



**Zdravotnická záchranná služba
hl. m. Prahy -
Územní středisko záchranné služby**



Zase ta komunikace!!!

**Ivan Prchlík
Dominik Horn**

**Stížnosti kazí náladu a
komplikují život všem
zúčastněným.**

Tedy až na malé výjimky....

**Co s tím mohou dělat
managementy?**

**Co s tím mohou dělat
zaměstnanci?**

Kdo si obvykle stěžuje?

- **Lidé, kteří mají pocit nespravedlnosti.**
- Lidé, kteří tak zpravidla nevědomky řeší nějaký svůj osobní problém.
- **Občas i lidé, kteří mají v plánu finanční zisk.**
- Patologicky uchýlení jedinci, kterým stěžování přináší takřka orgastickou rozkoš.

Co je obvykle důvodem stížnosti?

- **V minimu případů nespokojenost s výsledkem („Dejte mu ty šoky!“ vs. Causa Pavulon).**
- **V minimu případů chyba v postupu buď zdánlivá nebo reálná (chybějící lék vs. nefunkční scoop rám).**
- **V maximu případů zdánlivě či reálně nepřiměřená komunikace. Zase ta komunikace!!!**

Proč je obvykle komunikace stěžovatelem vnímána jako nepřiměřená?

- **Protože je nepřiměřená.**
- Protože neodpovídá jeho očekávání.
- **Protože neodpovídá „konfiguraci“ jeho osobnosti.**
- Protože neodpovídá jeho momentálnímu rozpoložení.

Proč především by měli zaměstnavatelé věnovat řešení stížností maximální možnou péči?

- **Vliv na motivaci záchranářů k dobré práci.**
- **Vliv na loajalitu ke smyslu existence profese a ke stavovské cti.**
- **Vliv na loajalitu vůči organizaci.**

Řešit stížnosti by měl člověk, který mimo jiné:

- **je schopen být maximálně objektivní.**
- nelituje času a námahy na důsledné a pečlivé prošetření všech (!!!) okolností vzniku stížnosti.
- **umí vést i uzavřít šetření pro obě strany transparentně a srozumitelně.**

Co by například mělo při posuzování stížnosti vzbudit ostražitosť „vyšetřovatele“?

- **Anonymní stížnost.**
- **Mnohastránkový tlustospis.**
- **Neochota zúčastnit se konfrontace.**

Čím obvykle přispívají ke vzniku konfliktních situací sami záchranáři?

- **Neschopností ztotožnit se se smyslem existence profese.**
- **Odvětráváním tenze plynoucí např. z osobních problémů.**
- **Přenášením soukromí do práce.**
- **Příliš malým osobním, ale hlavně profesionálním sebevědomím!!!**

**Jak to vypadá,
když se v parku
potká doga
s ratlíkem?**

Záchranář, který si váží sám sebe, je schopen vážit si i ostatních lidí.

Nemá potřebu prostřednictvím jiných sám sobě něco dokazovat.

Tím padá jedna z hlavních motivací ke konfliktům.

Kromě maximální péče věnované řešení stížností mohou zaměstnavatelé např. ještě:

- **jednat se záchranáři s úctou a respektem.**
- **důsledně oceňovat i „jen“ dobrou práci.**
- **cestou tiskových mluvčí a kontaktů na „hrozděipro“ zvyšovat povědomí veřejnosti o náročnosti a úctyhodnosti profese.**
- **poskytovat zaměstnancům psychosociální péči.**

**Zasloužíme si to,
protože my za své
pacienty opravdu
bojujeme!!!**





Děkujeme za pozornost.

www.zzshmp.cz