



## Rola empatii w kontakcie z pacjentami placówki medycznej oraz techniki zarządzania emocjami w pracy z trudnym pacjentem - szkolenie.

Numer usługi 2025/12/03/47040/3189877

2 952,00 PLN brutto  
2 400,00 PLN netto  
184,50 PLN brutto/h  
150,00 PLN netto/h

ACTIVEMED  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZALNOŚ  
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5  
396 ocen

📍 Olsztyn  
🏠 Usługa szkoleniowa  
📄 stacjonarna  
🕒 16:00 h  
📅 21.09.2026 do 22.09.2026

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Zdrowie i medycyna / Zdrowie publiczne

### Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do personelu medycznego oraz pracowników placówek ochrony zdrowia mających bezpośredni kontakt z pacjentami, w szczególności: rejestratorów/-ek medycznych, pielęgniarek, lekarzy, opiekunów medycznych, terapeutów oraz pracowników administracyjnych. Grupa docelowa obejmuje zarówno osoby rozpoczynające pracę w sektorze medycznym, jak i tych, którzy chcą rozwijać kompetencje miękkie w zakresie komunikacji i zarządzania emocjami w pracy z pacjentem.

### Minimalna liczba uczestników

6

### Maksymalna liczba uczestników

16

### Data zakończenia rekrutacji

20-09-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Liczba godzin usługi

16

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do samodzielnego prowadzenia empatycznej komunikacji z pacjentami oraz skutecznego radzenia sobie z emocjami w sytuacjach trudnych i konfliktowych. Dzięki zdobytym umiejętnościom uczestnicy będą potrafili budować relacje oparte na zaufaniu, utrzymać profesjonalizm w kontakcie z wymagającym pacjentem oraz stosować techniki wspierające spokój i opanowanie w codziennej pracy.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Identyfikuje empatyczne i nieempatyczne zachowania w kontaktach zawodowych.	Wskazuje, które wypowiedzi są zgodne z empatycznym podejściem do pacjenta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje zachowania personelu sprzyjające budowaniu relacji opartych na zaufaniu.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje przykłady błędnych reakcji na emocje pacjenta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Definiuje techniki zarządzania emocjami i dopasowuje je do sytuacji w pracy z trudnym pacjentem.	Wybiera odpowiednią technikę do konkretnej sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje, które reakcje są impulsywne i nieprofesjonalne	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Ocenia, która technika może zapobiec eskalacji konfliktu w danym przypadku.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Analizuje opis sytuacji i wybiera najlepszą strategię zarządzania emocjami.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje, które działania pomagają odzyskać spokój i koncentrację w kontakcie z pacjentem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

## 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

Szkolenie składa się z dwóch uzupełniających się modułów tematycznych, podzielonych na dwa dni dydaktyczne. Pierwszy dzień koncentruje się na zrozumieniu i praktycznym zastosowaniu empatii w codziennej pracy z pacjentami – zarówno na poziomie komunikacji, jak i postawy zawodowej. Drugi dzień poświęcony jest rozwijaniu umiejętności zarządzania emocjami w kontakcie z tzw. „trudnym pacjentem” – poprzez rozpoznawanie typów zachowań, modelowanie postawy asertywnej oraz wdrażanie technik samoregulacji emocjonalnej. Szkolenie ma charakter warsztatowy, z dużym naciskiem na praktyczne ćwiczenia, symulacje i analizę przypadków. Program szkolenia przewiduje prace w parach i w grupach kilku osobowych w zależności od ćwiczenia, a także pracę indywidualną.

\* 1 godzina dydaktyczna = 1 godzina zegarowa

### **Dzień 1: Rola empatii w kontakcie z pacjentami placówki medycznej**

#### **1. Wprowadzenie do szkolenia**

- Rozpoznanie potrzeb uczestników oraz omówienie znaczenia empatii w pracy personelu medycznego.
- Wprowadzenie definicji i pojęcia empatii w kontekście relacji z pacjentami.

#### **2. Empatia – rozumienie i znaczenie**

- Rozróżnienie między empatią a sympatią.
- Omówienie wpływu empatii na jakość komunikacji i relacji z pacjentami.
- Przedstawienie korzyści wynikających ze stosowania empatii w kontakcie z osobami chorymi.

#### **3. Techniki rozwijania empatii w praktyce medycznej**

- Uzasadnienie potrzeby rozwijania empatycznej postawy w pracy z pacjentem.
- Ćwiczenia wspierające budowanie empatii, analiza sytuacji i przypadków z praktyki medycznej.

#### **4. Empatia w działaniu – zastosowanie w codziennej pracy**

- Organizowanie rozmów z pacjentami z wykorzystaniem technik empatycznych.
- Rozwijanie umiejętności monitorowania efektów komunikacji empatycznej w realnych sytuacjach zawodowych.

