



Agresja w gabinecie. Jak reagować, by chronić siebie i nie eskalować sytuacji?

Cel szkolenia:

Szkolenie rozwija praktyczne kompetencje lekarzy w rozpoznawaniu, zapobieganiu i deeskalacji agresji pacjentów. Uczestnicy uczą się reagować bez eskalacji, dbać o własne bezpieczeństwo fizyczne i emocjonalne oraz stosować procedury i dokumentację zgodną z zasadami ochrony personelu medycznego.

Wykładowca:

- **Monika Zderkiewicz-Coach, strateg HR od blisko 20 lat wspierający liderów w środowiskach wymagających szybkich decyzji, jasnego myślenia i odporności psychicznej. Pełniła funkcje zarządcze i kierownicze w dużych organizacjach, prowadząc transformacje, procesy zmian i programy rozwoju kompetencji. Jest również psychologiem i psychoterapeutką CBT z przygotowaniem w interwencji kryzysowej, co pozwala łączyć narzędzia coachingowe i menedżerskie z rzetelną wiedzą o mechanizmach stresu i funkcjonowaniu człowieka w sytuacjach granicznych. Ma szerokie doświadczenie we wspieraniu zespołów i profesjonalistów pracujących w realiach wysokiej odpowiedzialności - od organizacji operacyjnych, przez instytucje publiczne, po sektor medyczny. Pracuje z lekarzami i menedżerami jako partner/coach, dostarczając praktyczne narzędzia, które realnie wzmacniają stabilność emocjonalną, odporność i jakość decyzji w sytuacjach trudnych.**

Program szkolenia:

1. Charakterystyka zjawiska agresji w opiece zdrowotnej

- **najczęstsze formy agresji (werbalna, fizyczna, pośrednia)**

- czynniki ryzyka i kontekst kliniczny
- aktualne dane dotyczące przemocy wobec personelu medycznego

2. Dynamika narastania agresji i identyfikacja sygnałów ostrzegawczych

- kluczowe modele: Assault Cycle Model, ABC emocji, SOLO
- wczesne sygnały werbalne i niewerbalne
- ocena prawdopodobieństwa eskalacji

3. Techniki deeskalacji komunikacyjnej

- interwencje werbalne i niewerbalne o udokumentowanej skuteczności
- formułowanie granic i komunikatów korekcyjnych
- język obniżający napięcie i techniki stabilizacji sytuacji

4. Postępowanie w sytuacjach wysokiego ryzyka

- prowadzenie rozmowy w warunkach presji emocjonalnej
- procedury przerywania wizyty i wezwania wsparcia
- bezpieczeństwo fizyczne gabinetu i ustawienie przestrzeni

5. Analiza przypadków klinicznych

- pacjent roszczący i eskalujący żądania
- sytuacje związane z nagrywaniem, presją rodziny, próbami manipulacji
- dobór adekwatnych interwencji i działań prewencyjnych

6. Autoregulacja i stabilizacja emocjonalna lekarza

- reakcje stresowe i ich wpływ na proces decyzyjny
- techniki regulacji po incydencie (m.in. R.A.I.N., praca oddechowa)

- **profilaktyka obciążenia zawodowego**

