



## TRUDNY PACJENT CZY TRUDNA SYTUACJA? - szkolenie dotyczące prowadzenia trudnych rozmów z pacjentem

Numer usługi 2024/08/06/14597/2254050

1 107,00 PLN brutto

900,00 PLN netto

138,38 PLN brutto/h

112,50 PLN netto/h

DOROTA ULIASZ  
ROZWIĄZANIA  
EDUKACYJNE,  
WIEDZIEĆ-UMIEĆ-  
CHCIEĆ



📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 22.10.2024 do 22.10.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Osoby wykonujące zawód medyczny (lekarze, pielęgniarki i położne, fizjoterapeuci, farmaceuci, itd.) oraz personel niemedyczny (pracownicy rejestracji).
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	6
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	12
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	17-10-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	8

## Cel

### Cel edukacyjny

Rozwój umiejętności komunikowania się w trudnych rozmowach z pacjentem.

Zyskaj pozytywną pewność siebie w trakcie emocjonalnie trudnych rozmów, by być stanowczym i jednocześnie uprzejmym dla pacjenta.

Rozwijaj swoje umiejętności komunikacyjne i emocjonalne, tak by z jednej strony w świadomy sposób prowadzić trudne rozmowy, a z drugiej strony, by „nie przenosić” trudnych emocji z pracy do domu.

Doskonał praktyczne umiejętności! Przećwicz różne scenariusze rozmów z pacjentami.

### Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozwój kompetencji komunikacyjnych	Wie w jaki sposób prowadzić trudne rozmowy: pacjent zdenerwowany, itd.	Test teoretyczny

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

# Program

## Trudny pacjent czy trudna sytuacja?

- Jak spojrzenie na trudną sytuację może pomóc w jej rozwiązaniu lub ją utrudnić?
- Dowiedz się, jak Twoje podejście może pomóc w znalezieniu rozwiązania, a jak może je utrudnić.

## Profilaktyka trudnych sytuacji – jak zminimalizować ilość problematycznych rozmów?

- Czy umiesz zobaczyć sytuację z perspektywy pacjenta? „Wejdz w jego buty” i zrozum jego psychologiczne oczekiwania, aby zwiększyć swój wpływ w rozmowie.
- Naucz się, jak zmienić język rozmowy na bardziej przyjazny i zrozumiały dla pacjenta. Poznaj „zakazane zwroty” w rozmowie z pacjentem.
- Dowiedz się unikać żargonu medycznego w rozmowie z pacjentem, który może go dodatkowo stresować czy też zwiększać jego lęk.
- Naucz się wykorzystywać komunikację niewerbalną w trudnych rozmowach, aby lepiej radzić sobie z emocjami pacjenta i budować zaufanie.

## Zrozumienie emocji pacjenta. Klucz do skutecznej komunikacji w trudnych sytuacjach

- Poznaj przyczyny zdenerwowania pacjentów. Dowiedz się na co masz wpływ bezpośredni i jak możesz wtedy działać. Zrozum, na co masz wpływ pośredni i jak w takiej sytuacji możesz poprawić komunikację.
- Naucz się identyfikować różne stany emocjonalne pacjentów, co jest kluczowe dla skutecznej komunikacji.
- Zrozum dynamikę negatywnych emocji, aby lepiej kontrolować przebieg rozmowy.

- Naucz się rozróżnić zachowania, które są wynikiem emocji od zachowań manipulacyjnych. Dowiedz się jak reagować w sytuacji, gdy pacjent manipuluje.

#### **Kolejność postępowania ze zdenerwowanym pacjentem**

- Opanuj model postępowania „emocje – problem – rozwiązanie”, aby przejąć kontrolę nad rozmową. Poznaj technikę, która w 3 krokach pomoże uspokoić zdenerwowanego pacjenta

- Naucz się krok po kroku jak prowadzić rozmowę z pacjentem w emocjach

- Dowiedz się jaki sposób wyrażania empatii jest pomocny, a jaki rodzaj empatii jest niepożądany, a wręcz szkodliwy w rozmowie z pacjentem.

- Dowiedz się czego unikać w rozmowie ze zdenerwowanym pacjentem, by „nie dolewać oliwy do ognia”

#### **Trudne sytuacje – jak z wykorzystaniem asertywnych technik radzić sobie w trudnych sytuacjach?**

- Opanuj asertywność jako klucz do unikania nieporozumień z pacjentem. Dowiedz się, jak uprzejmie, ale stanowczo stawiać granice w kontaktach.

- Naucz się wykorzystywać asertywne techniki, które ułatwią Ci reakcję w trudnych sytuacjach.

#### **Jak zadbać o siebie w trakcie emocjonalnie trudnych rozmów?**

- Zmień sposób myślenia o pacjencie, aby prowadzić rozmowę w bardziej konstruktywny sposób. Wykorzystaj model „emocjonalnej samopomocy”, by zmienić swoje trudne emocje na neutralne (spokój).

- Kontroluj własne emocje. Naucz się rozpoznawać swoje emocje oraz to jak wpływają na Twoje rozmowy z pacjentem.

- Poznaj „model świateł drogowych”, który pomaga kontrolować trudne emocje np. złość?

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	1 107,00 PLN
Koszt usługi netto	900,00 PLN
Koszt godziny brutto	138,38 PLN
Koszt godziny netto	112,50 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach szkolenia uczestnicy otrzymują praktyczne materiały typu „podręcznik” oraz pomoce ćwiczeniowe.

### Informacje dodatkowe

STAWKA VAT:

*Podmioty lecznicze, które finansują usługę ze środków publicznych w min. 70% zwolnione są z obowiązku płacenia podatku VAT – na podstawie oświadczenia Klienta. CENA NETTO = CENA BRUTTO **Podstawą jest oświadczenie wypełnione przez Państwa.** W innych przypadkach stawka VAT to 23%.*

## Adres

ul. Łużycka 55  
Kraków  
woj. małopolskie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

## Kontakt



**Dorota Uliasz**

**E-mail** [kontakt@zadowolonypacjent.pl](mailto:kontakt@zadowolonypacjent.pl)

**Telefon** (+48) 607 318 602