

# **Osobnostní a profesní růst zaměstnanců v Domově pro seniory Lukov**

Bc. Eva Bartošová

---

Diplomová práce  
2011



**Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně**  
Fakulta humanitních studií

---



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2010/2011

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Eva BARTOŠOVÁ**  
Osobní číslo: **H09339**  
Studijní program: **N 7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Osobnostní a profesní růst zaměstnanců v přímé  
obslužné péči v Domově pro seniory Lukov**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti osobnostního a profesního růstu.**

**Příprava metodiky výzkumné části.**

**Realizace výzkumu na téma "Jaký vliv má prostředí Domova pro seniory Lukov na osobnostní a profesní růst zaměstnanců v přímé obslužné péči".**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. s. 216. ISBN - 978 - 80 - 7367 - 383- 3.

ROGERS, C.R. *Způsob bytí*. Praha: Portál, 1998. s. 292. ISBN - 80 - 7178 - 233 - 5.

ROGERS, C.R. *Ako byť sám sebou*. Bratislava: IRIS, 1995. s. 352. ISBN - 80 - 88778 - 02 - 6.

SATIOVÁ, V., BANMEN, J. a kol. *Model růstu: Za hranice rodinné terapie*. Brno: Cesta, 2005. s. 303. ISBN - 80 - 7295 - 071 - 1.

SMĚKAL, V. *Pozvání do psychologie osobnosti: Člověk v zrcadle vědomí a jednání*. Brno: Barrister & Principal, 2002. s. 785. ISBN - 80 - 85947 - 80 - 3.

Vedoucí diplomové práce:

**prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

**20. ledna 2011**

Termín odevzdání diplomové práce:

**29. dubna 2011**

Ve Zlíně dne 20. ledna 2011



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*děkan*



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.  
*ředitelka ústavu*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně .....  
.....



1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odjírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídně k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

Cílem této diplomové práce je popsat v co největší míře osobnostní a profesní růst zaměstnanců v sociálních službách v přímé obslužné péči.

V teoretické části práce jsou definovány pojmy osobnost, osobnostní růst, profesní růst a další. Jsou zde rovněž popsány faktory, které mají největší vliv na formování osobnostního a profesního růstu. Práce rovněž seznamuje s pravidly pro výběr a zaškolování nového pracovníka v Domově pro seniory Lukov.

Praktická část je zaměřena na výzkum na téma „Jaký vliv má pracovní prostředí Domova pro seniory Lukov na osobnostní a profesní růst zaměstnanců v sociálních službách v přímé obslužné péči“. Úkolem výzkumu je postihnout co nejvíce faktorů formujících osobnostní a profesní růst v Domově pro seniory Lukov.

Klíčová slova:

Osobnost, osobnostní růst, profesní růst

## **ABSTRACT**

The aim of this Masters thesis is to describe as much as possible personal and professional growth of employees at the social services in the direct care.

In the theoretical part of this work are terms as personality, personal growth, professional growth and other described. There are also described circumstances, which mostly affect shaping of personal and professional growth. This work also informs about the rules for selection and induction training of new employees at the Home for the Elderly in Lukov.

The research part focuses on theme „What influence has working environment of the Home for the Elderly in Lukov on personal and professional growth of employees in the direct care“. The main task of the research is to comprehend as much circumstances which are shaping personal and professional growth of employees at the Home for the Elderly in Lukov as possible.

Keywords:

Personality, personal growth, professional growth

### **Poděkování**

Chtěla bych poděkovat prof. PhDr. Vlastimilu Švecovi, Csc., za odbornou pomoc a cenné rady, které mi poskytl při řešení problémů spojených s diplomovou prací.

### **Motto**



„Je třeba se i učit, i v praxi upevňovat to, co ses naučil.“ Seneca

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>11</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>13</b>
<b>1 OSOBNOST</b> .....	<b>14</b>
1.1    UTVÁŘENÍ OSOBNOSTI.....	15
1.1.1    Socializace .....	15
1.1.2    Sebevýchova.....	16
1.1.3    Prostředí.....	17
1.2    TEORIE FORMOVÁNÍ OSOBNOSTI .....	18
1.2.1    Pojetí Carla Rogerse .....	19
1.2.2    Pojetí Virginie Satirové .....	23
1.2.3    Rodinná pravidla jako prostředek formování osobnosti.....	28
1.2.4    Formování osobnosti dle pravidel společnosti.....	29
<b>2 OSOBNOSTNÍ RŮST</b> .....	<b>31</b>
2.1    VLIV ZMĚNY OSOBNOSTI NA SEBEPOJETÍ .....	32
<b>3 PROFESNÍ RŮST</b> .....	<b>34</b>
3.1    MOTIVAČNÍ FAKTORY PROFESNÍHO RŮSTU .....	36
3.2    SYNDROM VYHOŘENÍ JAKO BARIÉRA PROFESNÍHO RŮSTU.....	40
<b>4 VZDĚLÁVÁNÍ V ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JAKO FAKTOR OSOBNOSTNÍHO A PROFESNÍHO RŮSTU</b> .....	<b>44</b>
4.1    INDIVIDUÁLNÍ VZDĚLÁVACÍ PLÁN V DOMOVĚ PRO SENIORY LUKOV.....	45
4.1.1    Tvorba individuálního vzdělávacího plánu .....	45
4.1.2    Zpracování individuálních plánů.....	46
<b>5 PERSONÁLNÍ OBSAZENÍ V ZAŘÍZENÍCH ÚSTAVNÍ PÉČE</b> .....	<b>48</b>
5.1    OBECNÉ PŘEDPOKLADY A DOVEDNOSTI PRACOVNÍKA POMÁHAJÍCÍ PROFESE .....	48
5.2    PERSONÁLNÍ OBSAZENÍ V DOMOVĚ PRO SENIORY LUKOV .....	50
5.2.1    Přijímání nového pracovníka .....	52
Přijímání a zaškolování nových pracovníků V Domově pro seniory Lukov.....	53
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>57</b>
<b>6 VÝZKUM OSOBNOSTNÍHO A PROFESNÍHO RŮSTU V DOMOVĚ PRO SENIORY LUKOV</b> .....	<b>58</b>

