



**BUĎTE NEOCHVĚJNĚ,
AŽ PUNTIČKÁŘSKY
SLUŠNÍ A ZDVOŘILÍ -**

PROSÍM, DĚKUJI.

**JAKÝKOLI PROJEV NEUCTIVOSTI,
AŽ UŽ SKUTEČNÝ, NEBO
NEÚMYSLNĚ NAZNAČENÝ,
MŮŽE V NĚKTERÝCH
MOMENTECH Z JISKRY
ROZNÍTIT POŽÁR.**

**VYUŽÍVEJTE FORMÁLNOST VE
SVŮJ PROSPĚCH,**

**TJ. „PANE NOVÁKU, PROSÍM,
ZVAŽTE...”,**

MÍSTO „HONZO, PROSÍM TĚ...”.

**VYJADŘUJE TO ÚCTU
A ZÁROVEŇ TO
NAZNAČUJE AUTORITU.**



**AŽ VÁŠ CELKOVÝ PROJEV
VYJADŘUJE SKUTEČNOU ÚCTU,
EMPATII A VŘELOST VŮČI
PACIENTOVI JAKO SOBĚ ROVNÉMU.**

**DEJTE NAJEVO, ŽE CHÁPETE,
JAK FRUSTRUJÍCÍ NEBO NÁROČNÉ
TO PRO PACIENTA MŮŽE BÝT.**

**PROJEVUJTE VŮČI PACIENTŮM
VNÍMAVOU ÚČAST A EMPATII,
CHOVEJTE SE K NIM
SE SKUTEČNOU VŘELOSTÍ.**

NESTŮJTE NAD PACIENTEM.

**V PŘÍPADĚ POTŘEBY SE SNIŽTE
NA ÚROVEŇ OČÍ**

**(ABY PACIENT NECHÁPAL VÁŠ POSTOJ
TĚLA JAKO PROJEV AUTORITÁŘSTVÍ
NEBO POVYŠOVÁNÍ).**

**ŽÁDNÝ VZTYČENÝ PRST, MRAČENÍ
SE, POVÝŠENÝ VÝRAZ, ZKŘÍŽENÉ
RUCE, PŘIMHOUŘENÉ OČI APOD.**



**NEKŘIČTE,
NEVYHROŽUJTE,
NEPONIŽUJTE,
NEKRITIZUJTE**

**ANI ŽÁDNÝM ZPŮSOBEM
PACIENTA **NEZNEVAŽUJTE,**
A TO OTEVŘENĚ ANI
NÁZNAKY V ŘEČI TĚLA
ČI TÓNU HLASU.**

BUĎTE VZOREM ZRALÉHO CHOVÁNÍ.

UKAZUJTE OSTATNÍM, JAK
DOKÁŽETE PRACOVAT
V MEZÍCH PRAVIDEL A OMEZENÍ,
S NIMIŽ MOŽNÁ NESOUHLASÍTE,
ALE PŘESTO JE DOSPĚLÝM
ZPŮSOBEM DODRŽUJETE.
UKAZUJTE TO NAPŘ. I TÍM,
JAK REAGUJETE NA POŽADAVKY
NADŘÍZENÉHO.

**VĚNUJTE POŽADAVKU
PACIENTA POZORNOST,
NASLOUCHEJTE, VYSLECHNĚTE
JEHO DŮVODY A POCITY, KTERÉ
SE ZA NÍM SKRÝVAJÍ. USILUJTE
O ÚPLNÉ POROZUMĚNÍ,
PŘÍPADNĚ SI HO S PACIENTEM
OVĚŘTE. POŽADAVEK NIKDY
NEIGNORUJTE ANI
NEPŘEDSTÍREJTE, ŽE JSTE
HO NESLYŠELI.**

PRVNÍ REAKCÍ BY MĚLO BÝT „ANO“, NIKOLI „NE“.

JE SKUTEČNĚ NUTNÉ ŘÍCI „NE“?
DOKÁŽETE ODMÍTNUTÍ
ZDŮVODNIT? JEDNÁ SE
O ŽÁDOST, NA KTEROU BYSTE S
TROCHOU ÚSILÍ, PRÁCE NEBO
ZJIŠŤOVÁNÍ MOHLI
ODPOVĚDĚT „ANO“ NEBO
ALESPON ČÁSTEČNÉ „ANO“?

