

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Komunikace a vztahy mezi pracovníky v sociálních službách a ostatními zdravotnickými profesemi ve zdravotně sociálních službách a jejich kultivace

Alena Závůrková

Vedoucí diplomové práce: MUDr. Olga Dostálová, CSc.

Praha 2016

Prague college of psychosocial studies



Communication and relationship between social workers and and medical staff members in helth and social services and their cultivation

Alena Závůrková

The Diploma Thesis Work Supervizor: MUDr. Olga Dostálová, CSc.

Praha 2016

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

V Praze dne 28. 2. 2016

Alena Závůrková

Poděkování

Děkuji MUDr. Olze Dostálové, CSc., za trpělivost a laskavé vedení a pomoc při přípravě a zpracování mé diplomové práce.

Anotace

Teoretická část diplomové práce se zabývá vývojem zdravotně - sociální služby především při práci se seniory. Zkoumá, jakým způsobem byla sociální služba prováděna v průběhu 20. století, a jaké změny ji čekaly s přijetím nového zákona o sociálních službách. Dále se zabývá specifiky práce v sociálně – zdravotních službách, péčí o pomáhající pracovníky, jejich vzděláváním a možnostmi jak řešit konflikty, zlepšovat vztahy na pracovišti a kultivovat osobnost.

Klíčová slova: zdravotně – sociální služba, komunikace, supervize, vzdělávání, vyhoření, úskalí

Annotation/Abstract

The theoretic part of this study is to pursue development of social – medical care and work with seniors primarily. The study is concerned with a manner of providing social services in the 20th century and what changes were expected with regards new Social Services Law. The study then deals with specifics and difficulties of social-medical work, care for help workers, workers education; possibilities of dealing with conflicts, improvement of relationships in a workplace and refining a personality.

Key words: social – medical care, communication, supervision, education, burnout syndrome, difficulties

OBSAH

ÚVOD	9
1 Vymezení základních pojmů a vývoj sociální práce	11
1.1 Vymezení základních pojmů	11
1.1.1 Sociální služby	11
1.1.2 Zdravotně - sociální služby	12
1.1.3 Komunikace, vztahy	12
1.1.4 Supervize, vzdělávání	13
1.1.5 Mentoring	14
1.1.6 Teambuilding	14
1.2. Sociální práce a zdravotně - sociální péče a jejich historický vývoj	14
1.2.1 Přehled staršího vývoje sociální práce	14
1.2.2 Sociální práce před a po první světové válce	15
1.2.3 Sociální práce po 2. světové válce	17
1.2.4 Změny v pojetí sociální práce a pojetí zdravotně sociální péče po roce 1989	18
2 Motivace k práci v pomáhajících profesích	20
2.1 Osobnostní výbava pro práci v pomáhajících profesích	22
3 Vzdělávací systém pracovníků v sociálních službách a zdravotnického personálu	24
4 Týmová spolupráce ve zdravotně – sociálních službách a její úskalí	29
4.1 Teorie týmu	29
4.2 Problematické přístupy v týmové spolupráci	30
4.3 Jak zajistit dostatečné kompetence pro práci v týmu	32
5 Konfliktní vztahy na pracovišti, příčina a jejich vliv na psychiku zúčastněných	33

5.1. Základní druhy konfliktů	33
5.2. Formy řešení konfliktů	34
5.2.1 Soupeření	34
5.2.2 Spolupráce	35
5.3. Emoce v komunikaci	36
6 Burn-out syndrom	38
6.1. Adaptabilita jedince	38
6.2. Osobnostní charakteristiky, které hrají roli při zvládnání těžkostí	38
6.3 Syndrom vyhoření	40
6.3.1 Fáze vývoje syndromu vyhoření	40
6.3.2 Jak se vyhnout syndromu vyhoření	42
7 Supervize jako nástroj kultivace vztahů a komunikace mezi zdravotně – sociálním personálem	45
7.1 Funkce supervize	46
7.1.1 Vzdělávací neboli formativní	46
7.1.2 Podpůrná neboli restorativní	47
7.1.3 Řídící neboli normativní	47
7.2 Druhy supervize	47
7.2.1 Výuková supervize	47
7.2.2 Výcviková supervize	47
7.2.3 Řídící (manažerská) supervize	47
7.2.4 Poradenská supervize	48
8 Praktická část. Vlastní výzkumné šetření	50
8.1 Výzkumná sonda a její cíl	50
8.2 Metoda získávání dat	50
8.2.1 Výběr vzorku participantů	51
8.3 Zpracování dat	51
8.4 Předporozumění problematice	52

8.5 Etické hledisko	53
9 Rozhovory a jejich analýza	54
9.1 Přehled odpovědí zkoumaných osob	54
9.1.1 Rozhovor č.: 1	54
9.1.2 Rozhovor č.: 2	56
9.1.3 Rozhovor č.: 3	57
9.1.4 Rozhovor č.: 4	59
9.1.5 Rozhovor č.: 5	60
9.1.6 Rozhovor č.: 6	61
9.1.7 Rozhovor č.: 7	63
9.1.8 Rozhovor č.: 8	64
9.1.9 Rozhovor č.: 9	66
9.1.10 Rozhovor č.: 10	67
9.1.11 Rozhovor č.: 11	68
9.2. Shrnutí a celková analýza rozhovorů	70
9.2.1 Jaká je motivace k práci v pomáhající profesi?	70
9.2.2 Jaká jsou hlavní úskalí práce v zdravotně - sociálním pracovišti?	70
9.2.3 Jak probíhá komunikace na zdravotně - sociálním pracovišti?	71
9.2.4 Jaké jsou vztahy mezi zdravotně - sociálním personálem?	71
9.2.5 Jaký je pohled na primární a další vzdělávání a supervize	72
9.2.6 Jak se jedinec brání syndromu vyhoření, jak pracuje s psychohygienou?	73
9.3 Analýza a závěr k výzkumu	73
ZÁVĚR	75
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A PRAMENŮ	76
SEZNAM PŘÍLOH	79

ÚVOD

Téma diplomové práce jsem si vybrala na základě několikaleté lektorské zkušenosti se vzděláváním pracovníků v sociálních službách a zdravotního personálu. Jako lektorka dalšího vzdělávání jsem vyslechla nepřehledné množství příběhů a situací se zdravotním a sociálním personálem pracujícím většinou s cílovou skupinou seniorů.

Při školení odborných kompetencí pomáhajícího personálu jsem se častěji potkávala s příznaky uzavřenosti, nejasné komunikace, neschopnosti otevřeně projevit svoje pocity, předvést nabyté znalosti. Pracovní skupiny nebyly autonomní, nekomunikovaly týmově, vždy záleželo na složení školící se skupiny pracovníků. Časté stížnosti na interpersonální vztahy, na neschopnost se domluvit, na intriky a pomluvy, které se v pracovních týmech objevovaly, mě vedly k tomu, že jsme častěji pracovali na kultivaci schopností komunikovat v interpersonálních vztazích a odborná školení se jevila spíše jako supervizní sezení nebo školení. Zde jsme se učili otevřené nenásilné komunikaci bez emocionálně podbarvených konfrontací.

Zpětná vazba na skupinové supervize, které by měly probíhat v každém zařízení zabývajícím se pomáhající službou, bývala často negativní. Pomáhající personál je vnímal jako nepřátelské sezení, kdy účelem je sehnat informace o problémech mezi spolupracovníky a předat je vedení organizace.

V pracovních kolektivech panovala nedůvěra. Ke mně, školitelce, si chodily jednotlivé pracovnice individuálně postěžovat. Všeobecně panoval strach o pracovní místo a upozadování a shromažďování problémů.

O možnosti individuální supervize někteří pracovníci vůbec nevěděli a přes mé doporučení si o individuální supervize požádat, zvláště v případech zjevného vyhořívání, somatizaci problémů a úzkostnosti jednotlivců, tyto supervize nebyly zprostředkovány z finančního důvodu. V některých organizacích naopak probíhaly pouze individuální supervize, které opět nebyly hodnoceny pozitivně.

Na základě předaných informací jsem se rozhodla zmapovat zdravotně – sociální práci více detailně a také se dostat k osobním strategiím zvládní konfliktů na pracovišti, k možnostem sebepoznání a osobnostního růstu a dobrým praxím v supervizích.

V teoretické části práce se věnuji mapování historického kontextu zdravotně – sociální práce, tedy např. jakým způsobem se pracovalo se seniory v bývalém Československu. Dále se věnuji době, kdy dochází k propojování této služby se sociální prací.

Zajímalo mě také, proč si vlastně pomáhající profese volíme, a jaká úskalí nás provázejí.

Tato úskalí můžeme zřejmě překonávat pomocí stálé péče o pomáhající profesionály, počínající vzděláváním a zvyšováním odbornosti a tím i kvality práce a kultivaci vztahů na pracovišti. Zaměřuji se také na konfliktní vztahy na pracovišti a jejich dopad na interpersonální vztahy a koncové klienty.

V této teoretické rovině se rovněž věnuji supervizi jako možnosti propojit týmy komunikačně a vztahově.

V empirické části jsem se zaměřila na pohled respondentů výzkumu na vztahy na pracovišti, vnímání úskalí pomáhajících profesí a schopnosti otevřeně komunikovat. Dále jsem v rámci rozhovorů mapovala systém péče o pomáhající a zkušenosti respondentů s organizační kulturou, vzděláváním, komunikací a supervizí.

1 Vymezení základních pojmů a vývoj sociální práce

Základní pojmy pro tuto práci jsou: sociální služby, zdravotně - sociální služby, komunikace, vztahy, supervize, vzdělávání, mentoring, teambuilding.

1.1 Vymezení základních pojmů

1.1.1 Sociální služby

Sociální služby jsou „*všechny služby , krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti*“ (Matoušek, 2003a, s. 214).

Cílem služeb bývá mimo jiné: podporovat rozvoj nebo alespoň zachování stávající soběstačnosti uživatele, jeho návrat do vlastního domácího prostředí, obnovení nebo zachování původního životního stylu, dále rozvíjení schopnosti uživatelů služeb a umožnění jim, pokud toho mohou být schopni, vést samostatný život, snížit sociální a zdravotní rizika související se způsobem života uživatelů.

Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou: pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování nebo pomoc při zajištění bydlení, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů. Obsah základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb stanoví prováděcí předpis.

V současnosti se v ČR rozlišují tzv. klientské služby a administrativní služby. Toto rozlišení podporuje snahu o změnu tradičního, pouze administrativního rozlišování služeb ve prospěch přímé práce s klienty (Matoušek, 2003a, s. 214).

1.1.2 Zdravotně - sociální služby

zaujímají rozhraní mezi zdravotním a sociálním sektorem. Napomáhají k zajištění fyzické a psychické soběstačnosti osob, kterým se poskytují; jsou určeny osobám, které již nepotřebují akutní zdravotní lůžkovou péči (dostatečná je zdravotní péče ambulantního rozsahu), ale současně jsou natolik nesoběstačné, že potřebují pomoc druhé osoby při každodenních úkonech, a tato pomoc jim z objektivních důvodů nemůže být zajištěna v domácím prostředí. Sociálně zdravotní služby jsou poskytovány v pobytových zařízeních sociálních služeb nebo v pobytových zdravotnických zařízeních. Služby sociální péče poskytované v rámci sociálně zdravotních služeb (včetně základních služeb) podléhají úhradě. Zdravotnické úkony jsou hrazeny z fondů veřejného zdravotního pojištění (Sociálně zdravotní služby, MPSV, 2015).

1.1.3 Komunikace, vztahy

Komunikace je velmi komplexní a široký pojem, což odpovídá velkému zájmu mnoha vědních oborů (psychologie, politologie, lingvistika, neurověda a další), z nichž každý se jí snaží popsat ze svého úhlu pohledu, tedy v rámci určitého teoretického rámce. Komunikace je zároveň předpokladem soužití a prostředkem utváření společnosti. Neexistuje tedy žádná její celistvá a všeobjímající definice.

Z různých přístupů ke komunikaci uvádím tedy alespoň definici psychologickou: *"Komunikace je „ 1 dorozumívání, sdělování, přičemž obecně k. není specificky lidským jevem, existuje i u živočichů, na rozdíl od jazyka 2 v psychologii především přenos myšlenek, emocí, postojů a jednání od jedné osoby ke druhé 3 ve fyziologii k. v situacích: podnět - odpověď"* (Hartl a Hartlová, 2000, s. 265).

Naším předním odborníkem v oblasti komunikace je Vybíral (2000).

Vztahy - je obecná vlastnost konkrétního objektu nebo subjektu (entity), která se váže k jinému objektu nebo subjektu (entitě). V praxi může tato vazba nabývat nejrůznějších podob a vždy záleží na dalších okolnostech

a podmínkách její existence . V sociální práci je vymezen profesionální vztah ke klientovi, čímž se míní „*kombinace rozumějícího, ale přiměřeně rezervovaného postoje, ve kterém se pracovník neztotožňuje s klientovým hlediskem , ale dívá se na klient a jeho situaci objektivně*“ (Matoušek, 2003a, s. 166). To je způsob komunikace, který lze jinak označit jako empatii, tedy rogersovský přístup, jímž se u nás především zabývá Vymětal (2004), v další publikaci pak se spoluautorkou (Vymětal a Rezková, 2001).

1.1.4 Supervize, vzdělávání

Supervize je nástroj celoživotního učení používaný zejména u pomáhajících profesí. Původně vznikla pro práci v psychoterapii (Hartl a Hartlová, 2000, s. 576), ale nyní se využívá i v dalších oblastech, např. v sociální práci, zdravotnictví a školství.

Podle teoretiků má supervize alespoň 3 funkce: vzdělávací, podpůrnou a řídicí. K tomu se přidává ještě čtvrtá: zprostředkování při řešení konfliktů (Matoušek, 2003a, s. 231).

Smyslem supervize je rozvíjet profesní dovednosti supervidovaných, posilovat vztahy v pracovním týmu a nacházet řešení problematických situací. Supervize zvyšuje účinnost práce zaměřením se na její cíle, zvyšuje i kvalitu práce zaměřením se na průběh (proces). Ústřední pozornost je věnována vztahům, které jsou v pomáhajících profesích snad nejdůležitějším prostředkem k dosahování cílů a nejvýraznější známkou kvality práce.

Vzdělávání - je „*proces osvojování znalostí, dovedností a postojů osvojených jedince v průběhu života*“ (Hartl a Hartlová, 2000, s. 687). Tento proces probíhá učením během výuky, získáváním zkušeností a podobně. Teprve výsledkem vzdělávacího procesu je vzdělání, což je systém vědomostí člověka rozvíjející jeho poznávací a praktické činnosti, kterými se kultivují jeho vlastnosti a ovlivňují jeho postoje.

1.1.5 Mentoring

Označením monitoring rozumíme podporu a předávání zkušeností a znalostí kompetentní, služebně starší osobou osobě služebně mladší s cílem poskytnout jí všechny možnosti k dosažení požadované odbornosti a celkovému usnadnění jejího profesního vývoje (Kohoutek, 2015) .

1.1.6 Teambuilding

Teambuilding je slovo, které se používá pro zážitkový vzdělávací program zaměřující se na rozvoj kompetencí účastníků. Jedná se o kompetence nezbytné pro účinnou spolupráci týmu. „*Těžiště výcviků byvá orientováno na rozvoj jedince a jeho jednotlivých dovedností: sebeuznání a autoregulace, sebezprezentace, tvůrčí myšlení, komunikační dovednosti, vyjednávání, konflikty a jejich řešení, asertivita, zvládnání stresu, vedení porad, časový management, manažerské dovednosti atd. ... Za nejefektivnější jsou považovány ty výcviky, které jsou založeny na vzájemné interakci*“ (Hernochová, 2006, s. 35).

1.2 Sociální práce a zdravotně - sociální péče a jejich historický vývoj

Sociální práce je společenskovední disciplínou, která prošla v historii mnoha proměnami jak v teoretické tak i v praktické rovině. Vždy však bylo cílem služby řešení sociálních problémů.

1.2.1 Přehled staršího vývoje sociální práce

První zmínky o řešení sociálních problémů jsou známy již od dob starověkého Řecka. Rizikem pro svobodné občany bylo zchudnutí a úpadek do tzv. dlužního otroctví, které se řešilo prvními sociálními dávkami ve formě tzv. *diet*. Sousední Římané zakládali *kolegia*, kde se sdružovali řemeslníci, aby mohli řešit nečekané události v případě smrti či nečinnosti. Sociální pomoc, ačkoliv tento název se ustálil až později, provázela společnost už v dávných dobách a zvyšovala se, jak sílila vlna solidarity v rámci křesťanské filantropie

raného středověku, nechyběla ani v sílících monarchiích a postupně byla potvrzována legislativou při péči o chudé a nemocné. S vědecko - technickým rozvojem a rozvojem manufaktur si zaměstnanci i zaměstnavatelé uvědomovali rizika spojená s těžkou prací a zřizovali např. věrnostní dělnické poklady hornické, cechovní, podnikové a svépomocné (Rákosník, 2012). Nová, industriální doba odhalila nutnost pojišťovací politiky a zajištění práv na péči a pomoc pro chudé, nemocné, nezaměstnané, starce a děti s matkami.

Dobrym příkladem byl např. sociální dům „...*pro osoby nemocné, nezaopatřené a stářím sešlé...*” (Haškovcová, 2010, s. 193) zvaný Nový domov v Trhanově. Byl to velkorysý projekt Dr. J. Thomayera, který byl zprovozněn v roce 1913. Pro jeho provoz sloužil nadační kapitál a obyvatelé domova nic neplatili. Dr. Thomayer byl zámožný lékař, odborník, bez rodiny a dětí, rodák z Trhanova. Později také Domažlicům osobně převedl vlastnictví Nového domova do správy.

Sociální práce se opírala o společenskou solidaritu v kontextu s náboženstvím a kulturou konkrétního společenství. Opírá se dodnes o lásku člověka k člověku a schopnost a ochotu si vzájemně pomáhat a být si prospěšní.

1.2.2 Sociální práce před a po první světové válce

Sociální práce v Čechách ve 20. století byla ovlivněna několika proměnami v přístupu. Změny byly obvykle vyvolány reakcí na politickou situaci.

Již na konci první světové války došlo k regulaci sociální oblasti, kterému odpovídalo zřízení nového Ministerstva sociální péče v říjnu 1917. „*Do kompetence tohoto úřadu spadala péče o mládež, o válečné poškozence a jejich rodiny, záležitosti sociálního pojištění, ochranné pracovní zákonodárství a bytová péče*” (Rákosník, 2012, s. 87).

Po první světové válce bylo nejvíce potřeba ochránit válečné veterány a jejich rodiny, invalidy a pozůstalé. Čechy byly stále ještě součástí monarchie Rakousko-Uhersko a výroba zde byla převážně soustředěná na průmysl.

Poválečné obyvatelstvo trápil především hlad a podvýživa. Opět to byla solidarita majetnější vrstvy obyvatelstva se slabšími, která se podílela na zakládání dobrovolnických organizací. Taktéž zdravotní péči byla věnována zvýšená pozornost, především v oblasti stravování dětí a snížení úmrtnosti kojenců. Byly zřizovány instituce, které se měly vzájemně doplňovat a řešit sociální problémy a podporu nemocným, invalidům, starým obyvatelům. Obce zřizovaly chudobince, starobince a chorobince.

Obrat k lepšímu nastal v souvislosti se vznikem samostatného Československa. Docházelo k rozvoji ústavní péče a zkvalitnění péče o staré, nemocné a chudé občany. Unikátním počinem byly Masarykovy domovy v Praze – Krči. Ty byly postaveny jako starobince a chudobince a také jako ozdravovny. Ubytovaných zde bylo až 3 256 a chovanci různých věkových skupin zde měli výjimečně luxusní zázemí. Zároveň se podíleli na chodu tohoto zařízení, pracovali, pomáhali v prádelnách, kuchyních, na zahradě a při pěstování plodin. Byly zde ústavní dílny od švadlenských po zámečnické a truhlářské (Haškovcová, 2010).

Maximální úsilí o profesionalizaci sociální práce vyvinuly Alice Masaryková a Anna Berkovcová a založily Vyšší školu sociální péče. Odbornost vyškolených sociálních pracovníků však veřejnost neakceptovala, tyto pracovníce byly zaměňovány za pečovatelky a ošetřovatelky. Profesionální sociální práce byla považována za nadbytečnou (Matoušek, 2007).

Přese všechny překážky a úskalí se postupně dostávaly absolventky této školy do povědomí společnosti jako odbornice vyškolené nejen v psychologii, somatologii, sociologii a základech práva, ale také prakticky proškolené v různých zdravotně - sociálních institucích.

Sociální práce byla zaměřena především na sociální poradenství pro různé cílové skupiny, v oblastech zdravotních, osvětových, sociálních a ve státní správě.

1.2.3 Sociální práce po 2. světové válce

Léta po druhé světové válce ukončila snahu o zvyšování kompetencí sociálních pracovníků a jejich působení v rozličných státních či soukromých organizacích. Pluralismus byl nahrazen diktaturou proletariátu. Změny v sociální oblasti na sebe nenechaly dlouho čekat.

Způsob myšlení byl opřen o společnou ekonomickou základnu ve společnosti a se znárodněním průmyslu se předpokládalo vymizení chudoby a odstranění nezaměstnanosti. Sociální problémy uměle zanikly spolu se zánikem třídních rozdílů.

Veškerá sociální politika i péče byly financované státními úřady. Změnila se důchodová a pojišťovací politika, stát finanční prostředky přerozděloval podle třídního původu (Matoušek, 2007).

Sociální služba byla redukována a podřízena přímému působení státu. Z klášterů byly vyháněny řádové sestry a např. z původních domovů pro staré lidi se stala zdravotní zařízení. To se ale neosvědčilo, a proto se později zařízení pro staré lidi vracela ke svému původnímu účelu. Posilována byla ústavní forma sociální péče.

Sociální vysokoškolské vzdělávání bylo zrušeno, střední vzdělání se orientovalo na výkon administrativy, sociální obor degradoval. Sociální pracovníci bojovaly za práva dětí, pečovaly o staré lidi, zajišťovaly doplňkové služby.

Socialistické domovy důchodců, věznice či detenční zařízení pro duševně nemocné nebyly velkou ozdobou sociální politiky státu a ten zakazoval vynášení informací mimo republiku (Haškovcová, 2010).

Autorka této práce si osobně pamatuje Domov důchodců v Trávníku u Cvikova. O místní důchodce se staraly ošetřovatelky, v pokojích bylo až 10 lůžek, všudypřítomný pach moči se dlouho nedal vyhnat ze vzpomínky na odpolední návštěvy. Obyvatelé pak vypadali skoro všichni stejně. Ženy měly

šátky, zástěry, seděly u stolů, u oken, ležely nečinně na lůžkách. Taktéž muži, v košilích nebo „andělíčcích“ leželi na kovových postelích, apatičtí, kachektičtí.

„Domovy důchodců bývaly skutečně světem pro sebe ... obyvatelé byli zapomenutí někde daleko, často za městem, v parcích a lesích...“(Haškovcová, 2010, s. 218).

Nepochybně i další zařízení, dnešní zdravotně - sociální služby, jako např. ústavy pro duševně nemocné, byly postaveny mimo běžné lidské společenství.

Personálem domovů či ústavů bývali: ředitel ústavu, vrchní sestra, ošetřovatelky, pomocný technický personál. Ošetřovatelky byly vyučené v oboru ošetřovatelství, do roku 1978 dvouletém učebním oboru, po reformě školství tříletém učebním oboru, který se vyučoval na středních zdravotnických školách. Nebyly to pracovnice v sociálních službách, ale pomocný zdravotní personál.

Pečovatelská služba byla prováděna tzv. okrskovými sestrami a spočívala především v rozvozu obědů či nákupu potravin.

1.2.4 Změny v pojetí sociální práce a pojetí sociálně zdravotní péče po roce 1989

Doba po “sametové revoluci” byla charakterizována deinstitucionalizací péče, zároveň se společnost setkávala tváří v tvář sociálně patologickým jevům, z nichž některé se vyskytovaly i za socialismu a byly utajovány. Šlo o prostituci, propouštění vězňů po amnestiích, viditelné bezdomovectví, migrace uprchlíků na západ, cizinci, kteří v Čechách pracovali “na černo”. Česká společnost se učila pracovat s domácím násilím, zabývala se zneužívanými a zanedbávanými dětmi i seniory, lidmi závislými apod. (Matoušek, 2007).

Vzniklo nepřehledné množství agentur a neziskových organizací, které se zabývají terénní i pobytovou sociální službou pro různé cílové skupiny a přes počáteční skepsi institucí vůči těmto organizacím nabízejí dnes již profesionální a sofistikovanou službu.

Senioři se z odborných oddělení nemocnic překládají do léčeben dlouhodobě nemocných – nyní oddělení následné péče, aby byli do třech měsíců opět přeloženi jinam. Pokud již domácí péče ani s pomocí sociálních terénních služeb nestačí, hledají se možnosti umístit seniora v domovech seniorů nebo domovech se zvláštním režimem. Poptávka zdaleka převyšuje nabídku, financování je problematické, někteří senioři i s pomocí rodiny si nemohou pobytové služby zaplatit.

Domovy seniorů a domovy se zvláštním režimem jsou jedním z typů zdravotně - sociálních zařízení, kde se setkávají při 24 hodinové péči o klienty (již neoznačovanými jako pacienti) zdravotníci a také pracovníci v sociálních službách.

To klade vysoké požadavky na profesionalitu, osobnostní výbavu a zvládnutí komunikačních dovedností a vztahů na pracovišti. Všechny nedostatky v profesionálně zvládnuté komunikaci se odrazí na péči o koncového klienta, v tomto případně např. o křehkého seniora, nebo seniora s různými stupni demence či Alzheimerovou chorobou.

Zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. se do provozu zdravotně - sociálních zařízení dostaly tzv. pracovníci v sociálních službách. Ošetřovatelky jsou nižším zdravotním personálem pracujícím ve zdravotnictví. Do sociální služby přichází personál, kterému k výkonu povolání dostačuje rekvalifikační kurz dle zákona vymezující kompetence, které je nutné pro přímou péči znát. K absolvování kurzu postačuje základní vzdělání. Toto rozhodnutí umožňuje větší zapojení osobám, které nemohou najít uplatnění na trhu práce díky nedostatečné kvalifikaci či absenci požadavku trhu na určité, již zanikající profese.

2 Motivace k práci v pomáhajících profesích

Sama autorka začínala v pomáhající profesi v roce 1988 na pozici zdravotní sestry. Časový odstup, další vzdělávání, stálé setkávání s lidmi, kteří v této profesi zůstali, jí umožňují přemýšlet nad tím, proč si člověk tuto profesi vybírá, co ho k tomu vede a jak je při svém rozhodování schopný vytušit všechna úskalí, která právě tato pomáhající profese přináší.

Proč se rozhodujeme pro pomáhající profesi jako pro své povolání? Volba probíhá ve věku, kdy pravděpodobně vůbec netušíme, co nás čeká. Nevíme o úskalích, která přináší. Kde v sobě bere dospívající motiv pomáhat lidem v bolesti, slabosti, když v době dospívání bývá celé jeho já o něm samotném v rozporu s nastavením společnosti?

„Nelze však popřít, že nemálo lidí spojuje právě s pomáháním silné prožitky smyslu. Mezi výroky o volbě pomáhajícího povolání se velmi často objevuje věta – „chci dělat něco, co má smysl“. Problematika syndromu pomocníka - tedy pomáhání jako výsledku nevědomé obrany - nesouvisí s tímto prožitkem smyslu, nýbrž s tím, že se pomocník vyhýbá ostatním podobám prožívání a svět si nutkavě zužuje na pouhé pomáhání“ (Schmidbauer, 2008, s.12).

Autor knihy poukazuje na možnost, že si pomáhání vybíráme jako obranu před zabýváním se sám sebou a svými potřebami. Při řešení traumat a zraněních ostatních odsouváme řešení těch vlastních. Tomuto zaměření se říká syndrom pomáhajícího.

Pomáhání je princip chování podmíněný kulturou. Jde o přirozenou schopnost člověka podřídít své potřeby požadavkům sociálního společenství nebo jednotlivce.

„Některé názory pokládají za altruistické jen takové činy, které nejsou motivovány žádnou ziskovostí, jiné názory tvrdí, že altruismus neexistuje a veškeré lidské jednání, tedy i pomáhání, je skrytou formou egoismu; pomáháním si tedy naplňujeme své potřeby obdivu a uznání“ (Göringová, 2011,

s. 19).

Může to být touha i po moci, která člověka vede k pomáhající profesi.

„Většina z nás by na otázku proč odpověděla, že šlo o přání starat se, léčit – o přitažlivost archetypu léčitel - pacient. Vedle toho však může existovat i skrytá potřeba moci, jednak obklopení se lidmi, kteří na tom jsou hůř než já, jednak možností řídit část životů lidí, kteří potřebují pomoc” (Hawkins, 2004, s. 26).

V přímé praxi se pak můžeme potkat s velkou bezmocí při rozhodování o klientech či jejich dětech, kdy se setkáváme s dilematy sociální práce. To může být rozporu s tím, jak se jako pomocník cítíme mocní. Uvědomit si stinné stránky své osobnosti napomáhá posléze ke změně přístupu ke klientovi.

„Jaké vztahy máme k sobě, takové máme ke klientům” (Úlehla, 1999, s. 113).

Pomoc je zvláštní situací, ve které je pracovník osobně, nemůže odložit své prožívání. Etika jeho práce je nejdůležitějším momentem. Je mocnější osobou než klient a to jej vystavuje specifickému vztahu ke klientovi, který si jeho moc uvědomuje. Oba mají své motivy, proč se setkávají, kdy se potřeby a přání obou stran uspokojují.

Maroon (2012) poukazuje na motivaci pomáhajících pracovníků rozhodujícím způsobem měnit život svých klientů a ovlivňovat sociální politiku v očekávání, že jejich příspěvek pro zdraví a blaho slabých by je mohl mentálně a duchovně uspokojit.

Úlehla (2011) uvádí několik motivů, které vedou k uspokojování či naplňování potřeb pomáhajícího, jako je např. potřeba být dobrý, užít se, legalizované ovlivňování druhých, potřeba být potřebný, mít moc nad tím, co se děje s člověkem, naplnění poslání dělat druhým lepší život a mnoho dalších.

Naplňování potřeb klienta se často setkává s potlačováním potřeb vlastních. Nejsme se schopni pod tíhou potřeby klienta soustředit sami na sebe. Přesto zde naše potřeby stále zůstávají.

Všichni pomocníci se potýkají s neustálou konfrontací mezi dáváním a

braním, mezi přijímáním a odmítáním, očekáváním a zklamáním. Ne všichni tyto konfrontace ustojí.

Pokud jsme schopni uspokojit své potřeby, můžeme dávat. Cítíme, že je co dát, že se máme o co podělit. Neuspokojujeme potřeby klienta proto, že se to "má", anebo proto, že se toho klient dožaduje. Tento přístup klade vysokou zodpovědnost na pomáhajícího, aby vyvinul vlastní úsilí k uspokojování svých potřeb, k sebereflexi a sebepoznání (Hawkins, 2004).

2.1 Osobnostní výbava pro práci v pomáhající profesi

„Osobnost lze definovat jako příznačné a charakteristické vzorce myšlení, emocí a chování, které tvoří individuální osobní styl interakce s fyzickým a sociálním prostředím” (Hoeksema aj., 2012, s. 534).

Ve čtrnácti letech si jedinec vybírá svou profesní dráhu, kterou by měl naplnit svou životní cestu, a těžko si uvědomuje, kolik nástrah na osobnost je v pomáhající profesi připraveno. Většina mladých lidí není rozhodnuta, co vlastně bude dělat. Kolik má mladý člověk vnitřních obran, jak vysokou aspiraci, jaké sebehodnocení, jak silnou sebedůvěru. Jaká bude reakce na stres? Očekává mladý člověk v době dospívání, že by mu povolání mohlo připravit stresové situace?

Má tento dospívající všechny volní vlastnosti jako svědomitost, rozhodnost, vytrvalost, statečnost i odpovědnost, které jsou pro pomáhající profesie naprostou nutností? Jaký vlastně temperament je nejvhodnější pro pomáhající profesi – například zdravotní sestry?

Na všechny tyto stránky osobnosti bude útočit neustálá zátěž. Zkoušky charakteru, vlastností vůle, díky sociální interakci v prostředí, které od pracovníka očekává neustálou připravenost na cokoli.

Člověk pracující v pomáhající profesi musí umět pracovat s lidmi a situacemi, které ho denně potkávají. Je nutná znalost psychologie prostředí, které si pro svou práci vybral. Empatický přístup k lidem, jež potkává, a řeší

s nimi jejich problém či situaci. Je nutné neustálé vzdělávání v oborech, jimž se pomocníci věnují.

Pomocníci se setkávají s lidmi frustrovanými, deprivovanými. S lidmi v konfliktu se společnostmi, s vlastním tělem, s vlastní rodinou prožívající různá traumata a stresy. Setkávají se s klienty s poruchami osobnosti, s lidmi s bolestí, se strachem. S hendikepovanými, sluchově, zrakově postiženými. S lidmi umírajícími. Je nutné být na tuto zátěž vybaven. Vybaven pro pomáhající profesi znamená dobře znát sám sebe, své hranice, limity a potenciál.

Problematickým prvkem osobnosti jsou např. sociální role, které jedinec hraje a jimiž se projevuje k ostatním lidem. A používá stín, kterým vytěsňuje vše, co se mu na sobě nelíbí, co nemá rád. U druhých se stíny mohou vyjevit jako odpor, nelibost v rámci zrcadlení, které ostatní nastavují.

Role pomáhajícího je definována jasnými pravidly a očekáváními, laická veřejnost si pomáhající profesionály idealizuje a přisuzuje jim důležité vlastnosti, které by měly být pomáhajícímu vlastní. Jsou to vyrovnanost, empatie, vlídnost a ochota, zápal a láska k práci a lidem.

Jednou z hlavních kompetencí pomáhajícího pracovníka je umění poskytnout emoční podporu. Ta je ale opřena o vlastní zkušenosti a osobní zralost. Jedině schopnost být spřátelen se svými vlastními pocity a emocemi pak umožní přirozeně přijmout a podpořit prožívání klienta (Havrdová, 1999).

Je však poskytované vzdělání zaměřeno na kultivaci osobnosti tak, aby naplnila očekávání, která jsou kladena na osobnost pomáhajícího? Jsou pracovníci v sociální službě a zdravotnický personál proškolení v sebereflexi? Měla by být sebezkušenost v rámci sebepoznání povinnou součástí vzdělávání?

3 Vzdělávací systém pracovníků v sociálních službách a zdravotnického personálu

Především zdravotníci, profesionálové, si vybrali pomáhající profesi jako své povolání již v době dospívání. Tito pomocníci jsou na své budoucí povolání velmi důkladně připravováni. Sama autorka si dobře pamatuje systém propojení teorie a praxe při studiu na střední zdravotnické škole. Dospívající studenti se potkávají se zátěží přímo na zdravotnických pracovištích, poznávají stresory, učí se zvládat zátěžové situace, reagovat rychle a efektivně. Ne všichni absolventi zdravotních škol se vystudované profesi věnují dál, když poznali své limity a hranice.

Vzdělávání sester se v ČR řídí zákonem 96/2004 Sb. v aktuálním znění. Pro výkon povolání všeobecné sestry je potřeba absolvování tříletého bakalářského oboru všeobecná sestra, nebo tříletého studia na vyšší zdravotnické škole, kde získá titul DiS (diplomovaný specialista). Dále zákon určuje řadu přechodných výjimek s tím, že v některých případech je určeno tříleté období, kdy může sestra vykonávat práci pouze pod dohledem.

Všeobecná sestra je schopna po absolvování studia, na základě získaných vědomostí z ošetrovatelských, medicínských a humanitních věd a dovedností získaných v odborné klinické praxi, zhodnotit aktuální zdravotní stav a biopsychosociální potřeby člověka v různých věkových obdobích a v různých životních situacích. Je schopna vykonávat specifické činnosti v oblasti zdravotní péče – organizovat a poskytovat ošetrovatelskou péči dětem, dospívajícím, dospělým a seniorům při akutních a chronických poruchách zdraví, při různých somatických a psychických potížích. Může se podílet na základní výzkumné činnosti v ošetrovatelství a v příbuzných oborech.

Pokud se tato práce zaměřuje na pomáhající profesi „pracovník v sociálních službách“, je třeba zapomenout na dlouhodobou přípravu na povolání v pomáhající profesi od středního školství.

Většina pracovníků v sociálních službách jsou ženy, které se rekvalifikovaly

v akreditovaném rekvalifikačním kurzu pracovník v sociálních službách podle zákona 108/2006 Sb., O sociálních službách.

O jaké motivaci k této pomáhající profesi lze přemýšlet nyní?

Autorka dlouhodobě pracovala s nezaměstnanými a v rekvalifikačních kurzech nejen sama školila, ale také doporučovala, zařizovala řízené praxe v sociálně-zdravotnických zařízeních a konzultovala (především) se ženami jejich volbu pro toto povolání. Motivace žen ke zmíněné rekvalifikaci byla různá, většinou to byla nemožnost najít si jiné zaměstnání a uplatňoval se také tlak úřadů práce na rozšiřování kvalifikací. Také zvýšený příspěvek při rekvalifikaci, stravenka a proplácené jízdné, mohou být zajímavými motivy pro výběr této rekvalifikace.

Dlouhodobě nezaměstnané ženy bývají vyučené ve specifických oborech, na které již na trhu práce není poptávka (pasířka, tkadlena, švadlena), při své profesní kariéře se dále nevzdělávaly, nebo ztratily mnoho let rodičovskými dovolenými. Nyní po ztrátě zaměstnání nemají trhu práce co nabídnout. Po absolvování rekvalifikačního kurzu a povinných 40 hodinách praxe především v domech seniorů nebo domovech se zvláštním režimem se většina praktikantek rozhodne tuto profesi nevykonávat.

Přesto je na trhu práce mnoho rekvalifikovaných a stále se rekvalifikujících žen a mužů právě pro požadovanou profesi pracovníka v sociálních službách. Vzdělávacích agentur, které nabízejí rekvalifikační kurzy, je dostatek.

Úřady práce v rámci operačních programů strukturálních fondů stále nabízejí zmiňovanou rekvalifikaci včetně podpory v SÚPM (společensky účelné pracovní místo), řízené praxe trvají až 3 měsíce a organizace tak mohou mít praktikanta zdarma (platí jej ÚP v rámci zvýšení příspěvku v nezaměstnanosti). Je to nepochybně dobrý nástroj pro podporu zaměstnanosti. Ovšem - je efektivní?

Dle zdroje vzdělávací agentury Most ke vzdělání – Bridge to education, o.s. bylo v období od 6/2014 do 10/2015 proškoleny v Liberci a Jablonci nad Nisou celkem 150 pracovníků v sociálních službách. Mluvíme o jedné agentuře

dodávající tento rekvalifikační kurz pro úřady práce v libereckém kraji.

Podle množství rekvalifikovaných by na trhu měl být nadbytek pracovníků v sociálních službách. Zařízení, která nabízejí sociálně zdravotní službu, by měla fungovat bez obtíží a bez nedostatku personálu. Přesto je situace jiná.

Na základě informací ředitele Domova s pečovatelskou službou v Mladé Boleslavi během let 2010-2014 bylo přijato do DPS celkem 28 PSS. Ve stejném období 23 pracovníků odešlo z různých důvodů. Fluktuace PSS a neschopnost udržet si dlouhodobě pracovní místo může být následkem nedostatečného vzdělávání, špatného vedení, dlouhodobě neřešených sporů na pracovišti, vyhoření, nevyhovujícího finančního ohodnocení, apod.

Podle Zákona o sociálních službách č. 108/ 2006 Sb. §116, odst. 7: *„Podmínku absolvování kvalifikačního kurzu podle odstavce 5 je třeba splnit do 18 měsíců ode dne nástupu zaměstnance do zaměstnání. Do doby splnění této podmínky vykonává zaměstnanec činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách”* (cit. dle *Zákony pro lidi*, 2006).

Znamená to tedy, že tuto profesi může v současné době vykonávat po dobu cca 18 měsíců kdokoli bez patřičné přípravy? Ano, znamená.

Vzhledem k tříměsíční zkušební době někteří zaměstnavatelé neinvestují do pracovníka a jeho dalšího vzdělávání. Pracovník se neposílá na kurzy v rámci dalšího vzdělávání, čeká se, zdali se zapracuje a bude v zařízení plnohodnotným členem týmu. Vezmeme-li v potaz, že tuto velmi osobnostně náročnou práci může vykonávat kdokoli se základním vzděláním, bez předchozího proškolení a kurzů, vyjeví se brzy problematická místa v komunikaci mezi zdravotníky a pečovatelkami.

Zdravotnice se bezpodmínečně musí spolehnout na pečovatelky a za jejich péči zodpovídají. Pokud se konfrontují s nezkušenými, nevzdělanými a osobnostně často nepřipravenými kolegyněmi, dochází posléze k problematickým situacím v porozumění daným úkolům, k dezinterpretaci

řečeného, k neporozumění apod.

Přesto, že je zaměstnavatel povinen zabezpečit pracovníku v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci, nemusí absolvované kurzy a školení dostatečně saturovat potřeby pracovníka a řešit jeho limity, problémové vztahy a osobní situaci.

Nejčastější témata, ve kterých se sociálně - zdravotničtí pracovníci proškolují, bývá komunikace na pracovišti. Patří sem role klíčového pracovníka, individuální plánování, týmová spolupráce v sociálních službách, úvod do ergoterapie, psychohygiena a stress management, standardy kvality, ekonomická gramotnost, vyhodnocení vlastních zdrojů a podobná témata věnující se rozšíření vědomostí a znalostí v oblasti sociální služby, přizpůsobené cílové skupině, se kterou PSS pracují.

Tato školení se absolvují v rámci pracovního týdne povinně. Aby zaměstnavatelé bez obtíží vykryli směnnost služeb, stává se, že pracovníci docházejí na školení mezi jednotlivými směnami, často po nočních službách nebo před nimi. Efektivita takovýchto školení je sporná. Autorka se také setkala s tím, že některá témata měly již pracovnice absolvované z minulých období.

Bylo by fantazií hovořit o syndromu pomocníka jako motivaci pro výběr profese „pracovník v sociálních službách“. Motivace je většinou dána situací na trhu práce a nedostatečným vzděláním v oborech, které trh práce požaduje. Proto může být pracovník v sociálních službách díky náročnosti, které povolání na tohoto pomáhajícího klade, více ohrožen vyhořením či může snadněji upadat do konfliktů s ostatními kolegy na pracovišti, tedy konfliktů, které nese nadměrná zátěž na kompetenci a osobnost pracovníka.

Náplň pracovní činnosti zdravotnického personálu v sociálně zdravotních zařízeních bývá nejčastěji:

- plánování ošetrovatelské péče formou ošetrovatelského procesu bez odborného dohledu; poskytování ošetrovatelské péče; provádění odborných

činností spojených se zdravotní a ošetrovatelskou péčí; předepsané záznamy do dokumentace; samostatná práce, pouze sporné a závažné problémy konzultovat s vrchní sestrou; vyhodnocování potřeb, rizikové faktory (prevence proleženin, bolesti, výživa a hydratace); sledování fyziologických funkcí, odběr materiálu; poskytnutí první pomoci, odborné ošetření, převazy; příprava a uložení léků, léčivých přípravků; cévkování moče, výměny a péče o permanentní močový katétr apod.

Pro všechny tyto odborné činnosti se zdravotnický personál dlouhodobě teoreticky školí, připravuje, trénuje v rámci odborného výcviku a zkouší.

Pracovník v sociálních službách má za úkol:

- provádění pečovatelských prací spojených s přímým stykem s klienty; pohybovou aktivizaci klientů; vedení klienta k samostatnosti a nácvik dovedností. Dále pomoc při upevňování hygienických a pracovních návyků; sledování potřeb klienta; vedení dokumentace; odpovídá za přímou obslužnou péči u klienta, spolupracuje s aktivizačním pracovníkem; respektuje psychologické zvláštnosti klientů; odpovídá za úkoly vyplývající z pozice klíčového pracovníka – plnění individuálních plánů, plánů péče a osobních cílů, apod.

Pro tyto činnosti je, v lepším případě, sociální personál proškolen v rámci 160 hodin rekvalifikačního kurzu.

Za tuto dobu není možné zmapovat osobnostní předpoklady pro práci v sociální službě. Tento nedostatek může být problémovým bodem pro konkrétní práci ve zdravotně - sociálním zařízení.

4 Týmová spolupráce v sociálně – zdravotních službách a její úskalí

Organizační struktura sociálně zdravotnických zařízení bývá jasně dána, především pro specifika práce.

Je opřena o vedení organizace ředitelem, zástupcem ředitele a administrativním personálem (mzdová účetní a personalista). O sociální úsek se starají sociální pracovníce, společně s metodikem sociální práce a zdravotní úsek zastiťuje vrchní sestra. Zodpovědnost za práci na oddělení mívá sloužící zdravotní sestra, která zároveň určuje chod oddělení a rozděluje práci pečovatelkám (pracovníkům v sociálních službách). V některých organizacích je pozice vedoucí přímé péče, která zodpovídá za přímou obslužnou péči a zdravotní sestry pouze za zdravotní úsek.

Techničtí pracovníci jako úklid, údržba či kuchyň spadají pod vedení společnosti.

Jedná se tedy o multidisciplinární tým složený jak z odborného personálu sociálního, zdravotnického, tak technicko-hospodářského a administrativy.

Na jednotlivých úsecích se nejčastěji potkává sociální personál se zdravotní sestrou, která je pečovatelům hierarchicky nadřazena, a pracovníci úklidu.

4.1 Teorie týmu

Tým se vyznačuje charakteristickými speciálními znaky, kterými jsou:

- a) ahierarchická spolupráce, všichni mají stejná práva a povinnosti,
- b) různé charaktery, rozdílné zkušenosti a vědomosti přispívající k optimalizaci výsledků,
- c) tým si z velké části organizuje práci sám, proto se o něm také mluví jako o skupinách, které řídí samy sebe,

d) spolupracovníci nesou spoluzodpovědnost, mohou se tak lépe identifikovat s cíli a úkoly,

e) vědomosti a zkušenosti zaměstnanců jsou využity lépe, protože rozdělení práce se řídí méně formálními strukturami a více silnými stránkami jednotlivců,

f) intenzivní spolupráce podporuje pocit sounáležitosti, týmového ducha, což je důležité pro dosažení dobrých pracovních výsledků (Meier, 2009, s. 7).

Hlavním předpokladem pro dobrý tým jsou vhodné lidi.

Jsou to kolegové, kteří jsou otevření vůči názorům a myšlenkám jiných, rádi a ochotně spolupracují, chovají se kooperativně a hlavním cílem je dosáhnout společně dobrého výsledku. Je nutná ochota se sám angažovat ve společné věci, ale i schopnost aktivně a dostatečně ve skupině komunikovat a předávat si informace.

V sociálně zdravotních službách je třeba počítat vždy s pracovním týmem, ne s přechodným týmem, který vzniká pro krátkodobé projekty. Pracovní tým je specifický v tom, že podléhá více či méně vysoké fluktuaci. Proto je potřeba počítat se změnami, které v kolektivu nastanou při odchodu již zapracovaného člena týmu a nástupu nového člena.

4.2 Problematické přístupy v týmové spolupráci

Za problémové přístupy lze považovat:

- sledování vlastního zájmu, který pracovník staví nad společné cíle,
- nepřikládání důležitosti společné práci, malá angažovanost, pozdní příchody,
- konkurence, nedůvěra a nedostatečná výměna informací a komunikace mezi spolupracovníky.

Sestavování pracovního týmu v sociálně zdravotní službě je také specifické díky 24- hodinové směnnovosti. Je nutné vytvořit týmy, které se budou potkávat v práci 12 hodin denně, několikrát v týdnu, včetně noci. Vzhledem k náročnosti směnného provozu, který musí počítat s fluktuací a nemocností, zasahuje do tvorby týmu příliš mnoho aspektů.

Není pak snadné vyhnout se chybám při sestavování týmu, kterými mohou být:

1. nejasnost, proč je určitý spolupracovník v týmu,
2. velké rozdíly v hierarchii (náhradní službu převezme vrchní sestra),
3. konflikty mezi kolegy (rivalita, individualistický nebo konkurenční postoj),
4. rezignace, ztráta týmového ducha,
5. šíření fám a pomluv,
6. závistivost (Meier, 2007, s. 14).

Zohledníme – li motivaci sociálně zdravotnického personálu pracovat v pomáhajících profesích z důvodu nemožnosti najít jiné zaměstnání, je možné objevit souvislost se špatně fungujícím týmem a tudíž neschopnost naplnit požadované cíle sociálně zdravotní služby.

Dalo by se usuzovat, že zdravotnický personál, který se metodicky vede ke spolupráci již od středního vzdělávání, navíc je vnitřně pravděpodobně více motivován k pomáhající profesi, je schopen lépe zvládnout práci v pracovních skupinách či týmech. Jeho motivací k práci by v ideálním případě mělo být naplnění ošetrovatelského cíle. Podle Věstníku MZ ČR 9/2004, č.3, ten, kdo péči poskytuje *“...pomáhá jednotlivcům, rodinám i skupinám, aby byli schopni samostatně uspokojovat fyziologické, psychosociální a duchovní potřeby”*. O potřeby klientů v sociálně – zdravotních službách jde především a ve společném cíli se zdravotníci se sociální službou se setkávají.

Pokud by většina pracovníků v sociálních službách byla motivována společným cílem, navíc byla osobnostně vybavena, teoreticky vzdělána a prakticky připravena k naplnění cíle sociálně zdravotní služby, neměl by být v týmové spolupráci žádný problém.

Výše zmíněná fluktuace opřená o zdroje z několika domovů seniorů ovšem svědčí o situaci, která by mohla naznačovat kromě jiného i nedostatečnou funkčnost týmů.

4.3 Jak zajistit dostatečné kompetence pro práci v týmu?

„Když chybí kompetence, může snadno dojít k přetížení, frustraci a

demotivace". (Meier, 2007, s. 19).

Smysluplnou cestou je dát školení celému týmu nebo pracovní skupině. Tato školení by se mohla týkat témat, která se běžně nabízejí v rámci dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách a zdravotnického personálu. Těmito tématy například jsou sociální kompetence typu zvládnutí konfliktů, komunikace na pracovišti, zvládnutí stresu, organizace práce a podobně.

Při společných školeních mohou členové týmu reagovat okamžitě na zažitou problémovou situaci a v rámci tréninku vyzkoušet nový model reakce či zvládnutí problému.

Tato školení, jak již bylo uvedeno, jsou povinná během roku a jedná se o 24 hodinovou dotaci, rozdělenou běžně do tří různých školení s různými tématy. Dle zkušeností autorky si pracovníci mohou témata vybírat, ale velmi často je školící skupina sestavena z různých členů, podle směn v zařízení. Kolegyně z jedné směny se v plném počtu nemusejí potkávat. Nicméně autorka považuje tento způsob získávání informací a zvyšování kompetencí za osvědčený a dobrý. A to tehdy, pokud zde nezasáhnou jiné faktory jako neatraktivnost tématu, neodbornost školitele, účast na školení po noční směně nebo osobnostní přístup účastníka.

Dalšími nástroji pro kultivaci kompetencí jednotlivce a týmu mohou být týmová supervize, teambuilding nebo výcvik zaměřený na rozvoj sebereflexe. Je pouze na organizaci, které nástroje pro budování a zlepšování vztahů na pracovišti použije, jak je bude schopná finančně zabezpečit a personálně obsadit.

5 Konfliktní vztahy na pracovišti, příčina a jejich vliv na psychiku zúčastněných

„Konflikty nutně musí být, protože každý z nás je jiný. Každý z nás má specifické představy, svá očekávání, svá přání, své potřeby, záměry, snahy atp. ... K tomu nutně musí docházet, protože jsme interindividuálně odlišní“ (Křivohlavý, 2008, s.12).

Konflikt je slovo z latiny a znamená srážku, střetnutí dvou i více protichůdných snah, sil, tendencí.

5.1 Základní druhy konfliktů

Druhy konfliktů jsou následující:

- a. Interpersonální konflikt – vnitřní konflikt v individuui.
- b. Intrapersonální konflikt – konflikty mezi dvěma lidmi.
- c. Skupinový konflikt – konflikt uvnitř skupiny lidí.
- d. Meziskupinový konflikt – konflikt mezi dvěma skupinami lidí.

V pracovních skupinách se kolegové střetávají v konfliktech představ, zájmů, názorů a postojů a většinou se jedná o smíšené konflikty těchto dominantních tendencí.

V této práci se autorka věnuje především vztahům na pracovišti, i zde, v této kapitole, se více zaměří na interpersonální konflikty.

„Když dva vidí totéž, nemusí to být vždy totéž“ – stejně lze uvažovat i o představách. Pokud na pracovišti mají dva lidé stejnou představu o dané věci, neznamena to, že jsou jejich představy totožné. Výsledky mohou být různé – různě vykonaná práce, různé řešení situace, různé informace. Záleží vždy na interpretaci předávané informace o představě, na konotaci a denotaci.

Řešení je teoreticky snadné, ale v praxi velmi často hůře realizovatelné. Je jím schopnost zřetelně si říci, co si představuji, když něco řeknu a nebát se druhého zeptat, zdali jsem mu rozuměla dobře (Křivohlavý, 2012).

Z praxe v sociálně-zdravotnických zařízeních má autorka této práce častou

zkušenost právě *s konfliktem v představách* o různých procesech v ošetrovatelské péči. Ačkoliv jsou zřetelně definované představy o výsledku prováděné práce, nebývá výsledek stejný u všech. Velmi často se bohužel nedodrží další část prevence nedorozumění – a to je schopnost se zeptat, ubezpečit se, zdali pracovník porozuměl. Proč to tak je? Důvodů může být mnoho, jedním z nich může být strach, aby se pracovník neukázal jako nechápavý člověk. Pokud nedá najevo nedorozumění, předpokládá eliminaci rizika, že bude vypadat hloupě.

Rozdíly v názorech jsou častěji dobře přijímané. Berou se přirozeněji, do lidské komunikace více zapadají a rozdílné názory na určitou situaci nebo věc jsou spíše hodnotícími soudy. I tak ale může dojít ke konfliktu, pokud nejsou spolupracovníci ochotni si naslouchat, konfrontují názory v emocích a nemají snahu se domluvit. Hodnotící soudy - názory - se většinou opírají o hodnoty konkrétního účastníka sporu a proto se častěji shodnou ti, kteří mají podobný žebříček hodnot.

Konflikty postojů. Postoje vycházejí z hodnotové soustavy individua stejně jako názory. Ale liší se tím, že indikují pocity, jsou ve vztahu k určité záležitosti. Jsou to hodnotící soudy, kde dominantní úlohu hraje sociální učení. Každý z nás procházel jiným socializačním procesem, proto je téměř nemožné, abychom měli totožné postoje.

Nejzávažnějším konfliktem je *střet zájmů*. V celospolečenském měřítku má největší dopad. Ale pokud se budeme v této diplomové práci držet tématu v pomáhající profesi, střet zájmů na pracovištích se společným cílem a tím je kvalita péče a spokojenost klienta sociálně zdravotního zařízení, by neměl připadat v úvahu. Mluvíme zde o ideálním případě.

5.2 Formy řešení konfliktů

5.2.1 Soupeření

„K soupeření dochází obvykle tam, kde je něčeho málo a kde si na to dělají nárok dva soupeři, avšak dostat to může pouze jeden z nich. Proto dochází mezi nimi k boji typu kdo z koho. Výsledkem je jeden vítěz a druhý poražený”

(Křivohlavý, 2012, s. 40).

