



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

Numer usługi 2026/03/26/47040/3440180

2 952,00 PLN brutto
2 400,00 PLN netto
184,50 PLN brutto/h
150,00 PLN netto/h
183,33 PLN cena rynkowa ⓘ

ACTIVEMED
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5
396 ocen

📍 Białystok
🏠 Usługa szkoleniowa
📄 stacjonarna
🕒 16:00 h
📅 07.10.2026 do 08.10.2026

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

06-10-2026

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

Usługa „Rola empatii w kontakcie z pacjentami placówki medycznej oraz techniki zarządzania emocjami w pracy z trudnym pacjentem” przygotowuje uczestnika do stosowania empatycznej komunikacji oraz technik zarządzania emocjami w pracy z pacjentem, z uwzględnieniem sytuacji trudnych i konfliktowych oraz specyfiki pracy w placówce medycznej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|--|---|---|
| Rozróżnia zachowania empatyczne i nieempatyczne w kontakcie z pacjentem. | wskazuje przykłady komunikacji empatycznej | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | wskazuje przykłady komunikacji nieempatycznej, | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | rozpoznaje błędy w komunikacji z pacjentem. | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Identyfikuje emocje pacjenta w sytuacjach zawodowych. | rozpoznaje emocje pacjenta na podstawie opisu sytuacji, | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | wskazuje możliwe przyczyny emocji pacjenta, | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | przyporządkowuje reakcje do emocji pacjenta. | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Rozpoznaje sytuacje trudne i konfliktowe w pracy z pacjentem. | wskazuje źródła konfliktów, | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | rozdziela typy trudnych pacjentów, | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | identyfikuje zachowania konfliktowe. | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Dobiera techniki zarządzania emocjami w pracy zawodowej. | wskazuje odpowiednie techniki do sytuacji, | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | rozpoznaje techniki adekwatne do sytuacji, | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | wskazuje konsekwencje niekontrolowanych emocji. | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|---|--|---|
| Dobiera sposoby reagowania w kontakcie z trudnym pacjentem. | wskazuje właściwe reakcje w opisanych sytuacjach | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | rozpoznaje reakcje nieprofesjonalne, | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| | wybiera działania zapobiegające eskalacji konfliktu. | 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 „Rola empatii w kontakcie z pacjentami placówki medycznej oraz techniki zarządzania emocjami w pracy z trudnym pacjentem” adresowane jest do osób pracujących w podmiotach leczniczych, w szczególności do personelu medycznego oraz pracowników administracyjnych placówek ochrony zdrowia, którzy w swojej codziennej pracy mają bezpośredni kontakt z pacjentami.

Usługa skierowana jest między innymi do lekarzy, pielęgniarek, położnych, rejestratorek medycznych, opiekunów medycznych, terapeutów, fizjoterapeutów oraz pracowników administracji medycznej i innych osób zaangażowanych w obsługę pacjenta w podmiotach leczniczych.

Szkolenie realizowane jest w formie warsztatowej, z wykorzystaniem metod aktywizujących uczestników, takich jak ćwiczenia indywidualne, praca w parach, analiza studiów przypadków oraz dyskusje moderowane. Forma warsztatowa umożliwia uczestnikom odniesienie omawianych zagadnień do realnych sytuacji zawodowych oraz utrwalenie wiedzy w kontekście pracy z pacjentem.

Liczba uczestników szkolenia wynosi od 6 do 16 osób. Podczas zajęć uczestnicy pracują indywidualnie oraz w podgrupach liczących od 2 do 5 osób. Każdy uczestnik ma zapewnione miejsce do pracy warsztatowej oraz dostęp do materiałów szkoleniowych wykorzystywanych podczas zajęć. Szkolenie nie wymaga pracy przy komputerze i realizowane jest w sali szkoleniowej wyposażonej w rzutnik multimedialny oraz flipchart.

Łączny czas trwania usługi wynosi 16 godzin dydaktycznych. Program szkolenia obejmuje część teoretyczną oraz praktyczną. Zajęcia teoretyczne stanowią 6 godzin i obejmują wprowadzenie do zagadnień związanych z empatią w komunikacji z pacjentem oraz podstawy zarządzania emocjami w pracy zawodowej. Zajęcia praktyczne stanowią 10 godzin i obejmują analizę sytuacji zawodowych, pracę na przykładach oraz ćwiczenia utrwalające omawiane zagadnienia.

Przerwy organizacyjne są wliczane w czas trwania usługi.

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

Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT

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

Białystok
Białystok
woj. podlaskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja

- Wi-fi

Kontakt



Edyta Budzińska-Musiał

E-mail edyta.bmusial@mbmacademy.pl

Telefon (+48) 519 305 416