6.1	CÍL VÝZKUMU .....	58
6.2	VYMEZENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU .....	58
6.3	VÝZKUMNÝ VZOREK.....	59
6.4	VOLBA TYPU VÝZKUMU.....	59
6.5	METODY VÝZKUMU .....	60
6.5.1	Polostrukturovaný rozhovor .....	60
6.5.2	Dotazník .....	60
6.5.3	Deník výzkumníka .....	60
6.6	ROZPRACOVÁNÍ METOD .....	61
6.6.1	Otázky polostrukturovaného rozhovoru.....	61
6.6.2	Dotazník .....	62
6.6.3	Metoda deníku výzkumníka .....	67
6.7	PRŮBĚHY A ZPRACOVÁNÍ .....	67
6.7.1	Průběh a zpracování dotazníku.....	67
6.7.2	Průběh a zpracování rozhovorů:.....	69
6.7.3	Průběh zpracování deníku výzkumníka .....	86
<b>7</b>	<b>VÝSLEDKY A DISKUSE.....</b>	<b>87</b>
7.1	ZÁVĚRY VYPLÝVAJÍCÍ Z METOD VÝZKUMU .....	88
7.2	DOPORUČENÍ VYPLÝVAJÍCÍ Z VÝZKUMU .....	93
7.3	PŘEDPOKLÁDANÉ VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ.....	93
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>95</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ ODBORNÉ LITERATURY .....</b>	<b>97</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>100</b>
	<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>101</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>102</b>

## ÚVOD

V domově pro seniory Lukov pracuje na pozici pracovník v sociálních službách v přímé obslužné péči 40 zaměstnanců. Tito zaměstnanci přicházejí pracovat do zařízení sociálních služeb většinou z úplně jiné profesní oblasti, kde většinou nepřišli do přímého profesního kontaktu s lidmi.

Předpokladem k tomu, aby mohli vykonávat povolání pracovníka v sociálních službách v přímé obslužné péči je ukončené základní vzdělání a rekvalifikační kurz v rozsahu 150 hodin.

Takto nízko nastavená pravidla umožňují prakticky všem lidem, aby kurz absolvovali a o práci ucházeli. Většinou uchazeči o práci nemají žádné zkušenosti z oblasti sociálních služeb. Často si ani dost dobře neumí představit, co práce v přímé obslužné péči obnáší. Někteří dokonce tuto práci přijímají pouze z důvodu, že momentálně žádnou jinou nemají a rozhodně v ní nespátřují svou budoucnost. Je jen velmi málo těch pracovníků, kteří přicházejí z důvodu, že spatřují v péči o seniory své poslání.

Profesní růst v této oblasti začíná tedy u většiny nových pracovníků právě příchodem do Domova pro seniory Lukov. Podmínky pro profesní růst mají všichni pracovníci stejné. Záleží však hodně na jejich přístupu a na jejich zájmu o danou problematiku.

Tato práce vznikla na základě společenské zakázky, tedy Domova pro seniory Lukov. Vedení domova projevilo zájem o průzkum pracovního prostředí, tedy o průzkum toho, co pracovníka v zařízení formuje. Dalším bodem zakázky bylo nastavení individuálního vzdělávacího plánu podle vzdělávacích potřeb jednotlivých zaměstnanců v sociálních službách v přímé obslužné péči. To znamená nastavit individuální plán zaměstnance tak, aby postihl slabé pracovní kompetence, ve kterých se musí pracovník formou školení zdokonalit.

Cílem teoretické části této práce je vydefinovat základní pojmy jako osobnost, osobnostní a profesní růst. Dále bude snahou v teoretických východiscích ukázat, jak velmi náročná a zodpovědná je práce pracovníka v sociálních službách v přímé obslužné péči a vydefinovat základní kompetence, které by měl každý pracovník zvládat. Je potřeba si uvědomit, že právě tyto pracovníci jsou nejvíce v kontaktu s lidmi, kteří se rozhodli trávit svůj závěr života v domově pro seniory. Od jejich profesionálního a osobnostního přístupu se odvíjí kvalita poskytovaných služeb v domově pro seniory.

Cílem praktické části je zmapovat, jaký vliv má pracovní prostředí Domova pro seniory Lukov na osobnostní a profesní růst pracovníků v sociálních službách v přímé obslužné péči. Snahou bude postihnout co nejvíce vlivů, které v Domově pro seniory Lukov na osobnostní a profesní růst zaměstnanců působí. Dalším cílem bude zjistit úroveň, na jaké zvládají pracovníci v sociálních službách v přímé obslužné péči své základní kompetence.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 OSOBNOST

Hlavním cílem teoretické části práce je zabývat se pojmy jako je osobnost, osobnostní růst, profesní růst a popsat základní činitele, kteří mají největší vliv na profesní a osobnostní růst každého člověka.

Hned v počátku bude definován pojem osobnost, který považuji za klíčový psychologický a pedagogický pojem.

Vladimír Smékal (2009) uvádí, že osobnost je jedna z nejsložitějších skutečností na světě. Proto je přirozené, že se jí zabývá řada věd a také názory a pohledy na tento termín se věda od vědy liší.

Podle Smékala (2009, s. 17) v psychologickém slovníku tento termín stále častěji označuje „jednotu psychických procesů, stavů a vlastností, souhrn vnitřních determinant prožívání a chování.“

Pojem osobnost definuje Oldřich Matoušek (2008) pro potřeby sociální práce jako spojení duševních a tělesných vlastností člověka, které je velmi osobité, utváří se v průběhu vývoje člověka a projevuje se ve společenských vztazích. Vývoj každého člověka je vždy velmi individuální.

J. Čáp (1998) pod pojmem osobnost rozumí osobu, ke které patří všechny její psychické, sociální a biologické znaky. Rovněž upozorňuje na fakt, že každý člověk je jedinec, který má svou vlastní, nezaměnitelnou osobnost a individualitu. Pojem osobnost tedy, podle J. Čápa (1998), vyjadřuje jedincovu odlišnost od ostatních lidí.

