



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

Numer usługi 2025/12/03/47040/3189886

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

ACTIVEMED
SPÓŁKA Z

OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZALNOŚĆ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

396 ocen

📍 Bielsko-Biała

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 16:00 h

📅 05.10.2026 do 06.10.2026

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

04-10-2026

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

Bielsko-Biała

Bielsko-Biała

woj. śląskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Edyta Budzińska-Musiał

E-mail edyta.bmusial@mbmacademy.pl

Telefon (+48) 519 305 416