

Jak pracować z „trudnym” pacjentem i jego rodziną.

Szkolenie jednodniowe przeznaczone dla lekarzy i lekarzy dentyistów.

Bernard Shaw powiedział, że: *największym problemem w komunikacji jest złudzenie, że ona w ogóle istnieje.*

Szkolenie przeznaczone jest dla wszystkich, którzy chcą zwiększyć pewność siebie i skuteczność swoich działań w kontakcie z pacjentami. Szczególnie w trudnych sytuacjach obiekcji i zastrzeżeń ze strony pacjentów, nadmiernych roszczeń i pretensji, lub oporu przed proponowaną terapią

Celem szkolenia jest: rozwój kompetencji z zakresu psychologii kontaktu, komunikacji i budowania dobrej relacji terapeutycznej z pacjentem, zmierzającej do porozumienia i współpracy

W trakcie warsztatu: uczestnicy nabywają umiejętności radzenia sobie z różnego typu mechanizmami psychologicznymi w kontakcie z pacjentem i budowania skutecznej, opartej na zaufaniu relacji.

Grupa: do 12 osób

Czas trwania szkolenia: 6 godzin 45 minut (7 godzin szkoleniowych)

Lp.	Omawiane zagadnienie	Metoda	Cel	Czas trwania
1.	Wstępny kontrakt. Rozpoznanie potrzeb oraz oczekiwań uczestników.	Runda oczekiwań	Rozpoznanie oczekiwań i potrzeb uczestników, wzajemne poznanie się uczestników i trenera	9:00 – 9.20
2.	Relacja lekarz - pacjent Mechanizmy psychologiczne u lekarza i pacjenta i ich wpływa na wzajemne relacje lekarz-pacjent Zaufanie do lekarza i jego autorytet, – co buduje a co rujnuje. Zależność, a partnerstwo, współodpowiedzialność pacjenta za proces powrotu do zdrowia (elementy analizy transakcyjnej) Płeć i jej wpływ na relacje Zdrowa empatia	Dyskusja moderowana, ćwiczenia w grupie, praca indywidualna, mini wykład interaktywny, test indywidualny - Egogram	Uświadomienie sobie wpływu własnych i społecznych przekonań oraz wartości na relacje lekarz pacjent. Stworzenie puli przekonań i wartości budujących relacje oparte na partnerstwie i współpracy. Świadomość, jakie konsekwencje w relacjach rodzi przyjmowanie ról (dziecko, rodzic, dorosły)	9:20 – 10:20
3.	Porozumienie w komunikacji Komunikacja niewerbalna i werbalna w kontakcie z pacjentem. Język lekarza. Wpływ słów na podświadomość pacjenta.	Ćwiczenie indywidualne, grupowe, w parach – w oparciu o rzeczywiste przykłady z życia zawodowego uczestników, feedback i autoanaliza, dyskusja	Doświadczenie kontaktu pozawerbalnego z punktu postrzegania pacjenta, doświadczenie komunikatów słownych i ich wpływu na podświadomość	10:35 – 11:40

4.	Zjawisko projekcji i jego wpływ na relacje Trzy poziomy komunikacji Czytelność lekarza	Dyskusja moderowana, ćwiczenia w grupie, w parach i indywidualne na forum grupy, mini wykład interaktywny	Rozpoznanie, z którego poziomu komunikacyjnego lekarz staje się czytelny dla pacjenta.	
PRZERWA 11:40 - 11:55				
5.	Sytuacje trudne w kontakcie z pacjentem: Obiekcje i zastrzeżenia pacjenta Sytuacje roszczeniowe Asertywna odmowa Stawianie granic, Opór pacjenta	Ćwiczenia indywidualne i grupowe Psychodramy – indywidualne wystąpienia. Informacje zwrotne od grupy i trenera, psychodramy poznawcze - trening nowego zachowania, praca w parach, praca w grupie	Poszukiwanie konkretnych rozwiązań i wypracowanie standardów komunikacyjnych minimalizujących koszty emocjonalne lekarza i pacjenta w trudnych dla obu stron sytuacjach. Ćwiczenie wypracowanych standardów tak, aby każdy z uczestników mógł się nimi swobodnie posługiwać w pracy.	11:55 – 13:00
PRZERWA 13:00 – 13:30				
6.	Sytuacje trudne w kontakcie z pacjentem: cd.	Ćwiczenia indywidualne i grupowe Psychodramy – indywidualne wystąpienia. Informacje zwrotne od grupy i trenera, psychodramy poznawcze - trening nowego zachowania, praca w parach, praca w grupie	Poszukiwanie konkretnych rozwiązań i wypracowanie standardów komunikacyjnych minimalizujących koszty emocjonalne lekarza i pacjenta w trudnych dla obu stron sytuacjach. Ćwiczenie wypracowanych standardów tak, aby każdy z uczestników mógł się nimi swobodnie posługiwać w pracy.	13:30 – 14:50
7	Zakończenie zajęć		Podsumowanie, pytania od uczestników	14:50 - 15:00