Při srovnání všech tří definic osobnosti lze říct, že Smékal (2009) definuje tento pojem více jako termín, který se dotýká člověka vnitřně, oproti tomu Čáp (1998) a Matoušek (2008) přidávají i biologické, případně sociální znaky. Oba rovněž hovoří o tom, že každá osobnost je svým způsobem jedinečná.

Jak uvádí Matoušek (2008) člověk se nerodí jako vyžralá a stabilní osobnost, ale stává se jí až v průběhu svého života. Během tohoto dlouhého procesu prochází osobnostním vývojem a působí na ni různé faktory.

## 1.1 Utváření osobnosti

Na utváření osobnosti mají, jak uvádí J. Čáp (1998), velký vliv vnitřní podmínky. Mezi ty nejvýznamnější patří dědičnost, tedy to, co si každý jedinec přináší na tento svět již po narození geneticky zděděné po svých předcích, dále se jedná o temperament, zdravotní stav jedince, vědomosti, schopnosti, dovednosti a v neposlední řadě motivace.

Dle Oldřicha Matouška (2008) lze přikládat obzvláště velký význam rozumovým schopnostem, neboli inteligenci osobnosti. Tyto schopnosti mají vliv na vzdělávání a posléze i pracovní uplatnění člověka.

Smékal (2009) zdůrazňuje skutečnost, že osobnost se utváří již od samotného okamžiku početí. Je neustále vystavena velkému množství podnětů, které působí buď jednorázově, nebo dlouhodobě a utváření jedince buď přímo vyvolávají, nebo alespoň usměřňují.

Za jednorázovou událost, která výrazně utváří osobnost, považuje Smékal (2009) například úmrtí matky. Uvádí, že účinky této události může jedinec cítit spoustu let. Jako dlouhodobou událost ovlivňující osobnost člověka lze, podle Smékala (2009) uvést styl rodinné výchovy. V tom se shoduje zejména s Virginíí Satirovou (2005), která přikládá rodinné výchově, jako činiteli utváření osobnosti velký význam.

Podle Smékala (2009) lze provést nejzákladnější dělení vlivů, které utvářejí osobnost na tři faktory: dědičnost, prostředí a výchova. Z jiného hlediska pak můžeme rozdělit faktory přírodní, což je dědičnost, vrozené vlohy, výživa..., dále faktory společenské zahrnující rodinu, školu, kulturu... a faktor výchovy jako záměrné organizované působení.

Smékal (2009) upozorňuje, že tyto faktory nelze vnímat odděleně. Naopak, je potřeba, aby působily všechny a vzájemně podmiňovaly jeden druhého. Jedině tak lze dosáhnout žádaného ovlivnění osobnosti.

### 1.1.1 Socializace

Blahoslav Kraus (2008) považuje za jeden ze základních faktorů formující osobnost člověka socializaci. Pojem socializace definuje jako proces, prostřednictvím kterého se



člověk postupně proměňuje z bytosti biologické v bytost společenskou.

Jedná se tedy o postupné začleňování jedince do společnosti. Během tohoto začleňování si člověk osvojuje specificky lidské formy chování, jednání, normy dané společností. Socializace probíhá nepřetržitě celý život a probíhá nahodile.

Kohoutek (1998) k výše uvedenému dodává, že socializací a vzděláním se u člověka také utváří sociální a profesní kompetence osobnosti. To znamená, že se u jedince utváří schopnost řešit své aktuální i standardní záležitosti a to jak v běžném životě, tak i v pracovním procesu. To, dle Kohoutka (1998), souvisí se sociální zralostí osobnosti.

Rovněž Smékal (2009) se zabývá pojmem socializace. Jeho pojetí je, podle mého názoru, pojato více z psychologického hlediska. V podstatě však souhlasí s Krausem (2008). Uvádí, že rozvíjení a výstavba obsahových jednotek a složek osobnosti, jako jsou znalosti, zkušenosti a dovednosti, se uskutečňuje až v síti socializačních vlivů. Tyto vlivy jsou často nahodilé a neplánované. K tomu dodává, že je vhodné je doplňovat organizovanými, pevnými vlivy, jako je výchova.

Podle Krause (2008) se socializace účastní různí činitelé. Prvním činitelem je genotyp. Jedná se o vrozené dispozice jedince, které získá v okamžiku početí.

Druhým výrazným činitelem ovlivňujícím formování osobnosti je prostředí a veškeré jeho vlivy.

Třetím činitelem je výchova. Proces výchovy lze definovat jako záměrné působení na osobnost jedince. Cílem tohoto působení je dosáhnout pozitivní změny ve vývoji osobnosti.

Kraus (2008) popisuje výchovu jako jakýsi regulátor, kterým se průběh socializace usměrní tak, aby byl v souladu s výchovnými cíly. S příchodem dospělosti je jedinec schopen do jisté míry přebrat odpovědnost za řízení svého socializačního procesu sám. Potom lze hovořit o sebevýchově.

### **1.1.2 Sebevýchova**

Neméně důležitým faktorem je vlastní činnost člověka, která významným způsobem formuje osobnost.

Pojmem vlastní činnost člověka rozumí J. Čáp (1998) hru, učení, zájmové aktivity, kterými se člověk zabývá ve svém volném čase.

Tedy, dalo by se říct, že velmi důležitou částí formování osobnosti je tzv. sebeformování. To, jaké si člověk vybere zájmové aktivity pro trávení svého času, kolik energie a úsilí do této aktivity vloží a co mu to úsilí přinese.

J. Čáp (1998) uvádí skutečnost, že člověk je velmi aktivní tvor, který dokáže svou činností působit nejen na své okolí, ale i na sebe.

Na otázku, co člověka vůbec k nějaké činnosti vede, co jej motivuje, odpovídá J. Čáp (1998) tím, že člověka k určité činnosti motivuje v první řadě zvědavost a dále také nápodoba, kdy nezkušený jedinec opakuje to, co dělají jiní lidé. Jedinec také může určitou činnost vykonávat společně se svými vrstevníky, aby se od nich neodlišoval. Člověka také motivuje potřeba uznání, možnost vyrovnat se svému vzoru.

