



Sytuacje trudne w pracy lekarza - jak sobie radzić

1. METRYCZKA	
Rok akademicki	2026/2027
Wydział	Lekarski
Kierunek studiów	Lekarski
Dyscyplina wiodąca	Nauki medyczne
Profil studiów	Ogólnoakademicki
Poziom kształcenia	Jednolite magisterskie
Forma studiów	Stacjonarne i niestacjonarne
Typ modułu/przedmiotu	Fakultatywny
Forma weryfikacji efektów uczenia się	Zaliczenie
Jednostka prowadząca /jednostki prowadzące	Studium Psychologii Zdrowia ul. Litewska 14/16, pok. 103, I piętro zpkm@wum.edu.pl Tel. 22 116 92 11
Kierownik jednostki/kierownicy jednostek	SPZ dr hab. Dorota Włodarczyk dorota.wlodarczyk@wum.edu.pl
Koordinator przedmiotu	mgr Jakub Związek jakub.zwiazek@wum.edu.pl
Osoba odpowiedzialna za sylabus)	mgr Jakub Związek jakub.zwiazek@wum.edu.pl
Prowadzący zajęcia	mgr Jakub Związek

2. INFORMACJE PODSTAWOWE			
Rok i semestr studiów	I - III rok, semestr zima i lato	Liczba punktów ECTS	2.00
FORMA PROWADZENIA ZAJĘĆ		Liczba godzin	Kalkulacja punktów ECTS
Godziny kontaktowe z nauczycielem akademickim			
wykład (W)			
seminarium (S)		30	1.2
ćwiczenia (C)			
e-learning (e-L)			
zajęcia praktyczne (ZP)			
praktyka zawodowa (PZ)			
Samodzielna praca studenta			
Przygotowanie do zajęć i zaliczeń		20	0.8

3. CELE KSZTAŁCENIA	
C1	Nabycie wiedzy z zakresu podstawowych mechanizmów psychologicznych oraz narzędzi komunikacyjnych niezbędnych do pracy z pacjentami, w tym w sytuacjach trudnych.
C2	Nabycie umiejętności budowania prawidłowego kontaktu, relacji i komunikacji z pacjentami oraz radzenia sobie w sytuacjach trudnych.
C3	Kształtowanie biopsychospołecznego podejścia do pacjenta.
C4	Rozwój wiedzy w zakresie wsparcia psychologicznego, psychoterapeutycznego i psychiatrycznego, z którego mogą skorzystać pacjenci i ich rodziny.
C5	Kształtowanie postawy przyszłego lekarza w stosunku do pacjenta opartej na szacunku, prawie do autonomii, zaufaniu i empatii.

4. STANDARD KSZTAŁCENIA – SZCZEGÓŁOWE EFEKTY UCZENIA SIĘ	
Symbol i numer efektu uczenia się zgodnie ze standardami uczenia się	Efekty w zakresie (zgodnie z załącznikiem do Rozporządzenia Ministra Edukacji i Nauki z 29 września 2023 r.)
Wiedzy – Absolwent* zna i rozumie:	

Załącznik nr 4A do Procedury opracowywania i okresowego przeglądu programów studiów
(stanowiącej załącznik do Zarządzenia nr .../2024 Rektora WUM z dnia2024 r.)

