

SKUTECZNA KOMUNIKACJA Z PACJENTEM I JEGO RODZINĄ. SZKOLENIE DLA PERSONELU MEDYCZNEGO

CZAS TRWANIA SZKOLENIA – 2 dni (16 godzin szkoleniowych, 1 godzina szkoleniowa = 45 minut)

CEL SZKOLENIA

- Poszerzenie zrozumienia mechanizmów psychologicznych kryjących się za powstawaniem trudnych sytuacji w obsłudze Pacjenta
- Doskonalenie umiejętności kontrolowania własnych emocji w trudnych sytuacjach
- Rozwój umiejętności wywierania pozytywnego wpływu na stan emocjonalny Pacjenta
- Przybliżenie typologii Pacjenta w celu poprawy komunikacji z Pacjentem i skuteczniejszego radzenia sobie w trudnych sytuacjach
- Uświadomienie konieczności zdystansowania się do sytuacji zawodowych
- Prezentowanie postawy asertywnej w sytuacji obsługi
- Uświadomienie sobie istotności poprawnej komunikacji w procesie obsługi
- Zdobywanie wiedzy z zakresu psychologii relacji międzykulturowych

PROGRAM SZKOLENIA

NAWIĄZYWANIE KONTAKTU Z PACJENTEM

- znaczenie pierwszego wrażenia
Ćwiczenie: „Autoprezentacja”
Cel: Uświadomienie sobie własnego wizerunku
Opis: Uczestnicy indywidualnie dokonują autoprezentacji
- rola indywidualnego podejścia do Pacjenta
- nawiązywanie kontaktu i podtrzymywanie relacji
- określenie i zrozumienie potrzeb Pacjenta
- kim jest trudny Pacjent i dlaczego stawia opór

TYPOWE BŁĘDY W NAWIĄZYWANIU KONTAKTU Z PACJENTEM – ZWŁASZCZA TRUDNYM PACJENTEM

- błąd atrybucji - aktor/obserwator
- „pseudosłuchacz”
- obiecywanie ponad możliwości
- przrzucanie odpowiedzialności na innych

SZTUKA PRZEKAZYWANIA TRUDNYCH INFORMACJI

- zasady dobrej komunikacji
- siła tego co mówimy – słowa
- siła tego jak mówimy - głos
- zasady skutecznej argumentacji i przekazywania informacji
- klarowność i przejrzystość wypowiedzi
- techniki nawiązywania i potwierdzania kontaktu, umiejętność stawiania pytań, techniki uzyskiwania odpowiedzi twierdzącej, argumentowanie, komunikaty budujące zaufanie
- pułapki w komunikacji werbalnej – zwroty zakazane!
- informowanie rodziców o chorobie przewlekłej/uleczalnej/nieuleczalnej dziecka
- komunikacja z kobietą i jej rodziną po stracie dziecka
- komunikacja z pacjentem trudnym

AKTYWNE SŁUCHANIE

- poziomy jakości słuchania
- selektywne słuchanie Pacjenta

- sztuka wychwytywania istotnych elementów
Ćwiczenie: „Poznajmy się”
Cel: Uświadomienie istoty aktywnego słuchania w dialogu
Opis: Praca w parach polegająca na dialogu z zastosowaniem technik aktywnego słuchania.

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

- strefy odległości w kontaktach interpersonalnych
- mimika twarzy
- postawa ciała
- gesty
- skuteczne budowanie wizerunku a mowa ciała
- gesty wzmacniające wypowiedź

KOMUNIKACJA Z PACJENTEM ORAZ JEGO NAJBLIŻSZĄ RODZINĄ. PRZEKAZYWANIE WRAŻLIWYCH INFORMACJI O STANIE ZDROWIA.

- asertywne odmawianie i proszenie
- kiedy można, a kiedy nawet trzeba powiedzieć „Nie”?
- *Ćwiczenie: „Zgódź się, proszę”*
- *Cel: Wdrażanie asertywnej postawy w relacjach interpersonalnych*
- *Opis: Odgrywanie scenek w parach na podstawie wcześniej ustalonego scenariusza*
- kulturalne upominanie Pacjenta, by nie dać „wejść sobie na głowę”
- przekazywanie Pacjentowi złych wiadomości
- korzyści i ryzyko związane z przyjęciem postawy asertywnej, agresywnej lub uległej
- zestawy technik postępowania w trudnych, konfliktowych sytuacjach

RODZINA PACJENTA

- przedstawienie sytuacji, w których należy włączyć rodzinę Pacjenta
- omówienie sposobów komunikacji z Pacjentem oraz jego rodziną
- omówienie niepoprawnych zachowań lekarza- obwinianie rodziny za stan Pacjenta, pominięcie pełnego wywiadu
- przedstawienie pozytywnych skutków budowania koalicji z rodziną Pacjenta
- rozmowa z rodzicami/ opiekunami małoletniego pacjenta
- przekazywanie informacji o stanie zdrowia

JAK SOBIE RADZIĆ Z „TRUDNYMI” PACJENTAMI?

- rodzaje trudnych sytuacji
- reagowanie na emocje i zażalenia
Ćwiczenie: „Bodziec-reakcja”
Cel: Nabycie umiejętności natychmiastowej reakcji werbalnej na roszczenia Pacjenta
Opis: Uczestnik reaguje na przykre słowa ze strony Pacjenta
- umiejętność zachowania się w sytuacjach konfliktowych (w jaki sposób doprowadzić do eskalacji konfliktu z Pacjentem? Jak wygasić emocje gdy już konflikt wybuchł/ jak i kiedy przyznać Pacjentowi rację)
- pacjentka trudną - wielokrotnie roniącą, z ciężą obumarłą, z ciężą o niepomyślnym rokowaniu
- trudne rozmowy
- techniki redukcji i kontroli stresu
- diagnoza własnej odporności na stres: narzędzie standaryzowane
- techniki zapobiegania stresowi
- Trening Jacobsona – prezentacja treningu we współpracy z uczestnikami