J. Čáp (1998) uvádí, že k sebevýchově dochází snáze u člověka v dospívání, pokud měl doposud správnou výchovu a nepůsobily na něj žádné rušivé vlivy. Sebevýchova velmi záleží na skutečnosti, jak je člověk zralý, či nezralý. Dále na tom, jak správně odhadl své vlastní přednosti, zkušenosti a jak odhadl své vlastní nedostatky v rysech osobnosti.

### 1.1.3 Prostředí

Kraus (2008) uvádí, že prostředí člověka zahrnuje nejen hmotné předměty, ale i nezbytné vztahy. Kromě materiálního systému zahrnuje tedy prostředí i systém duchovní, to jsou věda, umění, morálka a další.

Životní prostředí lze tedy, dle Krause (2008) vymezit jako tu část světa, která jedince obklopuje, se kterou je jedinec ve vztahu a také ve vzájemné interakci. Je to ta část světa, která na jedince působí a tím ovlivňuje jeho vývoj. Jedinec na tyto podněty reaguje, přizpůsobuje se jim a zároveň také svou prací toto prostředí mění.

Kraus (2008) hovoří v souvislosti s prostředím o propojení určitých sfer vztahů. Jedná se o vztahy lidé – příroda, které zahrnují interakci člověka s neživou přírodou, dále o interakci lidé – výsledky lidské aktivity. V této sféře lze hovořit o kultivaci duchovních potřeb. Třetí rovina lidé – lidé představuje interpersonální vazby mezi lidmi v určitém sociálním prostředí.

Kraus (2008) uvádí, že typy prostředí lze rozlišit podle řady kritérií. Jedním z kritérií pro dělení může být velikost prostoru. Podle velikosti prostoru dělí Kraus (2008) prostředí na makroprostředí, prostor, kde jsou podmínky pro existenci celé společnosti, regionální prostředí, tedy prostor, kde žije širší sociální skupina uvnitř společnosti, lokální prostředí, prostor v okolí bydliště jedince a mikroprostředí, prostor, v němž jedinec pobývá.

Podle charakteru, tedy obsahu prvků, jímž je prostředí tvořeno, dělí Kraus (2008) prostředí na přírodní, společenské a kulturní.

Podle Krause (2008) se všechna dělení vzájemně doplňují a prolínají a všechny typy prostředí mají vliv na formování osobnosti člověka. Tím, do jaké míry prostředí člověka formuje, se zabývala řada myslitelů. Kořeny různých názorů lze najít už v řecké filozofii. Tyto názory později rozvíjejí například T. Campanella, E. Rotterdamský, J. Locke a další.

Kraus (2008) je přesvědčen, že dnes už nikdo nepochybuje o důležitosti a vlivu prostředí na formování jedince. Ve své knize se odkazuje našeho sociologa z první republiky A. I. Bláhu, který první zavedl pojem sociální dědičnost. Tento pojem lze vyjádřit nejlépe schematicky. Podle Bláhy Genotyp X Prostředí = Fenotyp. Pod pojmem genotyp si lze představit dědičné dispozice jedince, pod pojmem fenotyp jedince se svou osobností.

Vliv prostředí na jedince se projevuje různě. Podle Krause (2008) může být prostředí, které působí na jedince pozitivně, tedy ve smyslu společensky žádoucích norem, nebo může působit negativně, tedy v rozporu s výše uvedenými normami.

Prostředí má vliv na člověka po celý jeho život. Zpočátku, podle Krause (2008) ovlivňuje člověka nejvíce rodinné prostředí, později školní, vrstevnické skupiny, prostředí v zájmových kroužcích a aktivitách, později se přidávají jiná prostředí, jako například pracovní prostředí. Pracovní prostředí se stává, podle mého názoru, také významným činitelem profesního růstu, který je, vedle osobnostního růstu, nedílnou součástí a nutností života.

## 1.2 Teorie formování osobnosti

Podle Victora J. Drapely (1997) existuje mnoho teorií osobnosti. Některé teorie vývoje osobnosti přímo zrcadlí život autorů teorií. Velmi často vychází z dramatických zážitků, které se

jejich tvůrcům udály v mládí. Jsou nám tedy bližší, protože v nich cítíme, jak uvádí Drapela (1997), osudy skutečných lidí.

Drapela (1997) říká, že teorie osobnosti nás také nutí k přemýšlení. A to tak, že pokud s některou z teorií souhlasíme, musíme vědět, proč s ní souhlasíme a pokud ji vnitřně nepřijímáme, musíme si rovněž uvědomit s jakých důvodů se tak děje.

Mezi různými teoriemi osobnosti (např. Freudova psychoanalytická teorie, Interpersonální teorie K. Horneyové, Analytická teorie C. Junga...) jsem si pro tuto práci z důvodu obsáhlosti tématu vybrala teorie C. Rogerse a V Satirové, obě tyto teorie jsou mi blízké svým pojetím výchovy v rodině.

### 1.2.1 Pojetí Carla Rogerse

Carl Rogers (1995), zakladatel humanistické psychologie, preferuje při své práci zejména přístup zaměřený na člověka. Jedná se o terapeutický přístup, který se zakládá na obecné víře v lidskou bytost a všechny živé organismy. Mezi základní myšlenky přístupu zaměřeného na člověka patří i ta idea, že v každém organismu, který je na libovolném stupni vývoje se skrývá neustálé směřování k tvořivému naplnění vlastních možností. To znamená, že také lidé mají přirozené tendence k tvořivému a všestrannému rozvoji. Často hovoříme o „aktualizačních tendencích“. Tyto aktualizační tendence mohou být něčím mařeny, nebo deformovány. Nelze je, ovšem zničit, aniž bychom při tom nezničili celý organismus.

Rogers (1995) tento fakt vysvětluje tím, že život, i když nemůže vzkvétat, se nikdy nevzdává. Pouze se deformuje, přizpůsobí se a nedosáhne svých maximálních možností.

