Program kursu

Psychologia zdrowia dla personelu medycznego

Cele szkolenia:

Głównym celem szkolenia jest rozwinięcie kompetencji komunikacyjnych i psychologicznych personelu medycznego na polu komunikacji z pacjentem. Dodatkowo uczestnicy treningu zapoznają się ze sposobami radzenia sobie w kłopotliwych sytuacjach oraz asertywnego reagowania na manipulacje i próby wyprowadzenia z równowagi ze strony rozmówcy.

1. Profesjonalna komunikacja z Pacjentem

2. Asertywność w kontaktach z trudnymi pacjentami

3. Przychodnia lekarska - Rejestracja wizytówką przychodni

4. Trudny pacjent i pacjent, który sprawia problemy komunikacyjne

5. Prawa pacjenta

Program szkolenia:

**Style i standardy komunikacyjne w kontakcie z pacjentem**
    Style w komunikacji z klientem.
    Teoria komunikacji – krótkie wprowadzenie.
    Klasyfikacja stylów komunikacji w warunkach pracy z klientem instytucji.
    Wybór stylu komunikacyjnego. Formy adresatywne i etykieta.
    Dyskusja w grupie: jaki styl komunikacyjny dominuje w moim szpitalu; czy są ustalone schematy komunikacji z pacjentem (a jeśli tak, to czy się je wdraża)?

**Pacjent, który sprawia problemy komunikacyjne**

    Subiektywne i obiektywne wyznaczniki „trudności” pacjenta.
    Najczęstsze typy kłopotliwych pacjentów i podstawowe zasady w kontaktach z nimi.
        Pacjent starszy i/lub niepełnosprawny.
        Ofiara wypadku lub osoba z rodziny.
        Pacjent o postawie roszczeniowej, niezadowolony, rozczarowany.
        Pacjent nieuprzejmy lub agresywny.
        Pacjent upośledzony umysłowo lub chory psychicznie.
        Pacjent, który „wie lepiej”.
        Pacjent, który ma złe doświadczenia z innymi pracownikami służby zdrowia.
        Manipulant, kombinator, pacjent symulujący, hipochondryk.
        Inne typy trudnych pacjentów.
    Podstawowe zagrywki emocjonalne pacjentów. Jak na nie na bieżąco odpowiadać?
    Pułapki psychologiczne w relacjach z określonymi typami trudnych pacjentów.
    Dyskusja: trudni pacjenci na Twoim oddziale. Które typy sprawiają największe problemy i dlaczego?

**Psychologia w kontakcie z pacjentem**

    Emocje na linii pacjent–pracownik szpitala.
        Kontakt emocjonalny: jak sprawnie odczytywać emocje rozmówcy i adekwatnie na nie odpowiadać?
        Emocje negatywne: jak radzić sobie z pacjentem, gdy ten reaguje zbyt gwałtownie i emocjonalnie.
        Emocje jako broń pacjenta w starciu z pracownikiem szpitala – co robić, gdy pacjent płacze.
    Osobowość pacjenta a komunikacja.
        Typologia osobowości – krótkie wprowadzenie. Charakterystyka typów i zaburzeń osobowości szczególnie dokuczliwych dla otoczenia.
        Wpływ typu osobowości pacjenta na przebieg rozmowy z pracownikiem szpitala.



        Jak zidentyfikować typ osobowości pacjenta i dostosować do niego przekaz werbalny, niewerbalny i argumenty?

**Kontakt z osobami starszymi i chorymi**

    Pacjent starszy – specyfika podejścia.
        Wiek pacjenta a wiek pracownika szpitala – rola konfliktu pokoleń i konkurencyjnych wzorców komunikacyjnych.
        Stereotypy i uprzedzenia na temat wieku – jak sobie z nimi poradzić.
        Techniki nawiązywania kontaktów z osobami spoza swej grupy wiekowej – i zdobywania ich zaufania.
        Jak rozmawiać z osobą starszą, która nie widzi lub nie rozumie istoty problemu.
    Obsługa pacjenta chorego i niepełnosprawnego.
        Problemy w kontakcie z osobami chorymi i niepełnosprawnymi. Znaczenie podejścia partnerskiego i rola czynników osobowościowych.
        Słuchanie i empatia w relacji z pacjentem chorym i niepełnosprawnym.
        Jak odmawiać osobom niepełnosprawnym lub chorym i argumentować, gdy nie mają racji.
        Gra na emocje i szantaż emocjonalny w wykonaniu osób chorych i niepełnosprawnych – jak się przed tym bronić.
    Kontakt z pacjentem upośledzonym umysłowo: na co należy uważać.
    Zasady postępowania z pacjentami chorymi psychicznie.

**Początek rozmowy z pacjentem i budowanie porozumienia**

    Początek rozmowy, czyli jak zjednać sobie pacjenta.
        Pozytywne pierwsze wrażenie: dlaczego jest tak ważne.
        Elementy robienia dobrego wrażenia: mowa ciała, sposób wypowiadania się, etykieta, kontakt z pacjentem, feedback, empatia.
        Nawiązywanie kontaktu z pacjentami: jak zapewnić im dobre samopoczucie i jednocześnie sprawić, by nas słuchali?
        Sposób bycia pracownika szpitala a jego wpływ na wrażenie, które robi.
    Zaufanie w kontakcie z pacjentem.
        Elementy składowe zaufania: wiarygodność, uczciwość, kompetencja, dobra wola, zrozumienie. W jaki sposób wywołać u rozmówcy wrażenie, że znajdzie to wszystko u pracownika szpitala.
    Ćwiczenie w parach: pierwsza rozmowa z nieznanym wcześniej pacjentem.

