

## METODY – FORMY VÝUKY

M.C. Triton užívá ve vedení vzdělávacích aktivit moderní způsoby a metody výuky, jejichž těžištěm interaktivní přístup, zaměřený na zážitkovou, praktickou zkušenost, od které se odvíjí poznání a definování teoretických principů témat. Při výuce se opíráme o metody aplikované psychologie, odborné zkušenosti lektorů, nejlepší praxi účastníků.

**Každý kurz se standardně skládá z množství metod a postupů:**

- Výklad
- Dataprojekce, prezentace, video
- Individuální práce
  - vyplňování dotazníků,
  - přípravy na role play,
  - analýzy případových studií
  - osobní prezentace
- Skupinové práce
  - manažerské hry, týmové hry
  - řízené diskuse
  - analýzy případových studií
  - sebepodpůrné konzultační skupiny
  - skupinové prezentace
- Práce v párech / trojicích
  - modelové situace
  - role play
  - analýzy případových studií
- Videotrénink
  - modelové situace
  - role play

**Učební pomůcky, které MC Triton používá při vzdělávání dospělých**

- Dataprojektor
- Flipchart
- Kamera
- Fotoaparát
- Plátno
- Fyzický materiál pro manažerské hry (např. nůžky, lepidla, polystyren, barvy, štětce, noviny, lana, šátky, míčky....)
- Skripta / manuály pro účastníky
- Psací potřeby, tužky, propisovačky, fixy, zvýrazňovače

# PROGRAM PROJEKTU VZDĚLÁNÍ – CESTA KE KVALITĚ

## I. Modul – Proklientská komunikace

### Proklientská komunikace

časová dotace 2 dny

*Cílem vzdělávacího modulu je rozvoj měkkých dovedností k uspokojování potřeb pacienta a osvojení si proklientského přístupu těmi zaměstnanci, kteří v rámci své pracovní pozice komunikují s pacienty*

#### I den kurzu

- Kdo jsem a jaká je moje pracovní role v nemocnici
  - Definice rolového očekávání (odborné versus. „laické“)
  - Sebereflexe
    - Co mi v mé pracovní roli pomáhá a co brání v efektivní komunikaci
- Vymezení komunikačních situací na pracovišti
  - Verbální komunikace a její složky
    - Zásady optimální komunikace
    - Struktura sdělení
    - Efektivní vysílání zprávy - kladení otázek
    - Efektivní přijímání zprávy - aktivní naslouchání
  - Neverbální komunikace – 70% sdělení
- Pacient, jeho osobnostní typologie a jednání
  - Bariéry a poruchy komunikace s pacientem
    - Co je způsobuje
    - Jak je eliminovat

#### II den kurzu

- Vlastní sebevědomí a sebezpochopení jako cesta k sebeovládání
  - Dynamika dvojice cit - rozum
- Emoce, emocionální inteligence, její význam
- Trénink a posilování emocionální stability.
  - Asertivita a konflikt
    - Komunikace s problémovými typy
    - Jednání a dosahování dohody s pacientem
    - Zvládání námitek pacientů
    - Odmítnutí, jak říci ne
    - Asertivní desatero
- Syndrom vyhoření
  - Jeho příčiny (frustrace, deprivace, krize)
  - Jeho zvládání.
- Relaxační metody a jejich místo v životě pracovníka ve zdravotnictví

#### Formy a metody výuky:

Kurz pracuje s výkladem, dataprojekcí, prací individuální – práce s dotazníky, analýza, práce v tandemech, role play, zážitkové techniky, skupinová práce – řízené diskuse, reflexe praxe, případové studie a modelové situace – videotrénink

**Kurz je určen pro 446 lidí (30 skupin/15 lidech)**

Primáři

Lékaři

Střední zdravotnický personál

Hlavní sestra

Náměstek lékařské preventivní péče

Manažer kvality

## II. Modul – Manažerské dovednosti 1

### Manažerské dovednosti I

časová dotace 3 dny

Cílem vzdělávacího modulu je zdokonalení manažerských dovedností vedoucích zaměstnanců ON Jičín a.s., nadefinování základního systému práce manažera a uvědomění si manažerských rolí.

