



SOFIA EuroInvest  
Magdalena  
Nowacka



## PROFESJONALNA OBSŁUGA PACJENTA - Grupa I

Numer usługi 2025/04/16/48995/2694080

📍 Nałęczów / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 25.05.2025 do 31.05.2025

5 500,00 PLN brutto

5 500,00 PLN netto

305,56 PLN brutto/h

305,56 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                  |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Zdrowie i medycyna / Medycyna                                                                                    |
| Sposób dofinansowania           | wsparcie dla pracodawców i ich pracowników                                                                       |
| Grupa docelowa usługi           | Lekarze POZ, lekarze specjaliści, rezydenci.                                                                     |
| Minimalna liczba uczestników    | 4                                                                                                                |
| Maksymalna liczba uczestników   | 10                                                                                                               |
| Data zakończenia rekrutacji     | 24-05-2025                                                                                                       |
| Forma prowadzenia usługi        | stacjonarna                                                                                                      |
| Liczba godzin usługi            | 18                                                                                                               |
| 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

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 nauczanie zasad skutecznego 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 | Wywiad swobodny  |
| Poprawa komunikacji                                     | Opracowanie zasad komunikacji        | Wywiad swobodny  |

## 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

### 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.

Techniki obrony przed presją i manipulacją, rozwijanie umiejętności radzenia sobie z krytyką.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 23

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                                | Prowadzący              | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>1 z 23</div> Czynniki wpływające na budowanie trwałych relacji z Pacjentami                                       | Małgorzata Fryszkiewicz | 25-05-2025            | 08:00               | 09:00               | 01:00         |
| <div>2 z 23</div> Otwarcie, pierwsze wrażenie, zdobywanie zaufania                                                     | Małgorzata Fryszkiewicz | 25-05-2025            | 09:00               | 10:00               | 01:00         |
| <div>3 z 23</div> Czego można dowiedzieć się od Pacjentów, motyw zachowań (emocjonalne i racjonalne decyzje Pacjentów) | Małgorzata Fryszkiewicz | 25-05-2025            | 10:00               | 11:00               | 01:00         |
| <div>4 z 23</div> przerwa kawowa                                                                                       | Małgorzata Fryszkiewicz | 25-05-2025            | 11:00               | 11:15               | 00:15         |
| <div>5 z 23</div> Kształtowanie umiejętności prezentowania korzyści adekwatnie do potrzeb Pacjenta                     | Małgorzata Fryszkiewicz | 25-05-2025            | 11:15               | 12:15               | 01:00         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                          | Prowadzący              | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>6 z 23</b> Potrzeby różnych typów Pacjentów (potrzeby merytoryczne, psychologiczne) – jak się do nich odnosić | Małgorzata Fryszkiewicz | 25-05-2025            | 12:15               | 13:00               | 00:45         |
| <b>7 z 23</b> przerwa obiadowa                                                                                   | Małgorzata Fryszkiewicz | 25-05-2025            | 13:00               | 13:30               | 00:30         |
| <b>8 z 23</b> Identyfikacja barier występujących w komunikacji międzyludzkiej i sposoby ich eliminacji           | Małgorzata Fryszkiewicz | 25-05-2025            | 13:30               | 14:15               | 00:45         |
| <b>9 z 23</b> przerwa kawowa                                                                                     | Małgorzata Fryszkiewicz | 25-05-2025            | 14:15               | 14:30               | 00:15         |
| <b>10 z 23</b> Trening umiejętności aktywnego słuchania                                                          | Małgorzata Fryszkiewicz | 25-05-2025            | 14:30               | 15:30               | 01:00         |
| <b>11 z 23</b> Komunikacja niewerbalna: znaczenie postawy, gestów, mimiki, tonu głosu                            | Małgorzata Fryszkiewicz | 25-05-2025            | 15:30               | 16:15               | 00:45         |
| <b>12 z 23</b> Sztuka stawiania skutecznych pytań                                                                | Małgorzata Fryszkiewicz | 31-05-2025            | 08:00               | 09:00               | 01:00         |
| <b>13 z 23</b> Rozróżnianie informacji od interpretacji oraz zachowań od intencji                                | Małgorzata Fryszkiewicz | 31-05-2025            | 09:00               | 10:00               | 01:00         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                  | Prowadzący              | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 14 z 23<br>Umiejętność dostosowania swojego stylu komunikacji do różnych typów osobowości                | Małgorzata Fryszkiewicz | 31-05-2025            | 10:00               | 11:00               | 01:00         |
| 15 z 23<br>przerwa kawowa                                                                                | Małgorzata Fryszkiewicz | 31-05-2025            | 11:00               | 11:15               | 00:15         |
| 16 z 23<br>Typowe zastrzeżenia twoich Pacjentów - metody skuteczne w radzeniu sobie z obiekcjami         | Małgorzata Fryszkiewicz | 31-05-2025            | 11:15               | 12:00               | 00:45         |
| 17 z 23<br>Indywidualne strategie rozwiązywania trudnych sytuacji w relacjach z Pacjentami               | Małgorzata Fryszkiewicz | 31-05-2025            | 12:00               | 13:00               | 01:00         |
| 18 z 23<br>przerwa obiadowa                                                                              | Małgorzata Fryszkiewicz | 31-05-2025            | 13:00               | 13:30               | 00:30         |
| 19 z 23<br>Model reagowania na emocje Pacjenta, zachowania racjonalne a zachowania emocjonalne Pacjentów | Małgorzata Fryszkiewicz | 31-05-2025            | 13:30               | 14:15               | 00:45         |
| 20 z 23<br>Techniki słuchania i język pozytywów                                                          | Małgorzata Fryszkiewicz | 31-05-2025            | 14:15               | 15:00               | 00:45         |
| 21 z 23<br>Rola własnego nastawienia                                                                     | Małgorzata Fryszkiewicz | 31-05-2025            | 15:00               | 15:30               | 00:30         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                              | Prowadzący              | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 22 z 23 Techniki obrony przed presją i manipulacją, rozwijanie umiejętności radzenia sobie z krytyką | Małgorzata Fryszkiewicz | 31-05-2025            | 15:30               | 16:00               | 00:30         |
| 23 z 23 Walidacja                                                                                    | -                       | 31-05-2025            | 16:00               | 16:15               | 00:15         |

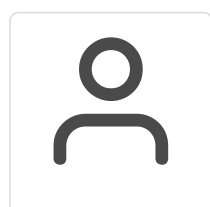
## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 5 500,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 5 500,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 305,56 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 305,56 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Małgorzata Fryszkiewicz

Współwłaściciel, trener, coach, doradca personalny Europejskiego Instytutu Psychologii 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 i psychologii sprzedaży, asertywności i komunikacji interpersonalnej, autoprezentacji, radzenia sobie ze stresem, zarządzania czasem, zarządzania zasobami ludzkimi, rekrutacji i systemu ocen okresowych, 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 konkretne umiejętności. 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 – krótka, rzeczowa prezentacja trenera.
2. Ćwiczenie: uczestnicy stosują poznane umiejętności praktycznie (ćwiczenia indywidualne, grupowe, analizy przypadków, rozwiązywanie testów).

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

## Adres

ul. Spółdzielcza 4B  
24-150 Nałęczów  
woj. lubelskie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Magdalena Nowacka**

**E-mail** magda.nowacka@onet.com.pl

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