

ABSZTRAKT	
Cím	"Konfliktuskezelési kommunikációs technikák alkalmazása az akut betegellátásban - saját fejlesztésű tréningünk tapasztalatai"
Bevezetés	A koronavírus pandémia során jelentősen megemelkedett a kommunikációs hibákból adódó konfliktusok, betegpanaszok száma. A probléma kezelésére és megelőzésére a kórház skill laborja és a mentálhigiénés szolgálat közösen dolgozott ki megoldást.
Beteganyag és módszer	A szituációs szimulációs oktatásmódszertan alkalmazásával jól modellezhetőek azok a típusos egészségügyi szituációk melyek konfliktushoz vezetnek, úgy beteg-ellátó, mint az ellátó-ellátó kontextusban. Az aszertív kommunikációs technikák bemutatása mellett, a hallgatók az élethű szimulációk során, biztonságos környezetben szerezhetnek tapasztalatokat ezek használatában. Az előremutató, támogató visszajelzés segíti a hallgatókat a gyakorlati készségek elsajátításában. A bemutató során ízelítőt adunk szcenárióinkból, ahol a gyakorlat hallgatóközpontúságát és élménypedagógiai módszertanát emeljük ki.
Eredmények	A pozitív megerősítésen alapuló tréning használatával csökkenteni tudtuk a betegpanaszok számát valamint a dolgozók közötti viszony is javítható vele. A tréninget folyamatosan fejlesztjük, a hallgatói és helyi igényekhez illesztjük. Az instruktori munkát oktatóvideó is segíti. Tréningünk orvosok és szakdolgozók számára is akkreditált pontszerző továbbképzés. A skill labor hálózat lehetőségeit kihasználva más megyei oktatókórházak is át tudtak már venni tréningünket és sikeresen alkalmazzák is.
Következtetés	A hatékony, az élménypedagógiai módszertanra épülő képzésünk alkalmas arra, hogy akár szélesebb körben is használják a társintézményekben is.