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

Numer usługi 2024/08/06/14597/2254050

1 217,70 PLN brutto
990,00 PLN netto
152,21 PLN brutto/h
123,75 PLN netto/h

DOROTA ULIASZ ROZWIĄZANIA EDUKACYJNE, WIEDZIEĆ-UMIEĆ-CHCIEĆ

4,4 / 5

149 ocen

Kraków / stacjonarna
Usługa szkoleniowa
8 h
08.09.2025 do 08.09.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Grupa docelowa usługi	Osoby wykonujące zawód medyczny (lekarze, pielęgniarki i położne, fizjoterapeuci, farmaceuci, itd.) oraz personel niemedyczny (pracownicy rejestracji).
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	05-09-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	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.
Doskonal 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? „Wejdź 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 emocji. 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 przypadający na 1 uczestnika brutto	1 217,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	990,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	152,21 PLN
Koszt osobogodziny netto	123,75 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
Telefon (+48) 607 318 602