



Seminarium, 19 marca 2012

EFEKTYWNA KOMUNIKACJA Z PACJENTEM WARSZTATY

KORZYŚCI:

- rozwój umiejętności tworzenia pozytywnego klimatu podczas kontaktu z pacjentem,
- poznanie błędów w komunikacji,
- rozwój umiejętności rozwiązywania trudnych sytuacji w kontaktach z pacjentem,
- poznanie metod usprawniających komunikację.

ADRESACI: szkolenie skierowane jest dla personelu medycznego: pielęgniarek, położnych, techników medycznych, rejestratorek, sekretatek i wszystkich osób mających bezpośredni kontakt z pacjentem.

Zajęcia prowadzone będą w formie warsztatów. Praktyczne ćwiczenia z zakresu komunikacji interpersonalnej pozwolą na utrwalenie pozyskanej na szkoleniu wiedzy.

PROGRAM:

I. Komunikacja jako narzędzie budowania nastawienia:

- rola nastawienia w kontakcie z pacjentem,
- stworzenie pozytywnego klimatu rozmowy podczas kontaktu z pacjentem profilaktyką trudnych sytuacji.

II. Błędy w komunikacji jako przyczyna zmniejszenia efektywności prowadzonej terapii oraz rozwoju zespołu wypalenia zawodowego:

- efektywna komunikacja werbalna,
- efektywna komunikacja niewerbalna,
- identyfikacja najważniejszych barier w komunikacji z pacjentem (np.: ilościowe zaburzenia myślenia, urojenia interpretacyjne, złudzenia, nastawienia ksbne, system destrukcyjnych przekonań, krytykowanie, ocenianie, rozkazywanie, zagrożenie, moralizowanie, wymrozenie, niespójność komunikacji, żargon zawodowy),
- „Złoty Standard Komunikacji” nauka podstawowych metod usprawniających komunikację: aktywne słuchanie, klaryfikacja, parafraza, zadawanie pytań, empatia, dostrojenie.

III. Wybrane sytuacje trudne w kontakcie z pacjentem:

- identyfikacja trudnych sytuacji w pracy z pacjentem,
- budowanie relacji z pacjentem opartej na dialogu – partnerski styl porozumiewania się,
- analiza relacji z pacjentem w ujęciu analizy transakcyjnej,
- umiejętność obrony własnych granic w kontakcie z pacjentem trudnym,
- zachowania asertywne metodą radzenia sobie z pacjentem trudnym,
- agresja pacjenta lub członka rodziny – trening radzenia sobie z osobą agresywną.