D.W1.	psychofizyczny rozwój człowieka od narodzin do śmierci, z uwzględnieniem specyfiki rozwoju fizycznego, emocjonalnego, poznawczego i społecznego;
D.W2.	pojęcia zdrowia i choroby, wpływ środowiska społecznego (rodzina, praca, relacje społeczne) oraz uwarunkowań społeczno-kulturowych (pochodzenie, status społeczny, wyznanie, narodowość i grupa etniczna) na stan zdrowia pacjenta;
D.W3.	zachowania człowieka sprzyjające utrzymaniu zdrowia i zasady motywowania pacjenta do zachowań prozdrowotnych (model zmiany Prochaski i DiClemente, wywiad motywujący);
D.W4.	pojęcie stresu, w tym eustresu i dystresu, oraz wpływ stresu na etiopatogenezę i przebieg chorób somatycznych i zaburzeń psychicznych oraz mechanizmy radzenia sobie ze stresem;
D.W5.	postawy społeczne wobec choroby, niepełnosprawności i starości oraz specyficzne oddziaływanie stereotypów, uprzedzeń i dyskryminacji;
D.W6.	pojęcie empatii oraz zwroty i zachowania służące jej wyrażaniu;
D.W7.	specyfikę i rolę komunikacji werbalnej (świadome konstruowanie komunikatów) i niewerbalnej (np. mimika, gesty, zarządzanie ciszą i przestrzenią);
D.W10.	psychospołeczne konsekwencje choroby dla rodziny pacjenta (rodzina z chorym dzieckiem, w tym nastoletnim, dorosłym i osobą starszą);
D.W11.	rolę rodziny pacjenta w procesie chorowania (rozpoznanie choroby, adaptacja do choroby, wyleczenie) oraz sposoby radzenia sobie w sytuacjach trudnych (postęp choroby, proces umierania, żałoba);
D.W13.	formy przemocy, w tym przemocy w rodzinie, społeczne uwarunkowania różnych form przemocy oraz rolę lekarza w jej rozpoznawaniu, a także zasady postępowania w przypadku podejrzenia przemocy, z uwzględnieniem procedury „Niebieskiej Karty”;
D.W15.	pojęcie humanizmu w medycynie oraz główne pojęcia, teorie i zasady etyczne służące jako ogólne ramy właściwego interpretowania i analizowania zagadnień moralno-medycznych;

Umiejętności – Absolwent* potrafi:

D.U1.	przestrzegać wzorców etycznych w działaniach zawodowych, w tym zaplanować i przeprowadzić proces terapeutyczny zgodnie z wartościami etycznymi oraz ideą humanizmu w medycynie;
D.U7.	rozwijać i udoskonalać samoświadomość, zdolność do samorefleksji i dbałość o siebie oraz zastanawiać się z innymi osobami nad własnym sposobem komunikowania się i zachowywania;
D.U8.	rozpoznawać własne emocje i kierować nimi w relacjach z innymi osobami w celu efektywnego wykonywania pracy mimo własnych reakcji emocjonalnych;
D.U9.	opisywać i krytycznie oceniać własne zachowanie oraz sposób komunikowania się, uwzględniając możliwość alternatywnego zachowania;
D.U10.	stosować adekwatnie do sytuacji pytania otwarte, zamknięte, parafrazę, klaryfikację, podsumowania wewnętrzne i końcowe, sygnalizowanie, aktywne słuchanie (np. wychwytywanie i rozpoznawanie sygnałów wysyłanych przez rozmówcę, techniki werbalne i niewerbalne) i facylitację (zachęcanie rozmówcy do wypowiedzi);
D.U11.	dostosować sposób komunikacji werbalnej do potrzeb pacjenta, wyrażając się w sposób zrozumiały i unikając żargonu medycznego;
D.U12.	rozpoznawać i analizować sytuacje trudne i wyzwania związane z komunikowaniem się, w tym płacz, silne emocje, lęk, przerywanie wypowiedzi, kwestie kłopotliwe i drażliwe, milczenie, wycofanie, zachowania agresywne i roszczeniowe, oraz radzić sobie z nimi w sposób konstruktywny;
D.U13.	nawiązać z pacjentem i osobą towarzyszącą pacjentowi kontakt służący budowaniu właściwej relacji (np. Model 4 nawyków – 4 Habits Model: Zainwestuj w początek (Invest in the beginning), Wykaż empatię

	(Demonstrate empathy), Rozpoznaj perspektywę pacjenta (Elicit the patient's perspective), Zainwestuj w koniec (Invest in the end));
D.U14.	spojrzeć na sytuację z perspektywy pacjenta, budując odpowiedni kontekst rozmowy i używając metody elicytacji, a następnie uwzględnić ją w budowaniu komunikatów werbalnych.