V této souvislosti uvádí Rogers (1995) jako příklad na vysvětlení své klienty, jejichž životy se ocitly v troskách. Jedná se třeba o dlouhodobě ležící pacienty v nemocnicích. Ti se velmi často nacházejí ve velmi nepříznivých podmínkách, jejich životy jsou, jak Rogers (1995) uvádí, někdy až znetvořené a stěží lidské. Přes to, se mu však podařilo v těchto lidech najít určitý cíl, určité směřování, které vede ke zlepšení jejich života. Toto směřování by mohl zdravý člověk považovat za beznadějně. Pro ležícího pacienta je to však pokus života o naplnění. A to je základní východisko přístupu zaměřeného na člověka.

Rogers (1995) je přesvědčen, že každý jedinec má ve svém nitru nesmírné možnosti proměny vlastního sebepojetí. Tyto možnosti mohou být využity a rozvíjeny v určité atmosféře, ve které převažují podporující vztahy. Aby atmosféra skutečně podporovala růst osobnosti, musí být splněny tři základní podmínky a to opravdovost, akceptace a empatie.

První podmínka, která je velmi důležitá pro růst osobnosti je, dle Rogerse (1995), opravdovost, neboli kongruence. Terapeut, který pracuje s klientem, by měl být co nejvíce sám sebou. To znamená, že by neměl nic předstírat, neměl by nasazovat profesionální masku. Měl by otevřeně prožívat před klientem všechny pocity a postoje, které se v něm momentálně odehrávají.

Zrovna tak každý člověk, který chce dosáhnout růstu své vlastní osobnosti, by se měl naučit cítit, co v daném okamžiku prožívá. Měl by se naučit porozumět sám sobě a svému nitru. Je to úkol, velmi nelehký a vyžaduje spoustu let a spoustu práce sám na sobě.

Samotný termín kongruence, dle Rogerse (1995), vyžaduje ještě vyšší stupeň opravdovosti. Prolínají se zde tři úrovně. Komunikace, vědomí a prožívání. To, co momentálně prožívám, by mělo být přítomné okamžiku mého vědomí a zároveň by to mělo být obsahem mé komunikace. Jen v takové chvíli je člověk integrovaný, celistvý, kongruentní.

Tato opravdovost ve vztahu dvou lidí s sebou přináší i riziko, že nebudou mít totožné názory, priority a že se budou rozcházet myšlenkami, hodnotami i záměry. Je to fakt, který bude zvláště nepříjemný třeba ve vztahu rodiče a dítěte. Přes to, je třeba souhlasit s nezávislostí toho druhého, akceptovat jeho názory a umožnit mu, aby byl sám s sebou. Jeho osobnost se jedinečně tak bude rozvíjet autonomně, nezávisle na myšlenkách někoho jiného. I rodič se potom bude cítit vnitřně uspokojen. A to proto, že měl tu sílu dát druhému tu možnost být opravdovým. Je potřeba si uvědomit, že není dobré ovládat a formovat druhého člověka, byť je to mé dítě, podle vlastních představ.

Zrovna tak, jak uvádí Rogers (1995), v pracovním procesu, například u terapeuta, nebo u pracovníků v pomáhajících profesích, jim tato opravdovost, nepotlačování vlastních pocitů, přinese nejen úlevu, ale i otevře další cestu k jejich osobnímu růstu.

Druhou významnou podmínkou je, dle Rogerse (1995), akceptace. Je to v podstatě zájem, nebo důvěra, kterou Rogers (1995) definuje jako „bezpodmínečně pozitivní přijetí“. Člověk by měl připustit, aby druhý otevřeně prožíval své momentální pocity, aby byl právě

takovým, jakým jsou jeho aktuální pocity. Měl by zaujmout pozitivně akceptující postoj. Pro osobní růst je bezpodmínečně nutné, aby se obě strany akceptovaly a přijímaly i se svými názory a hodnotami, jaké jsou. Jedině taková akceptace je pro obě strany obohacující a přínosná.

Třetím aspektem je empatie, neboli empatické porozumění. Terapeut by si měl velmi dobře uvědomovat, jaké pocity klient momentálně prožívá a toto porozumění by měl dávat klientovi najevo. Měl by být natolik ponořen do vnitřního světa svého klienta, že dokáže porozumět tomu, co klient říká, co prožívá, ale dokáže také vycítit i to, co klient nesděluje, co je ukryto hluboko pod úrovní jeho vědomí. O tomto typu naslouchání Rogers (1998) říká:

*„Takové citlivé a aktivní naslouchání je však v našem světě neobyčejně vzácné. Myslíme si, že druhému nasloucháme, ale ve skutečnosti mu jen velmi zřídka nasloucháme s opravdovým porozuměním a empatií. Toto velice vzácné naslouchání je však jednou z nejmocnějších sil podporujících změnu osobnosti, které znám“* (C. Rogers, 1998, s. 107).

Podle Rogerse (1998) lidé, které akceptujeme a kterým nasloucháme a oceňujeme je, začínají mít větší zájem o vlastní self. Pokud člověku empaticky nasloucháme, začne se sám více věnovat toku svých vnitřních prožitků. V okamžiku, kdy člověk porozumí sám sobě a začne si také vážit sebe sama, stane se jeho self totožný s tím, co prožívá. Tím se stane více opravdovým a více autentickým. To všechno dává větší volnost k cestě za proměnou v celistvou osobnost. Všechny tři tyto schopnosti, pokud jsou přítomny v mezilidském vztahu, prohlubují komunikaci a změnu osobnosti.

Rogers (1998) rozlišuje dva typy komunikace s okolím. První, negativní, která vyvolává vztek, beznaděj a druhý typ, komunikaci pozitivní, která způsobuje radost a obohacení. Tato kladná komunikace dokáže urychlit osobní růst člověka. Pokud je opravdovým přínosem, obohacuje oba komunikační partnery. Je přínosem pro obě strany, které evidentně rostou. Někdy však může dojít ke stagnaci, kdy je komunikace spíše návratem zpět.

