

TRUDNY PACJENT, ROSZCZENIOWA RODZINA - KOMUNIKACJA I GODNOŚĆ W OPIECE.

BUDOWANIE ODPORNOŚCI PSYCHICZNEJ - PROFILAKTYKA WYPALENIA ZAWODOWEGO OPIEKUNA DPS, ŚDS I INNYCH INSTYTUCJI OPIEKUŃCZYCH

WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

Proponowane szkolenie powstało z myślą o praktycznym przetrwaniu psychicznym personelu opiekuńczego do wykonywania swoich obowiązków w obliczu ciągle rosnących wymagań i chronicznego stresu. Rodziny podopiecznych, zmagając się z silnym stresem i poczuciem winy, niejednokrotnie przenoszą swoją bezradność i agresję na pracowników domów pomocy społecznej (DPS) czy środowiskowych domów samopomocy (ŚDS). Praca w takich warunkach, bez znajomości odpowiednich narzędzi obronnych, nieuchronnie prowadzi do szybkiej rezygnacji z zawodu, apatii oraz wysokiej rotacji kadr. Nasz program opiera się na idei godności dwukierunkowej – przypominamy, że ochrona godności i podmiotowości podopiecznego nigdy nie powinna odbywać się kosztem zdrowia i granic samego opiekuna.

To, co wyróżnia to szkolenie na rynku, to unikalne, holistyczne połączenie trzech kluczowych obszarów w jeden system naczyń połączonych: komunikacji kryzysowej, budowania osobistej odporności psychicznej (rezyliencji) oraz właściwego doboru i ergonomii nowoczesnego sprzętu opiekuńczego.

Uczestnicy nauczą się unikać błędów reaktywnych – przyjmowania ataków personalnie i wchodzenia w dyskusję z pozycji defensywnej – co pozwoli im zachować niezbędny dystans emocjonalny. Dla dyrektorów i kierowników placówek szkolenie stanowi skuteczne narzędzie zarządzania ryzykiem skarg (umiejętna komunikacja pozwala wygasić do 90% konfliktów, zanim trafią do organów nadzorczych).

CELE I KORZYŚCI:

- Zrozumiesz psychologiczne podłoże trudnych zachowań oraz mechanizmy złości, projekcji i przeniesienia, dzięki czemu nauczysz się dekodować, co naprawdę kryje się pod pretensjami rodziny.
- Opanujesz zaawansowane techniki komunikacyjne i mediacyjne, takie jak aktywny słuch pod presją (parafraza, odzwierciedlenie emocji, klaryfikacja) oraz model Komunikacji bez Przemocy (NVC) według Marshalla Rosenberga.
- Wdrożysz praktyczne procedury deeskalacji, poznając instrukcję reagowania krok po kroku na werbalny atak i agresję.
- Poznasz zasady BHP emocjonalnego, w tym techniki ugruntowania po trudnej rozmowie oraz sposoby na zapobieganie wtórnej traumatyzacji.
- Zgłębisz biomechanikę bólu u pacjentów i dowiesz się, jak nieprawidłowo dobrany, zużyty lub źle użytkowany sprzęt generuje agresję i autoagresję podopiecznych.
- Nauczysz się interpretować symptomy behawioralne (krzyk, opór, mimika, uderzanie) u pacjentów bez kontaktu werbalnego, jako komunikaty o dyskomforcie i bólu.
- Zrozumiesz wpływ nowoczesnych technologii opiekuńczych na przywracanie podmiotowości, intymności, spokoju i godności pacjenta podczas czynności higienicznych.
- Dowiesz się, jak budować partnerstwo technologiczne z rodziną, angażując bliskich w bezpieczne czynności, edukując ich o potrzebach sprzętowych i neutralizując ich opór przed nowymi rozwiązaniami.

- Poznasz prawne i finansowe aspekty pozyskiwania dofinansowań (NFZ, PFRON, fundacje) na zakup sprzętu ortopedycznego i pomocniczego.

