



ДЕТСКАЯ
ГОРОДСКАЯ
КЛИНИЧЕСКАЯ
БОЛЬНИЦА № 5
ИМ. Н.Ф.ФИЛАТОВА



Программа работы с персоналом:

**«Эффективная
коммуникация
или
выполняем работу,
проявляя заботу»**



Эффективная коммуникация медицинского персонала



Цель программы - обучение медицинского персонала навыкам эффективного общения с пациентами, снижение уровня профессионального выгорания, повышение уровня командной работы.

Задачи программы:

- 1. Повышение коммуникативных компетенций медицинского персонала.**
- 2. Повышение уровня стрессоустойчивости.**
- 3. Снижение уровня эмоционального выгорания и профессиональной деформации.**



Формат занятий



Группа будет работать в течение трех месяцев один раз в неделю по 2 часа по следующим темам:

- Формирование клиент-ориентированности
- Типы пациентов и коммуникация с ними
- Каналы восприятия, работа с субмодальностями.
- Установление контакта
- Формирование алгоритма общения с пациентами, работа с установками.
- Отработка навыка активного слушания
- Укрепление сотрудничества внутри коллектива
- Работа с возражениями и жалобами
- Работа с манипуляциями
- Раскрытие своих ресурсов.
- Разбор случаев из практики.
- Искренняя коммуникация. Завершение группы.



В результате участия в программе медицинский персонал сможет:

- наладить эффективную коммуникацию с пациентами
- работать с провокациями пациентов и родственников
- развить уверенность в себе
- грамотно вести переговоры
- работать в команде
- повысить уровень качества медицинского обслуживания

