



Naše vzdělávání přináší znalosti a zkušenosti v propojených souvislostech. Má výsledky.

VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ NEMOCNIC ČI JINÝCH ZDRAVOTNICKÝCH ZAŘÍZENÍ

PŘÍKLADY PROGRAMŮ PRO RŮZNÉ CÍLOVÉ SKUPINY

Vzdělávání



1. VZDĚLÁVÁNÍ RŮZNÝCH CÍLOVÝCH SKUPIN

OBSAH

1.1	Vrchní a staniční sestry	3
1.2	Zdravotnický nelékařský personál	8
1.3	Sanitáři a ošetřovatelé	13
1.4	Primáři	15
1.5	Lékaři	17
1.6	Začínající lékaři	19
1.7	Zaměstnanci v ambulancích.....	21
1.8	Recepční na ambulancích	23
1.9	Řidiči sanitek	25
1.10	Týmové podpůrné workshopy/supervize	26
1.11	Rozvoj ostatních zaměstnanců	27
1.12	Vedení nemocnic.....	40

Níže uvedené programy jsou **příklady témat**, která jsme školili či školíme v různých nemocnicích. Pro každou nemocnici zpracováváme speciální program dle skutečných potřeb. V nemocnicích realizujeme i různé poradenské projekty, konzultace a koučky dle individuálního zadání.

Aktuálně školíme, realizujeme konzultace či koučujeme v těchto nemocnicích:

- Krajská nemocnice Liberec, a.s. a její nemocnice (včetně Nemocnice s poliklinikou Česká Lípa, a.s.)
- MMN, a.s. – nemocnice Semily a Jilemnice
- Nemocnice Jablonec nad Nisou, p.o.
- Nemocnice Nymburk s.r.o.
- Oblastní nemocnice Mladá Boleslav, a.s.
- Olivova dětská léčebna Říčany
- Penta Hospitals a její nemocnice – Ostrov, Sokolov (dříve i v Roudnici nad Labem, Písku a ve Vršovicích)

Další nemocnice a ZZS, kde jsme také působili:

- Krajská zdravotní a.s. (vzdělávací program pro managementy všech nemocnic – Ústí n.L., Děčín, Most, Teplice, Chomutov, Litoměřice)
- Nemocnice Zdravotnického holdingu Královéhradeckého kraje a.s. (Trutnov, Náchod, Dvůr Králové nad Labem, Rychnov nad Kněžnou)
- Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje
- Zdravotnická záchranná služba Libereckého kraje
- Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje



1.1 VRCHNÍ A STANIČNÍ SESTRY

Uvádíme příklad programů pro vrchní a staniční sestry. Vždy je přizpůsobujeme potřebám dané nemocnice. Toto je pouze inspirace.

PRAKTICKÝ MANAGEMENT PRO VRCHNÍ/STANIČNÍ SESTRY 2 DNY

Chcete jako manažer/ka...

- ... vědět, jak ostatní nejen řídit, ale také opravdu vést?
- ... upevnit svou roli a získat podněty pro další rozvoj?
- ...lépe zvládat některé náročné emoční, organizační či komunikační situace?

Vzdělávání bude přínosem v...

...lepším pochopení a osvojení si Vaší manažerské role. Nejen že zjistíte, ze které strany k vedení lidí přistupujete – a co by tedy bylo dobré posílit – ale také poznáte nové nástroje pro svůj i jejich další rozvoj. Budete vědět, jak s nimi mluvit o změnách, jak společně nastavit priority, i čím je motivovat k lepším výkonům či spolehlivosti. A hlavně to všechno budete umět použít ve své denní praxi. A také posílíte vztahy a soudržnost vrchních a staničních sester napříč odděleními, toto vzdělávání je zároveň prostorem k vzájemnému sdílení zkušeností a dobré praxe.

Užitky pro účastníka...

- Dobře se orientuje ve své roli vrchní a staniční sestry jako roli manažerské.
- Posílí své schopnosti leadershipu a motivace.
- Osvojí si efektivní nástroje k řízení lidí a tým i dosahování lepších pracovních výsledků.
- Získá větší jistotu ve vedení týmu.
- Posílí své dovednosti, jak podporovat a motivovat kolegy i podřízené na základě společných priorit či hodnot.
- Umí řešit a předcházet potenciálním konfliktům v týmu.

TÉMA	OBSAH
JÁ A ROLE VRCHNÍ/STANIČNÍ SESTRY	<ul style="list-style-type: none">• Moje pojetí role vrchní a staniční sestry• Mapa spolupráce a očekávání• Specifika manažerské role v prostředí nemocnice• Praktický workshop a sdílení zkušeností napříč odděleními
JÁ A MŮJ TÝM	<ul style="list-style-type: none">• Práce s týmem a jednotlivci v něm• Jak úspěšně vést tým, ze kterého jsem vzešla• Když žena řídí (převážně) ženy• Praktický workshop a sdílení zkušeností napříč odděleními
ATMOSFÉRA V TÝMU	<ul style="list-style-type: none">• Vědomá práce s atmosférou v týmu• Jak podporovat dobrou pracovní atmosféru• Vztahovost v našich týmech, co přináší a jak jí využít• Praktický workshop a sdílení zkušeností napříč odděleními



ROZVOJ A VYUŽITÍ TALENTŮ	<ul style="list-style-type: none">• Jak neztrácet schopné a zapálené sestry• Výchova nástupkyň jako jeden z úkolů vrchních a staničních sester• Proč a kdy se vyplatí předávat zkušenosti• Praktický workshop a sdílení zkušeností napříč odděleními
VĚKOVĚ RŮZNORODÝ TÝM	<ul style="list-style-type: none">• Mezigenerační týmy a jejich specifika.• Jak pracovat (nejen)s generacemi 25 a 50 plus• Praktický workshop a sdílení zkušeností napříč odděleními
KONFLIKT A JAK JEJ VYUŽÍT PRO ROZVOJ TÝMU	<ul style="list-style-type: none">• Co přináší konflikt do našich týmů, lze jej využít pozitivně?• Typické konfliktní situace v našem pracovním prostředí a kdy je třeba je řešit• Jak pracovat s potenciálním konfliktem v týmu• Konfliktní typy zaměstnanců a jak na ně
DESATERO ÚSPĚŠNÉ A SPOKOJENÉ VRCHNÍ/STANIČNÍ SESTRY	<ul style="list-style-type: none">• Praktický workshop a reflexe dvoudenního kurzu

PRAKTICKÝ MANAGEMENT PRO VRCHNÍ/STANIČNÍ SESTRY

ÚSPĚŠNÁ A SPOKOJENÁ VRCHNÍ/STANIČNÍ SESTRA

1 DEN

Přínos/Cíl: Podpořit motivaci využívat poznatky z dvoudenního školení v praxi. Sdílet zkušenosti a příklady dobré praxe s ostatními.

Výsledek a užitek školení – účastník školení:

- Využívá poznatky ze školení v praxi.
- Sdílí své zkušenosti s druhými.
- Využívá své dobré vztahy s ostatními vrchními a staničními sestrami v každodenní práci v nemocnici.

TÉMA	OBSAH
OHLÉDNUTÍ ZA MINULÝM ŠKOLENÍM	<ul style="list-style-type: none">• Co využívám ve své praxi a s jakou odezvou
JÁ JAKO ÚSPĚŠNÁ A SPOKOJENÁ VRCHNÍ/STANIČNÍ SESTRA	<ul style="list-style-type: none">• Moje manažerské úspěchy – co se daří aplikovat, co konkrétně vedlo k úspěchu, jak úspěchy slavím(e)• Moje pracovní spokojenost – jak se o ni starám, co mi k ní pomáhá• Vzájemné sdílení zkušeností
JAK PODPOŘIT ÚSPĚCH	<ul style="list-style-type: none">• Co ještě můžu/můžeme udělat pro rozvoj oddělení (výkony, vztahy, atmosféra, komunikace)• Praktický workshop



JAK PODPOŘIT SPOKOJENOST	<ul style="list-style-type: none">• Psychohygiena jako základní prvek spokojené vrchní a staniční sestry• Účinné techniky k obnově vlastní energie• Praktický workshop
JAK (SI) UDRŽET ÚSPĚCH A SPOKOJENOST	<ul style="list-style-type: none">• Individuální akční plán (jaké konkrétní kroky dělám, začnu dělat pro sebe i pro tým)

PRAKTICKÝ MANAGEMENT PRO VRCHNÍ/STANIČNÍ SESTRY

OBTÍŽNÉ KOMUNIKAČNÍ SITUACE PRO VRCHNÍ A STANIČNÍ SESTRY – 1 DEN

Přínos:

Cílem kurzu je zlepšit komunikační dovednosti vrchních sester v náročných komunikačních situacích, získat konkrétní inspiraci k osobnímu růstu v této oblasti. Naučit se zpracovávat svoje negativní emoce a zvládat emoce druhých.

Výsledek a užitek školení pro účastníka:

- Získá konkrétní inspiraci k osobnímu růstu v oblasti komunikace.
- Rozezná pokus o manipulaci ze strany druhých a dozví se jak jí úspěšně čelit.
- Posílí emoční inteligenci pro lepší zvládnání mezilidských vztahů.
- Dostane doporučení k efektivnímu zvládnání obtížných komunikačních situací a jejich předcházení.

TÉMA	OBSAH
NÁROČNÉ KOMUNIKAČNÍ SITUACE V PRÁCI VRCHNÍCH SESTER	<ul style="list-style-type: none">• Typické náročné komunikační situace z každodenní praxe – pojmenování konkrétních situací, které se opakují nejčastěji.• Jaké emoce jsou nejčastěji přítomny v těchto situacích.• Jak pracují s emocemi ženy a jak muži.• Trénink zvládnání svých negativních emocí v náročných komunikačních situacích.• Trénink zvládnání negativních emocí druhých v náročných komunikačních situacích.
ASERTIVITA JAKO NÁSTROJ PRO ŘEŠENÍ OBTÍŽNÝCH KOMUNIKAČNÍCH SITUACÍ	<ul style="list-style-type: none">• Představení základů asertivity a asertivních technik v návaznosti na OK postoje s využitím videoukázek• Co je to manipulace a jak ji poznat?• Jak využít možností asertivity k zvládnání pokusu o manipulaci ze strany druhých.• Praktický trénink zvládnání obtížných komunikačních situací s akcentem na konkrétní situace z praxe účastníků.



SEBEMOTIVAČNÍ ZÁVĚR	<ul style="list-style-type: none">• Analýza zisků a užitků.• Formulace přínosů a závazků do praxe.
---------------------	---

PRAKTICKÝ MANAGEMENT PRO VRCHNÍ/STANIČNÍ SESTRY

JAK MOTIVOVAT DRUHÉ K OSOBNÍMU I VÝKONOVÉMU RŮSTU – 1 DEN

Přínos:

Cílem kurzu je účastníky naučit efektivním způsobům investování vlastní energie do druhých – rozpoznání a používání účinných motivačních strategií pro různé typy osobností. Naučit je techniky a postupy, které jim pomohou účinněji navazovat kontakty a prohlubovat vztahy s podřízenými.

Výsledek a užitek školení pro účastníka:

- Připravený sebevědomě navazovat kontakty .
- Ovládá umění prohlubování vztahů.
- Seznámený se současnými trendy v motivaci podřízených.
- Umí používat motivační nástroje k dosahování výkonů svých i druhých lidí.

TÉMA	OBSAH
VZTAHY - CESTA K ÚSPĚCHU A SPOKOJENOSTI	<ul style="list-style-type: none">• Naučit účastníky rozlišovat charakterizovat dobré a špatné vztahy, poskytnout jim náhled, jaký mají vztahy vliv na naše zdraví, spokojenost a úspěch.• Video – důležitost vztahů.• Vztahy, vztahovost, emocionalita, racionalita...• Identifikace s různými skupinami.
KLÍČOVÍ LIDÉ, JAK JE IDENTIFIKOVAT A JAK SI JE ZÍSKAT	<ul style="list-style-type: none">• Naučit účastníky používat 6 znaků k identifikaci klíčových lidí.• Naučit je, jak si klíčové lidi získat.• Jak s nimi pracovat, a jak je neztratit.• Individuální přístup k podřízeným.
ČLEN TÝMU A JEHO MOTIVACE	<ul style="list-style-type: none">• Základní motivační typologie.• Trénink práce s motivační typologií.• Jak tuto typologii využít při práci s podřízenými.
LEADERSHIP JAKO ZPŮSOB MOTIVOVÁNÍ	<ul style="list-style-type: none">• Vedení motivačních rozhovorů s podřízenými.• Vedení rozhovorů o výkonu.• Co ohrožuje naši výkonnost? A jak to rozpoznat?• Efektivní nástroje ke snižování rizik poklesu výkonnosti.
SEBEMOTIVAČNÍ ZÁVĚR	<ul style="list-style-type: none">• Analýza zisků a užitků.• Formulace přínosů a závazků do praxe



PRAKTICKÝ MANAGEMENT PRO VRCHNÍ/STANIČNÍ SESTRY

**ODOLNOST A PRUŽNOST
ŽIVOTNÍ STYL ÚSPĚCHU – 1 DEN****Přínos:**

Cílem workshopu je zlepšit u účastníků dovednost a schopnost strategicky pojímat svá rozhodnutí o přístupu k sobě, životu druhých a k práci. Seznámíte se s technikami, které prohlubují jak psychickou, tak fyzickou odolnost a zvyšují duševní pružnost. Dozvíte se jaké dovednosti vám či vašim blízkým nejspíš pomohou k úspěšné budoucnosti. A také samozřejmě, jak se je učit, jak je pěstovat, trénovat.