*W załącznikach do Rozporządzenia Ministra NiSW z 29 września 2023 wspomina się o „absolwencie”, a nie studencie

5. POZOSTAŁE EFEKTY UCZENIA SIĘ

Numer efektu uczenia się	Efekty w zakresie
Wiedzy – Absolwent zna i rozumie:	
W1	Przykłady konkretnych sytuacji trudnych w pracy lekarza, oparte na praktyce pracy z pacjentami
W2	Mechanizmy psychologiczne oraz formy oddziaływania na pacjentów zachowujących się w konkretny sposób w sytuacjach kontaktu z lekarzem
Umiejętności – Absolwent potrafi:	
U1	Wskazać sposoby reagowania w konkretnych sytuacjach pracy z pacjentami
U2	Rozpoznać rodzaje zachowań pacjentów w sytuacjach trudnych
Kompetencji społecznych – Absolwent jest gotów do:	
K1	nawiązania i utrzymania głębokiego oraz pełnego szacunku kontaktu z pacjentem, a także okazywania zrozumienia dla różnic światopoglądowych i kulturowych.
K2	kierowania się dobrem pacjenta.

6. ZAJĘCIA

Forma zajęć	Treści programowe	Efekty uczenia się
Seminarium 1	Zajęcia wprowadzające. Psychologiczne mechanizmy funkcjonowania człowieka. Techniki komunikacyjne oraz protokoły przydatne do pracy w sytuacjach trudnych w pracy lekarza.	D.W1., D.W2., D.W3., D.W4., D.W5., D.W6., D.W7., D.W10., D.W11., D.W13., D.W15.
Seminarium 2	Sytuacje trudne w pracy lekarza; zajęcia praktyczne – sposoby oddziaływania, jak sobie radzić. Przykładowe sytuacje: - Praca z pacjentami agresywnymi - Praca z pacjentami doświadczającymi przemocy domowej - Przekazywanie niepomyślnej diagnozy - Zbieranie wywiadu z pacjentami, którzy nie przekazują ważnych informacji lub kłamią - Dialog motywacyjny, praca nad zmianami zachowań u pacjentów - Praca z pacjentami niestosującymi się do zaleceń lekarskich - Praca z pacjentami o innych przekonaniach, poglądach - Współpraca z rodzinami pacjentów - Stawianie granic pacjentom - Oddzielanie życia zawodowego od prywatnego - Studia przypadków z praktyki klicznej - omówienie	D.W1., D.W2., D.W3., D.W4., D.W5., D.W6., D.W7., D.W10., D.W11., D.W13., D.W15., D.U1., D.U7., D.U8., D.U9., D.U10., D.U11., D.U12., D.U13., D.U14.

Seminarium 3	Sytuacje trudne w pracy lekarza; zajęcia praktyczne – sposoby oddziaływania, jak sobie radzić. Przykładowe sytuacje: - Praca z pacjentami agresywnymi - Praca z pacjentami doświadczającymi przemocy domowej - Przekazywanie niepomyślnej diagnozy - Zbieranie wywiadu z pacjentami, którzy nie przekazują ważnych informacji lub kłamią - Dialog motywacyjny, praca nad zmianami zachowań u pacjentów - Praca z pacjentami niestosującymi się do zaleceń lekarskich - Praca z pacjentami o innych przekonaniach, poglądach - Współpraca z rodzinami pacjentów - Stawianie granic pacjentom - Oddzielanie życia zawodowego od prywatnego - Studia przypadków z praktyki klicznej - omówienie Podsumowanie zajęć.	D.W1., D.W2., D.W3., D.W4., D.W5., D.W6., D.W7., D.W10., D.W11., D.W13., D.W15., D.U1., D.U7., D.U8., D.U9., D.U10., D.U11., D.U12., D.U13., D.U14.
--------------	--	--