Podle C. Rogerse (1998) je jednou z hlavních překážek ve vzájemné mezilidské komunikaci to, že máme tendence hodnotit výroky druhého, popřípadě s nimi souhlasit, nebo nesouhlasit. Tyto hodnotící tendence jsou rozšířené a dají se vysledovat téměř ve všech slovních výměnách. Nejvíce se dají pozorovat v situacích, kde hrají velkou roli city a emoce.

Dle Rogerse (1998) platí, že čím jsou city silnější, tím větší je pravděpodobnost, že v komunikaci nebude žádný vzájemný prvek. Budou zde pouze dvě myšlenky, dva city a dvě hodnocení. Ty se však v psychologickém prostoru vůbec neseťkají. Každý z hovořících bude pouze posuzovat a hodnotit podle svého pohledu. Není zde nic, co by se dalo nazvat v pravém smyslu komunikací.

Aktivní naslouchání je však také přínosem pro toho, kdo naslouchá. Carl R. Rogers (1998) klade velký důraz na naslouchání.

Pod pojmem naslouchání rozumí Rogers (1998) důkladné chápání myšlenek a pocitů druhého člověka a to i s významem, který pro toho člověka mají. Pokud má být naslouchání obousměrné, musí i ten druhý být vyslechnut a pochopen.

Rogers (1998) uvádí klasický příklad nedostatku v komunikaci. Je to situace, se kterou se setká téměř každé dítě ve škole. Dítě se zeptá na něco, co ho zajímá své učitelky a dostane se mu odpovědi na úplně jinou otázku. Tento stav, dle Rogerse (1998), naplní i malé dítě smutkem nad neporozuměním.

Rogers (1998) vnímá naslouchání jako skutečný kontakt s druhou osobou, který jej naplňuje a obohacuje. Prostřednictvím naslouchání se sám cítí lidem blíž. Zároveň uvádí, že nasloucháním ostatním lidem se dá naučit spoustu věcí. Dá se pochopit povaha jednotlivců, naučit se něco o osobnosti člověka a mezilidských vztazích.

Aktivní naslouchání, které je vedeno do hloubky, tedy do nitra člověka pomáhá rozvoji osobnosti toho, kdo hovoří, ale i toho kdo naslouchá.

*„Cítím, že jsem-li schopen druhému naslouchat, mé vlastní já roste. Jsem si jist, že mé já roste, je osvobozeno a posíleno, naslouchá-li mi někdo tímto způsobem“* (C. Rogers, 1998, s. 27).

Podstatou rozvoje osobnosti podle C. Rogerse (1998) je směřovat organismus k jeho naplnění.

Za velmi důležité pro naplnění člověka považuje Rogers (1998) dát najevo svou lásku, opřítovat, či přijímat pozitivní city. Milovat druhé, protože si jich vážíme. Je nutné vnímat jakékoliv city. Člověk, kterého si nikdo neváží a kterého nikdo neuznává se, cítí poníženo a tímto faktem je

ovlivněno i jeho chování. Pokud je člověk uznáván a oceňován rozkvétá a osobnostně roste. Člověk, který dokáže nesobecky druhého milovat a ocenit je vnitřně obohacován.

Všeobecně tedy schopnost oceňovat a milovat druhého, zrovna tak jako být druhým milován a oceňován, je velká zkušenost, která podporuje osobnostní růst.

Další z podmínek osobního růstu, dle Rogerse (1998), je tedy vztah. Opravdový vztah, který může druhá osoba využít ke svému růstu.

V souvislosti s výše uvedenými fakty Rogers (1995) uvádí, že za léta své praxe dospěl k názoru, že jediné učení, které výrazně ovlivní chování člověka je to učení, které si člověk osvojí sám a které sám pochopí. Hovoří o tomto druhu učení jako o učení samoobjevném, kdy pravda, která byla prožitá se stala i osvojenou. Je to daleko cennější zkušenost, než kdyby ji někdo člověku zprostředkoval.

Se schopností milovat, cenit si druhého je spjata také schopnost sdílení s druhým člověkem. Je to rovněž velmi obohacující zkušenost, kdy si člověk může s druhým člověkem s důvěrou sdělovat všechny své naděje, ideály, cíle.

S názory Rogerse se poměrně často ztotožňuje Virginie Satirová (2005), která se rovněž zabývá osobnostním růstem.

### 1.2.2 Pojetí Virginie Satirové

Virginia Satirová označuje formování osobnosti podle požadavků okolí za velmi omezující. Její snahou je probudit v člověku jeho vnitřní zdroje. Podle jejího názoru jsou všichni lidé bytosti, které si jsou rovny svou vlastní hodnotou.

*„Hlavním úkolem je najít sebe sama, nechat být očekávání druhých, aniž bychom se proti nim vzbouřili. Naše sebezpřijetí posiluje už pouhé zjištění, že nikdo na světě není přesně takový jako my. Když nám pak někdo připomíná, že jsme jiní, můžeme s klidným srdcem odpovědět: Díky, že sis toho všiml“ (V. Satirová, 2005, s. 17).*

Zde se nabízí srovnání pojetí formování osobnosti dle Satirové (2005) a pojetí formování osobnosti dle Rogerse (1995). Podle mého názoru, jak Satirová (2005), tak Rogers (1995) si



jsou vědomi a kladou důraz na vnitřní zdroje člověka. Satirová (2005) považuje za velmi důležité aktivovat vnitřní zdroje jedince, Rogers (1995) považuje tyto zdroje za přirozené a tvrdí, že každý člověk neustále směřuje k naplnění svých možností. Satirová (2005) uvádí, že všichni lidé jsou si rovni svou vlastní hodnotou, oproti tomu Rogers (1995) nesrovnává hodnotu jedinců, ale uvádí, že je velmi důležité akceptovat toho druhého jedince takového, jaký je.

Každý člověk je tedy jedinečný. Jedná se o kombinaci lidské stejnosti a lidské rozdílnosti. Pokud chceme, dle Satirové (2005), správně porozumět určitým událostem, správně si události vyložit, nesmíme vidět pouze to, co je zjevné, tedy posuzovat lidské chování, ale musíme se zabývat i příčinami, tedy tím, co se děje uvnitř lidí, porozumět jejich vnitřním procesům.

