



ČESKÁ LÉKAŘSKÁ KOMORA OS PRAHA 5

Tůmova 10, Praha 5 PSČ 150 00
tel. 257 215 951, fax 270 005 187
clkp5@clkpraha.cz, www.clkpraha.cz



PRAHA & EU: Investujeme do vaší budoucnosti
Evropský sociální fond

OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA ADAPTABILITA
PROJEKT č. C.2.17/1.1.00/32569
Prevence konfliktů v ambulancích lékařů první linie

Prevence konfliktů ambulantních lékařů první linie

Vážená paní doktoro, vážený pane doktore,

Obvodní sdružení České lékařské komory Praha 5 pro vás připravilo unikátní vzdělávací program „Komunikační dovednosti a prevence konfliktního chování lékařů první linie“, který mohl vzniknout díky finanční podpoře Magistrátu hl. města Prahy a Evropského sociálního fondu.

Při přípravě programu jsme vycházeli z bohatých zkušeností revizní komise OS ČLK Prahy 5. Analyzovali jsme projednávané případy za poslední roky a zamýšleli se nad možnostmi jak efektivně snížit stres vás, lékařů působících v první linii.

Komunikace a práce s každodenním stresem jsou proto stěžejními tématy sebepoznávacího, rozvojového tréninkového programu zaměřeného na zvýšení stresové odolnosti a rozvoj interpersonálních dovedností.

Těší nás, že po úspěšném zahájení první části vzdělávacího cyklu v letošním roce Vás můžeme pozvat na další běh unikátního vzdělávacího programu pro ambulantní lékaře, který pořádá Česká lékařská komora Prahy 5 ve spolupráci se vzdělávací společností Minerva, s.r.o.

Program je zařazen do kurzů celoživotního vzdělávání akreditovaných ČLK.

Program stojí na těchto hlavních cílech:

- Posílení právní jistoty lékařů první linie
- Sdílet empatii s pacientem, aby vzájemné pochopení posílilo spolupráci pacienta v dalším diagnostickém a terapeutickém postupu.
- Upevnění důvěry a vzájemného respektu mezi lékařem a pacientem- což představuje důležitou podmínku pro úspěšnou prevenci konfliktů.
- Nácvik provádíme zejména v kolizních a krizových situacích. Nikoli v situacích, které jsou bezproblémové.
- Schopnost autokorekce emocionálního výkyvu na straně lékaře.
- Schopnost zvládnout emocionální výkyvy pacienta
- Posílení schopnosti včasné identifikace blížícího se problému.
- Nalezení společných bodů zájmu v jednání s pacientem





ČESKÁ LÉKAŘSKÁ KOMORA OS PRAHA 5

Tůmova 10, Praha 5 PSČ 150 00
tel. 257 215 951, fax 270 005 187
clkp5@clkpraha.cz, www.clkpraha.cz



PRAHA & EU: Investujeme do vaší budoucnosti
Evropský sociální fond

OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA ADAPTABILITA
PROJEKT č. C.2.17/1.1.00/32569
Prevence konfliktů v ambulancích lékařů první linie

Obsah programu

Nácvik probíhá na reálných situacích z ordinací účastníků školení.

Jednotlivá témata jsou zařazována do výuky podle toho, nakolik budou aktuální pro danou školící se skupinu lékařů. To znamená, že během cyklu budou probрана všechna následující témata, ale pořadí bude závislé na potřebě právě dané skupiny lékařů.

- **Právní aspekt konfliktů**
 - Vymezení problematiky
 - Situace z pohledu pacienta
 - Situace z pohledu lékaře
 - Příklady z praxe, doporučení pro praxi

- **Verbální komunikace, porozumění mezi účastníky, sémantické obsahy konfliktů**
 - vztah a obsah v komunikaci
 - správná a efektivní dotazovací technika při získávání klíčových informací o zdravotním problému pacienta
 - nácvik řízení rozhovoru s pacientem
 - vyvarování se dotazů, které „napovídají pacientovi“ a tím odkloní diagnostický postup jiným směrem
 - diskuse s pacientem, který přichází s jasnou diagnózou - kterou si sám „naordinoval“

- **Role nonverbální komunikace v konfliktu**
 - čtení neverbální komunikace u pacienta pro nasměrování diagnostického schématu a pro identifikaci hrozícího konfliktu
 - analýza vlastní řeči těla s možným dopadem na reakce pacienta

- **Zvládnutí stresu v konfliktech, identifikace stresorů**
 - zdroje stresorů v ordinaci
 - stresové reakce a jejich analýza
 - zvládnutí „přesily ze strany pacienta s doprovodem“

- **Stereotypy ve vzájemném vnímání lékaře a pacienta**
 - pacient se pasuje do podřízené, submisivní pozice
 - korekce submisivního chování pacienta a naopak autoritativního chování na straně lékaře
 - předejití tomu, aby se pacient cítil nekomfortně a tím vytvářel podmínky pro stresovou nebo konfliktní reakci
 - stereotypy vnímání a bariery ve vnímání

- **Manipulativní techniky na obou stranách a asertivita**
 - přiměřená míry asertivity na mentální a emocionální úrovni pacienta
 - manipulace

Jak se přihlásit?

