

O Z G A
CONSULTING

OZGA CONSULTING

COMPANY Marta

Ozga

★★★★★ 4,8 / 5

2 928 ocen

**Komunikacja, cierpliwość i odporność
psychiczna – kluczowe umiejętności
farmaceuty w pracy z pacjentem**

Numer usługi 2025/10/15/30523/3081706

📍 Ostrówek / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 06.12.2025 do 16.12.2025

3 160,00 PLN brutto

3 160,00 PLN netto

158,00 PLN brutto/h

158,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
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	5
Data zakończenia rekrutacji	05-12-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	20
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usług Szkoleniowo-Rozwojowych SUS 3.0

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 symulowanych
		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 symulowanych
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 symulowanych
	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 symulowanych

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 symulowanych
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 symulowanych

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 symulowanych
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 symulowanych
	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 symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

TAK

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

TAK

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

TAK

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 w warunkach symulowanych**

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 45 min. 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
- „Usługodawca oświadcza, że proces walidacji jest zgodny z wytycznymi BUR.”

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: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Stres i wypalenie zawodowe w pracy z pacjentem – zajęcia teoretyczne z częścią praktyczną	Karol Nieciecki	06-12-2025	09:00	11:00	02:00
2 z 15 Jak budować cierpliwość w relacji z trudnym pacjentem – zajęcia praktyczne	Karol Nieciecki	06-12-2025	11:00	12:00	01:00
3 z 15 Przerwa	Karol Nieciecki	06-12-2025	12:00	12:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 15 Jak budować cierpliwość w relacji z trudnym pacjentem – zajęcia praktyczne	Karol Nieciecki	06-12-2025	12:15	13:15	01:00
5 z 15 Typy osobowości pacjentów i dopasowanie stylu komunikacji – zajęcia praktyczne	Karol Nieciecki	06-12-2025	13:15	15:15	02:00
6 z 15 Przerwa	Karol Nieciecki	06-12-2025	15:15	15:30	00:15
7 z 15 Skuteczna argumentacja w rozmowie z pacjentem – zajęcia praktyczne	Karol Nieciecki	06-12-2025	15:30	16:00	00:30
8 z 15 Skuteczna argumentacja w rozmowie z pacjentem – zajęcia praktyczne	Karol Nieciecki	09-12-2025	10:00	11:00	01:00
9 z 15 Jak panować nad emocjami w trudnych sytuacjach? – zajęcia praktyczne	Karol Nieciecki	09-12-2025	11:00	13:00	02:00
10 z 15 Zarządzanie czasem i efektywność w pracy z pacjentem – zajęcia praktyczne	Karol Nieciecki	09-12-2025	13:00	14:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 15 Zarządzanie czasem i efektywność w pracy z pacjentem – zajęcia praktyczne	Karol Nieciecki	16-12-2025	10:00	11:00	01:00
12 z 15 Budowanie pozytywnej relacji z pacjentem – zajęcia praktyczne	Karol Nieciecki	16-12-2025	11:00	13:00	02:00
13 z 15 Zajęcia warsztatowe podsumowujące szkolenie	Karol Nieciecki	16-12-2025	13:00	14:00	01:00
14 z 15 Przerwa	Karol Nieciecki	16-12-2025	14:00	14:15	00:15
15 z 15 Walidacja efektów uczenia się - test i obserwacja w warunkach symulowanych	-	16-12-2025	14:15	14:45	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 160,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 160,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	158,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	158,00 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 45 min. 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.

Adres

Ostrówek 2a

08-103 Ostrówek

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.

Prawidłowy adres usługi (nie można wprowadzić tej miejscowości w systemie): Ostrówek 07-132 ul. Św. Jana Pawła II 2a (gmina Łochów).

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Klimatyzacja

Kontakt



Marta Ozga

E-mail marta.ozga@ozgaconsulting.com

Telefon (+48) 501 161 301