Image not found or type unknown

Trudne rozmowy w pracy lekarza — praktyczne techniki komunikacyjne

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest rozwijanie praktycznych umiejętności komunikacyjnych lekarzy w sytuacjach wymagających, w tym podczas rozmów z pacjentami i ich bliskimi, przekazywania trudnych informacji, reagowania na emocje oraz rozwiązywania sytuacji konfliktowych. Skuteczna komunikacja wspiera budowanie zaufania i poprawia jakość relacji.

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. Odbyła również szkolenie TSR (terapia skoncentrowana na rozwiązaniach). Obecnie podnosi swoje kwalifikacje na 4-letnim, całościowym 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. Struktura rozmowy, budowanie relacji i wspólne planowanie leczenia.

Omówienie modelu Calgary-Cambridge jako struktury konsultacji. Przedstawienie technik aktywnego słuchania, pytań otwartych, parafrazy oraz ustalania celu rozmowy w warunkach ograniczonego czasu wizyty. Zasady wspólnego podejmowania decyzji z uwzględnieniem wiedzy medycznej, preferencji i wartości dla pacjenta. Omówienie techniki Teach-back, służącej sprawdzaniu zrozumienia informacji, a także sposobów wyjaśniania ryzyka, korzyści i alternatyw leczenia. Przykłady, w których pośpiech, niezrozumienie oczekiwań lub trudności w przestrzeganiu zaleceń prowadzą do nieporozumień i utraty zaufania.

2. Przekazywanie trudnych informacji i reagowanie na emocje.

Przedstawienie protokołu SPIKES oraz zasad dostosowywania zakresu i sposobu przekazywania niepomyślnych informacji pacjentowi. Omówienie psychologicznych mechanizmów reagowania na stres i niepewność oraz technik NURSE. Przedstawienie przykładów dotyczących niepomyślnego rozpoznania, niepowodzenia leczenia i silnych emocji rodziny z poszanowaniem profesjonalnych granic, autonomii pacjenta i tajemnicy lekarskiej.

3. Trudne oczekiwania, odmowa i sytuacje konfliktowe.

Omówienie sytuacji, w których pacjent lub jego bliscy domagają się określonego leczenia, badania, skierowania, zwolnienia albo efektu zabiegu, mimo braku wskazań medycznych lub możliwości ich realizacji. Przedstawienie technik deeskalacji napięcia, komunikatów asertywnych, oddzielania emocji od żądań oraz precyzyjnego wyjaśniania decyzji medycznych. Przykłady przypadków dotyczących roszczeń, pretensji, podważania kompetencji.

4. Pytania i odpowiedzi (Q&A)

Do kogo skierowane jest szkolenie:

Szkolenie jest przeznaczone dla lekarzy, którzy w codziennej praktyce spotykają się z trudnymi emocjami pacjentów, wymagającymi rozmowami, sytuacjami konfliktowymi lub koniecznością przekazywania niepomyślnych informacji.