Máte možnost se přihlásit do jedné ze 3 skupin. Považujeme za prospěšnější, když se programu účastníte stabilně v jedné skupině, což ale nevyklučuje možnost v případě potřeby absolvovat určitý den ve skupině jiné.

Účast na kurzu je bezplatná.





ČESKÁ LÉKAŘSKÁ KOMORA OS PRAHA 5

Tůmova 10, Praha 5 PSČ 150 00
tel. 257 215 951, fax 270 005 187
clkp5@clkpraha.cz, www.clkpraha.cz



PRAHA & EU: Investujeme do vaší budoucnosti
Evropský sociální fond

OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA ADAPTABILITA
PROJEKT č. C.2.17/1.1.00/32569
[Prevence konfliktů v ambulancích lékařů první linie](#)

Skupina A

Slavnostní zahájení

sobota 28. 1. 2012, 9.00

- | | |
|--|-----------------|
| ▪ Posílení právní jistoty lékaře
(právní vztah lékař-pacient, práva a povinnosti) | so 28. 1. 2012 |
| ▪ Verbální komunikace, neverbální komunikace | so. 25. 2. 2012 |
| ▪ Zvládání stresu | so. 24. 3. 2012 |
| ▪ Stereotypy ve vzájemné komunikaci | so. 21. 4. 2012 |
| ▪ Manipulace a asertivita | so. 26. 5. 2012 |

Skupina B

Slavnostní zahájení

úterý 31. 1. 2012, 9.00

- | | |
|--|-----------------|
| ▪ Posílení právní jistoty lékaře
(právní vztah lékař-pacient, práva a povinnosti) | út. 31. 1. 2012 |
| ▪ Verbální komunikace, neverbální komunikace | út. 28. 2. 2012 |
| ▪ Zvládání stresu | út. 27. 3. 2012 |
| ▪ Stereotypy ve vzájemné komunikaci | út. 24. 4. 2012 |
| ▪ Manipulace a asertivita | út. 29. 5. 2012 |

Skupina C

Slavnostní zahájení

středa 1. 2. 2012, 9.00

- | | |
|--|-----------------|
| ▪ Posílení právní jistoty lékaře
(právní vztah lékař-pacient, práva a povinnosti) | st. 1. 2. 2012 |
| ▪ Verbální komunikace, neverbální komunikace | st. 29. 2. 2012 |
| ▪ Zvládání stresu | st. 28. 3. 2012 |
| ▪ Stereotypy ve vzájemné komunikaci | st. 25. 4. 2012 |
| ▪ Manipulace a asertivita | st. 30. 5. 2012 |

Ohlasy účastníků prvního běhu - Co mne nejvíce zaujalo a obohatilo na kurzu?

- *Celá náplň programu byla pro mne přínosem*
- *Nejvíce mne zaujalo jak třídit úkoly, co je důležité, co naléhavé, co dřív a co potom nebo vůbec*
- *Soustředit se více na sebe, nenechat sebou manipulovat, umět se rozhodnout*
- *Lektorky jsou akční, vzdělané, umí přitáhnout pozornost posluchačů*
- *Obohatilo mne téma- Naučit se říkat NE*
- *Líbil se mi praktický nácvik- hraní rolí s nepříjemným pacientem*





ČESKÁ LÉKAŘSKÁ KOMORA OS PRAHA 5

Tůmova 10, Praha 5 PSČ 150 00
tel. 257 215 951, fax 270 005 187
clkp5@clkpraha.cz, www.clkpraha.cz



PRAHA & EU: Investujeme do vaší budoucnosti
Evropský sociální fond

OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA ADAPTABILITA
PROJEKT č. C.2.17/1.1.00/32569
Prevence konfliktů v ambulancích lékařů první linie

Organizace programu

Místo konání

Praha 8, Karlín, hotel Royal Galerie (www.galerieroyale.cz)

Forma výuky

interaktivní workshopy pro menší skupiny lékařů (do 15 osob)

Lektoři kurzu

PhDr. Michaela Daňková

MUDr. Romana Tylová

JUDr. Hana Potůčková

Časová dotace

9.00 - 16.10 hodin (s přestávkou na oběd)

Celkově je program koncipován do 5 výukových dnů.

1 den právní minimum- seminář

4 dny workshop a trénink sociálních dovedností

Orientační harmonogram dne

9.00

9.00 - 10.30

10.30 - 10.40

10.40 - 12.10

12.10 - 13.00

13.00 - 14.30

14.30 - 14.40

14.40 - 16.10

Zahájení programu

I. tréninkový blok (2 vyučovací hodiny)

coffee break

II. tréninkový blok (2 vyučovací hodiny)

Polední přestávka - oběd

III. tréninkový blok (2 vyučovací hodiny)

coffee break

IV. blok (2 vyučovací hodiny)

Celkem 8 vyučovacích hodin

Přihlášky

e- mailem: eva.tresnickova@minervacz.cz

Telefonicky: (+420)222 312 036

Poštou: Minerva vzdělávací společnost, s.r.o., Na Žertvách 36, 181 00 Praha 8

Na setkání se těší

MUDr. Rudolf Černý
předseda OS ČLK, Praha 5

Dana Kodešová
ředitelka, Minerva vzdělávací společnost, s.r.o.

Eva Třešničková
organizační garant programu