**Obsługa pacjenta w praktyce – generalne zasady**    Docieranie do istoty problemu pacjenta.
        Rola właściwych pytań i umiejętności słuchania.
        Ćwiczenie w parach: wyciąganie informacji od pacjenta za pomocą pytań otwartych i parafraz.
    Rozwiązanie problemu pacjenta i sposób jego zakomunikowania.
        Znalezienie rozwiązania jako odpowiedź na potrzebę pacjenta.
        Charakterystyki poszczególnych typów rozwiązań.
        Prezentowanie rozwiązania przez pryzmat korzyści dla pacjenta.
        Dyskusja z pacjentem, który nie jest zadowolony z rozwiązania. Techniki zbijania obiekcji.
        Rady dla pacjenta – kiedy i w jaki sposób ich udzielać.
    Zarządzanie czasem. Jak obsłużyć pacjenta w sposób szybki i rzeczowy.
    Kończenie rozmowy z pacjentem.
        Znaczenie alternatyw w zamykaniu dyskusji.

**Radzenie sobie z agresją i manipulacją**

    Konflikt z pacjentem – jak go unikać i co robić, gdy zaistnieje
        Klasyfikacja konfliktów. Koło konfliktów – jak klasyfikować na nim konflikty. Konflikty interesów vs konflikty psychologiczne – sposoby radzenia sobie z obydwoma typami.



        Rozwiąż konfliktu w ośmiu krokach – uniwersalny sposób na spór z pacjentem.
    Kontakt z pacjentem, który ma pretensje do szpitala lub do nas osobiście.
    Jak reagować, gdy pacjent nie ma racji?
    Pacjent, który kłamie lub manipuluje .
        Kłamstwo i jego rozpoznanie u drugiej strony.
        Identyfikacja rozmówcy manipulującego oraz stosowanych przez niego taktyk.
    Dyskusja w grupie: co robimy, gdy pacjent nas obraża.
    Zadanie: stworzenie „przepisu na asertywność” w stosunku do zbyt roszczeniowo nastawionego pacjenta. Opracowanie scenariusza i odegranie go w parach.

**Psychologia stresu**Śladami przodków, czyli biologiczne uwarunkowania stresu
Model stresu – pojęcie stresu, jego oznaki, nasze reakcje
Stres w przebraniu

Zło konieczne, czyli stresory na co dzień
Stresory zewnętrzne i wewnętrzne
Stresory czasowe i jakościowe
Autodiagnoza stresorów

Samoocena poziomu stresu. Omówienie indywidualnych wyników mapy stresu.
Predyspozycje osobowościowe a przeżywanie stresu:
- Poczucie koherencji
- Poczucie kontroli
- Optymizm – pesymizm

**Po natychmiastową pomoc, czyli balsam dla duszy**Strategie walki ze stresem do natychmiastowego zastosowania.

Krótkotrwałe techniki antystresowe, czyli kilka szybkich sposobów opanowania stresu.
Wsparcie społeczne:
Pozytywne doświadczenie i zaspokojenie potrzeb w kontakcie z innymi
Wsparcie społeczne a wymagania środowiska pracy
Negatywne skutki wsparcia społecznego

**Plan kontroli stresu**
Sposoby na usunięcie bądź neutralizację stresorów
Modyfikowanie ocen poznawczych

Rozwój zasobów odporności na stres:
Umiejętność znajdowania zasobów
Docenienie posiadanych zasobów
Samorozwój i budowanie nowych zasobów

Efektywne sposoby radzenia sobie w sytuacjach trudnych
Komponenty poznawcze (racjonalność, elastyczność, dalekowzroczność)



Koncentracja na problemie a koncentracja na emocjach

Świadomość własnego potencjału
Wewnętrzny głos „dorosłego”
System wspierania pracowników SWP
Zarządzanie poprzez wartości
„Nie samym chlebem…”, czyli o potrzebie uznania i samorealizacji
Pozytywne nastawienie do pracy – satysfakcja z pracy

**Prawa pacjenta**

Konstytucyjne podstawy ochrony zdrowia

Szczególne grupy pacjentów

System ochrony praw pacjenta

Komunikacja praw i pozyskiwanie informacji zwrotnej

Pacjent i jego rodzina w systemie praw pacjenta

Ćwiczenia praktyczne

    Symulacje rozmów z pacjentami, również – w razie życzenia – przed kamerą.
    Ocena nagrań i zaprezentowanych kompetencji uczestników. Szkoleni otrzymują informacje zwrotne od prowadzącego i kolegów.

Gry symulacyjne

Coaching grupowy

Indywidualne plany pracy nad kompetencjami

Materiały

Prezentacje, handouty, „Zrozumieć prawa pacjenta” Tomasz Filarski, Tomasz Sroka – podręcznik dla każdego uczestnika

Trenerzy:

Magdalena Sadłowska – psycholog kliniczny, trener od 14 lat

Zbigniew Rećko - specjalista szkoleń interpersonalnych, trener od 10 lat

Karolina Korol – life coach, trener od 8 lat