VÝSLEDEK A UŽITEK PRO ÚČASTNÍKA A FIRMU:

- Snižuje dopady stresu.
- Lépe zvládá nejistotu a nejednoznačnost.
- Umí vybrané techniky psychického fitness.

TÉMA	OBSAH
ODOLNOST A PRUŽNOST JAKO TÉMA SOUČASNOSTI	<ul style="list-style-type: none">• Krize a turbulence jako norma• Růstové myšlení vs fixní myšlení• Vuca model v denní praxi
POHOTOVÁ KOMUNIKACE	<ul style="list-style-type: none">• Kritéria pohotovosti v komunikaci• Trénink pružného reagování• Návčiv a pilování komunikačních formulací na obranu proti mikroagresi a negativnímu hodnocení osoby
STRES JAKO PŘÍTEL	<ul style="list-style-type: none">• Dlouhodobý stres vs akutní stres• Techniky a postupy prevence proti dlouhodobému stresu• Jak na akutní stres, jak ho efektivně využít či tlumit.
PĚSTOVÁNÍ ODOLNOSTI A PRUŽNOSTI – TŘÍ ÚROVŇOVÝ SYSTÉMOVÝ MODEL	<ul style="list-style-type: none">• Já a odolnost/pružnost• Odolnost/pružnost na úrovni partnerství, rodiny a výchovy.• Odolnost/pružnost na úrovni pracovních týmů, firmy .
FITNESS PRO ODOLNÝ/PRUŽNÝ ŽIVOT	<ul style="list-style-type: none">• Účinné sebeovlivňování• Zvyky a zlozvyky – jak je měnit či se jich zbavovat.• Jak chytře začít (třeba se cvičením...) a jak chytře končit (třeba s toxickým vztahem...)



1.2 ZDRAVOTNICKÝ NELÉKAŘSKÝ PERSONÁL

PROKLIENTSKÁ KOMUNIKACE A JEDNÁNÍ S PACIENTY – 2 DNY

Cílem je rozvinout komunikační dovednosti ZNP v rozhovorech s pacienty, jejich příbuznými, kolegy a nadřízenými na oddělení, což ve svém důsledku podpoří prosazování filozofie klienty orientované organizace. Aktivity programu podpoří sebedůvěru účastníků pro zvládnání obtížných komunikačních situací, použití asertivity v praxi a díky tréninkům zaměřených na techniky zvládnání stresové zátěže.

Při vzdělávání této cílové skupiny budeme především pracovat s těmito principy:

- Vycházíme z toho, co umíme, dokážeme a zvládneme, přidáváme nové dovednosti, techniky.
- Učíme se navzájem z vlastní zkušenosti.
- Učíme z vlastních chyb i z chyb druhých – abychom je nemuseli dále opakovat.
- Vše, co se dozvídáme, propojujeme s naší každodenní praxí.
- Cílem výuky je získat větší jistotu ve vlastní práci a získání rovnováhy.

Při tréninku budou využity prvky transakční analýzy, jejíž techniky se zaměřují především na rozvoj funkčních komunikačních vzorců především s ohledem na vlastní zkušenosti osobní i pracovní.

TÉMA	Obsah
1. DEN – PROKLIENTSKÁ KOMUNIKACE	
KOMUNIKACE JAKO JEDEN ZE ZÁKLADNÍCH NÁSTROJŮ OVLIVŇOVÁNÍ SPOKOJENOSTI PACIENTŮ	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenovat a charakterizovat základní formy chování v roli zdravotní sestry ve vztazích s pacienty.• Připomenout a procvičit se v dílčích základních komunikačních dovednostech (efektivní promluva a aktivní naslouchání, kladení otázek,..) a základních pravidel slušného chování směřujících do každodenního standardu zdravotnického personálu.• Standardy v dané nemocnici a jejich dodržování.
TENDENCE V KOMUNIKACI S PACIENTY A JEJICH PŘÍBUZnými	<ul style="list-style-type: none">• Jakou máme tendenci komunikovat s pacienty?• Je to dobrý styl – např. nevytváří menší samostatnost pacientů?
TRÉNINK VEDENÍ ROZHovorŮ S PACIENTEM	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenovat způsoby, jak strukturovat rozhovor s pacientem.• Rozvinout svou schopnost vést jednání s pacientem s pozitivním výsledkem formou modelových situací z pracovní náplně účastníků a získat zpětnou vazbu na své dovednosti při tréninku těchto situací.• Hledat společně doporučení postupu v těchto dobře zvládnutých situacích z vlastní praxe účastníků školení, co funguje, „dobrá praxe“.
EMOCE V PRÁCI	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenovat jednotlivé emoce, se kterými se ZNP setkávají ze strany pacientů a jaké emoce zažívají zdravotní sestry.• Představit a protrénovat techniky ke zvládnání svých emocí v daných situacích.



	<ul style="list-style-type: none">• Posilování sebedůvěry. Sebemotivace. Jak se dobře naladit.• Zvládání negativních emocí. Úzkost, agrese.• Uvědomit si vliv na okolí skrze svoje emoční působení.
DUŠEVNÍ HYGIENA	<ul style="list-style-type: none">• Jak správně nasměrovat svojí energii ve formách relaxace.• Způsoby odstraňování negativních aspektů psychické tenze.• Příklady dechových cvičení a relaxační technik a náměty na další možnosti relaxace.
ZÁVĚR A ZHODNOCENÍ TRÉNINKU	<ul style="list-style-type: none">• Shrnout hlavní poznatky z programu do osobních rozvojových plánů účastníků.• Zhodnotit školení z pohledu účastníků.
2. DEN – JEDNÁNÍ S PACIENTY V OBTÍŽNÝCH SITUACÍCH	
ZVLÁDÁNÍ KOMUNIKAČNĚ OBTÍŽNÝCH SITUACÍ A KONFLIKTŮ	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenovat obtížné situace v životě a práci ZNP.• Naučit se „pro mě“ vhodné techniky zvládání obtížných situací.• Charakterizovat základní předpoklady jejich zvládnutí.
INTEGRAČNÍ ŘEŠENÍ OBTÍŽNÝCH SITUACÍ A ZÁKLADNÍ PRINCIPY ASERTIVITY	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenovat osobní preferovaný způsob řešení konfliktů.• Naučit se integrační řešení obtížných situací.• Pojmenovat základní asertivní postupy a procvičit se v jejich užívání.
OBTÍŽNÉ SITUACE V KOMUNIKACI S PACIENTY A ZPŮSOBY JEJICH ZVLÁDÁNÍ	<ul style="list-style-type: none">• Procvičit se v dovednostech při zvládnutí manipulace, nedorozumění, konfliktů při jednání s pacienty.
TRÉNINK SDĚLOVÁNÍ NEGATIVNÍCH ZPRÁV (NAPŘ. ŠPATNÁ DIAGNÓZA, ÚMRTÍ)	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenovat základní doporučení postupu zdravotníka v těchto situacích.• Upevnit dovednosti formou tréninku vedení obtížných rozhovorů s následným rozбором a zpětnou vazbou.• Vyměnit si zkušenosti účastníků při jednání v těchto situacích.
JEDNÁNÍ S „OBTÍŽNÝMI“ PACIENTY A JEJICH RODINNÝMI PŘÍSLUŠNÍKY (NAPŘ. AGRESIVNÍ, NARCISTNÍ, ÚZKOSTNÝ, DEPRESIVNÍ ...)	<ul style="list-style-type: none">• Upevnit dovednosti formou tréninku vedení obtížných rozhovorů s následným rozбором a zpětnou vazbou.• Vyměnit si zkušenosti účastníků při jednání v těchto situacích.
ZÁVĚR A ZHODNOCENÍ TRÉNINKU	<ul style="list-style-type: none">• Shrnout hlavní poznatky z programu do osobních rozvojových plánů účastníků.• Zhodnotit školení z pohledu účastníků.



ZVLÁDÁNÍ AGRESIVNÍHO PACIENTA – 1 DEN

Přínos:

Agresivní chování pacientů a jejich blízkých patří k nejvíce zatěžujícím situacím ve zdravotnické praxi. Vzniká často z bezmoci, strachu, bolesti nebo pocitu nespravedlnosti a může rychle přerůst v ohrožení personálu, ostatních pacientů i samotné kvality péče. Tento jednodenní trénink se zaměřuje na prevenci eskalace, včasné rozpoznání varovných signálů a zvládání agrese tak, aby byla zachována bezpečnost, profesionalita a lidskost. Účastníci si osvojí komunikační i postojové strategie, naučí se pracovat s emocemi druhých i se svými vlastními reakcemi a vyzkouší si konkrétní postupy na modelových situacích z nemocniční praxe.

Výsledek a užitek školení pro účastníka:

- Rozpozná časné signály vzniku agrese a dokáže na ně včas reagovat.
- Získá konkrétní komunikační postupy pro deeskalaci napjatých situací.
- Umí pracovat s emocemi agresivního pacienta i jeho blízkých.
- Posílí schopnost zachovat klid, profesionalitu a vlastní bezpečí.
- Naučí se nastavovat hranice bez zbytečné eskalace konfliktu.
- Zvýší jistotu při zvládání rizikových situací v každodenní praxi.
- Onese si funkční strategie využitelné ihned na pracovišti.

TÉMA	OBSAH
AGRESE V KONTEXTU ZDRAVOTNICTVÍ	<ul style="list-style-type: none">• Společné pojmenování: co pro nás znamená „agresivní pacient“• Sdílení zkušeností – s jakými formami agrese se ve zdravotnictví setkáváme• Nejčastější spouštěče agresivního chování pacientů a jejich blízkých• Rozdíl mezi frustrací, hněvem a skutečnou agresí• Role zdravotníka v asymetrickém vztahu pacient – personál
PREVENCE A VČASNÉ ROZPOZNÁNÍ ESKALACE	<ul style="list-style-type: none">• Varovné signály verbální a neverbální agrese• Jak drobné komunikační chyby zvyšují napětí• Vliv postoje, tónu hlasu a řeči těla zdravotníka• Co můžeme ovlivnit dříve, než situace přeroste v konflikt• Jak mluvit s rozrušeným nebo agresivním pacientem• Co říkat – a co naopak v krizové chvíli neříkat
PRAKTICKÝ TRÉNINK MODELOVÝCH SITUACÍ	<ul style="list-style-type: none">• Návěst reálných situací z praxe účastníků• Role-play: agresivní pacient, příbuzný, čekárna, akutní oddělení• Zpětná vazba zaměřená na funkčnost a bezpečí• Hledání individuálně funkčních strategií
ZVLÁDÁNÍ VLASTNÍCH EMOCÍ A STRESU	<ul style="list-style-type: none">• Co se děje s námi v ohrožující situaci• Práce se strachem, vztekem a bezmocí zdravotníka• Krátké techniky pro zklidnění a návrat do profesionální role• Prevence dlouhodobého vyčerpání a otupění
ZÁVĚR A PŘENOS DO PRAXE	<ul style="list-style-type: none">• Shrnutí klíčových principů zvládání agrese• Co konkrétně si z dnešního dne odnáším do své praxe• Sdílení inspirace a funkčních postupů• Prostor pro dotazy a závěrečnou reflexi



JAK NA EMPATICKÉ ODMÍTNUTÍ – 1 DEN

Přínos:

Prakticky zaměřený jednodenní workshop pomáhá zdravotníkům zvládat situace, kdy potřebují říct „ne“ – pacientům, kolegům i nadřízeným – a přitom si zachovat profesionalitu, empatii i vnitřní klid. Účastníci si osvojí konkrétní komunikační techniky, naučí se pracovat s emocemi druhých i vlastními a nastavovat zdravé hranice bez pocitu viny.

Výsledek a užitek školení pro účastníka:

- Umí s respektem a jistotou odmítnout požadavky pacientů, kolegů i nadřízených.
- Dokáže nastavovat a komunikovat své profesní hranice bez pocitu viny.
- Využívá konkrétní asertivní techniky v každodenní praxi.
- Lépe zvládá emočně náročné situace a reakce druhých.
- Udržuje kvalitní vztahy i v situacích, kdy není možné vyhovět.

