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

