



## PROFESJONALNA OBSŁUGA PACJENTA - Grupa Xa

Numer usługi 2026/04/16/48995/3492413

6 765,00 PLN brutto  
5 500,00 PLN netto  
281,88 PLN brutto/h  
229,17 PLN netto/h  
166,67 PLN cena rynkowa ⓘ

SOFIA EuroInvest  
Magdalena  
Nowacka

★★★★★ 4,9 / 5

579 ocen

📍 Lublin  
🏢 Usługa szkoleniowa  
📄 stacjonarna  
🕒 24:00 h  
📅 14.05.2026 do 15.05.2026

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Lekarze POZ, lekarze specjaliści, rezydenci, farmaceuci, pomocfarmaceutyczna, personel techniczny aptek.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	4
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	25
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	13-05-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	24
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Zwiększenie profesjonalizmu w kontakcie z Pacjentem poprzez:

- Wywołanie w sobie stanu pozytywnej motywacji i zaangażowania do intensywnej pracy w warunkach konkurencji,
- Uświadomienie roli mechanizmów psychologicznych wykorzystywanych w komunikacji z Pacjentem i nauczeniezasadskutecznego porozumiewania się,
- Usystematyzowanie i podkreślenie kluczowych czynników decydujących o sukcesie w budowaniu relacji z Pacjentami,
- Rozwijanie umiejętności radzenia sobie z trudnym Pacjentem.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Empatia i pozytywna motywacja w kontaktach z pacjentami	Opracowanie ścieżki ustalania granic	Test teoretyczny
Poprawa komunikacji	Opracowanie zasad komunikacji	Test teoretyczny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

## Program

BUDOWANIE TRWAŁYCH RELACJI Z PACJENTAMI.

Czynniki wpływające na budowanie trwałych relacji z Pacjentami.

Otwarcie, pierwsze wrażenie, zdobywanie zaufania.

Czego można dowiedzieć się od Pacjentów, motywy zachowań (emocjonalne i racjonalne decyzje Pacjentów).

Kształtowanie umiejętności prezentowania korzyści adekwatnie do potrzeb Pacjenta.

Potrzeby różnych typów Pacjentów (potrzeby merytoryczne, psychologiczne) – jak się do nich odnosić.

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA Z PACJENTEM.

Identyfikacja barier występujących w komunikacji międzyludzkiej i sposoby ich eliminacji.

Trening umiejętności aktywnego słuchania.

Komunikacja niewerbalna: znaczenie postawy, gestów, mimiki, tonu głosu.

Sztuka stawiania skutecznych pytań.

Rozróżnianie informacji od interpretacji oraz zachowań od intencji.

Umiejętność dostosowania swojego stylu komunikacji do różnych typów osobowości.

**RADZENIE SOBIE Z „TRUDNYM” PACJENTEM.**

Typowe zastrzeżenia twoich Pacjentów - metody skuteczne w radzeniu sobie z obiekcjami.

Indywidualne strategie rozwiązywania trudnych sytuacji w relacjach z Pacjentami.

Model reagowania na emocje Pacjenta, zachowania racjonalne a zachowania emocjonalne Pacjentów.

Techniki słuchania i język pozytywów.

Rola własnego nastawienia.

Liczba godzin usługi: 24 godz. dydaktyczne

godz. teoretyczne - 7 godz. 45 min.

godz. praktyczne - 14 godz. 30 min

przerwy (obiadowe + kawowe) - 1 godz. 30 min.

walidacja - 15 min.

Szkolenie będzie miało charakter typowo warsztatowy, dzięki czemu uczestnicy będą mogli rozwijać wiedzę praktyczną i konkretnie umiejętności. Podczas treningu uczestnicy uczą się zachowań, postaw, które mogą zastosować bezpośrednio w swojej pracy natychmiast po zajęciach.

1. Tematy prezentowane są przy użyciu następujących metod:
2. Teoria – rzeczowa prezentacja trenera.

Walidacja - test teoretyczny sprawdzający zdobytą wiedzę

Walidacja przeprowadzana jest na zakończenie cyklu szkoleniowego i obejmuje test teoretyczny składający się z 11 pytań: w formacie testowej jak i pytań otwartych. Po zakończonym egzaminie, walidator weryfikuje poprawność odpowiedzi i ocenia niniejsze egzaminy na podstawie punktowej.

Dodatkową wartością jest budowanie wzajemnych relacji, wzrost poziomu akceptacji oraz zwiększanie wydajności pracy uczestników warsztatu jako zespołu, poprzez zastosowanie ćwiczeń scalających grupę.

1 godz = 45 min = godzina dydaktyczna. Przerwy zgodnie z harmonogramem - są wliczne w czas usługi rozwojowej 1h 30min

Wymagana obecność min. 80% - warunek ukończenia szkolenia.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 20

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 20</b> Czynniki wpływające na budowanie trwałych relacji z Pacjentami	Małgorzata Fryszkiewicz	14-05-2026	08:00	09:00	01:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>2 z 20</b> Otwarcie, pierwsze wrażenie, zdobywanie zaufania	Małgorzata Fryszkiewicz	14-05-2026	09:00	09:45	00:45
<b>3 z 20</b> Czego można dowiedzieć się od Pacjentów, motywy zachowań (emocjonalne i racjonalne decyzje Pacjentów)	Małgorzata Fryszkiewicz	14-05-2026	09:45	10:30	00:45
<b>4 z 20</b> przerwa kawowa	Małgorzata Fryszkiewicz	14-05-2026	10:30	10:45	00:15
<b>5 z 20</b> Kształtowanie umiejętności prezentowania korzyści adekwatnie do potrzeb Pacjenta	Małgorzata Fryszkiewicz	14-05-2026	10:45	11:45	01:00
<b>6 z 20</b> Potrzeby różnych typów Pacjentów (potrzeby merytoryczne, psychologiczne) – jak się do nich odnosić	Małgorzata Fryszkiewicz	14-05-2026	11:45	12:30	00:45
<b>7 z 20</b> Identyfikacja barier występujących w komunikacji międzyludzkiej i sposoby ich eliminacji	Małgorzata Fryszkiewicz	14-05-2026	12:30	13:30	01:00
<b>8 z 20</b> przerwa obiadowa	Małgorzata Fryszkiewicz	14-05-2026	13:30	14:00	00:30
<b>9 z 20</b> Trening umiejętności aktywnego słuchania	Małgorzata Fryszkiewicz	14-05-2026	14:00	14:30	00:30