Vzhledem k tomu, že nic lidského nám není cizí, je nutné počítat se soupeřením i na pracovištích se sociálně zdravotní službou. Jak známo, touto profesí se zabývají především ženy všech věkových kategorií. A to více nebo méně vzdělané, lépe nebo hůře osobnostně vybavené. Běžně se na pracovišti objeví problematICKÁ situace. Častěji v citlivém prostředí, jako jsou např. křehcí senioři a jejich rodinní příslušníci. Pokud se k fyzicky a psychicky náročné práci přidá faktor nedostatku pracovních míst na trhu práce, je již krůček k soupeření o přízeň jednak kolegů a nadřízených, ale také o přízeň klientů.

K soupeření se používají různé nástroje, soupeří se verbálně i neverbálně. Velmi působivým nástrojem je pomluva, ale známy jsou také ironické a jízlivé poznámky na adresu druhého. Neverbálně se lze vyjádřit různými úsměšky, ostrým pohledem.

Vlohy k soupeřením jsou člověku vlastní a také se mu učí od malička v rámci socializačního procesu.

5.2.2 Spolupráce

„Při spolupráci každý nakonec dostane něco, takže všichni jsou na konci o něco bohatší než na začátku“ (Křivohlavý, 2012, s. 42).

Rozdělení výsledků spolupráce ve smyslu fair play je jejím přitažlivým aspektem. Autorka byla svědkem pochvalování si denní služby, když se ve směně potkaly pečovatelky, které spolupracují. Jejich radost z práce, jak to “šlapalo” a viditelná spokojenost klientů byla odměnou za dobrou spolupráci kooperujících kolegyně.

Dalším aspektem je také prokazatelně odlišná schopnost a výkonnost jednotlivců. I pomáhající personál dobře mapuje, že některé kolegyně jsou výkonnější, šikovnější a schopnější. Pokud je personál sladěn s cíli služby jejich zařízení, je také ochoten kooperovat a kolegyním, které vynikají v některé z dovedností, neupírají nárok na lepší finanční ohodnocení. I toto je tedy idea, jak by dobře nastavená spolupráce mohla fungovat.

5.3 Emoce v komunikaci

Pro zkvalitnění komunikace a předcházení konfliktům na pracovišti je nutné a důležité klást si otázky týkající se zlosti a hněvu. Kdy se objevují a proč?

Často se objevuje zlost při projevech neúcty. Jakmile někdo zasáhne naše sebevědomí, pokud kdokoliv devaluje naši osobnost, naši profesionalitu, naše fyzické tělo a podobně, dostaví se jistě pocit ponížení a hany.

Mohou to být projevy povýšenosti vůči osobě, bezohledné jednání, podceňování, přehlížení, ignorace.

Všechny tyto projevy chování se v pomáhajících profesích vyskytují jak v interpersonálních vztazích mezi kolegy, ale také ve vztazích s klienty. Velmi často pomocníka klienti haní a zostouzejí a děje se to z různých důvodů.

Autorka má zkušenost z praxe v domově seniorů, kde se ojediněle vyskytují uživatelé služby, kteří přistupují k pečovatelkám jako ke služkám, a předhazují jim jejich nevzdělanost a nízkou hierarchii v ošetrovatelském procesu. Stává se, že se snaží pomocí smyšlených situací pečovatelku pošpinit, zesměšnit ji. Pokud pracovnice zažívá tyto situace v práci s klientem a nepracuje se svými emocemi, je pravděpodobné, že bude po čase negativně a přecitlivěle reagovat i na mírné podněty ze strany členů pracovní skupiny.

Dalším aspektem, který vede k hněvivým reakcím, je neuspokojování potřeb. Kromě potřeb základních jsme konfrontováni také např. s potřebou být přijímán a respektován, zachovávat si vlastní identitu, příslušet k určité kultuře a seberealizovat se. Pokud jsme dlouhodobě znevažováni, stáváme se přecitlivělými. V pracovní skupině je tato potřeba obzvláště výrazná, umožňuje členům identifikovat se se skupinou a jejími cíli a být jejím důležitým členem. Pokud je pracovník ignorován, může být jeho chování ovlivněno ještě větší snahou o přijetí a k tomu může používat různé strategie.

Cílem sociální služby je kromě jiného zachování autonomie člověka. Jestliže se nemůžeme z nějakého důvodu chovat podle vlastní vůle, naše chování se může změnit a občas se stává, že propadáme zlosti, stavíme se do opozice,

proti všemu. Důvodem k těmto tendencím v prožívání může být vysoká přesčasovost, nerespektování práva na odpočinek, vojenský dril a poslušnost.

Každý člověk má svá osobní přesvědčení. Ta jsou pro individuum jakousi formou kotvy, tvoří naší podstatu a základ. Nátlak, abychom jednali proti vlastnímu přesvědčení, který se může v pracovním procesu objevit, způsobí pravděpodobně zlostnou reakci a může být podnětem pro konfliktní jednání (Křivohlavý, 2004).

Pýcha, strach a pocity méněcenosti jsou další emoce, se kterými je potřeba počítat při interpersonálním kontaktu. Tyto emoce poškozují jak jednotlivce, tak kooperaci ve skupině a zároveň dopadají i na koncového klienta. Naopak pokora, autenticita a zdravé sebevědomí skupinu i jednotlivce posilují a při práci v pomáhající profesi by měly být základním stavebním kamenem a spojencem mezi vnitřním prožíváním a vnějším proječováním a chováním. Stále se vracíme k tématu zralé osobnosti, která by měla být motivována k práci v pomáhajících profesích, k osobnosti, která by měla mít dobře zvládnutou sebereflexi, sebepoznání a své stíny.

V pomáhající profesi by pracovní týmy měly znát všechna úskalí, která přicházejí jednak z vnitřního světa členů skupiny, ale také by měly být stále vzdělávány v odhalování a prevenci konfliktů. Jedině dobře fungující a otevřená pracovní skupina je pak schopna naplnit cíl sociálně zdravotní služby a tou je autonomní a spokojený uživatel služby.

6 Burn-out syndrom

V předešlé kapitole se autorka zaměřila na aspekty vycházející z interpersonální komunikace na pracovišti, či komunikaci s klienty zdravotně - sociálních zařízení.

6.1 Adaptabilita jedince

Adaptabilita jedince je startovacím mechanismem procesu zvládnání změn, které člověka provázejí den co den v běžném lidském, nejen profesním životě.

Paulík (2010) uvádí, že adaptaci člověka umožňuje jeho schopnost se vyrovnávat s nároky a tím i udržení vnitřní rovnováhy (homeostázy). Adaptace pomáhá hledat nové možnosti, upravit své chování, přizpůsobit se novým podmínkám.

Na psychologické úrovni vstupuje do hry velmi důležitý činitel a to subjektivní hodnocení celé situace. Prožívání je ovlivněno hodnotami, hladinou stimulace, ale také aktuální úrovní uspokojení potřeb. Pro psychickou pohodu je důležitý prožitek vnitřní pohody jako biopsychosociálně-spirituální entity (Paulík, 2010).

Jedinec se může s podněty zátěžových situací buď vyrovnat, adaptuje se a zvládne je běžnými adaptačními mechanismy, může reagovat aktivně (hněvem, útekem či ústupem) nebo pasivně (úzkostí, depresí). Pokud adaptační mechanismy nepomohou, narůstá riziko vyčerpání energetických rezerv.

6.2 Osobnostní charakteristiky, které hrají roli při zvládnání těžkostí

Lidem ve chvílích maximálního stresu za 2. světové války pomáhala soudržnost (ve společenství) a také vnitřní pevný charakter člověka. Vše se dá označit slovem nezdolnost, která se projevuje jednak vnitřním chápáním světa a lidí (srozumitelnost), dále zaměření osoby k životnímu cíli (smysluplnost) a schopností zvládat požadavky na osobu kladené (zvládnutelnost). Dle výzkumů psychologů mají všechny dimenze svůj kladný i záporný pól.

U kognitivní stránky – srozumitelnosti jde o vidění světa jako celku,

schopnosti cítit se součástí celku - dohromady s ostatními ve společenství. Negativní pól vidění se projeví v nesourodosti, roztržitosti, v chaosu. Osoba se necítí být článkem v řádu světa, nevnímá pravidla hry, je oddělená.

Kladným pólem vnímání smysluplnosti je postoj člověka, který situaci, do které se dostal, vidí jako řešitelnou a smysluplnou. Chce investovat energii a čas k překonávání překážek. Negativní pól je charakterizován citovou neangažovaností, vyhýbáním v sociálním styku.

V činnostní stránce dimenze zvládnutelnosti je kladným pólem povědomí o přiměřenosti sil a možností. Člověk má důvěru, že úsilí, které vloží do situace, se zúročí. Naopak v negativním pojetí je postojem člověka vyjádření bezvýhodnosti situace.

Představa vlastní schopnosti řídit běh dění, optimistické ladění, smysluplnost života a smysl pro humor společně s kladným sebehodnocením a sebedůvěrou ve své síly a svědomitost, jsou osobní charakteristiky, které umožňují lépe zvládat dlouhodobé těžkosti, které mohou člověka v běžném či pracovním světě potkávat (Nešpor, 2010).

Naproti tomu naučený pesimismus, negativní afektivita a sebezhodnocující postoje napomáhají k rychlejšímu vyčerpání zdrojů a energie. (Křivohlavý, 2009)

„Schopnost účinně se adaptovat na pracovní nároky se označuje také jako pracovní kapacita a je chápána jako souhrnný údaj o aktuálním stavu vnitřních faktorů pracovní adaptace organismu zajišťujících přípravu na zvládnutí pracovních nároků” (Paulík, 2010, s. 136).

Výše uvedené mechanismy mohou působit na rostoucí únavu, ztrátu zájmu, na negativní energetickou bilanci.

Pro tento stav se ustálil termín burn-out syndrom neboli syndrom vyhoření.

6.3 Syndrom vyhoření

K jeho hlavním projevům patří deprese, lhostejnost, cynismus, také odcizení, omezení kontaktů. Provází jej ztráta sebedůvěry, časté nemoci. Vždy je zde tématem smysl práce, pochybnosti o sobě a svých schopnostech. Syndrom vyhoření není charakterovým rysem, který se projevuje sebelítostí a stěžováním si na osud (Kopřiva, 1997).

Jak bylo již uvedeno, syndrom vyhoření je důsledkem dlouhodobě působícího stresu a nevhodného vypořádávání se s psychickou i fyzickou zátěží. Pomáhající personál je vystaven chronickému stresu právě díky zátěži v sociálně-emocionální oblasti.

Proces, jehož vrcholem je vyhoření, většinou trvá mnoho měsíců až let. Probíhá v několika fázích, které mohou být různě dlouhé.

6.3.1 Fáze vývoje syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření má předchozí fáze, které k němu nakonec vedou. Jsou to:

- nadšení: vysoké ideály, angažovanost;
- stagnace: ideály se nedaří realizovat, mění se jejich zaměření. Neustálé požadavky klientů či příbuzných, nebo zaměstnavatele začínají být obtěžující;
- frustrace: pracovník vnímá klienta negativně, pracoviště je pro něj velkým zklamáním;
- apatie: mezi pracovníkem a klientem vládne nepřátelství, pracovník se vyhýbá rozhovorům s kolegy a jakýmkoliv aktivitám;
- syndrom vyhoření: dosaženo stadia úplného vyčerpání - ztráta smyslu práce, cynismus, odosobnění, odcizení (Tošner a Tošnerová, 2002).

Některé fáze syndromu vyhoření mohou být na člověku výrazně patrné, jiné mohou být jen naznačené a nevýrazné. Někdy si člověk uvědomuje, že je „přepracovaný“, jindy se necítí dobře a neví proč. Příčinu hledá většinou jinde než ve svém životním rytmu a komunikačních stylech.

Pojmu syndrom vyhoření se nejčastěji užívá u pomáhajících profesí, jako

jsou sociální pracovníci, psychologové, pedagogové, zdravotní personál, sociální personál pracujících v domovech a sociálních zařízeních. Pro tyto profese je příznačný silný tlak v jejich každodenní práci.

Pomáhající pracovník je zranitelnější, protože přichází do kontaktu a styku s lidmi s různými postiženími či omezeními a je díky tomu nucen snášet tíhu jejich stavu.

Sociální psychologie přisuzuje syndrom vyhoření zvláštní formě stresu, který vyplývá ze sociálních vztahů mezi pečovatelem a jeho klientem. Novější teorie se opírají o rozpor mezi vnímáním skutečnosti jedince a tím, jaká je skutečná realita pracovního dne. Soustředíme-li se na zdroje pomáhajícího pracovníka, které jsou vystaveny extrémní zátěži a tyto zdroje budeme kultivovat, doplňovat a dostatečně se o ně starat, měli bychom vyhoření předejít. Dalším úhlem pohledu je sebeúčinnost a je na zaměstnavateli, aby poskytl na pracovišti zaměstnancům dostatečnou podporu ve formě samostatnosti. Tím zvýší jejich loajalitu (Maroon, 2012).

Autorka je přesvědčena, že není možné se zajímat pouze o pracovní prostředí v souvislosti s burn-out syndromem, ale také o všechny oblasti lidského bytí, o osobnost.

V definicích vyhoření se objevují hlavní tři složky:

- pocity – negativní postoje a vztahy;
- ohnisko – příčinu emocí lze hledat u samotných jedinců (vnitřní ohnisko) a ze zdrojů mimo osobu, většinou z pracovního prostředí (vnější ohnisko);
- čas – přítomné pocity jsou odlišné od předchozích pocitů (dříve více pozitivních vazeb – obětavost, náklonnost, nyní lhostejnost).

Příčinou stresu na pracovištích pomáhajících profesí bývají:

- těžké fyzické podmínky;
- objektivní nebo subjektivní zátěž na pracovišti;
- mezilidské vztahy na pracovišti, chování sociálního pracovníka vůči

kolegům a nadřízeným;

- organizační struktura a klima na pracovišti, protest pracovníků vůči rozhodnutím, nebo nedostatek konstruktivní kritiky;
- bezperspektivní vyhlídky na budoucí kariéru, nepřiměřený status zaměstnanců nebo strach z nezaměstnanosti;
- role uvnitř organizace, konflikt rolí, nejasné rozdělení, přetížení apod. (Maroon, 2012).

Typické znaky vyhoření jsou vyčerpání (ztráta energie, únava); odcizení (izolace, otupění); prázdnota (cynismus, pochybnosti); netrpělivost (vznětivost, čím méně pracovník zvládá, tím více je netrpělivý, tendence ke zlostným projevům, zmatek); nepochopení (dojem, že nikdo nechápe pracovníkovu jedinečnost, nedůvěra, pocit neocenení); podezíravost (ostatní chtějí pracovníkovi škodit); psychosomatické projevy (bolesty hlavy, potíže se spánkem, potíže příjmu potravy, bolesti zad..); depresivní stav (ztráta zájmu, smyslu).

6.3.2 Jak se vyhnout syndromu vyhoření

Tošner a Tošnerová (2002) doporučují:

- 1) Snížit příliš vysoké nároky. Kdo na sebe i druhé klade neustále příliš vysoké nároky, vystavuje se nebezpečí stresu.
- 2) Nepropadat syndromu pomocníka. Nepřebírat zodpovědnost za druhé, vyhnout se nadměrné citlivosti.
- 3) Naučit se říkat NE. Nenechávat se přetěžovat.
- 4) Stanovit si priority. Nevyplýtvat svou energii a soustředit se na podstatné činnosti.
- 5) Zacházet rozumně se svým časem a rozdělit si rovnoměrně práci.
- 6) Dělat si přestávky.
- 7) Vyjadřovat otevřeně a citlivě své pocity.

- 8) Hledat emocionální podporu.
- 9) Hledat věcnou podporou.
- 10) Vyvarovat se negativního myšlení.
- 11) Předcházet komunikačním problémům.
- 12) V kritických okamžicích zachovat rozvahu.
- 13) Doplnovat energii. Osvojit si relaxační techniky.
- 14) Být otevřený novým zkušenostem, vzdělávat se.
- 15) Využít nabídek pomoci. Přihlásit se do vhodného výcviku, požadovat na nadřízených supervizi vaší práce.
- 16) Zajímat se o své zdraví.

Prevenci syndromu vyhoření by se měla v organizacích věnovat dostatečná pozornost. Přesto, že jsou dle Zákona č. 108/2006 Sb. organizace povinovány vzdělávat své pracovníky a nabídnout jim supervizní setkání buď skupinové, případové nebo individuální, nemusí být tyto nástroje efektivní. Vedení společnosti je spoluzodpovědné za firemní kulturu. Tou by mělo být vedení lidí týmově, snaha o otevřenou komunikaci, vedení zaměstnanců ke spoluodpovědnosti za vykonanou práci, podílení se na rozhodnutí apod.

Teambuildingové aktivity, supervizní skupinové setkávání, časté intervize a porady by mohly pomoci organizaci otevřít komunikační kanály a vytvořit prostředí důvěry a bezpečného prostoru pro sebevyjádření.

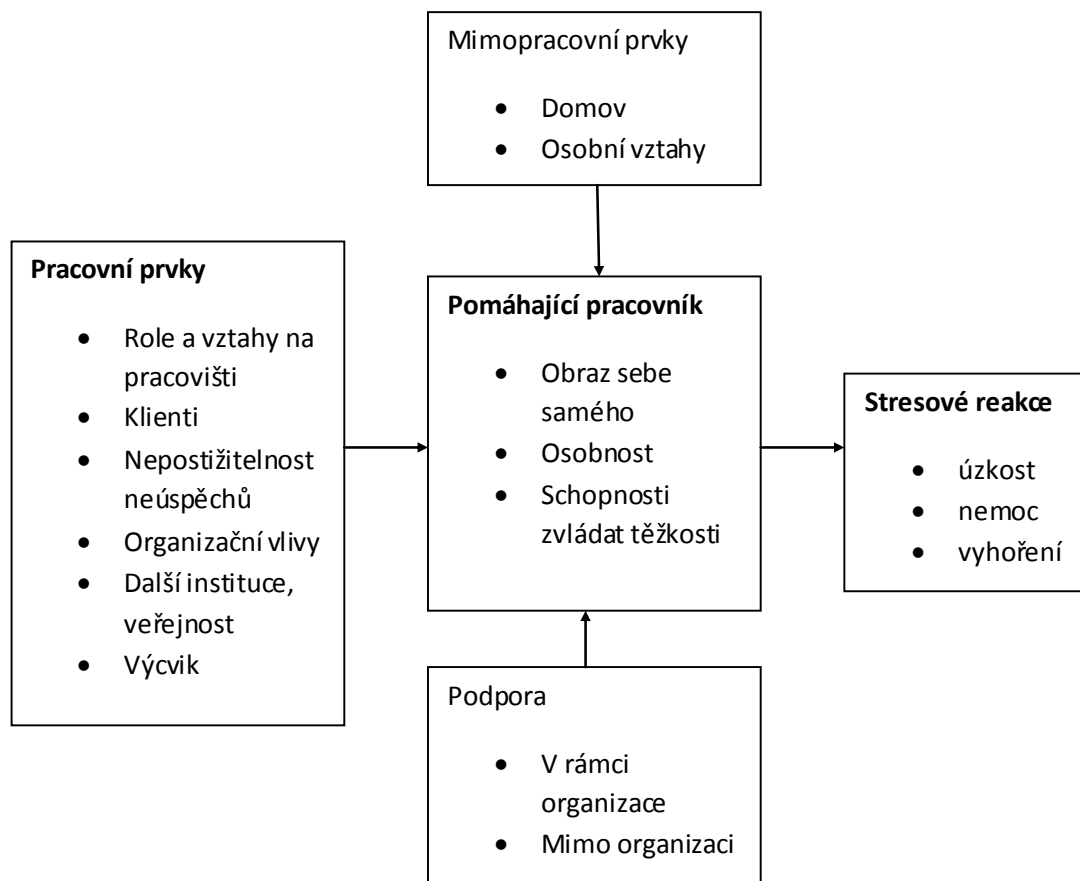
„Preventivní přístup k vyhoření spočívá též ve vytváření stimulačního prostředí, které umožňuje další učení. Týmová spolupráce a rozvojová supervize jsou v tomto smyslu jedním z nejdůležitějších způsobů, jak předcházet vyhoření“ (Havrdová, 1999, s. 33).

Fungující supervize brání tomu, aby personál brzy „vyhořel“, brání tomu, aby sklouzl do slepě rutinního výkonu profesní role, do necitlivosti vůči potřebám klientů, a také do ignorování kolegů nebo do zhoubných konfliktů

s nimi. Je v zájmu organizace preventivně zjišťovat a pracovat se všemi vlivy, které mohou na pečovatele působit a pomoci hledat řešení.

Níže uvedené schéma umožňuje věnovat pozornost vlastnímu systému podpory a přebírat za něj odpovědnost, ale také aktivně reagovat na stresory ve vlastním životě v práci i doma (Hawkins, 2007).

Obr.č.1. Schéma vlastního systému podpory (dle Hawkinse, 2007)



7 Supervize jako nástroj kultivace vztahů a komunikace mezi zdravotně - sociálním personálem

Supervize se jako metoda zaměřená na zvyšování kvality a profesionality práce v oblasti sociální práce i v jiných pomáhajících profesích začala rozvíjet teprve v 90. letech minulého století. Nyní je již běžnou součástí profesionálního rozvoje pracovníků i celých týmů ve státních i soukromých zařízeních. Obvykle je tento nástroj zohledněn i v připravovaných standardech kvality sociální služby.

Slovo „supervize“ je složeno ze dvou latinských slov - „super“, tj. nahoře, nad, původně latinské slovo, které souvisí s řeckým „hyper“ (Holub a Lyer, 1978, s 458) a „vize“, tj. vidění, z latinského visio, visionis (tamtéž, s. 509).

Výraz „supervise“ v angličtině pochází původně z ekonomického prostředí a znamenal dohled, dozor, kontrolu (Hais a Hode, 1996, s.334).

V psychoterapii, odkud postupně pronikala do dalších pomáhajících profesí, je supervize samozřejmou součástí vzdělávání, v němž jde o pomoc při řešení konkrétních problémových situací, které supervidovanému vznikají při práci s klienty.

Kopřiva uvádí, že *„...v sociální práci nacházíme trochu jiné pojetí supervize než v psychoterapii. Prvek kontroly a řízení je jednou z legitimních funkcí supervizora“* (Kopřiva, 1997, s. 138).

Matoušek definuje supervizi jako *„...celoživotní formu učení zaměřenou na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí“*. (Matoušek, 2003b, s. 349).

Supervize bývá považována za efektivní nástroj setkání pracovní skupiny či týmu k řešení individuálních, případových či skupinových témat.

Jde zejména o vytvoření prostoru pro reflexi pracovní činnosti a pracovního kontextu v bezpečném prostředí supervizního vztahu. Zároveň se supervize snaží o podporu procesu učení a změny. Bezpečné prostředí a vztah se týká

jak supervizora a supervidovaných, tak supervidovaných mezi sebou a vytvářejí se postupně, na základě přípravy a vyjednávání kontraktu a opakovaných dobrých společných zkušeností.

Kdo se účastní supervize, potřebuje čas a zkušenost, aby se otevřel, získal důvěru a naučil se supervizi využívat pro sebe tak, jak potřebuje.

Supervizor by měl supervidovanému pomoci oddělovat jeho fantazii či subjektivní pohled od reality. Tak supervize pomáhá pracovníkovi nejen ve vztahu ke klientovi, ale i k jeho osobnostnímu růstu a schopnosti objektivity.

Supervize je ústřední forma podpory, při níž se může supervidovaný nejen soustředit na vlastní obtíže v práci, ale také se podělit se supervizorem o část odpovědnosti za práci s klienty. Je součástí neustálého profesního učení a vývoje. Může pomoci začít lépe využívat vlastní zdroje, lépe si poradit s objemem práce, zpochybní nevhodné vzorce našeho chování. Dobrá supervize je v přímém vztahu s uspokojením z práce (Hawkins, 2007).

Předchozí zkušenosti mohou ovlivnit současnou supervizi. Špatná zkušenost může vést k ostražitosti, dobrá ke srovnávání typu: „nikdo už nebude tak dobrý, jako můj poslední supervizor“. Pozitivním náhledem je možné učinit resumé předchozích zkušeností.

Mezi překážky také patří obranné postoje, potíže s autoritou (s přenosem, projektování rodičovských představ).

Když člověk přijímá, stává se zranitelnějším a odhaluje své potřeby. Často se jeví bezpečnější pracovat s klienty, kteří musejí vyjadřovat své vlastní potřeby, a pomáhající přitom zůstává v bezpečí role poskytovatelů pomoci. Tato obtíž je posilována i kulturně, z výchovy.

7.1 Funkce supervize

7.1.1 Vzdělávací neboli formativní funkce

Týká se rozvoje dovedností, porozumění a schopnosti supervidovaných. To se děje prostřednictvím reflektování a rozebírání práce supervidovaných s klienty.

7.1.2 Podpůrná neboli restorativní funkce

Je způsob reagování na skutečnost, že na všechny pracovníky účastníci se důvěrné terapeutické práce s klienty, nevyhnutelně působí zoufalství, bolest a roztržštěnost klienta, a potřebují čas, aby si začali uvědomovat, jakým způsobem je to může ovlivňovat, a aby své reakce mohli zvládat. To je nezbytné, nemají-li být pracovníci přeplněni emocemi.

7.1.3 Řídící neboli normativní funkce

Plní při práci s klienty funkci kontroly kvality. Potřebu mít někoho, kdo se spolu s námi dívá na naši práci, si u pomáhajících pracovníků vynucuje nejen nedostatečný výcvik či malá zkušenost, ale i naše nevyhnutelná lidská selhání, hluchá místa, citlivé oblasti v důsledku vlastních zranění i naše předsudky.

7.2 Druhy supervize

7.2.1 Výuková supervize

V některých prostředích mívá supervizor spíše roli učitele, zaměřuje se téměř výhradně na vzdělávací funkci, pomáhá účastníkům rozebírat jejich práci s klienty, zatímco řídící a podpůrnou supervizní funkci poskytuje účastníkům někdo na pracovišti.

7.2.2 Výcviková supervize

Tato supervize rovněž zdůrazňuje vzdělávací funkci a supervidovaní jsou v jakési výcvikové nebo učňovské roli. Může jít o studenty sociální práce na praxi nebo psychoterapeuty ve výcviku pracujícím s klienty vyčleněnými pro jejich výcvik. Na rozdíl od výukové supervize má supervizor jistou odpovědnost za práci s klienty a proto přebírá jednoznačnou řídící či normativní roli.

7.2.3 Řídící (manažerská) supervize

Tento termín se užívá tam, kde je supervizor také nadřízeným supervidovaných. Tak jako ve výcvikové supervizi má supervizor určitou jednoznačnou odpovědnost za práci s klienty, avšak supervizor a supervidovaný jsou ve vztahu nadřízený – podřízený spíše než ve vztahu

instruktor – účastník.

7.2.4 Poradenská supervize

Supervidovaným zůstává odpovědnost za práci, kterou vykonávají se svými klienty, ale se supervizorem, který není ani jejich instruktorem ani vedoucím, konzultují otázky, které si přejí rozebrat. Tento druh supervize je určen zkušeným, kvalifikovaným pracovníkům (Hawkins, 2007).

Úlehla (2009) uvádí, že účinná supervize nabízí:

- podporu soustavné aplikace filozofie poslání dané služby,
- posílení pracovníka podporou k samostatnému přístupu, hledání vlastních cest,
- vyváženost nabídky supervizora (maximální autonomie pracovníka v rozhodování),
- podpora profesního růstu,
- dostupnost pro celý tým, kdykoli je třeba,
- znalost účinných způsobů práce,
- podpora pracovníka k respektu sobě,
- pomoc týmu stanovit priority.

„Dobrá supervize znamená přínos pro agentury a jejich pracovníky v hned několika směrech, protože přispívá:

- k vyjasnění poslání pracoviště,*
- k prevenci syndromu vyhoření,*
- k prevenci zahlcenosti a přepracovanosti,*
- k účinnému zvládnutí pocitů bezmoci a viny,*
- k účinnějšímu zacházení s vlastními zdroji pracovníků“ (Úlehla, 2009, s. 118).*

Je zřejmé, že by supervize mohla být dobrým nástrojem pro řešení mnoha nepříznivých situací, které na pracovištích vznikají. Mohla by pomoci s řešením

interpersonálních konfliktů či komplikovaných vztahů. Zároveň by uměla pracovat s prevencí syndromu vyhoření. Supervize umí mapovat potenciál pracovníka a jeho zdroje.

V tuto chvíli je otázkou, proč je tolik vyhořených pracovníků v sociálních službách? Z jakého důvodu je vysoká fluktuace v této profesi? Dochází k účinnému využívání tohoto nástroje, nebo se supervize děje pouze formálně?

Pokud již supervize v organizacích probíhají, jak často a jakou mají úroveň?

Otázky, které si autorka klade, přímo souvisí s její zkušeností lektorky a zpětnou vazbou z organizací sociální služby.

Je žádoucí, aby organizace měly povinnost přizvat ke spolupráci supervizora s odpovídajícím vzděláním, certifikovaným kurzem a dlouholetou zkušeností se supervizí. V současnosti organizace volí často supervizory, které mohou zaplatit. Bez certifikací i vzdělání, často bez zkušeností. Autorka má osobní zkušenost se supervizí, kterou prováděla dobrá známá ředitelky organizace bez dostatečného vzdělání a supervize a byla vedena stylem rodinných konstelací. Ovšem ani certifikace nemůže zajistit opravdového profesionála.

Supervize mohou být často kontrolním mechanismem vedení organizace a také se takto negativně vnímají. Pokud supervizor půjde cestou kontroly, nedělá supervizi, ale kontrolu, což má do pomáhání daleko.

Supervize je formou pomoci a v naší zemi nemá dlouhou tradici. Zřejmě ještě nějaký čas potrvá, než se ustálí jako nástroj pomoci profesionálům v pomáhajících profesích.

Průběžné vzdělávání je jednou z podmínek smysluplné práce. Právě výcviky, kurzy a supervize by mohly pomoci kultivovat člověka – pomáhajícího pracovníka ve všech oblastech jeho života.

8 Praktická část. Vlastní výzkumné šetření

8.1 Výzkumná sonda a její cíl

Empirická část diplomové práce obsahuje kvalitativní sondu, jež je zaměřena na komunikaci a vztahy na zdravotně - sociálním pracovišti, na motivaci k pomáhající práci v souvislosti s fungujícími týmy. Dále je zaměřena na používané komunikační strategie a pohled pomocníků na vzdělávání a supervize v pomáhající profesi jako nástroje ke kultivaci vztahů a prohlubování vědomostí a dovedností.

Konkrétní výzkumné rozhovory proběhly s jedenácti participanty, kteří pracují více jak dva roky v sociálně - zdravotním zařízení a mají zkušenosti s různými přístupy vedení a řízení takového zařízení.

Hlavní výzkumné okruhy se zabývaly:

1. Jaká je motivace k práci v pomáhající profesi?
2. Jaká jsou hlavní úskalí práce v sociálně-zdravotním pracovišti?
3. Jak probíhá komunikace na sociálně-zdravotním pracovišti?
4. Jaké jsou vztahy mezi sociálně-zdravotním personálem?
5. Jaký je pohled na primární a další vzdělávání a supervize?
6. Jak se jedinec brání syndromu vyhoření, jak pracuje s psychohygienou?

8.2 Metoda získávání dat

K získání dat se použil polostrukturovaný rozhovor v duchu interpretativní fenomenologické analýzy. Pro tyto rozhovory byly připraveny okruhy otázek, které reflektují podstatná témata této diplomové práce. Otázky se pokládaly i mimo připravené pořadí, aby byla zachována autenticita rozhovoru. V rámci snahy o porozumění odpovědí se často použily ověřovací otázky, nebo se užilo zrcadlení, parafrázování. Rozhovory byly naplánovány na cca 15 minut. Podle schopnosti participantů sdílet informace a názory mají rozhovory různou dobu trvání, vždy však od 10 do 20 minut.

Rozhovory probíhaly v samostatné kanceláři mimo pracovní dobu participantů, za účasti participanta a výzkumníka v konkrétním zdravotně - sociálním zařízení.

8.2.1 Výběr vzorku participantů

Byla nastavena určitá kritéria pro výběr zkoumané osoby:

- nutnost, aby daná osoba pracovala v zdravotně - sociálním zařízení,
- zkušenost aspoň z jednoho dalšího, nebo lépe z více podobných typů zařízení, pro možnost porovnání způsobů vedení v různých zařízeních,
- podmínka požadovaného vzdělání dle Zákona č. 108/2006 Sb.

Jelikož autorka pracuje v nově vzniklém zařízení, které se zabývá zdravotně - sociální péčí o seniory nebo seniory ve zvláštním režimu, vybrala a oslovila několik nových zaměstnanců z řad PSS a SZP a také oslovila metodičku přímé péče, která měla zkušenost s vedením PSS v jiné organizaci sociální služby.

Celkem se výzkumných rozhovorů zúčastnilo šest pracovníků v sociálních službách, pět zdravotníků a jedna metodička přímé péče. Jeden ze zdravotníků má bohatou a dlouholetou zkušenost jako ředitel domova seniorů. Všichni participanté museli mít vzdělání požadované pro konkrétní profesi, zdravotníci dokončené zdravotní vzdělání a akreditaci a pracovníci v s.s. minimálně rekvalifikační kurz dle zákona o sociálních službách. Nebyli osloveni zaměstnanci, kteří nemají požadované vzdělání doplněné a to z důvodu nemožnosti posoudit, zdali rekvalifikační kurz postačuje pro výkon povolání. Také doba jejich praxe nesmí být menší než jeden rok.

8.3 Zpracování dat

Výzkumné rozhovory proběhly v prosinci 2015 a v lednu 2016 nedirektivním způsobem a byly zaneseny na zvukový nosič - diktafon. V bohatých datech byly použity autentické přepisy s hovorovým i nespisovným textem. V textu jsou podtržena slova s důrazem, značkami jsou vyznačeny odmlky, přestávky, také slovní vata (..) a rovněž smích :-). Transkripce rozhovorů jsou přepsány dle

doporučení Hendla (2005), tímto způsobem lze zajistit validitu dat. Tyto doslovné transkripcy jsou součástí příloh č. 1- 11 diplomové práce. Zároveň se v podkapitole – Předporozumění problematice – autorka věnuje sebereflexi motivace pro zkoumání v této oblasti. Autorka se může dopustit zkreslení díky vlastní zkušenosti ve zkoumané oblasti a nevědomé snahy k prokázání výzkumného cíle. Sebereflexe autora je důležitá pro zajištění reliability dat.

Text byl pročitán a abstrahován a vznikly tímto tématické celky, které se pak přenesly do tabulky. V tabulkách jsou zapsány pod konkrétními tématy, které souvisely s výzkumnou sondou. Konkrétní narativní texty zřetelně naznačují názory participantů a výzkumníka.

Všechny rozhovory jsou v závěrečném shrnutí analýz společně prozkoumány a jsou zde propojeny názory a postoje ke konkrétním tématům a to v duchu fenomenologické interpretace (Hendl, 2005).

8.4 Předporozumění problematice

Aby výzkumník předešel cílenému pokládání otázek, které by měly potvrdit jeho hypotézy, je potřeba, aby provedl reflexi vlastního vztahu k tématům výzkumu.

V rámci vnitřního dialogu se autorka zaměřila na témata, která se vztahují k motivaci k práci v pomáhající profesi v souvislosti se schopností se této profesi dlouhodobě věnovat, prohlubovat znalosti a kultivovat sama sebe.

Další oblastí jsou komunikační dovednosti pomáhajících pracovníků, které je nutné neustále prohlubovat, kultivovat, prozkoumávat a pracovat na osobním růstu a sebezkušenosti. Kvalita vztahů na pracovišti je v přímé souvislosti s uměním se dorozumět.

Témata spojená se vzděláváním a schopností pečovat sám o sebe opírá autorka o vlastní zkušenost s pomáhající profesí, schopností pracovat na sobě v rámci prevence vyhoření a volbě vhodných nástrojů pro upevnění dovedností a návyků.

8.5 Etické hledisko výzkumu

Všech 11 respondentů výzkumného rozhovoru bylo seznámeno s cílem výzkumu, jeho využitím a účelu. Přílohou č.14 této diplomové práce je vzor informovaného souhlasu participanta. K dispozici jsou také k nahlédnutí podepsané informované souhlasy.

9 Rozhovory a jejich analýza

9.1 Přehled odpovědí zkoumaných osob

Analýza rozhovorů je vlastně interpretací vyjádření zkoumaných osob. Uvedené citace jsou vyznačeny kurzívou, doslovně a s uvozovkami. Pokud není citace doslovná, či je použita parafráze, je zde uveden odkaz na stránku a řádek v přepisu rozhovoru v přílohách.

Pro názornost jsou přílohy označeny čísly 1 - 11 dle participantů. V analýzách je odkaz vždy uveden pomocí čísla participanta (např. P1), dále stránka a za lomítkem řádek citace (např. P1-5/79)

9.1.1 Rozhovor č.1

První rozhovor byl uskutečněn s jediným mužem pracujícím v konkrétním sociálně-zdravotním zařízení na pozici zdravotní sestry. Pan U. má dlouholeté zkušenosti s prací v domově seniorů, nejdříve na pozici ošetřovatele, pak sestry a nakonec ve funkci ředitele domova seniorů. Jeho zkušenosti jsou obsáhlé a zahrnují veškeré procesy v provozu sociálně-zdravotního zařízení.

Co se týká tématu vlastní motivace k práci, je zde zřejmá touha od mládí pracovat v pomáhající profesi a jeho stálá motivace v této profesi pokračovat, přes mnohé, i negativní, osobní zkušenosti. K tématu motivace k volbě povolání pracovníků v sociálních službách (dále jen PSS), se vyjadřuje dle zkušeností *...určitý počet pečovatelek, které vzaly práci, protože jinou nemají ... a jdou z fabrik, kde nemusí mluvit, najednou mezi lidmi, kde musí mluvit...* (P1-2/25-26). Tento postoj je zohledněn hlavně ve vnímání hlavních úskalí pomáhající profese, kdy do pozice pečovatelek nevstupují pracovnice motivované touhou po pomáhající profesi, ale spíš z důvodu nedostatku jiné práce na trhu. Dále vnímá úskalí této profese ve fyzické a psychické náročnosti, nepřipravenosti na profesi, fluktuaci z různých důvodů (P1-2/30-36).

Komunikaci na takovém typu pracoviště vnímá participant jako náročnou právě z důvodu nedostatečných kompetencí sociálního personálu, špatně

nastaveným systémem přijímacích pohovorů – uvádí zde příklad z dobré praxe na minulém pracovišti: *...plus pohovory, s tím člověkem ... jak mluví, jak vypadá, jak podá ruku, nebo tydlety standardní věci, který člověk dělá, dělal v oblasti personalistiky už v jednání s těmi lidmi ...* (P1-3/77-79) a neschopnosti otevřeně a asertivně komunikovat všeobecně (P1- 5/123).

Vztahy na pracovišti se dle participanta odvíjejí od vzdělání PSS a také od toho: *...jak se profesně ty sestry a ty pečovatelky cítí...* (P1-4/88-89), participant uznává určitou formu hierarchizace (nadřazenosti a podřazenosti) jako přínosnou (P1-4/89-92). Dále má zkušenost s nechopností PSS a SZP otevřeně a týmově komunikovat, s konkurečním (především ženským) prostředím, které bylo velmi náročné sladit (P1-5/126-128).

Co se týká vzdělávání PSS, není přesvědčen o dostatečnosti nastaveného vzdělávacího systému dle zákona 108/2006 Sb. *...myslím, že není: Já když to vezmu z pohledu s Polskem, tak tam nemůže dělat pečovatelku nikdo, kdo nemá maturitu. Kdežto v Česku ji může dělat ...* (P1-2/42-44) *... kdokoliv a i de facto ten, kdo má dneska ukončené plné základní vzdělání...* (P1-2/47-48). Supervize vnímá velmi pozitivně – především z vlastní zkušenosti ředitele sociálně- zdravotního zařízení (P1-5/131-136), ale přiznává také negativní doslechnuté informace o supervizi: *...Není to dobrý. Jsou zařízení, kde tam ten ředitel je, vynáší se to ven a je to špatný a dokonce znám i zařízení, kde pak dokonce byli ty zaměstnanci šikanovaný, protože se to doneslo vedení...* (P1-5/150-152).

V oblasti prevence syndromu vyhoření a psychohygieny je participant schopen si říci o pomoc, v organizaci má důvěru k nadřízeným (P1-4/98-100), jako přínosné vnímá: *...Kvalitní stabilní tým, aby nemusely být ty rošády ve službách ... jo(..) potom ... dodatková dovolená: d. taky může hrát svojí roli, a nefinanční benefity ... třeba bazén, nebo prostě ... lepší příspěvek na stravování...* (P1-7/180-183). Díky vlastním zkušenostem má dobrou představu o motivaci zaměstnanců (P1-7/186-189).

9.1.2 Rozhovor č. 2

Participantka č. 2, L. K. pracuje na pozici pracovníka v sociálních službách již 7 let. V současném sociálně-zdravotním zařízení pracuje také v přímé obslužné péči, dříve pracovala v terénní sociální službě. Je zkušená a oblíbená pečovatelka. Původní profese: foukačka skla.

Její motivací k práci byla pouze touha pomáhat a pečovat o druhé lidi (P2-1/4-5). Motivaci kolegů vnímá ze svého úhlu pohledu: *...Někdo dělá tu práci dvacet let a dělá jí úplně naprd, i když to je vyučenej ošetřovatel, může mít já nevím co a ten vztah k těm lidem, když není, tak to prostě nejde...* (P2-9/241-243).

Hlavní úskalí pomáhající profese vidí ve fyzické a psychické náročnosti, v nedostatečném finančním ohodnocení a také v tom, že se občas klienti chovají k pečovatelkám nevhodně (vnímají je jako služky). (P2-1/7-19). Z vlastní zkušenosti si vybavuje také interpersonální konflikt v představách o vykonávané práci: *...To je všude, todlencto. Vždycky se najde někdo, kdo prostě je tam takovej (...), ...Ták (..) a nedělá práci jak má...* (P2-2/26-29).

Přístup ke komunikaci je u participantky L. K. otevřený. Upřednostňuje otevřenou komunikaci, nebojí se konfrontace a chce řešit věci na rovinu. Je sladěná s cíli firmy, proto jí jde hlavně o klienta a vykonávanou službu (P2-2/34-34, 7/165-167). Hierarchizaci v komunikaci na současném pracovišti nevnímá žádnou, se zdravotním personálem problémy nemá: *...Já nevím, já si myslím, že je to v té komunikaci mezi mnou a sestrou a (..) na tom, jak se dohodnem ohledně té péče. Já vždycky se snažím vyhovět i těm sestrám, když třeba něco, tak řeknu samozřejmě běž si dělat léky, toleto a zas naopak, holky nám vyjdou taky vstříc. Jsem se fakt nesečkala s žádnou, jakoby sestřičkou, která by nám nepomáhala....* (P2-3/64-68). Na pracovišti vnímá spíše neschopnost otevřené komunikace (..) *...Tak třeba se bojí něco říct, nebo, jak to je mezi ženskejma, si šuškej mezi sebou a pak to neřeknou jakoby na rovinu...* (P2-6/146-147), anebo uvádí negativní zkušenosti s otevřenou komunikací, která se nevyplatila (P2-7/184). Ráda bude participovat i nadále na otevřené komunikaci a sdělování

zpětné vazby: *...Nebrat to jako urážku a vzít to jako ponaučení...* (P2-9/226).

Vztahy mezi PSS a zdravotníky zažila různé. Na předešlém pracovišti byl pomáhající personál hodnocen negativně a participantka to nelibě nesla. Opakovaně si stěžovala na péči a přístup zdravotníků, ale nesešla se s podporou vrchní sestry (P2-4/72-80). Na současném pracovišti podobný přístup nezaznamenala, pouze s kolegyněmi, PSS, má občasné problémy: *...prostě (..) si myslím, že by měly dělat práci tak, jak mají. Brát to podle sebe...* (P2-2/44-45).

V oblasti vzdělávání, především povinného rekvalifikačního kurzu pro PSS, neshledává participantka tento kurz jako podstatný pro výkon profese. Jako hlavní parametr udává především praxi. Tu považuje za nejdůležitější. (P2-5/101-113). V rámci dalšího vzdělávání udává: *...Školení byly dobrý, ale supervize (..), supervize ta byla k ničemu, protože jsem hned věděla, že všechno se dozvěděl vedení, a (..). Vycejtila jsem to, že třeba když jsme měli schůzi, tak hned jsem to poznala, že se něco děje...* (P2-5/119-122). Supervizi vnímá jako nástroj, který by mohl fungovat, a má jasnou představu o tom, jakým způsobem by měl supervizor pracovat. (P2-7/175-182).

Díky zkušenosti z posledního zaměstnání umí pracovat paní L. se stresem a prevencí vyhoření. *...Tak, já jsem třeba z minulé práce odešla kvůli ředitelce. Že jsem dva měsíce brečela doma a pak jsem si řekla a dost. To nemám zapotřebí, jako. Je mi pětáctyřicet a mám chodit domů s brekem kvůli práci? To ne...* (P2-8/185-187). Vyhoření nastalo spíše z důvodu neschopnosti vedení vyjádřit loajalitu k zaměstnankyni v problémové situaci (P2-8/198-199).

9.1.3 Rozhovor č.3

Třetí rozhovor byl uskutečněn také s pracovníci v sociálních službách, paní L. Ch. Její současná praxe je pro ni novinkou, nikdy dříve v zdravotně - sociálním zařízení nepochodovala, pouze v terénní sociální službě a to 4 roky. Paní L. si práci v pomáhajících profesích vybrala proto, že chtěla být nějak užitečná a také ji baví (P3-1/3-4). V době dospívání chtěla pracovat jako pedagogický pracovník, ale nepodařilo se to (P3-1/8-9). Byla prodavačka.

Participantka se při rozhovoru o úskalí pomáhajících profesích zaměřila prvotně na syndrom vyhoření, kdy vnímá, že po delší době v této profesi mohou docházet fyzické i psychické síly (P3- 1/18-2-27). Také uvádí neshody na pracovišti, hlavně tedy s vedením společnosti: *...Mně to přišlo jako buzerace...* (P3-2/42). Dalším úskalím pro ni byly špatně vedené superviz(..) *... No, každéj měl žaludeční vředy...* (P3-3/46).

Komunikaci vítá přímou a otevřenou, na původním pracovišti komunikovali pouze elektronicky, veškeré informace z vedení společnosti přicházely pouze přes emaily, také vytýkáci dopisy, které řešily nějakou nespokojenost s provedenou prací, nebyly nikdy podpořeny osobním setkáním s vedením (P3-2/30-38). V tom se participantka necítila dobře (P3-2/33).

Vztahy na posledním pracovišti klientka hodnotí jako problémové, popisuje situace, které ji přesvědčovaly o komplikovaném vztahu mezi pracovníky a vedením společnosti (P3-9/207-216). Na současném pracovišti je spokojenější: *...Mně to přijde jako vyvážený, že jsme jako na stejný úrovni...* (3-5/108). Cítí, že nyní je více v týmu a žádný nadřazený postoj zdravotnického ani vedoucího personálu necítí (P3-5/109-112).

Vzdělání předepsané pro výkon pracovníka v sociálních službách vnímá jako nedostatečné, nemá pocit, že by ji obohatil a jako podstatnou vnímá konkrétní praxi (P3-6/137-144). Další vzdělávání by uvítala: *...Co by mě zajímalo? Třeba jak s tím klientem, jak s těma ležícíma klientama (..), jak s nima (..) polohovat, aby si i člověk sám neublížil. To by mě třeba právě zajímalo...* (P3-7/154-156). Důvěru v supervize neměla: *...Radši jsem si brala ty klienty. Protože říkam, na co bych se zpovídala nějakýmu cizímu chlapovi, kterej je hrubej ještě a sprostěj, že jo. Jsem mu nevěřila prostě, no...* (P3-5/99-101).

V oblasti psychohygieny participantka dostatečně nezná tento pojem, ale udává, že je pro ní důležitá důvěra v současném zaměstnání k nadřízeným, kterým si může říci o pomoc (P3-5/123-125, 6/133-134). V posledním zaměstnání zažila syndrom vyhoření, ale spíše než z práce s cílovou skupinou, tak díky vedení firmy a způsobem komunikace s podřízenými (P3-8/201-204).

9.1.4 Rozhovor č. 4

Tento rozhovor proběhl se zdravotní sestrou pracující v sociálně-zdravotním zařízení. Motivaci pro výběr povolání nespécifikovala, původně vystudovala gymnázium a posléze nástavbu na porodní asistentku. Prošla různými životními etapami a nakonec se do zdravotnictví vrátila: *...jsem našla (..) nabídku na dokumentační sestru tady na soudním lékařství na patologii, no a tam jsem se chytla drápkem a řekla jsem si, no a já asi chci v tom zdravotnictví zůstat...* (P4-2/53-55).

Jako hlavní úskalí v této profesi vnímá kromě finanční stránky také nedostatek kompetencí jako znalosti, dovednosti, návyky (P4-3/70-90), všímá si také nedostatečné motivace PSS pro výkon profese: *...Ano, pro někoho je to jenom - já do té práce musím, protože mě nikdo neživí* (P4-3/70-71) a rozporu v představách o vykonávané činnosti: *...jak bych to řekla, možná o výkonnosti, vztahu k pracovitosti. Jestli to chci mít strašně rychle, protože to mám z krku, je to v podstatě jenom práce, i když já říkám v uvozovkách...* (P4-3/66-67).

Zkušenosti v komunikaci s kolegy ze zdravotního a sociálního personálu má různé, přiznává, že komunikační tok se "zasekne" (P4-4/101) jak u sester, tak u pečovatelek. Směrem k PSS je zřejmá nedůvěra ve schopnosti předávat si informace: *...Oni se možná domluvěj, ale teď je otázka, jestli to udržej v té hlavě, jestli to teda budou dodržovat to, na čem se domluvěj...* (P4-9/274-275). Přístup participantky k PSS tenduje k projevům nadřazenosti, má za sebou již konflikty typu hádek s personálem: *...No, a já jsem jí říkala, že na mě nebude řvát a jednak, když je teda požádám, aby šly ke klientce, protože je tam návštěva, která je lidově řečeno nakakaná a oni nejdou a já jim to teda jdu říct podruhý, jo...* (P4-5/125/127).

Vztahy na pracovišti se podle participantky č.4 odvíjí od obrovské tolerance zdravotního personálu: *...teda vztahy, když označím za dobrý, takže je to obrovskou vstřícností sester, zvláště třeba u těch nočních, jo? Kdy teda ty sestry choděj pomáhat...*(P4-6/160-161). PSS personál vnímá spíše skepticky: *... Protože jsou nějakým způsobem tady zaseknutý a nějak jako možná*

přes to nejede vlak... (P4-8/128).

V rámci vzdělávání má participantka jasnou vizi, povinné kreditové kurzy má splněné na řadu let, vzdělává se sama, kurzy si vybírá (P4-8/241-246). Supervizi nikdy nezažila a neví, co od ní může čekat (P4-9/266-270). Pochybuje ve schopnosti PSS se vzdělávat: *...No, vzdělání, já bych řekla, vzdělavatelnosti... (P4-7/214).*

Vlastní psychohygienu zvládá dostatečně, umí si najít záliby, umí odpočívat a hodit práci za hlavu (P4-9/277-281).

9.1.5 Rozhovor č. 5

Participantka č.5, paní N.L. je původně zdravotní sestra, protože si pomáhající profesi vybrala již v době dospívání (P5-6/161-165), ale z osobních důvodů si dosud nedodělala povinnou registraci k výkonu povolání SZP. Proto nyní pracuje jako PSS a chce si tuto registraci později dodělat, aby se mohla k výkonu této profese vrátit (P5-1/9-21).

Hlavním úskalím je podle paní N. psychická stránka a možnost vyhoření u veškerého personálu sociálně-zdravotních zařízení (P5-2/35-37). Dalším úskalím je zjevně špatně fungující komunikace u PSS a zdravotního personal (P5-2/35-45). Dále je přesvědčená, že rizikovým momentem je nedostatečná motivace pro výkon pomáhající profese: *...Myslím si, že je to vidět na některých lidech, že jde o to jenom sehnat jakoukoliv práci. Myslím si, že to tak je... (P5-3/66-67) ...Ale někdo to prostě dělá pořád jenom jako práci a pak s těma je špatná komunikace, ani ta práce neodpovídá tomu, jak by to mělo vypadat... (P5-6/158-159).* Také velmi vnímá nedostatek kompetencí a nepřipravenost PSS k profesi bez předchozího vzdělání, ačkoliv přiznává, že někdy není vzdělání potřeba, stačí pouze osobní přístup k člověka, srdce (P5-7/176-180).

Komunikace na tomto typu pracoviště se podle participantky odvíjí od kompetencí jednotlivých pracovníků, jejich celkého naladění na cíle organizace a vztahu k lidem obecně (P5-3/69-72). Vnímá komplikace v přijímání informací: *... Jakoby na to neslyšej. Prostě jedním uchem tam a druhým ven. A pak ta*

komunikace vážne. Řekne se, ano, tohle si předáme, ale pak to někdo okamžitě vypustí... (P5-2/47-49). Na druhou stranu uznává, že je možné, aby se PSS našly ve své profesi a pak je komunikace dobrá a nevázne (P5-3/69-72). Doporučuje stálou a opakovanou komunikaci a opakování postupů práce (P5-3/79-82; 4/85).

Interpersonální vztahy mezi PSS a SZP pociťuje spíše jako dobré: *...Jo, tak, tady je ten problém, že s některejma těma zdravotníma sestrama tady to je úplně v pohodě, některý jsou prostě úplně v pohodě, ale jsou tady i takový, hlavně jedna teda, která (..), jo, že třeba cejtíš z nich to jejich povyšování se nad náma. Špatná komunikace mezi náma z toho důvodu potom, jinak celkově ale to jde, je to v pohodě, ale najdou se prostě takový...* (P5-4/97-102). Naději vidí také v postupné stabilizaci týmu nově vzniklé organizace (P5-6/154-156).

Vzdělávání zaměstnanců v sociálních a zdravotních službách vnímá pozitivně, sama se aktivně vzdělává a vyhledává si informace na internetu a také je sladěna s tím, že je potřeba aktivně se učit nové věci, postupy práce a podobně.(P5-5/129-136). Supervizi nikdy nepoznala, neví, co je: *...Ani nevím. Pořádně...* (P5-5/139). Také si umí říci o pomoc, nemá s tím problém (P5-5/126-127).

9.1.6 Rozhovor č. 6

Participantka č. 6, M.S. pracuje v sociálně-zdravotním zařízení jako metodička přímé péče. Dříve pracovala 6 let jako vedoucí terénní služby, měla 6 podřízených pečovatelek, které obstarávaly sociální službu v terénu. Jako metodička pracuje dva měsíce. Je ekonomka.

Motivací pro pomáhající profesi byl příklad matky, která pracuje jako zdravotní sestra. Nebylo jí umožněno, aby studovala zdravotní školu, cestu k pomáhající profesi si našla přes sociální služby (P6-1/4-11).