### **Dzień 2: Techniki zarządzania emocjami w pracy z trudnym pacjentem**

#### **1. Wprowadzenie do tematu zarządzania emocjami**

- Przegląd technik radzenia sobie z emocjami w sytuacjach stresujących i konfliktowych.
- Powiązanie typów osobowości z typowymi reakcjami emocjonalnymi.

#### **2. Charakterystyka trudnych pacjentów i sytuacji konfliktowych**

- Identyfikacja i rozróżnianie typowych zachowań trudnych pacjentów.
- Diagnozowanie źródeł napięcia i konfliktu w relacji pacjent – pracownik placówki.

#### **3. Techniki zarządzania emocjami i asertywna komunikacja**

- Projektowanie strategii radzenia sobie z emocjami w trudnych sytuacjach.
- Wdrażanie praktycznych metod samoregulacji emocjonalnej.

- Nauka technik asertywnej komunikacji w kontakcie z pacjentem.
  - Symulacje i ćwiczenia praktyczne w oparciu o scenariusze sytuacyjne.
4. **Podsumowanie i ocena nabytych kompetencji**
- Wspólna refleksja nad wpływem empatii i zarządzania emocjami na dobro pacjenta i funkcjonowanie placówki medycznej.
5. **Walidacja efektów uczenia się**

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 952,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	184,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### EDYTA BUDZIŃSKA-MUSIAŁ

Doświadczona trenerka i nauczyciel akademicki, specjalizująca się w rozwijaniu kompetencji miękkich oraz budowaniu efektywności zespołów. Jej pasją jest wspieranie innych w osiągnięciu sukcesu zawodowego i osobistego. Obecnie prowadzi zajęcia w Wyższej Szkole Kształcenia Zawodowego, a wcześniej współpracowała z Uniwersytetem Dolnośląskim DSW, przekazując studentom wiedzę z zakresu mediacji i negocjacji, rozwiązywania konfliktów, budowania efektywnych zespołów oraz komunikacji interpersonalnej. Jako certyfikowana trenerka Branżowych Symulacji Biznesowych REVAS posiada praktyczne umiejętności w zakresie zarządzania firmą oraz

prowadzenia szkoleń dla studentów opartych na symulacjach biznesowych. Pełni funkcję Dyrektora ds. Rozwoju w MBM Academy, gdzie odpowiada za strategiczny rozwój i wdrażanie innowacyjnych programów szkoleniowych dostosowanych do potrzeb dynamicznie zmieniającego się rynku oraz opracowywanie wniosków dotacyjnych, które wspierają rozwój przedsiębiorstw. Ma ponad 20-letnie doświadczenie w sprzedaży produktów i usług, pracy z wymagającymi klientami oraz doskonaleniu jakości obsługi. Piastowała stanowisko Dyrektora Regionalnego BNI Wrocław, gdzie pracowała z 4 grupami lokalnych przedsiębiorców, w realizacji celów biznesowych, rozwijając ich kompetencje w zakresie networkingu, budowania relacji i efektywnego rekomendowania swoich usług. Dotychczas przeprowadziła ponad 1000 godzin szkoleń dla pracowników i kadry menedżerskiej, koncentrując się na tematach związanych

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma: skrypt szkoleniowy, prezentację multimedialną, notatnik wraz z długopisem, kartki, markery i inne jednorazowe pomoce dydaktyczne a także certyfikat ukończenia szkolenia oraz materiały niezbędne do przeprowadzenia gier/testów/ćwiczeń dydaktycznych podczas szkolenia.

### Warunki uczestnictwa

Uczestnik musi być pełnoletni.

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 6 osób.

#### Informacje dodatkowe

Informacje dodatkowe \* 1 godzina dydaktyczna = 1 godzina zegarowa

Uczestnik po zakończeniu usługi otrzymuje odpowiednie zaświadczenie/certyfikat

W trakcie szkolenia zachowane będą środki ostrożności i bezpieczeństwa uczestników szkolenia.

Dla uczestników z dofinansowaniem min. 70% kwoty szkolenia - stawka „zw” – „§ 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień”

Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy:

tel. 508 643 155 71 lub 519 305 416

email: justyna.wania@activemed.pl lub edyta.bmusiall@mbmacademy.pl

### Informacje dodatkowe

Realizujemy usługi szkoleniowe również w **formie zamkniętej – dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólne z Klientem. Pracujemy **stacjonarnie oraz zdalnie**.

Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy:

tel. 508 643 155 71 lub 519 305 416

email: justyna.wania@activemed.pl lub edyta.bmusiall@mbmacademy.pl

## Adres

Olsztyn

Olsztyn

woj. warmińsko-mazurskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Edyta Budzińska-Musiał**

**E-mail** [edyta.bmusial@mbmacademy.pl](mailto:edyta.bmusial@mbmacademy.pl)

**Telefon** (+48) 519 305 416