Co zyskasz dzięki szkoleniu?

- Zbudujesz osobistą odporność psychiczną (rezyliencję) i otrzymasz skuteczne, codzienne narzędzia chroniące Cię przed wypaleniem zawodowym.
- Przestaniesz brać ataki do siebie – nauczysz się reagować asertywnie, stawiać jasne i nieprzekraczalne granice z zachowaniem pełnego szacunku i empatii oraz zachowywać dystans emocjonalny.
- Wygasisz do 90% konfliktów z „trudną” rodziną na wczesnym etapie, zapobiegając wpływaniu oficjalnych skarg do organów nadzorczych.
- Zredukujesz poziom lęku u pacjenta i podniesiesz własne bezpieczeństwo dzięki opanowaniu ergonomii transferu i zasad prawidłowego pozycjonowania.
- Zamienisz roszczeniowych krytyków w sprzymierzeńców – nauczysz się rozmawiać z bliskimi o potrzebach sprzętowych bez wywoływania u nich poczucia winy lub presji finansowej.
- Ograniczysz rotację kadr i absencję chorobową w swoim zespole, budując bezpieczne i wspierające środowisko pracy oparte na ochronie granic pracowników.
- Otrzymasz konkretne, praktyczne algorytmy postępowania, które natychmiast zastosujesz w codziennych, kryzysowych sytuacjach w placówce.

PROGRAM:

Moduł I: Komunikacja, mediacja i ochrona granic zespołu w pracy z rodziną pacjenta.

1. Psychologiczne podłoże zachowań trudnych - zrozumieć, aby skutecznie reagować:
 - a. Źródła i mechanizmy agresji: Anatomia złości w obliczu choroby i instytucjonalizacji bliskiego. Rozróżnienie między agresją instrumentalną a reaktywną.
 - b. Mechanizm projekcji i przeniesienia: Jak rozpoznać, że roszczeniowość, ciągła krytyka i pretensje rodziny to maskowany lęk, bezradność oraz głębokie poczucie winy.
 - c. Dekodowanie komunikatów: Analiza studiów przypadku – co naprawdę mówi rodzina, krzycząc o „złej opiece”.
2. Zaawansowane narzędzia mediacyjne i komunikacyjne w praktyce opiekuńczej:
 - a. Techniki aktywnego słuchania pod presją: Zastosowanie parafrazy, odzwierciedlenia emocji i klaryfikacji w celu obniżenia napięcia u rozmówcy.
 - b. Komunikacja bez Przemocy (NVC): Model Marshalla Rosenberga w kontakcie z trudnym współrozmówcą (Fakty – Emocje – Potrzeby – Prośby).
 - c. Technik komunikacyjne: Jak przyjmować krytykę, nie wchodząc w pozycję obronną ani atakującą.
3. Procedury, asertywność i stawianie granic: Ochrona personelu przed stresem i wypaleniem:
 - a. Asertywność: Wyznaczanie jasnych i nieprzekraczalnych granic w relacji z rodziną pacjenta, przy jednoczesnym zachowaniu pełnego szacunku i empatii.
 - b. Algorytmy reagowania na werbalny atak i agresję - instrukcja krok po kroku dla zespołu w sytuacjach kryzysowych (procedura deeskalacji).
 - c. BHP Emocjonalne personelu: Narzędzia radzenia sobie ze stresem po trudnej rozmowie, techniki ugruntowania i zapobieganie wtórnej traumatyzacji.

Moduł II: Godność, komfort fizyczny i nowoczesne technologie w opiece długoterminowej.

