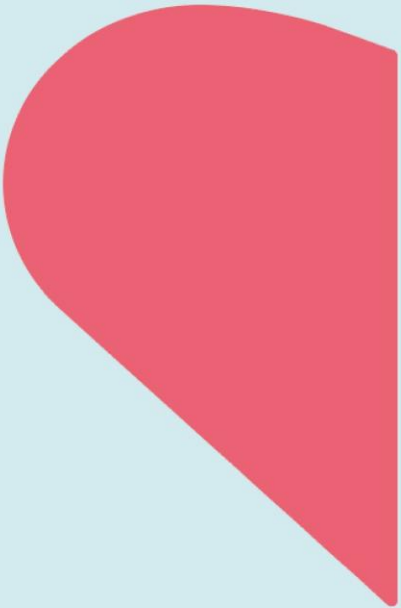




Spolufinancováno  
Evropskou unií



FAKULTA  
BIOMEDICÍNSKÉHO  
INŽENÝRSTVÍ  
ČVUT V PRAZE



# Peer-to-Peer program: pomáhající rozhovor

Odborný lektor: PhDr. Pavla Banýrová

Pořadatel: Katedra informačních a komunikačních technologií v lékařství FBMI ČVUT



**PéčeOnline.cz**

Tento projekt s názvem „Multidisciplinární individualizovaná sociálně zdravotní péče s využitím telerehabilitace a asistivních technologií“ je spolufinancovaný Evropskou unií z Operačního programu Zaměstnanost plus. Probíhá od května 2025 do dubna 2027.  
reg.č. projektu CZ.03.03.01/00/23\_051/0005399

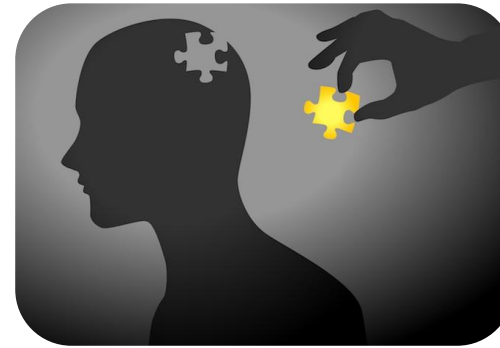
# Organizace dne



Časy, pauzy,  
oběd, závěr...



Kdo musí kdy  
odejít apod.?



Diskutujte, ptejte  
se a vezměte si  
prostor



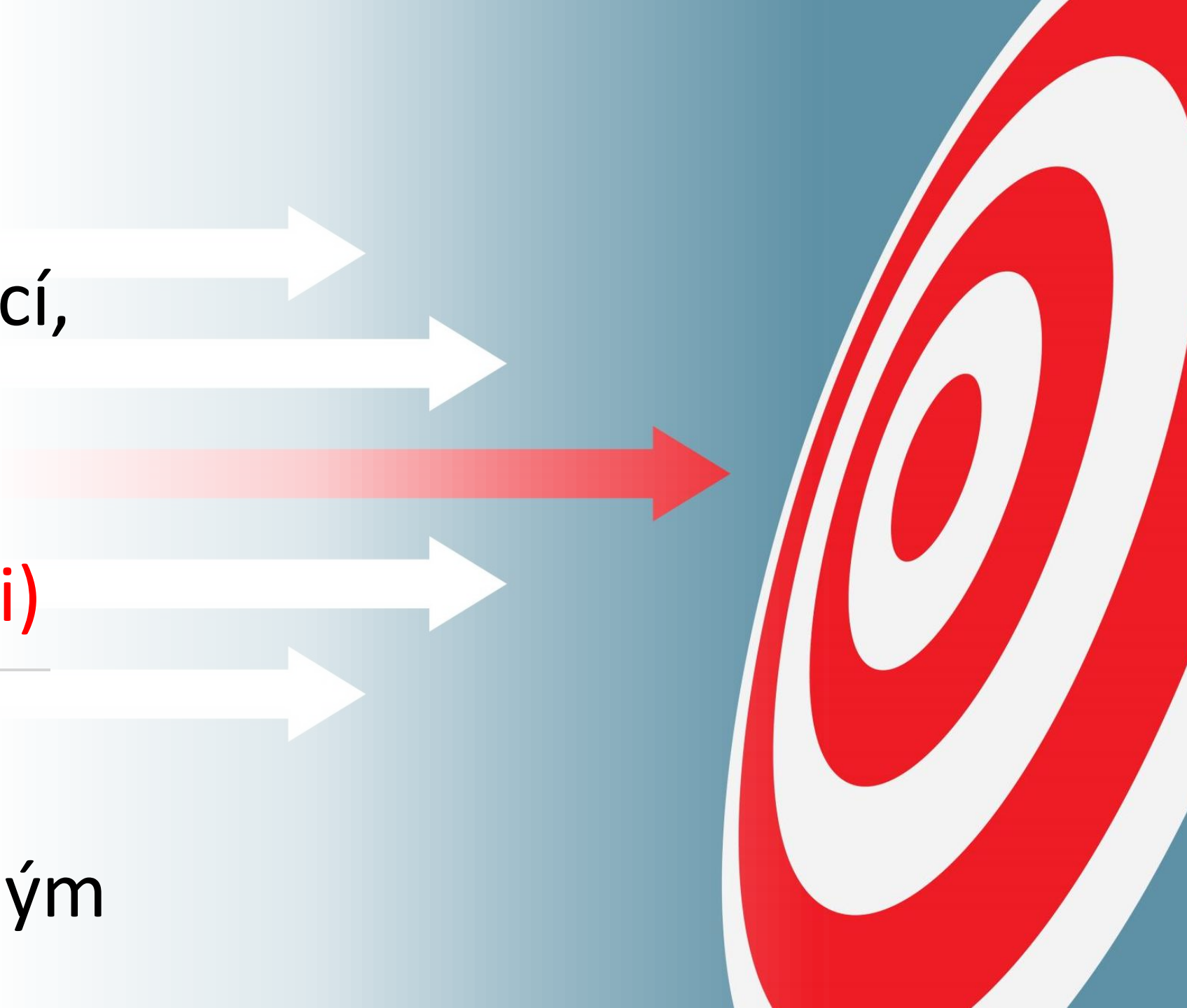
Co bude po  
semináři?