POKUD NEMŮŽETE SAMI
ROZHODNOUT, DOMLUVTE
SE S PACIENTEM, ŽE VĚC
POSTOUPÍTE NĚKOMU, KDO JE
K TOMU KOMPETENTNÍ.
DOHODNĚTE SI ČASOVÝ
RÁMEC, DO KDY BY MĚL
DOSTAT ODPOVĚĎ.
PAK DOHLÉDNĚTE, ABY SE
TAK SKUTEČNĚ STALO.

VYVARUJTE SE OKAMŽITÉHO
„NE“.

MÍSTO RYCHLÉHO ZAMÍTNUTÍ
NABÍDNĚTE MOŽNOSTI
ČI ALTERNATIVY.

PACIENT TAK BUDE VNÍMAT,
ŽE NENÍ ODMÍTÁN A ŽE
PERSONÁL JE OCHOTEN MU
NASLOUCHAT A VYHOVĚT.

NEŘÍKEJTE:

„NEMŮŽU S TÍM NIC DĚLAT“,

„TO NENÍ MŮJ PROBLÉM“,

„ON/ONA TADY NENÍ“,

„TO SE MÝLÍTE“,

„UKLIDNĚTE SE“

„NEKŘIČTE“

...



**PODROBNĚ VYSVĚTLETE
A DŮKLADNĚ ZDŮVODNĚTE,
PROČ NEMŮŽETE
PACIENTOVI DÁT PŘESNĚ TO,
CO POŽADUJE.**



**OMLUVTE SE PACIENTŮM,
KDYŽ JIM NEMŮŽETE
DÁT PŘESNĚ TO,
CO CHTĚJÍ.**

**NEDÁVEJTE ŽÁDNÉ SLIBY,
KTERÉ NEMŮŽETE DODRŽET,
A POKUD UŽ NĚCO SLÍBÍTE
NEBO SE K NĚČEMU
ZAVÁŽETE, SVŮJ ZÁVAZEK
VŽDY DODRŽTE, NEBO
PACIENTA VYHLEDEJTE A
VYSVĚTLETE MU, PROČ TO
NENÍ MOŽNÉ.
NEZAPOMEŇTE NA TO!**

**PŘIPOUŠTĚJTE
SVOU OMYLNOST.**

**SOUHLASTE S TÍM, ŽE SE
MŮŽETE MÝLIT NEBO ŽE
OMEZENÍ A PRAVIDLA
MOHOU BÝT HLOUPÁ.**

**VYSVĚTLETE PACIENTOVI,
JAK SE MŮŽE ODVOLAT
PROTI URČITÉMU
ROZHODNUTÍ
NEBO SI STĚŽOVAT,
A NABÍDNĚTE MU
POMOC, POKUD TAK
CHCE UČINIT.**

**NEJPRVE ZVAŽTE, ZDA
NEMÁTE OD PACIENTA
PŘEHNANÁ OČEKÁVÁNÍ,
ZDA JE SCHOPEN VÁŠ
POŽADAVEK SPLNIT.
POKUD JE ÚKOL PŘÍLIŠ
OBTÍŽNÝ, SNIŽTE SVÁ
OČEKÁVÁNÍ NEBO MU
NABÍDNĚTE POMOC, ABY
ÚKOL DOKÁZAL VYKONAT.**

NAVRHUJTE, NEPŘÍKAZUJTE.

**NÁVRH JE LEPŠÍ NEŽ PŘÍKAZ,
PROTOŽE U PACIENTA SPÍŠE
VYVOLÁ CHUŤ
SPOLUPRACOVAT, COŽ POMÁHÁ
ROZVÍJET
S PACIENTEM VZTAH.**

**„CHCETE...
CHTĚLI BYSTE...
CO, KDYBYSTE...
TAKHLE SE TO OBVYKLE DĚLÁ.“**



UVÁDĚJTE DŮVODY.