Virginia Satirová (2005) na chování pohlíží jako na výsledek vztahu mezi tím, co se děje uvnitř nás, tedy mezi našimi vnitřními procesy, a vnějším světem. Některé vztahy, které pozorujeme, se zdají na první pohled zřejmé, může však v nich být něco, co nemusí být na první pohled evidentní.

Na vysvětlení této myšlenky uvádí Virginia Satirová (2005) klasický příklad rodinného konfliktu dvou chlapců. Jedná se o Boba a Andrewa, kteří sedí společně s rodiči u večeře. Najednou Andrew rozhořčeně praští Boba. Rodiče, kteří se řídí pouze tím zjevným, pošlou Andrewa do svého pokoje bez večeře spát. To, co však bylo v tomto konfliktu přítomno, a nikdo to neviděl, byla skutečnost, že Bob opakovaně kopl Andrewa pod stolem do nohy.

Satirová (2005) dále poukazuje na skutečnost, že spousta vztahů je ovlivněna tzv. „termíny rolí“. Například otec – dítě, učitel-student a další. Tyto role obvykle s sebou přináší vztah nadřazenosti, nebo podřazenosti. Tyto dvojice jsou postaveny na dominantně – submisivním modelu. Pocity, které mohou z tohoto modelu vyrůstat, často zahrnují vztek, prázdnotu a úzkost. Satirová proto doporučuje rozlišovat mezi rolí člověka a jeho definicí. Například použít místo „Jsem učitel“, formulaci „učím,“. Touto formulací se vyhneme takzvanému nálepkování, prostřednictvím kterého se světu představujeme pomocí svých nálepek. Tyto nálepky potom odvádí pozornost okolí od nás, jako od osobnosti. Osobnost je touto nálepkou zastíněna a je zdůrazněna naše role.

Důležitou roli v modelu růstu Virginie Satirové (2005) hraje také náš postoj ke změně. Tento postoj výrazným způsobem ovlivňuje naše vnímání světa. Dalo by se říct, že podle Satirové

(2005) lidé, kteří nejsou schopni přijmout jakoukoliv změnu, preferují jistotu a bezpečí a nemohou růst. Satirová naopak považuje změnu za základní stavební kámen svého modelu růstu. Pokud je člověk schopen opustit jistotu a přijmout riziko něčeho nového, je potom schopen i říct, zda mu to nové vyhovuje, či nikoliv.

Formování osobnosti dle V. Satirové (2005) se řídí jistými pravidly (uvádím ty nejpodstatnější).

- Neodsuzuje rodiče za jejich model výchovy, jelikož je přesvědčená, že většina rodičů dělá v danou chvíli pro své dítě vše, co nejlépe dovedou.
- Rodiče při výchově opakují rodinné vzorce, které dostali jako děti. Jednají tak i přes to, že se tyto vzorce ukázaly být disfunkčními.
- Na cestě k celistvosti je jedním z krůčků přijmout své rodiče jako lidi. Nesetkávat se s nimi jen na úrovni rolí, ale i na úrovni lidství.
- Satirová je přesvědčena, že změny lze dosáhnout vždy.
- Všichni máme v sobě vnitřní zdroje, které jsou nutné k úspěšnému růstu osobnosti.
- Všichni máme možnost volby.
- Lidé se společně sjednocují na základě podobnosti, jejich růst však probíhá na základě rozdílnosti.
- Všechny naše pocity patří nám.
- Všichni lidé jsou od podstaty dobří. Musí však nalézt svůj vnitřní poklad k tomu, aby ocenili svou vlastní hodnotu.
- Nemůžeme změnit svou minulost, můžeme změnit pouze její dopad na naši osobnost.
- Hlavním cílem modelu růstu je kongruence a úcta sám sobě.
- Každý lidský vztah, který má být zdravý, musí stát na základě rovnocennosti.

Z výše uvedených pravidel je tedy evidentní, že Virginia Satirová (2005) zakládá svůj model růstu a model formování osobnosti na vnímání rovnosti, na hodnotě v lidských vztazích. Je přesvědčena, že člověk se dokáže změnit a lidsky růst. Toto vše dokáže zejména prostřednictvím lásky, schopnosti objevování, schopnosti vyjádřit své pocity. Vše je podloženo rozdílností mezi lidmi.

Virginia Satirová (2005) uvádí, že při narození jsme všichni otevřeni všem podnětům, které přichází k našim smyslům.

Prvním místem, kde začínáme vnímat svět je naše rodina. Satirová (2005) hovoří o tzv. „primární triádě“ otec, matka a dítě. Jedná se o první a patrně nejvlivnější systém, kterého součástí se stáváme.

Dle Satirové (2005) je nutno si uvědomit, že dítě, které přijde na svět, je v prostředí, kde se mu nedostává ochrany velmi zranitelné. Může z okolí přijímat i velmi chaotické a nesourodé kousky reality, které do sebe nebudou vůbec zapadat. Aby bylo malé dítě schopno vyrůst v plně fungující a vědomou lidskou bytost, musí mít, dle V. Satirové (2005), podporu právě primární triády. Tato potřeba podpory sahá až za hranici potřeb k přežití.

Satirová (2005) nazývá prvních devět měsíců života takzvanou „školou těla“. Jedinec vnímá zpočátku dech, dotyky, pohyby svých nejbližších. Své potřeby dává najevo pouze pláčem, pohybem. Právě z těchto uvedených projevů a interakcí si potom sestavuje představu o sobě samém. Tyto počáteční představy se však promítají po celý další život do mysli člověka. Hlavní a první představy o světě získáváme od svých rodičů, kteří nás učí vše, co sami o světě vědí. Naše identita je tedy odvislá od našich rodičů a jejich projevů. Ti se svá pravidla chování také naučili stejným způsobem, tedy od svých rodičů, našich prarodičů.