# Co nás čeká?

- ✓ **Cíl:** aktivizující,  
příjemnou  
formou se  
naučit, **jak (si)**  

---

**co nejlépe**  
**poradit a**  
**pomoci** druhým



# Kdo jsme?

- Kdo jste, odkud, co děláte
- Co vás sem přivedlo?



# Kdo je peer?



Ten, kdo má stejnou zkušenost (tzv. expert přes vlastní zkušenost)



Zkušenost využívá k podpoře a doprovázení dalších lidí



Záměrně a ukotveně pracuje s vlastním příběhem



Má odstup, svou krizi má zpracovanou



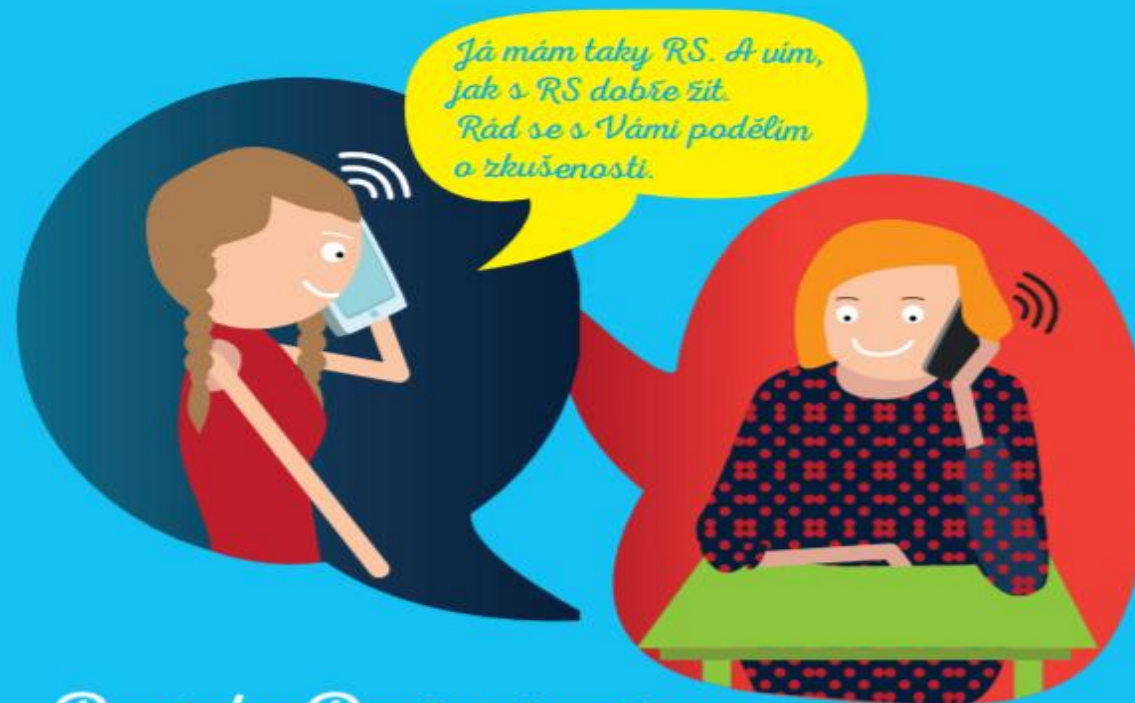
Prošel přípravou, kde se z laického vyprávění stal nástroj pomoci