TÉMA	OBSAH
PROČ JE TĚŽKÉ ŘÍKAT „NE“ VE ZDRAVOTNICTVÍ	<ul style="list-style-type: none">• Specifika pomáhajících profesí a tlak na „být k dispozici“• Vnitřní bariéry: vina, strach z konfliktu, potřeba být vstřícný• Kdy už „ano“ škodí – sobě, týmu i pacientům• Rámec empatického odmítnutí (respekt + jasnost)
STANOVENÍ HRANIC BEZ POCITU VINY	<ul style="list-style-type: none">• Co jsou zdravé profesní hranice a proč jsou klíčové• Jak formulovat „ne“ s respektem a klidem• Techniky krátkého a jasného odmítnutí• Návčik typických situací (pacient, rodina, kolega)
ASERTIVNÍ KOMUNIKACE V PRAXI	<ul style="list-style-type: none">• Základní principy asertivity (rovnováha mezi vstřícností a pevností) a přehled asertivních technik• Jak reagovat na tlak, manipulaci nebo emoční nátlak• Praktické scénáře ze zdravotnického prostředí
PRÁCE S EMOCEMI A POZITIVNÍ KOMUNIKACE	<ul style="list-style-type: none">• Jak zvládat emoce druhé strany (frustrace, strach, agrese)• Deeskalační přístup v náročných situacích• Přesměrování komunikace k řešení („co ano místo ne“)• Posilování vztahu i při odmítnutí
ZÁVĚR A PŘENOS DO PRAXE	<ul style="list-style-type: none">• Shrnutí klíčových principů asertivity a empatického odmítnutí• Co konkrétně si z dnešního dne odnáším do své praxe• Sdílení inspirace a funkčních postupů• Prostor pro dotazy a závěrečnou reflexi



PSYCHOHYGIENA V PRAXI – 1 DEN

Přínos:

Program se zaměřuje na rozvoj praktických návyků psychohygieny v každodenním pracovním i osobním životě. Účastníci porozumí tomu, jak funguje stres, jak ovlivňuje jejich výkon i zdraví, a osvojí si jednoduché techniky pro jeho zvládnutí. Důraz je kladen na práci s vlastní energií, návyky a budování dlouhodobé odolnosti.

Výsledek a užitek školení pro účastníka:

- Lepší porozumění vlastním reakcím na stres a schopnost je včas rozpoznat.
- Naučí se praktické techniky, jak zvládat stres v průběhu dne (nejen „v teorii“).
- Dozví se, jak pečovat o svou energii a předcházet vyčerpání.
- Dozví se, jak jednoduché návyky zavést do praxe a jaký mají dopad na zdraví i výkon.

TÉMA	OBSAH
JAK FUNGUJE STRES A NAŠE PSYCHIKA	<ul style="list-style-type: none">• Co je stres a jak se projevuje (tělo × mysl × chování)• Krátkodobý vs. dlouhodobý stres a jeho dopady• Individuální spouštěče a reakce na stres• Vlastní mapa stresu – uvědomění si signálů
ENERGIE A ZÁKLADY PSYCHOHYGIENY	<ul style="list-style-type: none">• Psychohygieny jako systém, ne jednorázová aktivita• Klíčové zdroje energie (tělo, vztahy, smysl)• Sebereflexe: jak pečuji o sebe dnes• Identifikace rezerv a malých změn s velkým dopadem
JAK DOSTAT PSYCHOHYGIENU DO PRAXE	<ul style="list-style-type: none">• Jak fungují návyky (podnět – reakce – odměna)• Malé kroky vs. velké cíle (princip dlouhodobé změny)• Práce s vlastní identitou („kým chci být“)• Převod do praxe: tvorba 1–2 konkrétních návyků
PRAKTICKÉ TECHNIKY ZVLÁDNUTÍ STRESU A BUDOVÁNÍ ODOLNOSTI	<ul style="list-style-type: none">• Rychlé techniky pro zvládnutí stresu v průběhu dne• Dlouhodobé strategie prevence vyhoření• Jak posilovat psychickou odolnost (resilience)• Osobní plán psychohygieny (co začnu dělat hned)
ZÁVĚR A PŘENOS DO PRAXE	<ul style="list-style-type: none">• Shrnutí klíčových principů psychohygieny• Co konkrétně si z dnešního dne odnáším do své praxe• Sdílení inspirace a funkčních postupů• Prostor pro dotazy a závěrečnou reflexi



1.3 SANITÁŘI A OŠETŘOVATELÉ

KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI PRO SANITÁŘE A OŠETŘOVATELE – 2 DNY

Cílem je rozvinout komunikační dovednosti sanitářů a ošetřovatelů k podpoře filozofie klientsky orientované organizace.

Výsledek a užitek školení pro účastníka:

- Posílí své komunikační dovednosti podporující proklientskou komunikaci.
- Naučí se vhodné techniky zvládnání obtížných situací.
- Posílí emoční inteligenci pro lepší zvládnání mezilidských vztahů.
- Získá konkrétní inspiraci k osobnímu růstu v oblasti komunikace.

TÉMA	OBSAH
1. DEN – PROKLIENTSKÁ KOMUNIKACE	
PROKLIENTSKÁ KOMUNIKACE V PRÁCI POMOCNÉHO ZP	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenovat a charakterizovat základní formy chování v roli sanitáře či ošetřovatele ve vztazích s pacienty.• Pojmenovat specifika komunikace ve zdravotnickém prostředí dané nemocnice.• Procvičit se v dílčích základních komunikačních dovednostech potřebných k proklientskému přístupu.
KOMUNIKACE JAKO JEDEN ZE ZÁKLADNÍCH NÁSTROJŮ OVLIVŇOVÁNÍ SPOKOJENOSTI PACIENTŮ	<ul style="list-style-type: none">• Objasnit profilaci klientsky orientovaných nemocnic a nároků z toho vyplývajících pro práci pomocného ZP.• Charakterizovat „éru nadvlády pacientů“ a požadavky na nemocnici, jež z toho vyplývají.• Definovat základní východiska komunikace jako dvousměrného procesu.• Pochopit komunikaci jako nástroj vytváření vztahů a roli zdravotnického personálu ve spokojenosti pacienta.• Standardizovat proklientský přístup v moderní nemocnici.
TENDENCE V KOMUNIKACI S PACIENTY A DALŠÍM PERSONÁLEM	<ul style="list-style-type: none">• Jakou máme tendenci komunikovat s pacienty? A jakou s ostatním personálem nemocnice (lékaři, vrchní a staniční sestry, zdravotnický nelékařský personál, THP,...)• Je to dobrý styl – např. nevytváří menší samostatnost pacientů či nás samotných?
EMOCE V MOJÍ PRÁCI	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenovat jednotlivé emoce, se kterými se sanitáři a ošetřovatelé setkávají ze strany pacientů a jaké emoce zažívají oni sami.• Představit a protrénovat techniky ke zvládnání svých emocí v daných situacích.• Posilování sebedůvěry. Sebemotivace. Jak se dobře naladit.• Zvládnání negativních emocí. Úzkost, agrese.• Uvědomit si vliv na okolí skrze svoje emoční působení.

**2. DEN – ZVLÁDÁNÍ OBTÍŽNÝCH KOMUNIKAČNÍCH SITUACÍ**

OBTÍŽNÉ SITUACE V KOMUNIKACI S PACIENTY A ZPŮSOBY JEJICH ZVLÁDÁNÍ	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenovat obtížné situace v životě a práci sanitářů a ošetřovatelů.• Emoční inteligence ve službách pomocného ZP.• Procvičit se v dovednostech při zvládnání manipulace, nedorozumění, konfliktů při jednání s pacienty i jejich příbuznými.• Naučit se „pro mě“ vhodné techniky zvládnání obtížných situací.• Charakterizovat základní předpoklady jejich zvládnutí.• Vyměnit si zkušenosti účastníků při jednání v těchto situacích.
ZVLÁDÁNÍ STRESU V OBTÍŽNÝCH SITUACÍCH	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenovat příčiny vzniku stresových situací v práci pomocného ZP.• Pojmenovat své stresory v práci i v osobním životě.• Vytvořit si individuální přístup ke zvládnání stresorů v denní praxi.• Protrénovat zvládnání svých negativních emocí v náročných komunikačních situacích.• Poskytnout si inspirace k systémovému snižování dlouhodobé stresové zátěže.
TRÉNINK ZVLÁDÁNÍ OBTÍŽNÝCH KOMUNIKAČNÍCH SITUACÍ	<ul style="list-style-type: none">• Praktický trénink zvládnání obtížných komunikačních situací s akcentem na konkrétní situace z praxe účastníků.• Reflektovat celý kurz a jeho osobní přínosy pro každého účastníka.• Stanovit si osobní rozvojový cíl v oblasti efektivní komunikace.
ZÁVĚR S REFLEXÍ A ZPĚTNOU VAZBOU	<ul style="list-style-type: none">• Dát prostor k závěrečným dotazům.• Zesílit emoční prožitkovou část.• Podpořit přenos poznatků do praxe.

Poznámka: Návrhový program pro sanitáře a ošetřovatele může být totožný jako pro zdravotnický nelékařský personál uvedený výše.



1.4 PRIMÁŘI

VZDĚLÁVÁNÍ PRO PRIMÁŘE

Jsou nadřizení, na které se nezapomíná. V dobrém i ve zlém. Primář má, podle některých studií, až 70% vliv na atmosféru primariátu.

Být úspěšným a spokojeným ve své primářské roli znamená, celý život se učit. Seminář je užitečným pomocníkem na cestě ke svému rozvoji v manažerské roli.

Pro koho je seminář určený: primáře a vedoucí pracovníky ve zdravotnictví

Výsledek a užitek pro účastníka semináře

- Ví, v čem se liší má osobnost od mé profesní role primáře.
- Ví, jaké jsou proměny nároků na primářskou roli.
- Má pojmenované všeobecné nároky na svou roli primáře i konkrétní potřeby svého primariátu.
- Zná 4 problémové osobnostní vlivy na primářskou roli a je si vědom, zda se některá z nich mě týká.
- Je si vědom svých silných stránek v roli primáře i rozvojových oblastí.
- Zná úspěšné cesty k manažerskému rozvoji a ví, jak jich využít.

Ve výsledku jsou účastníci v roli primáře spokojenější a úspěšnější.

TÉMA	OBSAH
1. DEN – ROLE A OSOBNOST PRIMÁŘE	
ÚVOD ANEB OSOBNOST A ROLE PRIMÁŘE	<ul style="list-style-type: none">• Pojetí role primáře.• Proměny primářské role v čase.• Role manažera i lékařského odborníka – hledání rovnováhy.• 4 zásadní osobnostní problémové oblasti a jejich vliv na roli primáře.
MÉ POJETÍ PRIMÁŘSKÉ ROLE	<ul style="list-style-type: none">• Mé pojetí primářské role.• V čem se chci rozvíjet?
MENTORING, STÍNOVÁNÍ, KOUČINK A DALŠÍ ÚSPĚŠNÉ METODY MANAŽERSKÉHO ROZVOJE	<ul style="list-style-type: none">• Jak fungují úspěšné metody manažerského rozvoje a jak je mohu využít?• Reflexe aneb jaký je rozdíl mezi zážitkem a zkušeností.
2. DEN – PRIMÁŘ JAKO MANAŽER	
LEADERSHIP	<ul style="list-style-type: none">• Leadership v nemocnici• Role manažera z pohledu leadershipu• Sebmotivace a sebeřízení• Vedení lidí dle principů leadershipu• Nástroje pro řízení týmu
MOTIVACE TÝMU I JEDNOTLIVCŮ	<ul style="list-style-type: none">• Tři komunikační zákony výkonu a jak souvisí s motivací?



	<ul style="list-style-type: none">• Co to je motivace K a motivace OD a jak a kdy je správně používat• Motivační strategie, o kterých se obvykle moc nemluví, ale jsou velmi účinné• Strategie a taktiky manažerova chování a jejich dopad na motivaci týmu
ÚČINNÉ OVLIVŇOVÁNÍ	<ul style="list-style-type: none">• Jak rozlišovat mezi situacemi, kdy je dobré uplatnit moc a kdy vliv• Pozitivní manipulace aneb Rozdíl mezi pozitivní a negativní manipulací• Zákony získávání vlivu aneb Efektivní nakládání se závazky
VEDENÍ PORAD	<ul style="list-style-type: none">• Porada jako jeden z nástrojů řízení• Principy efektivní porady• Jednotlivé typy porad – jaký vyžadují styl řízení, přípravu,...• Jaký je můj styl vedení porad?• Porady na našem úřadě.



1.5 LÉKAŘI

HARMONOGRAM JE ROZDĚLEN DO 2 DNŮ: 1 + 1 den v časovém horizontu 2 - 3 měsíců

PROKLIENTSKÁ KOMUNIKACE PRO LÉKAŘE – 2 DNY

Cílem je rozvinout komunikační dovednosti lékařů v rozhovorech s pacienty, jejich příbuznými, kolegy z jiných oddělení, což ve svém důsledku podpoří prosazování filozofie klientsky orientované organizace. Aktivity programu podpoří sebedůvěru účastníků pro zvládnutí obtížných komunikačních situací.

