

## Tisková zpráva

Od 5. 9. do 7. 9. proběhla velmi zdařilá vzdělávací akce pro náš odborný personál s názvem „Jak zvládat konflikty či nepříjemné rozhovory s klienty a jejich příbuznými“, což je v poslední době stále více zmiňovaným tématem.



Při této příležitosti jsme požádali Bc. Petra Kratochvíla, MBA, ředitele společnosti pro Další vzdělávání dospělých z Ústí nad Labem o krátký rozhovor:

**Redakce: Můžete nám krátce představit Vaši společnost?**

Petr Kratochvíl: Naše vzdělávací společnost se zabývá vzděláváním zdravotnických služeb, sociálních služeb a i veřejné správy po celé ČR. Jako akreditovaná instituce se zabýváme zvyšováním kvality poskytované péče a odborným růstem pracovníků jak v pomáhajících profesích, tak i úředníků. S týmem 85 odborných lektorů cestujeme

po celé ČR a snažíme se předávat odborné znalosti a zkušenosti.

**Redakce: Jaký máte pocit za návštěvy naší léčebny**

Petr Kratochvíl: Velmi příjemný. Vzhledem k tomu, že Vaše zařízení patří mezi jedno z nejprestižnějších zařízení v této oblasti v naší republice, jsme opravu rádi, že jsme sem mohli přijet a poznat osobně.

Zajišťujeme vzdělávání subjektů poskytující zdravotní i sociální služby po celé ČR a mít možnost Vás navštívit a předat odborné i praktické zkušenosti je o pro nás opravdu čest.

**Redakce: Říkáte, že odborné i praktické zkušenosti. Co tím máte na mysli a z jaké oblasti?**

Petr Kratochvíl: Dnes se bohužel při poskytování jakékoliv péče druhým setkává personál s buď nepochopením, anebo naopak s agresivním chováním či jednáním jak klientů, tak i hlavně jejich rodinných příslušníků.

Proto se zabýváme a zajišťujeme odbornou podporu a předávání informací osobám v pomáhajících profesím v této oblasti. Je velmi smutné, že někteří nedokáží ocenit poskytované služby a proto se snažíme naučit personál jak k těmto osobám přistupovat a jak s nimi korektním způsobem jednat. To je i ten důvod, proč jsme přijeli do Vaší léčebny a co bychom chtěli nejen předat, ale i naučit Váš personál.

**Redakce: A máte nějaké signály či informace, že někteří naši klienti či jejich příslušníci se chovají k personálu nevhodně či agresivně?**

Petr Kratochvíl: Naštěstí ne. Ale je správné rozhodnutí vedení léčebny připravit personál na možné budoucí konflikty či takovéto nepříjemné situace. Proto jsme zde a budeme se snažit předat všechny informace a připravit personál na tyto možné situace.

## **Redakce: jaký máte pocit za našich pracovníků?**

Petr Kratochvíl: Velmi pozitivní. Je to i samozřejmé. Protože pokud by Váš personál nebyl na vysoké profesní i lidské úrovni, tak byste nemohli poskytovat tak vysokou a kvalitní úroveň péče a služeb Vaši klientů.

Komunikace při přednáškách byla velmi interaktivní a i pro nás je příjemné přednášet a pracovat s aktivními účastníky, než s čistě pasivními posluchači bez zájmu o problematiku. Proto přednášky zde i pro nás byly velmi příjemné a obohacující. Není to vždy jen o informacích lektora, který předává, ale mnohdy i samotný personál dokáže obohatit lektora zkušenostmi a příklady z praxe. Ty potom i mi můžeme předávat v dalších částech naší republiky a to je ten nejlepší přínos pro zvyšování kvality poskytované péče v celé ČR. A za to bych chtěl za naši společnost poděkovat i Vašemu personálu. Nejen za aktivní přístup a zájem o vzdělávání, ale i o praktické zkušenosti, které rádi předáme i dalším podobným zařízením.

Děkujeme

### **Kontaktní údaje:**

Jana Zavřelová, DiS.

referent PR, propagace a kultury

Hamzova odborná léčebna pro děti a dospělé

Košumberk 80, 538 54 Luže

tel. 469 648 115, 733 533 017

e-mail: zavrelova@hamzova-lecebna.cz

Další informace najdete na [www.hamzova-lecebna.cz](http://www.hamzova-lecebna.cz)