# Co přesně peer dělá?

-  S pacienty mluví, naslouchá, sdílí informace...
-  Může být online, po telefonu, opakovaně...
-  Může vyhovovat více než pac. organizace
-  Včas předává kontakty na další odborníky
-  Získává i peer, a není toho málo
-  Ale musí chránit sám sebe, držet své hranice

# Co a jak peerové dělají?

Pacientský program RS Kompas + přináší novinku v roce 2017:



## Peer to Peer program pro pacienty s RS

= podpora pro nově diagnostikované pacienty s roztroušenou sklerózou a pro všechny ostatní pacienty s RS, kteří si potřebují promluvit a sdílet své zkušenosti s životem s RS. Peřeři jsou vyškolení dobrovolníci z řad pacientů s RS, kteří vám chtějí a mohou pomoci skrze svůj příběh a sdílení zkušeností.

Nikdo z peerů nebyl vybrán pro pomoc druhým náhodně – všichni umí zodpovědět vaše otázky, ohleduplně nabídnout podporu i informace.

### Jak na to?

Vaše specialistka programu podpory pacientů RS Kompas+ s Vaším svolením předá kontakt vybranému peerovi – řekněte jí i to, že preferujete průvodce stejného pohlaví, věku nebo že si chcete jen napsat přes internet.

**Jeden z peerů Vám zavolá nebo se s Vámi sejde a usnadní Vám začátek cesty nebo se stane průvodcem v konkrétním období Vašeho soužití s nemocí.**

# Pomoc skrze web diskuze apod.



# Co peer nedělá?



**Neradí**



**Nemoralizuje**



**Nesupluje  
další  
odborníky**



**Nehodnotí**



**Nerozhoduje**



**...?**

# Peer know-how

Vědomá a bezpečná **práce s vlastním příběhem**

**Zotavení** (recovery) – nejsem oběť, přetavuji ve zdroje

**Vztah a jeho dynamika** (hranice, partnerství)

**Most dál**

**Znalost terénu** (specifické detaily – léky, vychytávky, odkazy...)

# Zvládat úskalí péče o nemocné okolo nás



Jak se připravit? Jaké dovednosti?



Jaká rizika?



Jak to zvládat po psychické stránce?



Co dělat v horších dnech?



Jak vše skloubit?



Jak chránit sám sebe?

- Hranice a zdroje
- Sdílení zkušeností
- Komunikační techniky
- Bezmoc?
- Emoce
- Nástroje z KI, pomáhajících rozhovorů atp.
- ?

**Co nejvíc  
potřebujete  
vy?**

# Potřeby účastníků na začátku semináře:

- *Jak peerovat, když mám zrovna horší den? Jak si to nebrat?*
- *Jak nepřekročit komunikaci, abych nepoškodil?*
- *Jak nedělat faily, chyby? Jak sdílet zkušenosti versus rady?*
- *Struktura procesu pomáhajícího rozhovoru*
- *Jak vést druhé v onlinu?*
- *Přepínání rolí*
- *Systémový přehled*
- *Touha pomoci, aby se druhému žilo lépe.*

- JAK PEEROVAT, KDYŽ  
✓ MÁM ZROVNA HORŠÍ DEN?

→ ABYCH SI TO MOC NEBRACA

- → UMÍM SI TO ZASTAVIT (VLNU  
✓ JAK NEPŘEKROČIT ... ECHOE)

- ✓ ABYCH NEPOŠKODIL?

✓ + PROPOJIT SE S OSTATNÍMI

- JAK NEDĚLAT ~~PRO~~ FAILY?

✓ → SDÍLENÍ ZKUS ~~X~~ RADA  
DĚLAT MÍNUS NEZ VÍCE

- ✓ STRUKTURA PROCESU (KONMUTACE)

✓ → JAK TOTO V ONLINU?

