



Rozwiązywanie konfliktów w relacji z pacjentem oraz reagowanie na obiekcje i zarzuty z jego strony

Cele szkolenia:

- zdobycie wiedzy i umiejętności konstruktywnego rozwiązywania konfliktów w relacji z pacjentem i jego rodziną
- trening umiejętności reagowania na obiekcje, zarzuty i krytykę ze strony pacjentów i ich rodzin w oparciu o realne sytuacje

Zakres tematyczny szkolenia:

- Czym jest konflikt i jakie są jego źródła?
- Rodzaje konfliktów w relacji lekarz-pacjent- rodzina oraz ich przyczyny
- Mechanizmy eskalacji konfliktów
- Diagnoza indywidualnych stylów zachowania w sytuacjach konfliktowych.
- Metody rozwiązywania konfliktów
- Diagnoza rodzajów obiekcji i zarzutów oraz ich rzeczywistych przyczyn
- Trening asertywnej techniki odpowiadania na obiekcje i krytykę.
- „Zamiany oceny na opinię” jako sposób reagowania na krytykę.

