



## Deeskalacja i asertywność w pracy z trudnym pacjentem – szkolenie dla personelu medycznego

Numer usługi 2026/01/26/164038/3283269

3 000,00 PLN brutto  
3 000,00 PLN netto  
300,00 PLN brutto/h  
300,00 PLN netto/h

LIFEPASS spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

★★★★★ 4,7 / 5  
539 ocen

📍 Bliżyn / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 10 h

📅 01.04.2026 do 01.04.2026

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty

### Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do pielęgniarek i pielęgniarzy, ratowników medycznych, opiekunów medycznych, lekarzy oraz pozostałego personelu szpitalnego i ambulatoryjnego mającego bezpośredni kontakt z pacjentami i ich rodzinami (np. personel izb przyjęć, SOR, oddziałów szpitalnych, poradni, rejestracji medycznej). Uczestnikami mogą być zarówno pracownicy z krótkim stażem, jak i osoby doświadczone, które chcą wzmocnić swoje kompetencje w zakresie komunikacji w sytuacjach trudnych i podwyższonego napięcia. Szkolenie jest przeznaczone dla osób realizujących zadania związane z udzielaniem świadczeń zdrowotnych, obsługą pacjentów, reagowaniem na zachowania agresywne, roszczeniowe lub manipulacyjne oraz dbaniem o bezpieczeństwo własne i zespołu. Uczestnicy powinni posiadać podstawową wiedzę o realiach pracy w ochronie zdrowia; szkolenie nie wymaga wcześniejszego przygotowania z zakresu psychologii lub komunikacji.

### Minimalna liczba uczestników

5

### Maksymalna liczba uczestników

20

### Data zakończenia rekrutacji

31-03-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Liczba godzin usługi

10

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

# Cel

## Cel edukacyjny

Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie rozpoznawał sygnały narastającej agresji pacjenta, stosował protokoły deeskalacji werbalnej i behawioralnej, komunikował się w sposób asertywny w sytuacjach manipulacji i roszczeń, wyznaczał granice zawodowe bez eskalacji konfliktu, oceniał ryzyko zagrożenia i podejmował decyzję o wezwaniu wsparcia, wykorzystywał techniki samoregulacji emocjonalnej po trudnych zdarzeniach oraz planował działania ograniczające stres i ryzyko wypalenia zawodowego.

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

| Efekty uczenia się                                                                                                                   | Kryteria weryfikacji                                                                                    | Metoda walidacji                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Uczestnik charakteryzuje rodzaje agresji pacjentów oraz rozróżnia sygnały ostrzegawcze eskalacji zachowań.                           | Poprawnie identyfikuje co najmniej 80% rodzajów agresji i sygnałów ostrzegawczych w teście sytuacyjnym. | Test teoretyczny                    |
| Uczestnik opisuje etapy protokołu deeskalacji oraz uzasadnia dobór technik komunikacyjnych do sytuacji klinicznej.                   | Poprawnie wskazuje kolejne etapy protokołu deeskalacji w zadaniu pisemnym.                              | Test teoretyczny                    |
| Uczestnik prowadzi rozmowę deeskalacyjną z pacjentem w warunkach symulowanych z zastosowaniem zasad bezpieczeństwa.                  | Zachowuje właściwy dystans, ton głosu i stosuje co najmniej trzy techniki werbalne deeskalacji.         | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Uczestnik formułuje komunikaty asertywne i wyznacza granice zawodowe w sytuacji presji pacjenta.                                     | Stosuje co najmniej dwie techniki asertywne w scenariuszu symulacyjnym.                                 | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Uczestnik ocenia własne reakcje emocjonalne w sytuacjach trudnych oraz podejmuje działania chroniące bezpieczeństwo swoje i zespołu. | Wskazuje w arkuszu refleksji minimum dwa czynniki ryzyka oraz adekwatne działania zapobiegawcze         | 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

**Tytuł: Deeskalacja i asertywność w pracy z trudnym pacjentem – szkolenie dla personelu medycznego**

**Forma świadczenia usługi:** stacjonarna

**Czas trwania usługi:** 10 godzin dydaktycznych

**Godziny realizacji:** 9:00 do 16:30

**Teoria:** 5 godzin dydaktycznych

**Praktyka:** 3 godzin dydaktycznych

**Przerwy:** 2 godziny dydaktyczne wliczone w czas szkolenia

## Cele szkolenia:

Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie rozpoznawał sygnały narastającej agresji pacjenta, stosował protokoły deeskalacji werbalnej i behawioralnej, komunikował się w sposób asertywny w sytuacjach manipulacji i roszczeń, wyznaczał granice zawodowe bez eskalacji konfliktu, oceniał ryzyko zagrożenia i podejmował decyzję o wezwaniu wsparcia, wykorzystywał techniki samoregulacji emocjonalnej po trudnych zdarzeniach oraz planował działania ograniczające stres i ryzyko wypalenia zawodowego.