- ✓ PŘEPÍNAJÍCÍ ROLÍ

✓ (SYSTÉMOVÉ DIZÉNKO)

- ✓ TOUHA JÍ POMŮCT, ABY  
SE JÍ ŽILO LÉPE

*„Žádný člověk  
nemůže upřímně  
pomoci druhému,  
aniž by nepomohl  
i sám sobě.“*

*Ralph Waldo Emerson*



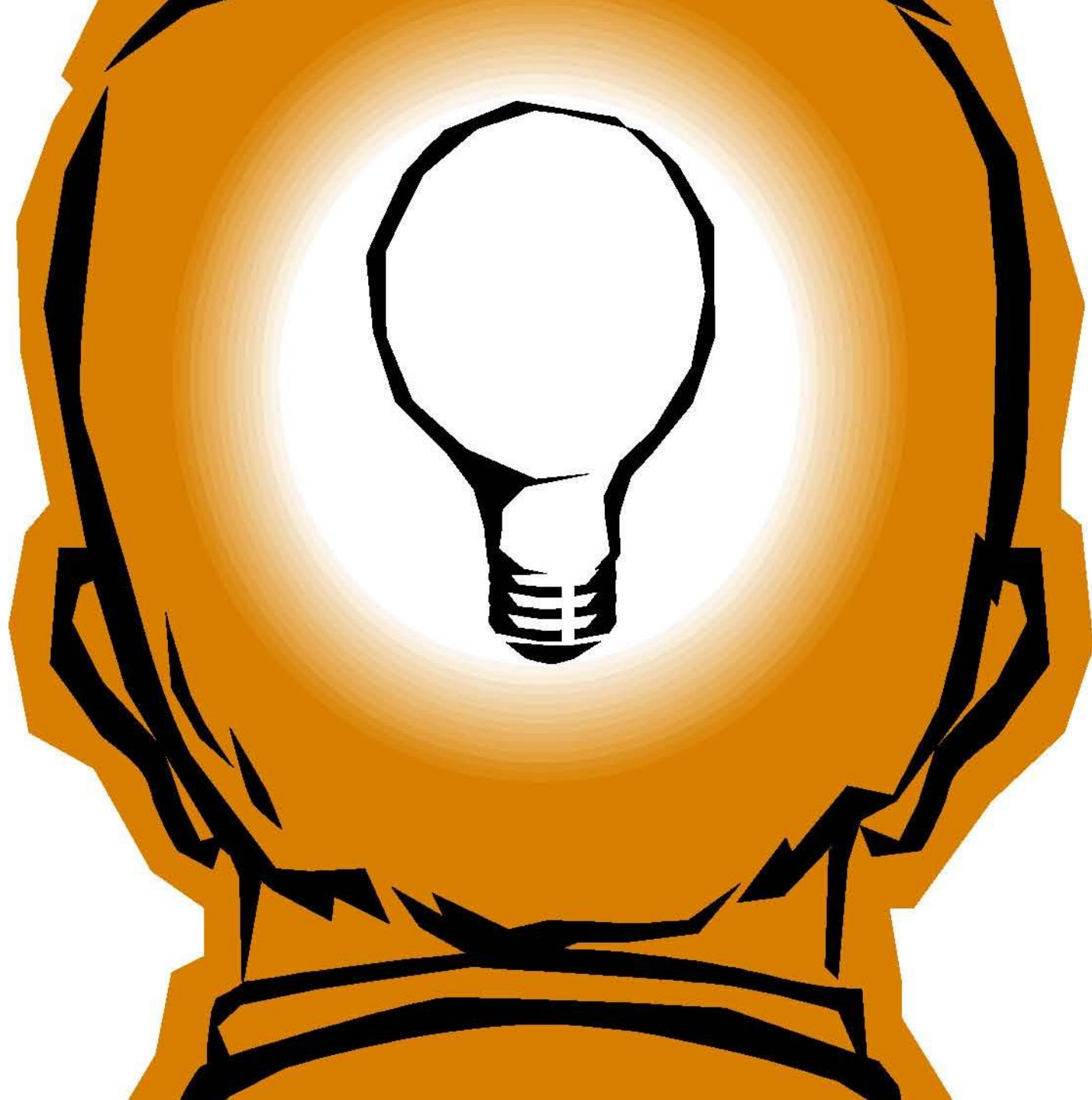
- Lidé se chovají většinou tak, jako by jejich aktuální chování bylo jedinou možností, jak se vypořádávat se situací.



