



ZÁKLADNÉ INFORMÁCIE

Bez napätia v ambulancii:

Praktické techniky komunikácie s pacientom

Termín: 15. 4. 2026

Čas: 15:00 – 17:00 hod.

Forma: online webinár (Zoom)

Kredity: 2 (pre členov komory SKL a SKSaPA)

Lektor: Aleš Bednařík, rečník a psychológ

POPIS

Dôvera medzi pacientom a zdravotníkom vzniká predovšetkým v rozhovore. No čo robiť, keď sa komunikácia zmení na napätú alebo konfliktnú situáciu? Komunikácia s pacientom je základom kvalitnej zdravotnej starostlivosti. Aj bežný rozhovor sa však môže rýchlo zmeniť na napätú situáciu – najmä keď pacient prežíva strach, bolesť alebo frustráciu. Tento prakticky orientovaný webinár ponúka zdravotníkom konkrétne techniky, ktoré pomáhajú zvládať náročné rozhovory pokojne a profesionálne. Súčasťou webinára budú modelové situácie z praxe, tipy použiteľné v každodennom kontakte s pacientmi a stratégie, ktoré podporujú dôveru medzi pacientom a zdravotníkom. Cieľom je ukázať, že správne vedený rozhovor dokáže nielen predchádzať konfliktom, ale aj zlepšiť skúsenosť pacienta a pracovnú pohodu zdravotníkov.

PROGRAM

- 15:00 - 15:20: Základné piliere efektívnej komunikácie v zdravotníctve
- 15:20 - 15:40: Aké sú najčastejšie bariéry komunikácie. Ako viesť rozhovory aj v emocionálne náročných situáciách.
- 15:40 - 16:00: Ako rozpoznať varovné signály eskalácie konfliktu.
- 16:00 - 16:15: Praktické tipy, ako reagovať na silné emócie pacientov. Stratégie na efektívne riešenie konfliktov.
- 16:15 - 16:40: Konkrétne kazuistiky a modelové situácie a príklady z praxe.
- 16:40 - 16:50: Deeskalácia konfliktu s pacientom – praktické techniky. Ako komunikačné stratégie podporujú kvalitný vzťah medzi zdravotníkom a pacientom.
- 16:50 - 17:00: Diskusia. Otázky a odpovede