

Kurz efektivní komunikace v diabetologické praxi: když rozhovor léčí stejně jako léčba

MUDr. Jozefína Štefánková, Ph.D.

Komunikace je jedním z nejdůležitějších – a zároveň nejnáročnějších – nástrojů práce v diabetologii. Denně se setkáváme s pacienty, kteří jsou unavení, zahlcení informacemi, ambivalentní ke změně nebo ztrácejí motivaci. Právě v těchto situacích rozhoduje kvalita rozhovoru o tom, zda se léčba stane společným projektem, nebo pouze souborem doporučení bez skutečného dopadu.

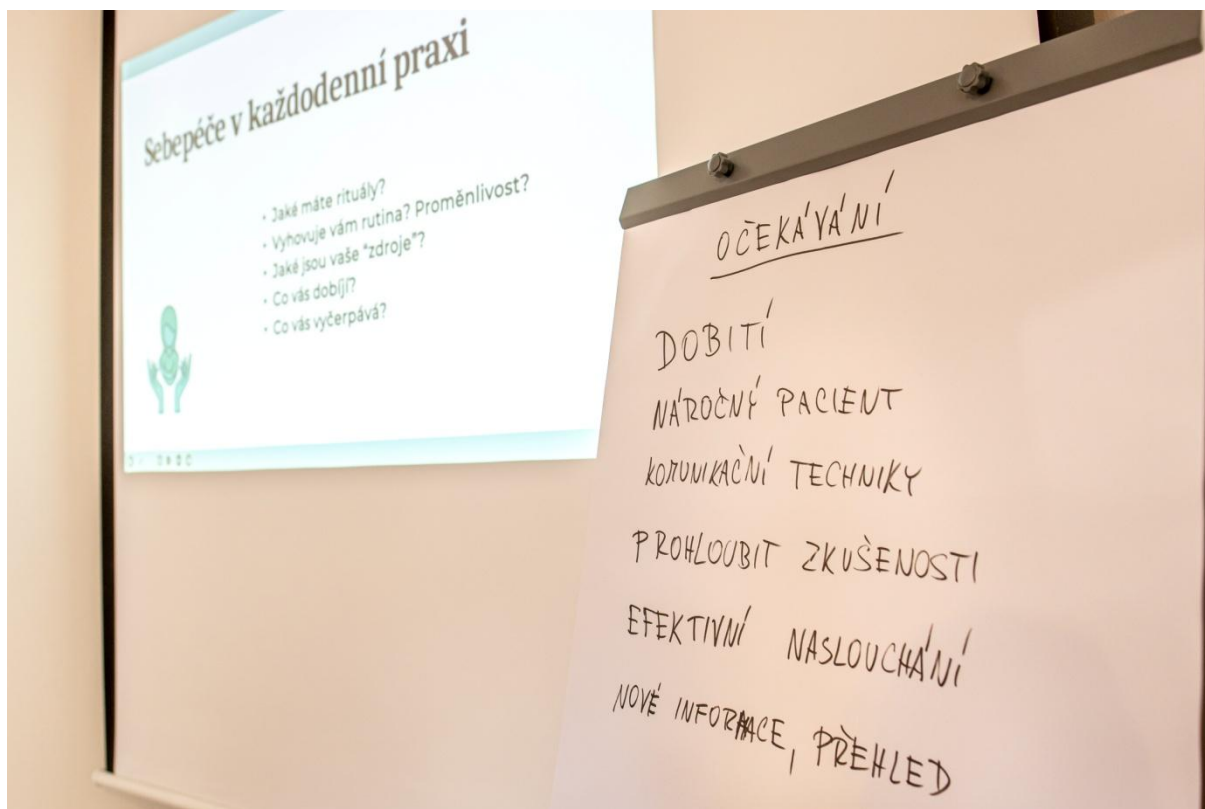
Kurz **Efektivní komunikace v diabetologické praxi**, který probíhal v průběhu roku 2025, byl vytvořen právě s cílem nabídnout lékařům, sestrám, nutričním terapeutům a dalším odborníkům praktické komunikační dovednosti použitelné v každodenní ambulantní realitě.



