



Zarządzanie trudnymi rozmowami: Jak skutecznie radzić sobie z pacjentami agresywnymi, roszczeniowymi czy przeżywającymi kryzys

Wykładowca: Dr n. hum. Małgorzata Klimorowska - Doktorka nauk humanistycznych, pedagożka, coach ACC ICF & właścicielka "Twoja ewolucja 2.0". Jest absolwentką kilku podyplomowych studiów na UAM. Ma ponad 10-letnie doświadczenie w zarządzaniu Zespołem rozproszonym. Od kilku lat prowadzi autorskie warsztaty pt. „Komunikacja Jutra” na Uniwersytecie Otwartym UAM, zajęcia ze studentami, doktorantami oraz nastolatkami. Współpracuje z biznesem. Szkoli dla szkolnictwa wyższego. Specjalizuje się w team coachingu. Propaguje zdrowy tryb życia, biega, jeździ na rowerze, praktykuje jogę. Pasją Pani Doktor jest czytanie książek. Oddaje głos Noblistce: *Nie ma rozpusty gorszej niż myślenie. Pleni się ta swawola jak wiatropylny chwast na grządce wytyczonej pod stokrotki (...)* (Głos w sprawie pornografii Wisława Szymborska).

Program:

- Wprowadzenie do trudnych rozmów z pacjentami: agresja, roszczeniowość, kryzys emocjonalny.
- Techniki deeskalacji napięcia oraz zarządzania emocjami w rozmowach z pacjentami.
- Praktykowanie aktywnego słuchania i komunikacji opartej na empatii.

Cele szkolenia:

- Rozpoznanie trudnych zachowań pacjentów i zrozumienie ich przyczyn.
- Nabycie umiejętności efektywnego zarządzania rozmowami w sytuacjach konfliktowych i stresowych.
- Nauka technik deeskalacji oraz utrzymywania profesjonalizmu w trudnych rozmowach.
- Rozwój umiejętności komunikacyjnych, które pomogą w budowaniu zaufania i relacji z pacjentami.