1. Biomechanika bólu a zachowania trudne pacjenta:
 - a. Agresja i autoagresja jako manifestacja bólu - jak źle dobrany, zużyty lub nieprawidłowo użytkowany sprzęt (wózki, materace, podnośniki) generuje ból fizyczny.
 - b. Pacjent bez kontaktu werbalnego - interpretacja symptomów behawioralnych (krzyk, opór, uderzanie, mimika) jako komunikatów o dyskomforcie i bólu.
 - c. Audyt pozycji pacjenta - identyfikacja punktów ucisku i mikro-urazów wywołanych błędami w pozycjonowaniu.
2. Przywracanie godności i intymności poprzez technologię opiekuńczą:
 - a. Podmiotowość w procesach pielęgnacyjnych - jak nowoczesny sprzęt minimalizuje poczucie odhumanizowania?
 - b. Psychologiczny aspekt intymności - wpływ zachowania prywatności podczas czynności higienicznych na poczucie wartości, godności i spokój pacjenta.

- c. Ergonomia dla dwóch stron - zależność między poczuciem bezpieczeństwa opiekuna wykonującego transfer a poziomem lęku u pacjenta.
- 3. Partnerstwo technologiczne z rodziną - zamiana krytyków w sprzymierzeńców:
 - a. Edukacja jako narzędzie budowania relacji - jak rozmawiać z rodziną o potrzebach sprzętowych pacjenta bez wywoływania u nich poczucia winy lub presji finansowej.
 - b. Instruktaż stanowiskowy dla bliskich - angażowanie rodziny w proste, bezpieczne czynności z wykorzystaniem sprzętu, dające im poczucie sprawczości i kontroli.
 - c. Zarządzanie oporem rodziny - jak neutralizować argumenty „kiedyś tego nie było i było dobrze” poprzez prezentację korzyści dla zdrowia pacjenta.
- 4. Świadomy użytkownik technologii opiekuńczych - standardy i innowacje:
 - a. Przegląd nowoczesnych rozwiązań - od systemów transferu po inteligentne materace przeciwoleżynowe i systemy pozycjonujące.
 - b. Zasady doboru sprzętu do indywidualnych potrzeb - kryteria oceny funkcjonalnej pacjenta pod kątem zaopatrzenia ortopedycznego i pomocniczego.
 - c. Aspekty prawne i finansowe - gdzie i jak szukać dofinansowań dla pacjenta (PFRON, NFZ, fundacje), aby realnie wesprzeć rodzinę w procesie zakupu.

ADRESACI:

Dyrektorzy, kierownicy i pracownicy DPS, ŚDS, ZOL i innych instytucji opiekuńczych, MOPS, PCPR, rehabilitanci, asystenci, opiekunowie.

INFORMACJE ORGANIZACYJNE I KARTA ZGŁOSZENIA

Trudny pacjent, roszczeniowa rodzina - komunikacja i godność w opiece. Budowanie odporności psychicznej - profilaktyka wypalenia zawodowego opiekuna DPS, ŚDS i innych instytucji opiekuńczych



Szkolenie będziemy realizowali **w formie webinarium online.**



22 października 2026 r.

Szkolenie w godzinach 9.00-15.00



Cena: 479 zł netto/os. Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

CENA zawiera: udział w profesjonalnym szkoleniu online z możliwością zadawania pytań, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia.

DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego,
Ośrodek Kształcenia Samorządu Terytorialnego im. W. Pańki
ul. Piłsudskiego 43, 50-032 Wrocław
ul. Moniuszki 7, 40-005 Katowice
71 344 26 90, 722 152 180, 32 206 98 43
szkolenia@okst.pl; milena.dudek@okst.pl

DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

(dane do faktury)

Nazwa i adres nabywcy

NIP Nabywcy

Nazwa i adres odbiorcy

NIP Odbiorcy

1. **Imię i nazwisko uczestnika,**
stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. **Imię i nazwisko uczestnika,**
stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe) TAK ☐

NIE ☐

Faktura zostanie wystawiona jako faktura ustrukturyzowana w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF).

Uwagi:

Proszę o przesłanie certyfikatu na adres mailowy:

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora www.okst.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przestać poprzez formularz zgłoszenia na www.okst.pl

do 19 października 2026 r.

UWAGA Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. **Płatność należy uregulować przelewem na podstawie faktury w KSeF.**

Podpis osoby upoważnionej _____