

Klinika infekčních nemocí a cestovní
medicíny 2. LF UK a FNMH a Dvojka.edu
pořádají

*Lékaři, sestry i ostatní
zdravotnický personál,
který přichází do styku
s pacienty pod tlakem.*

Celodenní kurz CŽV

Komunikace ve zdravotnictví

26. 11. 2026 / 9 hodin

FNMH, Posluchářenský blok H, snížené přízemí, učebna SP2

Dvojka.edu Vás zve na kurz komunikace ve zdravotnictví zaměřený na zvládání konfliktních situací s pacienty, vedený mediátorem zapsaným u Ministerstva spravedlnosti ČR. Kurz vychází z poznatku, kdy pacienti si zřídka stěžují na odbornou péči, ale stěžují si na pocit nevyslyšení. Účastníci se naučí rozpoznávat skutečné potřeby a emoce skryté za agresivním chováním, techniku zrcadlení emocí ke snížení napětí, efektivní kladení otázek a nastavování jasných hranic v komunikaci, čímž kurz cílí na předcházení konfliktů a zvyšuje úspěšnost léčby. Kurz vychází z principů mediace a kombinuje teorii s praktickým nácvikem modelových situací z klinické praxe. Kurz je určen lékařům, sestřám i dalšímu zdravotnickému personálu v přímém kontaktu s pacienty.

Vzdělávací akce je pořádána dle Stavovského předpisu ČLK č. 16 pod evidenčním číslem XXXXXX.

Akce je hodnocena 6 kredity. Odborní garanti: MUDr. Milan Trojánek, Ph.D. a Mgr. Tomáš Haas

BLOK 1

9:00–10:10 **Dynamika konfliktu a psychologie stresu**

Koncept: Teorie ledovce – útok pacienta (pozice) je jen špička ledovce. Pod ní leží logické obavy (zájem) a v hloubce strach o život či ztráta kontroly (potřeba). Kurz učí reagovat na potřebu.

10:10–10:20 Přestávka

BLOK 2

10:20–11:40 **Aktivní naslouchání v sekvenci**

Koncept: Nejprve emoce, potom fakta. Nástroje: Zrcadlení (klidné pojmenování emocí pro snížení napětí) Parafráze (ověření věcných faktů vlastními slovy) Sumarizace (udržení směru a plánu debaty). Práce se strategickým tichem a oceněním pacienta.

11:40–11:50 Přestávka

BLOK 3

11:50–12:25 **Umění se ptát (Strategie trychtýře)**

Nástroje: Postup od širokých otevřených otázek k úzkým uzavřeným. Škálování stavů (1–10). Změna: Zákaz slova „Proč?“ (vyvolává defenzivu) a jeho nahrazení otázkami „Co“ a „Jak“.

12:25–12:30 Přestávka

BLOK 4

12:30–13:10 **Přeformulování (Odstranění jedu)**

Nástroj: Ignorování toxické složky (urážky) a reakce čistě na skrytou konstruktivní informaci a strach pacienta.

13:10–13:15 Přestávka

BLOK 5

13:15–14:00 **Ochrana vlastních hranic (Já-výrok)**

Nástroj: Obrana proti skákání do řeči, vynucování léků či pasivní agresi. Využití Já-výroku (pocit – situace – potřeba – prosba), který nevyvolává obranu pacienta. Technika krizového ukončení rozhovoru.