

<b>Měkké a manažerské dovednosti</b>	<b>Návrh obsah kurzu /obsah lze přizpůsobit</b>
Zásady empatické komunikace (pacientem)	Základy komunikace, Empatie a soucit, Komunikace ve stresujících situacích, Zásady sdělování informací, Komunikace v týmu.
Specifické projevy jednání pacientů	Osobnost pacienta a jeho chování - situačně psychologický faktor, samotný chorobný proces, sekundární vlastnosti onemocnění
Psychologie a typologie jedince	Biologické základy psychiky - metabolismus, behaviorismus, neuropsychika, determinanty osobnosti, psychické stavy a projevy, sebepoznání
Přístup k pacientovi aneb komunikace jako klinická dovednost	Komunikace s pacientem a rodinou, týmová kooperace - role lékaře, role sestry, interní procesy, proces rozhodování
Profesionální komunikace zdravotnických týmu (sestry, lékaři)	Zásady efektivní komunikace, Aktivní naslouchání, Verbální a neverbální komunikace, Řešení konfliktů, Komunikace v pracovním prostředí.
Komunikace na pracovišti	Nežádoucí vs. žádoucí obraty v komunikaci, Komunikace v každodenním životě struktura, řeč, naslouchání, praktické ukázky, parafráze, vyjadřování vlastního názoru
Emoce na pracovišti a jak efektivně využít svůj hlas směrem k pacientovi i kolegům	Práce s hlasem - síla, hloubka, tempo, tón, interakce ticha, celkové posazení hlasu a uvolňování mluvidel, kouzlo interakce a dynamika
Proklientské zaměření na pacienta: jak předejít stížnostem a navrhnout optimální řešení	Zásady a pochopení druhé strany - naslouchání, Prevence stížností, Řešení stížností, Komunikační dovednosti, Navrhování optimálního řešení.
Pacient ...hlavní příčinou obtíží je...	Typy onemocnění - somatická, psychická, Worry well, secondary gain - jak s těmito typy pacientů pracovat a jak k nim přistupovat
Hospitalizace a jak pečovat o pacienta	Pocity pacientů, psychologická podpora pacientů, vlivy působí na pacienta, zdravotník snadno "otupí"
...komunikovat neznamená jen hovořit...	Jak komunikovat s depresivním, agresivním či pacientem v umělém spánku - deprese, agrese, umělý spánek vs. kóma a dalšími typy pacientů
Tělo jako cesta k sebepoznání - somatická praxe	Regenerace, vitalita, rovnováha, komunikace a vztahy, radost nejen u pacientů, ale i zdrav. personálu - tipy, návody, praxe
Psychická odolnost lékařů, sester a nezdravotnického personálu - wellbeing challenge	Zásady psychické odolnosti, Stres a jeho řízení, Emoční inteligence, Zdravý životní styl, Techniky relaxace a meditace, Každodenní výzvy.

Supervize v praxi - partner pro zdravotníky, lékaře a další personál – na odděleních, sálech, urgentech	Supervizní výcvik prakticky, nácvik technik, zlepšení komunikace v týmu, lepší spolupráce a současně i lepší plnění pracovních úkolů, duševní zdraví jedince, harmonický os. růst jedince
Budování týmů a týmová spolupráce nejen mezi odděleními	Přístupy firemní kultury, chápání, přemýšlení, vztahy na pracovišti, pohledy na různé organizační kultury
Stres v profesi lékaře/sester/nezdravotnického personál - včasná identifikace a efektivní zvládání stresových situací	Pochopení stresu, Identifikace stresu, Techniky zvládání stresu, Strategie odstraňování stresu, Prevence stresu.
Time management - zefektivnění práce v prostředí zdravotní péče	Analýza časového řízení, Plánování a prioritizace, Odstraňování rušivých faktorů, Delegace a efektivní práce s týmem, Sledování a hodnocení výkonu.
Procesní management v praxi	Systematické plánování času, určení priorit, techniky time managementu, seberegulace, návyky, stop prokrastinaci
Motivace zaměstnanců - zdravotnický i nezdravotnický personál	Teorie motivace, Motivační faktory, Motivační strategie, Komunikace s leadership, Měření a hodnocení motivace.
Hodnocení zaměstnanců a poskytování zpětné vazby v prostředí zdravotní péče	Procesy hodnocení výkonnosti, Kritéria hodnocení, Poskytování zpětné vazby, Rozvojové plány, Hodnocení v obtížných situacích.
Performance Review	Správné kladení otázek, akce-reakce, práce s daty, cíle – výkonnost – způsobilost – záměry
Obchodní dovednosti a argumentace ve zdravotnickém prostředí	Zásady obchodních dovedností, Argumentace a přesvědčování, Zákaznický servis a spokojenost, Etika a právní aspekty, Praktické scénáře a cvičení.
Kodérky v akci	Interní proces uvnitř nemocnice, controlling úkonů, dekurzy, vykazování směrem ku pojišťovnám
Vyjednávání a argumentace v obtížných situacích	Zásady vyjednávání, Komunikace s klientem, Argumentace a přesvědčování, Rozvoj vztahů s klienty, Řešení konfliktů.
Komunikace s umírajícím pacientem a především komunikace s rodinou	Fáze přijetí závažného onemocnění - šok, popírání, negace, intervence ošetřovatelů, kompromisy a smlouvání, deprese
Vedení lidí a podpora motivace týmů ve zdravotnictví	Zásady vedení, Motivace zaměstnanců, Komunikační dovednosti pro vedení, Rozvojový plán zaměstnanců, Řešení konfliktů.
Efektivní interní komunikace a organizační kultura v nemocnicích	Výzvy v komunikaci v nemocnicích, Zlepšení komunikace ve zdravotnictví, Firemní kultura a bezpečnost pacientů, Etika a komunikace, Efektivní řešení konfliktů
Energy management s prvky supervize a coachingu mezi týmy	Práce s energií a motivací, GROW model v koučování. Stavby flow a konfirmace, Konstruktivní a instruktivní otázky, schémata a strategie kladení otázek. Debriefing. Bálintovské skupiny