Při vzdělávání této cílové skupiny budeme především pracovat s těmito principy:

- Vycházíme z toho, co umíme, dokážeme a zvládneme, přidáváme nové dovednosti, techniky.
- Učíme se navzájem z vlastní zkušenosti.
- Učíme z vlastních chyb i z chyb druhých – abychom je nemuseli dále opakovat.
- Vše, co se dozvídáme, propojujeme s naší každodenní praxí.
- Cílem výuky je získat větší jistotu ve vlastní práci a získání rovnováhy.

Při tréninku budou využity prvky transakční analýzy, jejíž techniky se zaměřují především na rozvoj funkčních komunikačních vzorců především s ohledem na vlastní zkušenosti osobní i pracovní.

TÉMA	Obsah
1. DEN – PROKLIENTSKÁ KOMUNIKACE LÉKAŘE	
PROČ SE PROFILUJÍ KLIENTSKY ORIENTOVANÉ NEMOCNICE A JAKÉ NÁROKY Z TOHO VYPLÝVAJÍ NA PRÁCI LÉKAŘŮ?	<ul style="list-style-type: none">• Charakterizovat „éru nadvlády pacientů“ a požadavky na nemocnici a samotné lékaře, jež z toho vyplývají• Mění si nároky? Jakou roli máme jako lékaři?
KOMUNIKACE JAKO JEDEN ZE ZÁKLADNÍCH NÁSTROJŮ OVLIVŇOVÁNÍ SPOKOJENOSTI PACIENTŮ	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenovat a charakterizovat základní formy chování v roli lékaře ve vztazích s pacienty• Charakterizovat komunikační proces a základní komunikační dovednosti pro lékaře v kontaktu s pacienty
TENDENCE V KOMUNIKACI S PACIENTY A JEJICH PŘÍBUZNÝMI	<ul style="list-style-type: none">• Jakou máme tendenci komunikovat s pacienty?• Je to dobrý styl – např. nevytváří menší samostatnost pacientů?
TRÉNINK VEDENÍ ROZHovorŮ S PACIENTEM	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenovat způsoby, jak strukturovat rozhovor s pacientem.• Rozvinout svou schopnost vést jednání s pacientem s pozitivním výsledkem formou modelových situací z pracovní náplně účastníků a získat zpětnou vazbu na své dovednosti při tréninku těchto situací.• Hledat společně doporučení postupu v těchto dobře zvládnutých situacích z vlastní praxe účastníků školení, co funguje, „dobrá praxe“.
SPECIFIKA TELEFONICKÉHO JEDNÁNÍ S PACIENTEM	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenovat základní odlišnosti, specifika telefonické komunikace.



	<ul style="list-style-type: none">• Rozvinout schopnost vést telefonická jednání s pacientem a získat zpětnou vazbu na své dovednosti.
ZÁVĚR A ZHODNOCENÍ TRÉNINKU	<ul style="list-style-type: none">• Shrnout hlavní poznatky z programu do osobních rozvojových plánů účastníků.• Zhodnotit školení z pohledu účastníků.
2. DEN – JEDNÁNÍ S PACIENTY A JEJICH RODINNÝMI PŘÍSLUŠNÍKY V OBTÍŽNÝCH SITUACÍCH	
ZVLÁDÁNÍ KOMUNIKAČNĚ OBTÍŽNÝCH SITUACÍ A KONFLIKTŮ	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenovat obtížné situace v životě a práci lékařů.• Naučit se „pro mě“ vhodné techniky zvládnutí obtížných situací.• Charakterizovat základní předpoklady jejich zvládnutí.
OBTÍŽNÉ SITUACE V KOMUNIKACI S PACIENTY A ZPŮSOBY JEJICH ZVLÁDÁNÍ	<ul style="list-style-type: none">• Procvičit se v dovednostech při zvládnutí manipulace, nedorozumění, konfliktů při jednání s pacienty.
TRÉNINK SDĚLOVÁNÍ NEGATIVNÍCH ZPRÁV (NAPŘ. ŠPATNÁ DIAGNÓZA, ÚMRTÍ)	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenovat základní doporučení postupu lékaře v těchto situacích.• Upevnit dovednosti formou tréninku vedení obtížných rozhovorů s následným rozбором a zpětnou vazbou.• Vyměnit si zkušenosti účastníků při jednání v těchto situacích.
JEDNÁNÍ S „OBTÍŽNÝMI“ PACIENTY A JEJICH RODINNÝMI PŘÍSLUŠNÍKY (NAPŘ. AGRESIVNÍ, NARCISTNÍ, ÚZKOSTNÝ, DEPRESIVNÍ ...)	<ul style="list-style-type: none">• Upevnit dovednosti formou tréninku vedení obtížných rozhovorů s následným rozбором a zpětnou vazbou.• Vyměnit si zkušenosti účastníků při jednání v těchto situacích.
ZÁVĚR A ZHODNOCENÍ TRÉNINKU	<ul style="list-style-type: none">• Shrnout hlavní poznatky z programu do osobních rozvojových plánů účastníků.• Zhodnotit školení z pohledu účastníků.

Poznámka: Návazný program pro lékaře může být totožný jako pro zdravotnický nelékařský personál uvedený výše.



1.6 ZAČÍNÁJÍCÍ LÉKAŘI

Program, který začínající lékaře podpoří v začátcích jejich kariéry, pomůže jim se zorientovat v jejich roli a dobře nastavit spolupráci se staršími kolegy i mezi sestrami a lékaři vzájemně. Velká část kurzu je zaměřena na praktický trénink komunikačních a rozhovorových situací, zejména v komunikaci s pacienty a jejich příbuznými. Vzdělávání je koncipováno jako dva samostatné dny – 1 + 1 den.

LÉKAŘ NA STARTU – 1 + 1 DEN

Cílem je podpořit účastníky v usazení se v roli lékaře, směřovat je k efektivní spolupráci se staršími kolegy i nelékařským personálem. Rozvinout komunikační dovednosti lékařů v rozhovorech s pacienty, jejich příbuznými, kolegy z jiných oddělení. Aktivity programu podpoří sebedůvěru účastníků pro zvládnutí obtížných komunikačních situací.

Výsledek a užitek školení pro účastníka:

- Je dobře adaptován ve své roli lékaře.
- Rozumí týmové synergii v pracovním týmu.
- Používá funkční modely komunikace s kolegy i pacienty.
- Zná vhodné techniky zvládnutí obtížných situací a různých typů pacientů (či rodinných příslušníků).
- Získá konkrétní inspiraci k osobnímu růstu v oblasti komunikace.
- Sdílí své zkušenosti i příklady dobré praxe.
- Propojení s kolegy z jiných oddělení.

TÉMA SETKÁNÍ	OBSAH SETKÁNÍ
1. DEN	
1. ROLE LÉKAŘE	<ul style="list-style-type: none">• Já v roli lékaře. Moje osobní pojetí role, mé vzory.• Já a náš tým. Spolupráce, tandem a role lékaře a sestry.• Já a starší kolegové, kolegiální, seniorita, formální i neformální hierarchie.
2. KOMUNIKACE V TÝMU	<ul style="list-style-type: none">• Zásadní pravidla efektivní zdravotnické komunikace.• Týmová spolupráce, soudržnost a loajalita a její hranice.• Osobní hranice, hranice dané rolí a jak je držet.• Náročná komunikační situace. Praktický trénink.
3. WORKSHOP S PRIMÁŘI	<ul style="list-style-type: none">• Workshop a diskuse se zkušenými primáři z nemocnice, kteří mají zájem na prohloubení vztahů s mladými lékaři – jde o sdílení zkušeností, nastavení společných očekávání
4. KOMUNIKACE S PACIENTY A JEJICH PŘÍBUZNÝMI JAKO NEDÍLNÁ SOUČÁST PRÁCE LÉKAŘE	<ul style="list-style-type: none">• Co dělá komunikaci úspěšnou?• Zodpovědnost za zdraví pacienta a jak ji podpořit.• Základní komunikační dovednosti a základní pravidla komunikace s pacienty.• Naše komunikace s pacienty. Praktický workshop.
5. ROZHOVOR LÉKAŘE S PACIENTEM	<ul style="list-style-type: none">• Struktura rozhovoru s pacientem (jak při prvním kontaktu, při vyšetření, při sdělování diagnózy,..).• Rozhovor s pacientem s pozitivním výsledkem formou modelových situací z pracovní náplně účastníků.• Praktický trénink a příklady „dobré praxe“



2. DEN	
6. ZVLÁDÁNÍ KOMUNIKAČNĚ OBTÍŽNÝCH SITUACÍ A KONFLIKTŮ	Obtížné situace s pacienty v práci lékařů. Jak zvládat v kontaktu s pacienty (rodinnými příslušníky) manipulaci, nedorozumění, konflikty... V vhodné techniky zvládnutí obtížných situací.
7. JEDNÁNÍ S „OBTÍŽNÝMI“ PACIENTY A JEJICH RODINNÝMI PŘÍSLUŠNÍKY	Pojmenování různých typů „obtížných“ pacientů a jak s nimi jednat (např. agresivní, narcistní, úzkostný, depressivní ...). Praktický trénink. Praktický workshop ke sdílení zkušeností účastníků při jednání v náročných situacích.
8. SDĚLOVÁNÍ NEGATIVNÍCH ZPRÁV	Pojmenovat základní doporučení postupu lékaře v těchto situacích - např. špatná diagnóza, úmrtí,... Praktický trénink. Praktický workshop ke sdílení zkušeností účastníků při jednání v těchto situacích.
9. CO JEŠTĚ POTŘEBUJEME...	Diskuse a workshop k tématům (či konkrétním případům z praxe), která v průběhu školení zazněla a ke kterým je potřeba se ještě vrátit a více se jimi zabývat.



1.7 ZAMĚSTNANCI V AMBULANCÍCH

ÚČINNÁ KOMUNIKACE V PÉČI O PACIENTY – 1 DEN

Přínos:

Cílem je rozvinout komunikační dovednosti zdravotníků v kontaktu s pacienty tak, aby dokázali prosazovat filozofii klientsky orientované organizace. Aktivity programu podpoří sebedůvěru účastníků pro zvládnutí komunikačně náročných situací a použití dovedností z empatické asertivity v praxi.

VÝSLEDEK A UŽITEK PRO ÚČASTNÍKA ŠKOLENÍ:

- Posílí své komunikační dovednosti podporující proklientskou komunikaci.
- Zná vhodné techniky zvládnutí komunikačně obtížných situací a různých typů pacientů.
- Umí asertivně zvládat emočně vypjaté situace.
- Získá konkrétní inspiraci k osobnímu růstu v oblasti komunikace, což je i účinný nástroj prevence proti syndromu vyhoření.
- Sjednocení se s kolegy při postupech v komunikačně náročných situacích.

TÉMA	OBSAH
NAŠE KOMUNIKACE JAKO JEDEN ZE ZÁKLADNÍCH NÁSTROJŮ SPOKOJENOSTI PACIENTŮ	<ul style="list-style-type: none">• Připomenout si principy klientsky orientovaných nemocnic a nároků z toho vyplývajících pro práci zdravotníků/účastníků• Pochopit komunikaci jako nástroj vytváření vztahů při péči o pacienty• Naše komunikační automatismy – kdy nám pomáhají a kdy nám škodí
CO JE A CO NENÍ EMPATICKÁ ASERTIVITA	<ul style="list-style-type: none">• Dovednosti tvořící empatickou asertivitu• Trénink jejich používání v praxi účastníků (schopnost udržovat hranice ve vztazích, říci si o pomoc, zvládnutí vypjatých emocí, reagovat na pasivitu druhé strany...)• Sdílení účastníků s řešením podobných situací
OBTÍŽNÉ SITUACE V KOMUNIKACI S PACIENTY A ZPŮSOBY JEJICH ZVLÁDNUTÍ	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenovat obtížné situace v práci účastníků kurzu• Procvičit se v dílčích komunikačních dovednostech v náročných situacích (např. agresivita, pasivita, manipulace, hraní psychologických her...) s následnou zpětnou vazbou• Sdílení účastníků s řešením podobných situací
MÉ PLÁNY ANEB PŘENOS DO PRAXE	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenování toho, co převedu do své praxe i jaké kroky k tomu učiním.• Zpětná vazba na seminář



PSYCHOLOGIE PACIENTŮ A JAK S NIMI JEDNAT/ JAK O NĚ PEČOVAT (?) - 1 DEN

Přínos:

Cílem tohoto rozvojového semináře je posílení dovedností při jednání s pacienty. Program kombinuje poznatky z psychologie osobnosti, etikety a komunikace do praktický rad a návodů.

