

**Komisja Kształcenia Dolnośląskiej Rady Lekarskiej we Wrocławiu
zaprasza na kurs medyczny**

**KOMUNIKACJA Z PACJENTEM W „SYTUACJACH TRUDNYCH”.
JAK JE ROZWIĄZYWAĆ Z SATYSFAKCJĄ DLA OBU STRON?**

który odbędzie się w następujących terminach:

9 września 2017r. (sobota)

21 października 2017r. (sobota) – BRAK MIEJSC

18 listopada 2017r. (sobota)

9 grudnia 2017r. (sobota)

w sali klubowej Dolnośląskiej Izby Lekarskiej we Wrocławiu przy **al.Matejki 6**

w godz.9.00-15.00.

Wykładowca: lek.Dariusz Delikat, psycholog

Czas trwania kursu – 6 godzin

(w tym 2 godziny zajęć seminaryjnych oraz 4 godziny zajęć praktycznych)

Uczestnikowi kursu przysługuje 6 punktów edukacyjnych.

Kurs jest bezpłatny.

PROGRAM KURSU

Lekarze odpowiadając na pytanie: co lubisz w swojej pracy, zazwyczaj odpowiadają: możliwość pracy z ludźmi, możliwość ich poznawania, rozwiązywania ich problemów, różnorodność. Gdy zapytamy, czego nie lubisz, pojawia się odpowiedź: pracy z ludźmi - „trudnymi ludźmi”. Kim jest „trudny pacjent”, czy współpracownik? Zazwyczaj pada odpowiedź nawiązująca do cech danej osoby brzmiąca jak etykieta – agresywny, konfliktowy, manipulant, impertynent, roszczeniowy, szantażysta... Powyższe zjawisko to tzw. podstawowy błąd atrybucji. Polega na tym, że czyjeś zachowanie tłumaczymy najczęściej domniemanymi osobistymi cechami tej osoby, a nie czynnikami sytuacyjnymi. Przeceniamy ich rolę. Dokonujemy negatywnej oceny, której efektem jest często przyjmowana postawa konfrontacyjna. A ta nie sprzyja porozumieniu. Jak uniknąć podobnych pułapek i jak zachować się wobec pacjenta „trudnego”, w „trudnej sytuacji” – konfliktu, obiekcji, reklamacji, szantażu, nacisku, odmowy współpracy i innych - jeśli chcemy, aby współpraca była kontynuowana, a obie strony usatysfakcjonowane? Odpowiedzi znajdziecie Państwo na szkoleniu, w trakcie którego skupiać się będziemy na trzech kluczowych elementach: objawach, przyczynach i środkach zaradczych.

Część teoretyczna:

1. „Trudny pacjent” czy „trudna sytuacja”?
2. Rodzaje „trudnych sytuacji” w relacji lekarz-pacjent, lekarz-współpracownik i ich przyczyny.
3. Charakterystyczne zachowania ludzi w „sytuacjach trudnych”.
4. Stres i emocje towarzyszące „sytuacjom trudnym” i sposoby ich opanowywania.
5. Asertywna postawa jako sposób na przewyżczanie „sytuacji trudnych”.

Część praktyczna:

1. Asertywna komunikacja w rozwiązywaniu konfliktów.
2. Sposoby odpowiedzi na obiekcje i reklamacje.
3. Zachowania wobec szantażu, nacisku, odmowy współpracy.
4. Dopasowywanie przekazu i zachowań do różnych typów rozmówców i sytuacji.

*Osoby zainteresowane wzięciem udziału w warsztatach proszone są **WYŁĄCZNIE O PISEMNE**
zgłaszanie się do Komisji Kształcenia DRL: e-mail: komisjaksztalcenia@dilnet.wroc.pl
O uczestnictwie decyduje kolejność zgłoszeń. Maksymalna liczba uczestników w jednym terminie – 25 osób.*