Od sebepěče k práci s motivací pacienta

Kurz byl koncipován jako dlouhodobý vzdělávací proces kombinující prezenční a online setkání. Začali jsme u samotných zdravotníků – u tématu **sebepečce a ukotvení**. Ukázalo se, že schopnost regulovat vlastní emoce a vytvářet bezpečný prostor v ambulanci je základním předpokladem pro smysluplnou práci s pacientem.

Již na prvním setkání se účastníci seznamovali s principy **motivačních rozhovorů**, zejména s technikou reflektivního naslouchání. Reflexe se postupně staly klíčovým tématem celého kurzu – jednoduchým, ale mimořádně účinným nástrojem, který pomáhá zpomalit rozhovor, snížit napětí a posílit terapeutický vztah.



Učení mezi lekcemi: když teorie ožívá v ambulanci

Důležitou součástí kurzu byl prostor mezi jednotlivými lekcemi. Účastníci byli opakovaně povzbuzováni, aby nové dovednosti zkoušeli přímo ve své praxi. Již po prvních týdnech sdíleli zkušenosti s tím, že reflexe neuklidňují pouze pacienty, ale přinášejí větší klid a jistotu i jim samotným.

Na první online lekci jsme šli více do hloubky – rozlišovali jsme **různé typy reflexí** a trénovali jejich tvorbu na konkrétních kazuistikách. Postupně se z nejistoty stávalo porozumění a z porozumění jistota.



Překážky v komunikaci a práce se změnou

Další část kurzu byla věnována **překážkám v komunikaci** – drobným, často nevědomým komunikačním návykům, které mohou pacienta paradoxně od změny odrazovat. Účastníci analyzovali krátká videa i vlastní rozhovory a učili se rozpoznávat momenty, kdy komunikace podporuje změnu, a kdy ji naopak brzdí.

Na prezenčních setkáních se kurz dále rozšiřoval o práci s **očekávaními zdravotníka a pacienta**, tvorbu tzv. zakázky, využití **otevřených otázek**, práci s **kolem změny** a **kvadrantem změny**. Tyto nástroje pomáhaly lépe pochopit, kde se pacient v procesu změny nachází – a přizpůsobit tomu další vedení rozhovoru.



Pokročilé techniky: škálování, oceňování a řeč změny

V dalších lekcích se účastníci seznámili s technikou **škálování**, která umožňuje rychle a přehledně pracovat s motivací, jistotou či připraveností pacienta. Po letní přestávce jsme se zaměřili na **oceňování bez hodnocení** a na klíčový princip motivačních rozhovorů – rozlišení **řeči změny** a **řeči statu quo**.

Práce s reálnými nahrávkami rozhovorů ukázala, že i zdánlivě „marný“ rozhovor může při citlivé analýze obsahovat množství signálů směřujících ke změně. Závěrečná lekce nad rámec původního plánu byla věnována **afirmacím** a práci s výroky typu „přijde mi to celé marné“.

Co si účastníci odnášejí

Účastníci kurzu opakovaně oceňovali především:

- vysokou **praktickou využitelnost** probíraných technik,
- bezpečný prostor pro sdílení nejistot i kazuistik,
- možnost dlouhodobého tréninku s průběžnou podporou,
- propojení odborných komunikačních dovedností se sebedeje zdravotníka.

Kurz nevedl pouze ke změně komunikačních technik, ale často i ke změně postoje – větší trpělivosti, klidu a respektu k tempu pacienta i k sobě samým.



Výzva pro další ročník

Zkušenost s tímto kurzem ukazuje, že systematická práce s komunikací má v diabetologii zásadní význam. Nejen pro adherenci k léčbě, ale i pro prevenci vyhoření zdravotníků a kvalitu dlouhodobých vztahů s pacienty.

Proto bychom rádi kurz **Efektivní komunikace v diabetologické praxi** v dalším roce zopakovali a otevřeli jej dalším lékařům, sestrám, nutričním terapeutům a dalším odborníkům, kteří chtějí svou každodenní práci obohatit o nástroje, jež skutečně fungují.

Komunikace není „měkká dovednost navíc“.

Je to klinický nástroj, který – pokud jej umíme používat – může zásadně změnit průběh léčby i naši vlastní profesní spokojenost.