Seminář je otevřený námětům účastníků a reaguje na jejich potřeby. Tím je pro ně praktickým pomocníkem využitelným v jejich zdravotnické praxi.

Výsledek a užitek školení pro účastníka:

- Posílení svých znalostí v oblasti psychologie, etikety a komunikace.
- Zlepšení dovedností při péči o pacienty.
- Procvičení si dílčích komunikačních dovedností.
- Posílení jistoty ve správnosti řešení některých patientských situacích v mé profesní roli.
- Sjednocení se v pracovních postupech mezi kolegy.
- Prevence proti syndromu vyhoření – ochota sdílet, ochota se vzdělávat.

TÉMA	OBSAH
JAK JAKO LIDÉ FUNGUJE–ME? ANEB LIDSKÁ PSYCHIKA	<ul style="list-style-type: none">• Úvod: seznámení se navzájem a program - jeho sladění s očekáváními účastníků• Co znamená pečovat o pacienty v našich profesních rolích?• Co tvoří naši lidskou osobnost a jak fungujeme• Podstata lidské psychiky a její vliv na chování, potřeby...
NEJSME VŠICHNI STEJNÍ ANEB TYPOLOGIE PACIENTŮ	<ul style="list-style-type: none">• 6 typů pacientů a jak s nimi jednat v naší profesní roli• Strategie jednání s nácvikem dílčích komunikačních dovedností se zpětnou vazbou
JAK JEDNAT S PACIENTY DLE JEJICH AKTUÁLNÍ PSYCHIKY A V DUCHU ETIKETY	<ul style="list-style-type: none">• Formou „testu“: Co už víme, připomenutí hlavních principů etikety• Pravidla etikety v našich komunikačních situacích s pacienty• Řešení případových situací z praxe účastníků• Nácvik řešení dílčích komunikačních situací se zpětnou vazbou
MÉ PLÁNY ANEB PŘENOS DO PRAXE	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenování toho, co převedu do své praxe i jaké kroky k tomu učiním• Zpětná vazba na seminář



1.8 RECEPČNÍ NA AMBULANCÍCH

DIPLOMATICKÁ ASERTIVITA, JEDNÁNÍ S OBTÍŽNÝMI KLIENTY 1 + 1 DEN

Přínos:

Cílem kurzu je připravit účastníky na schopnost účinně pracovat v různě emočně vypjatých situacích, asertivně a účinně jednat se stále vysokým proklientským přístupem.

Výsledek a užitek školení pro účastníka:

- Posílí své komunikační dovednosti podporující proklientskou komunikaci.
- Naučí se vhodné techniky zvládnání obtížných situací.
- Posílí emoční inteligenci pro lepší zvládnání mezilidských vztahů.
- Ovládá emoční sebeobrané strategie.
- Umí asertivně zvládat emočně vypjaté situace.

TÉMA	OBSAH
1. ČÁST – DIPLOMATICKÁ ASERTIVITA	
JAKÁ JSOU SPECIFIKA KOMUNIKACE VE ZDRAVOTNICKÉM PROSTŘEDÍ?	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenovat specifika komunikace ve zdravotnickém prostředí dané nemocnice a připomenout vizi nemocnice• Procvičit se v dílčích základních komunikačních dovednostech potřebných k proklientskému přístupu• Sdílení dobré praxe – workshop – co se nám daří, co funguje a jak to podporuje vizi nemocnice
CO JE A CO NENÍ DIPLOMATICKÁ ASERTIVITA?	<ul style="list-style-type: none">• Naučit účastníky účinné komunikaci v zátěžových situacích• Vydělení diplomatické asertivity z emočně přirozených komunikačních stylů• Jak být asertivní a nenaštávat okolí• Asertivita a společenský takt
KLÍČOVÉ TECHNIKY DIPLOMATICKÉ ASERTIVITY	<ul style="list-style-type: none">• Naučit účastníky některé asertivní techniky• Trénink asertivních technik• Zpětná vazba k tréninku a individuální doporučení
WORKSHOP NA ZÁVĚR	<ul style="list-style-type: none">• Které konkrétní náměty, dovednosti z dnešního dne zapracujeme do své praxe a co ještě můžeme změnit ze své pozice k podpoře proklientského přístupu
2. ČÁST – ZVLÁDÁNÍ OBTÍŽNÝCH KOMUNIKAČNÍCH SITUACÍ	
JAK NA OBTÍŽNÉ SITUACE V KOMUNIKACI S PACIENTY?	<ul style="list-style-type: none">• Úvodní sdílení, jak fungují změny a náměty z prvního setkání (co se daří)• Pojmenovat obtížné situace v práci při kontaktu s pacienty a jejich příbuznými• Charakterizovat základní předpoklady jejich zvládnutí• Vyměnit si zkušenosti účastníků při jednání v těchto situacích
TRÉNINK ZVLÁDÁNÍ OBTÍŽNÝCH KOMUNIKAČNÍCH SITUACÍ	<ul style="list-style-type: none">• Praktický trénink zvládnání obtížných komunikačních situací s akcentem na konkrétní situace z praxe účastníků• Procvičit se v dovednostech při zvládnání nedorozumění, konfliktů, manipulace, při jednání s pacienty i jejich příbuznými



	<ul style="list-style-type: none">• Naučit se „pro mě“ vhodné techniky zvládnání obtížných situací – krátký workshop – co mi funguje (sdílení zkušeností)
ZVLÁDÁNÍ EMOCÍ DRUHÝCH	<ul style="list-style-type: none">• Naučit se efektivně pracovat s emocemi pacientů• Procvičení aktivního naslouchání• Trénink empatických reakcí
WORKSHOP NA ZÁVĚR	<ul style="list-style-type: none">• Které konkrétní náměty, dovednosti z dnešního dne zapracujeme do své praxe a co ještě můžeme změnit ze své pozice k podpoře proklientského přístupu

3. ČÁST – ZVLÁDÁNÍ EMOCÍ A PRÁCE S VLASTNÍ ENERGIÍ

KULTIVACE EMOCIONALITY A EMOČNÍ PŘELAŽOVÁNÍ	<ul style="list-style-type: none">• Úvodní sdílení, jak fungují změny a náměty z předchozích setkání (co se daří)• Naučit se efektivně pracovat s vlastními emocemi• Metody obran proti emočně toxickým lidem (manipulátoři, psychopati...)• Protrénovat zvládnání svých negativních emocí v náročných komunikačních situacích
ZVLÁDÁNÍ STRESU V OBTÍŽNÝCH SITUACÍCH	<ul style="list-style-type: none">• Pojmenovat příčiny vzniku stresových situací• Vytvořit si individuální přístup ke zvládnání stresorů v denní praxi• Workshop: Poskytnout si inspirace k systémovému snižování dlouhodobé stresové zátěže
ZÁVĚR S REFLEXÍ A ZPĚTNOU VAZBOU	<ul style="list-style-type: none">• Reflektovat celý kurz a jeho osobní přínosy pro každého účastníka• Dát prostor k závěrečným dotazům• Stanovit si osobní (či skupinový) rozvojový cíl v oblasti zvládnání obtížných komunikačních situací• Podpořit přenos poznatků do praxe – co pro to potřebujeme?



1.9 ŘIDIČI SANITEK

Program je připraven pro řidiče sanitek a zároveň se ho mohou účastnit i jiní zaměstnanci nemocnice, kteří se často dostávají do náročně komunikačně a emočně vypjatých situací, například recepční z urgentního příjmu, sestry z domácí péče apod.

Doporučujeme skupinu max. 12 účastníků.

PROFESIONÁL V AKCI: ZVLÁDÁNÍ NÁROČNÝCH SITUACÍ

Možná jste už sami zažili situace, kdy vás napadlo: „*Jak mám reagovat, když někdo křičí a ztrácí kontrolu?*“ nebo „*Jak to zvládat, když mě v práci rozčílí?*“. Právě pro tyto chvíle kurz nabízí prostor pro trénink a sdílení zkušeností. Tento interaktivní kurz vás provede tématem zvládání zátěžových a konfliktních situací, se kterými se řidiči sanitek běžně setkávají. Naučíte se lépe rozpoznat a zpracovat vlastní emoce a získáte nástroje, jak reagovat na agresivní jednání nebo stresující okolnosti v terénu.

VÝSLEDEK A UŽITEK PRO ÚČASTNÍKY ŠKOLENÍ:

- Je schopen jistěji zvládat krizové a konfliktní situace.
- Dokáže využívat komunikační a deeskalační dovednosti v praxi.
- Procvičí a osvojí si techniky pro zvládání stresu a vlastních emocí.
- Posiluje svou psychickou odolnost a předchází syndromu vyhoření.

TÉMATA	OBSAH
REAKCE NA AGRESI A KONFLIKTY	<ul style="list-style-type: none">• Jak rozpoznat různé formy agrese a konfliktu• Principy deeskalace – co pomáhá a co naopak zhoršuje situaci• Praktické techniky zvládání agresivního chování• Modelové situace a zpětná vazba
PRÁCE S EMOCEMI V ZÁTĚŽI	<ul style="list-style-type: none">• Znalost a pojmenování vlastních emocí• Jak emoce ovlivňují chování při řízení a komunikaci• Rychlé techniky regulace emocí v náročných podmínkách• Diskuze a sdílení zkušeností z praxe
ZVLÁDÁNÍ FRUSTRACE A STRESU	<ul style="list-style-type: none">• Jak vzniká frustrace a její vliv na jednání• Praktické způsoby, jak předejít „přehřátí“ v zátěži• Odolnost a sebemotivace při opakovaném tlaku a náročných úkolech
ZÁVĚREČNÉ SHRNUTÍ	<ul style="list-style-type: none">• Klíčové poznatky z programu• Individuální doporučení pro účastníky



1.10 TÝMOVÉ PODPŮRNÉ WORKSHOPY/SUPERVIZE

CÍL:

Cílem týmových workshopů/supervize je podpořit vztahy, dobrou pracovní atmosféru a efektivitu práce v daném týmu. Účastníci těchto setkání získávají díky vedenému procesu vhled do svých modelů a vzorců chování. A postupně se učí používat ty efektivní na úkor toxických, či nežádoucích. Dobře řízené workshopy vedou nejen k žádoucím změnám, ale i k jejich upevnění.

EFEKTY:

- Osobní spolupodíl na tvorbě žádoucí kultury
- Podpora vnitřní motivace a chuti
- Prevence syndromu vyhoření
- Prevence chyb
- Společné učení se
- Uvědomění důležitosti role a chování každého člena týmu pro dosažení žádoucího stavu
- Prakticky realizovaný participativní styl řízení

ZPŮSOB REALIZACE:

- Týmové podpůrné workshopy/supervize je určena pro ucelený tým bez ohledu na velikost týmu (počet účastníků je omezen pouze efektivitou práce, je tedy možné, že pokud tým přesahuje 20 osob, některé workshopy jsou děleny do menších skupin).
- Rozsah setkání - 3 -3,5 hodiny včetně přestávek (např. 8:00 – 11:30 hodin nebo dle domluvy) a odpoledne následuje konzultace pro vrchní sestru a individuální podpůrné konzultace pro jednotlivé členy týmu (dle zájmu)
- Pravidelné setkání vždy za jeden -tři měsíce (pravidelnost je na domluvě, ale pro proces je důležité, aby rozestupy nebyly větší než 3 měsíce). Pokud je v týmu nějaký vážný, dlouho neřešený problém, je lepší intervaly mezi jednotlivými setkáními v začátku zkrátit.
- Celkový počet supervizních workshopů je definován zakázkou. Jsou týmy, pro něž je supervize povinná a je nutná pro dosažení standardů kvality práce. V nich supervize běží pravidelně a permanentně. Je-li supervize zadávána jako metoda k vyřešení nějakého specifického problému, pohybuje se počet setkání zpravidla od 2 do 6, aby došlo k efektivnímu vyřešení.
- Lektor/supervizor je zpravidla vždy stále stejný člověk – pro pocit důvěry i kontinuity směřování.

PODMÍNKY ÚSPĚŠNÉ REALIZACE:

Odpovědnost za naplnění podmínek úspěšné realizace je v zásadě na obou stranách.

Strana zadavatele:

- Ví zakázku – alespoň rámcově ví, co chce – jaké změny by měly proběhnout, na jakou úroveň se má tým dostat.
- Je ochoten a schopen naslouchat lektorovi/supervizorovi, všem účastníkům, reflektovat proces supervize a aktivně se ho účastnit nebo podporovat.
- Dokáže zajistit, aby se supervizních setkání zúčastňovala podstatná část týmu včetně „vlivově“ důležitých person.
- Má s týmem vyjednáno, že supervize v týmu bude probíhat – tým ji nebude bojkotovat.