Jako hlavní rizikový moment vnímá vyčerpanost, nutnost stoprocentního naladění na klienty a neschopnost sebereflexe a dostatečné psychohygieny (P6-1/20-23). Dalším problémovým bodem je nesoulad s cíli organizace, také

přístupy v komunikaci (P6-2/30-32; 39-41). I nejasná koncepce může narušit pracovní proces: *...To je další věc, která mě tam strašně vyčerpávala, že jsem měla zodpovědnost za všechno, ale přímý jakoby příkazy jsem nedostávala a bylo to tak jakoby ...ty si to vyřeš..., ale ve chvíli, kdy jsem si to vyřešila, tak to bylo špatně, takže to bylo prostě (..) pořád narážení...*(P6-3/57-60). V neposlední řadě vnímá jako destabilizující prvek nedostatek kompetentního nižšího personálu: *...protože tydlecty lidi nemaj absolutně pracovní návyky, nejsou zvyklý chodit do práce, pro ně je normální, že jsou 4x za rok napsaný na pracáku a prostě imrvére jim stačí razítko do papíru, že práci hledali a zase jsou nezodpovědný...* (P6-3/77-79).

Komunikace je dle participantky č.6 zcela závislá na osobnosti pracovníků. Není pravidlem, že PSS neumějí komunikovat a vzdělaní komunikují lépe (P6-2/35-39). Na druhou stranu má osobní zkušenosti s neschopností se domluvit s lidmi, kteří nejsou dostatečně motivováni pro výkon pomáhající profese: *...A ve chvíli, kdy prostě je člověk vzdělanej a kterej má pocit nějaký zodpovědnosti prostě naráží na člověka, kterej chodí do práce jenom proto, aby ted' prostě zrovna někam chodil, prostě ty dva lidi spolu nemůžou komunikovat. Já se nedivím tomu personálu...* (P6-3/80-82). Jako osobnost tenduje k otevřené komunikaci, někdy více impulzivní a "horká hlava" (P6-4/120-121;5/122-124). Je schopná sebereflexe a uvážlivého jednání v konfliktu (P6-5/126-128).

Vztahy se opět dle participantky odvíjí od kompetencí pracovníků: *...to co jsem zatím byla schopná vyzorovat, si myslím, že ve chvíli, kdy sem přijde kvalitní nižší personál, tak ty střety budou mnohem nižší...* (P6-3/73-75).

Velký problém vnímá v nastavení zákonného vzdělání pro PSS, v možnosti si rekvalifikaci dodělat do 18ti měsíců od nástupu do soc. zařízení: *...To je strašně špatně. To je úplně základ největšího průšvihu...* (P6-3/86). Má osobní a spíše negativní zkušenost s tímto rekvalifikačním kurzem a jeho účinností (P6-4/99-107): *...Supervize si myslím, je potřebná. Myslím si, že víc potřebnější, anebo aspoň já jsem zažila, že jakoby větší váhu mají individuální supervize...* (P6-4/122-123). Zároveň nepopírá, že v minulé organizaci neměly pečovatelky se supervizí dobrou zkušenost díky stylu vedení supervizních

setkání a vztahy supervizora k ředitelství organizace (P6-/144-153; 5/154-155).

V rámci psychohygieny zná dobře své limity a hranice, a umí s nimi pracovat: *...Psychohygienu – volno, prostě dovolená. Já když odejdu na tři dny, tak jako bych nikde nebyla a když odejdu na 14 dní, tak fakt vypnu, takže určitě odpočinek...* (P6-6/174-176). Dále je přesvědčena, že dobrou psychohygienou by mohla být právě individuální supervizní sezení (P6-6/169-170).

9.1.7 Rozhovor č. 7

Sedmá respondentka, S.T., pracuje nyní v sociálně-zdravotním zařízení jako aktivizační pracovníce. Má za sebou sedmiletou zkušenost s prací v terénní sociální službě převážně se seniory.

Motivací k práci v pomáhající profesi pro ni byl manžel, který v sociální službě také pracoval, a příběhy klientů, které vyprávěl, jí zaujaly. Tak se dostala k této profesi (P7-3/55-63). Dříve pracovala jako spojová manipulátka.

K hlavním úskalím této profese počítá fyzickou i psychickou náročnost, osobně uvádí, že: *...To jsem si docela nosila v hlavě, no. Ale jako ze začátku, pak už jsem se i naučila, že jako to nemůže takhle, protože by člověk asi dlouho nevydržel, no...* (P7-2/32-34). Vnímá také nesoulad některých kolegů s cíli organizace a s tím vznikající rozpory (P7-7/170-173). I nedostatek motivace a k práci v PP a je rizikovým momentem pro firemní komunikaci (P7-6/155-160).

V současném zaměstnání cítí nestabilitu v personálu. *...Tady je, já nevím, já ještě ani všechny ty děvčata neznám, ale s kým přijdu do styku, nebo s nima mluvím, tak si myslím, že s nima nemám problém. Ale musím se víc vyptávat, víc, víc s nima mluvit. Není to takový jakože, tam už to bylo, jak bych to řekla, víc zajatý a zacvičený. A tady ještě furt tak nějak vážně trošičku, no...* (P7-3/76-78; 4/79-80). Komunikační strategie je otevřenost a snaha věci řešit (P7-4/84-93).

Další vzdělávání PSS vítala a hodnotí je velice kladně. Absolvovala několik důležitých témat, která ji obohacovala (P7-5/105-109). Supervizní setkávání

nevyužívala ráda, neměla důvěru k supervizorovi (P7- 5/111-114) díky osobní zkušenosti: *...Ne, prostě nám ti to tak připadalo, protože, ať jsme mluvily o čemkoli, tak se to nenápadně, plíživě vždycky tak nějak odrazilo na další schůzi, že někdo nařuknul ten problém, co my jsme s ním mluvily, a najednou o tom věděli i ty nadřízený, no...* (P7-5-114-116). Rekvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách velmi pozitivně kvituje (P7-7/188-193), ovšem udává zkušenost kolegyň, které jej absolvovaly u jiné agentury, a tato zkušenost nebyla pozitivní (P7-8/196-199).

Interpersonální vztahy zažila většinou dobré, na současném pracovišti necítí žádnou nadřazenost od zdravotního personálu ani od vedení společnosti (P7-4/94-99). Na pracovišti pozorovala, že tyto pocity byly vlastní pečovatelkám, které: *...Takový ty, co měly hodně malý sebevědomí, tak ty určitě...* (P7-6/152).

Participantka udává, že s péčí o sebe mívala problémy, až práce v pomáhajících profesích jí nastavila hranice, které si je schopná udržet (P7-4/100-103).

9.1.8 Rozhovor č. 8

Osmý rozhovor byl proveden s paní H.L., která pracuje v současnosti jako PSS v Domově seniorů. Celkově má praxi v sociálních službách velmi krátkou, pouze více než dva roky. Dříve pracovala ve výrobě na směnném provozu. Vzhledem k nemožnosti nalézt práci se přihlásila na úřad práce, kde jí byl nabídnut rekvalifikační kurz "pracovník v sociálních službách" a posléze nabídnuta práce v Domově důchodců ve Velkých Hamrech. (P8-1/3-10). V této práci se, jak tvrdí, *...našla...* (P8-2/28).

Jako rizikový faktor spolupráce na podobném typu pracoviště vidí nedostatek kompetencí pro pomáhající profesi (P8-2/5-50), nezkušenost v komunikaci s klienty: *...No, nejtěžší je ta komunikace s lidma a vyhovět jim v tom, co potřebujou, aby to nezklouzlo do nějakýho zneužívání toho klienta a.. šikany od toho klienta. Prostě je to takový, jakože člověk musí najít nějaký ty meze. Jo, že to musí bejt v rámci nějakých možností. Protože jsou i tady jsou klienti, který by prostě člověka fakt jako...* (P8-3/68-72). Důležitá je dovednosti

psychohygieny, nechávat věci v práci a nenosit si je v hlavě domů (P8-4/98-99).

Osobnostní přístup v komunikaci je spíše pasivnější, velmi nerada vyvolává otevřené konfrontace a střety, spíše se stáhne (P8-4/86-88). Ovšem uznává, že v současnosti se již hodně otevřela a pokud by měla cokoliv podstatného, ozve se (P8-5/131-132). Přiznává, že jí s komunikací pomohla dcera:... *já jsem doma téměř nemluvila a v zaměstnání jsem byla tak zamklá, že jsem nemluvila taky. A fakt jsem se to učila a strašně mě dokopala moje dcera, k tomu a myslím si, že se to hodně zlepšilo, ale pořád v sobě mám takovej blok, že jo...* (P8-5/136-138).

Vztahy na současném pracovišti hodnotí jako dobré, osobně se nesetkala s deklarovanou hierarchizací, přestože ví, že kolegyně v jiném oddělení tuto zkušenost získaly (P8-5/121-128). Ani v minulém zaměstnání nezískala podobnou negativní zkušenost (P8-6/153-155).

Povinné vzdělávání pro výkon povolání PSS vnímá jako důležité, ale: *...řekla bych že skoro víc je ta praxe důležitější, protože sice získáš nějaký informace a uděláš si obrázek, ale pak když tě hoděj do té péče, tak je to daleko složitější a člověk se musí učit vlastně vod toho každého klienta, každéj potřebuje něco jinýho a musíš se naučit pečovat...* (P8-2/38-41) Teoretickou přípravu hodnotí jako užitečnou, ale to podstatné je podle participantky praxe. S dalším vzděláváním PSS nemá problém:... *No tak, myslím si, že je to důležitý, že přeci jenom člověk získá informace a přehled i o těch různých (..) i o těch hospicích a tak, což si myslím, že je důležitý i pro tuhle profesi...* (P8-3/56-58).

Schopnost pečovat o sebe je paní H. vlastní, umí si udělat čas pro sebe a rodinu: ... *že mám rodinu, velkou rodinu a zaplat' pámbu zdravou a šťastnou a ty mě strašně dobíjej baterky (..). Můj chlap taky, protože to je prostě sluníčko a strašně pozitivní člověk, takže ten a pak strašně ráda prostě si dojdu na takový ty holčičí věci, kosmetiku, kadeřníka, kde dokážu vypnout a je to pro mě strašnej relax...* (P8-7/177-181). O pomoc si říci umí a v současné práci má důvěru v nadřízené.

9.1.9 Rozhovor č. 9

Participantka z devátého rozhovoru paní H.P. je zdravotní sestrou. Tomuto povolání se věnuje od mládí bez přestávky a vybrala si je díky aktivitám matky, která se věnovala dobrovolnické činnosti v Červeném kříži. Přirozeně se pak začala věnovat studiu na střední zdravotnické škole. Nyní pracuje v sociálně - zdravotním zařízení jako zdravotní sestra, v domově pro seniory.

Úskalí pomáhající profese vnímá především v jejím psychické a fyzické náročnosti, navíc v práci s cílovou skupinou seniorů ve zvláštním režimu (P9-2/31-36). Dalším tématem je nedostatek kompetentního personálu, hlavně v případě PSS: *...takže přijdou z různých profesí, a ani k tomu nemaj blízko a někdo si to ani nenajde tu cestu k tomu. Dělá to jenom pro to, že potřebuje tu práci...* (P9-2/42-44). Také fluktuace zaměstnanců nepřispívá ke stabilitě týmu, fluktuace je neustálá (P9-4/105-114). Z minulého zaměstnání má zkušenost s bossingem a díky tomu také odešla (P9-7/191-193).

Komunikace na současném pracovišti jí vyhovuje, je spokojená s tokem informací mezi vedením společnosti, vrchní sestrou i se sociálním úsekem (P9-3/64-58). Zároveň jsou na ní kladeny vyšší požadavky, s kterými se musí vyrovnávat (P9-4/83-86). Osobnostně je v komunikaci spíše pasivní, s nízkým sebevědomím: *...většinou se bojím, ale já jsem tady spokojená. Já jsem dost dlouho, teďka třeba na tom minulým pracovišti, tam byla jakože seš stará, neschopná, jo? (..) vysloveně, fakt mi to bylo neustále takhle to.. Já jsem absolutně neměla žádný sebevědomí, vůbec...* (P9-5,6/143-146).

Vztahy na pracovišti má dobré, s každým se dohodne, ačkoliv přiznává, že slyšela o kolegyni zdravotnici, která se nad pečovatelkami nadřazuje a nepomáhá jim (P9-5/125-130). Konflikty si spíše nosí domů, kde je "nahází" na manžela (P9-6/161-164).

Supervizi na předešlém pracovišti vnímala více jako kontrolní mechanismus a nemá s ní dobrou zkušenost: *...No, mně to, no, to bylo povinný, což mně přijde, co bylo povinný, tomu se občas bráníme, už jenom takovým tím jako – musíš tam jít, a mně to připadalo, že jako ze mě chce dostat někdo nějaký,*

nedobrovolně ze mě dostat nějaký věci o tý organizaci, jak to tam funguje... (P9-8/215-218). Velmi jí pomohl kurz o syndromu vyhoření, který pořádala Nemocnice v Jablonci nad Nisou (P9-8/205-207). Zároveň není zcela přesvědčená o účinnosti rekvalifikačního kurzu pro PSS. Má ten názor, že pečovatelky musí mít hlavně srdce (P9-4/92-96).

V rámci péče o sebe se již naučila více věnovat času sama sobě a pomáhá jí sport a rodina (P97/178-199).

9.1.10 Rozhovor č.10

Pracovnice v sociálních službách, paní A.V. byla desátou respondentkou výzkumných rozhovorů. V této profesi pracuje více jak sedm let a přivedla jí k tomu situace v rodině. Manžel je dlouhodobě nemocný a A. se našla v péči o něj. Pečování ji začalo bavit (P10-1/3-6). Je vyučená pasířka.

Jako hlavní úskalí této profese označuje fyzickou náročnost práce, také špatnou komunikaci v multitýmu a vedením (P10-1/14-16; 2/11-32). Dalším důvodem je: *... protože tam jsou lidi s demencí, hlavně, tam. Vlastně s parkinsonama a s demencí, když vidíš, jak prostě pomalu odcházej, že jo. V jakým jsou stavu, ty začátky jako vypadaj supr, vlastně když nastupujou a pak je to horší a horší, že jo...* (P10-41-44). Nedotatečná podpora vedení a hierarchizace práce v minulém zaměstnání byla i důvodem odchodu z pracoviště (P10-3/51-61).

Paní A. rozhodně upřednostňuje otevřenou komunikaci, uvádí, že je *...impulzivní a upřímná, ale díky zkušenostem už se dokáže upozadit, protože ...když jsme se ozvaly, tak nám strhli peníze, jsme nedostali osobní ohodnocení...*(P10-3/71-80). Hierarchizace v týmu byla zřejmá a pro pečovatelky velmi deprimující (P10-4/100-105). Nefungující komunikace v organizaci jí spolehlivě "rozhodí" (P10-5/125/127).

Vztahy na minulém pracovišti byly značně vyhocené: *...Oni řekli, že třeba vrchní sestra, jo, paní Z., ta mě třeba dorazila (..) :-), když třeba řekla, holčino, která k nám nastupovala jako pečovatelka a chtěla dělat zdrávku, no tak jí řekla*

prostě (..), že aspoň nebude dělat..filcku... (P10-3/63-66). Zažila další negativní zkušenosti z hierarchizací a postojem vůči PSS (P10-4/100-101).

Další vzdělávání v sociálních službách v rámci povinných kurzů hodnotí negativně:... *Za prvý tam nebyly ty lektorky takový, aby nám to mohly pořádně vysvětlit a když ses jich na něco zeptala, zase ti neodpověděly, tak k čemu tam byly? Ne, prostě nebylo to dobrý...(P10-5/130-133). Rovněž supervizní sezení neměla dobrou pověst: .. *Supervize tam stála taky za prd, protože tam byla paní, která když supervizi dělala, tak všechno pak donášela panu ředitelovi. A mělo to bejt mezi náma, tam to bylo špatně. Takže když jsme viděly chyby, který jsme tam řekly a chtěly jsme to řešit, tak to nikoho nezajímalo stejně...* (P10-6/140-143).*

Psychohygiena u respondentky č. 10, paní A., není zcela v pořádku. Její životní příběh je plný vážných rodinných situací. Přesto dokázala najít cestu ke zklidnění pomocí duchovního života a vykládání karet: ...*Víš co mi taky pomáhaj ty karty, ten duchovní život, ty seance tam, že jim pomáháš zase jinak...* (P10-9/234-235).

9. 1.11 Rozhovor č. 11

Poslední rozhovor proběhl s paní E.K., zdravotní sestrou, která má zkušenosti i z jiného sociálně-zdravotního zařízení zabývajícím se seniory ve zvláštním režimu. Povolání si vybrala již jako dospívající slečna, společně s podporou rodiny a nikdy své volby nelitovala (P11-1/3-15).

Rizikové faktory této profese vidí v fyzické náročnosti, ve stresovém prostředí, také v interpersonálních vztazích. I nedostatečné kompetence kolegů PSS mohou působit jako velké úskalí pro bezproblémový výkon profese (P11-2/33-54). K dalším faktorům řadí také nejasnou motivaci personálu pro výkon pomocníka:...*To je taky různý u každýho, jako u někoho je vidět, že prostě chtěj dělat s těma lidma... A pak se s nima domluvim. A některý že choděj do zaměstnání...* (P11-3/66-70).

Komunikační strategie paní Evy je spíše otevřenost a jasná přímá řeč. Setkala se i s negativními reakcemi, které opět vztahuje ke kompetenci PSS nebo zdravotnic k výkonu zaměstnání. (P11-2/54-61). Konfliktní situace nemá ráda a chce jim předcházet, proto se umí, pokud je potřeba, jasně rozhodnout a ve správný čas dát emocím v komunikaci jasný směr (P11-4/107-108). Vždy je otevřená názorům ostatních v týmu:... *když je nějaký problém, že holky si tam frňaj mezi sebou, tak se zeptám. Jestli je nějaký problém, a vždycky jim říkám, když je něco, tak přijďte za mnou. No, tak buď řeknou, že je problém, nebo to utnou a vyřešej si to velmi rychle mezi sebou...*(P11-4/98-102).

Hierarchizaci v týmu ze své pozice nevnímá, spíše má občas pocit, že PSS mají tendence úkolovat sestry (P11-4/119-120). Negativní zkušenost má také s přehazováním odpovědnosti a neschopnosti se rozhodnout, pomocný personál vyžaduje stálé řízení (P11-5/124-126).

Primární kurz pro PSS nehodnotí jako rozhodující pro výkon profese PSS (P11-3/83). Své vzdělání, které je nutné pro registraci zdravotní sestry, má vyřešené na delší dobu, vzdělává se ještě samostatně (P11-5/132-138). U pečovatelek vnímá nutnost dalšího vzdělávání, zvláště u důležitých kompetencí pro přímou péči o ležícího klienta:... *Já myslím, že je důležitý, aby ... tohlento měly a hlavně ... polohování a takovýhlen... Jenže, oni si myslej, třeba, že uměj, a pak zjistím, že to neuměj, což je blbý...*(P11-5/144-145;147-148).

Přiznává, že o pomoc v práci si říci moc neumí, zato doma si o ní "zařve" (P11-6/158-172). Relaxuje hlavně s rodinou nebo u televizních seriálů:...*No, tak teďkon dokoukávám seriál, u kterýho prostě si vyčistím mozek. Pavel mě donutil v létě na kolobrndu a s klukama...* (P11-6/175-176). Jako další možnost prevence vyhoření pozitivně kvituje nastavené služby ve směnném provozu: *...Pro mě je dobrý, teďkon jak máme ty služby, že vychází volno. Že můžu vypnout a nevím (..), a vím že přijdu po noční domů a mám fakt dva dny. Že jsem se fakt vyspala, postarala se o kluky, konečně si uklidila, konečně jsem po 14 ti dnech uvařila třeba a nemusela jsem počítat s tím, že druhý den musím do práce. Že můžu takhlen vypnout...* (P11-7/191-196).

9.2 Shrnutí a celková analýza rozhovorů

9.2.1 *Jaká je motivace k práci v pomáhající profesi?*

Lze usuzovat, že zdravotníci pracující v pomáhajících profesích si svou volbu ujasnili již v době dětství a dospívání a se svou volbou jsou spokojeni. Jejich motivací může být obyčejná touha pomáhat. K rozhodnutí také napomohla zprostředkovaná zkušenost s pomáhajícím prostředím či následování příkladu rodičů.

U pracovníků v sociálních službách může být motivací jednak neschopnost najít práci na trhu práce a také zprostředkovaná zkušenost z rodiny. Objevuje se touha dělat něco smysluplného a zajímavého, touha pečovat a pomáhat potřebným. Všechny participantky výzkumu, které pracují jako PSS mají střední odborné vzdělání bez maturity technického zaměření. V určitém časovém období již nechtěly nebo nemohly svou původní profesi vykonávat a hledaly práci, která jim dává smysl.

9.2.2 *Jaká jsou hlavní úskalí práce v zdravotně - sociálním pracovišti?*

Všichni respondenti se shodují v následujících problémových místech:

- fyzická náročnost; psychická náročnost (práce s cílovou skupinou křehkých seniorů); nevhodná komunikace prostřednictvím organizace; nedostatek motivovaného personálu

Jednotná shoda panuje v pohledu na extrémní fyzickou zátěž při péči o ležící či imobilní klienty. V zařízeních pracují především ženy, ne vždy dostatečně poučené v technikách hygieny, polohování či přemísťování klientů a vysazování, bez potřebného množství pomůcek (zvedáky).

Na psychiku útočí více faktorů – nejen konkrétní práce s klienty, jejichž stav se postupně zhoršuje a jde tedy více o provázení ve stáří k důstojnému umírání či práce se specifickou skupinou klientů s různými stupni demence, Parkinsonovou či Alzheimerovou chorobou. Psychika pracovníků je zatížena

souhrně nedostatečnými schopnostmi komunikovat, dále je náročný směnný provoz s neustálými změnami díky výpadkům kolegů. Psychickou rovnováhu atakují konfliktní vztahy na pracovišti, hierarchizace v přístupu zdravotníků a vedení společnosti. Mezi uvědomovaná a verbalizovaná úskalí patří také nedostatek personálu, který je dobře motivován pro tuto zátěžovou profesi. Je potřeba tuto práci vykonávat z přesvědčení a vnitřního nastavení, ne jen pouze pro nedostatek jiné práce na trhu.

9.2.3 Jak probíhá komunikace na zdravotně - sociálním pracovišti?

Lze konstatovat, že zdravotnický personál a metodička přímé péče vypovídali jednotně o komunikaci s pomáhajícím personálem. Problémy s komunikací vnímají v souvislosti s motivací a vzděláním PSS. Pokud je personál kvalitní, komunikace nevázne. Pozitivně také reagují na strategii přímé a otevřené komunikace, ale ne všichni jsou této přímé konfrontace schopni. Participantka č. 9 uvádí, že je spíše bojácná. Naopak participantka č.4 vnímá PSS jako nevzdělatelné a objevuje se u ní skepse vůči možnosti se s pomocným personálem vůbec domluvit; P4: *...Oni se možná domluvěj, ale teď je otázka, jestli to udržej v té hlavě, jestli to teda budou dodržovat to, na čem se domluvěj...*

Pomocný personál preferuje přímou a otevřenou komunikaci. Je zde patrná zvýšená citlivost na výtky a nejasné informace, na nadřazený postoj zdravotníků a vedení. Všimají si také neschopnosti se domluvit mezi sebou, pokud jsou v kolektivu kolegyně, které nejsou dobře motivované pro práci a dělají pomáhající profesi jen proto, že jinou práci nemají. Shodně udávají, že s těmi je domluva náročná. P2: *...Tak třeba se bojí něco říct, nebo, jak to je mezi ženskejma, si šuškej mezi sebou a pak to neřeknou jakoby na rovinu...* Také jsou vnímány rozdíly v osobním nastavení člověka, sebevědomé pracovnice snášejí výtky lépe, než lidi bez sebevědomí a s osobními problémy.

9.2.4 Jaké jsou vztahy mezi zdravotně – sociálním personálem?

Panuje shoda zdravotníků a metodičky, že vztahy na sociálně-zdravotním pracovišti se odvíjí od toho, jak je kvalitní nižší personál. Přiměřenou míru

nadřazenosti potvrzují jako nutnou tři zdravotníci, zatímco participantka č. 9 je pro rovný přístup. Je spíše motivována strachem: *...No, aby se mezi náma něco nepokazilo....* Často jde o konflikt přístupu k práci, rozdílné představy o kvalitě vykonávané práce.

Také PSS vykazují velkou míru shody v tom, že ne všechen pomocný personál pracuje tak, jak má, a konfliktní místo je skutečně v představách o tom, jak se má určitá činnost vykonávat. Participantka č. 2 např. uvádí, že: *...prostě (..) si myslím, že by měly dělat práci tak, jak maj...*

Většina participantek z řad PSS se shoduje v negativních zkušenostech ve vztazích vůči pečovatelkám z minulých zaměstnání a tyto špatné vztahy na pracovišti bývaly také důvodem odchodu.

9.2.5 Jaký je pohled na primární a další vzdělávání a supervize?

Zdravotníci hodnotí primární vzdělání PSS jako dostatečné a přesto ne zcela podstatné pro výkon profese. Vnímají, že pomocný personál je nutné dále vzdělávat ve specifických oblastech péče o klienty. Stejně tak pomocný personál hodnotí rekvalifikační kurz jako dostatečný, ale taktéž ne tak důležitý, jako praxi. To, co rozhodne o tom, zdali pracovník zůstane v profesi dál, je praxe a jeho osobní nastavení. Zde se projeví, zdali byl pracovník dobře motivován pro tuto profesi, anebo ji vykonával pouze z důvodu neschopnosti nalézt jinou práci. Nejvíce fluktuace mají právě tyto nemotivovaní pracovníci.

Další vzdělávání v pomáhající profesi vnímají shodně všichni participanti pozitivně. Až na ojedinělou negativní zkušenost s kurzy v rámci dalšího vzdělávání PSS jsou se školeními pracovníci sladění a vítají je. Taktéž mají vlastní požadavky na nutnost dalšího vzdělávání.

Problematickým místem v dalším vzdělávání je supervize. Sedm z jedenácti participantů vnímá supervizi pouze jako nástroj kontroly a mají se supervizí negativní zkušenosti z minulých zaměstnání.

Pozitivně hodnotí supervizi dva participanti, kteří byli ve vedoucích pozicích v minulých zaměstnáních. Oba ale shodně přiznávají, že mají zkušenost s

negativní zpětnou vazbou ze strany podřízených, myšleno od pomocného personálu.

Dvě participantky supervizi nezažily a nevědí, co to je.

9.2.6 Jak se jedinec brání syndromu vyhoření, jak pracuje s psychohygienou?

Všichni respondenti výzkumu pracují již delší dobu v pomáhající profesi. Je zde patrná souvislost se schopností pečovat sám o sebe a pracovat na tom, aby pracovník nevyhořel. Pokud takovou zkušenost již zažil, přichází do nového zaměstnání s poučením a schopností říci si o pomoc. Všech jedenáct respondentů shodně udává, že si umí říci o podporu a má důvěru v určité lidi kolem sebe z řad kolegů nebo rodiny, že jim podporu umožní.

V rámci psychohygieny si umí představit i různé benefity od organizace, od dobře nastavených směn, levnějšího stravování, dalšího vzdělávání a kvalitní supervize. Umí pracovat s volným časem, aby si od práce odpočinuli a „pustili jí z hlavy“.

9.3 Analýza a závěr k výzkumu

Pro empirickou, výzkumnou část této diplomové práce jsem si vybrala rozhovor s jedenácti pracovníky v sociálně-zdravotním zařízení.

Jelikož jsem jako lektorka dalšího vzdělávání v sociálních službách měla zkušenosti z mnoha dalších zařízení, chtěla jsem více prozkoumat faktory, které mohou přispět, nebo naopak poškodit výkon v této pomáhající profesi.

Respondenti výzkumu jsou současní pracovníci nového zařízení, které bylo zprovozněno v září 2015 a do tohoto zařízení přicházeli postupně z jiných služeb či zařízení. Pro možnost srovnání s podobnými typy zařízení jsem oslovila pracovníky, kteří již mají zkušenosti, jsou otevření komunikaci a jimž jde nejen o naplnění cíle sociální služby současného zařízení, ale také naplnění své vlastní potřeby se realizovat v zaměstnání, které je uspokojuje. Tito pracovníci by mohli přispět ke kultivaci firemní kultury svými jak negativními, tak

i pozitivními zkušenostmi.

Jsem přesvědčena, že většina organizací se o své pomáhající pracovníky nedostatečně stará již od přijetí do zaměstnání. Je to rovněž díky absenci mentoringu. Chtěla jsem se dozvědět, zdali je tato zkušenost většinová a co je možné udělat pro to, aby se situace v těchto zařízeních, která jsou ohrožena neustálou fluktuací, změnila.

V navazujícím výzkumu, kterému bych se chtěla věnovat v dalších letech při práci v sociální oblasti, bych ráda více zmapovala systém péče o pomáhající profese a také se (ideálně) zasadila o změnu v přístupu k pomáhající profesi již od samého začátku – vzdělání a další vzdělávání nutné k výkonu profese.

Supervize, které osobně považuji za dobrý nástroj ke kultivaci vztahů na pracovišti, by měly podléhat přísnějším nárokům nejen na supervizora, ale také na vedení společnosti. Zdá se, že samotní ředitelé zařízení mohou být těmi, kdo si cíleně supervize “pro forma” objednávají, aby měli kontrolu nad zaměstnanci. V tuto chvíli mohu pouze zapojit fantazii a představit si, že ředitelé budou supervidováni na základě zakázky nadřízených orgánů jinými supervisory než těmi, kteří pracují se zaměstnanci v jejich zařízení, a budou se zodpovídat za fluktuaci zaměstnanců.

Dalším prvkem, který se ve výzkumu objevil, je nejasná zakázka MPSV u úřadů práce k neustálému proškolení a rekvalifikování nezaměstnaných. Nezaměstnaní se rekvalifikují do několika dalších profesí pro lepší uplatnění na trhu práce. Rekvalifikace nedostačují pro výkon profese, protože nedostatečně saturují teoretickou i praktickou část vzdělávání. Nedostatkem financí pro např. státem či městy podporovaná sociálně-zdravotní zařízení není umožněna a personálně zabezpečena (např. mentoringem) další péče o rekvalifikované a čerstvě nastoupené pomocníky. Jejich návrat do evidencí úřadů práce z důvodu neschopnosti se rychle zapracovat je nasnadě.

Toto všechno jsou otázky, které bych ráda v budoucnosti lépe zodpověděla.

ZÁVĚR

Tato diplomová práce mapuje v teoretické části podobu sociální práce v naší zemi v průběhu posledního století a její proměny. Tyto proměny vždy souvisely se změnami politické situace, kterou naše země procházela. Důležitým tématem souvisejícím s pomáhající profesí je motivace k této práci a následně úskalí, která pomáhající profese přináší. Práce mapuje souvislosti utváření vztahů na pracovišti se schopností komunikovat, vzdělávat se a pracovat sám na sobě. Také poukazuje na důležité faktory vedoucí k syndromu vyhoření, kterému jsou pomáhající profese často vystaveny.

Praktická část se zabývá vnímáním rizikových bodů ovlivňujících výkon pomáhající profese, jako je: motivace, komunikace, vztahy, vzdělávání a psychohygiena a to u jedenácti respondentů z řad zdravotníků a pracovníků v sociálních službách. Tito profesionálové vypovídají o svých osobních zkušenostech, názorech a postojích ke všem faktorům ovlivňujícím výkon profese. Podrobné rozhovory jsou součástí přílohy této diplomové práce.

Srovnání výpovědí předává obraz o problémových situacích, kterých si sami pomáhající profesionálové všímají, uvědomují si je a snaží se s nimi pracovat.

Za podstatné pro výkon pomáhající profese lze požadovat od vedení zdravotně - sociálních zařízení řádné zaučení, podporu a péči o pomáhající profesionály, jejich motivování k dalšímu vzdělávání a kultivaci osobnosti pomocí různých nástrojů jako jsou supervize a teambuildingy či sebezkušenostní tréninky.

Zajímavým tématem je zákonem č. 108/2006 Sb. stanovené vzdělání pro výkon profese pracovník v sociálních službách. Benevolence ke vzdělání umožňuje vykonávat tuto profesi jedincům bez motivace. Právě motivace je pro výkon této nesporně náročné profese klíčová a její nedostatek lze spojovat s následnou fluktuací a vytvářením problémových situací na pracovišti.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A PRAMENŮ

BAŠTECKÁ, B. a GOLDMAN, P. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-550-4.

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-019-7.

GÖRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese*. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-394-3

HAIS, K. a HODEK, B. *Praktický slovník*. Praha: Leda, 1996. ISBN 80-85927-24-1

HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-107-7.

HARTL, Pavel a HARTLOVÁ, Helena. 2000. *Psychologický slovník*. 2.rozšíř. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-303-X.

HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*. Praha: Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9.

HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

HAWKINS, P. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007. ISBN – 80-7178-715-9.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN- 80-7367-040-2.

HENRYCHOVÁ, S. *Teambuilding*. Praha: Grada, 2006. ISBN – 978-80-247-1155-3

HOLUB, J. a LYER, S. *Stručný etymologický slovník jazyka českého*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1978.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-429 X.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-568-4.

- KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál, 2008. ISBN – 978-80-7367-407-6.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak přežít vztek, zlost a agresi*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-247-0818-3.
- MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003a. ISBN 80-7178-549-0.
- MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2007, s. 312. ISBN 978-80-7367-331-4.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003b. ISBN 80-7178-548-2.
- MEIER, R. *Úspěšná práce s týmem*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2308-2.
- MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- NEŠPOR, Karel. *Léčivá moc smíchu*. 4., rozšíř. vyd. Praha: Vyšehrad, 2010. ISBN 978-80-7429-054-1.
- NOLEN-HOEKSEMA, S. at al. *Psychologie Atkinsonové a Hilgarda*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0083-3.
- PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2959-6.
- RÁKOSNÍK, J. a TOMEŠ, I. *Sociální stát v Československu*. Praha: Auditorium, 2012. ISBN 978-80-87284-30-8.
- SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-369-7.
- TOŠNER J. a TOŠNEROVÁ T. *Burn out syndrom*. Pracovní sešit pro účastníky kurzů. Praha: Hestia, 2002.
- ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 2009. ISBN 978-80-86429-36-6.
- VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.
- VYMĚTAL, Jan. *Obecná psychoterapie*. 2. vyd. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0723-3.

VYMĚTAL, Jan a REZKOVÁ, Vlasta. *Rogersovský přístup k dospělým a k dětem*. 2.vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-561-X.

Internetové zdroje

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR. Věstník MZ ČR 9/2004:č.3. *Ministerstvo zdravotnictví* [online]. ©2004 cit.2009-10-27. Dostupné z: http://www.mzcr.cz/Legislativa/dokumenty/vestnik_3648_1778_11.html

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Sociální práce a sociální služby. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. ©2015 cit.2015-01-08. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18661>

OSTRAVSKÁ UNIVERZITA V OSTRAVĚ. Nabízené obory. *Ostravská univerzita* [online]. ©2012 cit.2012-10-31. Dostupné z: www.osu.cz/index.php?kategorie=35512&id=3463

ČESKO. ZÁKON č. 108/2006 Sb. in *Zákony pro lidi*. 14.3.2006 Zákon o sociálních službách č. 108/ 2006 Sb. §116, odst. 7. [online] © 2006. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast1>

SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha č.:1 Přepis rozhovoru s A.U. a tabulka jeho analýzy
- Příloha č.:2 Přepis rozhovoru s L.K. a tabulka jeho analýzy
- Příloha č.:3 Přepis rozhovoru s L.Ch. a tabulka jeho analýzy
- Příloha č.:4 Přepis rozhovoru s E.H. a tabulka jeho analýzy
- Příloha č.:5 Přepis rozhovoru s N.L. a tabulka jeho analýzy
- Příloha č.:6 Přepis rozhovoru s M.S. a tabulka jeho analýzy
- Příloha č.:7 Přepis rozhovoru se S.T. a tabulka jeho analýzy
- Příloha č.:8 Přepis rozhovoru s H.L. a tabulka jeho analýzy
- Příloha č.:9 Přepis rozhovoru s H.P. a tabulka jeho analýzy
- Příloha č.:10 Přepis rozhovoru s A.V. a tabulka jeho analýzy
- Příloha č.:11 Přepis rozhovoru s E.K. a tabulka jeho analýzy
- Příloha č.:12 Protokol pro přepis rozhovoru
- Příloha č.:13 Výzkumné otázky
- Příloha č.:14 Formulář informovaného souhlasu

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autora:	Alena Závůrková
Studijní program:	Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii
Název práce:	Komunikace a vztahy mezi pracovníky v sociálních službách a ostatními zdravotnickými profesemi ve zdravotně sociálních službách a jejich kultivace
Počet stran bez příloh:	79
Celkový počet stran příloh:	138
Počet titulů literatury:	32
Počet internetových odkazů:	4
Vedoucí diplomové práce:	MUDr. Olga Dostálová
Rok dokončení diplomové práce:	2016

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Komunikace a vztahy mezi pracovníky v sociálních službách a ostatními zdravotnickými profesemi ve zdravotně sociálních službách a jejich kultivace

Alena Závůrková

PŘÍLOHY

Vedoucí diplomové práce: MUDr. Olga Dostálová, CSc.

Praha 2016

Příloha č. 1.

Tazatel (iniciály): AZ

Repondent (iniciály): AMU

Datum rozhovoru: 31. 12. 2015

Stopáž rozhovoru: 12: 35 min

Místo rozhovoru: Jablonec nad Nisou

Číslo respondenta: 1

- 1 AZ: Tak, povedlo se. Alane, řekni mi, proč sis vybral pomáhající profesi?
- 2 AMU: Já jsem chtěl pečovat o starý lidi nebo o nemocné už jako dítě. Za
3 totáče to nešlo běžně dělat, tak jsem po maturitě na technický škole (..)
4 na střední průmyslový škole textilní a po (..) vlastně revoluci a roce práce
5 jsem se přihlásil, byl jsem přijat na zdrávkou. Udělal jsem si vlastně (..)
6 všeobecnou sestru, chtěl jsem to prostě dělat.
- 7 AZ: A pak´s to šel teda hned dělat, jo?
- 8 AMU: A pak jsem šel do nemocnice, (..) a pak mezitím jsem šel studovat
9 ošetřovatelství a psychologii v Hradci dálkově a následně jsem pak
10 skončil v tom Domově v Jindřichovicích 17 let.
- 11 AZ: (..) hm
- 12 AMU: Ale tomu vlastně ještě předcházelo v jednadevadesátém roce, že
13 jsem si dělal i ošetřovatelský kurz, jeden z prvních vůbec při Český
14 katolický charitě (..) no a bylinky a léčení mi nebylo cizí, (..) bylo mi to
15 dáno a člověk pak uzří až ve správnou dobu.
- 16 AZ: Všichni dozrajeme ve správněj čas, v kterým máme dozrát.
- 17 AMU: Tak.
- 18 AZ: Myslíš si, že má tady ta profese, myslím tím třeba teďkon konkrétně
19 v tom Domě seniorům, kde jsou pečovatelky a zdravotníci, jestli to má
20 nějaký rizika? Jaký to má rizika, největší.

[1:26 min]

- 21 AMU: V každým případě je to otázka syndromu vyhoření u obou (..)
22 profesí. (..) s pohledem když to vezmu tady na Anavitu, tak pro ty
23 pečovatelky mnohonásobně vyšší, i s ohledem na těžkou fyzickou práci,
24 (..) fluktuaci jiných zaměstnanců a jejich zaskakování a svým způsobem
25 honičku fyzickou i pípací, když to tak řeknu aspoň z pohledu co teďka
26 vnímám já.

[1:49 min]

27 AZ: Takže myslíš, že ten problém vyhoření nejsou tak úplně ty klienti,
28 kteří můžou bejt zdrojem toho smutku, ale spíš ten systém tý
29 organizace?

30 AMU: Může být systém organizace, pak je to (..)určitý počet pečovatelek,
31 které vzaly práci, protože jinou nemají (..) a jdou z fabrik, kde nemusí
32 mluvit, najednou mezi lidmi, kde musí mluvit, (..) pak tam může bejt
33 spouštěč nějakého traumatu z děství nebo z minulosti, umírání, smrt,
34 nemoc a tak dále ((zamyšleně)). Pak to můžou být ty senioři jako
35 takoví (..) zdroj problému, vidět muže ženu nahatýho a teď řešit umírání,
36 smrt a tydlety věci (..)

37 AZ: Eště třeba mě napadá vzdělání. Já jsem (..) sama (..) školila
38 pečovatelky a mně ten jejich kurz přišel (..) strašně jakoby málo. Mně
39 přijdou, že nejsou připravený. Teoreticky třeba jo, ale myslím, že ten
40 tejen praxe je nepřipraví. Myslíš, že to vzdělání je dostačující pro tadytu
41 práci?

42 AMU: Myslím, že není (..) Já když to vezmu z pohledu s Polskem, tak tam
43 nemůže dělat pečovatelku nikdo, kdo nemá maturitu. Kdežto v Česku jí
44 může dělat (..)

((skáče do řeči))

45 AZ: Kdokoliv

46 AMU: Kdokoliv a i de facto ten, kdo má dneska ukončené plné základní
47 vzdělání. Takže, kdo byl nemocný nebo propadla, tak nikdy pečovatele
48 dělat nemůže. To je jakoby jediný mínus. (..)

49 AZ: Hmm (..)

[3:09 min]

50 AMU: Hm (..) Nestačí! Proto jsem vlastně před deseti lety tlačil přes
51 červenej kříž, rozjížděl 240ti hodinový kurz, který zaobíral oblast
52 psychosomatiky, umírání, eutanázie a dalších věcí, aby ty zaměstnanci,
53 nejenom naši, ale i další, který se vzdělávali měli přehled, 150 hodin je
54 velmi málo.

55 AZ: Strašně málo. Máš pocit, že to dělá i bariéru v komunikaci mezi
56 sestrama a těma pečovatelkama, když jako (..) některý ty pečovatelky
57 jsou hodně prostý lidi? A něco jim vysvětlit neznamená, že to pochopěj.
58 Setkal si se s tím v minulosti, že se třeba nedalo něco někomu vysvětlit?
59 Že ty lidi na to nebyli vůbec mentálně připravený?

60 AMU: Pak jsme to odstupňovali ty lidi platově od čtyřky do sedmičky,
61 pokud to byla žena, dáma, která byla poctivá, sice lidová, ale dobrá
62 dřívka a myčka pozadí, tak svoje odpodstatnění v tom zařízení měla.

[4:09 min]

63 AMU: Pokud tam už byla, ale už vulgarismus a eště ale něco, tak takový
64 člověk v těch službách být (..) nemůže.

65 AZ: A myslíš, že to souvisí s tím, jak ten člověk (..) vyrostl, socializace
66 jak je vzdělanej (..)

67 AMU: Ano

68 AZ: A co má v srdci, prostě. A jakou má motivaci pro tu práci.

69 AMU: Tak. A další problém (..) je, že ten 150ti hodinový kurz, kdy jeden,
70 dva tři dny jsou tam nějaký povídání, o povídání o psychologii (..) by mělo
71 aspoň týdenní soustředění jenom v oblasti komunikace.

72 AZ: A nebo myslíš, že by nějaká pořádná psychodiagnostika, myslím ti v
73 oblasti pracovní diagnostika, by mohla třeba rozkrýt, jestli k tomu vůbec
74 mají nějaký ten potenciál?

75 AMU: Já jsem poslední dva roky v Domově zkoušel (..) tu diagnostiku
76 online, mohli jsme si vždycky po deseti testech, výkonostní a
77 osobnostní. Testy. Ty umí, plus pohovory, s tím člověkem (..) jak mluví,
78 jak vypadá, jak podá ruku, nebo tydlety standardní věci, který člověk
79 dělá, dělal v oblasti personalistiky už v jednání s těmi lidmi.

80 AZ: Takže záleží už i na tom, jak se ten člověk přijme, jestli se pořádně
81 jakoby s ním i hovoří, jestli se připraví na ty rizika, jo? Že třeba, když se
82 spěchá, tak se přijme kdokoliv a pak to teda vypadá, jak to vypadá.

[5:19 min]

83 AMU: Tak. A byl jsem zvyklý i posledních sedm let dělat u každého
84 nástupní praxi, která se po měsíci vyhodnocovala, tři byly, každá po
85 měsíci, který se vyhodnocovaly a pak tým řekl ano, ne, co dál, jestli se 86
prodloužila lhůta.

86 AZ: Hm, tak to je dobrý. Takže, myslíš, že ty vztahy mezi zdravotníka a
87 pečovatelkama se odvíjej od čeho?

88 AMU: Odvíjejí se od otázky vzdělání, o tom, jak se profesně ty sestry a ty
89 pečovatelky cítí, samozřejmě tam nějaká podřízenost, nadřízenost je. (..) (..) V určitých věcích je dobré ten odstup tam mít. Můžu být kamarádka
90 nebo kamarád s někým, ale v profesní rovině je někdo podřízený a
91 nadřízený, tak to prostě je (..) á (..) tak.
92

[6:06 min]

93 AZ: A ty sám, když budeme mluvit o tobě, když máš (..) prostě, (..) když
94 cejtíš nějakou problémovou situaci, (..) (..), kterou třeba víš, že nejsi
95 schopnej řešit, umíš si říct o pomoc? A měl jsi komu nebo měl by si i tady
96 komu? Máš pocit, že měl by si komu si říct o pomoc? Cejtíš se jakoby (..)
97 jako zaměstnanec zajištěnej? Tady v tý oblasti opory, podpory?

98 AMU: Pro mě je to teďka Lucka, vrchní, kdyby nebyla, tak bych zavolal
99 Tobě, (..) (..), kdybych potřeboval s někým z klientů pomoc, tak bych
100 požádal prostě nějakou tu pečovatelku. Zase na druhou stranu, (..) když
101 by oni potřebovali a já nebudu zrovna dělat léky, tak jim puđu rád
102 pomoct.

((skáče do řeči))

103 AZ: Já myslím taková ta, spíš (..), že cejtíš nějaký problém v komunikaci,
104 třeba konflikt, je tam konflikt nějaký skrytej, nebo ne ani ten skrytej, ale
105 takovej ten skrytě zjevnej, jo?

((skáče do řeči))

106 AMU: Jo.

107 AZ: A tak (..) (.)

((skáče do řeči))

108 AMU: Pracuju čtyřicet let se ženami, takže já si většinou ty věci
109 řeším.

110 AZ: A jak?

[7:00 min]

111 AMU: Přímo, no!

112 AZ: Otevřeně, je to prostě nejlepší cesta?

113 AMU: Tak!

114 AZ: Hm, hm, nenásilně (..)

((skočí do řeči))

115 AMU: Výjimečně jsem použil (..) jakoby řešení oklikou, když jsem věděl,
116 že je to opravdu nanyňka, (..) (..) která by udělala scénu a stejně by to k
117 ničemu nevedlo, tak pak jedine přes jejího nadřízenýho. To prostě řešit
118 nejde. Na rovinu.

[7:24 min]

119 AZ: A když o tom mluvíme (..) Kolik si myslíš, že umí procent lidí, který
120 znáš a který jsi potkal, opravdu otevřeně komunikovat, aby to nebylo
121 násilný, agresivní, aby to bylo vopravdu takový to asertivní jednání, který
122 vede k nějakému cíli.

123 AMU: Možná dva tři z deseti a možná ještě to je moc.

124 AZ: Hm. Já myslím, že 80% lidí prostě neumí :/, :(A je to daný výchovou
125 a prostě vším (..)

((skáče do řeči))

126 AMU: Ani si to prostě neřeknou do očí, ale dělají z deseti děvčat dva až
127 tři týmy, někdy spíš tři a válku mezi sebou a to je prostě vyčerpávající.
128 Ztráta energie. Ale! To ve všech zařízeních.

129 AZ: Tak! Vim, vim. Myslíš si, že třeba je nějaký nástroj, kterej by pomohl
130 otevřít tu komunikaci? V tý, tý, organizaci? Co se třeba používá?

131 AMU: Nám pomohly ty (..), ty povinný supervize.

132 AZ. Aha.

133 AMU: A diskuze nad těmi tématy tam. Ať už to byla supervize na
134 konkrétní téma, případová, problémová, a nebo to byla supervize s
135 kombinací (..) s řešením nějakého obecného problému. Nebo poučením
136 něčeho.

137 AZ: Jako taková týmovka, jo? Že se tam prostě kultivoval ten tým.

138 AMU: Tak, přesně tak. S pravidelným setkáváním, se zápisy a s
139 diskuzemi věcí, který jsou.

[8:29 min]

140 AZ: Hm, a ty si jako ředitel ses toho taky zúčastňoval? Ne. Ne.

141 AMU: To není dobrý, aby se vedoucí zaměstnanec (..) já jsem měl vlastní
142 supervizi nebo případně supervizi s vedoucími zaměstnanci (..) pokud si
143 to vyžádali a pokud nejvyšší špička byla součástí nižšího týmu, tak (...)

((skáče do řeči))

144 AZ: Tak se neotevřeli. Máš pocit, že se neotevřou, ty lidi.

145 AMU: Ne, to ani není dobrý, to ani supervizoři nedoporučují (..) a po
146 deseti letech supervize jsem potom přešel na poslední dva roky už i na
147 koučování.

148 AZ: Jo, jo.

149 AMU: Už ten vyšší ten (..)

[9:03 min]

150 AMU: Není to dobrý. Jsou zařízení, kde tam ten ředitel je, vynáší se to
151 ven a je to špatný a dokonce znám i zařízení, kde pak dokonce byli ty
152 zamětnanci šikanovaný, protože se to doneslo vedení.

153 AZ: Hm.

154 AMU: To není dobrý. Ty holky za ty léta poznaly, že se to vynáší.

155 AZ: A měli jste teda dobrýho supervizora, měnili jste často supervizora,
156 nebo jak to bylo?

157 AMU: Měli jsme osm let Mirka Dengrovýho jako supervizora (..) suráckýho, a poslední rok (..) rok, (..) a půl, doktor Novotný z NTI v
158 Liberci.
159

160 AZ: Jo. Zním.

161 AMU: Tak a já jsem chodil k jejich koučovi, Martinu Šillerovi. (..) Holky
162 věděly, že ty věci se nevynáší, že se nedonáší, pokud nebyl přesah a já
163 jsem do toho nezasahoval.

164 AZ: Takže (..) asi se shodneme na tom (..), že firemní kultura se odvíjí (..) od toho, jak to tam ten šéf, prostě (..) Jak to má ten šéf, prostě.

166 AMU: Tak, tak, tak, tak.

[9:53 min]

167 AMU: No, třeba pro mě bylo novinkou (..), prostě, to (..) tykání hned u
168 dveří tady (..) Pro mě jakoby nezvyk. S ohledem na tu profesionalitu a na
169 to, že ne každý, když si potyká, zachová tu, tu slušnost.

170 AZ: ehm, (..) hm.

171 AMU: A jako nadřízenej jsem to nikdy nemoh nikomu dovolit.

172 AZ: To je jasný, to máš jako jinou zkušenost (..) to je samořejmý (..) To
173 je úplně v pořádku a (..) taky to můžeš odmítnout, to tykání a každej si s
174 tím musí poradit sám.

175 AZ: A (..) ještě mi řekni, když (..) tak (..) Jak by sis představoval, aby se
176 organizace starala o psychohygienu těch svejch lidí. Máš nějakou
177 představu, úplně fantazii, jak by to mohlo vypadat, aby to bylo pro ty lidi
178 (..) nevím, nemyslím jenom pro vás, pro sestry, ale myslím, všeobecně
179 (..)

[10:34 min]

180 AMU: V rámci psychohygieny. (..) Tak (..) Kvalitní stabilní tým, aby
181 nemusely být ty rošády ve službách (..) potom (..) dodatková dovolená
182 :D, taky může hrát svojí roli, a nefinanční benefity (..) třeba bazén, nebo
183 prostě (..) lepší příspěvek na stravování. Já nevím, jestli pro
184 zaměstnance i pro ostatní platí těch čtyřicet korun, nebo jo? Platí?

185 AZ: Jo, no.

186 AMU: Třeba nižší částka. A taky třeba motivace zaměstnance ve stylu
187 jako třeba zaměstnanec roku nebo, jo? Nebo zaměstnanec (..) já nevím
188 (..) měsíce. Něco jako vypíchnout ty, ty pozitivní věci u těch, u těch holek,
189 to není jednoduchý. Maj hlavu strčenou věčně v tý stolici (..) a to taky
190 nikdo, (..) jim nezávidí. Není to jednoduchý (..) a není to (..) bůhvíjak
191 zaplacený. Stejně.

192 AZ: No, není no. To je určitě zajímavý, no, ty benefity, já s tím taky
193 souhlasím. A pak takový ty nástroje jako že školení (..). Myslíš, že jsou
194 témata, který by ty lidi potřebovali opravdu častěji, třeba i opakovaně
195 proškolovat?

[11:39 min]

196 AMU: (..) Určitě! To jsou ty prvky tý komunikace v tý rovině těch očí, u lidí
197 nejasných, neklidných, s demencí, princip doteku (..) z boku (..) by se
198 mělo odzkoušet něco z bazálky taky (..) každý máme jinou (..) zónu, která
199 nám je nepříjemná, aby nás nikdo nešahal (..) mně třeba tajdle mně to
200 vadí, někomu by to vadilo na rameno, někomu za ruku, (..) určitě
201 supervize, který jezdí do organizace s odborníkem z venku a benefit
202 může být, že třeba zaměstnanec, že třeba ze šesti supervizí za rok se
203 minimálně tři zúčastní, z toho má jednu možnost pracovní-soukromou
204 třeba i využít (..) Prostě něco, co sice nemá cash na ruku, ale je to ta
205 přidaná hodnota.