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>10 z 20</b> Komunikacja niewerbalna: znaczenie postawy, gestów, mimiki, tonu głosu	Małgorzata Fryszkiewicz	14-05-2026	14:30	18:00	03:30
<b>11 z 20</b> Sztuka stawiania skutecznych pytań	Małgorzata Fryszkiewicz	15-05-2026	08:00	09:00	01:00
<b>12 z 20</b> Umiejętność dostosowania swojego stylu komunikacji do różnych typów osobowości	Małgorzata Fryszkiewicz	15-05-2026	10:00	10:30	00:30
<b>13 z 20</b> przerwa kawowa	Małgorzata Fryszkiewicz	15-05-2026	10:30	10:45	00:15
<b>14 z 20</b> Typowe zastrzeżenia twoich Pacjentów metody skuteczne w radzeniu sobie z obiekcjami	Małgorzata Fryszkiewicz	15-05-2026	10:45	11:30	00:45
<b>15 z 20</b> Indywidualne strategie rozwiązywania trudnych sytuacji w relacjach z Pacjentami	Małgorzata Fryszkiewicz	15-05-2026	11:30	12:00	00:30
<b>16 z 20</b> Model reagowania na emocje Pacjenta, zachowania racjonalne a zachowania emocjonalne	Małgorzata Fryszkiewicz	15-05-2026	12:00	13:00	01:00
<b>17 z 20</b> przerwa obiadowa	Małgorzata Fryszkiewicz	15-05-2026	13:00	13:30	00:30

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
18 z 20 Model reagowania na emocje Pacjenta, zachowania racjonalne a zachowania emocjonalne Pacjentów część II	Małgorzata Fryszkiewicz	15-05-2026	13:30	15:00	01:30
19 z 20 Rola własnego nastawienia	Małgorzata Fryszkiewicz	15-05-2026	15:00	15:45	00:45
20 z 20 Walidacja-test teoretyczny sprawdzający zdobytą wiedzę	-	15-05-2026	15:45	16:00	00:15

## 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	6 765,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	281,88 PLN
Koszt osobogodziny netto	229,17 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Małgorzata Fryszkiewicz

Współwłaściciel, trener, coach, doradca personalny Europejskiego Instytutu Psychologii i Biznesu. Akredytowany coach i superwizor Izby Coachingu, członek Izby Coachingu.

Ukończyła psychologię na Wydziale Psychologii Uniwersytetu Marii Curie Skłodowskiej w Lublinie. Uzyskała dwie specjalizacje: kliniczną i społeczną. Posiada certyfikat amerykańskiej firmy szkoleniowej Wilson Learning – Train the Trainer, Counsellor Salesperson. Licencjonowany Praktyk Neurolingwistycznego Programowania, uzyskała tytuł Licencjonowanego Mistrza Neurolingwistycznego Programowania. Licencjonowany Międzynarodowy Coach ICC (certyfikat -International Coaching Community). Uczyła się u najwybitniejszych trenerów biznesu na świecie, takich jak: Brian Tracy, Robert Dilts, Stephen Gilligan oraz Joseph O'Connor. Od 25 lat prowadzi szkolenia, treningi, warsztaty grupowe z zakresu skutecznych technik psychologii sprzedaży, asertywności i komunikacji interpersonalnej, autoprezentacji, radzenia sobie ze stresem, zarządzania czasem, zarządzania zasobami ludzkimi, rekrutacji i systemu ocenokresowych, Assessment/Development Center, umiejętności menadżerskich, budowania samodoskonalącej się organizacji, automotywacji i inteligencji emocjonalnej w biznesie, coachingu, kreatywności, negocjacji handlowych, umiejętności trenerskich oraz profesjonalnej prezentacji.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Autorski skrypt.

### Informacje dodatkowe

Szkolenie będzie miało charakter typowo warsztatowy, dzięki czemu uczestnicy będą mogli rozwijać wiedzę praktyczną i konkretną umiejętność. Podczas treningu uczestnicy uczą się zachowań, postaw, które mogą zastosować bezpośrednio w swojej pracy natychmiast po zajęciach.

Tematy prezentowane są przy użyciu następujących metod:

1. Teoria – rzeczowa prezentacja trenera.
2. Walidacja - test teoretyczny sprawdzający zdobytą wiedzę

Dodatkową wartością jest budowanie wzajemnych relacji, wzrost poziomu akceptacji oraz zwiększanie wydajności pracy uczestników warsztatu jako zespołu, poprzez zastosowanie ćwiczeń scalających grupę.

1 godz = 45 min = godzina dydaktyczna. Przerwy zgodnie z harmonogramem - są wliczone w czas usługi rozwojowej 1h 30min

Wymagana obecność min. 80% - warunek ukończenia szkolenia.

## Adres

ul. Konrada Wallenroda 2F

20-607 Lublin

woj. lubelskie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

# Kontakt



**MAGDALENA NOWACKA**

**E-mail** [magda.nowacka@onet.com.pl](mailto:magda.nowacka@onet.com.pl)

**Telefon** (+48) 507 129 547