**ПРОГРАМА**

**Майстер-клас: «Психологічні бар’єри у спілкуванні: поняття, типи та шляхи подолання»**

16 лютого 2025 року

Для реєстрації на захід перейдіть за

[посилання на захід](https://forms.gle/dAdQrWK9omCiD5z6A)

Очна та дистанційна участь з доступом до навчальних матеріалів для працівників сфери охорони здоров’я.

Місце проведення: КНП «ЧЕРКАСЬКА ОБЛАСНА ЛІКАРНЯ ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ»,

вул. Святителя-хірурга Луки (колишня вул. Менделєєва) 3, м. Черкаси

Кількість учасників: 500 осіб

на 1 робочий день 6 годин

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Час | Тема | П.І.Б., посада автора хто підготував матеріали |
| 9:00 - 09:30 | Реєстрація учасників | Всі учасники |
| 9:30- 10:00 | Вітальне словоПояснення значення медичних стандартів і протоколів* Айсбрейкер: "Які труднощі у спілкуванні виникають у вашій роботі?"
* Мета та завдання навчальної програми
 | Наталія ТРУБА – заступник медичного директора з медсестринстваКНП «ЧОЛ «ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ» |
| 10:00-10:30 | Поняття психологічних бар’єрів у спілкуванні:* Визначення комунікації та її значення в медичній сфері.
* Що таке психологічний бар’єр? Як він проявляється у взаємодії з пацієнтами та колегами?
 |
| 10:30 - 11:30 | Типи психологічних бар’єрів:* Емоційні бар’єри: страх, тривожність, гнів, зневіра (як у пацієнта, так і в медпрацівника).
* Когнітивні бар’єри: упередження, стереотипи, нерозуміння медичних термінів.
* Соціокультурні бар’єри: різниця у віці, статусі, менталітеті, релігії.
* Особистісні бар’єри: низька самооцінка, перфекціонізм, недостатня емпатія.
* Вербальні та невербальні бар’єри: мова, жести, інтонація.

Причини виникнення бар’єрів:* Емоційне вигорання медичних працівників.
* Перевантаження інформацією та дефіцит часу.
* Особливості поведінки пацієнтів (агресія, тривожність, мовні труднощі).
 | Тетяна ТРИКОЗ – сестра медична старша відділення торакальної хірургії КНП «ЧОЛ «ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ» |
| 11:30 – 12:00 | Перерва | Всі учасники |
| 12:00 – 14:00 | Практична частинаРозпізнавання психологічних бар’єрів:* Робота в парах: учасники моделюють ситуації з бар’єрами у спілкуванні (наприклад, пацієнт не сприймає діагноз, агресивно реагує, або колега ігнорує вашу думку).
* Обговорення, які бар’єри виникли, та аналіз їх причин.

Інструменти подолання бар’єрів:* Емоційна регуляція: як залишатися спокійним у стресових ситуаціях.
* Розвиток емпатії: вправи для розуміння емоцій пацієнтів і колег.
* Техніки активного слухання: встановлення контакту, перефразування, уточнення.
* Вербальні й невербальні стратегії: як адаптувати мову та жести для кращого розуміння.

Вирішення конфліктних ситуацій:* Учасники обговорюють конкретні кейси, пов’язані зі складним спілкуванням (наприклад, робота з агресивним пацієнтом).
* Практика роботи з важкими емоціями та пошук конструктивних рішень.
 | Оксана ОТРІШКО - сестра медична старша поліклінічного відділення КНП «ЧОЛ «ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ» |
| 14:00 – 14:30 | Тестування | Всі учасники |
| 14:30 – 15:00 | Огляд отриманих знаньОбговорення практичних застосувань | Всі учасники |

Підготувала:

Заступник медичного директора з медсестринства Наталія ТРУБА