Strana realizátora:

- Dokáže zajistit kontinuitu a pravidelnost supervizních workshopů.
- Supervizor je zkušený, má praxi v řešení týmových problémů, ovládá práci s týmovou dynamikou, rozumí vnitřním procesům, ovládá techniky práce se skupinou.
- Je schopný naslouchat, je respektující, dokáže poskytovat nehodnotící zpětnou vazbu, komunikovat procesy tak, aby je účastníci nahlédli a porozuměli jim.



1.11 ROZVOJ OSTATNÍCH ZAMĚSTNANCŮ

ZVLÁDÁNÍ KRIZE A KOMUNIKACE – 1 DEN

Doba je nyní velmi proměnlivá, ekonomická situace je nestabilní a do toho přichází hned několik závažných hrozeb, ať už světového, či tuzemského charakteru. Dovednost ustát náročná životní období se tak jeví jako v podstatě základní z palety dovedností, kterými by dnešní člověk měl disponovat. Ti schopní z nás mají dovednost krize dobře a elegantně ustát. Ti nejlepší však kromě toho dokáží také podpořit své okolí a dodat sílu těm, kteří ji potřebují. A právě to z nich činí skvělé lídry.

V rámci společného dne se podíváme na to, co krize vlastně je, jak ji každý z nás vnímá, i jak se k nim stavíme. Představíme si cesty, jak takovým obdobím čelit, ať už samostatně v osobním životě, nebo společně v pracovním týmu. Výsledkem setkání pak budou osobní závazky, které pomohou účastníkům posílit jejich osobní stabilitu, i kterými přispějí k odolnější firemní kultuře.

VÝSLEDEK A UŽITEK PRO ÚČASTNÍKA ŠKOLENÍ:

- Ví, jak rozpoznat krizové situace a období.
- Zná své limity a potřeby pro zvládnutí krizí.
- Umí zvolit vhodné vyrovnávací strategie.
- Ví, jak komunikovat obtížné informace vhodnou, citlivou formou.
- Dovede podpořit sebe i své okolí, když je třeba.

TÉMATA	OBSAH
ÚVOD – JAK POZNÁME KRIZI? KAŽDÝ JINAK	<ul style="list-style-type: none">• Představení účastníků a jejich očekávání• Definování, co je vlastně krize a jak se projevuje• Individuální zhodnocení, jaké situace vnímáme jako krizové• Test odolnosti vůči krizovým situacím, pracovním či osobním• Debata – jakými náročnými situacemi procházíme?
CHCI-LI PODPÍRAT, MUSÍM NEJDŘÍV SÁM/SAMA STÁT	<ul style="list-style-type: none">• Jednání v době krize – základní vyrovnávací strategie• 4 pilíře životní stability• O co se můžeme v životě opřít a co dělat, když některá z jistot zmizí• Jak posílit to, co nás drží• Osobní psychohygienu a péči o sebe• Možnosti, o kterých jsme zatím nepřemýšleli



JEDNÁNÍ V NÁROČNÝCH OBDOBÍCH – SOLIDARITA VS. RIVALITA	<ul style="list-style-type: none">• Je na nás, jak to zvládneme – naše vztahy ovlivní dopad náročných situací• Krise jako příležitost k větší stabilitě• Firemní kultura jako indikátor pravděpodobného přístupu ke krizovým obdobím• Čemu se vyhnout a na co si dát pozor• Psychohygienu pracovního týmu
KOMUNIKACE V OBTÍŽNÍCH SITUACÍCH	<ul style="list-style-type: none">• Prezentace špatné zprávy skupině• Sdělování negativních informací jednotlivcům• Jak se na rozhovory připravit• Jak takové rozhovory ustát, aneb ošetřit potřebují obě strany
WORKSHOP – JAK USTÁT KRIZOVÁ OBDOBÍ	<ul style="list-style-type: none">• Brainstorming – co nám, jakožto pracovnímu týmu, může pomoci náročná období ustát• Vypracování jednotlivých témat skupinami• Prezentace výsledků• Společná diskuze• Vybrání reálných možností, které můžeme jednotlivě i společně realizovat
ZÁVĚR – S ČÍM ODCHÁZÍME?	<ul style="list-style-type: none">• Závazky pro vytvoření krize-vzdorné kultury ve firmě• Osobní využití – jak posílím vlastní stabilitu• Rozloučení

EMPATIE A ETIKA NA PRACOVIŠTI – 1 DEN

Každý z nás se chce v zaměstnání cítit dobře. Naše vnímání a pocity z interakce s ostatními kolegy hrají důležitou roli. Ale jak na to? Dozvíte se, jak prostřednictvím tréninku posílit etiku a empatické dovednosti, a tím přispět k budování spolupracujících vztahů na pracovišti. Už jste si sami někdy řekli: „To mi snad dělá naschvál.“ „Proč to po mě chce?“ nebo „Slyší vůbec, co jí/jemu říkám?“. Rozvinete schopnosti vcítění se do perspektivy druhých a tím podpoříte týmovost. Příjemná atmosféra na pracovišti je potenciálem a multiplikátorem síly. Tento tréninkový program zaměřený na empatii a etiku je příležitostí, jak podpořit mezilidskou vzájemnost a dobré vztahy v týmu.

VÝSLEDEK A UŽITEK PRO ÚČASTNÍKA ŠKOLENÍ:

- Zná pilíře, na kterých spojí empatie a etiketa na pracovišti.
- Rozumí základním principům empatické reakce.
- Ví, jak podpořit vzájemnost vztahů na pracovišti.
- Umí vytvářet a udržovat empatické pracovní prostředí.
- Pojmenuje současnou situaci a najde řešení.



TÉMATA	OBSAH
JAK PODPOŘIT VZÁJEMNOST PRACOVNÍCH VZTAHŮ?	<ul style="list-style-type: none"> • Piliře příjemného pracovního prostředí • Etické x neetické pracovní vztahy • Přínosy etiky ke každodenní interakci • Diskuze o etických dilematech v pracovních vztazích se zpětnou vazbou
NAŠE CHOVÁNÍ A REAKCE NA DRUHÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Emoční inteligence • Emoční únos - Jak zvládat naše emoce? • Diskuze o emočních mapách se zpětnou vazbou
JAK EMPATICKY REAGOVAT?	<ul style="list-style-type: none"> • Principy empatické reakce • Náš postoj – Chceme konflikt nebo kooperaci? • Trénink empatických dovedností
TRÉNINK EMPATICKÝCH ROZHOVORŮ NA PŘÍKLADECH ÚČASTNÍKŮ SE ZPĚTNOU VAZBOU	<ul style="list-style-type: none"> • Empatický rozhovor a jeho zákonitosti • Trénink empatických rozhovorů • Individuální doporučení pro účastníky
ZÁVĚR – S ČÍM ODCHÁZÍME?	<ul style="list-style-type: none"> • Co konkrétně využiji a kdy začnu • Osobní využití – jak posílím vlastní empatii • Rozloučení

SPOLUPRÁCE A POZITIVNÍ MINDSET V TÝMU - 1 DEN

Pracovní týmy vznikly kvůli spolupráci. Přesto není samozřejmé, že vztahy v týmu jsou na spolupráci postaveny. Je výhodné vnášet do týmu konkurenci či spoléhat na obětavost? Jaký je způsob kolektivního myšlení v týmech a jakými emocemi je nesen? Kurz přináší nejen odpovědi na tyto otázky, ale i tréninkovou formou procvičuje dílčí dovednosti.

VÝSLEDEK A UŽITEK PRO ÚČASTNÍKA ŠKOLENÍ:

- Ví, jak číst vztahovou situaci v týmu a umí ji pojmenovat.
- Zná konkrétní nástroje k vytváření efektivní spolupráce v týmu.
- Ví, jak z konfliktu v týmu udělat hybatele vývoje.
- Umí ze sporu udělat řešení problému.
- Ví, jaký způsob myšlení potřebujeme v týmu mít aneb fixní: růstové myšlení.
- Zná způsoby implementace získaných poznatků a dovedností do svých týmů.

TÉMATA	OBSAH
4 FORMY CHOVÁNÍ V TÝMU	<ul style="list-style-type: none"> • Vzorec úspěšných týmů – 3 principy týmové kultury a 3 nástroje úspěšných týmů • Jak posilovat spolupráci v týmu -



TRÉNINK SPOLUPRÁCE SE ZPĚTNOU VAZBOU	<ul style="list-style-type: none">• Týmové aktivity zaměřené na procvičení spolupráce• Trénink zpětné vazby – čtení procesu spolupráce a její zlepšování
2 ZÁKLADNÍ ZPŮSOBY MYŠLENÍ A ATMOSFÉRA V TÝMU	<ul style="list-style-type: none">• Projevy fixního a růstového myšlení• Emocionální mapa týmu• Nástroje pozitivního ovlivňování atmosféry v týmu
KONFLIKT JAKO HYBATEL TÝMU	<ul style="list-style-type: none">• Náš postoj k týmovým konfliktům• Konflikt jako zdroj nerovnováhy v týmu• Synergetické mechanismy k nastolování stability a pohody• Nástroje k řešení týmových konfliktů
ZÁVĚR – S ČÍM ODCHÁZÍME?	<ul style="list-style-type: none">• Co využiji ve své práci a kdy začnu• Osobní využití – jak posílím své růstové myšlení• Rozloučení

FLEXIBILNÍ A AGILNÍ PŘÍSTUP V PRÁCI – 1 DEN

Flexibilitu a agilitu v práci lze vnímat jako specifický styl chování, který umožňuje plynulost, schopnost reagovat a schopnost přizpůsobit se měnícím se okolnostem. Zahrnuje viditelně se odlišující způsoby myšlení a řešení problému od chování rigidního a pasivního. Kurz je zaměřen na seznámení se s mentálními modely flexibilního a agilního myšlení včetně jejich tréninku a osvojení.

VÝSLEDEK A UŽITEK PRO ÚČASTNÍKA ŠKOLENÍ:

- Osvojí si minimálně 10 mentálních modelů zvyšující flexibilitu a agilitu.
- Pokud je manažerem, ví, jak flexibilitu a agilitu procesně vnášet do svého týmu.
- Je úspěšnější v efektivním rozhodování a analyzování problémů.

TÉMATA	OBSAH
ÚVOD – ROZLIŠENÍ FLEXIBILNÍCH POSTUPŮ OD JINÝCH ZPŮSOBŮ PRÁCE A ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ	<ul style="list-style-type: none">• Co znamená být flexibilní na mé pozici, pracovním místě• Příležitosti a hranice flexibility.
MINI WORKSHOP – FLEXIBILITA A ODOLNOST	<ul style="list-style-type: none">• Jak tvořit z lidí antifragilní týmy• Manažerské nástroje řízení zvyšující antifragilitu a flexibilitu podřízených• Generační intermezzo – jak jsou na tom s odolností generace X,,Y,Z, Alfa• 4 úrovně antifragility v práci i osobním životě



TEORIE + MINI WORKSHOP – AGILITY	<ul style="list-style-type: none">• Manifest agility• Jaké prvky agility nás mohou inspirovat pro naši práci, které metody můžeme bez vysokých nákladů ihned zavést
WORKSHOP – MENTÁLNÍ MODELY – NÁSTROJE ÚSPĚCHU	<ul style="list-style-type: none">• Co jsou to mentální modely, základní přehled• Případové studie z praxe účastníků a jejich řešení tradiční versus pomocí mentálních modelů
WORKSHOP – PŘENOS DO PRAXE	<ul style="list-style-type: none">• Jak a v čem můžeme naučené konkrétně využít v praxi
ZÁVĚR – S ČÍM ODCHÁZÍME?	<ul style="list-style-type: none">• Zásadní poznatky o flexibilitě, agilitě a mentálních modelech• Osobní odhodlání a změny• Rozloučení

SEBEMOTIVACE – FOCUS NA ÚSPĚCH – 1 DEN

Přínos:

Cílem je účastníky vést k motivaci pro výkon a dosahování úspěchu. Workshop pomáhá i v ujasnění si vlastní hodnoty, hodnoty úspěchu, vlastního zdraví, aktivního přístupu k řešení problémů.

TÉMA	OBSAH
PODSTATA SEBEMOTIVACE - RŮSTOVÉ VS FIXNÍ MYŠLENÍ Cíl: Posílit sebmotivaci skrze důraz na růstové myšlení a podpořit účastníky v odvaze ke změnám.	<ul style="list-style-type: none">• Sebevyhrávající a sebezohrávající scénáře• Jak posilovat svou houževnatost a vytrvalost• Detekce svých nekomfortních zón – jak v nich být efektivní• Diversity of thought – posilování různosti, techniky rozšiřující myšlení out of box
CESTA K ÚSPĚCHU Cíl: Vybavit účastníky technikami a nástroji, které pomáhají vědomě řídit svůj život.	<ul style="list-style-type: none">• Tři typy vlastností/dovedností pro životní úspěšnost – Kariérní, vztahové, intelektové – jejich sebeanalýza a jejich rozvoj• Modely sebmotivujícího chování – rutiny, postupy...
FITNESS PRO AKTIVNÍ ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ Cíl: Naučit účastníky mentální postupy a techniky, které pomáhají zvýšit vlastní motivaci a aktivitu.	<ul style="list-style-type: none">• Účinné sebeovlivňování• Zvyky a zlozvyky – jak je měnit či se jich zbavovat• Jak chytře začínat (třeba se cvičením...) a jak chytře končit (třeba s toxickým vztahem...)