Koučink jako nástroj pro vedení týmů ve zdravotnictví	Koučovací dovednosti a techniky, Individuální koučování, Týmové koučování, Rozvoj Leadershipu, Etika a profesionální standardy koučování, Praktické scénáře a cvičení.
Sdílení informací a prezentační dovednosti	Příprava prezentačního obsahu, Zásady efektivní komunikace, Vizuelní prvky, Zvládání nervozity a stresu, Interakce s publikem.
Týmová spolupráce a posílení efektivity týmu	Zásady týmové spolupráce, Rozvoj týmové dynamiky, Leadership a vedení týmu, Týmová komunikace, Rozvoj produktivity týmu.
Asertivní jednání v komunikaci s pacienty i v týmové spolupráci	Základy asertivní komunikace, Řešení konfliktů, Sebevědomí a sebehodnocení, Aplikace do praxe.
Firemní kultura ve zdravotnickém prostředí	Firemní kultura a klient, Principy služeb a hodnoty firmy, Zaměstnanecká angažovanost, Komunikace a vztahy s klientem, Měření a hodnocení spokojenosti klientů.
Rozhodování a vyjednávání	Základy jednání a vyjednávání, Komunikační dovednosti, Strategické plánování, Řešení konfliktů, Praxe a simulace.
Komunikace v obtížných a emočně vypjatých situacích	Zvládání emocí, Aktivní naslouchání, Verbální a neverbální komunikace, Řešení konfliktů, Efektivní komunikace ve 3 rovinách.
Rozpoznání a řešení konfliktů v různých stádiích jejich vývoje	Typy konfliktů, rozpoznávání konfliktů, Řízení emocí, Techniky řešení konfliktů, Prevence konfliktů.
Obchodní dovednosti a vyjednávání	Kladení správných otázek, Nadšená prezentace produktu včetně sebe i firmy, Asertivita – cesta z krizové situace Dohoda nebo-li win - win Základní asertivní dovednosti
Řešení stížností a práce s nespokojeným pacientem	Jak odolat nátlaku rodiny, umět vyargumentovat jasná fakta, jak zvládat negativní emoce nejen na pracovišti, vymlouvačské styly, co nesmí zaznít z Vašich úst
Efektivní vedení porad a hlášení v zdravotnickém prostředí	Zásady vedení porad, Komunikace a efektivní jednání, Role vedoucího porad, Zpracování rozhodnutí a akční plány, Zlepšení týmové dynamiky.
Management (řízení) změn	Základní řízení změn, Plánování změn, Komunikace a zapojení zaměstnanců, Řešení konfliktů, Měření a hodnocení úspěchu.
Postup při výběru zaměstnanců	Plánování náboru, Hledání kandidátů, Výběrové metody, Posuzování a hodnocení kandidátů, Volba nového zaměstnance.
Zásady profesionální rétoriky a prezentace s důrazem na zdravotnické témata	Základy rétoriky, Komunikační dovednosti, Přesvědčivé techniky, Kontrola nervozity, Umění vyprávění.
Kompetentní manažer ve zdravotnictví	Manažerské dovednosti, Leadership, Komunikace a týmová spolupráce, Rozvoj zaměstnanců, Řízení změn