**PŘESNĚ VYSVĚTLETE, PROČ
JE ÚKOL DŮLEŽITÝ, K ČEMU
JEHO VYKONÁNÍ PŘÍSPĚJE
A JAK TO DOTYČNÉMU
POMŮŽE OBNOVIT JEHO
NORMÁLNÍ AKTIVITU
A KAŽDODENNÍ NÁPLŇ.**

**BUĎTE PŘIZPŮSOBIVÍ.
DISKUTUJTE O ÚKOLU.**

VNÍMEJTE ÚHEL

POHLEDU PACIENTA,

**ABY SE CÍTIL VYSLYŠEN A OCENĚN
A ABYSTE DOKÁZALI PŘIZPŮSOBIT
TERMÍN ÚKOLU A JEHO PŘESNÝ
OBSAH PŘÁNÍM PACIENTA.**

**POCHOPTE, CO MU VE VYKONÁNÍ
ÚKOLU BRÁNÍ, A HLEDEJTE, JAK
PŘÍPADNÉ PŘEKÁŽKY OBEJÍT NEBO
UDĚLAT KOMPROMIS.**



**ROZDĚLTE ÚKOL
NA MENŠÍ ČÁSTI.**

**PACIENTI PAK LÉPE CHÁPOU,
CO SE PO NICH CHCE,
A BUDOU VE VYKONÁNÍ
ÚKOLU ÚSPĚŠNĚJŠÍ.**



KDYŽ JE TŘEBA, ÚKOLY ODLOŽTE NEBO ZRUŠTE.

**PRO SVŮJ POŽADAVEK VŽDY
ZVOLTE VHODNÝ ČAS, DOBU,
KDY PACIENT NENÍ PŘÍLIŠ
ROZRUŠENÝ, PODRÁŽDĚNÝ,
UNAVENÝ NEBO NAŠTVANÝ.**



DÁVEJTE PACIENTŮM NA VÝBĚR

**A DBEJTE NA TO,
ABY ÚKOLY BYLY ZAJÍMAVÉ.
NECHTE PACIENTA CO NEJVÍCE
SPOLUROZHODOVAT O TOM,
DO KDY A JAK MÁ BÝT
ÚKOL SPLNĚN.**

PŘIPOMÍNEJTE. PROVÁZEJTE
PACIENTA, KDYŽ NA ÚKOLU
PRACUJE, A DÁVEJTE MU
JEMNÁ PŘIPOMENUTÍ, TÉMĚŘ
FORMOU KOUČOVÁNÍ:
„MÁME TEĎ UDĚLAT TOHLE?“



**DÁVEJTE PACIENTŮM
POZITIVNÍ ZPĚTNOU VAZBU,
POVZBUZUJTE JE.**

**OCENIT ÚSILÍ, POCHVÁLIT A
PODĚKOVAT - TO VŠE
PACIENTA MOTIVUJE K
DOKONČENÍ ÚKOLU.**

**POKUD JE PROBLÉM TRIVIÁLNÍ,
NEDŮLEŽITÝ NEBO SE
PRAVDĚPODOBNĚ VYŘEŠÍ ČASEM,
JAK SE BUDE PACIENTŮV STAV
ZLEPŠOVAT, NEVŠÍMEJTE SI HO
NEBO ODLOŽTE VÝTKU NA POZDĚJI.**

**NEPŘIPUSŤTE VŠAK, ABY TO PŘEŠLO
DO OPAKOVANÉHO VYHÝBÁNÍ SE
KONFLIKTU S NÁROČNÝM PACIENTEM.
VZNIKLO BY TAK DVOJÍ MĚŘÍTKO, COŽ
BY VEDLO K ROZHOŘČENÍ A
NAŠTVANOSTI U OSTATNÍCH
PACIENTŮ.**



ODLOŽTE TO NA POZDĚJI.

**PROBERTE TO BĚHEM
PŘEDÁNÍ SLUŽBY NEBO NA
VIZITĚ A SPOLEČNĚ SE
DOHODNĚTE, JAK BUDETE
POSTUPOVAT, KDYŽ SE
NÁROČNÉ CHOVÁNÍ
PACIENTA BUDE OPAKOVAT.**



ROZPTYLUJTE POZORNOST.

**PŘERUŠTE NÁROČNÉ
CHOVÁNÍ TÍM, ŽE ZAPOJÍTE
PACIENTA DO ÚPLNĚ JINÉ
ČINNOSTI, KTERÁ NENÍ
SLUČITELNÁ S JEHO
NEŽÁDOUCÍM CHOVÁNÍM.**

**ŽÁDEJTE, NEPŘIKAZUJTE.
ŽÁDOST MNOHEM ČASTĚJI
VEDE KE SPOLUPRÁCI,
A VYHNETE SE TAK
MOCENSKÉMU BOJI.
DŮSLEDNĚ SE
VYHÝBEJTE NÁTLAKU
A DEMONSTRACÍM SÍLY.**