**Práce s příběhem - Váš příběh**

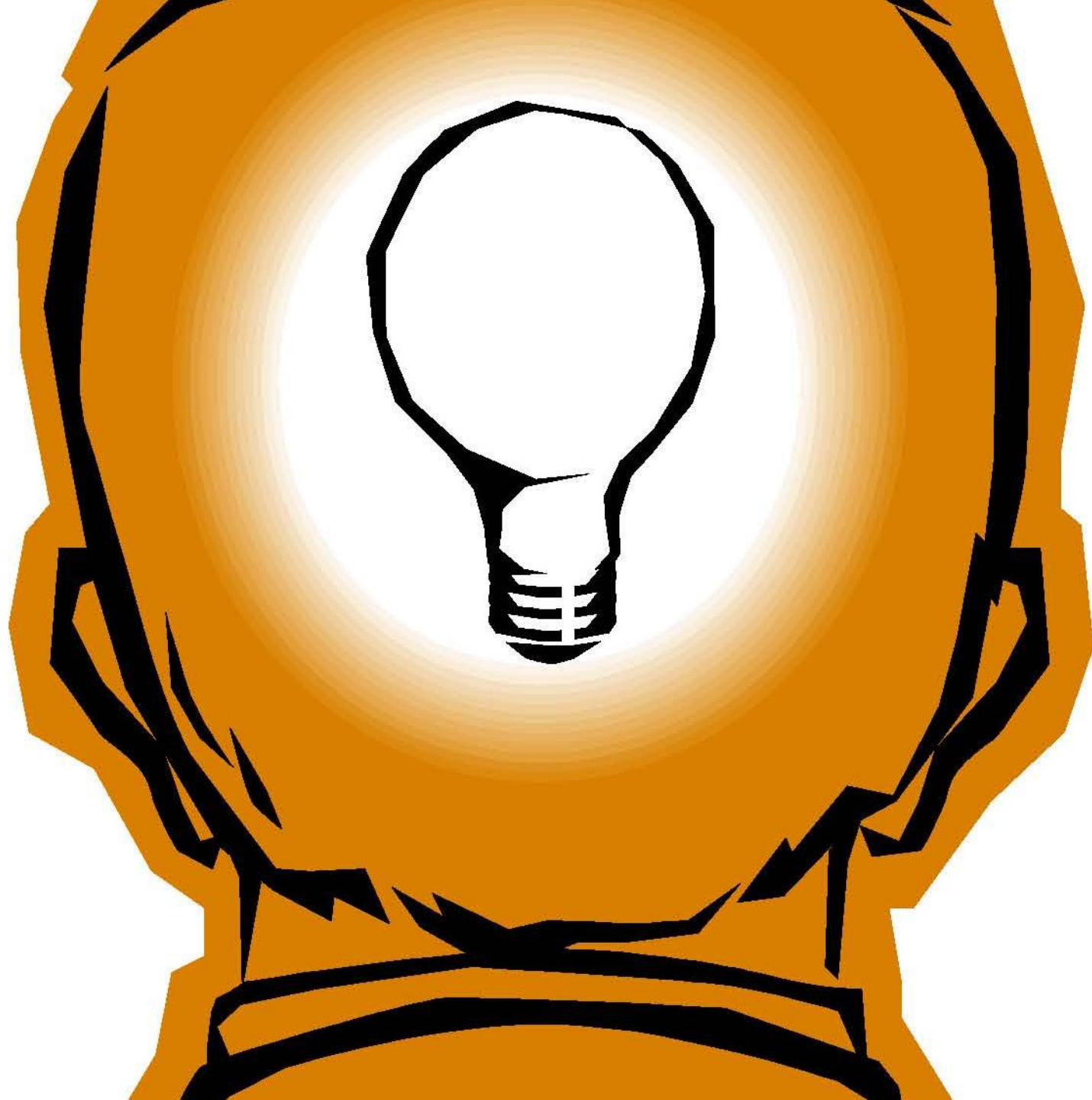
# Dovednosti tvořící kvalitní komunikaci:

- Informace
- Naslouchání
- Otázky
- Vyslovení emoce
- Práce s tichem
- Parafráze
- (Ověření porozumění)



# Dovednosti tvořící kvalitní komunikaci:

- Informace
- Naslouchání
- Otázky
- Vyslovení emoce
- Práce s tichem
- Parafráze
- (Ověření porozumění)