206 AZ: Hm, hm, hm (..) No (..), tak tos mi řekl všecko!

207 AMU: Tak. Jo, no.

208 AZ: Moc ti děkuju!

209 AMU: Jojo a dej mi to pak přečíst :D

[12:35 min]

Motivace k práci v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Zřejmá vnitřní	(...) Já jsem chtěl pečovat o starý lidi nebo o nemocné už jako dítě.	1/2

motivace		
Zřejmá vnitřní motivace	(...) vlastně revoluci a roce práce jsem se přihlásil, byl jsem přijat na zdrávku. Udělal jsem si vlastně (..) <u>všeobecnou sestru</u> , chtěl jsem to prostě dělat.	1/5,6
Zřejmá vnitřní motivace	(...) Ale tomu vlastně ještě předcházelo v jednadevadesátém roce, že jsem si dělal i ošetrovatelský kurz, jeden z prvních vůbec při Český katolický charitě (..) no a bylinky a léčení mi nebylo cizí, (..) bylo mi to dáno a člověk pak uvidí až ve správnou dobu.	1/13-15

Úskalí pomáhající profese

Téma	Citace	str./řádek
Fyzická náročnost	(...) V každém případě je to otázka syndromu vyhoření u <u>obou</u> (..) profesí. (..) s pohledem když to vezmu tady na Anavitu, tak pro ty pečovatelky <u>mnohonásobně</u> vyšší, i s ohledem na těžkou fyzickou práci.	1/21-22
Fluktuace	(...) (..) fluktuaci jiných zaměstnanců a jejich zaskakování	2/24
Fyzická náročnost	(...) a svým způsobem honičku fyzickou i pípací, když to tak řeknu aspoň z pohledu co teďka vnímám já.	1/25-26
Nefukční systém organizace	(...) Může být systém organizace, pak je to (..) určitý počet pečovatelek, které vzaly práci, protože <u>jinou</u> nemají (..).	2/30-31
Nedostatek zkušeností	(...) jdou z fabrik, kde nemusí mluvit, najednou mezi lidmi, kde musí mluvit.	2/32
Osobnostní vnitřní vlivy	(...) pak tam může bejt spouštěč nějakého traumatu z děství nebo z minulosti.	2-/33
Vnější vlivy	umírání, smrt, nemoc a tak dále ((zamyšleně)). Pak to mohou být ty senioři jako <u>takoví</u> (..) zdroj problému, vidět muže ženu <u>nahatýho</u> a teď řešit <u>umírání</u> , smrt a tydlety věci (..) .	2/34-36
Vnější vlivy	(...) Maj hlavu strčenou věčně v tý stolici (..) a to taky nikdo, (..) jim nezávidí. Není to jednoduchý (..) a není	7/189-191

	to (..) bůhvíjak zaplacený.	
--	-----------------------------	--

Komunikace na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Negativní vlivy	(..) ale už vulgarismus a eště ale něco, tak takový člověk v těch službách být (..) nemůže.	3/63-64
Možnosti predikovat komunikační dovednosti	(..) plus pohovory, s tím člověkem (..) jak mluví, jak vypadá, jak podá ruku, nebo tydlety stadnardní věci, který člověk dělá, dělal v oblasti personalistiky už v jednání s těmi lidmi.	3/77-79
Vyrovňovací strategie	(..) Pracuju čtyřadvacet let se ženami, takže já si většinou ty věci řeším (...) Přímó, no	4/108, 109,111
Vnímání schopnosti otevřeně komunikovat	(..) Možná dva tři z deseti a možná ještě to je moc.	5/123

Vztahy na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Pohled na kompetence	(..) pokud to byla žena, dáma, která byla poctivá, <u>sice</u> lidová, ale dobrá dřička a <u>myčka</u> pozadí, tak svoje odpodstatnění v tom zařízení měla.	3/61,62
Pohled na hierarchizaci	(..) Odvíjejí se od otázky vzdělání, o tom, jak se profesně ty sestry a ty pečovatelky cítí, samozřejmě tam ňáká podřízenost, nadřízenost <u>je</u> . (..) (..) V určitých věcích je dobré ten odstup tam mít. Můžu být kamarádka nebo kamarád s někým, ale v profesní rovině je někdo podřízený a nadřízený, tak to prostě je (..) á (..) tak.	4/88-92
Vztah k povaze člověka	(..) když jsem věděl, že je to opravdu nanyňka, (..) (..) která by udělala scénu a stejně by to kničemu nevedlo, tak pak jediné přes <u>jejího</u> nadřízeného. To prostě řešit nejde. Na rovinu.	5/115-118
Zkušenost s se vztahy na	(..) Ani si to prostě neřeknou do očí, ale dělají z deseti děvčat dva až tři týmy, někdy spíš tři a válku mezi sebou a to je prostě vyčerpávající. Ztráta	5/126-128

pracovišti	energie. Ale! To ve všech zařízeních.	
Firemní kultura	T: Takže (..) asi se shodneme na tom (..), že firemní kultura se odvíjí (..) od toho, jak to tam ten šéf, prostě (..) Jak to má ten šéf, prostě. P: Tak, tak, tak, tak.	6/164-166

Vzdělání a vzdělávání v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Primární profesní vzdělání	(...) vlastně revoluci a roce práce jsem se přihlásil, byl jsem přijat na zdrávku	1/4,5
Primární profesní vzdělávání	(...) jednadevadesátým roce, že jsem si dělal i ošetřovatelský kurz, jeden z prvních vůbec při Český katolický charitě (..)	1/13,14
Vzdělávání PSS v cizině	T: Myslíš, že to vzdělání je dostačující pro tadytu práci? P: Myslím, že není (..) Já když to vezmu z pohledu s Polskem, tak tam nemůže dělat pečovatelku nikdo, kdo nemá maturitu. Kdežto v Česku jí může dělat (..)	2/40 - 44
Vzdělávání PSS v ČR	(...) Kdokoliv a i de facto ten, kdo má dneska ukončené <u>plné</u> základní vzdělání. Takže, kdo byl nemocný nebo propadla, tak tam nikdy pečovatele dělat nemůže. To je jakoby jediný mínus. (..)	2/46-48
Další vzdělávání PSS	(..) Nestačil! Proto jsem vlastně před deseti lety tlačil přes červenej kříž, rozjížděl 240ti hodinový kurz, který zaobíral oblast psychosomatiky, umírání, eutanázie a dalších věcí, aby ty zaměstnanci, nejenom naši, ale i další, který se vzdělávali, měli přehled, 150 hodin je velmi málo.	2/50-54
Potřeby dalšího vzdělávání v určité oblasti	(..) A další problém (..) je, že ten 150ti hodinový kurz, kdy jeden, dva tři dny jsou tam nějaký povídání, o povídání o psychologii (..) by mělo aspoň týdenní soustředění <u>jenom</u> v oblasti komunikace.	3/69-71
Supervize	(..) Nám pomohly ty (..), ty povinný supervize.	5/131

Vyzkoušené styly supervize	(...) A diskuze nad těmi tématy tam. Ať už to byla supervize na konkrétní téma, případová, problémová, a nebo to byla supervize s kombinací (..) s řešením nějakého obecného problému. Nebo poučením něčeho.	5/131-136
Vedení organizace a supervize zaměstnanců	(...) To není dobrý, aby se vedoucí zaměstnanec (..) já jsem měl <u>vlastní</u> supervizi nebo případně supervizi s vedoucími <u>zaměstnanci</u> (..) pokud si to vyžádali a pokud nejvyšší špička byla součástí nižšího týmu, tak (..)	5/141-143
Špatná praxe v supervizi	(...) Není to dobrý. Jsou zařízení, kde tam ten ředitel je, vynáší se to ven a je to špatný a dokonce znám i zařízení, kde pak dokonce byli ty zaměstnanci šikanovaní, protože se to doneslo vedení.	5/150-152
Doporučení k dalšímu vzdělávání	(...) To jsou ty prvky tý komunikace v té rovině těch očí, u lidí nejasných, neklidných, s demencí, princip doteku (..) z boku (..) (..) by se mělo odzkoušet něco z bazálky taky.	7/196-197

Prevence syndromu vyhoření

Téma	Citace	str./řádek
Schopnost požádat o pomoc	(...) Pro mě je to teďka Lucka, vrchní, kdyby nebyla, tak bych zavolał Tobě, (..) (..), kdybych potřeboval s někým z klientů pomoc, tak bych požádal prostě nějakou tu pečovatelku.	4/98-100
Co přispívá k prevenci SV	(...) V rámci psychohygieny. (..) Tak (..) Kvalitní stabilní tým, aby nemusely být ty rošády ve službách (..) (..) potom (..) dodatková dovolená :D, taky může hrát svojí roli, a nefinanční benefity (..) třeba bazén, nebo prostě (..) lepší příspěvek na stravování.	7/180-183
Motivace zaměstnance organizací	(...) A taky třeba motivace zaměstnance ve stylu jako třeba zaměstnanec roku nebo, jo? Nebo zaměstnanec (..) já nevím (..) měsíce. Něco jako vypíchnout ty, ty pozitivní věci u těch, u těch holek, to není jednoduchý.	7/186-189
Další benefity	(..) a benefit může být, že třeba zaměstnanec, že třeba ze šesti supervizi za rok se minimálně tři zúčastní, z toho má jednu možnost pracovně-	8/201-205

	soukromou třeba i využít (..) Prostě něco, co sice nemá cash na ruku, ale je to ta přidaná hodnota.	
--	---	--

Příloha č. 2

Tazatel (iniciály): AZ

Repondent (iniciály): LK

Datum rozhovoru: 30. 12. 2015

Stopáž rozhovoru: 14:11 min

Místo rozhovoru: Jablonec nad Nisou

Číslo respondenta: 2

1 AZ: Tak už jsem to pustila a nahrávám. Tak. Musím podotknout, že si
2 tykáme s Lídou, tak si budeme tykat i tady, je to v pohodě, jo? Lído.
3 Prosímte řekni mi, proč si si vybrala pomáhající profesi.

4 LK: (...) Protože mě baví se starat o lidi a tahle práce mě prostě
5 naplňuje.

6 AZ: Jak dlouho to děláš?

7 LK: Já jsem byla pět let v terénu, půl roku na CEDRu. Z CEDRu jsem
8 odešla kvůli penězům a z Centra jsem odešla kvůli ředitelce.

9 AZ: Jo, tak nebudeme jmenovat. (...) Když tady o tý profesi uvažuješ, tak
10 co tam vidíš jako za rizika, pro tebe jako pro pracovníka v sociálních
11 službách. Co to je, co tam jako vidíš za problematické místa.

12 LK: Hlavně psychická stránka, fyzická stránka, myslim jakoby jako na
13 sebe.

14 AZ: Hm

[0:48 min]

15 AZ: Že to je prostě náročný psychicky a fyzicky

16 LK: Hm, někdy i víc psychicky než fyzicky.

17 AZ: Co konkrétně?

18 LK: Co konkrétně? Některý lidičky jak se k nám jakoby chovaj, jakože
19 nás berou jako služby.

20 AZ: Hm, takže klienti.

21 LK: Hm.

22 AZ: A kolegyně? Interpersonální?

[1:05 min]

- 23 LK: Kolegyně ((velmi pomalu)), já si myslím, že se to teď kon hodně
24 vyčistilo a že už to bude jenom lepší.
- 25 AZ: A v minulosti?
- 26 LK: Jakoby v jiným zaměstnání? To je všude, todle ncto. Vždycky se
27 najde někdo, kdo prostě je tam takovej (..)
- 28 AZ: (..) třeba komplikovanej?
- 29 LK: Ták (..) a nedělá práci jak má.
- 30 AZ: A myslíš si, že třeba v týhle tý firmě se dobře komunikuje?
- 31 LK: Tady?
- 32 AZ: Hm, hm
- 33 LK: No, tak já to vždycky řeknu jakoby na rovinu, no a ono se to hodně
34 lidem jakoby nelíbí.
- 35 AZ: A myslíš, že když si něco řekla tady na rovinu, myslíš sestřičce, nebo
36 komu? (..)
- 37 LK: No, sestřičce, no, ona s tím taky souhlasila, protože to taky viděla,
38 že jo. My jsme se shodly.
- 39 AZ: Takže konkrétně jsi upozornila na nějaký problém.

[1:50 min]

- 40 LK: My jsme se shodly, já nemám problém se sestřičkama, s ani jednou.
41 Vůbec jako, naopak Hanča, co je u nás nahoře, ta je super, Bedřiška (..),
42 všechny holky jsou jakoby dobrý.
- 43 AZ: Jo, takže myslíš, že máš větší problém s kolegyněma, jako (..) s
44 pečovatelkama.
- 45 LK: (..) , (..) tady není snad až takovej problém ((velmi pomalu)), prostě
(..) 46 si myslím, že by měly dělat práci tak, jak maj. Brát to podle sebe.
- 47 AZ: Tam třeba narážíš na tu minulou kolegyni, jak se..
(skáče do řeči)
- 48 LK: no no, ohledně tý hygieny!
- 49 AZ: Problém je to, že třeba nedobře pracuje, dělá nedobře tu
50 ošetrovatelskou péči, což tobě se nelíbí a jseš schopná to třeba říct i jí?

[2:32 min]

51 LK: Tak já jsem to vždycky nejdřív napsala do sešitu, když jsme se
52 jakoby mýjely, a pak jsem to i řekla na rovinu (..) a tak se jakoby hrozně
53 divily a bylo mi řečeno, že jsem hrozně poctivá. A aktivní.

54 AZ: Jako pečovatelkama. Zatímco sestry to kvitují (..)

55 LK: Nebyly to všechny, byla to zrovna ta jedna, ta konkrétní

56 AZ: Takže když budeš poctivá a pečlivá, tak to znamená že seš ..

((skáče do řeči))

57 LK: Že jsem špatná.

58 AZ: Jako že jim narušuješ ten

((skáče do řeči))

59 LK: (..) ten jejich pohodovej ten

60 AZ: Hm, to je příšerný. Ale budiž, jo. To se asi stane, stane jako všude.
61 Takže, myslíš si, že vztahy mezi pečovatelkama a zdravotníkama se
62 odvíjejí od čeho? Proč máš ty dobrý vztahy a proč třeba ostatní je dobrý
63 nemaj?

64 LK: Já nevím, já si myslím, že je to v té komunikaci mezi mnou a sestrou
65 a (..) na tom, jak se dohodnem ohledně té péče. Já vždycky se snažím
66 vyhovět i těm sestrám, když třeba něco, tak řeknu samozřejmě běž si
67 dělat léky, tohleto a zas naopak, holky nám vyjdou taky vstříc. Jsem se
68 fakt nesečkala s žádnou, jakoby sestřičkou, která by nám nepomáhala?

69 AZ: A v minulém zaměstnání?

[3:33 min]

70 LK: No to jó, to na tom CEDRu to bylo hrozný!

71 AZ: Takže v nemocnici to bylo horší, jo? Tam na vás koukali jak?

72 LK: Sestřičky vždycky přišly, až když jsme měly hotový celý oddělení,
73 když jsme byly na posledním pokoji a řekly „Chcete s něčím pomoci“?
74 Prostě braly tudlektu práci jako ponižující, aspoň z mého pohledu, že to
75 (..) Přitom vedení jim řeklo, že by nám ráno s hygienama měli pomáhat a
76 nedělaly to.

77 AZ: Protože to je prostě práce pro ten nižší personál?

78 LK: Tak. Proč já? Dyť já už jsem se namakala za celý život už dost.

[4:05 min]

79 AZ: (..) hm..

80 LK: To nám tam furt jako říkaly. Tak to byl jeden důvod proč jsem odešla
81 a taky kvůli tý hygieně, co se tam dělo, to bylo hrozný. I když jsem se s
82 vrchní znala osobně a říkala jsem jí to, tak s tím nic neudělala. Prostě
83 kamarádky.

84 AZ: No, já se s tím dost jako potkávám, že si ty pečovatelky stěžují, že
85 jsou v tý hierarchii tý organizace vždycky na tom jako nejhůř. Že jsou
86 jako braný nejhůř, vedení se k nim nejhůř chová, že jsou braný jako
87 nějakéj pól. Souhlasíš s tím?

88 LK: Ne, já se takhle vůbec necejtím.

89 AZ: Ty se takhle necejtíš, (..) a od ostatních třeba kolegyň už jsi to někdy
90 slyšela, tohle?

[4:44 min]

91 LK: Že by se cejtili nějak jako tó? Ne, e e.

92 AZ: Tak já myslím, že tady to je trošku jinak. Že tady ta komunikace je
93 nastavená jinak. Aspoň se snažíme s váma komunikovat. Hele, když
94 třeba cejtíš, že jsi v nějaký konfliktní situaci, umíš si říct třeba o pomoc?
95 Vedení? Máš k tomu důvěru? Máš s tím zkušenost?

96 LK: Tak já mám ve zvyku říkat všechno na rovinu, tak jako jo. Když to,
97 tak jdu za sestrou, když to nejde, tak jdu na někým jiným. (..) a většinou
98 se snažím si to tak nějak vyříkat, většinou.

99 AZ: A proč myslíš, že jsou některý pečovatelky takový poctivý, pracovitý..

((skáče do řeči))

100 LK: Maj to v sobě.

101 AZ: Maj to prostě v sobě. A myslíš si, že třeba (..) že když nastupujou
102 děvčata, který nejsou vůbec třeba proškolený, že to může hrát nějakou
103 roli, jak to dělaj tu péči?

104 LK: (..) , to si myslím, že né. Že to v sobě ten člověk musí mít. Takovej
105 (..) to sociální cítění. Vztah k těm lidem.. (..) Prostě pak třeba
přijde 106 člověk, kterej v tom třeba dělal x let, ale je vidět, že to bere (..)
107 prostě ták (..) lážo plážo, jako. No, ono to nějak dopadne.

[5: 46 min]

108 AZ: A myslíš, že ten kruz pracovník v sociálních službách je
109 dostačující? Po těch...

((skáče do řeči))

- 110 LK: Ne, praxe. Jedině.
- 111 AZ: Jedině praxe. Tady ten kurz ti nic moc jako nedal?
- 112 LK: Jako dalo! Jako vždycky něco někam se posune, ale myslím si, že ta
113 praxe je šíleně moc
- 114 AZ: Nejdůležitější
- 115 LK: No určitě, protože každý člověk je úplně jinej, že jo.
- 116 AZ: A když jste chodili na nějaký ty školení, třeba od minulý práce v
117 rámci těch 24hodinovejch nutnejch jakoby hodin, teda kurzů, tak ti to
118 něco dalo? Jaký byly ty školení?

[6:18 min]

- 119 LK: Školení byly dobrý, ale supervize (..), supervize ta byla k ničemu,
120 protože jsem hned věděla, že všechno se dozvědělo vedení, a (..).
121 Vycejtila jsem to, že třeba když jsme měli schůzi, tak hned jsem to
122 poznala, že se něco děje.
- 123 AZ: takže máš pocit, že to byla spíš taková jako kontrolní supervize?
- 124 LK: Takže už jsem pak ani nic neříkala.
- 125 AZ: A ostatní kolegyně?
- 126 LK: Taky, taky to věděly.
- 127 AZ: Úplně stejně.
- 128 LK: Jenomže tam to bylo tak, že já jsem právě vždycky něco řekla, holky
129 jéžíš zase Lído prosímte radši mlč, a já ale proč, když se mně něco
130 nelíbí? Jo? A právě tajdlecto vedení vlastně právě všechno (..), ono nás i
131 shazovalo! Prostě sráželo, uráželo jakoby přímo před ostatníma. A to
132 bylo hrozný.
- 133 AZ: A na ty kurzy jste třeba chodily i mezi nočníma, před noční, po..
- ((skáče do řeči))
- 134 LK: My jsme neměli noční.
- 135 AZ: Jo takhle, takže tys to nezažila.
- 136 LK: Já akorát na tom CEDRu, co jsem dělala, tak tam snad bylo jedno
137 školení, který jsem ani neprošla, protože já jsem tam byla hrozně krátce.
138 (..) jsem to učkoučila kvůli penězům. A vůbec, kvůli těm vztahům, co tam
139 panovaly.
- 140 AZ: A myslíš si, že je to nutný, se dál vzdělávat?

[7:21 min]

- 141 LK: No určitě, tak, vždycky se člověk něco nového dozví.
- 142 AZ: A cítíš, že ta komunikace funguje dobře mezi váma pečovatelkama?
143 Že je to otevřený všechno?
- 144 LK: Není to otevřený.
- 145 AZ: Není to otevřený... a čím myslíš, že to je?
- 146 LK: Tak třeba se bojí něco říct, nebo, jak to je mezi ženskejma, si šuškej
147 mezi sebou a pak to neřeknou jakoby na rovinu.
- 148 AZ: Hm, a pak z toho je třeba průšvih, že jo. A kryje jedna druhou a
149 pomlouvá jedna druhou.
- 150 LK: Hm, hm.
- 151 AZ: A ocenila bys to, kdybysme třeba na tom víc nějak pracovaly?
- 152 LK: No, určitě.
- 153 AZ: Protože já si myslím, že tohle je strašně důležitý.

[7:54 min]

- 154 LK: Já si myslím, že není špatný říct : hele nezlob se, já bych to dělala
155 takhle, takhle, takhle, takhle..(..) protože jsme jeden tým. Já si myslím, že
156 bysme takhle měly pracovat furt. A ne jenom, aby jedna byla prostě
157 taková, maková, vyvyšovala se, proč? A to si myslím, že i přístup s těma
158 sestrama, že se bere taky jako něco takovýho. Samozřejmě vážím si jich,
159 jako sester, ale myslím, že jsme na tom všechny stejně.
- 160 AZ: Tak jako – nikdo se neobejde bez nikoho. Já se neobejdu bez vás,
161 vy se neobejdete beze mě. Tak to je. Já to beru úplně stejně. Tam jde
162 prostě o to, že některý ty pečovatelky, že to tak vnímaj, že jo. Že se cejtej
163 jako méněcenný, že se cejtej nějak jakože ponižovaný a tak. Takže ty by
164 jsi ty konfliktky, sama za sebe řešila tím, že bys to otevřela. Vždycky.
- 165 LK: Na rovinu. A když to nejde, tak už to pak nějakým způsobem řešit
166 třeba s vedením nebo to.
- 167 AZ: A tady třeba máš tu důvěru?
- 168 LK: No mám, mám určitě. No, tak se mi to hlavně osvědčilo. :-)
- 169 AZ: Už to máme za sebou vid' :-)
- 170 LK: Bylo mi to vytknuto.
- 171 AZ: Kým??

172 LK: Romanou, napsala mi. Že si to o mně nemyslela, tak jsem jí napsala,
173 já o tobě taky ne. Smazala jsem si jí. Protože, co s takovým člověkem,
174 když to nechápe.

175 AZ: No jasný. To je jasný. A myslíš si, že supervize by mohla bejt dobrej
176 nástroj, kdyby to fungovalo, že ta organizace..

((skáče do řeči))

177 LK: Ale muselo by to fungovat tak jak má, protože dobrej supervizor je,
178 takovej, takovej, jakej má bejt, no.

179 AZ: A to je?

180 LK: Že by měl umět dloubnout do toho správnýho místa a dostat z těch
181 lidí takový ty (..) negace ((velmi pomalu)). Abysme prostě k sobě byli
182 upřímný.

183 AZ: Hm hm, změnit úhel pohledu.

[9: 35 min]

184 LK: Furt tam je ten strach, říct tu pravdu.

185 AZ: Třeba supervizor kamarád ředitele, vid' :-)

185 LK: Tak, já jsem třeba z minulé práce odešla kvůli ředitelce. Že jsem dva
186 měsíce brečela doma a pak jsem si řekla a dost. To nemám zapotřebí,
187 jako. Je mi pětadvacet a mám chodit domů s brekem kvůli práci? To ne.

188 AZ: A jak se teda ta organizace starala o tu psychohygienu? Byl někdo,
189 kdo s váma pracoval?

190 LK: Ne, ne. E, e.

191 AZ: Za těch kolik let se nikdo nezeptal, jak se cejtíte?

192 LK: To jak se cejtíme, to tahle ředitelka ne, ta minulá jo, ta byla super.
193 To byl člověk lidovej, kterej přišel, holky potřebujete něco? Ptala se i na
194 péči, jezdila na péči, věděla, o jaký lidi se staráme. Tahle vůbec, to
195 jenom média, přišla televize, a ta jenom... (..) (..)

196 AZ: A jak dlouho tohle trvalo? Jak jsi tam byla dlouho?

196 LK: Já, pět let, no.

197 AZ: A vyhořelá jsi byla? Měla jsi pocit, že jsi vyhořelá?

[10:41 min]

198 LK: Já jsem ani nebyla vyhořelá, to ne, ale děsně sražená na kolena. Mě
199 to hrozně urazilo, to, jak se organizace ke mně zachovala. Jako celkově.

200 Protože mně se stalo, (..) nevím, jestli o tom můžu mluvit.. My jsme měli
201 služební auta a já jsem ztratila náhradní klíče od auta a ten origoš byl u
202 opraváře. No a já jsem ztratila ty náhradní, měla jsem mít odpolední.
203 Jsem to nahlásila, hnedkon jsem volala, d d d.. Druhej den jsem dostala
204 výtku, že jsem ohrozila chod organizace. Já říkám: „Jak jsem ohrozila
205 chod organizace“? No, že jsem tam to auto nechala stát. Říkám, dyť ale
206 Standa z tý garáže mohl vyjet, prostě druhou stranou, já jsem musela
207 jet na péči, že jo. No, tak tohle. Pak jsem volala Hešovi, že se známe, tak
208 jsem mu volala, co se stalo, jestli se dá přečipovat klíč, tak mi řek že ano,
209 ale že paní ředitelka si to nepřeje, no a nechala vyměnit všechny zámky
210 (..) na můj úkor. Pojistka na blbost se na to nevztahovala, takže pěkně 17
211 tisíc mně dala k úhradě. Na splátky, samozřejmě.

212 AZ: Jako bys to udělala schválně.. vid'.

213 LK: Tak jsem si říkala, taková velká organizace, pojištěná, stát se to
214 může komukoliv. Jako, dyť to jsou věci, který se stávají. Tak to mě hrozně
215 srazilo. A to jsem si řekla a dost a dala jsem výpověď. To jsem si řekla, to
216 ne.

[12:01 min]

217 AZ: Hmm, nebylo to loajální.

218 LK: Ne, vůbec. Já jsem fakt probřečela dva měsíce, mně bylo hrozně.

219 AZ: To věřím. Hm. Tak tady žádný auto není, tady se ti to nestane. :-)

220 LK: :-) Ale pojištěná jsem.

221 AZ: Tak jo, tak já si myslím, že asi, asi víme všechno. Jenom přemejšším,
222 jako, co bys byla sama schopná těm svým kolegyním, jako (..) (..) (..)
223 třeba říct. Když jsme se bavily třeba jako o intervizi. Já chci dělat
224 pravidelný porady a já ty porady právě chci dělat tak, aby se tam fakt ty
225 věci otevíraly a chci, aby se tam ty lidi vzájemně podporovali v tom,
226 „pojdme bejt otevření a říct si..“

227 LK: Nebrat to jako urážku a vzít to jako ponaučení.

228 AZ: Protože my tam budeme i vytýkat, ale i vy budete vytýkat i nám, to je
229 úplně přirozený, aby to nebylo jako (..) útočný, agresivní (..) Myslíš, že
230 bys třeba byla schopná něco těm kolegyním říct, jak bys to viděla, jak
231 bys tu komunikace chtěla otevřít. Jak by sis chtěla říct, abysme vám s
232 tím pomohli.

[13:06 min]

((přemýšlí))

- 233 LK: Když on je každéj jinej, každéj to vezme úplně jinak tuhle informaci,
 234 tu situaci. Někoho se to třeba dotkne, když jim něco řeknu, samozřejmě
 235 nenadávám, ale třeba jim řeknu, jako, dávejte si na tohle a na tohle pozor
 236 (..) aby k tomu nedocházelo (..), tak někdo to bere, ne někom je vidět,
 237 jako, (..) že to dělá automaticky, každéj je jinéj, no.
- 238 AZ: A ono třeba nějaký školení nějakých komunikačních dovedností by
 239 se taky hodilo. Já myslím, že to zkusíme. Ale! Neznamená to, že to
 240 prostě někdo bude umět.
- 241 LK: To prostě je tak nastavený. Říkám. Někdo dělá tu práci dvacet let a
 242 dělá jí úplně naprd, i když to je vyučenej ošetřovatel, může mít já nevím
 243 co a ten vztah k těm lidem když není, tak to prostě nejde.
- 244 AZ: A vytýkání tady ti vyhovuje? Ten způsob tady není nějakéj agresivní?
- 245 LK: Tak určitě, chybama se člověk učí.
- 246 AZ: Takže jako od tebe k vedení, nebo k sestřám, žádněj problém
 247 necejtíš a když tak je to většinou mezi váma, protože některý děvčata
 248 nedělají tu práci tak dobře, jak by měly dělat.
- 249 LK: No, nemám s nikým problém teď už. A to co jsem to, tak jsem řekla.
- 250 AZ: Dobrý, tak ti moc děkuju, hele patnáct minut, jako když vyšije.

[14.11 min]

Motivace k práci v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Zřejmá vnitřní motivace	(..) Protože mě baví se starat o lidi a tahleta práce mě prostě naplňuje.	1/4-5
Zřejmá vnitřní motivace	T: A proč myslíš, že jsou některý pečovatelky takový poctivý, pracovitý.. ((skáče do řeči)) P: <u>Maj</u> to v sobě.	3/99-100
Úhel pohledu na motivaci k práci PSS	(..) To prostě je tak nastavený. Říkám. Někdo dělá tu práci dvacet let a dělá jí úplně naprd, i když to je vyučenej ošetřovatel, může mít já nevím co a ten vztah k těm lidem když <u>není</u> , tak to prostě nejde.	9/241-243

Úskalí pomáhající profese

Téma	Citace	str./řádek
Finanční ohodnocení	(...) Z CEDRu jsem odešla kvůli <u>penězům</u> .	1/7
Vztahy na pracovišti	(...) z Centra jsem odešla kvůli ředitelce.	1/8
Fyzická a psychická náročnost	(...) Hlavně psychická stránka, fyzická stránka, myslím <u>jakoby</u> jako na sebe.	1/12-13
Vztahy klientů k PSS	(...) Co konkrétně? Některý lidičky jak se k nám jakoby chovaj, jakože nás berou jako služby.	1/18-19
Konflikt představ o vykonávané práci	(..) To je všude, todlencto. Vždycky se najde někdo, kdo prostě je tam takovej (..) <p>T: (..) třeba komplikovanej?</p> <p>R: Ták (..) a nedělá práci jak má.</p>	2/26-29

Komunikace na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Osobnostní přístup ke komunikaci	(..) No, tak já to vždycky řeknu jakoby na rovinu, no a ono se to hodně lidem jakoby nelíbí.	2/34-34
Komunikace s nadřízenými	(...) My jsme se shodly, já <u>nemám</u> problém se sestřičkama, s ani jednou.	1/40
Zpětné vazby na otevřenou k.	(...) Tak já jsem to vždycky nejdřív napsala do sešitu, když jsme se jakoby mýjely, a pak jsem to i řekla na rovinu (..) a tak se jakoby hrozně divily a bylo mi řečeno, že jsem hrozně poctivá. A aktivní.	3/51-53
Komunikace s	(...) Já nevím, já si myslím, že je to v tý komunikaci mezi mnou a sestrou a (..) na tom, jak se dohodnem	3/64-68

nadřizenými	ohledně tý péče. Já <u>vždycky</u> se snažím vyhovět i těm sestřám, když třeba něco, tak řeknu samozřejmě běž si dělat léky, tohleto a zas naopak, holky nám vyjdou taky vstříc. Jsem se <u>fakt</u> nesetkala s žádnou, jakoby sestřičkou, která by nám nepomáhala.	
Důvody nefunkční komunikace	(...) Tak třeba se <u>bojí</u> něco říct, nebo, jak to je mezi ženskejma, si šuškej mezi sebou a pak to neřeknou jakoby na rovinu.	6/146-147
Osobnostní přístup ke komunikaci	(...) Já si myslím, že <u>není</u> špatný říct : hele nezlob se, já bych to dělala takhle, takhle, takhle, takhle..(..) protože jsme jeden tým. Já si myslím, že bysme takhle měly pracovat furt.	6/154-156
Osobností přístup ke komunikaci	(...) Na <u>rovinu</u> . A když to nejde, tak už to pak nějakým způsobem řešit tak třeba s vedením nebo to.	7/165-167
Důvody nefunkční komunikace	(...) <u>Furt</u> tam je ten <u>strach</u> , říct tu pravdu.	7/184
Osobnostní přístup ke komunikaci	T: (...) aby se tam ty lidi vzájemně podporovali v tom, „pojďme bejt otevření a říct si..“ P: Nebrat to jako <u>urážku</u> a vzít to jako ponaučení.	9/225-226

Vztahy na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Konflikt přístupu k práci.	T: Jo, takže myslíš, že máš větší problém s kolegyněma, jako (..) s pečovatelkama. R: (..) , (..) tady není snad až takovej problém ((velmi pomalu)), prostě (..) si myslím, že by měly dělat práci tak, jak maj. Brát to podle sebe.	2/43-46
Konflikt přístupu k práci.	T: Takže když budeš poctivá a pečlivá, tak to znamená že seš .. ((skáče do řeči)) R: Že sem špatná.	3/56-57
Hierarchizace v práci	(...) Sestřičky <u>vždycky</u> přišly, až když jsme měly hotový celý oddělení, když jsme byly na posledním pokoji a řekly „Chcete s něčím pomoci“? Prostě	4/72-74

	<u>braly</u> tudlectu práci jako <u>ponižující</u> , aspoň z mého pohledu, že to (..)	
Hierarchizace na pracovišti	T: (..) to je prostě práce pro ten nižší personál? P: Tak. Proč <u>já</u> ? Dyť já už jsem se namakala za celej život už dost. T: (..) hm.. R: To nám tam furt jako říkaly. Tak to byl jeden důvod proč jsem odešla	4/77-80
Konflikt přístupu k práci.	(..) taky kvůli tý hygieně, co se tam <u>dělo</u> , to bylo <u>hrozný</u> .	4/81
Hierarchizace na pracovišti	(..) A ne jenom, aby jedna byla prostě taková, maková, vyvyšovala se, <u>proč</u> ?	6/156-157

Vzdělání a vzdělávání v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Primární profesní vzdělání	T:A myslíš si, že třeba (..) že když nastupujou děvčata, který nejsou <u>vůbec</u> třeba proškolený, že to může hrát nějakou roli, jak to dělaj tu péči? R: (..) , to si myslím, že né.	5/101-104
Primární profesní vzdělávání	AZ: A myslíš, že ten kruz pracovník v sociálních službách je dostačující? Po těch... ((skáče do řeči)) R: Ne, <u>praxe</u> . Jedině. T: Jedině praxe. Tady ten kurz ti nic moc jako nedal? R: Jako <u>dalo</u> ! Jako vždycky něco někam se posune, ale myslím si, že ta praxe je šíleně moc.	5/108-113
Další vzdělávání PSS – osobní zkušenost	(..) Školení byly dobrý, ale <u>supervize</u> (..), supervize ta byla k ničemu, protože jsem hned věděla, že všechno se dozvědělo vedení, a (..). Vycejtila jsem to, že třeba když jsme měli schůzi, tak <u>hned</u> jsem to poznala, že se něco děje.	5/119-122
Přístup k dalšímu	T: A myslíš si, že je to nutný, se dál vzdělávat?	6/140-141

vzdělávání	R: No <u>určitě</u> , tak, vždycky se člověk něco nového dozví.	
Přístup k supervizím	<p>T: No jasný. To je jasný. A myslíš si, že supervize by mohla bejt dobrej nástroj, kdyby to fungovalo, že ta organizace.. ((skáče do řeči))</p> <p>R: Ale muselo by to <u>fungovat tak jak má</u>, protože dobrej supervizor je, takovej, takovej, jakej má bejt, no.</p> <p>T: A to je?</p> <p>R: Že by měl umět dloubnout do toho správného místa a dostat z těch lidí takový ty (..) negace ((velmi pomalu)). Abysme prostě k sobě byli upřímný.</p>	7/175-182

Syndrom vyhoření, psychohygiéna

Téma	Citace	str./řádek
Osobní zkušenost	(...) Tak, já jsem třeba z minulé práce odešla kvůli ředitelce. Že jsem dva měsíce brečela doma a pak jsem si řekla a dost. To nemám zapotřebí, jako. Je mi pětáctičet a mám chodit domů s brekem kvůli práci? To ne.	8/185-187
Negativní zkušenost s organizací.	<p>T: A jak se teda ta organizace starala o tu psychohygienu? Byl někdo, kdo s váma pracoval?</p> <p>R: Ne, ne. E, e.</p>	8/188-190
Negativní zkušenost s organizací.	(...) Já jsem ani nebyla vyhořelá, to ne, ale děsně sražená na kolena. Mě to hrozně <u>urazilo</u> , to, jak se organizace ke mně zachovala. Jako celkově.	8/198-199

Příloha č. 3

Tazatel (iniciály): AZ

Respondent (iniciály): LCH

Datum rozhovoru: 30. 12. 2015

Stopáž rozhovoru: 12:45 min

Místo rozhovoru: Jablonec nad Nisou

Číslo respondenta: 3

1 AZ: Nahráváme, nebo nenahráváme? Jo, nahráváme. Tak jo. Tak Lenko,
2 já jsem se tak jako chtěla zeptat, proč jste si vybrala pomáhající profesi.

3 LCH: Tak, protože mě to baví. Tahle práce (..) no, a ((velmi pomalu))
4 chtěla jsem bejt nějak užitečná ostatním lidem.

5 AZ: A původně jste jako čím, čím..

((skáče do řeči))

6 LCH: Původně jsem prodavačka.

7 AZ: A to vás jako nenaplnovalo.

[0:25 min]

8 LCH: To mě nenaplnovalo. Já jsem chtěla bejt původně, jako (..)
9 pedagogický vzdělání, vychovatelka :D.

10 AZ: Jo, a to nešlo, nebo?

11 LCH: No (..), to nějak nešlo.

12 AZ: Takže máte jakoby Pracovníka v sociálních službách a jak dlouho
13 teda se tomu věnujete.

14 LCH: Tři roky praxe v Rodině 24 (..) a teď tady teda.

15 AZ: A tam to bylo na pozici, teda?

16 LCH: Pečovatelka, nebo tamto byla teda osobní asistent u seniorů.

17 AZ: Co si myslíte, jaký jsou rizika tý profese, co se...

((skáče do řeči))

[0:55 min]

18 LCH: Hlavně to vyhoření, když to člověk dělá delší dobu.

- 19 AZ: Hm, a myslíte, že je to jenom tím, to vyhoření, když to člověk dělá
20 delší dobu, nebo to je z jakých důvodů, proč se to děje?
- 21 LCH: Tak to vyhoření, já si myslím, že to je (..), že to mají hlavně i ty
22 pracovníci, co dělají lékaři, doktoři, jo (..), nejenom tydlety pečovatelé.
- 23 AZ: Hm, hm. A jaký jsou ty rizika, proč vyhořívají?
- 24 LCH: Proč vyhořívají, já nevím, protože je to asi náročný po té psychický
25 stránce. (..) si myslím, hodně náročný. Po psychický i fyzický, já bych
26 řekla.
- 27 AZ: A jak to bylo ta komunikace na tom pracovišti, jako třeba ze strany
28 vedení, jestli s vámi komunikovali dobře, jestli jste měli informace, třeba
29 když to srovnáte tady a tam (..) jak to vidíte?
- 30 LCH: Tak tam jsme měli veškerý informace, protože jsme měli
31 internetovou (..) tu..(..) kancelář. Veškerý informace přes počítač.
- 32 AZ: Což asi má svoje výhody, ne?

[1:48 min]

- 33 LCH: No, jak se to vezme, já jsem spíš přes ten osobní kontakt.
- 34 AZ: Hm, takže se komunikovalo dobře. A myslím třeba i to, když se vám
35 chtělo třeba něco vytknout nebo tak, tak jak to probíhalo?
- 36 LCH: No, tak když chtěli něco vytknout, no tak třeba vytýkáací dopis :D
- 37 AZ: Bez komunikace? :-O Bez nějakýho osobního rozhovoru?
- 38 LCH: No.
- 39 AZ: A jak se to (..), jak se vám to líbilo?
- 40 LCH: No, tak já jsem skončila! :D
- 41 AZ: Protože to, protože to prostě nebylo ono?
- 42 LCH: Nebylo to, no. Mně to přišlo jako buzerace.
- 43 AZ: A co tam ještě nebylo „ono“?
- 44 LCH: No (..) a pak ty „slavný“ supervize, od pana Pavelčáka.
- 45 AZ: A jak to probíhalo, ty, ty supervize?
- 46 LCH: No, každej měl žaludeční vředy. :D
- 47 AZ: A jako to jste měli skupinovou supervizi?

48 LCH: Skupinový, no. Skupinový a pak vlastně jsme měli individuální
49 jednou za měsíc, no a vlastně každé měsíc ty skupinový.

50 AZ: A to jste se tam sešly holky z terénu plus vedení nebo jak to bylo?

51 LCH: Vedení, holky z terénu a ten supervizor.

52 AZ: No (..) a jaký to bylo s tím vedením, ta supervize?

[2:52 min]

53 LCH: No, šílený.

54 AZ: Proč?

55 LCH: Nevím, prostě. Když jsme neměli téma, tak nespolupracujeme,
56 když jsme měli téma, tak se nás snažil spíš jako srazit k zemi a měl z
57 toho radost, jo. Místo aby nás nějak jako povzbudil nebo něco, jo?

58 AZ: A to byly nějaký případový supervize nebo třeba týmový, že se
59 pracovalo na vztazích, na komunikaci v tý

((skáče do řeči))

60 LCH: No. Vo klientech.

61 AZ: Ale abyste pracovali na vztazích a na komunikaci v tom týmu, to se
62 tam neřešilo vůbec.

63 LCH: Ne, to ne.

64 AZ: A nikdy se Vás na to nikdo nezeptal, ani?

65 LCH: Ne.

66 AZ: Takže to byly čistě případový supervize. A byly jste jako otevřený,
67 chtěly jste o tom mluvit, nebo to bylo spíš..

((skáče do řeči))

[3:36 min]

68 LCH: No, tak hlavně jsme musely, bylo to takový nucený, říkám, že když
69 jsme neměly téma, tak jsme nespolupracovaly, no..(..) prostě.

70 AZ: Takže, i když jste si to někdy vyřešili sami s tím klientem, tak jste to
71 tam museli přinést, aby jako bylo co řešit.

72 LCH: No. No.

73 AZ: Hm, hm. A z toho jako měli lidi vředy, jo? Že se toho báli, nebo..

74 LCH: No né, právě že tím jak se choval ten supervizor, on byl i docela
75 hrubej i sprostej, tak prostě člověk ani nechtěl s ním nic řešit, protože se
76 bál.

77 AZ: A vedení bylo s ním spokojeno, jo?

78 LCH: No. Vedení jo, no. Nevím, proč jako, jakým důvodem (..), že byli
79 třeba známí, nebo..

[4:09 min]

80 AZ: A věděli jste, že třeba supervize můžou pomoci jakoby komunikaci
81 na pracovišti? Nebo jako mezi (..) týmový komunikaci, věděli jste o tom?

82 LCH: Ne.

83 AZ: Takže vy jste byli seznámeni s tím, že supervize se vztahuje pouze k
84 případům. A na tý individuální jste řešili teda co?

85 LCH: Na tý individuální, tam jsme si mohli vzít i osobní téma, protože to
86 prej souvisí i s pracovním (..)

87 AZ: A dělali jste to?

88 LCH: Dělali no.

89 AZ: A nebáli jste se, že se to třeba dostane někam dál?

90 LCH: Báli. Ale prostě jsme doufali, nebo věřili, že když řekl, že to je (..) to
91 tajemství, nebo jako doktoři, že jo (..) nesměj taky mluvit o diagnóze, no
92 tak jsme mu věřili.

93 AZ: A to pomáhalo, ty individuální?

94 LCH: No nevim, no, asi moc ne.

95 AZ: Necejtla jste to, nebo nevnímala jste to, že by to pro vás bylo dobrý.

96 LCH: Ne, že by mi nějak pomoh, ne.

97 AZ: Takže jste supervize nevnímala jako něco, co by vám mohlo rozšířit
98 obzory.

[4:45 min]

99 LCH: Radši jsem si brala ty klienty. Protože říkam, na co bych se
100 zpovídala nějakému cizímu chlapovi, kterej je hrubej ještě a sprostej, že jo.
101 Jsem mu nevěřila prostě, no.

102 AZ: Jaký si myslíte, že můžou vznikat problematický situace mezi
103 zdravotníkama a pečovatelkama na pracovišti, třeba tady. Je tam (..),
104 cejtíte nějakou situaci, že by tam mohl bejt problém mezi váma.

- 105 LCH: ((přemýšlí)) To vůbec nevím.
- 106 AZ: Nevnímate vůbec problém mezi váma a zdravotníma sestrama u nás
107 na pracovišti?
- 108 LCH: Mně to přijde jako vyvážený, že jsme jako na stejný úrovni.
- 109 AZ: Je to prostě tým
- 110 LCH: No. Tady asi jo, no.

[5:40 min]

- 111 AZ: Necejtíte nějakou hierarchizaci.
- 112 LCH: Ne.
- 113 AZ: A v tom terénu?
- 114 LCH: V tom terénu my jsme vlastně dojížděly taky, jako zdravotní sestry,
115 takže my jsme s nima jako vůbec nepřišli do styku. Jenom když jsme se
116 jako potkaly u klienta. Vlastně, když jsme byli u ležícího klienta, tak jsem
117 jí musela jít otevřít dveře.
- 118 AZ: Takže jinak jste se nepotkaly.
- 119 LCH: Ne.
- 120 AZ: A když (..) třeba máte teďkon nějakou konfliktní situaci, jako na
121 pracovišti, třeba
- 122 LCH: Když já jsem tady ještě neměla.
- 123 AZ: Dobrý, ale kdyby byla, máte komu si říct o pomoc? Umíte to? A
124 komu byste si řekla?

[6:15 min]

- 125 LCH: No, asi vám :-)
- 126 AZ: Jo, jo, máte tu důvěru, že by to bylo dobrá...
- 127 LCH: Jo.
- 128 AZ: Máte pocit, že můžete něco sdělit, že můžete bejt otevřená?
- 129 LCH: Jo, určitě jo.
- 130 AZ: Tak to jsem hrozně ráda. A umíte si říct o pomoc, všeobecně?
- 131 LCH: To určitě, to mi nedělá problém.
- 132 AZ: A proč myslíte, že to tak je, proč myslíte, že to je důležitý.

[6:33 min]

133 LCH: No já nevím, no. (..) No, že vím, že na to asi nejsem sama, že
134 můžu někomu důvěřovat, že mi pomůže (..)

135 AZ: A obecně, i v životě to takhle máte?

136 LCH: Taky.

137 AZ: Tak to je důležitý. A myslíte si, že třeba to vzdělání, ten Pracovník v
138 sociálních službách třeba stačí pro tadytu profesi? Co vám dal ten kurz,
139 nebo...

140 LCH: Co mi dal kurz?

141 AZ: Bylo to dostačující pro tu přípravu?

142 LCH: (..) (..) (kroutí hlavou)

143 AZ: Nebyl?

[7:10 min]

144 LCH: Důležitá asi ta praxe.

145 AZ: Takže, když člověk nějak tu teorii jako podnikne, tak to vůbec
146 neznamená, že je připravenej.

147 LCH: Asi tak. Hm, hm.

148 AZ: A teprve když přijde, tak to buď ustojí, nebo neustojí.

149 LCH: Hm, asi tak. To jo, no, to určitě.

150 AZ: A (..) jakoby další vzdělávání byste uvítala?

151 LCH: Jako nemám s tím problém, určitě. My jsme i musely chodit.

152 AZ: No, to tady bude taky, že jo. A teď jde o to, jaký témata byste uvítala,
153 co vás zajímá.

[7:34 min]

154 LCH: Co by mě zajímalo? Třeba jak s tím klientem, jak s těma ležícíma
155 klientama (..), jak s nima (..) polohovat, aby si i člověk sám neublížil. To
156 byl mě třeba právě zajímalo.

157 AZ: To budeme dělat, no.

158 LCH: To mi třeba nikdo neřek. (..) aby to pak neodnesly záda, třeba, to
159 jsou pak problémy. Třeba v tom terénu jsme byli na ty lidi sami. To když

160 máte třeba devadesátikilovou paní a je ležící, tak to je vlastně jednou
161 taková váha.

162 AZ: Takže ani v tom terénu Vás tady v tom nepodpořili, jo?

163 LCH: No, tam jsme chodili sami, prostě.

164 AZ: A co jste tam měli za školení třeba?

165 LCH: Co jsme měli za školení? Já nevím, třeba jsem byla v Praze na
166 zrcadlení.

167 AZ: (..) hm. Takže spíš takový ty komunikační techniky.

168 LCH: No, tohleto zrovna třeba ne, vo co bych stála, co by pomohlo.

169 AZ: A starali se třeba nějak o vaší psychohygienu? Ptali se, jak se máte?
170 Nebo (..) jak vám pomoct.

171 LCH: Ne, to vůbec ne.

172 AZ: Za ty tři roky nemáte jedinou zpětnou vazbu, že by se vás poptala
173 vaše vedoucí péče, nebo ředitelka?

174 LCH: Ne, ta vůbec ne.

175 AZ: Nikdy se vás nezeptala, jak se máte? Jak tu práci vnímáte?

176 LCH: Vůbec ne.

177 AZ: Hm, a jak se k vám chovali klienti?

[8:53 min]

178 LCH: Já nevím, jestli jsem měla štěstí na klienty, ale (..) ke mně vždycky
179 dobře. :D

180 AZ: Hm, tak to aspoň todlecto.

181 LCH: No.

182 AZ: Takže jinak podpora z té firmy, to jste prostě necejtla.

183 AZ: A tady to cejtíte?

184 LCH: Tak jsem tady zatím měsíc, takže to je asi krátká doba.

185 AZ: Ale kdybyste měla potřebu něco řešit, tak si myslíte, že byste měla
186 ke komu přijít.

187 LCH: No určitě!

188 AZ: Jak byste si třeba představovala podporu, kdybyste měli i nějakou
189 třeba (..) osobní průšvih a potřebovala byste ho s námi řešit, jak byste
190 třeba jako (..)

191 LCH: Řekla někomu?

192 AZ: No, no !

193 LCH: No, šla bych za váma, vyhledala bych vás :-) :-)

194 AZ: A jak byste se třeba vy sama chtěla starat o svou psychohygienu?
195 To si myslím, že je to nejdůležitější, ta psychohygienu. Jak se o ní
196 staráte a jak byste si představovala podporu od nás?

197 LCH: jako, ještě mi vysvětlíte tu psychohygienu, jako co to je?

198 AZ: Psychohygienu? Jako starat se o to, abyste nevyhořela.

199 LCH: Jo, takhle!

200 AZ: Víte, co je vyhoření?

[9:55 min]

201 LCH: Jo, já jsem ho měla, ale nevím, z čeho jsem ho měla. Protože
202 říkám, že s klientama jsem vůbec neměla problémy, mě ta práce fakt
203 bavila, no. Spíš to vedení a to, jak to tam všechno bylo. Jsem toho měla
204 pak plný zuby všeho.

205 AZ: Někdy se vyhoří z interpersonálních vztahů, někdy se vyhoří od
206 klientů, že jo, někdy od té práce, každé to máme jako by jinak.

207 LCH: A ještě Vám taky řeknu jednu perličku, jak to tam bylo, že když si
208 nás klienti oblíbili, tak nás naschvál šoupli jinam.

209 AZ: A proč?

210 LCH: No, aby prej nevznikaly nějaký to.. (..)

211 AZ: Vazby

212 LCH: Tak, no.

213 AZ: A jak to vnímali ti klienti?

214 LCH: Hrozně. Já jsem měla třeba paní, která brečela a říkala „Ať mi sem
215 neposílaj nový asistenty, jo, protože já jsem byla i její klíčová, takže ona
216 opravdu se mě i svěřila s čímkoliv, jo..

217 AZ: To je strašný.

[10:52 min]

218 LCH: Třikrát jsem to ředitelce říkala a prostě že klient, to je nadstandard,
219 kdyby si měl jako vybírat ty asistenty, já říkám no, ale dyť platí za to
220 takový peníze, že jo, tak já říkám, ten by si měl vybírat ty asistenty, že jo
221 (...). No, tohleto mi řekla ta ředitelka, že to je nadstandard, kdyby si měli
222 ty klienti vybírat ty asistenty.

223 AZ: Takže s váma byli spokojený, služba byla dobře provedená, tak
224 prostě museli dostat jinýho (...) a jak často se to opakovalo?

225 LCH: No, docela často, no.

226 AZ: To je naprosto otřesný :-(

227 LCH: Třeba jsem na supervizi řekla, že paní mi řekla, že jo, jé to je (...),
228 ona neměla děti, že jo, to byla devadesátiletá paní a ona řekla: „jé, to je
229 vztah jako matka a dcera“ a už se toho hned chytli a (...) už jsem byla
230 pryč.

231 AZ: Takže jste to příště neřekla.

232 LCH: Takže pak už jsem si příště dávala i bacha na to, co říkám.

233 AZ: A myslíte si, že u nás je možný bejt otevřenej?

234 LCH: Myslím si, že jo.

235 AZ: Cejtíte to dobře? Že to je jako nastavený tak (...) A je to, a je to pro
236 vás důležitý?

[11:49 min]

237 LCH: Je. Hodně no. Já myslím, že to je hodně důležitý, že když jsou
238 klienti spokojený (...) (...) mělo by to tak bejt, že jo.

239 AZ: Myslíte si, že se tady projevuje, že ty zdravotní sestry, slyšela jsem o
240 tom třeba od určitejch kolegyň, že se k pečovatelkám chováme, jako k
241 někomu, kdo je na nejnižší úrovni.

242 LCH: Tak to já teda (...) ke mně se nikdo takhle nechová. Ne.

243 AZ: Tak to je super.

244 LCH: Naopak bych řekla, že se chovaj stejně jako my, že jo.

245 AZ: Prostě vás berou jako sobě rovný.

246 LCH: No. Až mě to i překvapilo, teda.

247 AZ: Hm, tak to jsem moc ráda, to slyším hrozně ráda. Tak já bych takhle
248 chtěla v tý organizaci pokračovat a chci, abysme takhle fungovaly i my
249 dvě. Tak já myslím, že to takhle stačí. A děkuju moc.

