacji w niniejszej karcie
- aktywność w trakcie prowadzenia usługi: udzielania informacji, angażowanie się w realizację usługi
- minimalny poziom obecności na zajęciach 80%
- minimalna liczba pracowników firmy, która powinna wziąć udział w usłudze - zgodnie z kartą

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 13

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 13 Stres i wypalenie zawodowe w pracy z pacjentem – zajęcia teoretyczne z częścią praktyczną	Karol Nieciecki	24-06-2025	10:00	12:00	02:00
2 z 13 Przerwa	Karol Nieciecki	24-06-2025	12:00	12:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 13 Jak budować cierpliwość w relacji z trudnym pacjentem – zajęcia praktyczne	Karol Nieciecki	24-06-2025	12:15	14:15	02:00
4 z 13 Typy osobowości pacjentów i dopasowanie stylu komunikacji – zajęcia praktyczne	Karol Nieciecki	26-06-2025	10:00	12:00	02:00
5 z 13 Przerwa	Karol Nieciecki	26-06-2025	12:00	12:15	00:15
6 z 13 Skuteczna argumentacja w rozmowie z pacjentem – zajęcia praktyczne	Karol Nieciecki	26-06-2025	12:15	14:15	02:00
7 z 13 Jak panować nad emocjami w trudnych sytuacjach? – zajęcia praktyczne	Karol Nieciecki	01-07-2025	10:00	12:00	02:00
8 z 13 Przerwa	Karol Nieciecki	01-07-2025	12:00	12:15	00:15
9 z 13 Zarządzanie czasem i efektywność w pracy z pacjentem – zajęcia praktyczne	Karol Nieciecki	01-07-2025	12:15	14:15	02:00
10 z 13 Budowanie pozytywnej relacji z pacjentem – zajęcia praktyczne	Karol Nieciecki	08-07-2025	10:00	12:00	02:00
11 z 13 Przerwa	Karol Nieciecki	08-07-2025	12:00	12:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 13 Zajęcia warsztatowe podsumowujące szkolenie	Karol Nieciecki	08-07-2025	12:15	13:00	00:45
13 z 13 Walidacja efektów uczenia się - test i obserwacja	-	08-07-2025	13:00	13:15	00:15

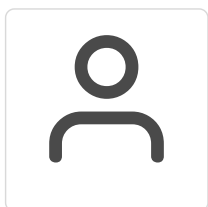
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 960,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 960,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	148,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	148,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Karol Nieciecki

Specjalizacja: sprzedaż, zarządzanie, optymalizacja, psychologia biznesu. Ekspert w rozwoju firm. Od ponad 20 lat zajmuje się sprzedażą, zarządzaniem, rozwojem oraz wdrażaniem nowych produktów. Przez ostatnie 15 lat pracował na rynku farmaceutycznym odpowiadając m.in. za współpracę z aptekami – ich rozwój, sprzedaż, szkolenie pracowników, wdrażanie polityki cenowej, marżowej, coaching itp.) Odpowiadał za realizację wyników, ale także wdrażania nowych produktów, marek w Polsce m.in. sieć aptek „Świat zdrowia”. Aktywnie doradza firmom w zakresie ich rozwoju łącząc swoje doświadczenie oraz wiedzę. Doświadczenie zawodowe i kwalifikacje zdobyte nie wcześniej niż 5 lat - prowadzi aktywnie szkolenia oraz warsztaty zgodnie z niniejszą tematyką m.in. dla NEUCA. Ukończył studia Psychologia biznesu w 2023 r. (WSB Warszawa).
karol.nieciecki@ozgagroup.pl

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

MATERIAŁY DLA UCZESTNIKÓW:

- prezentacja
- skrypt
- wypracowane podczas warsztatów materiały

UZUPEŁNIENIE INFORMACJI DODATKOWYCH:

- Usługa rozwojowa nie dotyczy kosztów usługi rozwojowej, której obowiązek przeprowadzenia na zajmowanym stanowisku pracy wynika z odrębnych przepisów prawa (np. wstępne i okresowe szkolenia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, szkolenia okresowe potwierdzające kwalifikacje na zajmowanym stanowisku pracy).
- Usługa rozwojowa nie obejmuje wzajemnego świadczenia usług w Projekcie o zbliżonej tematyce przez Dostawców usług, którzy delegują na usługi siebie oraz swoich pracowników i korzystają z dofinansowania, a następnie świadczą usługi w zakresie tej samej tematyki dla Przedsiębiorcy, który wcześniej występował w roli Dostawcy tych usług.
- Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności koszty środków trwałych przekazywanych Przedsiębiorcom lub Pracownikom przedsiębiorcy, koszty dojazdu i zakwaterowania.
- Przedsiębiorca zobowiązany jest do zapewnienia udziału Pracowników przedsiębiorcy w usłudze rozwojowej na poziomie frekwencji nie mniejszym niż 80%

Informacje dodatkowe

Usługa realizowana jest w jednostkach lekcyjnych, czyli 1 jednostka lekcyjna to 45 min. Usługa trwa 20 jednostek lekcyjnych, czyli 15 godzin + przerwy 1 godz. Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi.

Uczestnik szkolenia otrzyma:

- zaświadczenie potwierdzające zdobyte kompetencje po zakończeniu usługi - min 80 % obecności, pozytywnym zaliczeniu walidacji
- materiały szkoleniowe - opisane w karcie usług

Dodatkowe informacje:

- Karta usługi przygotowana została zgodnie z obowiązującym Regulaminem BUR m.in. w zakresie powierzenia usług.
- Cena usługi nie odbiega od cen rynkowych oraz, że cena jest adekwatna do jej zakresu.
- Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub partnera w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS.

Cd. w materiałach dla uczestników

Adres

ul. św. Kazimierza 14
05-430 Celestynów
woj. mazowieckie

Usługodawca zapewnia realizację usługi rozwojowej uwzględniając potrzeby osób z niepełnosprawnościami (w tym również dla osób ze szczególnymi potrzebami) zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Marta Ozga

E-mail marta.ozga@ozgaconsulting.com

Telefon (+48) 501 161 301