## Grupa docelowa:

Szkolenie skierowane jest do pielęgniarek i pielęgniarzy, ratowników medycznych, opiekunów medycznych, lekarzy oraz pozostałego personelu szpitalnego i ambulatoryjnego mającego bezpośredni kontakt z pacjentami i ich rodzinami (np. personel izb przyjęć, SOR, oddziałów szpitalnych, poradni, rejestracji medycznej). Uczestnikami mogą być zarówno pracownicy z krótkim stażem, jak i osoby doświadczone, które chcą wzmocnić swoje kompetencje w zakresie komunikacji w sytuacjach trudnych i podwyższonego napięcia. Szkolenie jest przeznaczone dla osób realizujących zadania związane z udzielaniem świadczeń zdrowotnych, obsługą pacjentów, reagowaniem na zachowania agresywne, roszczeniowe lub manipulacyjne oraz dbaniem o bezpieczeństwo własne i zespołu. Uczestnicy powinni posiadać podstawową wiedzę o realiach pracy w ochronie zdrowia; szkolenie nie wymaga wcześniejszego przygotowania z zakresu psychologii lub komunikacji.

**Liczba osób:** max 20 uczestników

## Terener i walidator:

W ramach realizacji usługi zachowany jest wyraźny podział ról trenera i walidatora, zgodnie z wymaganiami systemu BUR.

Trener odpowiada za przygotowanie i przeprowadzenie procesu edukacyjnego, w tym za wsparcie uczestników w osiąganiu założonych efektów uczenia się oraz za zebranie wymaganych dowodów i deklaracji uczestników.

Walidator nie uczestniczy w procesie szkoleniowym i nie wpływa na sposób przygotowania dokumentacji. Jego zadaniem jest niezależna ocena efektów uczenia się osiągniętych przez uczestników, na podstawie przekazanych materiałów. Ocena ta odbywa się zgodnie z przyjętymi standardami walidacji, przy zachowaniu pełnej neutralności i obiektywizmu.

## Zakres tematyczny szkolenia:

1. Definicja trudnego pacjenta z perspektywy personelu i pacjenta
2. Źródła trudnych zachowań pacjentów (ból, lęk, frustracja, zaburzenia psychiczne, uzależnienia)
3. Typologia trudnych zachowań (agresja, manipulacja, roszczeniowość, bierność)
4. Identyfikacja własnych reakcji emocjonalnych i uprzedzeń w kontakcie z pacjentem
5. Rodzaje agresji pacjentów (werbalna, fizyczna, pasywna)
6. Sygnały ostrzegawcze eskalacji zachowań agresywnych
7. Protokół deeskalacji w kontakcie z pacjentem (ton głosu, tempo mowy, dystans fizyczny, język ciała)
8. Techniki werbalne deeskalacji (empatia, walidacja, oferowanie opcji, stawianie granic)

9. Zasady wzywania wsparcia i procedury bezpieczeństwa
10. Różnice pomiędzy asertywnością, agresją i uległością
11. Prawa asertywne w relacji z pacjentem
12. Techniki komunikacji asertywnej (Broken Record, Fogging, Negative Assertion, Negative Inquiry)
13. Odmawianie nierealistycznych żądań pacjentów bez eskalacji konfliktu
14. Mechanizmy manipulacji i roszczeniowości pacjentów
15. Rozpoznawanie technik manipulacyjnych (szantaż emocjonalny, granie ofiary, wzbudzanie poczucia winy)
16. Strategie reagowania na manipulację z wykorzystaniem asertywności i granic
17. Komunikacja z pacjentem w sytuacjach wysokiego ryzyka (pacjent pod wpływem substancji, w psychozie, z zaburzeniami osobowości)
18. Procedury ochrony personelu i organizacji pracy w sytuacjach zagrożenia
19. Reakcje stresowe po incydentach agresji
20. Techniki samoregulacji emocjonalnej po trudnych zdarzeniach
21. Debriefing zespołowy po sytuacjach kryzysowych
22. Planowanie działań zapobiegających wypaleniu zawodowemu
23. Walidacja usługi

#### Metody szkoleniowe:

- Wykłady teoretyczne.
- Prezentacja multimedialna
- Ćwiczenia praktyczne
- Konsultacje indywidualne i grupowe
- Dyskusje grupowe: Rozwiązywanie problemów i analiza przypadków.

#### Weryfikacja efektów uczenia się:

- Test wiedzy (pre- i post-test)
- Feedback od prowadzącego
- Test walidacyjny
- Ankieta ewaluacyjna