[12:45 min]

Motivace k práci v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Zřejmá vnitřní motivace	(..) Tak, protože mě to <u>baví</u> . Tahle práce (..) no, a ((velmi pomalu)) chtěla jsem bejt nějak <u>užitečná</u> ostatním lidem.	1/3-4
Zřejmá vnitřní motivace	(..) Já jsem chtěla bejt původně, jako (..) pedagogický vzdělání, vychovatelka :D.	1/8-9

Úskalí pomáhající profese

Téma	Citace	str./řádek
Vyhoření	(..) Hlavně to <u>vyhoření</u> , když to člověk dělá delší dobu.	1/18
Fyzická a psychická náročnost	(.. je to asi náročný po tý psychický stránce. (..) si myslím, hodně náročný. Po <u>psychický</u> i fyzický, já bych řekla.	2/25-27
Vztahy vedení k PSS	T: Protože to, protože to prostě nebylo ono? R: Nebylo to, no. Mně to přišlo jako <u>buzerace</u> .	2/41-42
Vedení organizace	(...) Spíš to <u>vedení</u> a to, jak to tam všechno bylo. Jsem toho měla pak <u>plný</u> zuby všeho.	8/203-204
Špatně vedené vzdělávání	R: No, a pak ty „slavný“ supervize, od pana Pavelčáka T: A jak to probíhalo, ty, ty supervize? R: No, každej měl žaludeční vředy	2/44 3/45 - 46

Komunikace na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Přístup organizace	(...) Tak tam jsme měli <u>veškerý</u> informace, protože jsme měli internetovou (..) tu..(..) kancelář. Veškerý	2/30-31

ke komunikaci	informace přes počítač.	
Osobnostní přístup ke komunikaci	(...) No, jak se to <u>vezme</u> , já jsem spíš přes ten osobní kontakt.	2/33
Přístup organizace ke zpětné vazbě na práci PSS	T: A myslím třeba i to, když se vám chtěli třeba něco <u>vytknout</u> nebo tak, tak jak to probíhalo? R: No, tak když chtěli něco vytknout, no tak třeba <u>vytýkací</u> dopis :D T: Bez komunikace? Bez osobního rozhovoru? R: No.	2/34-38

Vztahy na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Konflikt přístupu k práci.	(...) No, tak hlavně jsme <u>musely</u> , bylo to takový nucený, říkám, že když jsme neměly téma, tak jsme <u>nespolupracovaly</u> , no..(..) prostě.	3/68-69
Konflikt přístupu k práci.	,R: A ještě <u>Vám</u> taky řeknu jednu <u>perličku</u> , jak to tam bylo, že když si nás klienti <u>oblíbili</u> , tak nás naschvál šoupli jinam. T: A proč? R: No, aby prej nevznikaly nějaký to.. (..) T: Vazby R: Tak, no. T: A jak to vnímali ti klienti? R: <u>Hrozně</u> . Já jsem měla třeba paní, která brečela a říkala „Ať mi sem neposílaj nový asistenty“, jo, protože já jsem byla i její klíčová, takže ona opravdu se mě i svěřila s čímkoliv, jo..	9/207-216
Rovný přístup v současném	T: Nevnímate vůbec problém mezi váma a zdravotníma sestrama u nás na pracovišti? R: Mně to přijde jako vyvážený, že jsme jako na	5/106-112

zaměstnání	stejný úrovni. T: Je to prostě tým R: No. <u>Tady</u> asi jo, no. T: Necejtíte nějakou hierarchizaci. R: Ne.	
Rovný přístup v současném zaměstnání	T: (..) že se k pečovatelkám chováme, jako k někomu, kdo je na nejnižší úrovni. R: Tak to já teda (..) ke mně se nikdo takhle nechová. Ne. T: Tak to je super. R: <u>Naopak</u> bych řekla, že se chovaj stejně jako my, že jo. T: Prostě vás berou jako sobě rovný. R: No. Až mě to i <u>překvapilo</u> , teda.	10/240-246

Vzdělání a vzdělávání v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Zkušenost se supervizí	R: No, <u>šilený</u> . T: Proč? R: Nevím, prostě. Když jsme neměli téma, tak <u>nespolupracujeme</u> , když jsme měli téma, tak se nás snažil spíš jako srazit k zemi a měl z toho radost, jo. Místo aby nás nějak jako povzbudil nebo něco, jo?	3/53-57
Důvěra vedení společnosti k supervizorovi	T: A vedení bylo s ním spokojeno, jo? R: No. <u>Vedení</u> jo, no. Nevím, proč jako, jakým důvodem (..), že byli třeba <u>známí</u> , nebo..	4/77-79
Informovanost o stylech	T: A věděli jste, že třeba supervize můžou pomoci jakoby <u>kommunikaci</u> na pracovišti? Nebo jako mezi	4/80-82

supervize	(..) týmový komunikaci, věděli jste o tom? R: Ne.	
Důvěra k supervizorovi	T: A nebáli jste se, že se to třeba dostane někam dál? R: Báli. Ale prostě jsme <u>doufali</u> , nebo věřili, že když řekl, že to je (..) to tajemství, nebo jako doktoři, že jo (..) nesměj taky mluvit o diagnóze, no tak jsme mu věřili.	4/89-92
Důvěra k supervizorovi	(...) Radši jsem si brala ty klienty. Protože říkám, na co bych se <u>zpovídala</u> nějakému cizímu chlapovi, kterej je hrubej ještě a sprostěj, že jo. Jsem mu nevěřila prostě, no.	5/99-101
Důvěra k supervizorovi	(...) Takže pak už jsem si příště dávala i bacha na to, co říkám.	9/232
Vzdělání pro PSS	T: (...) A myslíte si, že třeba to vzdělání, ten Pracovník v sociálních službách třeba <u>stačí</u> pro tadytu profesi? Co vám dal ten kurz, nebo... R: Co mi dal <u>kurz</u> ? T: Bylo to dostačující pro tu přípravu? R: (..) (..) (kroutí hlavou) T: Nebyl? R: Důležitá asi ta praxe.	6/137-144
Další vzdělávání PSS	(...) Co by <u>mě</u> zajímalo? Třeba jak s tím klientem, jak s těma ležícíma klientama (..), jak s nima (..) polohovat, aby si i člověk <u>sám</u> neublížil. To by mě třeba právě zajímalo.	7/154-156

Syndrom vyhoření, psychohygienu

Téma	Citace	str./řádek
Schopnost říci si o podporu	T: Dobrý, ale kdyby byla, máte komu si říct o pomoc? Umíte to? A komu byste si řekla? R: No, asi vám :-)	5/123-124

Důvod, proč si říkat o pomoc.	(...) No já nevím, no. (..) No, že vím, že na to asi <u>nejsem</u> sama, že můžu někomu důvěřovat, že mi pomůže (..)	6/133-134
Negativní zkušenost s organizací.	T: A starali se třeba nějak o vaší psychohygienu? Ptali se, jak se máte? Nebo (..) jak vám pomoci. R: Ne, to <u>vůbec</u> ne. T: Za ty tři roky nemáte jedinou zpětnou vazbu, že by se vás poptala vaše vedoucí péče, nebo ředitelka? R: Ne, ta <u>vůbec</u> ne. T: Nikdy se vás nezeptala, jak se máte? Jak tu práci vnímáte? R: <u>Vůbec</u> ne.	7/169-176
Schopnost psychohygieny	T: Jak se o ní staráte a jak byste si představovala podporu od nás? R: Jako, ještě mi vysvětlete tu psychohygienu, jako co to je? T: Psychohygienu? Jako starat se o to, abyste nevyhořela. R: Jo, <u>takhle!</u>	8/195-199
Vyhoření	(...) Jo, já jsem ho měla, ale <u>nevím</u> , z čeho jsem ho měla. Protože říkám, že s klientama jsem <u>vůbec</u> neměla problémy, mě ta práce <u>fakt</u> bavila, no. Spíš to <u>vedení</u> a to, jak to tam všechno bylo. Jsem toho měla pak <u>plný</u> zuby všeho.	8/201-204

Příloha č. 4

Tazatel (iniciály): AZ

Respondent (iniciály): EH

Datum rozhovoru: 4. 1. 2016

Stopáž rozhovoru: 20: 56 min

Místo rozhovoru: Jablonec nad Nisou

Číslo respondenta: 4

1 AZ: Tak, já podotýkám, že si s Evou tykáme, Eva je zdravotní sestra, tak
2 ti Evo děkuju, že jsi přišla a jenom mi řekni krátce, z jakýho důvodu sis
3 vybrala pomáhající profesi, jak si se vlastně dostala k tý zdravotní sestře.

4 EH: No, při studiu na gymnáziu, i když je pravda, že já jsem to měla
5 trošku oklikou, protože já (..) na gymnáziu jsem se rozhodla pro profesi
6 porodní asistentky a to má jako trošičku tam ten oblouček. Já jsem tuhle
7 profesi vykonávala v podstatě jenom rok, protože jsem pracovala na
8 Královskéjch Vinohradech, na (..) porodnický klinice a protože se ten rok
9 otvírala úžasná klinika ortopedická, tak jsem přešla na kliniku
10 ortopedickou a tím vlastně začínají ty moje profesní a nebo (..) spíš
11 úskalí, nebo takhle, nedostačovalo mi to vzdělání.

12 AZ: Ehm

[0:57 min]

13 EH: Já jsem byla porodní asistentka

14 AZ: Takže po gymplu sis udělala porodní asistentku...

15 EH: Po gymplu jsem si udělala porodní asistentku, to jsem dělala rok, po
16 roce jsem šla na ortopedii, teď jsem zjistila, že mě chybí (..)

((skáče do řeči))

17 AZ: Všeobecná zdravotní sestra

18 EH: Úplně všechno, protože ortopedie, že jo, chirurgie velkejch kloubů,
19 interna, to přece jenom na tý porodnici je velmi taková okrajová záležitost
20 a když teda rodí nějaká maminka s nějakějma interníma potížema, tak
21 prostě tam kolem ní rotovali úplně všichni. Jo, aby se to zvládlo. Pokud
22 se samozřejmě, dneska už se to dělá tak, že se přeloží do Ústavu pro
23 matku a dítě v Podolí, to je jedno, to jsem odbočila. Prostě to byla tadle
24 ortopedie, potom samozřejmě přišly na svět děti, pak jsem teda zjistila,
25 že mě (..) zdravotnictví, (..) protože jsem byla v podstatě jako (..) s
26 manželem sama v tý Praze, že mě to zdravotnictví neuživí, když to

27 manželství začalo pokulhávat, tak jsem ze zdravotnictví odešla, protože
28 jsem chodila jenom na ranní směnu, jo? A ranní směna je prostě bez
29 ničeho, bez příplatku, ale dvoje léky, dvoje stlaní, dvoje jídla. Přišla na
30 odpolední, hodila si kopyta na stůl, ale už měla příplatek za odpolední
31 směnu.

[2:06 min]

32 AZ: No, jasný

33 EH: Jo? (..) Takže já jsem tohle pár lety vydržela a pak jsem šla do
34 maloobchodu. Do toho pak ještě přišlo teda stěhování do Jablonce. To
35 už bylo (..) , to už bylo Ditušce dvanáct let, ale pokračovala jsem v
36 podstatě v tom maloobchodě, protože tady prostě to zdravotnictví mi
37 přišlo takový hodně (..) ((..)), nechci říct jakože provinční, jo, ale (..) (..)
38 prostě už jsem byla nahlovaná z toho maloobchodu a tady v podstatě
39 jsem měla možnost v tom maloobchodě (..) dosáhnout manažerskejšich
40 pozicí. A potom..

41 AZ: Řekni mi prosímte, proč seš tady

42 EH: Teď jsem tady proto, protože zase (..) když v tom maloobchodě se
43 stalo, že ta firma (..) procházela restrukturalizací, to znamená, že ty,
44 který už byli nad nějakou platovou hranicí, tak jim udělal pá pá a pak mě
45 přišlo vlastně druhý rozhodování, co já teď budu dělat. Protože jsem si
46 hledala práci, pořád jsem měla v životopise tu porodní asistentku

47 AZ: ty jsi neměla zdrávku jako všeobecnou?

[3:14 min]

48 EH: (..) (..) Měla, ale neměla jsem registraci. Protože já jsem vlastně
byla 49 v obchodě, když tohle vypuklo, a (..) pak se teda stalo (..), že pro
50 zdravotníky jsem byla moc (..) nezdravotnická, protože jsem měla pauzu
51 (..) á (..), když jsem chtěla někam mimo zdravotnictví, tak mi říkali, ale
52 vždyť vy jste sestřička, tak proč si nehledáte takhle. No a pak úplně
53 náhodou se stalo, že jsem (..) našla (..) nabídku na dokumentační sestru
54 tady na soudním lékařství na patologii, no a tam jsem se chytla drápkem
55 a řekla jsem si, no a já asi chci v tom zdravotnictví zůstat. A pak jsem
56 teda, vlastně, si (..) dodělala tu (..) ministerskou registraci, pak jsem z
57 patologie na chvílku odešla a pak jsem se vrátila na CEDR a vlastně z
58 CEDRu sem.

[4:02 min]

59 AZ: Jaký vidíš rizika tadyté profese? Teď mluvíme fakt o těch nočních, o
60 scházení se se spoustou lidí na patře, s klientama... (..)

61 EH: Jako tady?

62 AZ: Jako tady i co byl ten Cedr. Vo tom konkrétním 24 hodinový provozu,
63 kde jsou pečovatelky, klienti, zdravotní sestry nebo pacienti. Rizika,
64 úskalí, co tam je? Ten problém (..)

65 EH: Ehm, ehm, no, bude to o komunikaci, bude to o vztahu k lidem
66 obecně, bude to o. (..) jak bych to řekla, možná o výkonnosti, vztahu k
67 pracovitosti. Jestli to chci mít strašna rychle, protože to mám z krku, je to
68 v podstatě jenom práce, i když já říkám v uvozovkách..

69 AZ: Prostě zodpovědnosti všeobecně

70 EH: Ano, pro někoho je to jenom „já do tý práce musím, protože mě
71 nikdo neživí“, jo? Pro někoho je to že tu práci dělám s nějakým vztahem,
72 ale zase si myslím, že není úplně dobrý, aby člověk tý práci tak jako
73 úplně propad a nechal se tím pohltnit, jo. (..) To prostě taky nejde.

74 AZ: A pak je tam třeba to vyhoření

75 EH: To se může stát. Protože já třeba i těm příbuznejm říkám, když
76 oni mají tak trochu jako špatný svědomí, že toho člověka, že toho
77 člověka nechávají v nemocnici, nebo v nějakým takovým zařízení, jo, že
78 není podstatou pečování o seniora, že sám sebe zlikviduju nebo že
79 zlikviduju zbytek rodiny

[5:32 min]

80 AZ: A to je to samý u tý pomáhající profese.

81 EH: Přesně. Protože ty lidi toho člověka znají já nevím, třeba padesát
82 nebo šedesát let a pak je pro ně strašně těžký, když ten člověk se začne
83 psychicky měnit, když je nepoznává, když začnou vystupovat ty negativní
84 vlastnosti a ty se vlastně ještě rozbuje, že jo tou chorobou, protože tam
85 není ta sebekázeň, kdy ty lidi se jakoby drželi na uzdě, propukne to ve
86 velkým.

87 AZ: Takže u těch pečujících je to to samý, vlastně. Že se vlastně neumějí
88 chránit, že jsou třeba příliš pečující a nebo jsou málo

89 EH: A nebo si to prostě berou, když je na ně někdo hnusnej, tak si jdou
90 prostě do koutečka, nebo se pouštěj do hádek

91 AZ: To je špatný. Proč se tady ty věci dějou?

[6:20 min]

92 EH: Nezkušenost, neznalost, nevědomost.

93 AZ: Tak, jo.

94 EH: A pak s tím jde ruku v ruce to, že jim lidově řečeno bouchnou saze a
95 nebo že prostě, a já toho mám dost, já jsem unavená

96 AZ: A pak tam to vyhoření je.

97 EH: Jak koukáš na komunikaci tady v té organizaci, nebo v té předešlý.
98 Jak se komunikovalo třeba s vedením, personálem všeobecně, jestli máš
99 pocit, že ta komunikace funguje otevřeně, jestli máš pocit, že jsou tady
100 třeba někde nějaký tajný informace

101 EH: Já nevím, jestli bych označila informace za tajný, ale spíš ten (...)
102 informační tok, že se někde u někoho zasekne.

103 AZ: Mluvíš o jedinci?

104 EH: Nemusí to bejt o jedinci, ale taky o tom, že to tomu člověku nedojde.
105 Že já si si to řeknu, já si to poslechnu, mně to řekli, a už je mi jedno, že
106 to musím poslat dál. Jestli si vybavíš tuhle večer, jak jsem přišla na
107 noční, náplast u paní M., kdy Andrea mi tvrdí – dyť ti to Anička říkala, já
108 jsem byla u toho. No nebyla Aleno, jo! Říkala to Anička dvakrát, měla dvě
109 denní, jednou to řekla Romče a jednou to řekla ZT, a u těch dvou to
110 zůstalo v tom hlášení už to nebylo, na tabuli se to neobjevilo

[7:35 min]

111 AZ: Mluvíš tedy o sesterským.. takže jakoby vy mezi sebou máte stejný
112 problémy jako ty pečovatelky

113 EH: Zase to plyne třeba z toho, že (...) ta R byla tady najednou z druhého
114 patra, jednu noční měla tady, druhou noční měla tam, jo. Je to takový
115 vytržení z toho prostředí, u té Zuzky bych to zase viděla v tom, že je to
116 malej úvazek , je tady jako jednou za uherák, bych řekla, jo?

117 AZ: A komunikace Ty a pečovatelky? Protože ty seš vlastně jakoby jejich
118 nadřízená, v té hierarchii.

119 EH: No, tak jim to zkus říct, jo? Už jsem měla několik konfliktů, kdy mi
120 teda..

121 AZ: A co?

122 EH: Kdy mi paní pečovatelka vpálila, co si myslím, když jsem sestra, že
123 ona je taky sestra

[8.19 min]

124 AZ: No, tak dobrý, to nebudeme jmenovat

125 EH: No, a já jsem jí říkala, že na mě nebude řvát a jednak, když je teda
126 požádám, aby šly ke klientce, protože je tam návštěva, která je lidově
127 řečeno nakakaná a oni nejdou a já jim to teda jdu říct podruhý, jo? A už
128 vím, že tam je teda jedna pečovatelka, která je tam navíc, která tu práci
129 nemá, protože klient – protože tam je jedna na tom pokoji, protože to

130 bylo naproti sesterně a ona na mě spustí a pak na mě přijde řvát na tu
131 sesternu, jo. A já ji říkám, jako Naďo, na mě neřvi, jo? Pak jsme chvíli
132 kolem sebe chodily jak dva ježci, pak se přišla omluvit, ale s tím, že je
133 unavená, že už toho má dost a tak já říkám „Naďo, unavený bejt
134 můžeme, ale pana O, kterej je, říkám já jsem ho viděla prvně v životě, ale
135 ten člověk prostě je konfliktní a nepomůžeme si tím, že ho ještě necháme
136 čekat. Proč ten konflikt rozněcovat a nechat ho vytáčet do stropu.

137 AZ: Takže některejm pečovatelkám víš, že je velmi (..) že je jako ta
138 konfrontace jakoby problematická. Neustojej otevřenou konfrontaci.

139 EH: Oni ji buďto neustojej a nebo by třeba bylo možná taky dobrý, že
140 třeba za prvé sestra je taky jenom člověk, za druhé, že sestra po nich
141 nechce nic nemožnýho, ale pokud po nich něco chce, takže by to měly
142 udělat. A druhej takhle konfliktní, ne že konfliktní je slečna N.T.

143 AZ: Taky zdravotní sestra. Dobrý, to tady nebudeme rozebírat.

[9:55 min]

144 EH: Ale to je mladej capouch, Aleno a já říkám včera ráno Aniče „hele
145 všimla sis, jako ona se mnou mluvila?“ A ona mi říká „hele, ona byla
146 nějaká drzá, vid'. Proč? Ta holka je tutově mladší, než moje děti a ona
147 se mnou mluví tímhle způsobem a mě je jedno, že má vysokou školu,
148 prostě tady je to pečovatelka, tak jako Soňa Cichá, ano je to inženýrka,
149 nevím přes co, ale občas mám pocit, že vyšla ze zvláštní školy, když s ní
150 mluvím.

151 AZ: ano ano ano, takže problematický situace vidíš, teď jsme si to
152 vlastně řekly, komunikace

153 EH: Ano ano

154 AZ: Jaký si myslíš, všeobecně, jsou vztahy mezi zdravotníkama a
155 pečovatelkama? Když si vezmeš všeobecně, ne ty konkrétní příklady, ty
156 seš všímavá, to já vidím, ale všeobecně.

[10:41 min]

157 EH: Já bych je možná označila za dobrý, což je za tří, ale v tuhle chvíli
158 bych řekla, ale ber to s rezervou, jsem tady měsíc, jo? Mám za sebou
159 dvacet směn, což ono zase za měsíc je docela dobrý, ale že ty snahy,
160 teda vztahy, když označím za dobrý, takže je to obrovskou vstřícností
161 sester, zvláště třeba u těch nočních, jo? Kdy teda ty sestry choděj
162 pomáhat, jo? Já třeba ze začátku, jak bylo hafo tý lékárny a já než se to
163 ze začátku sedne, tak říkám, hele já prostě na nějaký plenování nemám
164 čas. Já jako nebudu těm lidem měnit pleny, protože na to prostě nemám
165 čas. Pak už jsem jako byla trošku rychlejší, takže bych mohla, ale pořád

166 vlastně od té první noční mi strašilo v té hlavě, jak oni choděj plenovat
167 každý tři hodiny?

168 AZ: No, to nesměj, to už se nesmí!

169 EH: Ale oni to nepochopily ještě Aleno!

170 AZ: Až budeme mít poradou, tak to probereme.

171 EH: Ale to fakt nevím, jestli jim to tady doteče, protože s (..) s Nadou
172 jsem naštěstí noční neměla, ale s Alenou, deset minut jsme o tom
173 diskutovaly, jo a já jí říkám: „hele Aleno, ale proč teďkon v pět hodin,
174 jednak nesmíte je budit v pět hodin“.., jo, já jsem říkala, já s tebou žádný
175 pleny měnit nejdu, protože já ty lidi v pět budit nebudu, ode mně to není
176 lenost, pro mě není problém umejt člověka, ale proč bych je měla budit v
177 pět hodin, když v sedm se ty lidi prostě dělaj ranní hygieny a jak chceš
178 dělat ranní hygienu, když jim nevyměníš plenu?

[12:39 min]

179 AZ: Takže máš pocit, že ty holky tadyto nechápu z jakýho důvodu, řekni,
180 jak to myslíš.

181 EH: Já nevím, z jakýho důvodu. Už se jim to říkalo několikrát, že ten
182 člověk má nějakou určitou zásobu plen na den

183 AZ: A nejen teda ty pleny, protože já si myslím, že těch problémů, který
184 se jim řeknou je víc a ony na to nereagujou.

185 EH: Víš, jak mě to přijde, jako že z cizího krev neteče. Že prostě jako
186 ňáká, jako něco úspornýho, ono je to totiž podobný jako třeba, když seš
187 o noční, tak jako dobrý, já chodím a vypínám ty vánoční stromky, protože
188 to mi zase přijde jako z toho hlediska bezpečnostního, ale já jdu v noci
189 několikrát na tu jedničku, protože ona si tam jde něco udělat, nandat
190 myčku, tak jí tam zhasínám a jdu tam za hodinu a ono se tam zase svítí,
191 a ta klubovna.

[13:31 min]

192 AZ: No, ta se musí zhasínat.

193 EH: Nevím, jestli celá jídlna musí svítit v noci

194 AZ: Nemusí.

195 EH: Já si dokonce myslím, že by neměla. A tohleto je taky jako jedna z
196 takovejch věcí.

197 AZ: Takže ty když máš nějakou vnitřní potřebu to říct, tak to řekneš
198 otevřeně? Nebo jak to cítíš, když musíš ty věci, nebo – řešíš to otevřeně?

199 EH: Hele, já třeba řeknu „hele, zhasneme si v klubovně, vytáhneme tu
200 větev ze zásuvky a zhasneme si velký světla. A tuhle mi někdo říká – „A
201 kde se to zhasíná“. Tak jsem řekla „tady je vypínač, tahle půlka, tím to
202 zhasneš, svítěj ti tady to noční osvětlení, na noc nám to prostě stačí“. S
203 těma plenama, když řekneš jako ošetření, tuhle jsem si vyloženě pustila
204 hubu na špacír, no nevidělas ty držky, co na mě házely. Třeba jsme
205 proplenkovaly milion a teď se to prostě musí někde ušetřit. Pak brečíte,
206 že nejsou podložky, že není totle, že není totle. Ale já jsem říkala, dyť si
207 vezte, ty pleny byly vymyšlený proto, aby absorbovaly, mají tu
208 povrchovou vrstvu, která chrání tu pokožku od toho mokrého jádra, tak
209 není důvod čekat, až teda paní si čůrne, pustí to do tý pleny a hned jí tu
210 plenu vyměnit, přece takhle je to i s dětma. Je to něco jinýho, když byly
211 bavlněný pleny, kdy si vopravdu každý to načůrání z tý pleny převlíkala.

[15:02 min]

212 AZ: Prostě máš pocit, že třeba ty lidi tady, je to třeba otázka vzdělání,
213 když nejsou dostatečně vzdělaný, tak že jsou prostší

214 EH: No, vzdělání, já bych řekla, vzdělavatelnosti

215 AZ: Takže jsou třeba prostší a pak je ten problém v tý komunikaci. A tím,
216 že třeba i když prošli x já nevím, třeba x jinejch zařízení, tak přesto jim to
217 nedojde, protože jsou prostě prostší

218 EH: Protože jsou nějakým způsobem tady zaseknutý a nějak jako možná
219 přes to nejede vlak.

220 AZ: Teď mi řekni, co si myslíš o tom dalším vzdělávání. Máme, máte 24
221 hodin nějakých kreditových kurzů, je to tak? Který máte mít, vy taky,
222 zdravotní sestry, máte ho mít? Nebo ty kredity, jak vy si doplňujete?

[15:41 min]

223 EH: My máme 40 kreditů na 10 let, já od začátku, kdy jsem do tohodle
224 vstoupila, to kritizuju, protože, já jsem zrovna na tu patologii nastoupila v
225 době, kdy dobíhala ta první doba, co měly ty sestřičky tu registraci.
226 Takže jablonecká nemocnice se toho chopila úžasným způsobem, kdy
227 pro ně vlastně ona sama dělala přednášky, buďto zajišťovala, nebo
228 oddělení po oddělení si udělalo nějaký konferenční den. Jo? A pak jsi
229 krásně viděla, který sestřičky tam jdou pro to, aby si něco poslechly, aby
230 se něco dovzvěděly, a který tam jdou pro to, aby tam dostaly ty body.
231 Protože pak už muselo se udělat opatření, že se potvrzení vydávala
232 na konci, protože když se vydávalo po přestávce při občerstvení, tak nás
233 ve spolkovém domě se sešlo devadesát a po přestávce nás bylo 18, víš
234 jaká to je hrůza pro toho přednášejícího?

235 AZ: Vím, já jsem sama školila.. To znám velmi dobře :-)

236 EH: A já jsem potom říkala, tak jako hele, tak jako dobrý, protože já jsem
237 vlastně ještě nevěděla, že si budu tu registraci dělat, já až jsem odešla z
238 patologie, tak jsem říkala, no ale já až budu chtít dělat někde sestru u
239 lůžka, tak budu tu registraci potřebovat, tak jsem se jala spočítat body,
240 zjistila jsem, že mám asi sto bodů , že mi stačí 40, tak jsem to tam
241 poslala a udělali mi registraci. A vlastně od té doby, pak už jsem
242 nastoupila do té tanvaldské nemocnice a pak do jablonecký na ten
243 CEDR, tak si vybírám v několika řekněme místech, co chci, co nechci, co
244 mě zajímá

[17:17 min]

245 AZ: A to si platíš?

246 EH: Většinou se to platí a není to vůbec levná záležitost.

247 AZ: Ještě mi řekni, jak by sis představovala, aby se tady třeba nějakým
248 způsobem pečovalo o vaší psychohygienu. Jako vůbec, abyste se, třeba
249 vy s pečovatelkama potkaly a řekly si zásadní věci to znamená dělat
250 porady dohromady, neoddělovat vy a pečovatelky, já to navrhu a nebo
251 jako (..) oddělovat (..)

252 EH: Já bych to dala dohromady, protože já se domnívám, že když bude
253 porada sester, tak sestry řeknou, hele oni jsou takový makový, bla bla
254 bla. Když bude porada pečovatelek, teďkon šestýho to budeš mít v
255 přímým přenosu, tak to bude „no voni jsou hrozný“,

256 AZ: Takže by si se nebála té přímý konfrontace, říct si, hele já si myslím,
257 že to je špatně. Přímá komunikace.

[18:02 min]

258 EH: Ano, protože když já jim řeknu – nám na poradě říkaly, vy to víte, že
259 se přebaluje jenom, když jsou ty pleny se stolicí, nebo když víme, že
260 někdo vyčůrá v noci dva litry, a byl by prostě, byla by prosáklá postel,
261 nebo kdyby byl někdo s dekubitama a nezacévkovanéj, tak potom je taky
262 na místě, aby se ta plena vyměnila častěji. Ale ne že o půlnoci, ve tři v
263 pět vyměním plenu, jo? Já jsem říkala, to je úplně na hlavu postavený,
264 protože normálně ta plena je koncipovaná tak, že pokud tam není stolice,
265 tak tři na den a jedna ta noční

266 AZ: Plínky už necháme Ještě mi řekni, jestli znáš supervize, co to je,
267 jste někdy absolvovaly supervize v rámci jakoby komunikace na
268 pracovišti. To je jakoby setkání lidí, který se bavěj třeba o tom, co tam je
269 za problém, týmová nebo případová

270 EH: Kroutí hlavou

271 AZ: nikdy, ve zdravotnictví nikdy. Takže takový ty porady, otevřený
272 porady pečovatelky, sestry, že by stačily k tomu, aby ty lidi se domluvili
273 na tom, jak spolu budou komunikovat.

[19:13 min]

274 EH: Oni se možná domluvěj, ale teď je otázka, jestli to udržeš v té hlavě,
275 jestli to teda budou dodržovat to, na čem se domluvěj.

276 AZ: A jak ty si děláš svojí psychohygienu?

277 EH: Já si myslím, že já to mám daný tak nějak jako geneticky. Rodinou.

278 AZ: Umíš si odpočinout.

279 EH: Hm, prostě najdu si, není to samozřejmě o tom, že přijdu domů,
280 hodím si nohy na stůl, jako vůbec ne. Mám nějaký záliby, nějaký koníčky
281 a mám rodinu, tak mě neunavuje, ale naopak.

282 AZ: Tak to je super, nabíjí tě. Tak to je všechno

283 EH: Ono tady, když jsme mluvily o těch úskalích, ono tady je ještě jedno,
284 jakoby množstevní úskalí. Že jsem jedna sestra a těch pečovatelek je
285 osm.

286 AZ: Je jich osm na tom ranním předání. Hm.

287 EH: Protože přeci jenom to první patro, já neříkám, to co je tady dneska,
288 ta Jaruška s tou Helenkou, já nevím, jak kdo, některý holky třeba
289 nadávaj, já s nima mám naprosto výborný zkušenosti, jo. Takže když
290 jsou tydlety dvě, tak jsem v pohodě, ale je to prostě jako o tom množství,
291 protože oni si tam sednou čtyři a jsou čtyři a ty seš jedna. Nebo já jsem
292 jedna. Takže vždycky je tam to přečíslení.

293 AZ: Hm hm, zkusíme na tom popracovat. Já ti moc děkuju, že sis na mě
294 našla čas.

[20:56 min]

Motivace k práci v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Vnitřní motivace	(...) Po gymplu jsem si udělala porodní asistentku, to jsem dělala rok, po roce jsem šla na <u>ortopedii</u> ,	1/15-16
Vnější okolnosti vedoucí k odchodu z	(...) pak jsem teda zjistila, že mě (..) zdravotnictví, (..) protože jsem byla v podstatě jako (..) s manželem sama v té Praze, že mě to zdravotnictví neuživí, když to manželství začalo pokulhávat, tak jsem ze	2/24-27

p.profese	zdravotnictví odešla	
Motivace k návratu k pom. profesi	(...) ta firma (..) procházela restrukturalizací, to znamená, že ty, který už byli nad nějakou <u>platovou</u> hranicí, tak jim udělali <u>pá pá</u> a pak mě přišlo vlastně druhý rozhodování, co já teď budu dělat. Protože jsem si hledala práci, pořád jsem měla v životopise tu porodní asistentku	2/43-46
Motivace k návratu k pom. profesi	(...) náhodou se stalo, že jsem (..) našla (..) nabídku na dokumentační sestru tady na soudním lékařství na patologii, no a <u>tam</u> jsem se chytila drápkem a řekla jsem si, no a já asi chci v tom zdravotnictví zůstat.	2/53-55

Úskalí pomáhající profese

Téma	Citace	str./řádek
Finanční ohodnocení	(...) že mě to zdravotnictví neuživí, když to manželství začalo pokulhávat	2/26-27
Přístupy k práci obecně	(...) bude to o <u>komunikaci</u> , bude to o vztahu k lidem <u>obecně</u> , bude to o (..) jak bych to řekla, možná o výkonnosti, vztahu k pracovitosti. Jestli to chci mít strašně rychle, protože to mám z krku, je to v podstatě <u>jenom</u> práce, i když já říkám v uvozovkách.	3/65-67
Přístupy k práci obecně	(...) Ano, pro někoho je to jenom „já do té práce musím, protože mě nikdo neživí“, jo? Pro někoho je to že tu práci dělám s nějakým <u>vztahem</u> , ale zase si myslím, že není úplně dobrý, aby člověk té práci tak jako úplně propad a nechal se tím <u>pohlítit</u> , jo. (..) To prostě taky nejde.	3/70-73
Schopnost sebereflexe	(...) A nebo si to prostě berou, když je na ně někdo hnusnej, tak si jdou prostě do koutečka, nebo se pouštěj do hádek	3/89-90
Nedostatek znalostí, dovedností	(...) Nezkušenost, neznalost, nevědomost	4/92
Organizace práce	(...) Ono tady, když jsme mluvily o těch úskalích, ono tady je ještě jedno, jakoby množstevní úskalí. Že jsem jedna sestra a těch pečovatelek je <u>osm</u>	10/283-285

Komunikace na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Přístup personálu ke komunikaci	<p>(...) ale spíš ten (..) informační tok, že se někde u někoho zasekne.</p> <p>T: Mluvíš o jedinci?</p> <p>R: Nemusí to bejt o <u>jedinci</u>, ale taky o tom, že to tomu člověku nedojde. Že já si si to <u>řeknu</u>, já si to poslechnu, mně to řekli, a už je mi jedno, že to musím poslat dál.</p>	4/101-106
Hierarchizace v komunikaci	<p>T: A komunikace Ty a pečovatelky? Protože ty seš vlastně jakoby jejich nadřízená, v tý hierarchii.</p> <p>R: No, tak jim to zkus říct, <u>jo</u>? Už jsem měla několik konfliktů, kdy mi teda..</p>	4/117-120
Komunikační strategie	<p>(...) No, a já jsem jí říkala, že na mě nebude <u>řvát</u> a jednak, když je teda požádám, aby šly ke klientce, protože je tam návštěva, která je lidově řečeno <u>nakakaná</u> a oni nejdou a já jim to teda jdu říct <u>podruhý</u>, jo?</p>	5/125-127
Komunikační strategie - hierarchizace	<p>T: Takže některým pečovatelkám víš, že je velmi (..) že je jako ta konfrontace jakoby problematická. Neustojej otevřenou konfrontaci.</p> <p>R: Oni ji buďto <u>neustojej</u> a nebo by třeba bylo možná taky dobrý, že třeba za prvé sestra je taky jenom člověk, za druhé, že sestra po nich <u>nechce</u> nic nemožného, ale pokud po nich něco <u>chce</u>, takže by to měly udělat.</p>	5/137-142
Nedůvěra ve schopnosti se domluvit	<p>T: Takže takový ty porady, otevřený porady pečovatelky, sestry, že by stačily k tomu, aby ty lidi se domluvili na tom, jak spolu budou komunikovat.</p> <p>R: Oni se možná <u>domluvěj</u>, ale teď je otázka, jestli to udržej v tý hlavě, jestli to teda budou dodržovat to, na čem se domluvěj.</p>	9/271-275

Vztahy na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Nedůvěra k personálu PSS	(...) Já bych je možná označila za dobrý, což je za <u>tří</u> , ale v tuhle chvíli bych řekla, ale ber to s <u>rezervou</u> , jsem tady měsíc, jo? Mám za sebou dvacet směn, <u>což</u> ono zase za měsíc je docela dobrý, ale že ty snahy, teda vztahy, když označím za dobrý, takže je to obrovskou vstřícností sester, zvláště třeba u těch nočních, jo? Kdy teda ty sestry choděj pomáhat, jo?	6/157-162
Skeptický pohled na PSS	(...) Ale to fakt nevím, jestli jim to tady doteče.	6/171
Skeptický pohled na PSS	(...) Protože jsou nějakým způsobem tady <u>zaseknutý</u> a nějak jako možná přes to nejede vlak.	8/218

Vzdělání a vzdělávání v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Postoj ke vzdělání PSS	T: <u>Prostě</u> máš pocit, že třeba ty lidi tady, je to třeba otázka vzdělání, když nejsou dostatečně vzdělaný, tak že jsou prostší R: No, <u>vzdělání</u> , já bych řekla, vzdělavatelnosti	7/212-214
Sebevzdělávání	(...) A vlastně od té doby, pak už jsem nastoupila do té tanvaldský nemocnice a pak do jablonecký na ten CEDR, tak si <u>vybírám</u> v několika řekněme místech, co chci, co nechci, co mě zajímá T: A to si platíš? R: Většinou se to platí a <u>není</u> to vůbec levná záležitost.	8/241-246
Zkušenost se supervizí	T: Ještě mi řekni, jestli znáš supervize, co to je, jste někdy absolvovaly supervize v rámci jakoby komunikace na pracovišti. To je jakoby setkání lidí, který se bavěj třeba o tom, co tam je za problém, týmová nebo případová R: Kroutí hlavou	9/266-270

Syndrom vyhoření, psychohygienu

Téma	Citace	str./řádek
Schopnost pečovat o sebe	(...) Já si myslím, že já to mám daný tak nějak jako geneticky. Rodinou.	9/277
Strategie odpočinku	Mám nějaký <u>záliby</u> , nějaký koníčky a mám rodinu, tak mě neunavuje, ale naopak.	9/280-281

Příloha č. 5

Tazatel (iniciály): AZ

Respondent (iniciály): NL

Datum rozhovoru: 4. 1. 2016

Stopáž rozhovoru: 10: 01 min

Místo rozhovoru: Jablonec nad Nisou

Číslo respondenta: 5

1 AZ: Tak, Naďo, ahoj. Z jakého důvodu sis vybrala, prosím tě, pomáhající
2 profesi a proč děláš pracovníka v sociálních službách?

3 NL: (..) Tak já hlavně jsem původně zdravotní sestra, a protože teď
4 nemůžu pracovat jako zdravotní sestra, dokud si nedodělám tu registraci,
5 tak jsem se dala aspoň na tadyto pečovatelsví.

6 AZ: Jo, a ty můžeš vlastně (..) a ty jsi dělala zdravotní sestru. A do té
7 doby (..) a, a když jsi pak už neměla tu registraci, tak jsi jí dělat nemohla,
8 jo?

9 NL: No, protože jsem musela být dlouhodobě doma, protože jsem
10 pečovala o tu dceru, tak tím mě vlastně utekla ta doba té praxe.
11 Registrace není takovej problém, tu už bych já měla hotovou dávno, ale
12 chybí mi ta praxe.

13 AZ: Takže tady si doděláváš praxi, nebo jak (..)

14 NL: No, záleží, jak se domluvíš s vrchní sestrou, ona by mi byla ochotná
15 vyjít vstříc, já jsem s ní o tom už mluvila, takže já teď budu volat do Brna,
16 abych přesně věděla, kolik mi toho přesně chybí k tomu, abych mohla
17 jako odevzdat všechny ty testy.

[0:59 min]

18 AZ: A pak bys tady fungovala jako zdravotní sestra?

19 NL: A pak bych tady měla fungovat jako zdravotní sestra.

20 AZ: Takže i bys tady zůstala, jo?

21 NL: Já bych tady chtěla zůstat, právě.

22 AZ: A co jsi dělala předtím, než jsi byla s tou malou doma.

23 NL: Byla jsem doma, no.

24 AZ: Nebyla jsi nikdy ve zdravotnictví?

25 NL: Byla, byla jsem na chirurgii, jsem pracovala, potom, kvůli zdravotním
26 problémům jsem dělala recepční, v nemocnici na recepci jsem dělala,
27 ale už jsem taky dělala všechno možný, už jsem dělala i v kanceláři, v
28 technický knihovně a už jsem dělala lecos, no.

[1:27 min]

29 AZ: Ale v tom provozu ty můžeš posoudit teďkon to, respektive, když jsi
30 byla sestra a teďkon to, když seš ten pracovník v sociálních službách.
31 Tak to můžeš posoudit, jakoby ten rozdíl.

32 NL: jo, jo.

33 AZ: To se zeptám za chvíli, teď mi jenom řekni, jaký si myslíš, že jsou
34 vůbec rizika pomáhající profese, v čem je to úskalí největší.

35 NL: No, to určitě ta psychika, jako určitě ta psychika, ta možnost toho
36 vyhoření, ale to je i u zdravotních sester i u tady u toho (..) nižšího
37 personálu.

38 AZ: Jo, to je stejný. To si taky myslím. Jakou myslíš, že má ta
39 komunikace (..), ta organizace komunikaci. Jestli mezi sebou umíte
40 komunikovat, jestli dostáváte informace, jestli si je umíte předávat.

41 NL: No, (..) myslím, že v tomhle jsou určitě docela mezery, protože já
42 osobně se o to předávání neustále snažím a některý holky taky, ale
43 prostě některý ještě pořád tak nějak jako nedělaj.

44 AZ: Čím to je? Řekni, co si myslíš.

45 NL: No, myslím, že prostě některý to neberou tak vážně, jak by měly.

[2:22 min]

46 AZ: Jo, takže by jako na to, myslíš, kašlou?

47 NL: Jakoby na to neslyšej. Prostě jedním uchem tam a druhým ven. A
48 pak ta komunikace vážne. Řekne se, ano, tohle si předáme, ale pak to
49 někdo okamžitě vypustí.

50 AZ: Myslíš si, že třeba, (..) je ten problém s tím, že vůbec nejsou
51 vzdělaný v týhle oblasti? Že třeba prostě přišly z prodejny.

52 NL: Ano, to si myslím, protože lidi, kteří přeci jenom v tom zdravotnictví
53 pracujou, tak by si asi nedovolili jedním uchem tam a druhým ven,
54 protože tady jde prostě o lidi. A i když to není sestra, je to prostě jen
55 pečovatelka, tak tyhle věci musí v hlavě udržet.

56 AZ: Takže si myslíš, že ten kurz Pracovníka v sociálních službách... Ty
57 ho taky nemáš vlastně.

[3:00 min]

58 NL: Já ho nemám, ale myslím si, že jako zdravotní sestra ho vlastně ani
59 nepotřebuju.

60 AZ: Ne, asi nepotřebuješ, ale jestli spíš stačí těm holkám, nějakých 150
61 hodin toho kurzu (...) aby dostaly tu informaci

62 NL: Myslím si, že by byla dobrá ta praxe plus ten kurz, určitě. Ale když
63 někdo sem nastoupí a nemá ani ten kurz, takže to není dobry.

64 AZ: Jo, jo, a pak jde o to, jako, proč jsem nastoupily, jaká je asi motivace,
65 že jo.

66 NL: Myslím si, že je to vidět na některých lidech, že jde o to jenom
67 sehnat jakoukoliv práci. Myslím si, že to tak je.

68 AZ: A pak se s nima komunikuje hůř, máš ten pocit?

69 NL: No, určitě, protože ten člověk (...) Jako, někdo se v tom může najít,
70 může k tomu najít cestu a s těma se pak úplně jinak pracuje. To vidíš, že
71 jsou holky, který tohle nikdy předtím nedělaly a je vidět, že je ta práce
72 začala bavit, že jim něco říká a s těma taky nejsou problémy.

73 AZ: Jo, jo, jasně, je to o tom srdíčku.

[3:50 min]

74 NL: Ale někdo to prostě dělá pořád jenom jako práci a pak s těma je
75 špatná komunikace, ani ta práce neodpovídá tomu, jak by to mělo
76 vypadat a (...)

77 AZ: A co myslíš, co by tu práci zlepšilo, nebo tu komunikaci? Umíš si
78 představit nějaký nástroj, kterej by tu komunikaci mohl zlepšit?

79 NL: Nevím, protože já sama osobně některý věci já sama osobně vim, že
80 některý věci už jsem jim i říkala opakovaně, až už si myslím, že by mě
81 pak už za to ani neměli rádi, i když jim to pořád opakuju, a přesto některý
82 pořád to nedělaj, to co jim řeknu, že se má dělat.

83 AZ: Tak myslíš, že ty pravidelný porady jednou měsíčně, protože já to
84 fakt chci otevřít. (...)

85 NL: Asi by to chtělo a pořád jim to asi vtoukat.

86 AZ: A třeba abyste i vy, který jste ochotný do toho jít, abyste i vy řekly,
87 „jo, už jsem to taky říkala holkám, už jsem to opakovala a jste jako
88 ochotný tak nějak na tom spolupracovat s náma.

[4:40 min]

- 89 NL: No určitě.
- 90 AZ: Protože my do toho nevidíme .
- 91 NL: No určitě, dyť i já sama se snažím, když vidím, že musíš někomu
92 všechno desetkrát opakovat, protože když to neudělá, tak to někdo udělat
93 musí, takže já třeba kolikrát dělám věci, který bych nemusela dělat,
94 protože to někdo jinej neudělá, že jo a to člověka pak už štvě.
- 95 AZ: Jaký jsou teda vztahy mezi zdravotníkama a pečovatelkama. Cejtíš
96 tam něco?
- 97 NL: Jo, tak, tady je ten problém, že s některejma těma zdravotníma
98 sestrama tady to je úplně v pohodě, některý jsou prostě úplně v pohodě,
99 ale jsou tady i takový, hlavně jedna teda, která (..), jo, že třeba cejtíš z
100 nich to jejich povyšování se nad náma. Špatná komunikace mezi náma z
101 toho důvodu potom, jinak celkově ale to jde, je to v pohodě, ale najdou
102 se prostě takový.
- 103 AZ: A dokázala bys jí to třeba říct, že prostě ti to vadí? Že třeba..
- 104 NL: Už jsem jí to i řekla, dokonce jsme se pohádaly, protože já jsem
105 celkem klidnej člověk, ale už toho taky bylo na mě minule dost, stalo se
106 to zrovna nedávno.

[5:42 min]

- 107 AZ: A už jste si to vyříkaly?
- 108 NL: Jo, to já jsem si to vyříkala hned, to já jsem ještě takovej dobrák, že
109 jsem se pak i omluvila jako jí já osobně.
- 110 AZ: Tak ona je prostě vedoucí směny (..)
- 111 NL: Jo, jasně, ale tě potom někdo neustále deptá za práci, kterou (..)
112 vlastně šlo o situaci, jestli to chceš vědět (..)
- 113 AZ: Ne nechci, to sem nepatří, to můžem někdy jindy.
- 114 NL: Prostě to jsme si vyříkaly, jinak celkově si myslím, že prostě v
115 pohodě tady ty sestry a my. Jako.
- 116 AZ: Hele, a jako vůbec, když.. (..) Tvůj přístup ke konfliktu , když je
117 nějaká konfliktní situace, když cejtíš, že je to potřeba říct, říkáš to, nebo
118 se spíš ten typ, kterej to nechá někde vyšumět, radši do toho nejde a (..)

[6:22 min]

- 119 NL: Jo, spíš to řeknu, ale to už musí bejt, abych jako (..), ale většinou se
120 snažím v klidu, mírně, po dobrým. Nechci mít konflikty, nechci se hádat,

- 121 to že jsem vybuchla jako teď naposled už bylo daný tím, že jsem byla
122 hodně unavená.
- 123 AZ: Ale otevřeš to téma, nikdy to ...
- 124 NL: Jo! Není to dobry to téma neotevřít nebo to neřešit, protože to k
125 ničemu nevede, konflikty se řešit musej, to se nedá nic dělat.
- 126 AZ: Umíš si říct o pomoc, když potřebuješ?
- 127 NL: Jo, to určitě. To určitě, protože to ani jinak nejde.
- 128 AZ: Co si myslíš o nutnosti dalšího vzdělávání těch pečovatelů?
- 129 NL: No, určitě by to bylo dobrý, protože oni jsou pořád nějaký nový věci,
130 s kterejma se přichází do styku a možností je dneska spousta, je internet,
131 všechno, takže to není takovej problém. Nemusí už člověk dneska
132 někam jít, aby se muselo sedět na nějakých přednáškách, může se i
133 sebevzdělávat. Já sama osobně, jako, když je nějaká zajímavá
134 přednáška na internetu, tak si to ráda poslechnu. Sama jsem si ohledně
135 minule třeba ohledně těch plín, inkontince a sama jsem si to
136 proštudovávala, protože je dobrý to vědět.

[7:30 min]

- 137 AZ: No, jasný! Hele, ještě mi řekni, víš co to je supervize? Už jsi měla
138 supervizi?
- 139 NL: (..) Ani nevím. Pořádně.
- 140 AZ: Nevíš, nevíš.
- 141 NL: Ne.
- 142 AZ: Jo, to je takovej nástroj, jakoby, kde se sejde skupina lidí, s kterejma
143 třeba právě pracujeme na vztazích, jak spolu komunikovat, jakým
144 způsobem spolu řešit nějaký problémy, buďto týmová nebo případová a
145 já se na to ptám, že supervize právě bejvá výbornej nástroj na to, aby se
146 ty týmy jako naučily spolu komunikovat a propojily se, jo? Aby tam právě
147 nebyla ta hierarchizace, jo? Protože někde třeba ty hierarchie vznikaj,
148 aniž by jako vznikat úplně musely, mně se to taky nelíbí, ale člověka
149 nezměníme.

[8:03 min]

- 150 NL: Jasně.
- 151 AZ: No, to je asi jako všecko. Tak, máš pocit, jako, že je tady ještě
152 nějaká problematická situace v tý komunikaci a vztazích, nebo jak to
153 vidíš?

154 NL: Ani bych neřekla. Já myslím, že to ještě jde. A možná že se hodně
155 ještě i vytříbí tím, že ten, kdo vopravdu na to nemá nebo to nechce dělat,
156 že třeba ještě odejde.

157 AZ: Cítím to taky tak.

158 NL: Spousta lidí jsou třeba schopný i tu práci odvíct, ale když to srdce
159 nemaj, tak je to dřív nebo pozdějc ani (..)

160 AZ: A ty sis to vybrala (..) od mládí jsi to věděla?

161 NL: Jo, já jsem kvůli tomu šla dokonce (..) mě nevzali z osmičky, protože
162 jsem měla problémy s matikou, takže jsem musela jako znova. Takže
163 jsem kvůli tomu, to byly ty léta, kdy ještě nebyla devítka, takže jsem (..) já
164 jsem prostě chtěla bejt sestrou za každou cenu, tak jsem prostě šla do
165 devítky. A z devítky se to potom už povedlo.

[9:00 min]

166 AZ: Jsi trošku zamakala a...

167 NL: No, chodila jsem na doučování, protože já jinak vždycky měla jako
168 vysvědčení výborný, vyznamenání, všechno, ale ta matika, ta matika
169 byla vždycky problém. Takže vždycky když o něco šlo a to o
170 přijímačkách šlo, tak jsem to vždycky...

171 AZ: A tak dobrý, a když už to máš tu zdrávku, tak je jasný, že to máš už v
172 sobě. Já si taky myslím, možná se mnou souhlasíš, že tam je právě
173 rozdíl mezi pečovatelským personálem a tím zdravotním. Ten zdravotní
174 nefluktuuje, protože prostě od mládí je na to připravenej. Zatímco ty
175 pečovatelky z devadesáti procent přijdou tajdle někde z ulice.

176 NL: To je ten problém, to je problém, že přijdou a vůbec nevědí, o čem to
177 je. A že to prostě dělaj opravdu jenom proto, že potřebujou práci. To není
178 vono. Ale někdo se v tom najde! A není jich moc, bohužel. A na to, kolik
179 lidí je tady potřeba, tak jako vopravdu si myslím, že ne všichni u toho
180 vydržej, nebo jsou na to opravdu vhodný, no. Je to tak

181 AZ: Dobrý, je to všechno, já ti moc děkuju!

[10:01 min]

Motivace k práci v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Vnitřní motivace	(...)Tak já hlavně jsem původně zdravotní sestra, a protože teď nemůžu pracovat jako zdravotní sestra, dokud si nedodělám tu registraci, tak jsem se dala	1/3-5

	aspoň na tadyto pečovatelsví.	
Vnější okolnosti zabraňující k výkonu profese	(...) No, protože jsem musela být dlouhodobě doma, protože jsem pečovala o tu dceru, tak tím mě vlastně utekla ta doba tý praxe. Registrace <u>není</u> takovej problém, tu už bych já měla hotovou dávno, ale chybí mi ta praxe.	1/9-12
Motivace k návratu k pom. profesi	T: Takže i bys tady <u>zůstala</u> , jo? R: <u>Já</u> bych tady chtěla zůstat, právě.	1/20-21
Vnitřní motivace	(...) Jo, já jsem kvůli tomu šla dokonce (..) mě nevzali z osmičky, protože jsem měla problémy s matikou, takže jsem musela jako znova. Takže jsem kvůli tomu, to byly ty léta, kdy ještě nebyla devítka, takže jsem (..) já sem prostě chtěla být sestrou za každou cenu, tak jsem prostě šla do devítky. A z devítky se to potom už povedlo.	6/161-165

Úskalí pomáhající profese

Téma	Citace	str./řádek
Psychická náročnost	(...) No, to určitě ta <u>psychika</u> , jako určitě ta psychika, ta možnost toho vyhoření, ale to je i u zdravotních sester i u tady u toho (..) nižšího personálu.	2/35-37
Přístupy ke komunikaci a sjednocení vize.	T: Jestli mezi sebou umíte komunikovat, jestli dostáváte informace, jestli si je umíte předávat. R: No, (..) myslím, že v tomhle jsou určitě docela mezery, protože já osobně se o to předávání neustále snažím a některý holky taky, ale prostě <u>některý</u> ještě pořád tak nějak jako nedělaj. T: Čím to je? Řekni, co si myslíš. R: No, myslím, že prostě některý to neberou tak vážně, jak by měly.	2/40-45
Nedostatek práce na	(...) Myslím si, že je to vidět na <u>některejch</u> lidech, že jde o to jenom sehnat <u>jakoukoliv</u> práci. Myslím si, že	3/66-67

trhu	to tak je.	
Práce jako zaměstnání	(...) Ale někdo to prostě dělá pořád jenom jako práci a pak s téma je špatná komunikace, ani ta práce neodpovídá tomu, jak by to mělo vypadat a (..)	3/74-76
Nedostatek kompetencí pro výkon pp	(...) Spousta lidí jsou třeba schopný i tu práci odvíct, ale když to srdce <u>nemaj</u> , tak je to dřív nebo pozdějc ani (..)	6/158-159
Nedostatek kompetencí pro výkon pp.	(...) To je ten problém, to je <u>problém</u> , že přijdou a <u>vůbec</u> nevědí, o čem to je. A že to prostě dělaj opravdu jenom proto, že potřebujou práci. To není vono. Ale <u>někdo</u> se v tom <u>najde</u> ! A není jich moc, bohužel. A na to, kolik lidí je tady potřeba, tak jako vopravdu si myslím, že ne všichni u toho vydržej, nebo jsou na to opravdu vhodný, no. Je to tak.	7/176-180

Komunikace na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Přístup personálu ke komunikaci	(...) Jakoby na to <u>neslyšej</u> . Prostě jedním uchem tam a druhým ven. A pak ta komunikace vážne. Řekne se, ano, tohle si předáme, ale pak to někdo okamžitě vypustí.	2/47-49
Schopnost komunikovat s neprofesionály	(...) Jako, někdo se v tom <u>může</u> najít, může k tomu najít cestu a s téma se pak úplně jinak pracuje. To vidíš, že jsou holky, který tohle nikdy předtím nedělaly a je vidět, že je ta práce začala <u>bavit</u> , že jim něco říká a s téma taky nejsou problémy.	3/69-72
Nástroje ke zlepšení komunikace	(...) Nevím, protože já sama osobně některý věci já sama osobně vim, že některý věci už jsem jim i říkala <u>opakovaně</u> , až už si myslím, že by mě pak už za to ani neměli rádi, i když jim to pořád opakuju, a přesto některý pořád to nedělaj, to co jim řeknu, že se má dělat.	3/79-82
Nástroje ke zlepšení komunikace	(...) Asi by to chtělo a pořád jim to asi vtoukat	4/85

Nedůvěra ve schopnosti se domluvit.	(...) No určitě, dyť i já sama se <u>snažím</u> , když vidím, že musíš někomu všechno desetkrát opakovat, protože když to neudělá, tak to někdo udělat musí, takže já třeba kolikrát dělám věci, který bych nemusela dělat, protože to někdo jinej <u>neudělá</u> , že jo a to člověka pak už štve.	4/91-94
-------------------------------------	---	---------

Vztahy na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Postoj k personálu SZP	(...) Jo, tak, tady je ten problém, že s některejma těma zdravotníma sestrama tady to je úplně v pohodě, některý jsou prostě <u>úplně</u> v pohodě, ale jsou tady i takový, hlavně jedna teda, která (..), jo, že třeba cejtíš z nich to jejich povyšování se nad náma. Špatná komunikace mezi náma z toho důvodu potom, jinak celkově ale to jde, je to v pohodě, ale najdou se prostě takový.	4/97-102
Skeptický pohled	T: Tak ona je prostě vedoucí směny (..) R: Jo, <u>jasně</u> , ale tě potom někdo neustále deptá za práci, kterou (..) vlastně šlo o situaci, jestli to chceš vědět (..).	4/110-112
Optimistický pohled na PSS	T: Tak, máš pocit, jako, že je tady ještě nějaká problematická situace v tý komunikaci a vztazích, nebo jak to vidíš? R: Ani bych neřekla. Já myslím, že to ještě jde. A možná že se hodně ještě i vytříbí tím, že ten, kdo vopravdu na to nemá nebo to nechce dělat, že třeba ještě odejde.	6/154-156

Vzdělání a vzdělávání v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Postoj ke vzdělání PSS	(...) No, určitě by to bylo dobrý, protože oni jsou pořád nějaký novy věci, se kterejma se přichází do styku a možností je dneska spousta, je internet, všechno, takže to není takovej problém. Nemusí už člověk dneska někam jít, aby se muselo sedět na nějakých přednáškách, může	5/129-136

	se i sebezvzdělávat. Já sama osobně, jako, když je nějaká zajímavá přednáška na internetu, tak si to ráda poslechnu. Sama jsem si ohledně minule třeba ohledně těch plín, inkontinence a sama jsem si to proštudovala, protože je dobrý to vědět.	
Znalost supervize	T: No, jasný! Hele, ještě mi řekni, víš co to je supervize? Už jsi měla supervizi? R: Ani nevím. Pořádně.	5/137-139

Syndrom vyhoření, psychohygienu

Téma	Citace	str./řádek
Schopnost pečovat o sebe	T: Umíš si říct o pomoc, když potřebuješ? R: Jo, to <u>určitě</u> . To určitě, protože to ani jinak nejde.	5/126-127

Příloha č. 6

Tazatel (iniciály): AZ

Respondent (iniciály): MS

Datum rozhovoru: 4. 1. 2016

Stopáž rozhovoru: 11:33 min

Místo rozhovoru: Jablonec nad Nisou

Číslo respondenta: 6

1 AZ: Z jakýho důvodu sis, Míšo, vybrala pomáhající profesi. Podotýkám,
2 že tady pracuješ jako metodik a dřív jsi pracovala v přímý péči, nebo jak
3 to bylo?

