



Informácie o programe

Tréning komunikačných zručností zdravotníckeho pracovníka – sociálna interakcia v zdravotníctve

Cieľom vzdelávania je naučiť účastníkov potrebným zručnostiam v komunikácii s pacientom, osobitne s ťažko chorým a zomierajúcim, porozumieť prežívaniu pacienta a vlastnému prežívaniu v tejto komunikácii.

Hlavným cieľom vzdelávania je zlepšiť kvalitu komunikačných zručností praktickým výcvikom a rozvíjať sociálne spôsobilosti zdravotníckych pracovníkov tak, aby dokázali účinne spolupracovať prioritne v záujme a s ohľadom na pacienta, jeho zdravie, vôľu a jeho dôstojnosť.

Program je určený lekárom, sestram a ďalším zdravotníckym pracovníkom

Nadobudnuté vedomosti a zručnosti absolventa:

- Schopnosť lepšie vnímať potreby pacienta a porozumieť očakávaniam pacienta a jeho blízkych, dokáže vhodne načasovať vážne a zásadné rozhovory, pripraviť sa na ne ako aj vybrať pre danú situáciu najvhodnejší model vzájomnej komunikácie
- získa konkrétne zručnosti, ktoré mu pomôžu viesť emocionálne náročné rozhovory s pacientom a jeho blízkymi
- bude mať lepší vhľad do vlastného prežívania týchto situácií, vďaka čomu sa s nimi dokáže lepšie vyrovnáť

Obsah jednotlivých blokov

1. blok: Komunikačné zručnosti v práci zdravotníckeho pracovníka (2 vyučovacie dni, 16 vyučovacích hodín)

- **Sebapoznanie** – pochopenie vlastnej osobnosti, povahových črt, vnútorných motívácií a iných faktorov, ovplyvňujúcich spôsob komunikácie a správania, poznanie vybraných osobnostných črt cez autodiagnostiku dotazníkovými metódami
 - Čo ovplyvňuje komunikáciu,
 - Typológia osobnosti,
 - Štruktúra osobnosti,
 - Charakteristiky osobnosti,
 - Sociálne schopnosti a komunikácia
- **Efektívna komunikácia** – aktívne počúvanie a jeho techniky, kladenie otázok, neverbálna komunikácia a jej rozoznávanie, komunikačné štýly, manipulačné techniky, identifikácia prenosových a protiprenosových fenoménov
 - Aktívne počúvanie, nástroje a techniky aktívneho počúvania,



- Kladenie otázok,
 - Neverbálna komunikácia,
 - Manipulatívne správanie a manipulačné techniky,
 - Komunikačné štýly
- **Konflikty a kritika**, vznik a spôsoby riešenia nedorozumení a konfliktov, prijímanie, spracovanie a zvládnutie kritiky, asertívne zvládanie konfliktov a náročných komunikačných partnerov
 - Konflikt – zdroje a typy konfliktov,
 - Komunikačné štýly a ich dopad na riešenie konfliktov,
 - Asertivita- sociálne spôsobilosti, asertívne techniky,
 - Reaktívny a proaktívny jazyk,
 - Kritika – forma kritiky, spracovanie a zvládnutie v závislosti na type osobnosti
 - **Typológia pacientov** a spôsoby jej prejavu v komunikácii, odhad osobnostných charakteristík u komunikačných partnerov
 - Typy osobnosti a vplyv situačného stresu na ich správanie
 - **Modely vzťahu lekár – pacient**, ich odlišnosti a riziká, spôsob komunikácie v konkrétnych prípadoch a koncept pacientovej autonómie v súčasnom spôsobe poskytovania zdravotnej starostlivosti.
 - Typológie modelov vzťahu lekár – pacient,
 - Najčastejšie využívané modely vzťahu lekár – pacient,
 - Námietky voči jednotlivým modelom vzťahu lekár – pacient,
 - Znak dobrej a zlej spolupráce medzi lekárom a pacientom,
 - Zvládanie krízovej komunikácie s pacientom

Po skončení modulu bude absolvent vzdelávania lepšie poznať svoju osobnosť a podnety ovplyvňujúce jeho správanie a komunikáciu. Naučí sa efektívnejšie komunikovať a zvládať interakciu a komunikáciu v prvom rade s pacientom, bude lepšie chápať jeho pocity, priority a motiváciu a vhodne zvoleným spôsobom komunikácie získa u pacienta vyššiu dôveru a konsenzus pre spoluprácu, pre navrhovanú liečbu resp. medicínske intervencie pri zachovaní a rešpektovaní pacientovej autonómie a ľudskej dôstojnosti.



2. blok : Ako byť dobrým poslom zlých správ
Komunikácia zdravotníckeho pracovníka v záťažových situáciách
(2 vyučovacie dni, 16 vyučovacích hodín)

- **Komunikácia s pacientom pri oznamovaní „zlých správ“** – oboznámenie s vážnou diagnózou, informovanie o prechode z kauzálnej na paliatívnu liečbu, informovanie o blízkosti smrti
 - Spôsoby a podmienky prípravy na rozhovor,
 - Asertívna komunikácia,
 - Prežívanie oznamovateľa a zvládanie akútneho emocionálneho stresu,
 - Spôsoby psychohygieny
- **Pacient pri oznamovaní „zlých správ“** - zvládanie pacientových emocionálnych reakcií, zvládanie stresu vyvolaného pacientovými očakávaniami a jeho zapojenie do rozhodovacieho procesu, komunikácia v rámci optimálneho vzťahu lekár – pacient
 - Reakcie a emocionálny stres pacienta,
 - 5 fáz prežívania smútku podľa E.K.Ross,
 - Potreby a prežívanie človeka v preterminálnom štádiu
- **Komunikácia s príbuznými pacientov pri oznamovaní „zlých správ“** – spôsoby a úroveň ich oboznamovania s vážnou diagnózou a stavom pacienta, spolupráca lekár a príbuzní, informovanie o prechode z kauzálnej na paliatívnu liečbu, informovanie o blížiaci sa smrti. Zvládanie emocionálneho stresu príbuzných, pomoc a podpora
 - Spôsoby a podmienky prípravy na rozhovor s rodinnými príslušníkmi pacienta,
 - Asertívna komunikácia a jej techniky,
 - Konfliktné situácie v komunikácii s rodinnými príslušníkmi pacienta.

Po skončení modulu bude absolvent lepšie chápať pocity a psychické rozpoloženie pacienta a stavy, ktorými prechádza po oznámení negatívnej informácie a dokáže vhodne načasovať vážne a zásadné rozhovory. Osvojí si praktické návody, ako sa na tieto rozhovory pripraviť, ako ich viesť a aj ako zvládnuť následné situácie, vrátane pacientových emocionálnych reakcií, jeho zapojenia do ďalšieho rozhodovacieho procesu, či interakcie s príbuznými. Absolvent taktiež viac porozumie a pochopí svoje vlastné prežívanie týchto situácií a dokáže sa s nimi skôr vyrovnáť.

Všetky zručnosti nadväzujú na prvý modul a zvyšujú schopnosť absolventa zvládnuť ťažké situácie pri zachovaní rešpektu a dôstojnosti voči všetkým zúčastneným stranám.