Kreativní metody ve vedení zdravotnických týmů	Základy kreativity, Kreativní techniky, Kreativita týmu, Problémové situace, Inovace a strategie.
Marketingový a komunikační mix	Marketingový mix (4P), Komunikační mix, Cílový trh a segmentace, Plánování a implementace kampaně, Měření úspěchu.
Manipulace a nátlakové metody - jak se bránit	Rozpoznávání nátlakových technik, Hranice a sebevědomí, Efektivní komunikace, Řešení konfliktů, Zvládání stresu.
Obchodní jednání ve zdravotnickém prostředí	Principy obchodního jednání, Strategie vyjednávání, Legislativní a technické aspekty, Spolupráce s různými partnery, Zákaznické vztahy.
Osobnostní typologie pacienta	Teorie osobnostní typologie, Identifikace osobnostních typů, Komunikace s různými osobnostními typy, Zvládání emocí a konfliktů, Přizpůsobení péče.
Pokročilé vyjednávací techniky	Rozpoznávání a využívání silných a slabých stránek, Psychologie vyjednávání, Strategie a taktiky, Řešení konfliktů, Techniky vyjednávání
Psychologie v nemocničním prostředí	Základy psychologie, Reakce pacientů na nemoc a léčbu, Empatická komunikace, Zvládání emocí u zdravotnických pracovníků, Psychologie spokojenosti pacientů
Snižování nákladů v nemocnicích	Analýza nákladů, Efektivní řízení zdrojů, Optimalizace procesů, Inovace a technologie, Bezpečnost pacientů a kvalita péče.
Strategické myšlení, plánování, rozhodování a vedení nemocnice	Strategické myšlení, Strategické plánování. Rozhodování, Řízení změn, Měření úspěchu.
Zvyšování výkonnosti ve zdravotnickém prostředí	Měření výkonnosti, Zkvalitnění procesů, Bezpečnost pacientů, Inovace a technologie, Zaměstnanecká angažovanost.
Projektové řízení	Základy projektového řízení, Plánování projektu, Realizace a sledování projektu, Kvalita a rizikové management, Dokončení a hodnocení projektu.
Generace X – jak pracovat se stresem	Porozumění stresu, Techniky relaxace, Emoční inteligence, Time management, Zdravý životní styl, Prevence a dlouhodobý stres.
Mezigenerační pozitivní komunikace a spolupráce ve zdravotnických týmech	Generační rozdíly, Komunikace a konflikty, Empatie a respekt, Efektivní týmová spolupráce, Mentorství a vedení, Inovace a učení.
Generace X v roli mentora: jak úspěšně sdílet zkušenosti	Role mentora a vůdce, Dovednosti mentora, Rozvoj vůdčích dovedností, Croee-generační komunikace, Udržení dlouhodobých mentorovaných vtaů, Kariérní rozvoj a smysl v práci.
Osobnostní rozvoj pro generaci X	Zmapování kariérního směřování, Rebranding a marketing na trhu práce, Rozvoj dovedností pro 21. století, Mentoring a networking, Příprava na pozdější životní období.
Emoční inteligence a její role napříč generacemi	Základy emoční inteligence, Sebeuvědomění, Sebeovládání, Empatie, Leadership, Emoční inteligence v pokročilém věku.

Zdravý životní styl	Výživa a stravování, Fyzická aktivita, Duševní zdraví a stres, Kvalitní spánek, Motivace a cíle pro zdravý životní styl, Prevence nemocí a dlouhověkost, Zdravý životní styl ve všedním životě.
Jak zvládnout rychlé změny v pracovním životě?	Psychologie změny, Změna jako příležitost, Strategie pro zvládání změn, Flexibilita a adaptabilita, Rizikový management a kontinuální vzdělávání, Kreativní řízení a inovace.
Využití umělé inteligence pro příslušníky generace X	Umělá inteligence a každodenní život generace X, Základy AI pro generaci X, Bezpečnost v soukromí v digitálním světě, Překonávání technologického stresu, AI a práce, Zdraví a zábava s pomocí AI, Rovnováha mezi online a offline světem.
Trénink paměti	Funkce paměti, Techniky paměťového tréninku, Strategie pro udržení mentální ostrosti, Zlepšení koncentrace, Paměťová výživa, Stres a paměť, Rutiny pro trénink paměti, Paměťová hra a cvičení.
Syndrom vyhoření následkem stresu v práci lékařů/sester/nezdravotnického personálu	Identifikace vyhoření, účinné strategie zvládnutí syndromu v různých stádiích vývoje, Stres a jeho vliv na zdraví, Příčiny stresu, Projevy stresu, Strategie pro odstraňování stresu, Prevence stresu.
Komunikace s lidmi se zrakovým postižením	Základní informace o zrakovém postižení, Přístup k osobám se zrakovým postižením, Komunikační prostředky, Verbální a neverbální komunikace, Praktické rady pro každodenní interakce, Sociální aspekty se zrakově postiženými lidmi.
Komunikace s lidmi se sluchovým postižením	Porozumění sluchovému postižení, Vhodný přístup v komunikaci, Využívání vizuálních prostředků, Používání komunikačních prostředků pro neslyšící, Praktické rady pro komunikaci v běžném životě, Sociální a etické aspekty komunikace se sluchově postiženými lidmi.