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                                                  | Prowadzący    | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 9 Definicja trudnego pacjenta, źródła zachowań problemowych oraz analiza reakcji emocjonalnych personelu w sytuacjach konfliktowych. | Mariusz Goraj | 01-04-2026            | 09:00               | 10:15               | 01:15         |
| 2 z 9 Przerwa                                                                                                                            | Mariusz Goraj | 01-04-2026            | 10:15               | 10:25               | 00:10         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                                                           | Prowadzący    | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>3 z 9</b><br>Rozpoznawanie sygnałów eskalacji agresji oraz zasady protokołu deeskalacji obejmujące komunikację werbalną, mowę ciała i dystans. | Mariusz Goraj | 01-04-2026            | 10:25               | 12:00               | 01:35         |
| <b>4 z 9</b> Przerwa                                                                                                                              | Mariusz Goraj | 01-04-2026            | 12:00               | 12:30               | 00:30         |
| <b>5 z 9</b><br>Komunikacja asertywna, wyznaczanie granic zawodowych oraz reagowanie na presję i nierealistyczne żądania pacjentów.               | Mariusz Goraj | 01-04-2026            | 12:30               | 13:45               | 01:15         |
| <b>6 z 9</b> Przerwa                                                                                                                              | Mariusz Goraj | 01-04-2026            | 13:45               | 13:55               | 00:10         |
| <b>7 z 9</b><br>Rozpoznawanie manipulacji i roszczeń pacjentów oraz strategię odpowiedzi chroniące bezpieczeństwo personelu.                      | Mariusz Goraj | 01-04-2026            | 13:55               | 15:05               | 01:10         |
| <b>8 z 9</b><br>Komunikacja w sytuacjach wysokiego ryzyka oraz procedury bezpieczeństwa w kontakcie z pacjentami.                                 | Mariusz Goraj | 01-04-2026            | 15:05               | 16:00               | 00:55         |
| <b>9 z 9</b> Walidacja usługi                                                                                                                     | Mariusz Goraj | 01-04-2026            | 16:00               | 16:30               | 00:30         |

# Cennik

## Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 3 000,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 3 000,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 300,00 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 300,00 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Mariusz Goraj

Mariusz Stanisław Goraj, Doktor Nauk Medycznych i Nauk o Zdrowiu, urodzony 9 marca 1977 roku, to postać o bogatym życiorysie, którego ścieżka zawodowa i społeczna świadczy o wszechstronności zainteresowań. Po ukończeniu Wyższej Szkoły Dziennikarskiej w Warszawie z tytułem licencjata dziennikarstwa, Mariusz Goraj kontynuował edukację na Wydziale Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego, uzyskując tytuł magistra dziennikarstwa i komunikacji społecznej. Jest również absolwentem studiów podyplomowych Executive Master of Business Administration na Wyższej Szkole Menadżerskiej w Warszawie. Mariusz Goraj ma bogate doświadczenie w zarządzaniu podmiotami gospodarczymi. Był między innymi wiceprezesem Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Kielcach, prezesem Świętokrzyskiego Funduszu Poręczeń i Gwarancji oraz członkiem wielu rad nadzorczych podmiotów publicznych i niepublicznych. Od wielu lat związany jest z sektorem ochrony zdrowia. W latach 2019-2023 pełnił funkcję Doradcy Dyrektora Naczelnego ds. optymalizacji kosztów w Wojewódzkim Specjalistycznym Szpitalu Zespolonym w Kielcach, a w latach 2021-2023 był Głównym Specjalistą ds. analiz i pozyskiwania funduszy w Wojewódzkim Ośrodku Medycyny Pracy w Kielcach. Mariusz Goraj był wykładowcą w Wyższej Szkole Handlowej w Kielcach, aktywnie uczestniczył w licznych konferencjach naukowych jako ich uczestnik i współorganizator. Dotyczyły one zagadnień z zakresu komunikacji społecznej i marketingu.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik szkolenia otrzymuje kompletny skrypt szkoleniowy zawierający najważniejsze informacje i materiały omawiane podczas zajęć.

### Warunki uczestnictwa

Niezbędnym warunkiem uczestnictwa w szkoleniach i doradztwie, które dofinansowane są z funduszy europejskich jest założenie konta indywidualnego, a później firmowego w Bazie Usług Rozwojowych. Następnie zapis na wybrane szkolenie za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych, spełnienie warunków przedstawionych przez danego Operatora, który dysponuje funduszami. Złożenie dokumentów o dofinansowanie do usługi rozwojowej u Operatora Usługi, zgodnie z wymogami jakie określił.

Ponadto niezbędnym warunkiem do nabycia kompetencji jest pełnoletność, wykształcenie co najmniej średnie, wypełnienie testu wiedzy lub odbycie rozmowy kwalifikacyjnej przed i po szkoleniu.

## Informacje dodatkowe

Planujemy dwie 10 minutowe przerwy pomiędzy modułami oraz jedną 30 minutową obiadową. Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%. Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczegółowych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).

Warunkiem zaliczenia jest napisanie pre i post testów oraz testu walidacyjnego.

Uczestnictwo w min. 80% zajęć liczone na podstawie listy obecności w każdym dniu szkolenia.

Uczestnicy są świadomi, że usługa realizowana z dofinansowaniem może podlegać monitoringowi ze strony Operatora lub PARP i wyrażają zgodę na jego przeprowadzenie.

Uczestnik otrzyma zaświadczenie ze szkolenia.

## Adres

ul. Staszica 16  
26-120 Bliżyn  
woj. świętokrzyskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Lucyna Kuchta**

**E-mail** kontakt@edumeo.pl

**Telefon** (+48) 577 203 338