

Tematyka Współpraca i komunikacja w zespole

Ćwiczenia

Ćwiczenia poświęcone będą rozwijaniu praktycznych umiejętności komunikacyjnych w zespołach opieki zdrowotnej. Uczestnicy poznają style komunikacji oraz techniki aktywnego słuchania, takie jak parafraza, klaryfikacja czy podsumowanie, a także sposoby potwierdzania zrozumienia i przeciwdziałania zakłóceniom w rozmowie, z uwzględnieniem roli empatii i sygnałów niewerbalnych (BATHE). Ważnym elementem zajęć będzie nauka przekazywania informacji w oparciu o model SBAR, pętlę zwrotną, call-out i check-back, ćwiczona na przykładach klinicznych. W ramach warsztatów uczestnicy przećwiczą również rozwiązywanie konfliktów w zespole z wykorzystaniem technik DESC i CUS, a także strategię asertywnej komunikacji. Zajęcia obejmą także komunikację międzyprofesjonalną – współpracę lekarzy, ratowników, pielęgniarek i innych członków zespołu – z analizą błędów komunikacyjnych w zespołach interdyscyplinarnych oraz praktyką przekazywania pacjenta (I-PASS). Całość zakończy się symulacjami zespołowymi, które pozwolą zastosować poznane metody w realistycznych scenariuszach, a także ewaluacją i oceną efektywności komunikacji. Warunkiem zaliczenia przedmiotu będzie aktywny udział w ćwiczeniach oraz analiza przypadku podczas symulacji zespołowej.

Wykład

Wykłady poświęcone zostaną problematyce komunikacji w zespołach opieki zdrowotnej – od wprowadzenia w zagadnienia efektywnej komunikacji zespołowej, poprzez omówienie podstawowych modeli (m.in. Shannon-Weaver, transakcyjny, interakcyjny) oraz nurtów analizy i oceny (Calgary Cambridge, OSCE), aż po identyfikację barier komunikacyjnych i sposobów ich eliminacji, w tym w kontekście błędów jatrogennych wynikających z nieprawidłowej współpracy. Przedstawione zostaną techniki budowania empatycznej i strukturalnej komunikacji w zespołach interdyscyplinarnych, ze szczególnym uwzględnieniem znaczenia komunikacji niewerbalnej. Omówione będzie także miejsce wartości humanistycznych w opiece zdrowotnej i ich praktyczna realizacja poprzez prawidłową komunikację medyczną oraz kwestia bezpieczeństwa pacjenta. Osobny blok zajęć dotyczyć będzie komunikacji z pacjentem i jego otoczeniem – w tym przekazywania niepomyślnych informacji (protokoły SPIKES, EMPATHY), postępowania w przypadku śmierci w domu, budowania relacji oraz zasad kontaktu z pacjentami odmiennymi kulturowo, o innej orientacji seksualnej, a także pacjentami z niepełnosprawnościami wzroku i słuchu; zaprezentowana zostanie również technika 8 pytań Kleinmana służąca zrozumieniu perspektywy chorego. Zajęcia obejmą ponadto komunikację w sytuacjach stresowych i pod presją czasu, metody radzenia sobie ze stresem, style przywództwa w zespole (ze szczególnym odniesieniem do ratownictwa medycznego) oraz podejmowania decyzji w dynamicznych warunkach pracy w zespołach interdyscyplinarnych, wielokulturowych i wielonarodowościowych.