



Zarządzanie napięciem i trudnymi sytuacjami w zespole medycznym

Cel szkolenia:

Poznanie sposobów radzenia sobie z napięciem i trudnymi sytuacjami w zespole medycznym oraz skutecznej komunikacji w takich sytuacjach. Rozwijanie umiejętności prowadzenia rozmów w warunkach presji, wyrażania odmiennego zdania, udzielania informacji zwrotnej i poszukiwania rozwiązań sprzyjających współpracy.

Wykładowca:

-

Anna Brzozowska - Psycholożka, specjalistka ds. marketingu. Przez ponad 20 lat pełniła funkcje menedżerskie w międzynarodowych organizacjach, w których zarządzała zespołami, projektami i markami. Od kilku lat zajmuje się również psychologią i coachingiem. Specjalizuje się w tematach związanych ze zmianą, komunikacją bez przemocy oraz tworzeniem bezpiecznej przestrzeni sprzyjającej budowaniu dobrostanu w życiu osobistym i zawodowym. Jest absolwentką Szkoły Głównej Handlowej (Zarządzanie i Marketing), Akademii Leona Koźmińskiego (Marketing Internetowy), Uniwersytetu SWPS (Psychologia) oraz Szkoły coachingu Meritum. Certyfikowana konsultantka MTQ, wspierająca organizacje i osoby indywidualne w kształtowaniu odporności psychicznej. Odebrała również szkolenie TSR (terapia skoncentrowana na rozwiązaniach). Obecnie podnosi swoje kwalifikacje na 4-letnim, całłościowym szkoleniu psychoterapeutycznym w nurcie poznawczo-behawioralnym (Centrum CBT EDU). Należy do Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, Polskiego Stowarzyszenia Terapeutów Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach (PSTTSR) oraz Polskiego Towarzystwa Terapii Poznawczej i Behawioralnej (PTTPB).

Program szkolenia:

1. Źródła napięcia w zespole, relacje zależności i hierarchia służbowa.

Omówienie typowych sytuacji konfliktowych w zespołach lekarskich i stomatologicznych: różnic zdań dotyczących postępowania, podziału obowiązków, odpowiedzialności, organizacji pracy oraz presji czasu. Przedstawienie lekarza jako uczestnika systemu zależności, w którym na przebieg rozmów wpływają przełożeni, współpracownicy, inny personel medyczny oraz pacjenci i ich rodziny. Mechanizmy przenoszenia napięcia między tymi relacjami, konflikt ról i rozpoznawanie rzeczywistego źródła problemu. Omówienie wpływu hierarchii służbowej, autorytarnego stylu zarządzania, dystansu władzy i obawy przed oceną na komunikację.

2. Komunikacja w sytuacji konfliktu, asertywność i informacja zwrotna: modele DESC i SBI

Wpływ stresu, przeciążenia i emocji na sposób reagowania oraz style rozwiązywania konfliktów. Techniki aktywnego słuchania, parafrazy, oddzielanie faktów od interpretacji oraz deeskalacja napięcia w sporze między lekarzami. Zasady formułowania oczekiwań, wyrażania odmiennego zdania, odmawiania i stawiania granic w relacjach zawodowych. Praktyczne zastosowanie elementów modeli DESC i SBI w przekazywaniu i przyjmowaniu trudnej informacji zwrotnej, z uwzględnieniem odpowiedzialności zawodowej lekarza.

3. Rozwiązywanie problemów i kultura sprawiedliwego traktowania.

Sposoby przechodzenia od wzajemnych zarzutów i obwiniania do rzeczowej analizy problemu, rozpoznawania wspólnych celów i uzgadniania dalszego postępowania. Przedstawienie wybranych narzędzi podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach (TSR), takich jak pytania o wyjątki, skalowanie, identyfikowanie zasobów zespołu i określanie kolejnego małego kroku jako wsparcia rozmowy zawodowej. Omówienie elementów podejścia systemowego oraz kultury sprawiedliwego traktowania, szczególnie w sytuacjach niepowodzeń medycznych, powikłań, zdarzeń niepożądanych, błędów i tendencji do przerzucania odpowiedzialności.

4. Pytania i odpowiedzi (Q&A)

Do kogo skierowane szkolenie:

Szkolenie skierowane do lekarzy i lekarzy dentystów, szczególnie osób pracujących w zespołach medycznych.