7. LITERATURA

Obowiązkowa

Włodarczyk D, Łazarewicz M. (red.). Psychologia w medycynie i naukach o zdrowiu. Warszawa: Wydawnictwo PWN, 2026 (wybrane rozdziały)

Podręcznik Empatii – wydanie kieszonkowe. Popa-Velea i in. Wydawnictwo WUM: 2026. Do pobrania z: <https://erudite-project.eu/empathy-manual/> oraz Link do platformy ERUDI TE <https://erudite-empathy-platform.eu/pl/home-polski/> [tu zadanie dla studentów - studenci po ZAREJESTROWANIU mogą wykonać pomiar empatii (CASES, TEQ, EAS) oraz reaktywności interpersonalnej (IRI) i roszczeniowości akademickiej (AES). Po wykonaniu poszczególnych skal otrzymuje się pojedynczy wynik poziomu (bez opisu). Wykonanie CASES + TEQ + AES daje "Raport końcowy" z szerszym opisem i praktycznymi wskazówkami dotyczącymi dalszego rozwoju]

Chlabicz, S., & Marcinowicz, L. (red.). (2021). Jak skutecznie rozmawiać z pacjentem i jego rodziną. Warszawa: PZWL.

Makara-Studzińska, M. (2020). Komunikacja z pacjentem. Lublin: Wydawnictwo Czelej.

Stein, M., & Slavin, L. A. (1998). Field Guide to the Difficult Patient Interview. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.

Uzupełniająca

Supińska, E. (2024). Pierwsza pomoc psychologiczna. Jak wspierać osoby w kryzysie psychicznym? Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

8. SPOSOBY WERYFIKACJI EFEKTÓW UCZENIA SIĘ

Symbol przedmiotowego efektu uczenia się	Sposoby weryfikacji efektu uczenia się	Kryterium zaliczenia
D.W1., D.W2., D.W3., D.W4., D.W5., D.W6., D.W7., D.W10.,	Zaliczenie pisemne	Próg zaliczeniowy 60% poprawnych odpowiedzi

D.W11., D.W13., D.W15., D.U1., D.U7., D.U8., D.U9., D.U10., D.U11., D.U12., D.U13., D.U14.		
---	--	--

9. INFORMACJE DODATKOWE

Zajęcia są odbywają się w formie stacjonarnej, realizowane będą w formie zblokowanej w salach seminaryjnych Studium Psychologii Zdrowia ul. Litewska 14/16, 00-575 Warszawa.

Terminy zajęć:

4.12.2026r. 16:00 – 20:30

5.12.2026r. 9:00 – 18:00

6.12.2026 r. 9:00 – 18:00

Zajęcia mają charakter praktyczny i mają na celu poszerzyć wiedzę oraz pozwolić nabyć umiejętności, które będą mogły być zastosowane w codziennej pracy lekarza.

Minimalna liczba osób na zajęciach – 20. Limit miejsc na zajęcia - 30.

Student ma prawo do nieobecności na 4h zajęć, które odrabia przez wykonanie pracy pisemnej na temat poruszany w trakcie opuszczonych zajęć.

Przy Studium Psychologii Zdrowia działa: Psychologiczne Studenckie Koło Naukowe PSYCHE; opiekun koła - dr Magdalena Łazarewicz (magdalena.lazarewicz@wum.edu.pl).

Prawa majątkowe, w tym autorskie, do sylabusu przysługują WUM. Sylabus może być wykorzystywany dla celów związanych z kształceniem na studiach odbywanych w WUM. Korzystanie z sylabusu w innych celach wymaga zgody WUM.

UWAGA

Końcowe 10 minut ostatnich zajęć w bloku/semestrze/roku należy przeznaczyć na wypełnienie przez studentów Ankiety Oceny Zajęć i Nauczycieli Akademickich