Kurz efektivní komunikace s diabetickými pacienty – postřehy a dojmy po prvním setkání

MUDr. Nováková Katarína, Olomouc

Česká diabetologická společnost, Psychologická sekce, pod vedením MUDr. Jozefíny Štefánkové letos otevřela první ročník Kurzu efektivní komunikace s diabetickými pacienty.

O kurzu jsem se dozvěděla loni na Psychodnech v Praze, pak jsem o tomto chystaném kurzu slyšela na dalších diabetologických konferencích a měla jsem od počátku jasno, že je to jedna z mála akcí v tomto roce, o které mám eminentní zájem.

Přihlásila jsem se na něj hned jak to bylo možné a upřímně jsem se na něj těšila. Již z předešlých přednášek Jozefíny Štefánkové i Judity Konečné, se kterou jsem již měla taky tu čest se dříve setkat, mi bylo jasné, že kurz bude obohacující a obzory rozšiřující.

Komunikace je v péči o pacienty s diabetem podle mého názoru častokrát i důležitější (nebo alespoň stejně důležitá), než zvolená medikace pro daného pacienta. Bez navázání kvalitního, bezpečného a důvěrného vztahu lékaře s pacientem se jen stěží podaří dosáhnout dobrých výsledků kompenzace diabetu. Potřebu být empatickým, naslouchajícím lékařem mám od počátku nástupu na medicínu, ale psychologického výcviku, nebo seberozvoje se nám za studia dostalo velmi málo. Přitom ta potřeba je ohromná. I to je důvod, proč si nesmírně vážím kolegyň, které tuto potřebu vnímají a rozvinuly ji do té míry, že vznikla nejen psychologické sekce ČDS, ale vznikl i Kurz efektivní komunikace, která je základem zdravého vztahu lékaře s pacientem nejen v diabetologii.

Kurz je rozdělen celkem do čtyř osobních setkání a sezení v Praze a minimálně dalších čtyř online setkání.

Celkem se nás v prvním ročníku kurzu sešlo 12 účastnic, jsou mezi námi nejen lékařky diabetoložky, ale také neuroložka, nutriční terapeutka a zdravotní sestry. Je skvělé, že kurz je určen všemu zdravotnímu personálu pracujícímu s diabetiky.

Úvod byl věnován přednášce Mgr. Judity Konečné o tom, **jak je potřebné nejdřív mít plný svůj kalich energie, svůj bezpečný prostor a jak si vytvořit rituál, nebo prostředky k uklidnění se a vypořádáním se s nepříjemnými emocemi nebo náročným pacientem.**

Následně jsme si říkaly, a i praktickou formou ukázaly, jaké jsou vhodné a možné prostředky z ochrany svého bezpečného prostoru a časového ohraničení kontroly pacienta v ordinaci. Je velmi přínosné slyšet, jak se s obtížnými pacienty nebo vypjatými situacemi vyrovnávají jiní. Již i **pouhé sdílení mezi sebou je inspirativní a motivační pro nás všechny.**

V další části jsme se pak dověděli o **Motivačních rozhovorech** a jejich vedení, které jsou náplní tohoto kurzu. Na první lekci jsme se tedy věnovaly jeho prvnímu pilíři – **Reflexím.**

MUDr. Jozefína Štefánková nám nejdříve na modelovém rozhovoru lékaře s pacientem ukázala rozdíl mezi častokrát „standardním“ rozhovorem lékaře s pacientem a rozhovorem lékaře s pacientem pomocí reflexí, který je daleko empatičtější přístupem vedoucím k otevření cesty pacienta ke změně, než se na první pohled může zdát. Následně teprve praktický nácvik a tvorba jednoduchých reflexí mi ukázala, že jejich tvorba není z pozice lékaře tak jednoduchá, jak se zdá. Na druhé straně je **reflexe pro pacienta daleko příjemnější a přirozeněji ho otevírá upevněním důvěry v komunikaci s lékařem, než dobře míněné „rady“, co a jak má pacient dělat.**

Na konci dne jsem se s účastnicemi loučila plná nového větru do plachet a motivací být více naslouchajícím než radícím lékařem. Domácím úkolem také bylo vytvářet s pacienty v každodenní praxi jednoduché reflexe.

Vytvořili jsme společný komunikační kanál, kde si průběžně předáváme postřehy, zkušenosti a sdělujeme si povedené, nebo i náročnější situace s reflexemi.

