

Efektywny kontakt z pacjentem

Szkolenie jednomodułowe, 20 godzin szkoleniowych

„Wyniki badań pokazują, że komunikacja wpływa na ocenę jakości opieki terapeutycznej ze strony pacjentów, stąd świadome używanie komunikacji jako narzędzia terapeutycznego podwyższyłoby jakość leczenia i satysfakcję pacjentów, a być może także fizjoterapeutów”.

Marta Szabat Uniwersytet Jagielloński Collegium Medicum

Komunikacja w fizjoterapii, jako narzędzie terapeutyczne w pracy z pacjentem

Ponadto komfort psychiczny pacjenta podczas terapii wyraźnie wpływa na jej przebieg oraz skuteczność poprzez zwiększenie zaufania do fizjoterapeuty a przez to motywacji do pracy. Pośrednio wpływa też na to, co pacjenci mówią o terapii i placówce.

Szkolenie, które proponujemy ma na celu zwiększenie świadomości znaczenia komunikacji i mechanizmów psychologicznych na komfort psychiczny pacjentów oraz w jaki sposób oceniają oni pracę poszczególnych pracowników i całej placówki. Poprzez znajomość tych mechanizmów pracownicy poradni mogą świadomie wpływać na pacjentów. Mogą też mieć także większy wpływ na zmniejszenie poziomu stresu w pracy oraz budowanie wizerunku własnego, jako profesjonalistów.

Program szkolenia

- Co wpływa na wizerunek fizjoterapeuty, jako profesjonalisty, – co daje nam zadowolenie pacjenta i dobry wizerunek fizjoterapeuty. Jak pacjent interpretuje różne (także neutralne) zachowania personelu.
- Natura relacji pacjent – fizjoterapeuta – jak budować dobrą relację z pacjentem, która nie obciąża emocjonalnie fizjoterapeuty. Jak budować zaufanie pacjentów do fizjoterapeuty oraz jak wesprzeć pacjenta w jego automotywacji?
- Co to znaczy, że pacjent czuje się dobrze *zaopiekowany*. Jakie kluczowe, psychologiczne mechanizmy, jakim podlegają ludzie, warto znać, żeby lepiej i efektywniej współpracować i komunikować się z pacjentem i nie tylko.
- Czego potrzebuje pacjent przychodni rehabilitacyjnej – trójkąt potrzeb pacjenta. Co to znaczy zaspokajać potrzeby pacjenta? Jak zaspokoić potrzeby pacjenta, gdy mamy mało czasu?
- Pułapki komunikacyjne, czyli dlaczego bywam inaczej rozumiany niż mam to w intencjach, jakich zwrotów unikać a jakie wykorzystywać w kontakcie z pacjentem. Jak podejść do różnych typów zachowań pacjenta?

ELSPINI Piotr Michalik

Pl. Skrzeka i Wójcika 6b/13

41-106 Siemianowice

NIP: 6431409518

REGON: 277809630

Piotr Michalik tel.: 694 979 743, piotrmichalikk@gmail.com

Paweł Mazur tel.: 600 429 346, pawelmazur.p@gmail.com

Barbara Marcinek tel.: 692 066 350, barbara.marcinek@gmail.com

<http://www.elspini.pl>



Standard Usług
Szkoleniowo-Rozwojowych

- Wykorzystywanie mowy ciała do budowania zaufania i wizerunku profesjonalisty w kontakcie z pacjentem.
- Profesjonalizm naszą tarczą – Jak radzić sobie w trudnych sytuacjach w kontakcie z pacjentem. Radzenie sobie z emocjami własnymi i pacjenta. Jakie sytuacje mogą powodować trudne, emocjonalne zachowania pacjentów.

Metody pracy:

Szkolenie przeprowadzane jest metodą warsztatową, angażującą osobiste doświadczenia uczestników w procesie zdobywania wiedzy i umiejętności.

Stosujemy następujące narzędzia pracy:

- **zadania indywidualne do wykonania** pozwalające doskonalić poszczególne kompetencje,
- **wykłady interaktywne** (krótkie, w ograniczonym zakresie),
- istotnym elementem szkolenia zawartym w omówieniach każdej z technik jest **transfer zdobytych doświadczeń** oraz wniosków na sytuacje, jakie uczestnicy napotykają w codziennej pracy.

Trenerzy prowadzący szkolenie

BARBARA MASTALERZ

WYKSZTAŁCENIE:	DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE:
<p>Uniwersytet Śląski w Katowicach - Psychologia kierunek psychologia kliniczna medyczna</p> <p>Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu – Negocjacje i mediacje</p> <p>Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu - Zarządzanie Kadrami i doradztwo zawodowe</p> <p>Wyższa Szkoła Finansów i Zarządzania w Warszawie - Marketing i Reklama</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Psycholog, psychoterapeuta, coach • Właściciel firmy szkoleniowej • Wieloletnie doświadczenie handlowe – specjalista ds. obsługi klienta indywidualnego i biznesowego • Kierownik działu reklamy i marketingu (wprowadzanie standardów komunikacji wewnętrznej pomiędzy działami, budowanie wizerunku firmy, zarządzanie relacjami z klientem, projektowanie i przeprowadzanie kampanii reklamowych) • Prowadzenie mediacji oraz interwencyjne rozwiązywanie konfliktów.

ELSPINI Piotr Michalik

Pl. Skrzeka i Wójcika 6b/13
41-106 Siemianowice
NIP: 6431409518
REGON: 277809630

Piotr Michalik tel.: 694 979 743, piotrmichalikk@gmail.com
Paweł Mazur tel.: 600 429 346, pawelmazur.p@gmail.com
Barbara Marcinek tel.: 692 066 350, barbara.marcinek@gmail.com
<http://www.elspini.pl>

URSZULA SENDOR**WYKSZTAŁCENIE:**

Bielska Wyższa Szkoła Biznesu i Informatyki
im. J. Tyszkiewicza w Bielsku Białej i Śląska
Wyższa Szkoła Zarządzania im. Gen. Jerzego
Ziętka w Katowicach - Zarządzanie

Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu –
Psychologia w biznesie.

Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu -
Akademia Trenera

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE:

- Trener biznesu, coach, praktyk zarządzania
- Właściciel firmy szkoleniowej
- Kierownik (Bank) – realizacja projektu budowania i organizacji sieci sprzedaży kredytów hipotecznych Region Śląsk
- Dyrektor oddziału firmy leasingowej
- Współpraca z syndykami i radcami prawnymi (organizacja likwidacji masy upadłości)
- Dyrektor ds. sprzedaży w spółkach handlowych

ELSPINI Piotr Michalik

Pl. Skrzeka i Wójcika 6b/13
41-106 Siemianowice
NIP: 6431409518
REGON: 277809630

Piotr Michalik tel.: 694 979 743, piotrmichalikk@gmail.com
Paweł Mazur tel.: 600 429 346, pawelmazur.p@gmail.com
Barbara Marcinek tel.: 692 066 350, barbara.marcinek@gmail.com
<http://www.elspini.pl>