### Kurzy v anglickém jazyce

Supervize v praxi - partner pro zdravotníky, lékaře a další personál – na odděleních, sálech, urgentech - <i>Supervision in practice - partner for medical staff members, doctors and other staff - in the wards, operating theatres, urgent admission and intensive care</i>	Supervizní výcvik prakticky, nácvik technik, zlepšení komunikace v týmu, lepší spolupráce a současně i lepší plnění pracovních úkolů, duševní zdraví jedince, harmonický os. růst jedince
Pacient ...hlavní příčinou obtíží je... - <i>A patient ... the main cause of disorders is ...</i>	Jak s pacientem komunikovat a umět mu vysvětlit příčinu potíží, diagnózu a další průběh hospitalizace, komunikace s pacienty - agresivní, depresivní, úzkostný, neurotický, pod vlivem alkoholu a drog, atd...
Specifické projevy jednání pacientů - <i>Specific factors of patients' behaviour</i>	Osobnost pacienta a jeho chování - situačně psychologický faktor, samotný chorobný proces, sekundární vlastnosti onemocnění

Hospitalizace a jak pečovat o pacienta - <i>Hospitalization and how to take care of a patient</i>	Pocity pacientů, psychologická podpora pacientů, vlivy působí na pacienta, zdravotník snadno "otupí"
Komunikovat neznamená jen hovořit... - <i>To communicate does not only mean to speak</i>	Jak komunikovat s depresivním, agresivním či pacientem v umělém spánku - deprese, agrese, umělý spánek vs. kóma a dalšími typy pacientů
Posílení psychické odolnosti - <i>How to strengthen your well-being</i>	Psychika zaměstnance, Well-being a mentální odolnost budoucnosti, sebeuvědomění, afirmace, vědomí
Týmová spolupráce - <i>Team cooperation</i>	Přístupy firemní kultury, chápání, přemýšlení, vztahy na pracovišti a s pacienty, pohledy na různé organizační kultury
Komunikace na pracovišti - <i>Communication at the workplace</i>	nežádoucí vs. žádoucí obraty v komunikaci, Komunikace v každodenním životě struktura, řeč, naslouchání, praktické ukázky, parafráze, vyjadřování vlastního názoru
Respekt a naslouchání - <i>Respect and listening process</i>	Základní dovednosti mezilidského vztahu, empatie, hloubka a aktivní naslouchání a dovednost uspokojování potřeb v oblasti komunikace
Procesní management - <i>Process management</i>	Systematické plánování času, určení priorit, techniky time managementu, seberegulace, návyky, stop prokrastinaci, proces PDCA, Canvas Model v praxi,
Energy management s prvky supervize a coachingu mezi týmy - <i>Energy management with the basis of supervision and coaching across teams</i>	Práce s energií a motivací, GROW model v koučování. Stavby flow a konfirmace, Konstruktivní a instruktivní otázky, schémata a strategie kladení otázek. Debriefing. Bálintovské skupiny
Komunikace s pacientem - <i>Communication with a patient</i>	Jak s pacientem komunikovat a umět mu vysvětlit příčinu potíží, diagnózu a další průběh hospitalizace, komunikace s pacienty - agresivní, depresivní, úzkostný, neurotický, pod vlivem alkoholu a drog, atd...
Komunikovat neznamená jen hovořit... - <i>To communicate does not only mean to speak</i>	Jak komunikovat s depresivním, agresivním či pacientem v umělém spánku - deprese, agrese, umělý spánek vs. kóma a dalšími typy pacientů
Respekt a naslouchání - <i>Respect and listening process</i>	Základní dovednosti mezilidského vztahu, empatie, hloubka a aktivní naslouchání a dovednost uspokojování potřeb v oblasti komunikace
Obchodní dovednosti a vyjednávání - <i>Business skills and negotiations</i>	Kladení správných otázek, Nadšená prezentace produktu včetně sebe i firmy, Asertivita – cesta z krizové situace Dohoda nebo-li win - win Základní asertivní dovednosti

Řešení stížností a práce s nespokojeným pacientem - <i>Dealing with complaints and how to work with a dissatisfied patient</i>	Jak odolat nátlaku rodiny, umět vyargumentovat jasná fakta, jak zvládat negativní emoce nejen na pracovišti, vymlouvačské styly, co nesmí zaznít z Vašich úst
--	---