Při prvním online setkání jsme si pak ukázaly další typy, tentokrát komplexních reflexí. I nadále spolu sdílíme, jak se nám daří s pacienty v ambulancích komunikovat a reflektovat.

Mám dojem, že i pacienti oceňují moji snahu o empatičtější komunikaci orientovanou více na pacienta. Sama za sebe pak musím říct, že **mi reflexe umožňují lépe přijmout fakt, že nenesu odpovědnost za rozhodnutí pacienta. A také mi dávají prostor nemít očekávání a bourají častokrát moje předsudky.**

Závěr:

Komunikaci pomocí reflexí subjektivně považuji za osvobozující. Pomáhá mi zachovat klid a vyrovnanost, která je základním pilířem důvěry mezi pacientem a lékařem.

Těším se na další osobní i online lekce kurzu. Cení si, že mohu být jeho součástí i proto, že se nese ve velmi příjemném, osobním a přátelském duchu.

Kéž se zájem o dovednosti v komunikaci s pacienty neustále zvyšuje a zdravotníci, nejen diabetologové, si budou čím dál víc uvědomovat potřebu vzdělávání se v komunikačních dovednostech. Já jsem za tuto příležitost opravdu vděčná.

Kurz efektivní komunikace – vlastní zkušenost

MUDr. Horáčková Jana (FN Hradec Králové, StefaMed, sro)

Právě před rokem, v lednu 2025, jsme se díky týmu skvělých lidí pod vedením MUDr. Jozefíny Štefánkové pustili do dobrodružství zvaného Kurz efektivní komunikace. Každý z nás zdravotníků – převážně lékaři (zejména diabetologové), zdravotní sestřičky a nutriční terapeutka – měl určitou představu o tom, co by od kurzu očekával.

Čtyři osobní a pět on-line setkání během deseti měsíců přineslo nejen spoustu nových informací z oblasti psychologie, komunikace a motivace, ale zejména nás od samého začátku vedlo k aktivnímu používání nástrojů efektivní komunikace v praxi. Kurz nám pomohl vnímat pacienta jako rovnocenného a aktivního partnera při řešení jeho zdraví. Učili jsme se respektovat jeho svobodnou vůli – jeho právo říci „ano“ i „ne“ navrhovaným postupům – a přitom ho povzbuzovat na cestě ke zlepšení.

Mnozí z nás pochopili, proč naše zažité postupy, kdy pacienta zahltíme přemírou informací o nemoci a jejích komplikacích, i přesto, že jsou dokonale formulované, nepřinášejí žádoucí efekt. Ukázalo se, že správné kladení otázek a schopnost naslouchat pacientovi jsou zásadní. Zpočátku máme často pocit, že na to v ordinaci nemáme čas. Při kladení správných otevřených otázek však tento čas naopak dokážeme ušetřit, protože zacílíme komunikaci na problém, který pacienta nejvíce trápí.

Díky specialistům z oboru psychologie jsme se naučili používat nástroje, jako jsou reflexe, zakázka, škálování, kruh rovnováhy či kvadrant změny. Věnovali jsme se také tomu, jak správně předávat informace a jak pacienta provést procesem změny. Součástí kurzu byly i techniky, které nám pomáhají zachovat profesionální přístup a zároveň vnitřní rovnováhu.

Neobešli jsme se ani bez domácích úkolů. Ve whatsappové skupině jsme sdíleli své zkušenosti, výzvy, obtíže i řešení z reálné praxe a rozvinula se řada podnětných diskusí. Navzájem jsme si byli učiteli při snaze zakomponovat naučené dovednosti do praxe v našich ordinacích. Vznikly mezi námi natolik hezké vazby, že jsme se rozhodli ve sdílení pokračovat i po skončení kurzu.

Vyrostli jsme nejen jako profesionálové, ale u mnohých z nás se pozitivní změny promítly i do osobních vztahů. Kurz jednoznačně předčil má původní očekávání. A přestože jsme se naučili mnoho, rosteme dál každodenním používáním získaných dovedností.

Je dojemné sledovat, když se dříve nespolupracující pacient po změně přístupu začne otevírat, přebírá iniciativu a hledá i realizuje vlastní řešení, což významně zvyšuje naději na úspěch.