**VYSVĚTLUJTE, PROČ BY MĚL PACIENT
NĚČEHO NECHAT, ZDŮVODŇUJTE.
VYSVĚTLETE, PROČ JE PRO NĚJ
VÝHODNÉ S TÍM PŘESTAT.**

NIKDY NEPOUŽÍVEJTE FRÁZE TYPU:

"PROTOŽE MÁME TAKOVÉ PRAVIDLO "

"PROTOŽE TO ŘÍKÁM";

**"PROTOŽE TO TADY MÁM NA
STAROSTI A VY MUSÍTE DĚLAT TO,
CO ŘÍKÁM".**

NA TO ZAPOMEŇTE!



VYUŽÍVEJTE VHODNÉ NAČASOVÁNÍ .

**POČKEJTE, AŽ VÁM PACIENTI
VYHOVÍ, POSKYTNĚTE JIM ČAS,
ABY SAMI ZMĚNILI NÁZOR NĚKDE
V SOUKROMÍ (ABY NEDOŠLO K
JEJICH VEŘEJNÉMU PONÍŽENÍ).**

**DOPŘEJTE JIM
NA ROZHODNUTÍ ČAS.**



ZKUSTE VYMĚNIT SESTRU NEBO OŠETŘOVATELE.

**MOŽNÁ BUDE
KOLEGA/KOLEGYNĚ
ÚSPĚŠNĚJŠÍ A NAVÁŽE TAK
NA VAŠE DOSAVADNÍ ÚSILÍ.**

**KDYŽ TO OBČAS VZDÁTE, JE
TO V POŘÁDKU.**

NEMUSÍTE POKAŽDÉ VYHRÁT.

**ODDĚLENÍ, JEHO VEDENÍ A
ODPOVĚDNOST PERSONÁLU
SE JEN TAK NEZHROUTÍ.**

**NĚKDY JE LEPŠÍ TO VZDÁT
NEŽ VYVOLAT VELKOU
ZBYTEČNOU HÁDKU. NE
VŽDYCKY, NE PRAVIDELNĚ -
JEN OBČAS.**

**PROBÍREJTE PACIENTOVO
CHOVÁNÍ V SOUKROMÍ,
NE PŘED PUBLIKEM
(JE-LI TO MOŽNÉ), ABY
PACIENT NECÍTIL POTŘEBU
„ZACHOVAT SI TVÁŘ“
PŘED OSTATNÍMI A MOHL
VÁM VYHOVĚT.**



PŘIPOUŠTĚJTE SVOU OMYLNOST.

**SOUHLASTE S TÍM, ŽE SE
MŮŽETE MÝLIT NEBO
ŽE OMEZENÍ A PRAVIDLA
MOHOU BÝT HLOUPÁ.**

**NABÍDNĚTE ODMĚNU NEBO
„NĚCO ZA NĚCO“.**

**„POKUD BYSTE MOHL UDĚLAT
TO A TO..., PAK MŮŽEME...“**

ZEPTÉJTE SE NAPŘ.:

**„MŮŽU NĚCO UDĚLAT PRO TO,
ABYSTE BYL OCHOTEN...?
RÁD BYCH TO UDĚLAL.“**

**CÍLEM JE, ABY PACIENT VYHOVĚL
DOBROVOLNĚ.**



**SNAŽTE SE POROZUMĚT
CHOVÁNÍ PACIENTA A TOMU,
JAKOU POTŘEBU SVÝM
CHOVÁNÍM SDĚLUJE.
NABÍDNĚTE MU JINÝ ZPŮSOB
USPOKOJENÍ TÉTO POTŘEBY.**



**BUĎTE PŘIZPŮSOBIVÍ.
NENÍ VŽDY NUTNÉ,
ABY PACIENT UDĚLAL
PŘESNĚ, CO MU
ŘEKNETE.**

NECHTE PACIENTY MÍT POSLEDNÍ SLOVO.

**POKUD SE Z JEJICH STRANY
SCHYLUJE KE SPOLUPRÁCI,
JE V POŘÁDKU, KDYŽ VÁS
POČASTUJÍ NADÁVKOU
NEBO UTROUSÍ UŠTĚPAČNÝ
KOMENTÁŘ. JE-LI TO JEN TROCHU
MOŽNÉ, UMOŽNĚTE PACIENTOVI
ZACHOVAT SI TVÁŘ.**