4 MS: Dřív jsem pracovala jako vedoucí pečovatelské služby, takže přímá
5 péče a vybrala jsem si to proto, že jsem chodila jako dítě, nebo jako
6 studentka pracovat do nemocnice, pomáhat jako ošetřovatelka a velice
7 mě to (..) zajímalo, nebo zajímalo, cejtla jsem se tam dobře

[0:28 min]

8 AZ: JO!

9 MS: Moje máma je zdravotní sestra a ta mě od toho zrazovala,
10 nechtěla, abych šla na zdravotní školu, takže já jsem si našla tu cestu
11 tímhlenstvím směrem

12 AZ: Takže zdrávku nemáš, máš jinou školu, ale stejně ses tam dostala,
13 prostě skrz tu sociální práci. Takže jsi dělal v terénu, nebo (..)

14 MS: Dělal jsem vedoucí terénní pečovatelský služby a odlehčovací
15 služby.

16 AZ: A nejdřív jsi byla ale asi pečovatelka, ne?

17 MS: Já jsem šla zrovna na tu pozici, protože jí hledali, byl to částečný
18 úvazek a postupně jsem se to všechno naučila od těch, co mě zaučovali.

19 AZ: Jaký vidíš úskalí pomáhající profese?

20 MS: (..) Vyčerpání, ty lidi jako, nebo přístup k těm lidem musí bejt
21 absolutně maximální, abys jim pomohla a musíš být jak fyzicky tak
22 psychicky v pořádku, abys mohla tu pomocnou ruku podat, takže tím
23 pádem to vysaje tebe. Takže to si myslím, že u mě už byla potřeba tý
24 změny, protože pak jsem byla už vyčerpaná z toho. Z tohodle jakoby (..)
25 Teď jsem se dostala na hodně podobnou pozici, ale je tam změna.

[1:31 min]

26 AZ: A vyčerpaná jsi byla spíš fyzicky nebo psychicky?

27 MS: Psychicky.

28 AZ: Tak dobře. Mělo to nějakou souvislost třeba s komunikací v té firmě?

29 MS: Stoprocentně. To byl jeden, možná úplně bod číslo jedna.

30 AZ: Takže to vyhoření vlastně bylo z toho, že tam byl problém s
31 komunikací.

32 MS: Ano, ano.

33 AZ: A byla ta komunikace (..) myslím tím, třeba interpersonální, ty a
34 pečovatelky nebo ty a vedení?

35 MS: Já jsem v podstatě byla takovým (..) mezi mlýnskými kameny (..) protože to na mě šlo zhora z vedení, šlo to na mě zdola z podřízených,
36 ale ty podřízený byli lidi, s kterými se dalo mluvit, kterým se dalo
37 vysvětlit, proč nějakou věc tak chci, protože to není výmysl, protože je to
38 potřeba z nějakého důvodu, ale spíš jsem narážela u vedení, protože, já
39 nevím, jestli to můžu říct, ale dělalo se to spíš pro politiku a pro to, jak to
40 vypadá než pro to, co potřebuje ten klient.
41

42 AZ: A co to je v praxi, jako (..) konkrétně?

[2:28 min]

43 MS: Konkrétně (..) byly potřeba zainvestovat peníze, mít víc personálu,
44 mít záložní personál, ale prostě na personál se peníze nedaly, ale
45 vyhazovalo se druhou stranou, kupovaly se drahý počítače, drahý
46 telefony, do kanceláří se imrvéře přibírali noví a noví lidi, ačkoliv
47 původně, když jsem tam nastoupila, já jsem tam vlastně zůstala poslední
48 z toho původního vedení, tak tam byli všichni odejítí tím, že jako se
49 snižují stavy, protože v kanceláři jich je jak psů a nemá pak kdo
50 pracovat a postupně se to nabalilo, že těch psů se zase nabalilo ještě
51 víc, než tam původně bylo.

52 AZ: A byli to kamarádi ředitelky.

53 MS: Ano, ano.

[3:07 min]

54 AZ: Jak by jsi teda popsala komunikaci v organizaci tam, jestli byla
55 otevřená, jestli byla zřetelná, jasná, jestli se dávaly jasné jakoby úkoly,
56 příkazy.

57 MS: Nenene, to je další věc, (..) která mě tam strašně vyčerpávala, že
58 jsem měla zodpovědnost za všechno, ale přímý jakoby příkazy jsem
59 nedostávala a bylo to tak jakoby „ty si to vyřeš“, ale ve chvíli, kdy jsem si
60 to vyřešila, tak to bylo špatně, takže to bylo prostě (..) pořád narážení.

61 AZ: Takže tam nebyla nějaká koncepce, od který by ses mohla jakoby
62 odrazit? Prakticky jsi jela empiricko-intuitivně, jsi řešila věci

63 MS: Absolutně jsem jela intuitivně, samozřejmě, já jsem už dřív, když
64 jsem pracovala jakoby v soukromý sféře, tak prostě pro mě byl zákazník
65 číslo jedna. Kolem něj se musí všechno točit, to já jsem vlastně
66 přesunula si i potom v tý nový práci, že prostě klient je číslo jedna a tak
67 to prostě st to potom (..) to naráželo, no.

68 AZ: (..) Jaký si myslíš, když už jseš tady, jaký tady můžou nastat
69 problematický situace mezi pečovatelkama, myslím tím jakoby nižším
70 personálem, když to budu jakoby hierarchizovat, já to hrozně nerada
71 dělám, ale tak to je a tím vyšším, myslím tím středním zdravotním
72 personálem.

73 MS: (..) , to co jsem zatím byla schopná vypořádat, si myslím, že ve
74 chvíli, kdy sem přijde kvalitní nižší personál, tak ty střety budou mnohem
75 nižší, protože to, sehnat kvalitní nižší personál je velice složitý, protože
76 tydlecty lidi nemaj absolutně pracovní návyky, nejsou zvyklý chodit do
77 práce, pro ně je normální, že jsou 4x za rok napsaný na pracáku a prostě
78 imrvéře jim stačí razítko do papíru, že práci hledali a zase jsou
79 nezodpovědný. A ve chvíli, kdy prostě je člověk vzdělanej a kterej má
80 pocit nějaký zodpovědnosti prostě naráží na člověka, kterej chodí do
81 práce jenom proto, aby teď prostě zrovna někam chodil, prostě ty dva lidi
82 spolu nemůžou komunikovat. Já se nedivím tomu personálu.

[5:04 min]

83 AZ: S tím souhlasím. Myslíš si, že jakoby to vzdělání (..), že teda vlastně
84 je dobře, že může do tadyté pozice pečovatelky může nastoupit kdokoli
85 bez předchozího zaškolení?

86 MS: To je strašně špatně. To je úplně základ největšího průšvihů a
87 myslím si, že ještě tak dva roky zpátky, kdy byla krize, kdy člověk se bál
88 o práci, tak to nebylo v takovém stádiu, jako to je teď. A v době, kdy třeba
89 aspoň já jsem pracovala s personálem, (..) kdy opravdu nám tam ty lidi
90 vydrželi několik let, a neodcházeli, neměli důvod odcházet a netočilo
91 se to, tak to bylo úplně na jiný úrovni než to je teď. Teď prostě na
92 pracáku je ten, kdo nechce pracovat.

[5:42 min]

93 AZ: Mně třeba pečovatelky říkaj a tomu i rozumím, že třeba někdy ani to
94 vzdělání tolik potřeba není, když má to srdce, když je pro to stvořenej,

95 když se tady jakoby najde. Já si myslím, že trošku to vzdělání stejně
96 potřeba je, ten kurz, když jsi byla, tak (..) ty seš chytrá ženská, přišel ti
97 dostačující? Když to srovnáš s tím potenciálem, kterej sem jde teď z
98 venku, ty holky, který (..) je to málo...

99 MS: Nene, já jsem byla na kurzu, kterej byl (..) já jsem tam byla v době,
100 kdy nás tam ještě posílali zaměstnavatel, je to 6 let zpátky, takže ty
101 podmínky byly trošku jiný, krom toho, že jsem se tam dozvěděla, že
102 existují nějaký standardy, což už jsem věděla a ty pečovatelky to úplně
103 si myslím, nepobíraly a byl tam velice dobrý kurz první pomoci tak jinak
104 jsem se tam toho úplně moc jako nedozvěděla. Nějaký koncepce, jako,
105 nějaký různé metody, který existují vůbec, ale ono jsou ty kurzy různé,
106 že jo. Teď jde o to, že pracovní úřad vypisuje nějakou kvalitu kurzů,
107 soukromý bejvaj třeba na jiný úrovni.

108 AZ: Já myslím, že ten základní kurz, 160 hodin, kde je trošku z
109 psychologie, trošku z ošetrovatelství, trošku z něčeho je prostě strašně
110 málo, to je můj názor. A hrozně chybí právě ty komunikační dovednosti,
111 protože právě ty holky sem choděj s tím, že třeba dělaly v továrně..

112 MS: U pásu...

[7:00 min]

113 AZ: Tam nemluvily a tady musej začít mluvit a ještě třeba nemaj vůbec
114 vztah k tý práci. Takže jseš toho názoru, stejně jako já, že prostě to
115 vzdělání je rozhodně gro...

116 MS: Je potřeba, to rozhodně.

117 AZ: Když cejtíš nějakou konfliktní situaci, nějakou nelibost, ve vztahu s
118 někým, s kýmkoliv, jak to řešíš, jakou máš tendenci. Jaká je tvoje prvotní
119 tendence jako člověka?

120 MS: Já jsem horká hlava, takže já si třeba hnedka řeknu, jakože ne, to je
121 kravina, ale teď kon zrovna jsem se měla možnost před pár minutama na
122 to podívat z venku a přemejšlela jsem nad tím, že je fakt lepší odejít,
123 probrat si to v tý hlavě, vychladnout na chvíli a pak s vrátit a vysvětlit
124 tomu člověku, proč k tomu takhle došlo.. Tady došlo k jiný situaci, že ten
125 člověk (..) toho člověka rozsekala klientka a on prostě asi taky horká
126 hlava a potřeboval to nějak zpracovat aby nevybuchl, no, takže, já si
127 jako myslím (..) a hodně se to snažím prostě, odejít, vydejchat to,
128 rozmyslit to...

((skáče do řeči))

[8:02 min]

129 AZ: Nicméně tvůj přístup je – otevřenost.

- 130 MS: No tak rozhodně. Řeknu to v tu chvíli, jako!
- 131 AZ: Umíš si říct o pomoc?
- 132 MS: Myslím si, že jo.
- 133 AZ: Takže když třeba tady fakt jako je toho na tebe moc a že některý věci
134 nezvládáš, že to můžeš otevřít?
- 135 MS: To si myslím, že jo.
- 136 AZ: Dobrý! (..) Co si myslíš o nutnosti dalšího vzdělávání, ty kurzy.
- 137 MS: Ty jsou stoprocentně nutný, už jenom proto že přichází stále nový
138 metody, nový informace, nové technologie, prostě cokoliv, pořád je
139 potřeba se doučovat.
- 140 AZ: A, a, ty jsi zažila supervizi? Byla dobrá ta supervize? A když jo, proč
141 a když ne, proč?
- 142 MS: Supervize si myslím, je potřebná. Myslím si, že víc potřebnější,
143 anebo aspoň já jsem zažila, že jakoby větší váhu mají individuální
144 supervize. Ten člověk se tomu supervizorovi potom líp otevře, my jsme
145 dělali i týmový, já jsem teda u toho jako nadřízená nikdy nebyla, ale měla
146 jsem zpětnou vazbu, protože jsem měla jako docela dobrej důvěrněj
147 vztah s některejma zaměstnancema, takže mi pak řekly tu zpětnou.
148 vazbu. Oni byly prostě přesvědčený, že ten supervizor, což je pravda, byl
149 kamarád ředitelky a že prostě on jí všechno řekne. Což pravda nebyla,
150 jo? On to byl psycholog a věděl, co všechno může říct, ale tu důvěru toho
151 personálu neměl. Takže ve chvíli, kdy byla hromadná týmová supervize,
152 tak dva tři lidi tam vytáhli svůj problém, ostatní mlčeli, protože buďto byli
153 introverti a nebo se báli k tomu něco říct, aby neodkryli karty, protože to
154 neuměli vyřešit tu situaci, takže si myslím, že ty týmový, že to musí bejt
155 hodně dobře sehranej tým, aby týmová supervize měla nějakou váhu.

[9:45 min]

- 156 AZ: A nebo musí přijít supervizor, kterej je opravdu úplně odjinud, nikdo
157 ho nezná a je prostě (..) a dovede si je otevřít sám. Protě nemůže to bejt
158 kamarád ředitele, protože tam okamžitě vznikaj ty předsudky.
- 159 MS: Ano, ano, to rozhodně. Jenže většinou to tak bejvá, že toho
160 supervizora si vybere to vedení a to už tam pak je prostě pochybnost ze
161 strany těch zaměstnanců. Kolikrát dochází, nebo měli jsme situace, kdy
162 tam docházelo jakoby k sexuálnímu harašmentu ze strany uživatele a ty
163 pečovatelky si opravdu pak řekly o tu pomoc, jo, jak se maj zachovat. To
164 zrovna zafungovalo velice dobře v tom týmu. Ale myslím si, že teda
165 individuální supervize potom pomáhaly víc.

166 AZ: Protože ten člověk si tam může řešit i svoje osobní, personální věci,
167 že jo. Je to tak. Jo, a jak si myslíš, že by se organizace měla starat o
168 psychohygienu.

169 MS: No, to je právě ta možnost toho psychologa, nebo toho supervizora,
170 teda. (..) to rozhodně a (..) a já si úplně nejsem jistá, jestli nějaký
171 pravidelný sedánky, kde by ty holky si mohly říct i tomu vedení , jestli
172 jsou schopný (..) nejsem si jistá, že by někomu něco takovýho pomohlo.

173 AZ: To jsou porady, porady.

[11:01 min]

174 MS: Psychohygienu – volno, prostě dovolená. Já když odejdu na tři dny,
175 tak jako bych nikde nebyla a když odejdu na 14 dní, tak fakt vypnu,
176 takže určitě odpočinek.

177 AZ: Takže myslíš, že i ty směny, kdy jsou tři dny volna, tři dny práce, tak
178 jim to může dát možnost si trošku voráchnout?

179 MS: To mě jako přijde dost dobrý, no. Protože tím, že oni získaj i víc
180 volna o těch víkendech, tak budou víc s tou rodinou, budou víc myslet i
181 na něco jinýho, že jo.

182 AZ: Někdo to neumí stejně, no. Tak to je asi všecko. Tak to je super, tak
183 to mi stačí a já ti moc děkuju.

[11:33 min]

Motivace k práci v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Vnitřní motivace	(...) Dřív jsem pracovala jako <u>vedoucí</u> pečovatelské služby, takže přímá péče a vybrala jsem si to proto, že jsem chodila jako dítě, nebo jako studentka pracovat do nemocnice, pomáhat jako ošetřovatelka a velice mě to (..) zajímalo, nebo zajímalo, cejtla jsem se tam dobře	1/4-7
Vnější okolnosti zabraňující k výkonu profese	(...) Moje máma je zdravotní sestra a ta mě od toho zrazovala, nechtěla, abych šla na zdravotní <u>školu</u> , takže já jsem si našla tu cestu tímhle směrem	1/9-11

Úskalí pomáhající profese

Téma	Citace	str./řádek
Psychická náročnost	(...) Vyčerpání, ty lidi jako, nebo přístup k těm lidem musí bejt absolutně <u>maximální</u> , abys jim pomohla a musíš být jak fyzicky tak psychicky v pořádku, abys mohla tu pomocnou ruku podat, takže tím pádem to vysaje tebe.	1/20-23
Přístupy ke komunikaci	T: Takže to vyhoření vlastně bylo z toho, že tam byl problém s komunikací. R: Ano, ano.	2/30-32
Nesoulad s cíli organizace	(...) Já nevím, jestli to můžu říct, ale dělalo se to spíš pro politiku a pro to, jak to vypadá než pro to, co potřebuje ten klient.	2/39-41
Špatné vedení	R: (...) tak tam byli všichni odejiti tím, že jako se snižujou stavy, protože v kanceláři jich je jak psů a nemá pak kdo pracovat a postupně se to nabalilo, že těch psů se zase nabalilo ještě víc, než tam původně bylo. T: A byli to kamarádi ředitelky.	3/48-52
Nejasná koncepce	(...) To je další věc, (..) která mě tam strašně vyčerpávala, že jsem měla zodpovědnost za všechno, ale přímý jakoby příkazy jsem nedostávala a bylo to tak jakoby „ <i>ty si to vyřeš</i> “, ale ve chvíli, kdy jsem si to vyřešila, tak to bylo špatně, takže to bylo prostě (..) pořád narážení.	3/57-60
Komunikační střety mezi personálem	(...) ve chvíli, kdy sem přijde <u>kvalitní</u> nižší personál, tak ty střety budou mnohem nižší, protože <u>to</u> , sehnat kvalitní nižší personál je velice složitý, protože tydlecty lidi nemaj absolutně pracovní návyky, nejsou zvyklý chodit do práce, pro ně je <u>normální</u> , že jsou 4x za rok napsaný na pracáku a prostě imrvére jim stačí razítko do papíru, že práci hledali a zase jsou nezodpovědný.	3/73-79

Komunikace na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Osobnostní přístup ke komunikaci	(...) Já jsem v <u>podstatě</u> byla takovým (..) mezi mlýnskými kameny (..) ,protože to na mě šlo zhora z vedení, šlo to na mě zdola z podřízených, ale ty podřízený byli lidi, s kterými se dalo mluvit, kterým se dalo vysvětlit, proč nějakou věc tak chci, protože to není výmysl, protože je to potřeba z nějakýho důvodu, ale spíš jsem narážela u vedení.	2/35-39
Nejasné a nesystematické vedení	(...) ale ve chvíli, kdy jsem si to vyřešila, tak to bylo špatně, takže to bylo prostě (..) pořád narážení	3/59-60
Rozdíly v komunikaci dle vzdělání	(...) A ve chvíli, kdy prostě je člověk vzdělanej a kterej má pocit nějaký zodpovědnosti prostě naráží na člověka, kterej chodí do práce jenom proto, aby teď prostě zrovna někam chodil, prostě ty dva lidi spolu nemůžou komunikovat. Já se nedivím tomu personálu.	3/80-82
Osobnostní komunikační strategie	(...) <u>Já</u> jsem horká hlava, takže já si třeba hnedka řeknu, jakože <u>ne</u> , to je kravina, ale teďkon zrovna jsem se měla možnost před pár minutama na to podívat z venku a přemejšlela jsem nad tím, že je fakt lepší odejít, probrat si to v tý hlavě, <u>vychladnout</u> na chvíličku a pak s vrátit a vysvětlit tomu člověku, proč k tomu takhle došlo..	4/120-121 5/122-124
Osobnostní komunikační strategie	(...) no, takže, já si jako myslím (..) a hodně se to snažím prostě, odejít, vydechat to, rozmyslit to...	5/126-128
Osobnostní komunikační strategie	T: Nicméně tvůj přístup je – otevřenost R: No tak <u>rozhodně</u> . Řeknu to v tu chvíli, jako!	5/129-130

Vztahy na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Interpersonální vztahy PSS personálu	(..) , to co jsem zatím byla schopná vyzorovat, si myslím, že ve chvíli, kdy sem přijde <u>kvalitní</u> nižší personál, tak ty střety budou mnohem nižší, protože <u>to</u> , sehnat kvalitní nižší personál je velice složitý, protože tydlecty lidi nemaj absolutně pracovní návyky, nejsou zvyklý chodit do práce, pro ně je <u>normální</u> , že jsou 4x za rok napsaný na pracáku a prostě imrvére jim stačí razítko do papíru, že práci hledali a zase jsou nezodpovědný. A ve chvíli, kdy prostě je člověk vzdělanej a kterej má pocit nějaký zodpovědnosti prostě naráží na člověka, kterej chodí do práce jenom proto, aby teď prostě zrovna někam chodil, prostě ty dva lidi spolu nemůžou komunikovat. Já se nedivím tomu personálu.	3/73-82

Vzdělání a vzdělávání v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Postoj ke vzdělání PSS	T: Myslíš si, že jakoby to vzdělání (..), že teda vlastně je dobře, že může do tadyty pozice pečovatelky může nastoupit kdokoliv bez předchozího zaškolení? R: To je <u>strašně</u> špatně. To je úplně základ největšího průšvihů a myslím si, že ještě tak dva roky zpátky, kdy byla krize, kdy člověk se bál o práci, tak to nebylo v takovém stádiu, jako to je <u>teď</u> .	3/83-87 4/88
Osobní zkušenost se vzděláváním PSS	(...) Nene, já jsem byla na kurzu, kterej byl (..) já jsem tam byla v době, kdy nás tam ještě posílali zaměstnavatel, je to 6 let zpátky, takže ty podmínky byly trošku <u>jiný</u> , krom toho, že jsem se tam dozvěděla, že existujou nějaký standardy, což už jsem věděla a ty pečovatelky to úplně si myslím, nepobíraly a byl tam <u>velice</u> dobrej kurz první pomoci tak jinak jsem se tam toho úplně moc jako nedozvěděla. Nějaký koncepce, jako, nějaký různý metody, který existujou vůbec, ale ono jsou ty kurzy různý, že jo. Teď jde o to, že	4/99-107

	pracovní úřad vypisuje nějakou kvalitu kurzů, soukromý bejvaj třeba na jiný úrovni.	
Názor na nutnost dalšího vzdělávání	R: Takže jseš toho názoru, stejně jako já, že prostě to vzdělání je rozhodně gro... T: Je potřeba, to <u>rozhodně</u> .	4/114-1146
Názor supervize	Supervize si myslím, je potřebná. Myslím si, že <u>víc</u> potřebnější, anebo aspoň <u>já</u> jsem zažila, že jakoby větší <u>váhu</u> mají individuální supervize. Ten člověk se tomu supervizorovi potom líp otevře, my jsme dělali i týmový, já jsem teda u toho jako nadřízená nikdy nebyla, ale měla jsem zpětnou vazbu, protože jsem měla jako docela dobrej důvěrnej vztah s některejma zaměstnancema, takže mi pak řekly tu zpětnou vazbu. Oni byly prostě přesvědčený, že ten supervizor, což je pravda, byl kamarád ředitelky a že prostě on jí všechno řekne. Což pravda nebyla, jo? On to byl psycholog a věděl, co všechno může říct, ale tu důvěru u toho personálu neměl. Takže ve chvíli, kdy byla <u>hromadná</u> týmová supervize, tak dva tři lidi tam vytáhli svůj problém, ostatní mlčeli, protože buďto byli introverti a nebo se báli k tomu něco říct, aby neodkryli karty, protože to neuměli vyřešit tu situaci, takže si myslím, že ty <u>týmový</u> , že to musí bejt <u>hodně</u> dobře sehranej tým, aby týmová supervize měla nějakou váhu.	4/142-153 5/154-155
Překážky úspěšné supervize	(...) <u>Ano</u> , ano, to rozhodně. Jenže většinou to tak bejvá, že toho supervizora si vybere to vedení a to už tam pak je prostě <u>pochybnost</u> ze strany těch zaměstnanců.	6/159-161
Dobrá praxe v supervizi	(...) Kolikrát dochází, nebo měli jsme situace, kdy tam docházelo jakoby k sexuálnímu harašmentu ze strany uživatele a ty pečovatelky si opravdu pak <u>řekly</u> o tu pomoc, jo, <u>jak</u> se maj zachovat. To zrovna zafungovalo velice dobře v tom týmu. Ale myslím si, že teda individuální supervize potom pomáhaly víc.	6/161-165

Syndrom vyhoření, psychohygienu

Téma	Citace	str./řádek
Jak by se organizace měla starat o psychohygienu	(...) <u>No</u> , to je právě ta možnost toho psychologa, nebo toho <u>supervizora</u> , teda. (..) to rozhodně	6/169-170
Sebepéče	(...) Psychohygienu – <u>volno</u> , prostě <u>dovolená</u> . Já když odejdu na tři dny, tak jako bych nikde nebyla a když odejdu na 14 dní, tak fakt vypnu, takže určitě odpočinek.	6/174-176
Systém nastavení směnného provozu	T: Takže myslíš, že i ty směny, kdy jsou tři dny volna, tři dny práce, tak jim to může dát možnost si trošku voráchnout? R: To mě jako přijde dost dobrý, no. Protože tím, že oni získají i víc volna o těch víkendech, tak budou víc s tou rodinou, budou víc myslet i na něco jiného, že jo.	6/177-181

Příloha č. 7

Tazatel (iniciály): AZ

Respondent (iniciály): ST

Datum rozhovoru: 4. 1. 2016

Stopáž rozhovoru: 11:49 min

Místo rozhovoru: Jablonec nad Nisou

Číslo respondenta: 7

1 AZ: Tak, Soňo, prosím tě, z jakýho důvodu sis vybrala pomáhající profesi
2 a co jsi teda dělala? Ted'kon teda děláš aktivizační pracovníci, tak co jsi
3 dělala dříve.

4 ST: Předtím, než jsem nastoupila sem, jsem dělala pečovatelku v Centru
5 sociálních služeb sedm let (..), dělala jsem na odlehčovací službě, což je
6 pobytová služba 24 hodin (..), no a jsou tam lidi na 3 měsíce, je to teda
7 kompletní péče s hygienou, se vším všudy, nákupy, (..) aktivizace ve
8 volnejch chvílkách a tak (..)

9 AZ: Hm, hm. A pak v terénu jsi dělala.

10 ST: Dělala jsem i v terénu, a dělala jsem i na baráku, na Novoveský.

11 AZ: Tam byli taky zdravotníci?

12 ST: Ne! Ne, ne.

13 AZ: Ani na tý odlehčovačce?

14 ST: Ne ne ne, tam jenom, když měl někdo problém, tak se volala rychlá.
15 Jinak měli léky z domova nadávkovaný od rodin a když přišli na
16 návštěvu, tak to doplňovali oni, my jsme si toho nevšímalí, protože my
17 jsme nebyli zdravotní personál, takže, jenom podle dávkovačů.

18 AZ: (..) Ještě mi řekni, jaký vidíš úskalí tadyté profese (..), co je tam ten
19 problém, co se děje, jestli to je těžký nebo lehký ta práce.

((přemýšlí))

[1:20 min]

20 ST: No, určitě není lehká, to jako v žádným případě. Lehká není ani
21 fyzicky, ani psychicky, ale to (..) psychicky je možná horší. No, umět se
22 od toho oprostit, když zavřeš dveře v práci a jít od toho s čistou hlavou,
23 nepřemějšlet o tom.

24 AZ: A co spíš Tě, jako Tebe osobně víc oslovovalo, třeba ty klienti a
25 jejich problémy a nebo problémy v práci? Interpersonální.

26 ST: No, spíš ty klienti mě zajímali, i když ty čtyři holky, co jsem tam měla
27 jakoby na starosti, tak ty byli skvělý, my jsme si jako vyšli vstříc, všechno.
28 (..) tak někdy taky se stalo nákej, že jo, že se volala jed na druhý ještě i v
29 noci, že jo, ale spíš ty klienti, ty jejich osudy a ty vztahy rodinný a ty
30 vazby.

31 AZ: To sis odnášela prostě.

32 ST: To jsem si docela nosila v hlavě, no. Ale jako ze začátku, pak už
33 jsem se i naučila, že jako to nemůže takhle.. protože by člověk asi dlouho
34 nevydržel, no.

[2:25 min]

35 AZ: Asi by vyhořel.

36 ST: Hm, hm.

37 AZ: Takže jsi nevyhořela nějak.

38 ST: Ne!

39 AZ: A proč jsi teda vlastně odešla, když jsi nevyhořela?

40 ST: Protože jsem po zdravotní stránce nedávala 12tky noční. Měla jsem
41 problémy, neuměla jsem ve dne spát, tudíž jsem si neodpočinula, lítal mi
42 tlak, měla (..) jsem takový jakoby ty stavy, jakoby v uvozovkách, kdybych
43 někde flámovala, jo...

44 AZ: A co jsi dělala předtím teda, ty sis to jako původní povolání
45 nevybrala, tu pomáhající profesi. Cos dělala jako prvotně...

46 ST: Úplně, čím jsem vyučená, to je spojovej manipulát, to už je takový
47 historický.

48 AZ: Ty jo...Pošťačka! :-)

49 ST: To je spíš na ty telefonní ústředny a tak.

[3:04 min]

50 AZ: Aha, aha.. A cos dělala teda, než jsi šla do tý pomáhající profese?

51 ST: No, tak jsem dělala ve školství v Praze, pak jsme se přestěhovali
52 sem, tak tady jsem byla asi dva roky v krámě, no a pak už jsem šla sem
53 do těch sociálních služeb.

54 AZ: A proč?

55 ST: Protože mě to vždycky táhlo k těm lidem, spíš jako, že by jim měl
56 člověk pomáhat, vrátit nějakou tu svoji, co do nás vložili ty rodiče, no tak.

57 AZ: Nebylo to jako zoufalství, že nemůžeš sehnat práci? Jako si myslím,
58 že třeba některý ty holky tady jsou.

59 ST: Ne ne. On tam dřív než já, tam dělal manžel, v těch sociálních
60 službách, on tam rozvážel obědy a vlastně mi o tý práci vyprávěl, že jo.

61 AZ: Hm.

62 ST: O těch pečovatelkách, co všechno dělaj, no a to jsem říkala, čoveče,
63 to by mohlo bejt zajímavý a to by se mi líbilo..

[4:00 min]

64 AZ: Ty příběhy (..)

65 ST: No..

66 AZ: Hm, tak to je dobrý! A jak by jsi třeba (..) , jak se vám komunikovalo v
67 tý organizaci? Myslíš, že to byla otevřena komunikace, jasná, pohodová
(..)

68 ST: Byly tam daný dobrý pravidla, kdo kam může, a ta komunikace tam
69 určitě nevázla, to bylo jako na komunikaci velice dobrý.

70 AZ: A mluvíš o kom teďkon, ty a vedoucí?

71 ST: Já, vedoucí, ředitelka, všechny vedoucí vlastně že jo, i jako vlastně
72 mezi náma čtyřma to hodně fungovalo na tý odlehčovače.

73 AZ: Takže ty si prostě nemůžeš stěžovat.

74 ST: Ne, ne.

[4:40 min]

75 AZ: Máš pocit, že tady je to taky takový?

76 ST: Tady je (..) já nevím, já ještě ani všechny ty děvčata neznám, ale s
77 kým přijdu do styku, nebo s nima mluvím, tak si myslím, že s nima
78 nemám problém. Ale musím se víc vyptávat, víc, víc s nima mluvit. Není
79 to takový jakože, tam už to bylo, jak bych to řekla, víc zjetý a zacvičený.
80 A tady ještě furt tak nějak vážne trošičku, no.

81 AZ: A jseš spíš typ, že když cítíš nějaký problém v komunikaci, nebo ve
82 vztahu s někým, tak to otevřeš? Nebo to radši zahodíš za hlavu a
83 doneseš si to domů?

84 ST: No, pokud mi na tom člověku záleží a chci si s ním rozumět, tak
85 určitě to (..)

[5:19 min]

86 AZ: Co?

87 ST: To řeším, no.

88 AZ: Seš řešitel prostě, nebojíš se konfrontace nějaký

89 ST: Ne ne, určitě ne.

90 AZ: A pohádala si se na pracovišti s někým?

91 ST: Ne, ne

92 AZ: Vždycky se ti podařilo to nějak vykomunikovat.

93 ST: Vždycky jsem to nějak vykomunikovala, no.

94 AZ: Hm, tak to je skvělý. Máš pocit, že tady je trochu problém mezi
95 zdravotníma sestrama a pečovatelkama? Že tady existuje nějaký
96 problém? Máš to vyzorovaný? Ne, ne.

((Kroučí hlavou))

97 AZ: Necejtíš to tak, že tady je nějaká hierarchizace, že sestra je víc než
98 pečovatelka.

99 ST: (..) (..) ((Kroučí hlavou))

100 AZ: Dobře, to já si taky myslím, že není. Umíš si říct o pomoc?

101 ST: Rozhodně, to jo.

102 AZ: Od mládí? Nebo až když jsi se (..) unavila :-)

[5:59 min]

103 ST: Ne, ne. Až v těchhle pomáhajících profesích. Předtím ne.

104 AZ: Jo, jo. Až si se unavila sama sebou, tak si začala říkat o pomoc.
105 Co si myslíš o tom, že je potřeba se dál vzdělávat, takový ty různé kurzy

106 ST: Určitě! Na předchozím pracovišti jsme měli prostě imrvéře nějaký
107 prostě, školení, jo? Ať to byla komunikace se seniorem, komunikace s
108 alzheimerem, jo (..) všelijaký prostě, ale fakt jako výborý školení jsme
109 absolvovaly.

110 AZ: A supervize? Zažila jsi?

111 ST: Měli jsme supervize, ale ty byly takový, ten supervizor se nám moc
112 nezamlouval (..) protože, my jsme měli pocit (..), on se znal s vedením,
113 tykal si s nima a my jsme měli v sobě zakódovaný, že když my něco
114 otevřeme, to téma, takže on to okamžitě komunikuje s tím vrškem (..)

115 AZ: A to jste měli takovou zkušenost? Nebo proč jste to tak vnímaly?

116 ST: Ne, prostě nám ti to tak připadalo, protože, ať jsme mluvily o čemkoli,
117 tak se to nenápadně, plíživě vždycky tak nějak odrazilo na další schůzi,
118 že někdo naťuknul ten problém, co my jsme s ním mluvily a najednou o
119 tom věděli i ty nadřizený, no (..)

120 AZ: Ehm..

121 ST: Ale měli jsme pravidelný ty supervize, to jo.

122 AZ: Takže jste něco otvíraly, nebo jste pak radši byly ticho?

123 ST: No, já jsem ticho moc nebyla, ale (..) (..) většinou se to u toho
124 supervizora stočilo na takový jako že on to odlehčil.

125 AZ: jo, jo.

126 ST: A, jako, bral to spíš (..) přes takovou tu stránku (..) Nechci sexu, že o
127 tom fut mluvil, víš (..) že tím směrem to furt směřoval a odlehčoval to, no.
128 Víš, třeba jako, holky za to můžete vy, podívejte se jak vypadáte, vemte
129 si tričko ke krku a takový ty (..)

130 AZ: Jo, vy jste tam řešily jako problémy sexuálního harašmentu?

131 ST: Měli jsme pána, kterej byl, že jo (..) vyvinutej a když jsme ho měly
132 svlíkat, a jít s ním do sprchy, tak on si i rád šáhnul, že jo. No, a to se
133 věčně řešilo. Ale zase dovolil si jenom na někoho a na někoho ne.

134 AZ: Jo jasný, ten kdo to dal jasně najevo (..)

135 ST: Takže byly dva tábory, který tvrdily, že ne, že si ho uměj spacifickovat
136 a pak to i ty, co bulely, že si na ně dovoluje

[8:00 min]

137 AZ: A individuálku jsi u něj někdy měla?

138 ST: Ne ne, k tomu nedošlo, teď už to maj holky povinně.

139 AZ: Hm, hm. A myslíš, že by ses tam byla schopná otevřít na individuální
140 supervizi?

141 ST: No, kdybych mu důvěřovala a byl by to někdo fakt jako že jo, tak asi
142 jo.

143 AZ: Jo, no, tak to je dobrý no, to tak asi stačí. Mě spíš jde o to, jak se v
144 těch firmách komunikuje (..) Máš někdy pocit, že tam byla nějaká
145 hierarchizace? Třeba že šéfová je šéfová, přes to nejede vlak. Mělas
146 někdy pocit, že jako pečovatelka seš jako něco míň než ostatní v tý
147 firmě.

[8:54 min]

150 ST: Já jsem ten pocit tam nikdy neměla, určitě ne.

151 AZ: Ne, ne. A ostatní kolegyně tvoje?

152 ST: Takový ty, co měly hodně malý sebevědomí, tak ty určitě.

153 AT: Tak ty to nemaj jenom pracovní, ale všeobecně.

154 ST: No. Ale ty to měly i v soukromí určitě.

155 AZ: Takže, když tam člověk přijde, kterej je trošku hotovej, ví kdo je a ví
156 co chce a asi tu práci chce třeba

(skáče do řeči)

157 ST: Chce jí dělat !!!

158 AZ: Tak tak to tolik neřeší, jako ten, kdo úplně neví. Že pak třeba vnímá
159 jakoukoli výtku jako problém.

160 ST: No, no. A třeba já nevím (..) , i když třeba, já nevím, můžu jmenovat?

161 AZ: No, jasně.

162 ST: Tak vlastně Michala, když nám někdy něco vytkla, tak vždycky v
163 klidu a vždycky jsme věděli, proč to říká a co tím myslí.

164 AZ: Hm, jasný.

[9:37 min]

165 ST: Nikdy to nebylo takový to obcházení, jako, jedna paní povídala a
166 takže vždycky to bylo přímo, na rovinu. Udělal se průšvih, tak jsme to
167 schytaly, už se o tom nemluvalo a hotovo. Jelo se dál

168 AZ: Hm, tak to je dobry! Tak. Já už to tady vidím, že všechno, co jsem u
169 tebe potřebovala, jsi mi vlastně řekla. Tady se ti líbí?

170 ST: Tady se mi líbí, no. A až tady budou opravdu holky, který to chtěj
171 opravdu dělat (..)

172 AZ: Máš pocit, že tady jsou ještě některý, který to nechtěj dělat?

173 ST: No, že tak nějak furt brblaj, no. Jo, se vším je tady problém, no.
174 Přitom, já teda nevím, ale za těch 7 let si člověk taky něčím prošel, že jo,
175 taky se začínalo, taky se řešily furt nové věci, který přicházely a my jsme
176 nikdy jako nebrblali, ježíš marjá, co to zase vymyslely, bla bla bla. No to
177 je pěkná kravina, to nebudem dělat. Spíš jsme si sedly a řekly jsme si,
178 hele todle bude možná lepší, než bylo todle a budeme to, zkusíme to, a
179 uvidíme, vono to nějak pude a tady mě to připadá, že ty holky tomu
180 nejsou moc přístupný, těm změnám, no. Nevím, asi jsem nějaká už jako,
181 no (..)

[10:50 min]

182 AZ: Srovnáváš prostě podle sebe, no. Tak ty jsi sem šla, protože s to
183 chtěla dělat, ale voni třeba jinou práci nemůžou najít.

184 ST: No, nemůžou najít práci, to je (..)

185 AZ: Toho pracovníka v sociálních službách si dělala? Ten kurz?

186 ST: Ne, ne.

187 AZ: Musela jsi dělat nějaký kurz.

188 ST: Jo myslíš, ten rekvalifikační?

189 AZ: Myslíš, že je to jako dostatečná příprava?

190 ST: My jsme chodily do Turnova, jsme jezdily a měly jsme výborný ty
191 pedagogický tam, a ta psychologička, ta co nás měla na psychologii a to,
192 ta byla výborná. Takže my jsme z té školy jezdily úplně jako (..)

193 AZ: Nabitý..

194 ST: Dobrý, no.

195 AZ: Tak se ti to moc líbilo.

[11:29 min]

196 ST: A třeba druhá skupina u nás byla v Jablonci a ty teda byly otrávený,
197 jako že ne. Takže vono, i na todle musíš asi (..)

198 AZ: Musíš kápnout na (..) dobrej kurz a lektory

199 ST: Musíš kápnout na dobrý ty lektory.

200 AZ: A to bylo jako 160 hodin, nebo kolik toho bylo?

201 ST: (..) Tři měsíce jsme tam jezdily

202 AZ: Ale ne denně, ne?

203 ST: Ob den.

204 AZ: Hm, tak to je taky docela slušný, no. Dobrý, tak to je všechno! Já ti
205 děkuju!

[11:49 min]

Motivace k práci v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Vnitřní motivace	(...) Protože mě to <u>vždycky</u> táhlo k těm lidem, spíš jako, že by jim měl člověk pomáhat, vrátit nějakou tu svoji, co do nás vložili ty rodiče, no tak.	3/55-56
Vnější okolnosti zabraňující k výkonu profese	R: <u>Ne</u> ne. On tam dřív než já, tam dělal manžel, v těch sociálních službách, on tam rozvážel obědy a vlastně mi o tý práci vyprávěl, že jo. T: Hm. R: O těch pečovatelkách, co všechno dělaj, no a to jsem říkala, čoveče, 63 to by mohlo bejt zajímavý a to by se mi líbilo..	3/59-63

Úskalí pomáhající profese

Téma	Citace	str./řádek
Psychická náročnost	(...) No, určitě není lehká, to jako v <u>žádným</u> případě. Lehká není ani fyzicky, ani psychicky, ale to (..) psychicky je možná horší. No, umět se od toho oprostit, když zavřeš dveře v práci a jít od toho s čistou hlavou, nepřemejšlet o tom.	1/20-23
Odolnost vůči frustraci	(...) To jsem si docela nosila v hlavě, no. Ale jako ze začátku, pak už jsem se i naučila, že jako to nemůže takhle.. protože by člověk asi dlouho nevydržel, no.	2/32-34
Fyzická náročnost	(...) Protože jsem po zdravotní stránce nedávala 12tky noční. Měla jsem problémy, neuměla jsem ve dne spát, tudíž jsem si neodpočinula, lítal mi tlak, měla (..) jsem takový jakoby ty stavy, jakoby v	2/40-43

	uvozovkách, kdybych někde flámovala, jo...	
Nesoulad personálu s cíli organizace	R: Tady se mi <u>líbí</u> , no. A až tady budou opravdu holky, který to chtěj opravdu dělat (..) <p>T: Máš pocit, že tady jsou ještě některý, který to nechtěj <u>dělat</u>?</p> R: No, že tak nějak furt brblaj, no. <u>Jo</u> , se <u>vším</u> je tady problém, no.	7/170-173
Nedostatek motivace k práci v pomáhajících profesích	T: Takže, když tam člověk přijde, kterej je trošku hotovej, ví kdo je a ví co chce a asi tu práci chce třeba ((skáče do řeči)) <p>R: <u>Chce</u> jí dělat !!!</p> T: Tak tak to tolik neřeší, jako ten, kdo úplně neví. Že pak třeba vnímá jakoukoli výtku jako problém. <p>R: No, no</p>	6/155-160
Nedostatek práce na trhu	T: Tak ty jsi sem šla, protože s to chtěla dělat, ale voni třeba jinou práci nemůžou najít. <p>R: No, nemůžou najít práci, to je (..)</p>	7/182-184

Komunikace na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Dobrá praxe s firemní komunikací	(..) Byly tam daný dobrý pravidla, kdo kam může, a ta komunikace tam určitě nevázla, to bylo jako na komunikaci velice dobrý.	3/68-69
Zkušenost s nestabilním týmem	(..) Tady je (..) já <u>nevím</u> , já ještě ani všechny ty děvčata <u>neznám</u> , ale s kým přijdu do styku, nebo s nima mluvím, tak si myslím, že s nima nemám problém. Ale musím se víc vyptávat, <u>víc</u> , víc s nima mluvit. Není to takový jakože, tam už to bylo, jak bych to řekla, víc zjetý a zacvičený. A tady ještě furt tak nějak vážne trošičku, no.	3/76-78 4/79-80
Osobnostní přístup ke komunikaci	R: No, pokud mi na tom člověku záleží a chci si s ním rozumět, tak určitě to (..) <p>T: Co?</p>	4/84-89

	<p>R: To řeším, no.</p> <p>T: Seš řešitel prostě, nebojíš se konfrontace nějaký</p> <p>R: Ne ne, určitě ne.</p>	
Osobnostní komunikační strategie	(...) Vždycky jsem to nějak <u>vykomunikovala</u> , no.	4/93

Vztahy na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Interpersonální vztahy PSS a SZP	<p>T: Máš pocit, že tady je trochu problém mezi zdravotníma sestrama a pečovatelkama? Že tady existuje nějaký problém? Máš to vyzorovaný?</p> <p>R: Ne, ne. ((Kroučí hlavou))</p> <p>T: Necejtíš to tak, že tady je nějaká hierarchizace, že sestra je víc než pečovatelka.</p> <p>R: (..) (..) ((Kroučí hlavou))</p>	4/94-99
Postoj k hierarchizaci	<p>T: Mělas někdy pocit, že jako pečovatelka seš jako něco míň než ostatní v té firmě.</p> <p>R: Já jsem ten pocit tam nikdy neměla, určitě ne.</p> <p>T: Ne, ne. A <u>ostatní</u> kolegyně tvoje?</p> <p>R: Takový ty, co měly hodně malý sebevědomí, tak ty určitě.</p>	6/145-152

Vzdělání a vzdělávání v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Postoj ke vzdělání PSS	<p>T: Co si myslíš o tom, že je potřeba se dál vzdělávat, takový ty různý kurzy</p> <p>R: <u>Určitě!</u> Na předchozím pracovišti jsme měli prostě imrvére nějaký prostě, školení, jo? Ať to byla <u>komunikace</u> se seniorem, <u>komunikace</u> s alzheimerem, jo (..) všelijaký prostě, ale <u>fakt</u> jako</p>	5/105-109

		výborý školení jsme absolvovaly.	
Postoj k supervizorovi	k	(...) <u>Měli</u> jsme supervize, ale ty byly takový, ten supervizor se nám moc nezamlouval (..) protože, my jsme měli pocit (..), on se znal s vedením, tykal si s nima a my jsme měli v sobě zakódovaný, že když my něco otevřeme, to téma, takže on to okamžitě komunikuje s tím vrškem (..)	5/111-114
Zkušenost výsledkem supervizí	s	(...) Ne, prostě nám ti to tak připadalo, protože, ať jsme mluvily o čemkoli, tak se to <u>nenápadně</u> , plíživě vždycky tak nějak odrazilo na další schůzi, že někdo <u>naťuknul</u> ten problém, co my jsme s ním mluvily a najednou o tom věděli i ty nadřízený, no (..)	5/114-116
Zkušenost vedením supervize	s	(...) A, jako, bral to spíš (..) přes takovou tu stránku (..) Nechci sexu, že o tom fut mluvil, víš (..) že tím směrem to furt směřoval a odlehčoval to, no. Víš, třeba jako, holky za to můžete vy, podívejte se jak vypadáte, vemte si tričko ke krku a takový ty (..)	4/142-153 5/154-155
Dobrá zkušenost se vzděláním	se	R: Jo <u>myslíš</u> , ten rekvalifikační? T: Myslíš, že je to jako <u>dostatečná</u> příprava? R: My jsme chodily do Turnova, jsme jezdily a měly jsme výborný ty pedagogický tam, a ta psychologička, ta co nás měla na psychologii a to, ta byla výborná. Takže my jsme z té školy jezdily úplně jako (..) R: Nabitý...	7/188-193
Názor na kvalitu vzdělávání	na	R: A třeba druhá skupina u nás byla v Jablonci a ty teda byly otrávený, jako že ne. Takže vono, i na tohle musíš asi (..) T: Musíš kápnout na (..) dobrej kurz a lektory R: Musíš kápnout na dobrý ty lektory.	8/196-199

Syndrom vyhoření, psychohygienu

Téma	Citace	str./řádek
Sebereflexe	T: (...) Umíš si říct o pomoc? R: <u>Rozhodně</u> , to jo. T: Od mládí? Nebo až když jsi se (..) unavila :-) R: Ne, ne. Až v těchhle pomáhajících profesích. Předtím ne.	4/100-103

Příloha č. 8

Tazatel (iniciály): AZ

Respondent (iniciály): HL

Datum rozhovoru: 4. 1. 2016

Stopáž rozhovoru: 11:02 min

Místo rozhovoru: Jablonec nad Nisou

Číslo respondenta: 8

1 AZ: Tak, Helo, prosímte, z jakýho důvodu sis vybrala pomáhající profesi,
2 jestli to byl tvůj prvotní záměr?

3 HL: Byla jsem bez práce, potřebovala jsem jít dělat něco jiného než na
4 tři směny do fabriky (..) a šla jsem na pracovní úřad, tam mně nabídli
5 pečovatelskej kurz, tak jsem si ho udělala, pak jsem udělala ještě
6 počítače a začla jsem se se shánět po práci.

7 AZ: A jak je to dozadu dlouho?

8 HL: To je (..) dva roky. (..) Nejdřív jsem nemohla nic sehnat, pak jsem
9 sehnala v Hamrech na záskok za nemoce a za dovolenou, takže tam
10 jsem byla něco kolem půl roku. No a v té době (..), já ještě když jsem
11 dělala ten kurz, tak jsem slyšela o tý Anavitě, že se to tady bude otvírat,
12 tak jsem si sem poslala asi dvakrát životopis, nic se nedělo, pak jsem
13 teda přes známou se sem dostala na pohovor a vlastně jsem se dostala
14 sem jako pečovatelka.

[0:55 min]

15 AZ: A cos dělala předtím?

16 HL: Já jsem vyučená modistka a předtím, než jsem nastoupila na ten
17 pracák, tak jsem dělala sedm a půl let v čokoládovně, ale třisměnněj
18 provoz, v tejdnu, pro mě už neúnosný. Doktorka mě to prostě už
19 zakázala.

20 AZ: A proč sis myslela, že třeba tahle práce bude dobrá?

21 HL: Protože jsem se starala vo tatínka manželovýho, vo svýho tatínka se
22 starám (..) , vo paní Bláhovou jsem se starala a přišlo mně, že mě to
23 jakoby naplňuje a že vlastně bych se chtěla o ty lidi starat tak, aby se
24 někdo jednou staral o mě. Proto nemám ráda, když by se na ně zvyšoval
25 hlas, nebo se nějak o ně, neudělalo, co chtěj, prostě mám pocit,
26 že bych se o ně měla starat tak, jakoby se jednou někdo staral o mě.

27 AZ: A našla si se v tom?

[1:47 min]

28 HL: Našla jsem se v tom. A říkala jsem, že jsem to měla jít dělat dávno.
29 Ale bohužel, asi to chtělo svůj čas. No.

30 AZ: No, to jako všechno. A ty jsi teda dělala toho Pracovníka v sociálních
31 službách, ten kurz?

32 HL: No, ano.

33 AZ: A ten ti dal dost informací?

34 HL. Poměrně dost a velkou zkušenost jsem nabrala v těch Hamrech.

35 AZ: Praxí.

36 HL: Praxí.

37 AZ: Takže praxe si myslíš, že je důležitější než teorie

38 HL: No, řekla bych že skoro víc je ta praxe důležitější, protože sice
39 získáš nějaký informace a uděláš si obrázek, ale pak když tě hoděj do tý
40 péče, tak je to daleko složitější a člověk se musí učit vlastně vo toho
41 každýho klienta, každěj potřebuje něco jinýho a musíš se naučit pečovat.

42 AZ: A ta teorie tě třeba připravila na to, jak je to těžký komunikovat s
43 těma lidma? Měli jste toho dost jakoby k tý komunikaci?

44 HL: No, měli jsme to, ale na to se nedá snad nikdy připravit, dokud do
45 toho nepadneš.

46 AZ: Jasný. Buďto to v sobě prostě máš přirozeně (..)

((skáče do řeči))

47 HL: A nebo to nemáš!

[2:44 min]

48 AZ: Tak jo. Máš pocit, že tady třeba některý děvčata to tak jako třeba
49 ještě „nemaj“?

50 HL: Mám ten pocit.

51 AZ: Jo? Takže i kdyby měly třeba deset kurzů, že to tam třeba nebude
52 nikdy?

53 HL: NO, připadá mě, že někdo ne. No.

54 AZ: Hm. Takže, myslíš si, že ten kurz, jako, je podstatnej pro tu přípravu
55 na tuhle profesi? Aspoň aby je třeba připravil co maj umět nebo (..)

56 HL: No tak, myslím si, že je to důležitý, že přeci jenom člověk získá
57 informace a přehled i o těch různých (..) i o těch hospicích a tak, což si
58 myslím, že je důležitý i pro tuhle profesi? Ale nejvíc dá ta praxe.

59 AZ: Jo. A buďto to ten člověk dá, anebo

[3:20 min]

((Skáče do řeči))

60 HL: A nebo to nedá a musí to zabalit.

61 AZ: Musí to zabalit.

62 HL: Když je soudnej.

63 AZ: Hm. Když hodně nepotřebuje peníze, třeba.

64 HL. Hm.

65 AZ: A jaký jsou teda rizika, jaký vidíš rizika nebo hlavní úskalí týchle
66 profese, co je na ní nejtěžší?

67 HL: No, nejtěžší je ta komunikace s lidma a vyhovět jim v tom, co
68 potřebujou, aby to nezkouzlo do nějakýho zneužívání toho klienta a.. a..
69 šikany od toho klienta. Prostě je to takový, jakože člověk musí najít
70 nějaký ty meze. Jo, že to musí bejt v rámci nějakých možností. Protože
71 jsou i tady jsou klienti, který by prostě člověka fakt jako (..)

((skáče do řeči))

72 AZ: Vytáhli z kůže, stáhli z kůže...

[4:03 min]

73 HL: No. Ale rozumně prostě a a...

74 AZ: Udělat si ty hranice, třeba.

75 HL: Udělat si ty hranice, no, nějaký mantinely.

76 AZ: A mezi pečovatelkama? Třeba nějaký riziko komunikační? Mezi
77 váma, třeba ve skupině jste si sedly, ale třeba s jinou?

78 HL: My jsme si sedly, já nejsem konfliktní člověk, takže se vždycky
79 snažím domluvit s každým, jo. Takže, ale třeba skupina, co chodí naproti
80 nám, tak hm: jako, ne že bysme si nesedly, jsou jako holky v pohodě, ale
81 já třeba mám na některý věci náhled jinej než třeba holky, protože třeba
82 jedna řekne, já už jsem to dělala osm let, já už třeba vím, o čem to je, ale
83 právě dělaj tu paní Volkovou v jedný a mě se to nelíbí, protože si myslím,
84 že ona zrovna potřebuje tu nadstandardní péči.