# Základní princip – co se děje v lidech?

Racionalita



Emocionalita

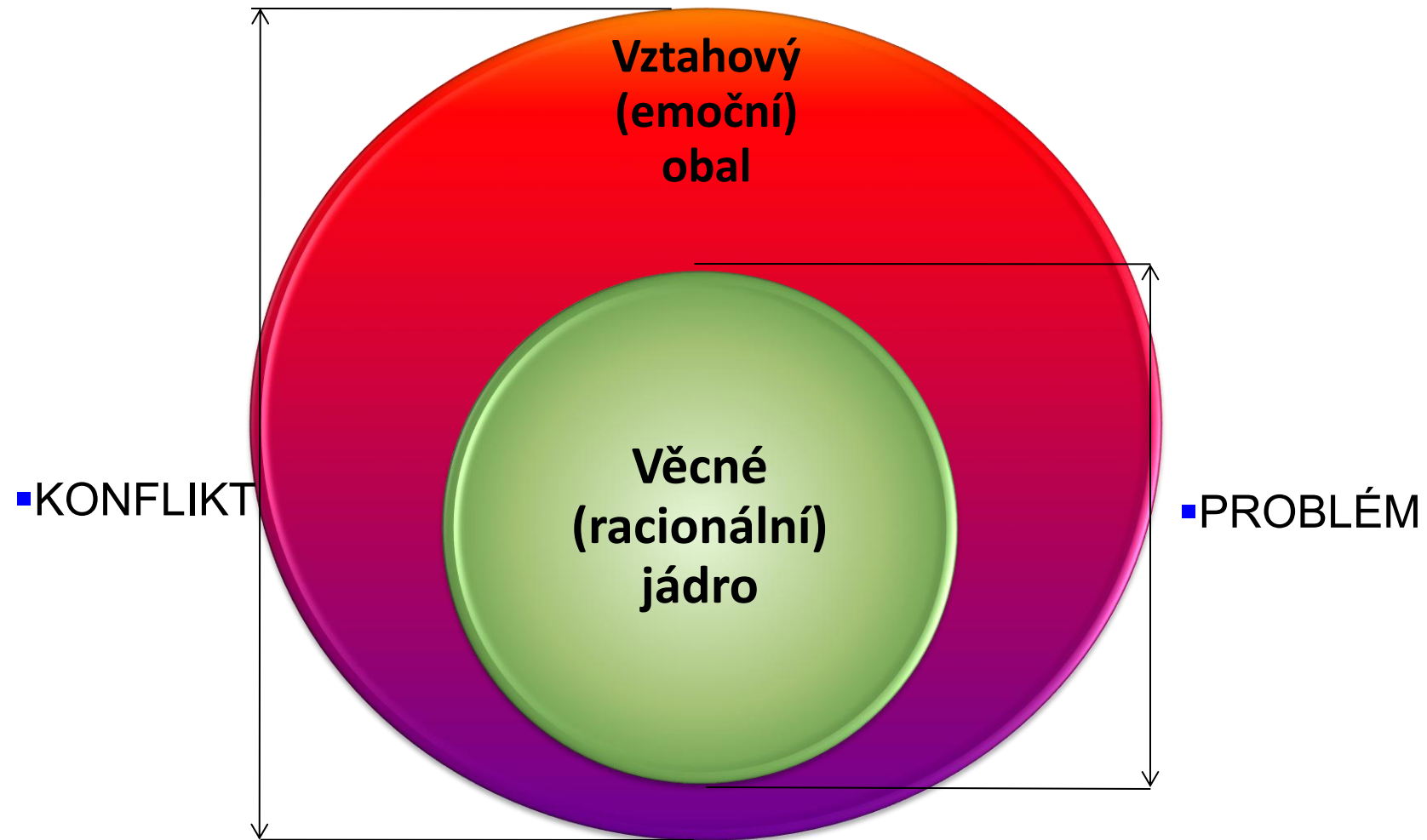
**Lidé zapomenou, co jste  
jim říkali, ale  
nezapomenou,  
jak se s vámi cítili.**



