

MINIMÁLNY ŠTANDARD PRE ŠTUDIJNÝ PROGRAM SÚSTAVNÉHO VZDELÁVANIA

TRÉNING KOMUNIKAČNÝCH ZRUČNOSTÍ V PRÁCI ZDRAVOTNÍCKEHO PRACOVNÍKA

a) Charakteristika študijného programu sústavného vzdelávania

Tréning komunikačných zručností zahŕňa špecifické komunikačné praktiky a zručnosti v komunikácii zdravotníckeho pracovníka, ktoré nadväzujú teoretické základy o sociálnej komunikácii v interakciách zdravotnícky pracovník - pacient, zdravotnícky pracovník - zdravotnícky pracovník, zdravotnícky pracovník - príbuzný pacienta.

b) Cieľ študijného programu sústavného vzdelávania

Cieľom je udržiavanie, obnovovanie a rozvíjanie získaných teoretických vedomostí a praktických zručností v oblasti komunikačných techník a ich adekvátne uplatňovanie v odbornej praxi.

c) Určenie cieľovej skupiny študijného programu sústavného vzdelávania

Lekár, zubný lekár, farmaceut, sestra, pôrodná asistentka, rádiologický technik, nutričný terapeut, fyzioterapeut, verejný zdravotník, zdravotnícky záchranár, zubný technik, dentálna hygienička, zdravotnícky laborant, technik pre zdravotnícke pomôcky, farmaceutický laborant, očný optik, optometrista, ortopedický technik, masér, praktická sestra – asistent, sanitár, logopéd, psychológ, liečebný pedagóg, fyzik, laboratórny diagnostik.

d) Celkový rozsah študijného programu sústavného vzdelávania

Dĺžka trvania študijného programu sústavného vzdelávania je 80 hodín. Skladá sa z dvoch modulov v dĺžke trvania 40 hodín. Účastník môže absolvovať iba jeden modul alebo obidva moduly podľa vlastného výberu.

e) Obsah a rozsah teoretických vedomostí a praktických zručností

1. modul: Komunikačné zručnosti zdravotníckeho pracovníka v zdravotníckom zariadení (40 hodín)

1.1. Efektívna komunikácia a jej špecifiká v zdravotníckom zariadení

- Pojem komunikácia a jej špecifiká v zdravotníckom zariadení
- Komunikačný model a chyby v komunikácii (kognitívne filtre, komunikačné šumy) a špecifiká komunikácie s pacientom
- Vecná a vzťahová rovina komunikácie a vplyv vzťahovej roviny na efektívnosť komunikácie (v rozličných komunikačných situáciách: lekár - pacient, lekár - lekár, lekár - lekár z iného oddelenia/kliniky)
- Vertikálna, horizontálna a diagonálna komunikácia v zdravotníckom zariadení.
- Typy osobností a komunikácia s jednotlivými typmi.

1.2. Verbálna a neverbálna komunikácia

- Podiel verbálnej a neverbálnej komunikácie
- Zložky neverbálnej komunikácie, rozpoznávanie jednotlivých zložiek a zhlukov neverbálnej komunikácie (kanály, signály, dvojité signály)
- Zložky efektívnej verbálnej komunikácie a ich nácvik (aktívne počúvanie, jasné vyjadrovanie, kladenie otázok, argumentovanie, otvorenosť v komunikácii, rešpektovanie iných, zvládanie emócií).
- Emócie - zložky, funkcie, identifikovanie relevantných emócií
- Stres a jeho vplyv na komunikáciu, jednoduché techniky zvládania akútneho stresu.

1.3. Komunikácia v ťažších situáciách v zdravotníckom zariadení

- Asertivita a typy neadekvátneho správania (submisívnosť, agresivita)
- Filozofia a techniky asertivity
- Typy manipulácií a ich prekonávanie
- Konflikty a štýly ich riešenia, zručnosti riešenia/zvládania konfliktov.
- Potenciálne konfliktné situácie v komunikácii s rodinnými príslušníkmi pacienta, riešenie sťažností.

2. modul: Komunikačné zručnosti v riadení a organizácii zdravotníctva (40 hodín)

2.1. Budovanie a vedenie tímu

- vedenie porád - typy, príprava, čas, miesto a prostredie, práca s informáciami,
- základy sociálnej psychológie malých skupín (štruktúra, role, normy, kohézia a pod.),
- práca so skupinovú dynamikou,
- štýly vedenia ľudí, motivovanie, tvorivé riešenie problémov v skupine,
- riadenie zmien v organizácii,
- koučing a mentoring v zdravotníckej praxi,
- firemná kultúra v nemocničnej a ambulantnej praxi

2.2. Riadenie času a zvládanie stresu

- zásady a techniky time manažmentu,
- individuálne stresový profil - zdroje, emočné reakcie, správanie a alternatívy,
- autoregulácia stresu behaviorálnymi, kognitívnymi a relaxačnými metódami

2.3. Verejná prezentácia

- príprava a štruktúra verejného vystúpenia/prezentácie/prednášky,
- zvládanie vnútorných prekážok a blokov, práca s trémou,
- nácvik verejného vystúpenia, zvládania diskusie a námietok.