[4:55 min]

- 85 AZ: A umíš to říct nahlas, prosímtě?
- 86 HL: No, jako jí přímo bych to asi nedokázala říct, protože vona je takovej
87 ranař, že (..) a já (..) nechci vyvolávat žádný konflikty, takže jí bych to asi
88 neřekla.
- 89 AZ: A pomohlo by, kdybysme to třeba řekli na poradě, prostě otevřeně,
90 nahlas, aby se to tam otevřelo? Protože já si myslím, že otevřená
91 komunikace je prostě nejdůležitější.
- 92 HL: Myslím si, že jo, protože by to chtělo, aby to slyšely nahlas a trošku
93 se chytli za nos, trošku nad tím zapřemejšlely, protože konkrétně zrovna
94 k týdle paní, tak si myslím, že je to strašně špatně že to dělaj v jedný.
- 95 AZ: Hm. Ještě nějaký další rizika, kromě tohodle, nějaký další? Kromě
96 komunikace, tak nějak jako (..). Máš pocit, že je to psychicky náročná
97 práce?
- 98 HL: Je to psychicky náročná práce, ale člověk se musí naučit to nechávat
99 tady a nenosit si to domů. To mě učila moje dcera, protože já jsem to
100 absolutně neuměla, ale dneska si řeknu, odcházím, tak se mějte hezky,
101 ať se vám daří a já jdu domů.
- 102 AZ: Tak, a přepneš na maminku, na babičku a jdeš.
- 103 HL: A jdu domů.
- 104 AZ: Jak bys popsala komunikaci třeba i v té minulý organizaci a tady?
105 Jestli je v tom nějaký rozdíl. Myslím komunikaci mezi váma, náma, mezi
106 váma a zdravotníma sestrama, máš nějaký problém se sestrama?

[6:10 min]

- 107 HL. Ne, ne.
- 108 AZ: Máš pocit, že je to jako všecko v pohodě?
- 109 HL: Jako, já si myslím, když člověk chce, aby se všema vyšel a byl v
110 pořádku ten (..) kontakt, takže to jde. A já jako, za sebe musím mluvit, já
111 problém nemám.
- 112 AZ: A cejtíš se, třeba, od těch zdravotních sester tak nějak jako že na
113 vás koukaj z vrchu?
- 114 HL: Ne, ne. Já ne.
- 115 AZ: Nezažilas to ani v těch Hamrech, ani tady. Může to bejt tím, že třeba
116 máš tu práci fakt ráda a snažíš se jí dělat dobře?

[6:43 min]

117 HL: Je to možný a snažím se, když třeba oni jdou převazovat, tak jsme
118 jim k ruce, podáme, odnesem a tak a co vím třeba tady vodsad', tak to ty
119 zdravotní sestřičky jako z našeho patra chválej, protože třeba jinde na
120 patrech se to neděje.

121 AZ: Takže myslíš, že jsou vztahy mezi pečovatelkama a zdravotníma
122 sestrama dobrý?

123 HL: Já myslím, že jo.

124 AZ: Koukáš na to ze svého úhlu pohledu, nebo z úhlu pohledu tý vaší
125 skupiny.

126 HL: Teda, zas vím, že třeba na druhém patře občas tam to zaskřípe, ale
127 já si myslím, že když si to člověk vyjasní, takže to, takže by neměl bejt
128 žádný problém, ale to je třeba si to říct.

129 AZ: A když to někdo neumí, třeba jako ty, otevřeně jít do té konfrontace,
130 tak jak si myslíš, že by se to mělo dělat?

131 HL: Asi, kdyby se dělo něco od těch zdravotních sester, tak bych se jim
132 ozvala. Asi bych si to jako za sebe samu, už dneska, dokázala říct. Ale
133 musela jsem na sobě hodně pracovat. Já jsem málo komunikativní
134 člověk a bohužel z předešlého vztahu jsem měla to, že já jsem, drž pusu
135 a takovýhle, a já jsem doma téměř nemluvila a v zaměstnání jsem byla
136 tak zamlklá, že jsem nemluvila taky. A fakt jsem se to učila a strašně mě
137 dokopala moje dcera, k tomu a myslím si, že se to hodně zlepšilo, ale
138 pořád v sobě mám takovej blok, že jo.

[8:10 min]

139 AZ: Takže ty porady, třeba jednou za měsíc, kde se to otevře ty problémy
140 (..)

((skáče do řeči))

141 HL: Já si myslím, že jsou fajn.

142 AZ: Umíš si říct o pomoc? Kdybys měla pocit, že potřebuješ

143 HL: Umím.

144 AZ: Umíš přijít a důvěřuješ třeba i tady vedení, důvěřovala jsi tomu
145 minulému vedení, jako že jsou schopný ty věci odkrejt?

146 HL: Mám tady lidi, který, jako třeba seš ty, že fakt jako se nebojím říct, za
147 Míšou jdu, za vrchní. Jako myslím si, že, když něco (..) a nebo když
148 potřebujeme něco u zdravotní sestřičky, tak za ní dojdeme, slušně jí
149 poprosíme a nesešla jsem se s tím, že by nás někdo odmítnul. Když maj

150 rozdělanou práci, tak řeknou, hned přijdu, jak to dodělám, to není
151 problém.

152 AZ: A v těch Hamrech, tam máš pocit, že to bylo taky takhle nastavený?

[8:54 min]

153 HL: Bylo, ale asi já že jsem tam nebyla tak dlouho, tak některý ty
154 sestřičky ke mně byly takový zdrženlivější, ale taky tam nebyl jako
155 komunikační problém. Chovaly se slušně všichni, jako, nemůžu říct.

156 AZ: Jak koukáš na další vzdělávání? Vás, pečovatele, takový ty povinný
157 kurzy?

158 HL: Myslím, že nejsou na škodu.

159 AZ: Dobře. A (...)zažila jsi supervizi v těch Hamrech, bylas někdy na
(skáče do řeči)

160 HL: Nebyla.

161 AZ: Nebyla. A víš co to je ta supervize?

162 HL: Moc ne.

163 AZ: Nevíš. Hm. Takže vlastně za nějaký dva roky práce (...) v sociálních
164 službách jsi nezažila nikdy jakoby (...)

165 HL: No, ne já vlastně v tom ještě nejsem dva roky.

166 AZ: Jo jo, takže to je

[9:39 min]

167 HL: Já jsem v tom tak, i s tou prací tady, tak rok.

168 AZ: Rok, jo, jo, jo. Takže supervize je takový sezení s člověkem z venk,
169 kterej právě umí jakoby ten tým rozpohybovat, aby si jakoby otevřeně
170 spolu povídali a tak, já přemejšlím, že bysme, no ony by tady měly bejt
171 taky. Právě, aby se otevřeli ty lidi a začali komunikovat otevřeně.

172 HL: A to si myslím, že by nebylo na škodu.

173 AZ: Že by to bylo dobrý. Tak jo! Jak se staráš o svojí psychohygienu,
174 nebo jak by sis představovala, aby ta organizace se starala o to, abyste
175 nevyhořeli? Máš nějakou třeba představu, jak by to mohlo vypadat?

[10:09 min]

176 HL: Já si myslím, že se člověk potřebuje odreagovat určitě vod tohodle.
177 Mně třeba už nabíjí to, že mám rodinu, velkou rodinu a zaplatpánbu

- 178 zdravou a šťastnou a ty mě strašně dobíjej baterky (...). Můj chlap taky,
 179 protože to je prostě sluníčko a strašně pozitivní člověk, takže ten a pak
 180 strašně ráda prostě si dojdou na takový ty holčičí věci, kosmetiku,
 181 kadeřníka, kde dokážu vypnout a je to pro mě strašnej relax.
- 182 AZ: Umíš prostě oddělit tu práci od toho soukromí
- 183 HL: Naučila jsem se to! Naučila jsem se to.
- 184 AZ: A udělat si to, co potřebuješ.
- 185 HL: Ale fakt mě v tomhle hrozně pomohla moje dcera.
- 186 AZ: Kolik vono jí je?
- 187 HL: Teď jí je 34.
- 188 AZ: Jo, tak to už se má radši, než ses měla ráda ty, vid'. Ty ses to musela
 189 naučit. Dobrý, já ti Helčo děkuju, to mi úplně stačí. Já děkuju moc.

[11:02 min]

Motivace k práci v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Vnější okolnosti motivace	(...) Byla jsem bez práce, potřebovala jsem jít dělat něco jiného než na tři směny do fabriky (..) a šla jsem na pracovní úřad, tam mně nabídli pečovatelskej kurz, tak jsem si ho <u>udělala</u> , pak jsem udělala ještě počítače a začla jsem se se shánět po práci.	1/3-6
Osobnostní postoj k p.p.	(...) <u>Protože</u> jsem se starala vo tatínka manželovýho, vo svýho tatínka se starám (..) , vo paní Bláhovou jsem se starala a přišlo mně, že mě to jakoby naplňuje a že vlastně bych se chtěla o ty lidi starat tak, aby se někdo jednou staral o mě. Proto nemám ráda, když by se na ně zvyšoval hlas, nebo se nějako na ně, prostě, neudělalo co chtěj, prostě mám pocit, že bych se o ně měla starat tak, jakoby se jednou někdo staral o mě.	1/21-26
Soulad s profesí p.p.	(...) <u>Našla</u> jsem se v tom. A říkala jsem, že jsem to měla jít dělat <u>dávno</u> . Ale bohužel, asi to chtělo svůj	2/28-29

	čas. No.	
--	----------	--

Úskalí pomáhající profese

Téma	Citace	str./řádek
Nedostatek kompetencí pro pomáhající profesi	T: Jasný. Buďto to v sobě prostě máš přirozeně (..) ((skáče do řeči)) R: A nebo to nemáš!	2/5-46
Nedostatek kompetentního personálu	T: (...) Máš pocit, že tady třeba některý děvčata to tak jako třeba ještě „nemaj“? R: Mám ten pocit.	2/48-50
Psychická náročnost, komunikační dovednosti.	R: No, <u>nejtěžší</u> je ta komunikace s lidma a vyhovět jim v tom, co potřebujou, aby to nezklouzlo do nějakýho zneužívání toho klienta a.. a.. šikany od toho klienta. Prostě je to takový, jakože člověk musí najít nějaký ty <u>meze</u> . Jo, že to musí bejt v rámci nějakých možností. Protože <u>jsou</u> i tady jsou klienti, který by prostě člověka fakt jako (..) ((skáče do řeči)) T: Vytáhli z kůže, stáhli z kůže...	3/68-72
Nedostatek osobnostních kompetencí	(...) Udělat si ty hranice, no, nějaký mantinely.	3/75
Psychická náročnost	(...) Je to psychicky náročná práce, ale člověk se <u>musí</u> naučit to nechávat tady a nenosit si to domů.	4/98-99

Komunikace na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Osobnostní komunikační strategie	(...) já <u>nejsem</u> konfliktní člověk, takže se vždycky snažím domluvit s každým, <u>jo</u> . Takže, <u>ale</u> třeba skupina, co chodí naproti nám, tak hm: jako, ne že bysme si nesyly, jsou jako holky v pohodě, ale já třeba mám na některý věci náhled <u>jinej</u> než	4/78-82

	třeba holky, protože třeba jedna řekne, já už jsem to dělala osm let, já už třeba vím, o čem to je	
Osobnostní komunikační strategie	(...) <u>No</u> , jako jí přímo bych to asi nedokázala říct, protože vona je takovej ranař, že (..) a já (..) <u>nechci</u> vyvolávat žádný konflikty, takže jí bych to asi neřekla.	4/86-88
Osobnostní přístup ke komunikaci	(...) Asi, <u>kdyby</u> se dělo něco od těch zdravotních sester, tak bych se jim <u>ozvala</u> . <u>Asi</u> bych si to jako za sebe samu, už <u>dneska</u> , dokázala říct. Ale musela jsem na sobě hodně pracovat. Já jsem <u>málo</u> komunikativní člověk a bohužel z <u>předešlýho</u> vztahu jsem měla to, že já jsem, drž pusu a takovýhle, a já jsem doma téměř nemluvila a v zaměstnání jsem byla tak zamlklá, že jsem nemluvila taky. A fakt jsem se to učila a strašně mě dokopala moje dcera, k tomu a <u>myslím</u> si, že se to hodně zlepšilo, ale pořád v sobě mám takovej blok, že jo.	5/131-138

Vztahy na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Interpersonální vztahy PSS a SZP	T: Myslím komunikaci mezi váma, náma, mezi váma a zdravotníma sestrama, máš nějaký problém se sestrama? R: Ne, ne.	4/105-107
Interpersonální vztahy PSS a SZP	T: Takže myslíš, že jsou vztahy mezi pečovatelkama a zdravotníma sestrama dobrý? R: Já myslím, že jo.	5/121-123
Vnímané rozpory v kolektivu	(...) Teda, zas vím, že třeba na druhým patře občas tam to zaskřípe, ale já si myslím, že když si to člověk <u>vyjasní</u> , takže to, takže by neměl bejt žádný problém, ale to je třeba si to <u>říct</u> .	5/126-128
Zkušenost z předešlého zaměstnání	(...) tak některý ty sestřičky ke mně <u>byly</u> takový zdrženlivější, ale taky tam nebyl jako komunikační problém. Chovaly se slušně všichni, jako, nemůžu říct.	6/153-155

Vzdělání a vzdělávání v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Osobní zkušenost se vzděláváním PSS	<p>T: A ty jsi teda dělala toho Pracovníka v sociálních službách, ten kurz?</p> <p>R: No, ano.</p> <p>T: A ten ti dal dost <u>informací</u>?</p> <p>R: Poměrně <u>dost</u> a velkou zkušenost jsem nabrala v těch Hamrech.</p>	2/30-34
Osobní zkušenost se vzděláváním PSS	(...) řekla bych že skoro <u>víc</u> je ta praxe důležitější, protože sice získáš nějaký informace a uděláš si obrázek, ale pak když tě <u>hoděj</u> do tý péče, tak je to <u>daleko</u> složitější a člověk se musí učit vlastně vo toho každýho klienta, každěj potřebuje něco jinýho a musíš se naučit pečovat.	2/38-41
Osobní zkušenost se vzděláváním PSS	<p>T: A ta teorie tě třeba připravila na to, jak je to těžký komunikovat s těma lidma? Měli jste toho dost jakoby k tý komunikaci?</p> <p>R: No, měli jsme to, ale na to se nedá snad nikdy připravit, dokud do toho nespadneš.</p>	2/42-45
Osobní zkušenost se vzděláváním PSS	<p>T: Hm. Takže, myslíš si, že ten kurz, jako, je <u>podstatnej</u> pro tu <u>přípravu</u> na tuhle profesi? Aspoň aby je třeba připravil co maj umět nebo (..)</p> <p>R: No tak, myslím si, že <u>je</u> to důležitý, že <u>prec</u> jenom člověk <u>získá</u> informace a přehled i o těch různějch (..) i o těch hospicích a tak, což si myslím, že je <u>důležitý</u> i pro tuhle profesi? Ale <u>nejvíc</u> dá ta praxe.</p>	3/54-58
Soulad s dalším vzděláváním	<p>T: Jak koukáš na další vzdělávání? Vás, pečovatelek, takový ty povinný kurzy?</p> <p>R: Myslím, že <u>nejsou</u> na škodu.</p>	6/156-158
Soulad s možností supervize	T: Rok, jo, jo, jo. Takže supervize je takový sezení s člověkem z venku, kterej právě umí jakoby ten tým rozpohybovat, aby si jakoby otevřeně spolu povídali a tak, já přemejšlím, že bysme, no ony by tady měly bejt taky. Právě, aby	7/168-171

	se otevřeli ty lidi a začali komunikovat otevřeně. R: A to si myslím, že by nebylo na škodu.	
--	---	--

Syndrom vyhoření, psychohygienu

Téma	Citace	str./řádek
Sebereflexe	T: Umíš si říct o pomoc? Kdybys měla pocit, že potřebuješ R: <u>Umím</u> .	6/142-143
Důvěra v organizaci	(...) <u>Mám</u> tady lidi, který, jako třeba seš ty, že fakt jako se nebojím říct, za Míšou jdu, za vrchní. Jako myslím si, že, když něco (..) a nebo když potřebujeme něco u zdravotní sestřičky, tak za ní dojdeme, slušně jí poprosíme a nesešla jsem se s tím, že by nás někdo odmítnul.	6/146-149
Osobní přístup k psychohygieně	(...) Já si myslím, že se člověk potřebuje odreagovat určitě vod tohodle. Mně třeba už nabíjí to, že mám rodinou, velkou rodinu a <u>zaplať pámbu</u> zdravou a šťastnou a ty mě <u>strašně</u> dobíjej baterky (..). Můj chlap taky, protože to je prostě sluníčko a <u>strašně</u> pozitivní člověk, takže ten a pak <u>strašně</u> ráda prostě si dojdu na takový ty holčičí věci, kosmetiku, kadeřníka, kde dokážu <u>vypnout</u> a je to pro mě <u>strašnej</u> relax.	7/176-181

Příloha č. 9

Tazatel (iniciály): AZ

Respondent (iniciály): HP

Datum rozhovoru: 12. 1. 2016

Stopáž rozhovoru: 19:56 min

Místo rozhovoru: Jablonec nad Nisou

Číslo respondenta: 9

1 AZ: Tak, Hani, prosím tě, řekni mi, z jakýho důvodu sis vybrala profesi
2 zdravotní sestry.

3 HP: (..) Asi proto, že mamka byla strašně let předsedkyní červeného
4 kříže a (..) vodila mě sebou na různé akce, takže tam to asi začalo

5 AZ: Jako dítě.

6 HP: Jako dítě už jsem chodila vlastně od 12ti let (..) na závody, vlastně,
7 pracovat jako dobrovolná sestra nebo tak nějak. To mě brávala sebou,
8 pak už jsem vlastně chodila sama od 15ti let, samostatně.

9 AZ: Takže na zdravotku pak jsi šla, jo?

10 HP: Ehm.

11 AZ: A co teda, tak (..) jak dlouho seš teda ve zdravotnictví?

12 HP: (..) vod (..) pracuju vod 81. roku.

13 AZ: A ve špitálech, nebo kdes dělala?

[0:54 min]

14 HP: Dělala jsem dvacet let na neurologii no a potom, jak jsem se různě
15 stěhovala a rozváděla a tak, tak jsem prošla takovejma (..), jako, zavřeli
16 nám nemocnici, takže jsem šla na kožní, no a potom (..) ježíš, no (..) a
17 pak jsem i vlastně dělala v Domově důchodců v Turnově. Kde si mi líbilo,
18 no a (..) vlastně pak jsem se chtěla k tomu vrátit.

19 AZ: Takže tam jsi dělala jako taky zdravotník a byly tam taky
20 pečovatelky, jo? A to bylo ještě v době kdy byly ošetřovatelky ošky nebo
21 už to byl jako pracovníci v sociálních službách.

22 HP: To je vlastně zpátky, jsem tam skončila, je to vlastně zpátky asi 4
23 roky.

24 AZ: Takže to už tam byl ten novej systém, ehm. Můžeš porovnat třeba
25 práci tam a práci tady, co se týká jako komunikace mezi pečovatelkama
26 a váma, jako zdravotnickým personálem?

[1:50 min]

27 HP: Můžu, no, ale je to úplně jinak nastavený tady, no.

28 AZ: Tak k tomu asi dojdeme. A jaký si myslíš, že jsou vlastně rizika tý
29 pomáhající profese? Co je tam za úskalí za riziko největší (..), dělat tudle
30 práci.

31 HP: Že to je fyzicky náročný, psychicky náročný z toho důvodu, že (..) ty
32 lidi nejsou (..) jako normální nemocnej v nemocnici. Že tam jsou ty
33 demence a takže se s nima nedokážeme domluvit. Jako (..) někdo to
34 porovnává ty starý lidi s dětma, ale vono se to nedá. To dítě něco učíme,
35 toho starýho člověka už nenaučíme. Prostě už s ním se jenom jakoby se
36 musíme naučit vycházet.

37 AZ: To jsou teda jediný úskalí pro pomáhající profese, nebo třeba i další,
38 ty mluvíš jenom o klientech, ale nežijeme jenom s klientama, my tady
39 žijeme i mezi sebou, tak myslíš třeba, že je i psychicky náročný
40 komunikovat mezi sebou?

41 HP: No, to určitě. (..) za prvé je to, z velký částí je to tím, že to je ženskéj
42 kolektiv a navíc nejsou všichni zdravotníci, takže přijdou z různých
43 profesí a ani k tomu nemaj blízko a někdo si to ani nenajde tu cestu k
44 tomu. Dělá to jenom pro to, že potřebuje tu práci.

45 AZ: A tam to cejtíš, že třeba, že mluvíme o tobě, že tam můžou vznikat
46 nějaký komunikační bariéry? Když víš, že to někdo nedělá rád a jenom
47 proto, že musí?

[3:32 min]

48 HP: Já jsem zrovna včera tady vyslechla od jedný holky, který jsem řekla
49 „ty, ale takhle, takhle nemůžeš jako to“. A ona říká: „mně to je jedno, já to
50 tady mám jako přestupní stanici a já tady stejně nechci bejt, tak ať mě
51 vyhoděj , mně to je jedno“.

52 AZ: Hm.. A s tím se pak blbě pracuje.

53 HP: S tím se, to pak není možná, vůbec žádná dohoda. Vo nějaký
54 spolupráci.

55 AZ: No, k tomu mě teda napadá už přímo jako otázka, proč to neřekneš
56 dál? Že třeba ona může i škodit nevědomě, nebo i vědomě, víš? Že třeba
57 jako se to nedozvíme, nebo se to nedozví vrchní, aby si s ní promluvila.

58 HP: Ona tady je krátce, já čekám, že se jako něco zlomí a nebo že to
59 řekla jenom v nějakým

60 AZ: Jako v tíži, pod tlakem.

61 HP: Hm.

[4:27 min]

62 AZ: (..) Takž(..) jaká si myslíš, že je komunikace v organizaci? Na čem
63 závisí, jak ta organizace celkově komunikuje?

64 HP: ((přemýšlí)) Já si myslím že, no, je fakt, že tady je oproti Turnovu, že
65 tady funguje, no. Než jsem tam končila, tak tady funguje komunikace
66 mezi vrchní sestrou a tím personálem nižším a mezi váma sociálníma
67 pracovnicema. Protože tam oni jenom ráno nahlásili kdo přijde, zavřeli se
68 do kanceláře a tím to skončilo. Ty s náma vůbec nekomunikovali.

69 AZ: A je to takhle lepší?

70 HP: Je to takhle lepší. Mně to vyhovuje. Ohromně. A tam to ještě bylo
71 jiný v tom, že (..) je teda pravda, že tam byla vrchní sestra a občas, když
72 jsem tam nastoupila, tak tam byla ještě jakoby vedoucí pracovnice
73 pečovatelek. A ta tam je i dneska. A tím pádem jako (..), ta sestra si tam
74 dělala jenom svoje, vůbec nezodpovídala za tu péči. Tam akorát měla
75 jakoby vyšší zodpovědnost (..) když tam nikdo nebyl. To znamená, já
76 nevím. O noční tam byla jenom s tou pečovatelkou nebo už i odpoledne
77 a v tu chvíli tam byla ona jako ta nejvyšší. A mohla se rozhodovat a měla
78 i práva nebo spíš i povinnosti informovat o úmrtí, jo a takovýhle všechny
79 ty věci, mohla volat přímo ona lékaře, třeba když se něco dělo.

[6:23 min]

80 AZ: Tenhle systém ti přijde lepší? Co ti přijde lepší, jak je to nastavený,
81 jako co je u nás, co se týká zodpovědnosti zdravotní sestry na patře,
82 třeba přes den?

83 HP: Hm, možná že je lepší, ale, ale nejsem na to zvyklá. Vždycky jsem
84 byla jakoby já ta podřízená a nikdy jsem neměla za těch třicet let tolik (..)

85 AZ: Zodpovědnosti a pravomoci vlastně

86 HP: No, no, takže se učím.

87 AZ: Jo, jo. A seš v pohodě? Myslíš, jako, že to je v pohodě? Že to dáš?

88 HP: Já myslím, že když jsou ty děvčata jako dob, dobrý, a.. a.. prostě
89 tak to funguje. Tam, tam jsou výjimky, který prostě sem nepatřej.

90 AZ: Myslíš si, že ty pečovatelky, který sem přicházej z venku, že je nutný,
91 aby měly ten kurz pracovníka v sociálních službách. Že to je to
92 podstatný, co z nich ty pečovatelky udělá? Jakej na to máš názor?

93 HP: Hm, myslím si, že by něco o tom měly vědět, ale že by to bylo úplně
94 to (..).

95 AZ: Takže co je to podstatný pro tu práci pečovatelek?

96 HP: ((přemýšlí)) Asi ta empatie a (..)

97 AZ: A asi to srdce, vid'...

98 HP: Hm..

99 AZ: To když není, tak asi ani žádná odbornost nestačí, jako z zdravotnic,
100 je to tak.

101 HP: Hm, hm.

102 AZ: Že nás třeba bylo ve třídě 40 a dělá to dvacet holek, to zdravotnictví.
103 Prostě z toho odešly, protože měly nějakou jinou cestu, takže když se ten
104 člověk rozhodne, tak odejde stejně jinam a odbornost nestačí. Jak to bylo
105 v tom domově tam, v tom Turnově. Tam se mění ten tým pečovatelek?
106 Byla tam nějaká fluktuace?

[8:15 min]

107 HP: Neustále. Neustále.

108 AZ: A čím myslíš, že to je?

109 HP: ((přemýšlí)) Hm, no, nevím no. Jako vím, že tam odešly kvůli tomu,
110 že tam pro ně to byla těžká práce fyzicky, že to nezvládaly. No a (..) pak
111 já nevím, třeba to chtěly změnit, nechtěly, bylo to pro ně takový.. (..)
112 třeba někdo odešel, sice zůstal ve zdravotnictví, ale šel třeba do
113 nemocnice, s tím, že tadyto už je jenom poslední jakoby (..), jo? Ta
114 šance odchodu někam není, jo? Tady už jenom čekali na smrt.

115 AZ: Pečovatelky?

116 HP: Ne, ty lidi, ty klienti!

117 AZ: Já myslela pečovatelky!!! :-)

118 HP. Klienti, ano, a ty pečovatelky to takhle nechtěly.

119 AZ. Jo, jo jo jo!! Takže myslíš, že vyhořivaly z důvodu toho, že pracují s
120 těma klientama, kteří vlastně odchází ze života, jo?

121 HP: Jo, když už byly, pak třeba odešly do nemocnice, byly třeba na
122 ortopedii a pak říkaly, že to je Havaj, že jo. Tak je vodoperujou, voni se
123 uzdravěj a viděj jakoby něco. A tady nic neviděli, jo? Moc, dobře o toho
124 člověka pečujeme, ale (..)

[9:50 min]

125 AZ: Setkala si se někdy s názorem, že (..) jakoby zdravotní sestry jsou
126 nadřazený těm pečovatelkám, že oni se můžou cejtit jako ehm: jakože
127 přehlížený?

128 HP: Jo, jo a teďka v poslední době :-)

129 AZ: Jo, u nás?

130 HP: A děvčata to strašně špatně snášej. Ty pečovatelky.

131 AZ: Ale je to od konkrétní sestry, ne? Není to všeobecněj náhled, že jako
132 všechny sestry.

133 HP: Ne, ne.

134 AZ: Když se prostě povede sestra, která je taková, tak to ty pečovatelky
135 špatně snášej. Taky se to ke mně doneslo.

136 HP: Já jsem jí to říkala a ona se vlastně zlobí i na mě, že jsem jí to řekla.
137 A já jsem to myslela dobře, jsem to myslela tak, aby právě ty holky na ní
138 nebyly našťvaný. Protože ty holky to řeknou.

139 AZ: Takže to je taková trošku konfliktní situace, která tady vznikla a ty
140 prostě jdeš a otevřeně jí, jakoby, ve snaze, aby ona otevřela oči a
141 změnila ten svůj přístup, tak jí ti prostě řekneš. Takže seš otevřená, seš
141 pro otevřenou komunikaci.

143 HP: Jak kdy, většinou se bojím, ale já jsem tady spokojená. Já jsem dost
144 dlouho, teďka třeba na tom minulým pracovišti, tam byla jakože seš
145 stará, neschopná, jo? (..) vysloveně, fakt mi to bylo neustále takhle to..
146 Já jsem absolutně neměla žádný sebevědomí, vůbec.

[11:31 min]

147 AZ: A čeho se teda bojíš? Třeba kdyby si šla otevřeně něco říct, tak
148 máme to za sebou tu situaci, tak co tam je jako největší ten tvůj strach,
149 odkad' se bere? Čeho se bojíš?

150 HP: No, aby se na mě někdo nezlobil, abych prostě (..)

151 AZ: Z těch pečovatelek, z těch kolegyň.

152 HP: Taky, taky !! NO, aby se mezi náma něco nepokazilo, takže si často
153 říkám, radši buď ticho, to, ale tady už jsem párkrát řekla a zase se to až
154 tak neotočilo.

155 AZ: No vidíš, taky si myslím, a hlavně, když už to řekneš, tak je to proto,
156 že už je fakt něco špatně! Třeba něco s péčí. A tobě jde o péči, a když jí
157 někdo dělá blbě, tak je to prostě potřeba prostě říct ty věci, že jo. Takže
158 tobě jde jenom o to překonat ten strach a bejt otevřenej. A v životě to
159 máš jak? Seš spíš taková, že spíš upozadíš ten konflikt v sobě, nebo
160 jak? Mimo práci.

[12:28 min]

161 HP: Mimo práci? Jak kdy, no. Spíš to jako, ty konflikty v práci, odnese
162 manžel.

163 AZ: Jo, naházíš to na něj :-)

164 HP: Naházím to na něj.

165 AZ: A když ti třeba řeknu, hele, proč nepřijdeš k nám, stačí to naházet na
166 mě, důvěřovala bys tomu? (..)

167 HP: Víš co, do určitý doby jo, ale teď se mi tady stalo (..) věc, jak vyhodili
168 Romanu, tak Lucka vrchní řekla tý Romaně, kdo vlastně si na ní žaloval.
169 A ona ještě než skončila, tak to samozřejmě všem řekla, že jo. Takže teď
170 tady koluje - tadleta, tadleta práská, tadle. A já prostě teď se budu asi
171 bát něco asi. Protože navíc nejsem jablonecká.

172 AZ: Prosímte, toho není potřeba se bát, toho bych se fakt nebála. Hele,
173 co si myslíš, takže když je nějaká konfliktní situace na pracovišti, tak
174 tvoje prioritní je to nějakým způsobem (..)

[13:40 min]

((skáče do řeči))

175 HP: Řešit sama!

176 AZ: Řešit. A když už si nemůžeš poradit sama (..)

177 HP: Jo, tak to jdu buď za vrchní a nebo teda za váma.

178 AZ: No, no. Protože ty věci se prostě potřebujou řešit. Tak to je. A umíš
179 si teda říct o pomoc?

180 HP: Teďka už jo, no, ale jo, měla jsem tam pár let takovej blok.

181 AZ: A z toho Turnova, jsi odcházela, byla jsi vyhořelá? Nebo nebyla,
182 nebo jak to bylo?

183 HP: Ne, tam byla ta, ta vrchní, která tady měla taky nastoupit, ta sestra a
184 pak teda pan ředitel si tam volal, která nikdy prostě (..) nikdy nedělala ve
185 zdravotnictví, asi rok a pak prodávala plíny, byla instruktorka plín a já
186 nevím co byla mezitím všechno a teď se dostala na post, navíc (..)
187 alkoholička, která měla takový problémy, různý, (..) jo, něco řešila,
188 jednou byla rozesmátá prostě, a druhej den šly hlavy dolů.

[14:54 min]

189 AZ: Ehm, takže tam byly špatný interpersonální vztahy. Takže ten důvod
190 proč jsi odcházela byly interpersonální vztahy.

191 HP: Hm. Tam prostě dvacet lidí ona dostala. Ona se rozhodla, že odtad
192 někoho dostane a tak dlouho ho buď psychicky jako deptala a nebo na
193 něm hledala jo (..) ňákou...

194 AZ: Takže i Tebe takhle dostala... Tak to je hnusná zkušenost. Bez
195 debaty. Jak se teda staráš o svojí psychohygienu?

196 HP: No, já to mám teď o to těžší, že mám ty nemocný rodiče, nemocného
197 pantátu o kterýho se starám, jo? Takýže teď to mám teda fakt jako (..)
198 Takže jediný co jsem zjistila, na co mám teda čas a co mě nabíjí tak je
199 sport a vnoučata.

200 AZ: Supr. Aspoň to.

201 HP. Tak aspoň to, že vobčas jako (..)

[15:52 min]

202 AZ: Že si můžeš občas dovolit něco pro sebe. Hm. A kdybich třeba se
203 zeptala, jak si myslíš, že by organizace se měla starat o vaší
204 psychohygienu?

205 HP. Já třeba mi hrozně pomohlo, ještě než jsem končila (..) tady v
206 nemocnici, tak udělali právě takovej kurz pro tadyto vyhoření, syndrom
207 vyhoření, bylo to (..) na tři dny a fakt to nemělo chybu. Tam se mi (..) já
208 jsem opravdu byla tenkrát rozhodnutá že úplně skončím se
209 zdravotnictvím, tam se mi hrozně ulevilo. Opravdu jsem tenkrát vyplavila
210 ty problémy, a (..)

211 AZ: Takže myslíš, že takový ty kurzy, v rámci dalšího vzdělávání jsou
212 dobrý... A znáš supervizi? Měli jste v tom domově důchodců supervize?

213 HP: E. měli, měli.

214 AZ: Co na ně říkáš?

215 HP: No, mně to.. no, to bylo povinný, což mě přijde, co bylo povinný,
216 tomu se občas bráníme, už jenom takovým tím jako – musíš tam jít, a

217 mně to připadalo, že jako ze mě chce dostat někdo nějaký, nedobrovolně
218 ze mě dostat nějaký věci o tý organizaci, jak to tam funguje.

[17:13 min]

219 AZ: A i kdyby je dostal, tak jak se to tam projevilo, dyť ten supervizor je
220 asi cizí, je cizí, nebo to bylo? Jak to bylo?

221 HP: No, byl cizí, ale já nevím, prostě. My jsme měli pocit, že prostě co
222 mu řekneme, tak to (..) to a i jsme měli i takovou malou zkušenost, že
223 nám připadalo, že to nezůstalo mezi náma.

224 AZ: Že se to dostalo do vedení a to to nějak potom použilo jakoby. Takže
225 to byl takovej systém kontroly nad váma.

226 HP: Jo jo.

227 AZ: Jak jste to měli často?

228 HP: Já jsem to zažila dvakrát za tři a půl roku.

229 AZ: A i to ti stačilo.

230 HP: Ehm

231 AZ: A to byla nějaká hodinová supervize, týmová, případová?

232 HP. Ne, ne, ne, jednotlivě jsme tam museli!

233 AZ: Takže individuální, tam jsem si jako měli vymyslet nějaký problém,
234 kterej řešíte nebo?

235 HP: No, a bohužel to tak nějak to.

[18:03 min]

236 AZ: A tam jako skupinový supervize nebyly? Týmový?

237 HP: Ne, ne.

238 AZ: Takže tam byly jenom individuální. Takže to si nemyslíš, že je to
239 vhodnej nástroj? Protože já si myslím, že slušnej supervizor, s kterým
240 byste mohli takhle vyházet to všechno, co tady říkáš, třeba i na mě, tak
241 bys mohla odejít domu a mohlo by ti bejt třeba líp, že jo?

242 HP: No, asi jo, ale muselo by to bejt, musela bych poznat, že to dokáže
243 fungovat i jinak, jo?

244 AZ: Jo, nějakou kulturu.

245 HP: Ano.

245 AZ: Ty skupinový supervize jsou dobrý, ty právě podporují ty týmy, ty
 246 řešej právě ty skupinový vztahy třeba. Na otevření se a tak, to si myslím,
 247 že je dobrý. Ale školení neodmítáš, to si myslíš že je dobrý a když tady
 248 nějaký budeme dělat, tak to se tomu asi nebudeš bránit.

[18:49 min]

249 HP: Ne, ne.

250 AZ: Jo, tak to je fajn, no. Ještě přemyslím, co bych se tě zeptala.. když ti
 251 řeknu, takhle – hele, vymysli si nějakou psychohygienu, co bym se měli
 252 pro vás, tam pro tebe mohli udělat, co tak nadhodíš, ta představa, co by
 253 měla ta organizace udělat. Aby si se cejtila dobře.

254 HP: ((přemýšlí)) Tak to mě teda nic nenapadá.

255 AZ: Nenapadá, vid'. Aby sis mohla o něco říct, vid'. Takže ty budeš
 256 spokojená, když to tak jako vidím, když tady budou fungovat vztahy, když
 257 tady budou prostě pečovatelky, který to budou chtít dělat a to ti bude
 258 stačit.

259 HP: No. Jo!

260 AZ: A když budeme takhle komunikovat, jak komunikujeme. To by ti
 261 prostě stačilo.

262 HP: Jo, ano.

263 AZ: Tak to je asi všechno, já ti moc děkuju, to mi úplně stačí.

Motivace k práci v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Vnější okolnosti motivace	Asi proto, že mamka byla strašně let předsedkyní červeného kříže a (..) vodila mě sebou na různé akce, takže tam to asi začalo	1/3,4
Osobnostní postoj k p.p.	Jako dítě už jsem chodila vlastně od 12ti let (..) na závody, vlastně, pracovat jako dobrovolná sestra nebo tak nějak. To mě brávala sebou, pak už jsem vlastně chodila sama od 15ti let, samostatně.	1/6-8
Soulad s profesí p.p.	(..) a pak jsem i vlastně dělala v Domově důchodců v Turnově. Kde si mi líbilo, no a (..) vlastně pak jsem se chtěla k tomu vrátit.	1/16-18

Úskalí pomáhající profese

Téma	Citace	str./řádek
Psychická (cílová skupina senioři s demencí) a fyzická náročnost	(...) Že to je fyzicky náročný, psychicky náročný z toho <u>důvodu</u> , že (..) ty lidi nejsou (..) jako <u>normální</u> nemocnej v nemocnici. Že tam jsou ty demence a takže se s nima <u>nedokážeme</u> domluvit. Jako (..) někdo to porovnává ty starý lidi s dětma, ale vono se to nedá. To dítě něco učíme, toho starýho člověka už nenaučíme. Prostě už s ním se jenom jakoby se musíme naučit vycházet.	2/31-36
Nedostatek kompetentního personálu	(...) No, to <u>určitě</u> . (..) za prvé je to, z velký části je to tím, že to je <u>ženskej</u> kolektiv a navíc nejsou všichni zdravotníci, takže přijdou z <u>různých</u> profesí a ani k tomu nemaj blízko a někdo si to ani <u>nenajde</u> tu cestu k tomu. Dělá to jenom pro to, že potřebuje tu práci.	2/41-44
Nedostatek osobnostních kompetencí PSS	(...) Já jsem zrovna <u>včera</u> tady vyslechla od jedny holky, který jsem řekla „ty, ale takhle, takhle nemůžeš jako to“. A ona říká: „mně to je jedno, já to tady mám jako přestupní stanici a já tady stejně nechci bejt, tak ať mě vyhoděj, mně to je jedno“.	2/48-51
Nedostatek osobnostních kompetencí PSS	(...) S tím se, to pak není možná, vůbec žádná <u>dohoda</u> . Vo nějaký spolupráci.	3/53,54
Fluktuace pečovatelek	<p>Tam se <u>mění</u> ten tým pečovatelek? Byla tam nějaká fluktuace?</p> <p>R: <u>Neustále</u>. Neustále.</p> <p>T: A čím myslíš, že to je?</p> <p>R: ((přemýšlí)) Hm, no, nevím no. Jako <u>vím</u>, že tam odešly kvůli tomu, že tam pro ně to byla těžká práce fyzicky, že to nezvládaly. No a (..) pak já nevím, třeba to chtěly změnit, nechtěly, bylo to pro ně takový.. (..) třeba někdo odešel, sice zůstal ve zdravotnictví, ale šel třeba do nemocnice, s tím, že tadyto už je jenom poslední jakoby (..) jo? Ta šance odchodu někam není, jo? Tady už jenom čekali na smrt.</p>	4/105-114

Fluktuace pečovatelek z důvodu práce s cílovou skupinou	(...) Jo, když už byly, pak třeba odešly do nemocnice, byly třeba na ortopedii a pak říkaly, že to je Havaj, že jo. Tak je vodoperujou, voni se uzdravěj a viděj jakoby <u>něco</u> . A tady nic neviděli, jo? Moc, dobře o toho člověka pečujeme, ale (..)	5/121-124
Špatné interpersonální vztahy	(...)Tam prostě dvacet lidí ona dostala. Ona se rozhodla, že odtad' někoho dostane a tak dlouho ho buď psychicky jako deptala a nebo na něm hledala jo (..) ňákou...	7/191-193

Komunikace na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Porovnání komunikace v různých zařízeních	(...) Já si myslím že, no, je fakt, že tady je oproti Turnovu, že tady <u>funguje</u> , no. Než jsem tam končila, tak tady funguje komunikace mezi vrchní sestrou a tím personálem nižším a mezi váma sociálníma pracovnícema. Protože <u>tam</u> oni <u>jenom</u> ráno nahlásili kdo přijde, <u>zavřeli</u> se do kanceláře a tím to skončilo. Ty s náma <u>vůbec</u> nekomunikovali.	3/64-68
Osobnostní komunikační strategie	R: Hm, možná že je <u>lepší</u> , ale, ale nejsem na to zvyklá. Vždycky jsem byla jakoby já ta podřízená a nikdy jsem neměla za <u>těch</u> třicet let tolik (..) T: Zodpovědnosti a pravomoci vlastně T: No, no, <u>takže</u> se učím.	4/83-86
Osobnostní přístup k otevřené komunikaci	(...) Já jsem jí to říkala a ona se vlastně <u>zlobí</u> i na mě, že jsem jí to řekla. A já jsem to myslela <u>dobře</u> , jsem to myslela <u>tak</u> , aby právě ty holky na ní nebyly našťvaný. Protože ty holky to řeknou.	5/136-138
Osobnostní přístup k otevřené komunikaci	<u>Jak</u> kdy, většinou se bojím, ale já jsem tady spokojená. Já jsem dost dlouho, teďka třeba na tom minulým pracovišti, tam byla jakože seš stará, neschopná, jo? (..) vysloveně, fakt mi to bylo neustále takhle to.. Já jsem absolutně neměla žádný sebevědomí, <u>vůbec</u> .	5/143,144 6/145,146
Osobnostní přístup k otevřené	No, aby se na mě někdo <u>nezlobil</u> , abych prostě (..)	7/150

komunikaci		
Osobnostní přístup k otevřené komunikaci	Takže teď tady koluje – tadleta, tadleta práská, tadle. A já prostě teď se budu asi bát něco asi. Protože navíc nejsem jablonecká.	7/169-171

Vztahy na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Vnímané rozpory v kolektivu	T: Setkala si se někdy s názorem, že (..) jakoby zdravotní sestry jsou nadřazený těm pečovatelkám, že oni se můžou cejtít jako ehm: jakože přehlížený? R: Jo, jo a teďka v poslední době :-) T: Jo, u nás? R: A děvčata to <u>strašně</u> špatně snášej. Ty pečovatelky.	5/125-130
Osobnostní přístup ke vztahům	(...) No, aby se mezi náma něco nepokazilo, takže si často říkám, radši buď ticho, to, ale tady už jsem párkrát řekla a zase se to až tak neotočilo.	6/152-154
Osobnostní přístup ke vztahům na pracovišti	R: Spíš to jako, ty konflikty v práci, odnese manžel. T: Jo, naházíš to na něj :-) R: Naházím to na něj.	6/161-164

Vzdělání a vzdělávání v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Pohled na vzdělávání PSS	T: Myslíš si, že ty pečovatelky, který sem přicházej z venku, že je nutný, aby měly ten kurz pracovníka v sociálních službách. Že to je <u>to</u> podstatný, co z nich <u>ty</u> pečovatelky udělá? Jakej na to máš názor? R: Hm, myslím si, že by něco o tom měly vědět, ale že by to bylo úplně to (..). T: Takže co je to podstatný pro tu práci	4/92-96

	pečovatelek? R: ((přemýšlí)) Asi ta empatie a (..)	
Zkušenost s dalším vzděláváním	(..) Já třeba mi hrozně pomohlo, ještě než jsem končila (..) tady v nemocnici, tak udělali právě takovej kurz pro tadyto vyhoření, syndrom vyhoření, bylo to (..) na tři dny a (..) fakt to nemělo chybu.	8/205-207
Osobní zkušenost se supervizí	(..) No, mně to.. no, to bylo <u>povinný</u> , což mě přijde, co bylo povinný, tomu se občas <u>bráníme</u> , už jenom takovým tím jako – musíš tam jít, a mně to připadalo, že jako ze mě chce dostat někdo nějaký, <u>nedobrovolně</u> ze mě dostat nějaký věci o tý organizaci, jak to tam funguje.	8/215-218
Osobní zkušenost se sepevizorem	(..) No, byl cizí, ale já nevím, prostě. My jsme měli pocit, že prostě co mu řekneme, tak to (..) to (..) a i jsme měli i takovou malou zkušenost, že nám připadalo, že to <u>nezůstalo</u> mezi náma.	8/221-223
Osobní zkušenost se stylem supervize	R. Ne, ne, ne, jednotlivě jsme tam museli! T: Takže <u>individuální</u> , tam jsem si jako měli vymyslet nějaký problém, kterej řešíte nebo? R: No, a bohužel to tak nějak to.	8/232 9/233-35

Syndrom vyhoření, psychohygienu

Téma	Citace	str./řádek
Sebereflexe	T: A umíš si teda říct o pomoc? R: Teďka už <u>jo</u> , no, ale <u>jo</u> , <u>měla</u> jsem tam pár let takovej blok.	7/178-180
Osobní přístup k psychohygieně	(..) <u>No</u> , já to mám teď o to těžší, že mám ty nemocný rodiče, nemocnýho <u>pantátu</u> o kterýho se starám, jo? Takýže teď to mám teda <u>fakt</u> jako (..) Takže jediný co jsem zjistila, na co mám teda čas a co mě nabíjí tak je (..) sport a vnoučata.	7/196-199

Příloha č. 10

Tazatel (iniciály): AZ

Respondent (iniciály): AV

Datum rozhovoru: 14. 1. 2016

Stopáž rozhovoru: 13:27 min

Místo rozhovoru: Jablonec nad Nisou

Číslo respondenta: 10

1 AZ: Prosím tě, Andreo, proč děláš tuhle práci, proč sis jí vybrala, co tě k
2 tomu vedlo?

3 AV: No, co mě k tomu vedlo? No. Hlavně můj manžel, protože můj
4 manžel vlastně je nemocnej a prostě mě to začalo bavit, jo, starat
5 vlastně, pečovat o druhého no a takovej ten pocit (..) , že můžeš někomu
6 pomoci.

7 AZ: A jak dlouho to děláš?

8 AV: Dělám to sedm let celkem, ale i s nemocnicí, nejenom ty
9 pečovatelský služby.

10 AZ: A jak jsi začínala?

11 AV: Začínala jsem vlastně tady pro ty mentálně postižený, jo, tady v
12 Pasekách, pak jsem byla na Františkově, Vratislavice a zde, jo, takže (..)

13 AZ: A proč jsi odcházela?

14 AV: Proč jsem odcházela? Tady vlastně to skončilo tak, že tam byla
15 špatná komunikace s vedoucím, jo, (..) dělaly se velký změny, přišla
nová 16 ředitelka a všechno se úplně obrátilo, takže (..)

17 AZ: Takže jsi jako vyhořela, nebo?

18 AV: Byla jsem taková trošku (..) z toho špatná. Já jsem tu práci obrečela,
19 že mě propouštěli, jo?

[1:07 min]

20 AZ: A pak ještě Františkov, Vratislavice během sedmi let, to je docela
21 dost změn, ne?

22 AV: Je! Františkov, to bylo tak, že jsem vlastně mívala 145 kilo a už jsem
23 tu práci nezvládala, jo? A pak jsem vlastně podstoupila ten bypass
24 žaludku. Takže díky tomu jsem vlastně zhubla a mohla jsem tu práci

25 pokračovat. Protože to je hlavně práce na nohou a ta práce je těžká, že
26 jo.

27 AZ: A jaký teda vidíš úskalí, nejenom ty fyzický, tý profese? Co všechno
28 tady jsou ty místa problematický, pomáhající profese?

[1:37 min]

29 AV: Tady?

30 AZ: Jako všude, prostě jako pomáhající profese.

31 AV: Tam to je špatná komunikace sociální sí (..) Jako sociální pracovníci,
32 pečovatelka a zdravotní sestra, aby to fungovalo.

33 AZ: A další jiný úskalí tam nevidíš, jako. Klienti...

34 AV: Klienti, já nevím, no. Klienti (..) já jsem je brala takoví jaký jsou. Že
35 jo.

36 AZ: Takže tam to není tvůj problém?

37 AV: Ne, ne

38 AZ: Fyzická práce ti nevadí?

39 AV: Teď už ne :-)

40 AZ: Takže to je teda psychicky náročný?

41 AV: Psychicky náročný to je, protože tam jsou lidi s demencí, hlavně,
42 tam. Vlastně s parkinsonama a s demencí, když vidíš, jak prostě pomalu
43 odcházej, že jo. V jakým jsou stavu, ty začátky jako vypadaj supř, vlastně
44 když nastupují a pak je to horší a horší, že jo.

[2:13 min]

45 AZ: Tak to je i tady, že jo.

46 AV: No, to je hrozný :-)

47 AZ: A, (..) tak s tím ale počítáš, když sem jdeš, s tím umíš nějak
pracovat.

48 AV: Určitě, určitě. No, ono to někdy jako na psychiku není nějak
49 příjemný, když vidíš v těch Vratislavicích, když jsme tam třeba měli
50 klientku, která mě vlastně napadla úplně z ničeho nic. A když jsem chtěla
51 pomoc sociální a vrchní sestry, tam mi nikdo nepomoh, vlastně, tak mi
52 řekli, že když tam nechci bejt, tak můžu odejít.

53 AZ: Jo, takže tam byly fakt problémy v tý komunikaci. V těch vztazích.

- 54 AV: Určitě.
- 55 AZ: Takže v těch vztazích.
- 56 AV: Ano.
- 57 AZ: Máš pocit, že třeba jako se hierarchizuje, že třeba se dělá (..), že je
58 hierarchie, že nejvyšší je někdo, pak jsou třeba sestry, pak jsou.. Máš ten
59 pocit?
- 60 AV: Hm, ano. Tady ne, teda. Ale měla jsem to v těch Vratislavicích, že
61 tam jsme třeba byly nic. Jo.
- 62 AZ: A jako, jak vám to bylo dávaný najevo?

[2:57 min]

- 63 AV: Oni řekli, že třeba vrchní sestra, jo, Z., ta mě třeba dorazila (..) :-),
64 když třeba řekla, holčina, která k nám nastupovala jako pečovatelka
65 a chtěla dělat zdrávku, no tak jí řekla prostě (..) , že aspoň nebude dělat
66 filcku :-)
- 67 AZ: To znamená, že jako vy ostatní (..) ?
- 68 AV: Opravdu! Prostě takovýhle a přitom většina z nás tam dělala
69 důležitou práci, ona z nás měla taky peníze, já to nechápu, tam prostě to
70 bylo špatně, tohleto, to se mi prostě nelíbilo.
- 71 AZ: A byly jste schopný se nějak ozvat vůči tomu?
- 72 AV: Když jsme se ozvaly, tak nám strhly peníze, jsme nedostali osobní
73 ohodnocení.
- 74 AZ: Takže když jste to chtěly nějak komunikovat ven, že se vám to nelíbí
75 (..)
- 76 AV: Ano, ano. I když tam byli nějaký problémy s těma klientama, třeba
77 vlastně na tebe zaútočili a já jsem chtěla vědět, co mám, jak mám
78 komunikovat s tím klientem, že se snažím být v klidu, všechno a že ten
79 klient prostě je moc agresivní, jo? No, jenže oni mi řekli, že prostě můžu
80 jít, místo aby se mnou komunikovaly. Aby se s tím něco dělalo.

[3:53 min]

- 81 AZ: Takže Vás to neučily.
- 82 AV: Ne, prostě vůbec. Ani ti nedali radu, jo? Když s'to vlastně od nich
83 očekávala, jo. Protože já jsem chtěla jak s tím klientem komunikovat,
84 protože to nešlo!!
- 85 AZ: A vy jste neměli nějaký školení?

- 86 AV: No, školení jsme měli, ale ne co se týká toho, že jo!
- 87 AZ: Ty komunikace klientský.
- 88 AV: Oni si protiřečili, víš, že jako vlastně když něco je, že máme přijít a
89 říct. A když jsme to řekli, tak se stejně otočili proti nám, jako že máme
90 jít! Co to je potom, jako, tohleto, to je hrozný.

[4:21 min]

- 91 AZ: Takže ty jsi odcházela protože tam byly ty vztahy takhle špatný?
- 92 AV: Tam byly vztahy špatný, končila mi smlouva, právě jsem se ozvala,
93 tak mi dali výpověď.
- 94 AZ: Jo, takhle
- 95 AV: Měla jsem už podepsat smlouvu na plnej úvazek. Tak mě vyto...
- 96 AZ: Tak ty seš taky hubatá, no. :-)
- 97 AV: No sem, no! :-)
- 98 AZ: Což je dobře, jo. Já to vítám. A myslím si, že by to tak mělo bejt a
99 snažím se to takhle tady nastavit.
- 100 AV: Ale tam to nešlo, tam vůbec jsi neměla žádný slovo jako
101 pečovatelka.
- 102 AZ: Takže tam ta hierarchie byla jasná, prostě, dávala se najevo a i
103 ostatní holky to jako vnímaly jak, tohle?
- 104 AV: Oni se bály. Ty holky. Oni se bály ozvat prostě, jo? My jsme byly asi
105 jen dvě, který se ozývaly.
- 106 AZ: Takže jasný.

[5:00 min]

- 107 AV: Takže nás rozdělily z té party i, pak nás i daly na jiný patra, protože
108 se jim to nelíbilo, že jo. Vlastně, když se tam měla mixovat strava pro
109 klienty, který vlastně neuměli kousat, tak se jim radši nedávalo jíst, jo? :-)
- 110 AZ: To kecáš.
- 111 AV: To nekecám, jo. Takže takovýhle věci se tam děly, to bylo prostě to
112 nejhorší, ty V, kde jsem byla. Mně se ta práce líbila, já jsem jí milovala,
113 ale tam prostě bylo oddělení s intenzivní péčí, že jo. To byli lidi s
114 demencí a parkinsonem, že jo. Pro ty lidi se tam nic nedělalo. Měli tam
115 třikrát denně jídlo, ale když to nejedli, tak to nejedli. Jo? Tam se to vůbec
116 nějak neřešilo, tohleto. A když ses ozvala... My jsme byly dvě na směně,

117 na čtyřicet lidí. Já se tomu musím tady smát, třeba, v nějakých
118 situacích.

[5:44 min]

119 AZ: Všichni tady brečej, že nestíhají.

120 AV: No, protože nemají v tom žádný systém.

121 AZ: Takže, když jako vezmeš ty problematické situace mezi personálem,
122 tak je to buď v tom, že se rozcházejí na tu (...) péči, nebo na tu
123 komunikaci jak by měla fungovat.

124 AV: Tam to je prostě špatně.

125 AZ: Takže vlastně ty kolektivy, nebo ta, ta organizace tě rozhodí, když
126 nefunguje komunikace...

127 AV: Určitě, mně to vadí, hrozně, jo.

128 AZ: A když jste chodily na ty kurzy, co jste třeba měly za kurzy.

129 AV: Za kurzy, to bych ti to musela ukázat, toho je spousta.

130 AZ: Ne mně jde o to, jestli ti něco přinesly, vnímáš je, že byly dobré?

131 AV: Ne! Za první tam nebyly ty lektorky takový, aby nám to mohly
132 pořádně vysvětlit a když ses jich na něco zeptala, zase ti neodpověděly,
133 tak k čemu tam byly? Ne, prostě nebylo to dobré.