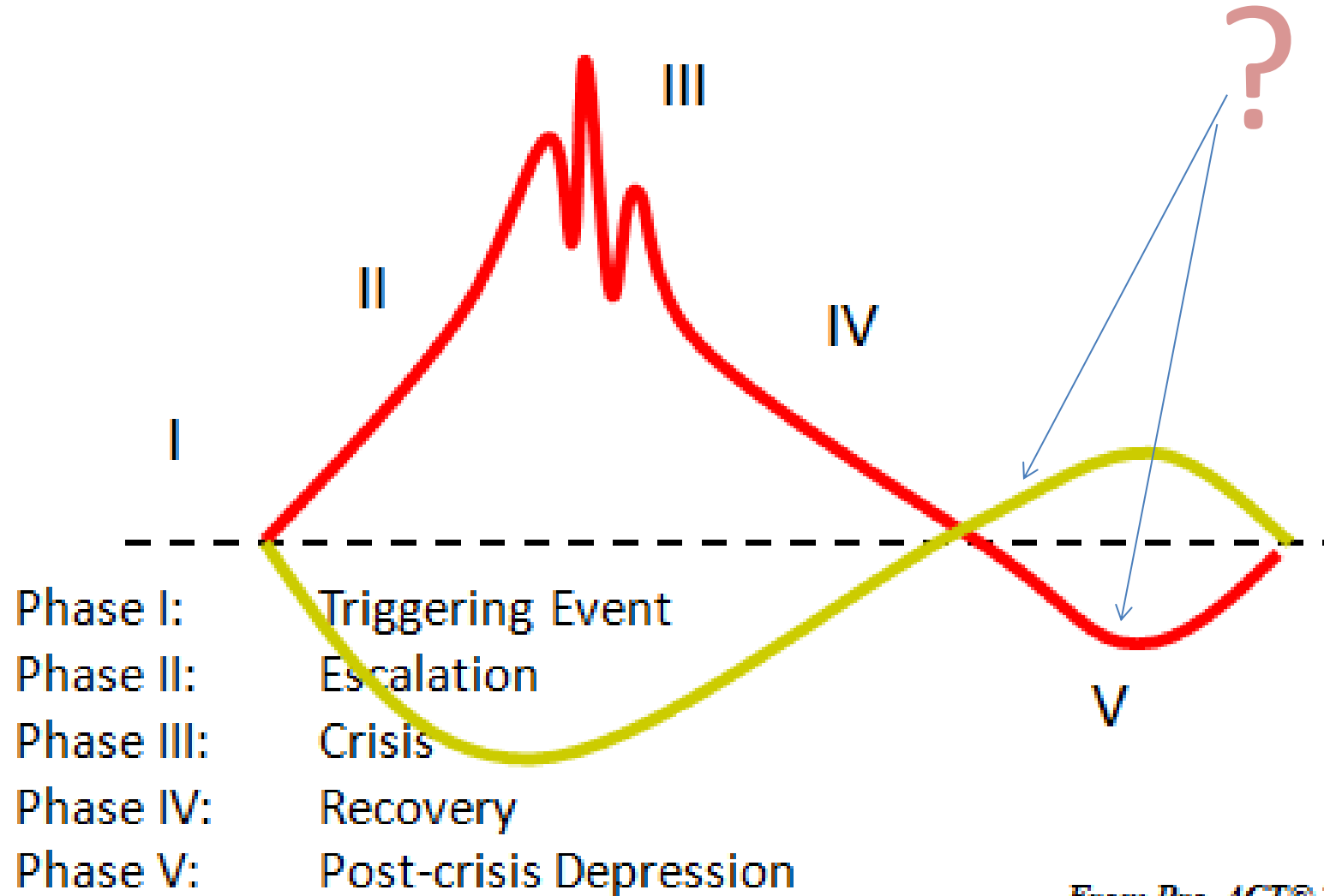
# Jak reagovat na emoce?



# Jaký je rozdíl mezi problémem a konfliktem?



# Stress Model



*From Pro-ACT© 2010*

# Proč lidé křičí?

Máme tendenci přeslechnout to, na co neumíme reagovat

Chápat neznamená omlouvat, pochopení tedy můžeme projevit



# Jak se staráme?

- „To bude dobrý.“
- „Není to tak hrozné...“
- „Chápu vás, vím jak vám je...!“
- „Nic si z toho nedělejte, to nic není.“
- „Jiní jsou na tom hůř.“
- „Tak si tolik neberte...“
- „Uklidněte se!“
- ...

# Legitimizace emocí

- ✓ *„Vidím, že vás to překvapilo...”*
- ✓ *„Přijde mi, že jste z toho zklamaný...”*
- ✓ *„Je vidět, že jsi z toho naštvaný...”*
- ✓ *„Slyším, že je to pro vás už neúnosné...”*
- ✓ *„Je to v pořádku, že pláčete, že takhle reagujete...”*
- ✓ *„Neumím si to představit, co prožíváte...”*
- ✓ *„Já ani nevím, co na to říct...”*

**Jak se umíme ptát?**



## Uzavřené otázky

Je to pro vás  
přijatelné?

Rozumíte  
tomu  
postupu?

Ještě něco?

## Otevřené otázky

Otevřené otázky  
začínají JAK a CO



## Uzavřené otázky

Je to pro vás  
přijatelné?

Rozumíte  
tomu  
postupu?

Ještě něco?