#### I den kurzu

- Role a práce manažera v nemocnici
  - Osobnostní vybavení manažera
    - 4 typy autority
  - Principy „manažerského řemesla“
  - Definice ideálního manažera ON Jičín a.s.
- Řízení týmu
  - Strategické řízení a plánování
    - Stanovování a komunikace cílů do útvaru
      - Proklientský přístup jako vyžadovaný standard
    - Kontrolní systém
    - Monitorování, řízení úkolů
    - Delegování a zadávání úkolů
      - Snímek dne – naléhavé vs. důležité
      - Trénink delegování a zadávání úkolů

#### II den kurzu

- Řídící styl manažera
  - Blanchardovy styly vedení lidí
  - Personální mapa a výstavba týmu
    - Typologie podřízených a situační styly vedení lidí
  - Řízení výkonu lidí
  - Hodnocení a motivace k výkonu
    - Zpětná vazba
    - Trénink vedení hodnotících rozhovorů
    - Rozvoj podřízených

#### III den kurzu

- Vedení porad a schůzek
  - Porada jako nástroj řízení lidí
  - Typy porad
  - Příprava a trénink
- Firemní kultura, význam, vliv a její chápání pracovníky
  - Personifikace organizace - technika pro diagnostiku firemní kultury
    - silné a slabé stránky organizace
  - Změna firemní kultury
    - Nástroje a aktéři změny firemní kultury
    - Možnosti pracovníků podílet se na rozvoji firemní kultury

#### Formy a metody výuky:

Kurz pracuje s výkladem, dataprojekcí, prací individuální – analýza, dotazníkové šetření, práce v tandemech, role play, zážitkové techniky, skupinová práce – řízené diskuse, reflexe praxe, zpracování koláže - personifikace organizace, případové studie – tvorba best practice a modelové situace – videotrénink

**Kurz je určen pro celkem 85 lidí (6 skupin/15 lidí)**

Top management

Střední management

- Primáři
- Vedoucí středního zdravotnického personálu
- Nezdravotničtí vedoucí zaměstnanci

## III. Modul – Manažerské dovednosti 2

### Manažerské dovednosti II

časová dotace 2 dny

Cílem vzdělávacího modulu je zdokonalení v oblastech strategického plánování. Cílem kurzu je osvojení znalostí a dovedností potřebných k vytvoření strategického plánu firmy, naučit se spolupracovat při vytváření situační analýzy, formulovat vize, poslání a strategické i dílčí cíle.

#### I den kurzu

- **Strategické plánování**
  - Vize, strategie firmy jako východisko pro řízení.
  - Propojení strategických záměrů do řízení projektů a do manažerské praxe:
- Definice klíčových oblasti rozvoje,
- Parametry strategické úspěšnosti,
  - Principy metody „CIA“ (cíle, indikátory, aktivity).
  - aplikace metody „CIA“
- **Řízení změn**
  - Průběh změny
    - Změna jako projekt - fáze změny
    - Co změně pomáhá
    - Příprava a komunikace změny do organizace
    - Výběr a příprava týmu.
    - Postup, očekávání změny

#### II den kurzu

##### Vyjednávání a řešení konfliktů

- Hrozba konfliktů v řízení organizace, různost zájmů, přístupů, hodnot
- Konflikt - vznik, vývojové fáze, dopady.
  - Profesionální a osobní konflikty
- Principy vyjednávání.
- Diagnostika protistrany - zvolení správného přístupu k protistraně.
- Určení cílů a příprava na vyjednávání.(BATNA)
- Strategie vyjednávání
  - navrhování
  - smlouvání
  - ultimátum
  - ústupky
  - odklad
- Trénink vyjednávání a konfliktních rozhovorů

##### Time management

- Práce s osobními cíli - osobních versus pracovní cíle..
  - Osobní cíle a priority - jejich stanovování
  - Analýza časových ztrát (zloději času)
- Principy time-managementu
  - Návyky pro hospodaření s časem
  - Rozhodování jako součást každodenní práce.
    - Parettovo pravidlo
    - Matice naléhavé vs. důležité
    - Kouzlo delegování

##### Formy a metody výuky:

Kurz pracuje s výkladem, dataprojekcí, prací individuální – analýzy, přípravy; práce v tandemech, role play, řízené skupinové diskuse, reflexe praxe, případové studie a modelové situace – videotrénink

Kurz je určen pro 7 lidí (1 skupina)

Top management