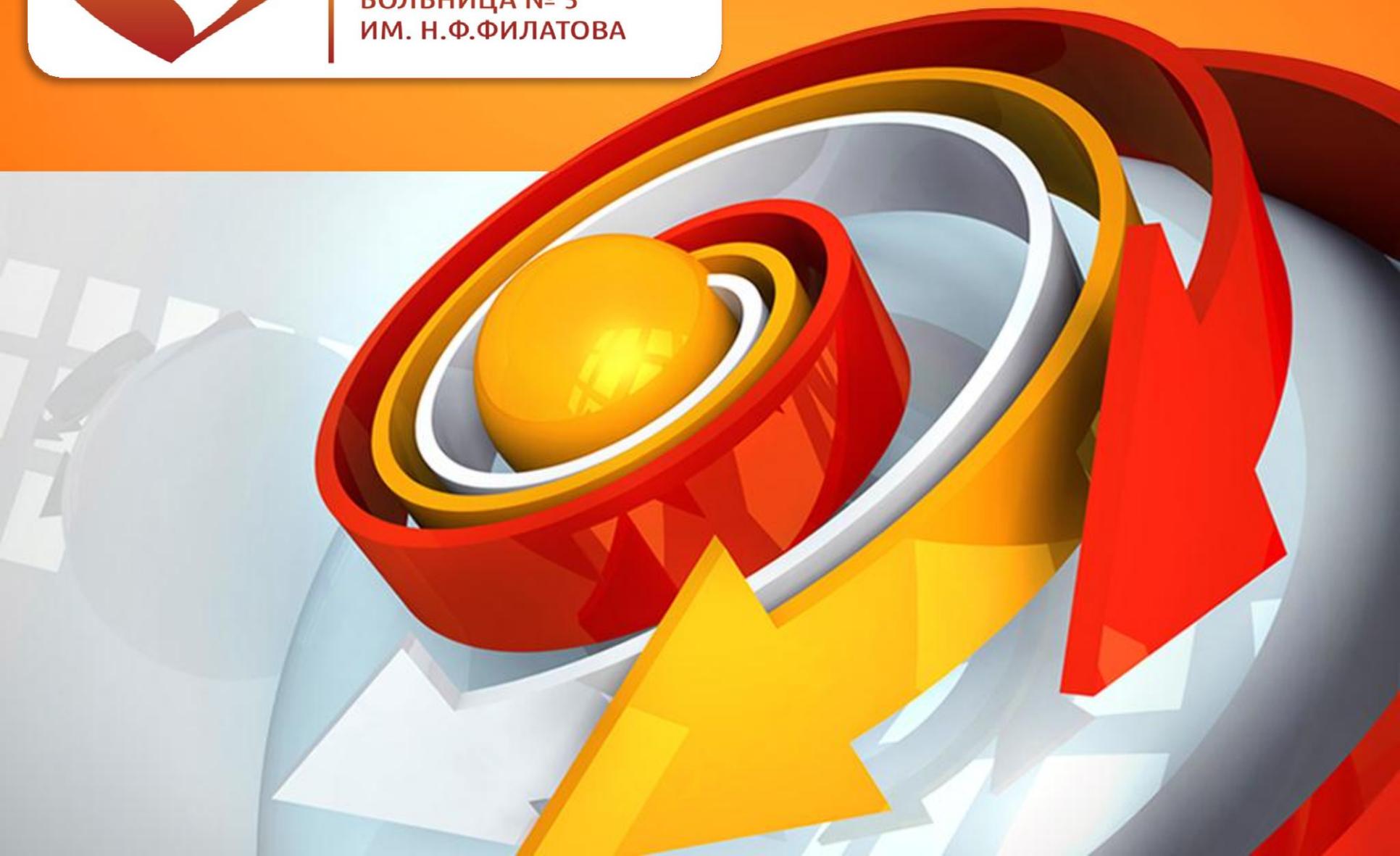




ДЕТСКАЯ  
ГОРОДСКАЯ  
КЛИНИЧЕСКАЯ  
БОЛЬНИЦА № 5  
ИМ. Н.Ф.ФИЛАТОВА



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