## Otevřené otázky

Jak to  
vnímáte?

Jak budete  
postupovat?

Na co se  
ještě chcete  
zeptat?

Otevřené otázky  
začínají JAK a CO



# Trénink otevřených otázek – co, jak, kdo...

- Je to všechno?
- Mluvil jste s kolegy?
- Máte otázky?
- Souhlasíte s tím?
- Víte, že je to důležité?
- Je to pro vás srozumitelné?
- Rozumíte co se mu stalo?
- Chcete aby za vámi někdo přijel?
- Nechcete už nic vysvětlit?
- Je vám to jasné?
- Jsem první, s kým o tom mluvíte?
- Víte, kam se obrátit dál?
- Slyšel jste, co jsem vám říkal?
- Nechcete se už na nic zeptat?
- Máte někoho, kdo s vámi bude?

# Užitečné otázky – které máte vy?

- „Co bych o vás měl vědět, abych vám mohl dobře pomoci?“
- „Chcete o tom mluvit?“ „Co vám teď běží hlavou?“
- „Asi vám jde hlavou spousta otázek...?“
- „Co je pro vás nejdůležitější?“
- „Chtěl bych, abyste věděl jaký bude další krok, souhlasíte?“
- „Co byste teď potřeboval slyšet nebo vědět?“
- „Co by vám teď ode mě nejvíc pomohlo?“
- „Co znamená, když říkáte...“
- „Kdo/co vám pomáhá situaci zvládnout?“
- ... co je vaše oblíbená?



# Poznámky v průběhu semináře - účastníci

MYŠLENKY NEJSOU  
SKUTEČNOSTI A FAKTA.

~~MUSÍME~~ - ROZHODLI JSME SE  
TÍM, ŽE JSME A DOBRĚ  
ŽIVEME VE NEUVIČ PRO  
OKOLÍ

PLAČ VE V POŘÁDKU

# Shrnutí postupu – základy rozhovoru

ZA VÝSLEDEK JE ZODPOVĚDNÝ  
KLIENT. VY JSTE ZODPOVĚDNÍ  
ZA PROCES.

- 1) OTEVŘENÍ ROZHOVORU
- 2) JAK SE MÁŠ? JAK SE CÍTÍŠ?  
CO BYCHOM DNES MOHLI PROBÁT?

3) NASLOUCHÁNÍ

4) OTÁZKA → DIALOG

5) EMOCIE – NECHAT PROBĚHNOUT

- ZEPTA'M SE
- TICHO, PROSTOR
- SLÝŠÍM, VIDÍM
- VÝSLOVÍM POCIT

6) OTÁZKA – ZPÁTKY

7) ZÁVĚR – VYSLÁNÍ NA CESTU

VYTVOŘIT ODKAZ/KOTVU KDYŽ NEVÍM CO, TAK  
KDYŽ VŮBEC NEVÍM CO, TAK

TAM JEN VSEM, NEPŘEKÁŽÍM  
A NASLOUCHÁM

# K čemu je dobré se ptát?



Potřebujeme vědět o druhém



Ujištění, že nasloucháme



Usměrnění – kdo klade otázky, řídí rozhovor



Zjistíme potřeby, zklidníme emoce

# Doplňte chybějící slova:

1 Máme právo prožívat, co prožíváme.

2 Když jsme v emocích, jde rozum stranou.

3 Přijetí emocí neznamená souhlas s chováním.

4 Empatická reakce není sproluprožití, vcítění.



## Hranice – **nejsem hodná, jsem dobrá**

- Za co všechno jsem vůbec zodpovědná?
- Co pocity sobectví a viny?
- **Můžeme chtít prostor  
pro sebe zatímco nám  
záleží na ostatních!**

**Je to jednoduché, ale není to snadné**

SIMPLE  $\neq$  EASY

# Co bylo pro vás **dnes 2.10.2026** nejdůležitější?

- ✓ Uchopení **struktury a potvrzení toho, že stačí být a dávat mantinely** – i v onlinu – nabídnu možnost a víc nemusím
- ✓ **Potvrzení**, že nic špatně neděláme
- ✓ **Nejsem zodpovědná za výsledek klienta, ale za proces**
- ✓ Uvědomit si, kde jsou **hranice aby mě emoce nezahltily**
- ✓ **Můžu neprožívat s ním a můžu korigovat a vést**
- ✓ Otevřené **otázky jsou nástroj!**
- ✓ **Křivky (graf) emocí a racionality**
- ✓ **Hlídat a zvědomovat si hranice i za cenu, že to bude méně intenzivní**