ODOLNOST A PRUŽNOST ŽIVOTNÍ STYL ÚSPĚCHU – 1 DEN

Přínos:

Cílem workshopu je zlepšit u účastníků dovednost a schopnost strategicky pojímat svá rozhodnutí o přístupu k sobě, životu druhých a k práci. Seznámíte se s technikami, které prohlubují jak psychickou, tak fyzickou odolnost a zvyšují duševní pružnost. Dozvíte se jaké dovednosti vám či vašim blízkým nejspíš pomohou k úspěšné budoucnosti. A také samozřejmě, jak se je učit, jak je pěstovat, trénovat.

VÝSLEDEK A UŽITEK PRO ÚČASTNÍKA A FIRMU:

- Snižuje dopady stresu.
- Lépe zvládá nejistotu a nejednoznačnost.
- Umí vybrané techniky psychického fitness.

TÉMA	OBSAH
ODOLNOST A PRUŽNOST JAKO TÉMA SOUČASNOSTI	<ul style="list-style-type: none">• Krize a turbulence jako norma• Růstové myšlení vs fixní myšlení• Vuca model v denní praxi
POHOTOVÁ KOMUNIKACE	<ul style="list-style-type: none">• Kritéria pohotovosti v komunikaci• Trénink pružného reagování• Návčik a pilování komunikačních formulací na obranu proti mikroagresi a negativnímu hodnocení osoby
STRES JAKO PŘÍTEL	<ul style="list-style-type: none">• Dlouhodobý stres vs akutní stres• Techniky a postupy prevence proti dlouhodobému stresu• Jak na akutní stres, jak ho efektivně využít či tlumit.
PĚSTOVÁNÍ ODOLNOSTI A PRUŽNOSTI – TŘÍ ÚROVŇOVÝ SYSTÉMOVÝ MODEL	<ul style="list-style-type: none">• Já a odolnost/pružnost• Odolnost/pružnost na úrovni partnerství, rodiny a výchovy.• Odolnost/pružnost na úrovni pracovních týmů, firmy .
FITNESS PRO ODOLNÝ/PRUŽNÝ ŽIVOT	<ul style="list-style-type: none">• Účinné sebeovlivňování• Zvyky a zlozvyky – jak je měnit či se jich zbavovat.• Jak chytře začínat (třeba se cvičením...) a jak chytře končit (třeba s toxickým vztahem...)

HRANICE V NÁS A KOLEM NÁS – 1 DEN

Přínos:

Účastníci získají hlubší náhled na svoji osobnost, zvědomí si své vlastní limity a moc. Nahlédnou, jak tyto mechanismy působí v mezilidských vztazích a ve společnosti – na dobrých i špatných příkladech. Seznámí se s novými trendy a tím, jak fungují v praxi.

Výsledek a užitek školení pro účastníka:

- Umí lépe nakládat se svými silnými i slabými stránkami.
- Umí říci ne.



- Nebojí se udělat chybu.
- Umí dát prostor druhému.
- Nebojí se dát najevo svou moc.
- Vnímá svět jako příležitost, nikoli jako problém.

TÉMA	OBSAH
ÚVOD	<ul style="list-style-type: none">• Proč jsem zde? Jaká jsou má očekávání? Jaká je moje zkušenost?
OSOBNOSTNÍ TYP	<ul style="list-style-type: none">• V čem jsou mé silné a slabé stránky?• Jsou „slabé“ stránky vždy slabé?• Jak jednat s mimozemšťany?
MUŽSKÁ A ŽENSKÁ SLOŽKA OSOBNOSTI	<ul style="list-style-type: none">• „Patriarchální svět“, „ženské kruhy“, „něžné ženství“ a „muži nepláčou“ – jak se to má s těmito pojmy? Není to celé trochu jinak?• Proč se mužství a ženství tak přitahuje?• Od nezralosti k zralosti• Typy agrese (ženské a mužské)
RESPEKT, MOC A HRANICE	<ul style="list-style-type: none">• O co se opřít• Moje území a tvoje území• Ne a nevím – a je to v pořádku• Chci a říkám si o to
BEZPEČÍ, NEBO SVOBODA? NEBO OBOJÍ?	<ul style="list-style-type: none">• Pravidla v nás a kolem nás.• Jaká je cena za svobodu?• A cena za pravidla?• Cítím se být mocný, nebo bez-mocný? A jak to změním?
MEZILIDSKÉ VZTAHY A SPOLEČNOST	<ul style="list-style-type: none">• Rodina. Zaklínadlo bezpečí• Vzdělávání. Zaklínadlo tradice a zvyku• Firmy. Zaklínadlo efektivity
MOJE CESTA	<ul style="list-style-type: none">• Osobní reflexe – kudy se vydám dál?

JAK SI SVÝM ROZHODOVÁNÍM ZLEPŠIT ŽIVOT – 1 DEN

Přínos:

V průměru 4 hodiny denně člověk věnuje rozhodování. Jste překvapeni, že je to tolik? Cílem kurzu je posílit dovednosti účastníků dělat dobrá rozhodnutí a být s nimi spokojeni.

Výsledek a užitek workshopu pro účastníka:

- Má pojmenovaný svůj rozhodovací proces a ví, jaké jsou jeho silné a slabé stránky.
- Ví, kdy při rozhodování zvažovat možnosti a kdy se nechat vést intuicí.
- Umí využít 8 tipů ke zlepšení svého rozhodování.
- Umí použít 4 účinné rozhodovací techniky.
- Zná 6 způsobů, jak nejčastěji ovlivnit rozhodování druhého aneb co někteří na mě zkouší.



TÉMATY	OBSAH
O ROZHODOVÁNÍ	<ul style="list-style-type: none">• Co je rozhodnutí aneb charakteristika pojmu• 4 vlivy ovlivňující kvalitu našich rozhodnutí• Rozhodování na příkladech slavných• 7 chyb našeho myšlení
ROZHODOVACÍ PROCES	<ul style="list-style-type: none">• Rozhodování jako nůžky• 5 fází rozhodovacího procesu• 8 inspirací k lepšímu rozhodování
ROZHODOVACÍ TECHNIKY	<ul style="list-style-type: none">• Charakteristika jednotlivých rozhodovacích technik• Cvičení na principu rozhodovacích dilemat
TRENINK ROZHODOVÁNÍ	<ul style="list-style-type: none">• Jak někomu pomoci s rozhodováním• Časová rozhodnutí

TVOŘÍME KULTURU SPOLUPRÁCE – 2 DNY

CÍLE PROGRAMU:

- budování interpersonálních vztahů a sladování postojů
- společné řešení úkolů a problémových situací
- aktivní zážitek ze společně dosažených výsledků vedoucí k osvojení si standardů spolupráce
- doporučení pro změnu v praxi na základě strukturované zpětné vazby

Pro splnění těchto cílů bude program veden částečně workshopově, kdy budou účastníci pracovat jak v celé velké skupině, tak v menších skupinách a budou se zabývat otázkami, jak je možné zlepšovat vztahy a budovat lepší atmosféru na pracovišti. Program bude doplněn týmovými úkoly a aktivitami. Před samotným programem si účastníci vyplní online dotazník „Life of miniscript“.

TÉMA	OBSAH
ÚVOD, JAKÝ JE NÁŠ TÝM – ZNÁME SE?	<ul style="list-style-type: none">• Úvodní seznámení, co očekáváme• Techniky na socio a psychometrii – vzájemné poznávání se netradiční formou• Naladění se vzájemně na spolupráci při workshopové práci
JAK SPOLUPRACUJEME A CO MŮŽEME ZMĚNIT?	<ul style="list-style-type: none">• Workshopy a diskuse na základě výstupů z dotazníku „Life of miniscript“• Analýza skupiny a jednotlivců, při které budeme hledat odpovědi na tyto otázky:<ul style="list-style-type: none">○ V čem jste snadné a v čem těžké se mnou spolupracovat?○ Co mohu udělat proto, aby se ostatním se mnou lépe spolupracovalo?



	<ul style="list-style-type: none">• Příklady konkrétních změn pro snadnější a vstřícnější komunikaci• Workshopy jsou proloženy drobnými aktivitami pro naladění se a odlehčení atmosféry
NÁŠ TÝM V AKCI – JAK NÁM JDE SPOLUPRÁCE?	<ul style="list-style-type: none">• Aktivity zaměřené na spolupráci v týmu – konkrétní aktivity zaměřené na týmové principy jako je komunikace, organizace, strategické myšlení, kreativita, ... Jedná se o propojení výstupů analytické části z workshopů• Po každé aktivitě následuje zpětná vazba nejen od lektora, důležitý je trénink dávání si zpětné vazby i od jednotlivých členů týmu – jak na celkový proces spolupráce, tak na jednotlivce i s ohledem na předchozí workshop a výstupy z něj
SEBEMOTIVAČNÍ ZÁVĚR	<ul style="list-style-type: none">• Analýza zisků a užitků.• Formulace přínosů a závazků do praxe.

SEBEPOZNÁNÍ A SEBEMOTIVACE – 2 DNY

Přínos:

Cílem kurzu je poznat dobré způsoby k řízení vlastního života, rozšířit dovednosti používat emoční inteligenci pro rozvoj sebe i druhých.

Výsledek a užitek školení pro účastníka:

- Má energii a chuť se rozvíjet.
- Umí volit vědomé postupy k ovlivnění své motivace.
- Prohlubuje svoji vztahovost jak ke svému nitru tak k druhým.

TÉMA	OBSAH
ŽIVOT JAKO ŠTĚSTÍ VERSUS SMYSLUPLNOST	<ul style="list-style-type: none">• Životní hodnoty• Mentalita tvůrců versus mentalita obětí• Paradox štěstí
8 ŽIVOTNÍCH VÝZEV KAPITOLA Z VÝVOJOVÉ PSYCHOLOGIE	<ul style="list-style-type: none">• Vývojové úkoly a výzvy• Moje vnitřní zákazy a povolení• 5 životních scénářů a jejich působení v běžném životě
IDENTITA JAKO OSUD VERSUS PÉČE	<ul style="list-style-type: none">• 4 dimenze života a 3 kruhy všímavosti - jak se o ně starat• Vzory a sebepojetí• Dobré a efektivní způsoby, jak čelit nepříjemnostem
JÁ MEZI DRUHÝMI	<ul style="list-style-type: none">• Druzí jako spolutvůrci JÁ• Jak mě vidí ostatní• Vztahovost porozumění omezením i příležitostem, které vznikají díky žití s druhými



MOUDRÉ PLÁNOVÁNÍ – VĚDOMÝ ŽIVOT	<ul style="list-style-type: none">• Principy moudrého plánování• Moudré plánování a výkonové plánování, jak to skloubit?
SEBEMOTIVAČNÍ ZÁVĚR	<ul style="list-style-type: none">• Analýza zisků a užitků• Praktický akční plán

ÚČINNÉ BRÁNĚNÍ SE MANIPULACÍM – 1 DEN

Přínos:

Důraz je kladen na zvýšení schopnosti rozpoznávat skryté i otevřené manipulativní hry. Účinně se jim bránit a odklánět je.

Výsledek a užitek školení pro účastníka a universitu:

- Umí rozpoznávat manipulativní chování, umí mu komunikačně otevřeně čelit a odklánět ho.
- V komunikaci si je sebejistý a nenabíhá si...
- Komunikuje s respektem, klidně, „asertivně“.

TÉMA	OBSAH
PROJEVY MANIPULACE, JEJÍ ETICKÝ A PSYCHOLOGICKÝ ROZMĚR	<ul style="list-style-type: none">• Vztah k manipulativnímu jednání• Tenká hranice mezi tím, co je a co není manipulace• Příklady z praxe, rozbor a analýza
MANIPULACE JAKO ZBRAŇ K SEBEPROSAZENÍ	<ul style="list-style-type: none">• Komunikační manipulativní strategie (provokování, vyhrožování, nátlakové hry, extrémní upřímnost...)• Manipulace chováním (svádění, manipulace krásou...)• Komunikační techniky obran a odklonění• Taktní upřímnost
EXTRÉMNÍ MANIPULÁTOŘI – JAK SE BRÁNIT	<ul style="list-style-type: none">• Sociopaté/psychopaté• Lháři• Okouzlující manipulátoři• Pomahači• Mikroagrese v jejich komunikaci a jak se jí bránit• Shrnutí programu

GENERACE MILLENNIALS – NOMÁDI BEZ MAPY A KOMPASU? – 2 DNY

Přínos:

Cílem workshopu je zprostředkovat účastníkům nové zkušenosti a pohledy na vedení a řízení generačně rozrůzněných týmů. Účastník po absolvování workshopu lépe rozumí motivacím nastupující generace „millennials“ a je vybaven nápady a technikami, jak propojovat lidi ve svém týmu.

