

W programie szkolenia „Sztuka dialogu w służbie zdrowia - holistyczne zarządzanie komunikacją: pacjent, rodzina, personel medyczny” m.in.:

Część 1. Źródła konfliktu, ich wpływ na środowisko pracy w relacji z pacjentem oraz narzędzia do ich rozpoznania.

- Wyłonienie realnych źródeł konfliktu.
- Zjawisko mobbingu i wypalenia zawodowego w aspekcie niekorzystnej komunikacji w miejscu pracy.
- Różne fazy konfliktu i narzędzia do ich rozpoznania.

Część 2. Recepta na konflikt i sposób na konstruktywny dialog z pacjentem i jego rodziną.

- Narzędzia i sposoby rozwiązywania sporów oraz sytuacji wrażliwych wobec trudnych sytuacji pacjenta i rodziny. Elementy negocjacji.
- Mediacja i budowanie dialogu w aspekcie budowania komunikatu wobec pacjenta i jego rodziny.
- Cele i korzyści wprowadzania narzędzi mediacyjnych i kultury dialogu w zakładzie opieki zdrowotnej oraz w relacjach z pacjentem i jego rodziną.
- Mediacja – definicje, rodzaje. Rola, kompetencje i narzędzia mediatora. Mediacje w praktyce: przebieg mediacji, fazy i etapy mediacji.
- Korzyści z mediacji oraz ich wpływ na wizerunek, funkcjonowanie zakładu opieki zdrowotnej, narzędzia pozwalające wykorzystać postępowanie mediacyjne w rozmowach z pacjentem i jego rodziną.
- Narzędzia pozwalające wykorzystać postępowanie mediacyjne w rozmowach z pacjentem i jego rodziną.
- Przedmiot mediacji – kiedy możemy ją zastosować?

Część 3. Nowy wymiar komunikacji w służbie zdrowia na podstawie metody NEO SEA

- Proces komunikowania się w oparciu o potrzeby służby zdrowia oraz zakładu opieki zdrowotnej.
- Techniki negocjacji.
- Budowanie potrzeb indywidualnych w zgodzie z potrzebami zakładu opieki zdrowotnej.
- Mowa werbalna i niewerbalna – czystość komunikatu w dialogu z pacjentem i jego rodziną.
- Systematyczność w kształtowaniu dobrych i pożądanых nawyków.
- Odpowiedzialność dialogu w tworzeniu zaufania w organizacji uzyskanie stanu skupienia i koncentracji dla budowania satysfakcji.