134 AZ: Nebylo to dobré. Takže i když máš certifikáty, tak víš, že to prostě
135 jen absolvovala.

[6:34 min]

136 AV: Okecaný.

137 AZ: Že jsi musela, protože to je v rámci povinného vzdělávání.

138 AV: Ták. Přesně.

139 AZ: Hele, a supervize?

140 AV: Supervize tam stála taky za prd, protože tam byla paní, která když
141 supervizi dělala, tak všechno pak donášela panu ředitelovi. A mělo to být
142 mezi námi, tam to bylo špatně. Takže když jsme viděly, chyby, který
143 jsme tam řekly a chtěly jsme to řešit, tak to nikoho nezajímalo stejně.

144 AZ: Takže vy jste měli týmovou, jako nějakou skupinovou?

145 AV: Ano.

146 AZ: Takže na případy zaměřenou nebo na komunikaci?

147 AV: Na komunikaci.

148 AZ: Jo, takže když jste tam třeba chtěly rozkřejt, že se vám něco nelíbí v
149 komunikaci, tak se to dostalo k řídovi.

[7:05 min]

150 AV: Tak, a bylo zle .-) Řiditel tam ale už není, nevím, jak to teď funguje.
151 Už tam není, bylo mu petasedmesát, že jo. Se tam držel dlouho.

152 AZ: Já vím, já jsem ho znala.

153 AV: Byl tam hodně dlouho, no. A sociální, když mu prostě donášely,
154 nějaký hovadiny a tohleto, tak to bylo všechno supr. Říkám, my jsme tam
155 neměly vůbec žádný slovo, Álo. Vůbec.

156 AZ: A byla tam ta komunikace (..), třeba sociální chodily taky na
157 předávání :-)

158 AV: Ne, vůbec :-) :-)

159 AZ: To jen my tady jsme jak ufa.

160 AV: No, :-) :-) Tady se to akorát řeší, tam to tak nefungovalo. Tak prostě
161 vůbec nic nevěděly, neznaly klienty, tam jim to bylo úplně fuk. Když jim
162 přinesly poštu nebo peníze, tak ani nevěděly, na jakým pokoji jsou, to
163 bylo hrozný. Prostě tohleto.

164 AZ: Hele, umíš si říct o pomoc?

[7:44 min]

165 AV: Jak o pomoc?

166 AZ: Všeobecně, když potřebuješ.

167 AV: To určitě :-)

168 AZ: Když prostě něco nezvládáš, nedáváš, nemyslím jen ve svém životě,
169 ale i v práci.

170 AV: No určitě.

171 AZ: Takže kdyby si potřebovala a (..) už se trošku známe, kdyby si
172 potřebovala v práci něco odkřejt víc, že bys mohla k někomu přijít a říct
173 :-)

174 AV: No k tobě! :-), :-) Fakt jako! K tobě.

175 AZ: Cejtíš tam jako důvěru, že to můžeš říct, že se to neobrátil oproti 176 vám. Je to pro tebe důležitý?

[8:11 min]

176 AV: Je, je. (..) Mít někoho tady, kdo vlastně, komu se můžeš světit.
177 Můžeš něco říct, když něco nefunguje, nebo když ten člověk v práci stojí
178 za prd, jako I, jak jsem ti říkala. Prostě musí se to říct. Proč člověk má
179 brát stejný peníze jako já, když prostě v tý práci stojí za prd.

180 AZ: No, hlavně ta péče, že jo.

181 AV: Hlavně ta péče a komunikace s klientem mi vadí. Když prostě paní,
182 některým klientům (..), no já to nebudu řešit radši :-)

183 AZ: No, ono to sem ani nepatří (..) smích. Ještě mi řekni, ty, ty když se
184 znáš, jak seš typ člověka. Jak reaguješ v konfliktní situaci.

185 AV: V konfliktní situaci? Já se snažím házet zpátečky.

186 AZ: Jo.. A proč?

187 AV: Proč. No takhle, vůči klientům vůbec, to prostě házím zpátečku radši,
188 protože to je logický, ale když se něco řeší mezi námi, tak to zase já jsem
189 taková prudká, řeknu to prostě jak se věci maj, to zase jo. Když se mi
190 něco nelíbí, tak já řeknu, hele to takhle prostě bejt nemá, toleto mi vadí,
191 takhle nemůžeš komunikovat s klientem. To mi třeba vadí.

[9:11 min]

192 AZ: Takže umíš říct otevřeně, co si myslíš o tom, jak ten člověk funguje.

193 AV: Ano.

194 AZ: A kdyby se to vyhrotilo, jak to budeš řešit.

195 AV: No, asi bych to řešila vejš!

196 AZ: JO, jo, že to prostě nenecháš do nějakýho (..)

197 AV: To nenechám.

198 AZ: Aby se ty vztahy třeba zkazily a takovýhle věci. Takže seš pro
199 otevřenou komunikaci, pro to, abysme si tady všechno sdělovaly i kdyby to
200 vypadalo, že se třeba štekáme, furt je to lepší, dobrý. Jakou máš
201 psychohygienu, děvče.

202 AV: (smích) Tak mi to vysvětli! (smích)

203 AZ: Jak si představuješ psychohygienu.

204 AV: Hele prostě to je těžký, prostě !!

205 AZ: Protože ty nemáš ani rodinnej život jednoduchej, co děláš pro sebe?

206 AV: Nemám rodinnej život jednoduchej. Pro sebe? Ty já nevím, já právě
207 teďka tadyto vůbec neřeším.

[9:52 min]

208 AZ: A jak dlouho to chceš takhle dělat, dyť v práci to je náročný, máte
209 dvanáctky, doma to máš náročný (..)

210 AV: Já si ráda čtu zase, tadyty knížky, duchovní, to mi taky pomáhá
211 trošku, to je asi jediný.

212 AZ: A kdyby sis mohla říct organizaci, zapoj fantazii, kdyby sis měla říct
213 organizace, tak já bych si představovala, že byste pro nás měli udělat
214 podle, abysme si třeba udělali nějakou psychohygienu, co by sis třeba
215 řekla.

216 AV: Já nevím.

217 AZ: No, to von neví nikdo, protože to si nikdo neřekne! Protože prostě já
218 taky budu pátrat (..)

((skáče do řeči))

219 AV: Víš co mi vadí, když se tady protiřečí, jo? Když vlastně vedení ti
220 něco řekne, jo? A za půl roku je to třeba jinak. Nechápeš. Tady máš
221 pomáhat tadytém, tadytém, tadytém, jako třeba (..) můžu?

222 AZ: No, jasně

223 AV: Třeba – máme si pomáhat, uklízečka není žádná todleto, v kuchyni
224 nejsou žádný todleto (..). Když to dodrůžeš a snažíš se pomáhat, zase
225 děláš věci, z druhý strany, zase když to slyšíš, že to je špatně. Tak co to
226 je potom jako, jo?

[10:55 min]

227 AZ: To je o tom, že tady fakt není ještě zaběhlej systém, jo? Takže, až se
228 všichni naučej dělat dobře svoji práci, tak to bude vždycky tak, že jo. Já
229 taky furt do něčeho strkám nos.

230 AV: Já vím, ale je hezký, když si pomáháme, ne? Takže když ze začátku
231 máme něco dělat a když to uděláš, tak je to špatně, co jsem slyšela.

232 AZ: No, hele, ale to tady nebude fakt nikdo hrotit! (..) Takže
233 psychohygienu jsem slyšela, žádnou nemáš.

[11:20 min]

234 AV: Víš co mi taky pomáhaj ty karty, ten duchovní život, ty seance tam,
235 že jim pomáháš zase jinak.

236 AZ: Jo jasně.

237 AV: Takže je mi fajn, když jim můžu pomoci.

238 AZ: Ale tady jde o to, aby ty sis pomohla!

239 AV: Já vím, no!

240 AZ: Třeba jak dobíjíš baterky třeba?

241 AV: Právě furt vymejším, co novýho. Právě teď vymejším tu kancelář a
242 vlastně ty karty dělat veřejně.

243 AZ: Máš pocit, že třeba když se vrátím k těm vztahům tady, že některý
244 sestry jsou, tady co máme sestry, že třeba maj postoj k vám,
245 pečovatelkám, jako že nadřazeněj.

246 AV: To určitě, některý.

247 AZ: Tak co s tím děláš ty, vnitřně, sama?

248 AV: Co s tím dělám vnitřně? Já to prostě nějak splachuju, toleto.
249 Protože to nemá smysl a třeba bych se ozvala, jo, o tý noční směně
250 všichni fungovaly a ne aby dělala jenom pečovatelka, co jsem teďka
251 měla na tý noční. To mě docela mrzelo, jo. Že vlastně pípáky, všechno,
252 bylo na mě, na tý jedný pečovatelce. To tady nemusej bejt čtyři!

[12:20 min]

253 AZ: Souhlasím. Tak ty máš nějaký trošku sebevědomí, ty to nějak
254 dokážeš, ale ostatní děvčata, který nemaj sebevědomí, ty si to fakt
255 můžou brát jako zle vůči sobě. Takže je dobrý, že to řekneš (..)
256 nadřizený.

257 AV: To určitě, já jsem řekla, že jednou to vydržím, podruhý už to prostě
258 nenechám, když budu s ní sloužit, nebo to budem řešit jinak, prostě. Já
259 myslím že máme práci dělat 70% pečovatelka, 30% sestra, co jsem
260 slyšela (smích), já jsem to všechno slyšela.

261 AZ: Tak, ta sestra má dělat 70% pečovatelky a ostatní zdravotní.

262 AV: Tak, tak, že by nám měly pomáhat, ale víš co, jako tadyto bylo
263 normální ve Vratislavicích, my jsme tam byly ve dvou na 114 lidí, jo, na
264 noční směnu a prostě musely jsme to zvládat, jo? A ta sestra ti musela
265 pomáhat, takže prostě já přebalovala, ona, prostě všechno bylo v
266 pohodě, jo? Tadyto třeba fungovalo ty noční, protože pečovatelky nebyly,
267 že jo, a nikoho to nezajímalo, tady jsme čtyři tak si myslím, že bysme to
268 mohly dát.

269 AZ: No.. měly... že jo.

270 AV: No, měly, no.

271 AZ: Hele, já myslím, že to stačí, je to akorát tak, tak ti moc děkuju.

272 (smích)

[13:27 min]

Motivace k práci v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Vnější okolnosti motivace	(...) No, co mě k tomu vedlo? No. Hlavně můj manžel, protože můj manžel vlastně je nemocnej a prostě mě to začalo bavit, jo, starat vlastně, pečovat o druhého no a takovej ten pocit (..) , že můžeš někomu pomoct.	1/3-6

Úskalí pomáhající profese

Téma	Citace	str./řádek
Špatná komunikace s vedením	(...) Proč jsem odcházela? Tady vlastně to skončilo tak, že tam byla špatná komunikace s vedoucím, jo, (..) dělaly se velký změny, přišla nová ředitelka a všechno se úplně obrátilo, takže (..)	1/14-16
Fyzická náročnost	(...) Františkov, to bylo tak, že jsem vlastně mívala 145 kilo a už jsem tu práci nezvládala, jo? A pak jsem vlastně podstoupila ten bypass žaludku. Takže díky tomu jsem vlastně zhubla a mohla jsem tu práci pokračovat. Protože to je hlavně práce na nohou a ta práce je <u>těžká</u> , že jo.	2/22-26
Špatná komunikace multitýmu	(...) Tam to je špatná komunikace sociální sí (..) Jako sociální pracovníci, pečovatelka a zdravotní sestra, aby to fungovalo.	2/30-32
Zátěžová práce s cílovou skupinou	(...) Psychicky náročný to je, protože tam jsou lidi s demencí, hlavně, tam. Vlastně s parkinsonama a s demencí, když vidíš, jak prostě pomalu odcházej, že jo. V jakým jsou stavu, ty začátky jako vypadaj	2/41-44

	supr, vlastně když nastupou a pak je to horší a horší, že jo.	
Nedostatečná podpora vedení	A když jsem chtěla <u>pomoc</u> sociální a vrchní sestry, tam mi nikdo nepomoh, vlastně, tak mi řekli, že když tam nechci bejt, tak můžu odejít.	2/50 3/51-52
Hierarchizace v týmu	T: Máš pocit, že třeba jako se hierarchizuje, že třeba se dělá (.), že je hierarchie, že nejvyšší je někdo, pak jsou třeba sestry, pak jsou.. Máš ten pocit? R: Hm, <u>ano</u> . tady ne, <u>teda</u> . Ale měla jsem to v těch Vratislavicích, že tam jsme třeba byly nic. Jo.	3/57-61
Nefungující systém v organizaci	(...) Víš co mi vadí, když se tady protiřečí, jo? Když vlastně vedení ti něco řekne, jo? A za půl roku je to třeba jinak. Nechápeš.	8/219-220

Komunikace na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Negativní zkušenost s otevřenou komunikací	T: A byly jste schopný se nějak ozvat vůči tomu? R: Když jsme se <u>ozvaly</u> , tak nám strhly <u>peníze</u> , jsme nedostali osobní ohodnocení.	3/71-73
Ponižování	(...) No, jenže oni mi řekli, že prostě můžu jít, místo aby se mnou komunikovaly. Aby se s tím něco dělalo.	3/79-80
Hierarchizace v komunikaci	R: Ale tam to <u>nešlo</u> , tam vůbec jsi neměla <u>žádný</u> slovo jako pečovatelka. T: Takže tam ta hierarchie byla jasná, prostě, dávala se <u>najevo</u> a i ostatní holky to jako vnímaly jak, tohle? R: Oni se <u>bály</u> . Ty holky. Oni se bály ozvat prostě, jo? My jsme byly asi jen dvě, který se ozývaly.	4/100-105
Osobnostní přístup k	T: Takže vlastně ty kolektivy, nebo ta, ta <u>organizace</u> tě rozhodí, když nefunguje	5/125-127

otevřené komunikaci	komunikace... R: <u>Určitě</u> , mně to <u>vadí</u> , hrozně, jo.	
Komunikační strategie v konfliktu	(...) V konfliktní situaci? Já se snažím házet zpátečky.	7/185
Komunikační strategie v konfliktu s různými lidmi	(...) No <u>takhle</u> , vůči klientům vůbec, to prostě házím zpátečku radši, protože to je logický, ale když se něco řeší mezi námi, tak to zase já jsem aková prudká, řeknu to prostě jak se věci <u>maj</u> , to zase jo. Když se mi něco <u>nelíbí</u> , tak já řeknu, hele to takhle prostě bejt nemá, tohleto mi vadí, takhle nemůžeš komunikovat s klientem.	7/127-191
Komunikační strategie v konfliktu s různými lidmi	T: A kdyby se to <u>vyhrotilo</u> , jak to budeš řešit. R: No, asi bych to řešila vejš!	8/194-195

Vztahy na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Hierarchizace v multitýmu	(...) Oni řekli, že třeba vrchní sestra, jo, Zoulová, ta mě třeba dorazila (..) :-), když třeba řekla, holčina, která k nám nastupovala jako pečovatelka a chtěla dělat zdrávku, no tak jí řekla prostě (..) , že aspoň nebude dělat (..) filcku :-)	3/63-66
Negativní zkušenost ve vztazích	T: Takže ty jsi odcházela protože tam byly ty vztahy takhle špatný? R: Tam byly vztahy špatný, končila mi smlouva, právě jsem se ozvala, tak mi dali výpověď.	4/91-93
Negativní zkušenost s hierarchizací	Ale tam to <u>nešlo</u> , tam vůbec jsi neměla <u>žádný</u> slovo jako pečovatelka	4/100-101
Náhled na současnou vztahy na pracovišti	T: Máš pocit, že třeba když se vrátím k těm vztahům tady, že některý sestry jsou, tady co máme sestry, že třeba maj postoj k vám, pečovatelkám, jako že nadřazenej.	9/243-246

	R: To <u>určitě</u> , některý.	
--	--------------------------------	--

Vzdělání a vzdělávání v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Potřeba dalšího vzdělávání	R: Protože já jsem chtěla jak s tím klientem komunikovat, protože to <u>nešlo!!</u> T: A vy jste neměli nějaký školení? R: No, školení jsme měli, ale ne co se týká toho, že jo!	4/83-86
Osobní zkušenost s dalším vzděláváním	T: Ne mně jde o to, jestli ti něco přinesly, vnímáš je, že byly dobré? R: <u>Ne!</u> Za prvé tam nebyly ty lektorky <u>takový</u> , aby nám to mohly pořádně vysvětlit a když ses jich na něco zeptala, zase ti <u>neodpověděly</u> , tak k <u>čemu</u> tam byly? Ne, prostě nebylo to dobré.	5/130-133
Zkušenost s dalším vzděláváním	T: Takže i když máš certifikáty, tak víš, že to prostě jen absolvovala. R: Okecaný.	5/134-136
Osobní zkušenost se supervizí	(...) Supervize tam stála taky za <u>prd</u> , protože tam byla paní, která když supervizi dělala, tak všechno pak donášela panu <u>ředitelovi</u> . A mělo to být mezi náma, tam to bylo <u>špatně</u> . Takže když jsme viděly, chyby, který jsme tam řekly a chtěly jsme to řešit, tak to nikoho nezajímalo stejně.	6/140-143

Syndrom vyhoření, psychohygienu

Téma	Citace	str./řádek
Sebereflexe	T: Hele, umíš si říct o pomoc? R: Jak o pomoc? T: Všeobecně, když potřebuješ.	6/164-167

		R: To určitě :-)	
Důvěra podporu.	v	(...) <u>Je</u> , je. (...) Mít někoho tady, kdo vlastně, komu se můžeš svěřit. Můžeš něco říct, když něco <u>nefunguje</u>	7/176-177
Schopnost věnovat sama sobě	se	T: Jak si představuješ psychohygienu. R: Hele prostě to je těžký, prostě !! T: Protože ty nemáš ani rodinnej život jednoduchej, co děláš pro sebe? R: Nemám rodinnej život jednoduchej. Pro sebe? Ty já nevím, já právě teďka tadyto vůbec neřeším.	8/203-207
Používaná strategie		(...) Víš co mi taky <u>pomáhaj</u> ty karty, ten duchovní život, ty seance tam, že jim pomáháš zase <u>jinak</u> .	9/234-235
Strategie odpočinku		T: Třeba jak dobíjíš baterky třeba? R: Právě furt vymejšlím, co <u>novýho</u> . Právě teď vymejšlím tu kancelář a vlastně ty karty dělat veřejně..	9/241-242

Příloha č. 11

Tazatel (iniciály): AZ

Repondent (iniciály): EK

Datum rozhovoru: 14. 1. 2016

Stopáž rozhovoru: 16:24 min

Místo rozhovoru: Jablonec nad Nisou

Číslo respondenta: 11

1 AZ: Evi, tak ty jsi zdravotní sestra (.), kdy sis to jako vybrala? Od malička
2 si to věděla, nebo jak to je s tebou?

3 EK: Já? No jak jsme měli na základce v těch prvních třídách kreslit, čím
4 chceš bejt, tak jsem nevěděla. Ne, ale potom, když jsem se měla ve
5 třinácti rozhodnout, na jakou školu, protože jsem poslední ročník, co šel
6 jenom do osmičky, (..) tak jsem si to konzultovala s babičkou, s tetou a
7 ještě s jednou paní jsme to probíraly. Takže jako tak jako co, ten vztah a
8 jako tohle, ehm, ty mojí kamarádce bylo tehdy 80 let, takže tam jsme si
9 tak.. (..)

10 AZ: Takže ses rozhodla, že prostě půjdeš dělat zdravotní sestru. A někdy
11 jsi toho litovala? Nebo, když jsi byla na tý zdrávce, tak nechtěla jsi z toho
12 odejít? Protože ta pomáhající profese, co si budem povídat, už na tý
13 zdrávce, to je docela jako (..)

14 EK: Ne, my jsme byly ty ročníky, co šly v druháku, dostaly hadr a dělaly
15 dezinfekci, dezinfekci, dezinfekci. Ne nelitovala jsem, (..) já jsem se
16 vždycky tam odtrhla od party, takže jsem se dostala k věcem, co oni se
17 nedostaly, no a chlapa jsem si přecvičila, ten mě toleruje a podporuje ve
18 všem co chci, ve službách a všem (..) občas tak tak, ta práce je furt, (..) nic
19 nemáš vytvořený, to je furt dokolečka, jak s malejma dětma, furt
20 stejnej režim, dokolečka, jako (..)

[1:32 min]

21 AZ: Takže jaký jsou teda úskalí pomáhající profese, třeba, když budem
22 mluvit třeba tady o tom prostředí seniorským.

23 EK: V tom seniorským prostředí nevidíš výsledek. Vždycky se ty lidi
24 budou zhoršovat, protože jsou starší, jdou prostě takhle dolů (..) sami o
25 sobě i když jsou zdraví, že jo.

26 AZ: Takže tam trpí psychika, jakoby, psychicky náročná práce to je.

27 EK: No, v tomhleto. Třeba na interně, když jsem dělala, tak mi přivezli
28 úplně šedivýho, zelenýho chlapa a odcházel domů úplně skvělej. Ale
29 tady v tom vlastně, když ji jem zle, tak je odvedou do špitálu, pak se
30 vracej, nevracej, tadyto půjde vždycky hůř a hůř, ty lidi se nebudou lepšit.

31 AZ: Co ještě tu je za úskalí týhleto konkrétní pomáhající profese, kromě
32 toho psychickýho tlaku nějakýho.

33 EK: Fyzicky je to celkem náročný, fyzicky. Já už musím nosit bandáž na
34 noze, fakt :-)

35 AZ: Takže se prostě naběháte hodně, nalítáte.

36 EK: No, ty dvanáctky! Hlava furt pracuje, nesmíš na nic zapomenout,
37 nesmíš zapomenout, kde máš papíry, kde máš věci, co nesmíš
38 zapomenout, musíš všechno stíhat, i když to nejde stihnout, i když prostě
39 víš, že to nejde stihnout, tak se to musí stihnout.

[2:46 min]

40 AZ: To zní dost hrozně no. Ještě mi řekni, ty seš vedoucí sestra tý
41 směny, jaký v tom je úskalí, v tom že seš vedoucí sestra, že si musíš ty
42 pečovatelky vlastně srovnat, musej fungovat, jak potřebuješ ty.

43 EK: No, ono jde o to, kdo tam zrovna je a jakou maj náladu a jaký jsou
44 lidi. Třeba když se ráno jede na vyšetření, tak dneska to bylo, jak
45 kdybysme za to mohly my, že jely už na osmou. Že se to musí příště říct,
46 aby se neobjednávali na osmou, ale to prostě nejde! Doktor to prostě
47 takhle objedná, tak to takhle je. Že se to nestíhá, takže jsou pak v
48 oslabení. Abych pravdu řekla, i kdyby nebyly v oslabení, tak to bude
49 stejnej výsledek.

50 AZ: S tím souhlasím, no. (..) Proč to tak je? Proč to je u každýho jinak.
51 Proč myslíš, že ty pečky prostě některý jedou a některý prostě ne.

[3:30 min]

52 EK: Některý, že maj náročnou práci, že maj (..) oni vztahujou na sebe
53 pokaždý, jako (..) bojej se, aby je někdo nepozoroval, takže první obrana
54 je útok, podle mě u některých lidí určitě. Jedna slečna, když jsem se jí
55 šla zeptat, jestli nepojede, že to musíme nějak udělat, tak jedna mně
56 řekla, jo, tak se ještě zeptáme, no a kdyžtak pojedu a druhá na mě
57 začala pomalu ječet, že dole jich je málo, proč jsou tam furt ve třech a
58 takovýhle, že se s tím musí něco udělat. Já jsem jí říkala, stála jsem na
59 chodbě, říkám, neječ na mě prostě takhle to nevyřešíme, no, prostě
60 potřebuje, ať někdo jede, no. A to byly – je stejná situace, dva různý lidi
61 během dvou minut.

62 AZ: Proč myslíš, že to je (..) tak dobře, jak ty vnímáš jako sestra
63 pečovatelky, jak je jakoby (..) (..) , když se jako nad nima zamyslíš, tak je
64 každá (..) to jsou typy lidí, že jo. Co myslíš že motivací, proč tu práci dělaj
65 a jestli se to nějak objeví, ta (..) motivace jejich v práci, v tom jejich
66 chování.

67 EK: To je taky různý u každýho, jako u někoho je vidět, že prostě chtěj
68 dělat s těma lidma.

[4:47 min]

69 AZ: A pak se s nima domluvíš.

70 EK: A pak se s nima domluvim. A některý že choděj do zaměstnání. A
71 některý (..), prostě, i když maj třeba čas, tak některý by si šly pokecat
72 třeba s těma lidma, bejt s nima, poňuchnat je ještě a tohleto vymyslet a
73 některý lidi, prostě, to co striktně nemaj daný, tak to prostě dělat nebudou
74 a spíš jsou takový, jakože, odejít si někam a udělat jenom tu svojí práci a
75 odejít si do toho svýho koutu.Jo a horší je, že když je větší (..) holky
76 strhávaj k tomu i ostatní, že jo. Ty tam tak sedí, slepičinec. A probíraj.
77 Probíraj služby, probíraj všechno, že jo.

78 AZ: No a myslíš, že je to o tom, že ty lidi nejsou vzdělaný, nebo že mají
79 jinou motivaci k tý práci v pomáhající profesi, a nebo (..) jako, že to je
80 člověk, kterej nebude spokojenej třeba nikde? Myslíš, že to vzdělání,
81 třeba Pracovníka v sociálních službách, že je rozhodující, aby ten člověk
82 fungoval dobře?

83 EK: Aby fungoval dobře, to není rozhodující. Já nevím, jak by se jim líp
84 dělalo, oni rádi dělaj a já teda taky, když jsem dělala v přímý péči, tak
85 jako třeba ve dvojici, tak si člověk jako popovídá, i s tím klientem
86 dohromady, třeba. (..) Je to taková skupinka, no.

87 AZ: A už víme asi, o kom to je, to sem teďkon nepatří, že jo. Jak teda ty,
88 když teda cejtíš nějakou konfliktní situaci, když se tam něco takovýho
89 vytvoří a ty do toho máš zasáhnout a může to bejt konfrontační, jakej
90 máš vůbec ty všeobecně přístup k nějakýmu konfliktu? Jakej seš řešitel
91 nebo jak (..)

[6:34 min]

92 EK: No, já jim chci hlavně předcházet, abych nemusela řešit nějaký
93 konflikt, protože jakmile se v babinci udělá nějaký konflikt, tak je to
94 hrozný. Jako někdy chlapi, (..) dělat s chlapama je lepší než s
95 ženskejma, v tomletom. No, vím, že třeba ráno, když se bude něco dít,
96 že někdo má jet s někým ven, tak se snažím s holkama říct, kdo to bude,
97 kdo pojedě a když je někdo takovej ke hlídání a nebo budu něco
98 potřebovat během dne, tak to holkám řeknu, a (..) když je nějaký
99 problém, že holky si tam frfňaj mezi sebou, tak se zeptám. Jestli je

100 nějaký problém, a vždycky jim říkám, když je něco, tak přijďte za mnou.
101 No, tak buď řeknou, že je problém, nebo to utnou a vyřešej si to velmi
102 rychle mezi sebou.

103 AZ: A seš hádavá? Seš schopná se pohádat?

104 EK: Moc ne.

[7:25 min]

105 AZ: Spíš, kdyby to mělo bejt vyhrocený, tak se stáhneš a necháš to
106 prostě jako, nebo to minimálně řekneš vejš, nebo (..)

107 EK: (..) V tomhleto, když už by to mělo bejt vyhrocený, tak jsem
108 naučila to utnout a říct a bude to takhle.

109 AZ: Jo, jo, umíš prostě rozhodnout.

110 EK: Podle toho v jaký situaci, buď jim řeknu, tak si to udělejte, tak jak
111 myslíte nejlíp, ale bude to v pohodě, domluvte se. A nebo to bude
112 takhlen. Jako nechci – tak jsem to řekla a bude to. Jako když mají svůj
113 názor a chtěj to udělat jinak a bude to dobrý, tak (..)

114 AZ: Tak seš otevřená. Jasný. Vnímáš to, že některý pečovatelky si
115 stěžujou, že některý sestry tady hierarchizujou, to znamená, že prostě ty
116 pečky jsou niž, než ta sestra? Jak to vnímáš ty?

117 EK: No, tak, ehm, nevím, jak to dělaj ostatní holky, protože když jsme
118 spolu na směně, tak se vidíme tak u oběda, když se potkáme. :-)
119 Spíš co jsem mluvila, takhlen, tak některý pečovatelky maj pocit, jako, že
120 budou úkolovat. Nebo prostě že oni vědět že tohleto. A někdy jim
121 špatně dokážu vysvětlit, že když něco nedokážu změnit, tak to prostě
122 nejde změnit.

[8:46 min]

123 AZ: Oni furt brblaj, že jo. Na všechno furt nějaký brblání.

124 EK: Čekaj furt, že my to vyřešíme. Přijdeme s něčím, pánovi je špatně
125 udělejte něco a čekaj, že já něco udělám. Nevím. Občas tohle vysvětlit je
126 těžký.

127 AZ: Jo, to známe, no. Musíme někoho přestěhovat rychle, protože si
128 nerozuměj. Že joo?

129 EK: Ehm, jo, okamžitě.. A pak tam jdu a ono není zase tak horký.

130 AZ: Oni to třeba neviděj systémově, ale jenom jakoby ten lokální
131 problém, kterej se ale může v tom systému vyřešit sám. Hele a ještě mi
132 řekni, ty si jako zdravotní sestra musíš dělat nějaký ty kreditový kurzy,

133 musíš se nějak udržovat v dalším vzdělávání, je to v pořádku, máš to
134 nějak tak, nebo jak je to s váma?

135 EK: No (..) já když jsem si to udělala tady na dětským, tak jsme to měli
136 na nějaký roky a já nevěděla, že to prodloužili automaticky. Takže jsem si
137 to sbírala, tady jablonecká nemocnice v pohodě, že tam člověk může
138 docházet na ty přednášky, no, a pak jsem si občas někam zajela. A když
139 jsem byla na mateřský a končilo mě to, jako, tak jsem si dělala i některý
140 po internetu, mě chybělo pár bodů, no a zjistila jsem, že jsem to
141 přešvihla, že to mám ještě teďkon na deset let.

142 AZ: Tak to je fajn, takže nemusíš nic. Pečovatelky by se měly taky
143 vzdělávat, tak, určitě nějaký kurzy budou mít. To myslíš, že je důležitý?

[10:09 min]

144 EK: Já myslím, že je důležitý (..) aby tohleto měly a hlavně (..) polohování
145 a takovýhnen.

146 AZ: Hm, to vůbec neuměj.

147 EK: Jenže, oni si myslej, třeba, že uměj, a pak zjistim, že to neuměj, což
148 je blbý.

149 AZ: Když srovnáš komunikaci v naší firmě, myslím tím, skrz jakoby od
150 shora, prostě tu komunikaci – my, vy, pečky, uklízečky, všichni tady, s
151 jinou organizací, máš pocit, že je to třeba srovnatelný? Že to má nějaký
152 (..)

153 EK: Je to lepší. Oni tady holky, třeba, když musím říct, jako žlutý, tak si
154 myslej, že to je buzerace. Nezažily buzeraci. Zažila jsem hodně věcí a
155 tady je to, dobrý.

[11:02 min]

156 AZ: No, snažíme se komunikovat tak, aby se ty věci nějakým způsobem
157 změnily k lepšímu a holt to není takový, že to je striktní, že jsme schopný
158 o tom nějak diskutovat. Nebo tak. (..) Umíš si říct o pomoc jako člověk?

159 EK: Moc ne (smích) Jo, to říkám na rovinu.

160 AZ: Jo, dyť to je v pořádku, každej to máme jinak.

161 EK: A taky podle toho komu.

162 AZ: A tady, kdyby sis měla říct o pomoc, myslíš, že máš komu si říct o
163 pomoc?

164 EK: Jo. Podle toho jakou, tak mám.

[11:35 min]

- 165 AZ: Máš k někomu důvěru, tady, jakoby.
- 166 EK: Mám a prostě holky jsou taky, že někomu můžu nechat vzkaz a
167 domluvíme se na něčem. Teď jsme si s Evou domluvily na lékárně a
168 udělaly jsme jí za pár nočních. Jsme si nechávaly vzkazy (..)
- 170 AZ: No, tak jako, funguje to. Prostě když potřebuješ, tak tu komunikaci
171 vyvineš. A doma si umíš říct o pomoc? Manželovi, děti.
- 172 EK: Doma si zařvu o pomoc! (smích)
- 173 AZ: Každý to máme jinak. A jak jako se staráš sama o sebe? Co nějaká
174 psychohygienu?

[12:11 min]

- 175 EK: No, tak teďkon dokoukávám seriál, u kterého prostě si vyčistím
176 mozek. Pavel mě donutil v létě na kolobrndu a s klukama (..) Takhle, u
177 nás to byl problém, jak jsem dojížděla, nebyla jsem pořádně doma,
178 předtím jsem byla nemocná, kdesi cosi, tak to bylo docela takový hodně
179 náročný pro Pavla i pro mě, i pro kluky, takže teďkon jsme se učili sžívat
180 se sebou. Tak snažím se co nejvíc s klukama, no. Takže těším se, až
181 budeme chodit k přehradě a tehlen.
- 182 AZ: A je to s těma dětma psychohygienu pro tebe?
- 183 EK: Jak kdy.
- 184 AZ: Totiž jako, když mi někdo řekne, když máš doma dítě! Tak já řeknu,
185 dyť to je další nálož, pro mě, někdy jako.
- 186 EK: Někdy. Někdy je to supr a někdy je to vo nervy. To se du uklidnit do
187 práce
- :-) :-)

[13:00 min]

- 188 AZ: No, a když by si ti někdo řekl, no, tak paní Křenová, řekněte nám
189 tady, naší organizaci, jak byste si představovala, aby se naše organizace
190 postarala o vaší psychohygienu. Co by sis třeba tak řekla?
- 191 EK. (přemýšlí) Eh, Eh.. Pro mě je dobrý, teďkon jak máme ty služby, že
192 vychází volno. Že můžu vypnout a nevím (..), a vím že přijdu po noční
193 domů a mám fakt dva dny. Že jsem se fakt vyspala, postarala se o kluky,
194 konečně si uklidila, konečně jsem po 14 ti dnech uvařila třeba a
195 nemusela jsem počítat s tím, že druhej den musím do práce. Že můžu
196 takhlen vypnout.
- 197 AZ: Tak to je důležitý.

198 EK: No. Jinak moc vypínat neumím. No, a v minulý práci jsem skončila
199 tak, že mi holky volaly i domů, když potřebovaly radu.

200 AZ: Hele, a tam jsi skončila teda z jakýho důvodu.

201 EK: Eh, Eh (..) Buzerace a dojíždění.

202 AZ: Takže špatná komunikace, myslíš? Interpersonální vztahy?

[14:05 min]

203 EK: Ono to tam je docela tak jako blízko Prahy, ale daleko od Prahy,
204 takže (..) peněžně si lidi myslej, že tam bude víc peněz, práce je to
205 hodně náročná, tam klientela je ještě víc náročnější, než tady, majitelé
206 byt ve 4. patře, což taky není dost dobrý (..) No a pak už to fakt bylo jako
207 buzerace, buzerace a začalo tam fungovat staniční – kamarádšoft,
208 někoho protěžovala, ty jsi věděla, že když ti něco řekne v dobrym, tak za
209 zády tě pomluví a ona to fakt dělala, a to se mně jako nelíbilo. Honička a
210 za všechno mohla ta sestra, za všechno. A (..) jako to se člověk dozví.

211 AZ: Měli jste supervize?

212 EK: Něco takovýho tam proběhlo, ale neprobíhalo to tam. Jako že by do
213 budoucna. Tam přišli lidi a vydrželi (..) tam měsíc, dva a odešli.

214 AZ: Jako na úrovni pečovatelů nebo i sestry?

215 EK: (..) Některý sestry přišly, viděly, odešly. Já jsem tam nakonec byla
216 nejdýl, no.

217 AZ: A jak dlouho jsi tam vydržela ty?

218 EK: S přestávkama? Pět let.

219 AZ: To seš odolná.

220 EK: No, tak já jsem si hodila mateřskou a pak jsem si zamarodila.

[15:24 min]

221 AZ: Jo, jo, jo, jo, takže (..)

222 EK: Takže to bylo s přestávkama a pak jsem, abych jim pomohla na
223 nějaký služby, tak dvě tři služby do měsíce a pak paní vrchní, chtěla
224 přítvrdit, abych brala víc, tak jsme se rozloučili.

225 AZ: Myslíš, že to nebylo o tom, abys brala víc, ale abys byla víc v práci?

226 EK: No, no, no!

227 AZ: Takže ani jako tolerance vůči tvý rodině, jako.

228 EK: No, pak jsem se dozvěděla, že staniční prohlásila, že mám chlapa a
 229 ona na to řekla, parchanta doma, jako Míšu, že je postiženej trošku, se
 230 vyjádřila tak jako hnusně o něm, no. A přitom ona sama moc dobře
 231 věděla, čím jsme si prošli, no. Já jsem tam byla na ubytovně, no a chlap
 232 a Míša do první třídy. To nejde. Tak musí s ním někdo udělat úkoly.

233 AZ: Tak já budu doufat, že se tady podaří udělat všechno jinak, trošku to
 234 jako nastavit jinak.

235 EK: To je jinak! A fakt hlavní je to zázemí rodinný.

236 AZ: Tak to je všecko, tak ti moc děkuju. Řekla jsi mi, co jsem
 237 potřebovala. Děkuju.

[16:24 min]

Motivace k práci v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Vnější okolnosti motivace	No jak jsme měli na základce v těch prvních třídách kreslit, čím chceš bejt, tak jsem nevěděla. <u>Ne</u> , ale potom, když jsem se měla ve <u>třinácti</u> rozhodnout, na jakou školu, protože jsem poslední ročník, co šel jenom do osmičky, (..) tak jsem si to konzultovala s babičkou, s tetou a ještě s jednou paní jsme to probíraly. Takže jako tak jako co, ten vztah a jako tohle, ehm, ty mojí kamarádce bylo tehdy 80 let, takže tam jsme si tak.. (..)	1/3 – 9
Vnější motivátory	(..) <u>Ne</u> nelitovala jsem, (..) já jsem se vždycky tam <u>odtrhla</u> od party, takže jsem se dostala k věcem, co oni se <u>nedostaly</u> ...	1/15-17

Úskalí pomáhající profese

Téma	Citace	str./řádek
Zátěžová cílová skupina nemocných seniorů	(..) V tom seniorském prostředí nevidíš výsledek. Vždycky se ty lidi budou zhoršovat, protože jsou starší, jdou prostě takhle dolů (..) sami osobě i když jsou zdraví, že jo.	1/23-25
Fyzická náročnost	(..) <u>Fyzicky</u> je to celkem náročný, fyzicky. Já už musím nosit bandáž na noze, fakt :-)	2/33-34

Stresové prostředí	(...) <u>No</u> , ty dvanáctky! Hlava furt pracuje, nesmíš na nic zapomenout, nesmíš zapomenout, kde máš papíry, kde máš věci, co nesmíš zapomenout, musíš všechno <u>stíhat</u> , i když to nejde stihnout, i když prostě víš, že to nejde stihnout, tak se to musí stihnout.	2/36-39
Interpersonální vztahy	(...) ono jde o to, kdo tam zrovna <u>je</u> a jakou maj náladu a jaký jsou lidi.	2/43-44
Nedostatečné kompetence pro výkon PSS	(...) Některý, že maj náročnou práci, že maj (..) oni vztahují na sebe pokaždý, jako (..) boje se, aby je někdo nepozoroval, takže první obrana je útok, podle mě u některých lidí určitě.	2/52-54
Nejasná motivace personálu pro výkon PSS	T: Co myslíš že motivací, proč tu práci dělaj a jestli se to nějak objeví, ta (..) motivace <u>jejich</u> v práci, v tom jejich chování. R: To je taky různý u každýho, jako u někoho je vidět, že prostě chtěj dělat s těma lidma. T: A pak se s nima domluvíš. R: A pak se s nima <u>domluvim</u> . A některý že choděj do <u>zaměstnání</u> .	3/64-70

Komunikace na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Negativní zkušenost s otevřenou komunikací	(...) Jedna slečna, když jsem se jí šla zeptat, jestli nepojede, že to musíme nějak udělat, tak jedna mně řekla, jo, tak se ještě zeptáme, no a kdyžtak pojedou a druhá na mě začala pomalu ječet, že dole jich je málo, proč jsou tam furt ve třech a takovýhle, že se s tím musí něco udělat. Já jsem jí říkala, stála jsem na chodbě, říkám, neječ na mě prostě takhle to <u>nevyřešíme</u> , no, prostě potřebuje, ať někdo <u>jede</u> , no. A to byly – je stejná situace, dva různý lidi během dvou minut.	2/54-61
Vytváření koalic	(...) o a horší je, že když je větší (..) holky strhávaj k tomu i ostatní, že jo. Ty tam tak sedí, slepičinec. A probíraj. Probíraj služby, probíraj všechno, že jo.	3/75-77

Osobnostní přístup k otevřené komunikaci	(...) No, já jim chci hlavně předcházet, abych nemusela řešit nějaký konflikt, protože jakmile se v <u>babinci</u> udělá nějaký konflikt, tak je to hrozný. Jako někdy chlapi, (..) dělat s chlapama je lepší než s ženskama, v tomletom. <u>No</u> , vím, že třeba ráno, když se bude něco dít, že někdo má jet s někým ven, tak se snažím s holkama říct, kdo to bude, kdo pojede a když je někdo takovej ke hlídání a nebo budu něco potřebovat během dne, tak to holkám řeknu, a (..) když je nějaký problém, že holky si tam frňaj mezi sebou, <u>tak se zeptám</u> . Jestli je nějaký problém, a vždycky jim říkám, když je něco, tak přijďte za mnou. No, tak buď řeknou, že <u>je</u> problém, nebo to <u>utnou</u> a vyřešej si to velmi rychle mezi sebou.	4/92-102
Komunikační strategie v konfliktu	(...) V tomhleto, když už by to mělo bejt vyhocený, tak jsem naučila to utnout a říct a bude to takhle.	4/107-108
Komunikační strategie při střetu představ o vykonávané práci	(...) Podle toho v jaký situaci, buď jim řeknu, tak si to udělejte, tak jak myslíte nejlíp, ale bude to v pohodě, <u>domluvte se</u> . A nebo to bude <u>takhlen</u> . Jako nechci – tak jsem to řekla a bude to. Jako když mají svůj názor a chtěj to udělat jinak a bude to dobrý, tak (..)	4/110-113

Vztahy na sociálně-zdravotním pracovišti

Téma	Citace	str./řádek
Hierarchizace v multitýmu	Spíš co jsem mluvila, takhlen, tak některý pečovatelky maj pocit, jako, že budou úkolovat. Nebo prostě že oni věděj, že toľento.	4/119-120
Přehazování zodpovědnosti	Čekaj furt, že my to vyřešíme. Přijdeme s něčím, pánovi je špatně udělejte něco a čekaj, že já něco udělám. Nevím. Občas tohle vysvětlit je těžký.	5/124-126

Vzdělání a vzdělávání v pomáhajících profesích

Téma	Citace	str./řádek
Pohled na	T: <u>Myslíš</u> , že to vzdělání, třeba Pracovníka v sociálních službách, že je rozhodující, aby ten	3/80-83

vzdělání PSS	člověk fungoval dobře? R: Aby fungoval dobře, to <u>není</u> rozhodující.	
Osobní zkušenost s dalším vzděláváním	T: Ty si jako zdravotní sestra musíš dělat nějaký ty kreditový kurzy, musíš se nějak udržovat v dalším vzdělávání, je to v pořádku, máš to nějak tak, nebo jak je to s váma? R: No (..) já když jsem si to udělala tady na dětském, tak jsme to měli na nějaký roky a já nevěděla, že to prodloužili automaticky. Takže jsem si to sbírala, tady jablonecká nemocnice v pohodě, že tam člověk může docházet na ty přednášky, <u>no</u> , a pak jsem si občas někam zajela.	5/132-138
Náhled na další vzdělávání u PSS	T: Pečovatelky by se měly taky vzdělávat, tak, určitě nějaký kurzy budou mít. To myslíš, že je důležitý? R: Já myslím, že je důležitý (..) aby tohleto měly a hlavně (..) polohování a takovýhnen. T: Hm, to vůbec neuměj. R: Jenže, oni si myslej, třeba, že uměj, a pak zjistim, že to neuměj, což je blbý.	5/142-148
Osobní zkušenost se supervizí	T: Měli jste supervize? R: Něco takovýho tam proběhlo, ale neprobíhalo to tam. Jako že by do budoucna. Tam přišli lidi a vydrželi (..) tam měsíc, dva a odešli.	7/211-213

Syndrom vyhoření, psychohygienu

Téma	Citace	str./řádek
Sebereflexe	T: Umíš si říct o pomoc jako člověk? R: Moc ne (smích) <u>Jo</u> , to říkám na rovinu.	6/158-159
Osobnostní přístup	T: A doma si umíš říct o pomoc? Manželovi, děti. R: Doma si <u>zařvu</u> o pomoc! (smích)	6/171-172
Schopnost věnovat se	(..) No, tak teďkon dokoukávám <u>seriál</u> , u kterého prostě si vyčistím mozek. Pavel mě donutil v létě	6/175-181

sama sobě	na <u>kolobrndu</u> a s klukama (..) Takhle, u nás to byl problém, jak jsem dojížděla, nebyla jsem pořádně doma, předtím jsem byla nemocná, kdesi cosi, tak to bylo docela takový hodně náročný pro Pavla i pro mě, i pro kluky, takže teďkon jsme se učili sžívat se sebou. Tak snažím se co nejvíc s klukama, no. Takže těším se, až budeme chodit k přehradě a tehlen.	
Vnímaná prevence vyhoření	(..) Pro mě je dobrý, teďkon jak máme ty služby, že vychází volno. Že můžu vypnout a nevím (..), a vím že přijdu po noční domů a mám fakt dva dny. Že jsem se <u>fakt</u> vyspala, postarala se o kluky, <u>konečně</u> si uklidila, <u>konečně</u> jsem po 14 ti dnech uvařila třeba a nemusela jsem počítat s tím, že druhý den musím do práce. Že můžu takhlen vypnout.	7/191-196
Negativní zkušenosti s přepracováním	(..) Jinak moc vypínat neumím. No, a v minulý práci jsem skončila tak, že mi holky volaly i domů, když potřebovaly radu.	7/198-199

Příloha č.12

Protokol pro přepis rozhovorů

Tazatel (iniciály):

Respondent (iniciály):

Datum rozhovoru:

Stopáž rozhovoru:

Místo rozhovoru:

Číslo respondenta:

Pomocné značky: :-) smích; (..) pauza ve výroku; :-(smutně

Další poznámky: ((skáče do řeči)); ((přemýšlí)); ((velmi pomalu)); podtržené slovo - důraz

2x na stránce uveden čas vybraných výroků

Tazatel: zkratka jména tazatele

Respondent: zkratka jména respondenta

Příloha č.: 13

Výzkumné otázky

1. Otázky zaměřené na motivaci k výběru profes(..)
 - a. Z jakého důvodu jste si vybrala pomáhající profesi?
2. Otázky zaměřené na úskalí pomáhající profes(..)
 - a. Jaká jsou podle Vás rizika této profese?
3. Otázky zaměřené na komunikaci v sociálně- zdravotním zařízení
 - a. Jak byste popsala firemní komunikaci?
 - b. Jaké problematické situace mohou vznikat na pracovišti mezi personálem v sociálně-zdravotního zařízení?
 - c. Jak se cítíte v konfliktní situaci na pracovišti? Jak jí řešíte?
4. Otázky zaměřené na vztahy na pracovišti
 - a. Jaké si myslíte, že jsou vztahy mezi zdravotníky a pracovníky v s.sluzbách?
5. Otázky zaměřené na vzdělání a vzdělávání
 - a. Co si myslíte o nutnosti dalšího vzdělávání?
 - b. Postačuje Vám Vaše vzdělání pro výkon této profese?
 - c. Pokud jste absolvoval/a supervizi, jak jste jí vnímal/a?
6. Otázky zaměřené na prevenci syndromu vyhoření
 - a. Umíte si říci o pomoc?
 - b. Jak se staráte o psychohygienu?
 - c. Jak byste si představoval/a, aby se organizace starala o Vaší psychohygienu?

Příloha č.: 14

Formulář informovaného souhlasu

Dne: _____ bylo uskutečněno polostrukturované interview

s paní: _____

Podpis: _____

Tento rozhovor bude použit výhradně pro účely zpracování diplomové práce Bc. Alena Závůrkové na Pražské vysoké škole psychosociálních studií se sídlem v Hekrově ulici 805, Praha 4.

Téma diplomové práce: *Komunikace a vztahy mezi pracovníky v sociálních službách a zdravotním personálem v sociálně zdravotních zařízeních a jejich kultivace.*

Vedoucí diplomové práce: MUDr. Olga Dostálová

Zpracovatel: Bc. Alena Závůrková, Slunečná 5, Jablonec nad Nisou

Zpracovatel se zavazuje předat text k autorizaci respondentovi. Záznam rozhovoru a jeho přepis bude použit pouze pro účely diplomové práce.

Alena Závůrková

**Posudek vedoucího diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: Bc. Alena ZÁVŮRKOVÁ

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: ***Komunikace a vztahy mezi pracovníky v sociálních službách a ostatními zdravotnickými profesemi ve zdravotně sociálních službách a jejich kultivace***

Vedoucí práce: MUDr. Olga Dostálová, CSc.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 79

Počet stránek příloh: 138

Počet titulů v seznamu literatury: 36

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Oborová přiléhavost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		2		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	1			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	1			
--	---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	1			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	1			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

		2		
--	--	---	--	--

Využití praktických zkušeností

	1			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	1			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

		2		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		2		
--	--	---	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	1			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		2		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

		2		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Proč autorka vyslovila svůj nesouhlas s poskytnutím její práce pro výuku?

Celkové zhodnocení (klady a nedostatky):

Téma je vhodně voleno, odpovídá požadavkům oboru.

Autorka se zabývá kromě vymezení základních pojmů historickým vývojem sociální práce a sociálně zdravotní péče, zamýšlí se nad motivací k volbě práce v pomáhajících povoláních žádoucí osobnostní výbavou těchto pracovníků, jakož i jejich vzděláváním. Dále se zaměřuje na týmovou spolupráci, jejími problémy a konfliktními vztahy na pracovišti. Neopomíjí ani syndrom vyhoření a možnosti nápravy, které poskytuje supervize. Část zabývající se teorií je na 53 stránkách. Dalších 23 stránek se pak autorka věnuje ukázkami z 11 rozhovorů a jejich analýze. Podrobné rozhovory má uvedeny v další přiložené publikaci.

Po formální stránce je práce vhodně upravena. S literaturou autorka pracovat dovede.

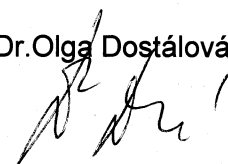
Připomínky:

Anotace a Abstract by měly být každý na zvláštní stránce. Místy pojímá autorka téma příliš zeširoka, takže některé podkapitoly jsou poněkud rozbíhavé. Teoretická část je hodně obecná, stejně obecně lze z práce pochopit i roli sociálního pracovníka. S praktickou částí je spojeno hodně drobné práce, za což lze autorku pochválit.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: velmi dobře

MUDr. Olga Dostálová, CSc.



Posudek vedoucího/opponenta bakalářské/diplomové práce na Pražské vysoké škole psychosociálních studií

Jméno a příjmení studenta/-tky: Bc. Alena ZÁVŮRKOVÁ

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Komunikace a vztahy mezi pracovníky v sociálních službách a ostatními zdravotnickými profesemi ve zdravotně sociálních službách a jejich kultivace

Vedoucí/oponent práce: doc. PaedDr. Slavomír LACA, PhD.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 61

Počet stránek příloh: 33

Počet titulů v seznamu literatury: 50

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

		2		
--	--	---	--	--

Oborová příléhavost tématu

		2		
--	--	---	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		2		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		2		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		2		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		2		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

		2		
--	--	---	--	--

Využití výzkumných empirických metod

		2		
--	--	---	--	--

Využití praktických zkušeností

--	--	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

--	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

		2		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		2		
--	--	---	--	--

*

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěla

Návaznosť kapitol a subkapitol

		2		
--	--	---	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použiteľnosť výsledkov v praxi

		2		
--	--	---	--	--

Vhodnosť prezentácie záverů práce (publikácie, referáty, apod.)

		2		
--	--	---	--	--

Otázky a námety k diskusi při obhajobě:

Môžete charakterizovať cieľ Vašej práce?

Kde by ste našli priestor - prepojenie pre sociálneho pracovníka v rámci praxe vo Vašej skúmanej problematike v diplomovej práci?

Na s. 49 píšete - V tuto chvíli je otázkou, proč je toľak vyhořených pracovníků v sociálních službách? Na ako základe máte toto tvrdenie. Myslíte si, že sú vyhorený alebo unavený s práce a s okolitých podmienok (pracovných, ekonomických...).

Aké konkrétne opatrenia a kde by ste ich realizovali, v rámci Vášho výskumu odporúčate pre oblasť sociálnej práce, ktoré Vám vyšli z Vášho výskumu?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Diplomantka Alena Závůrková sa zaoberá vo svojej práci sociálno-zdravotnou problematikou konkrétne komunikáciou a vzťahy medzi pracovníkmi v sociálnych službách a zdravotníckymi profesiami. Štruktúra práce je rozdelená na teoretickú a empirickú časť. V jednotlivých kapitolách a podkapitolách práca nie je vyvážená v rámci obsahu a odboru sociálna práca. V úvode autorka necharakterizuje cieľ svojej práce, ktorú si stanovila pri písaní práce, ďalej poukazuje a popisuje celú problematiku, ktorú rozoberá v jednotlivých kapitolách. Autorka pri písaní použila adekvátnu literatúru absentuje mi zahraničná. Chýba mi konkrétne odborová literatúra z odboru sociálnej práce. Záver práce je ukončený prílohami.

Predkladaná diplomová práca sa člení na teoretickú a empirickú časť. V rámci teoretickej časti práce diplomantka opisuje pohľad na zvolenú problematiku. Moje výhrady sú - kladne hodnotím formálne spracovanie práce, sme tam sa nájdú malé chyby s.27... . Popis kapitol a jednotlivých podkapitol alebo duch celej práce je z pohľadu psycho-zdravotnej (pozri kapitola 3 a 4 ani zmienka o sociálnom pracovníkovi) chýba mi tam doraz na sociálnu prácu a zvlášť na sociálneho pracovníka, ktorý by bol komfrontovaný z jednotlivými pomáhajúcimi profesiami. Empirická časť práce je veľmi dobre spracovaná, za čo autorke patrí pochvala, že sa pustila do tejto metódy. Bola použitá metóda pološtruktúrovaného rozhovoru. K analýze textu bola použitá metóda fenomenologickej analýzy, kde si stanovili základne okruhy rozhovoru, ktoré zhodnotila. Bolo by zaujímavé, keby autorka vzala respondentov sociálnych pracovníkov a porovnala s pomáhajúcimi profesiami jednotlivých zariadení. Chýba mi odporúčanie pre prax ktoré vychádzajú z výskumu pre oblasť sociálnej práce, preto sa pýtam v diskusii na túto oblasť.

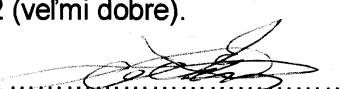
Doporučení k obhajobě: doporučuji/nedoporučuji*

- práca spĺňa požiadavky kladené na diplomovú prácu, preto ju doporučujem k obhajobe.

Navrhovaná klasifikace:

- klasifikujem ju stupňom – 2 (veľmi dobre).

Datum, podpis: 05.05.2016



*
nehodící se, škrtněte