**Výsledek a užitek workshopu pro účastníka:**

- Umí pracovat s hodnotami a prioritami různých generací.
- Je si vědom, že výsledky jeho práce s lidmi jsou zásadně ovlivněny jeho postoji k nim.
- Je vybaven tipy k tomu, jak tvořit spolupracující generačně rozrůzněné týmy.

TÉMA	OBSAH
PRIORITY A HODNOTY GENERACE Y, Z A X - POCHOPENÍ ROZDÍLŮ A SHOD	<ul style="list-style-type: none">• Generační turbulence – výhledy do budoucna• Očekávání generací „Y, Z a X“
NOVÉ VÝZVY PRO ROLI MANAŽERA V SOUVISLOSTI S NÁSTUPEM „MILLENNIALS“ ANEB ŠÉF PRO NĚHOŽ CHCI PRACOVAT	<ul style="list-style-type: none">• Proměna role a autority• Tradiční a nové pojetí manažerské moci – jazyk, kterému nové generace nerozumí a jazyk, kterému naslouchají• Permanentní získávání – nový jazyk vedení a udržení
VEČERNÍ FILMOVÝ KLUB	<ul style="list-style-type: none">• Filmové překvapení
PRINCIPY FUNKČNÍ MEZIGENERAČNÍ SPOLUPRÁCE ANEB TÝM, JEHOŽ CHCI BÝT SOUČÁSTÍ	<ul style="list-style-type: none">• Tvorba heart attack pro spolupráci• Spolupráce jako záměrné udržování balance• Generační konflikt na pracovišti?
KONCEPT TÝMOVÉ VITALITY - TÝM, V NĚMŽ SE DOBŘE PRACUJE	<ul style="list-style-type: none">• 5 oblastí týmové vitality• Rozvíjení jednotlivých oblastí – postupy a techniky
SEBEMOTIVAČNÍ ZÁVĚR	<ul style="list-style-type: none">• Analýza zisků a užitků• Formulace přínosů a závazků do praxe

JAK ŘÍDIT SENIORNÍ KOLEGY? – 1 DEN

Přínos:

Workshop kombinující předávání znalostí, společné objevování – workshop i nácvik – trénink, se zaměřuje na obě formy seniority: fyzickou i zkušenostní. Spojovacím tématem je úcta, empatie a potřebné komunikační dovednosti.

Ambicí školení je také podpořit mezigenerační propojování v týmech, které pomáhá týmům být nejúspěšnějšími.

Výsledek a užitek workshopu pro účastníka:

- Umí pracovat s hodnotami a prioritami různých generací.
- Umí používat pevný žádající styl a odlišit ho od tvrdého nařizujícího stylu.
- Umí zapojovat seniorní kolegy tak, aby naplnil jejich potenciál přínosu pro tým i jednotlivce.
- Umí vhodně reagovat na nejčastější „komunikační figury“ seniorních kolegů.

TÉMA	OBSAH
NAŠE POSTOJE JAKO ZÁKLAD PRO ÚSPĚŠNOU KOMUNIKACI	<ul style="list-style-type: none">• Generační turbulence – výhledy do budoucna.• Očekávání generací „Y, Z a X“.• Mé postoje a jak se projevují.



JAKOU BUDOUCNOST U NÁS NABÍZÍME SENIORNÍM KOLEGŮM?	<ul style="list-style-type: none">• Workshop k pojmenování současných možností a budoucích příležitostí.
ÚČTA: HRANICE V NÁS I VŮČI DRUHÝM	<ul style="list-style-type: none">• Sebeúcta• Jak pracovat s hranicemi v sobě• Jak pracovat s hranicemi ve vztazích - trénink komunikačních dovedností při „obraně vlastních hranic“
MANAŽERSKÝ PŘÍSTUP: PEVNÝ ŽÁDAJÍCÍ STYL	<ul style="list-style-type: none">• Proměna role a autority• Tradiční a nové pojetí manažerské moci – jazyk, kterému nová generace nerozumí a jazyk, kterému naslouchají• Permanentní získávání – nový jazyk vedení a udržení
VEDENÍ ROZHOVORU SE SENIORNÍM KOLEGOU	<ul style="list-style-type: none">• Trénink standardizovaného rozhovoru se seniorním kolegou se zpětnou vazbou
SEBEMOTIVAČNÍ ZÁVĚR	<ul style="list-style-type: none">• Analýza zisků a užitků• Formulace přínosů a závazků do praxe

WORK LIFE BALANC ANEB SPOKOJENÝ ŽIVOT, JAK NA TO? – 1 DEN

Jedním z hlavních předpokladů spokojeného života je porozumět sám sobě a žít v souladu se svými hodnotami, mít spokojené vztahy a činit vědomé kroky, které přináší výsledky. Tento tréninkový program je příležitostí nejen získat tipy jak na to, ale velkou část už přímo v jeho průběhu odpracovat.

VÝSLEDEK A UŽITEK PRO ÚČASTNÍKA ŠKOLENÍ:

- Má ujasněné své životní a pracovní priority.
- Ví, jaké hodnoty jsou ty „jeho“ a jak je ve svém životě podporovat.
- Rozumí svým emocím a prožívání stresu.
- Zná praktické techniky k práci se stresem a negativními emocemi.
- Osvojí si efektivní návyky sebeřízení.

TÉMATA	OBSAH
ŽIVOTNÍ SPOKOJENOST	<ul style="list-style-type: none">• Životní spokojenost, jak ji tvořit?• Moje životní i pracovní hodnoty• Jak se mi daří je žít a podporovat v osobním i pracovním životě



MŮJ ŽIVOT JÁ-PRÁCE- RODINA - KOMUNITA	<ul style="list-style-type: none">• Čím je tvořen můj život?• Co je pro mě v životě důležité?• Praktická práce na životní/ pracovní rovnováze účastníků.
STRES JAKO SOUČÁST NAŠICH ŽIVOTŮ	<ul style="list-style-type: none">• Stres jako hybatel našich životů, kdy pomáhá a kdy už škodí• Jak rozumět svému stresu a emocím a účinně s nimi zacházet• Jednoduché a účinné techniky pro práci s akutním stresem a negativními emočními projevy (dechové, relaxační)
SEBEŘÍZENÍ A NÁVYKY PRO SPOKOJENOST A SKUTEČNÉ VÝSLEDKY	<ul style="list-style-type: none">• Disciplína v řízení sebe (nejen v čase)• Tipy pro efektivní sebeřízení• Praktické návyky pro skutečné naplnění svých plánů a cílů



1.12 VEDENÍ NEMOCNIC

STRATEGICKÉ ŘÍZENÍ A LEADERSHIP VE ZDRAVOTNICTVÍ

JAK NASTAVOVAT SMĚR, KULTURU A VÝKON NEMOCNICE V PRAXI

– 3 DNY

Třídenní rozvojový program pro vedení nemocnic je zaměřený na propojení strategického řízení, leadershipu a každodenní praxe ve zdravotnictví. Program pomáhá účastníkům jasně formulovat směr a priority organizace, posilovat leadership v prostředí vysoké zátěže, sjednocovat komunikaci a kulturu napříč nemocnicí a efektivně řídit změny a lidi v nich.

Důraz je kladen na praktickou aplikaci, sdílení zkušeností a práci s reálnými situacemi z prostředí nemocnic.

VÝSLEDEK A UŽITEK PRO ÚČASTNÍKA ŠKOLENÍ:

- Má jasněji formulovanou vizi a strategické priority své nemocnice.
- Rozumí své roli lídra (nejen manažera).
- Dokáže lépe sjednocovat vedení a nastavovat směr napříč organizací.
- Umí vést změny a pracovat s odporem.
- Ví, jak zlepšit interní komunikaci (management ↔ oddělení ↔ personál).
- Získá konkrétní nástroje pro práci s týmy a klíčovými lidmi.

TÉMA	Obsah
1. DEN – STRATEGIE A SMĚR	
ROLE TOP MANAGEMENTU VE ZDRAVOTNICTVÍ DNES	<ul style="list-style-type: none"> • Specifika řízení nemocnice (tlak, nejistota, změny) • Rozdíl mezi řízením a leadershipem • Klíčové odpovědnosti TOP managementu
VIZE A STRATEGIE JAKO PRAKTICKÝ NÁSTROJ ŘÍZENÍ	<ul style="list-style-type: none"> • Jak formulovat srozumitelnou a funkční vizi • Strategie vs. operativa – jak je propojit • Časté chyby ve strategickém řízení
STANOVENÍ PRIORIT A ROZHODOVÁNÍ	<ul style="list-style-type: none"> • Jak určovat, co je skutečně důležité • Práce s omezenými zdroji (lidé, čas, energie) • Rozhodování v nejistotě
JAK STRATEGII ŽÍT	<ul style="list-style-type: none"> • Jak dostat strategii „z papíru do reality“ • Role managementu v implementaci • První kroky – co začít dělat jinak
2. DEN – LEADERSHIP A KULTURA	
LEADERSHIP VE ZDRAVOTNICTVÍ	<ul style="list-style-type: none"> • Osobní styl leadershipu • Vliv lídra na výkon a atmosféru • Leadership v prostředí zdravotnictví
HODNOTY A KULTURA ORGANIZACE	<ul style="list-style-type: none"> • Jak vzniká reálná kultura (ne deklarovaná) • Role vedení při utváření kultury • Práce s hodnotami v praxi
PRÁCE S KLÍČOVÝMI LIDMI	<ul style="list-style-type: none"> • Identifikace klíčových osob (primáři, vrchní sestry) • Jak je získat, motivovat a udržet • Práce s rozdílnými osobnostmi



VEDENÍ ZMĚNY	<ul style="list-style-type: none">• Proč lidé odmítají změny• Jak pracovat s odporem• Jak udržet směr a důvěru
3. DEN – KOMUNIKACE JAKO NÁSTROJ ŘÍZENÍ	
ROLE KOMUNIKACE V ŘÍZENÍ ORGANIZACE	<ul style="list-style-type: none">• Komunikace jako hlavní nástroj vedení• Jak skrze komunikaci nastavujeme směr, kulturu a očekávání• Typické komunikační chyby ve zdravotnictví
INTERNÍ KOMUNIKACE A SJEDNOCENÍ ORGANIZACE	<ul style="list-style-type: none">• Jak dostat strategii a rozhodnutí k lidem• Sjednocení komunikace napříč odděleními• Role managementu v každodenní komunikaci
KOMUNIKACE NAVENEK A DŮVĚRA	<ul style="list-style-type: none">• Jak vedení ovlivňuje vnímání nemocnice• Komunikace směrem k pacientům, veřejnosti a partnerům• Konzistence: co říkáme ven vs. co žijeme uvnitř
AKČNÍ PLÁN A PŘENOS DO PRAXE	<ul style="list-style-type: none">• Definování konkrétních kroků• Co změnit v komunikaci ihned, na co se zaměřit v budoucnu• Individuální a týmové závazky

Toto je jen příklad, co můžeme školit vedení nemocnic a je možné tento program realizovat pro vedení jedné nemocnice nebo může být skupina složena z různých zástupců nemocnic. Dle toho bude program upraven a veden.

Máme velmi dobré zkušenosti s realizací vícedenních či jednodenních workshopů pro širší vedení nemocnice (TOP management, primáři, vrchní sestry), které je vždy zaměřeno na určité téma. Tento program vždy chystáme na míru dle zadání a situace v nemocnici. Referenci můžete získat v Nemocnici v Sokolově, kde jsme tento program realizovali již 3x a letos v září připravujeme další ročník.



2. KONTAKTNÍ OSOBA



Jméno a příjmení:	VĚRA RŮŽIČKOVÁ
Pozice:	Key Account Manager
Kontaktní adresa:	Aperta, s.r.o., Lužická 1157/30, 460 01 Liberec 1
Mobil:	739 066 633
E-mail:	v.ruzickova@aperta.cz

VZDĚLÁVÁNÍM MĚNÍME SVĚT



VZDĚLÁVÁNÍ

Naše vzdělávání přináší znalosti a zkušenosti v propojených souvislostech.
Má výsledky.



PORADENSTVÍ

Naše poradenství poskytuje podporu k žádoucím změnám.
Je inovativní.



KOUCINK

Naše koučování je tvořivé, pro klienty přínosné a certifikované.
Máte to na dosah.



TEAMBUILDING

V našich programech účastníci trpí maximálně sebezpoznáním.
Zkuste to také.



PSYCHODIAGNOSTIKA

Naše psychodiagnostics odhalí potenciál a nastartuje rozvoj.
Využijte příležitost.

TÉMATA PODPORUJÍCÍ ÚSPĚCH

INSPIRACE I NA NAŠEM WEBU

PÍŠEME **BLOG**