Satirová (2005) popisuje i další etapy vývoje osobnosti, který je stále závislý na rodičích. Rodiče vybírají pro své dítě to, co považují za podstatné. Uvnitř primární triády se dítě učí, co je pro něj bezpečné, co méně, učí se o svém těle, o své hodnotě, učí se i schopnosti milovat. Rodiče vštěpují dítěti co je, podle nich správné a co správné není. Jednají většinou podle svého nejlepšího vědomí, přejí si a chtějí pro dítě to nejlepší, mluví o tom, co od svého dítěte očekávají. Dítě vnímá všemi smysly své rodiče. Velmi brzy se naučí přejímat názory rodičů a vyhýbat se situacím, které by pro něj mohly být bolestivé.

Zde Virginia Satirová (2005) uvádí fakt, že dítě je velmi vnímavé. Nevnímá pouze řeč verbální, ale i neverbální řeč, řeč těla. Tyto dvě věci musí být v souladu. V tom se shoduje s Carlem R. Rogersem (1998), který tento jev označuje již zmiňovaným pojmem „inkogruence“.

V souvislosti s výchovou lze tento pojem vysvětlit tak, že by neměl nastat rozpor mezi tím, co rodič svému dítěti říká a tím, co dává najevo svou řečí těla. Malé dítě velmi rychle pozná nesoulad mezi tím, co rodič říká a tím co říká tělo rodiče.

Carl R. Rogers (1998, s. 152) klade velký důraz na rodinu a na její vliv na jedince:

*„Jako děti žijeme svou zkušeností, již věříme. Je-li nemluvně hladové, nepochybuje o svém hladu, ani o tom, že má udělat všechno pro to, aby se dostalo k jídlu. Aniž by si toho bylo jakkoli vědomé, je bytostí, která věří sama v sebe. Nastane ale okamžik, kdy mu rodiče, nebo někdo jiný, řekne cosi v tom smyslu, že „jestli budeš cítit toto, nebudu tě mít rád“. A tak cítí to, co musí, a ne co skutečně cítí. V tomto smyslu si tedy vytváří self, které cítí to, co cítit má, pouze tu a tam zahlédne hrozivé náznaky toho, co jeho organismus, jehož součástí je self, právě prožívá.“*

Rogers (1998) dává velký důraz na to, aby se i s malým dítětem jednalo jako s člověkem, který si zasluhuje úctu. Je velmi důležité věnovat pozornost a naslouchat vlastnímu prožívání dítěte a ne mu vnucovat, nebo vštěpovat názory své.

Dle Rogerse (1998), je způsob prožívání každého jedince vzácným zdrojem, ze kterého by se mělo čerpat, kterému by se mělo naslouchat a jemuž je možno důvěřovat. Vztah mezi dítětem a rodičem by měl být založen na schopnosti naslouchat tomu druhému, respektovat, to co druhý říká.

Rogers ve svých knihách uvádí, že poznal ve své praxi všechny výchovné styly. Uvádí, že ze všech výchovných stylů považuje tzv. „akceptačně demokratický styl“ za ten nejvhodnější a nejpřínosnější pro osobní růst dítěte. Děti, které byly vychovávány tímto stylem, vykazovaly zrychlený intelektový vývoj, byly více originální, dokázaly se lépe emocionálně ovládat.

Rogers se o vlivu rodiny na osobnostní růst jedince zmiňuje i v knize *Ako byt' sám sebou* (1995). Podle jeho názoru si mnozí z nás ani neuvědomujeme, jakým obrovským tlakem působíme na ostatní členy své rodiny, aby měli ty samé pocity, jako máme my. Může to být tlak nejen na své děti, ale i na manžele, nebo manželky. Podle Rogerse je to tlak přirovnatelný k větě „Jestli chceš, abych tě měl rád, musíš mít ty samé pocity, co mám já.“

V tom se opět shoduje s V. Satirovou (2005), která se domnívá, že podobný tlak okolí na člověka a na jeho pocity a názory je velmi nezdravý.

Smékal (2002) rovněž zdůrazňuje význam vlivu rodiny na osobnostní růst jedince. Jeho pohled je však, oproti výše zmiňovaným autorům, více psychologický. Uvádí, že pokud potřebujeme lépe poznat osobnost člověka, je důležité mít co nejvíce informací o výchovných cílech a způsobech výchovy v rodině. V některých psychologických školách se používá

technika vzpomínek na léta dětství. Zde lze, pokud umíme informace správně vyhodnotit, najít mnoho souvislostí s povahou člověka v dospělosti.

Já osobně se domnívám, že každý člen rodiny by měl mít možnost vyjádřit svůj vlastní názor. Měl by dostat tu možnost o tomto názoru alespoň diskutovat a obhájit jej. Tato diskuse, nebo obhajování by měla být přizpůsobená úměrně věku dítěte. Není, podle mého názoru dobré, diktovat jednotlivým členům co mají, nebo nemají dělat, co si mají myslet, které tradice je nutno dodržovat. Každý člen rodiny by měl mít právo se svobodně rozhodnout a to bez ohledu na to, co tomu řekne okolí.

Rogers (1995) je zastáncem toho, aby všichni členové rodiny mohli mít své vlastní pocity, aby je mohli prožít a aby o nich mohli svobodně mluvit. Toho lze dosáhnout pouze tím způsobem, že členové rodiny na sebe budou působit tak, aby byli všichni samostatní nezávislí.

Podle mého názoru jedině tímto způsobem lze u jednotlivých členů rodiny posílit jejich sebestormování a pocit zodpovědnosti sama za sebe a za své činy.

### 1.2.3 Rodinná pravidla jako prostředek formování osobnosti

Virginia Satirová (2005) popisuje způsob, jak vznikají pravidla jednání a chování jedince. Tato pravidla vznikají v dětství, což nám jenom potvrzuje důležitost tohoto období života. V dětství si každý jedinec klade velkou spoustu otázek. Například, které pocity jsou v pořádku a které ne, jak naložíme se svým tělem, na co se můžeme dívat a tak dál.

Rodiče nám, dle Satirové (2005) v tomto smyslu poskytnou „vzdělání“. Když dítě dělá to, co nemá, plácnu jej po ruce, udělí dítěti trest. Když dělá, co je v pořádku, je dítě pochváleno, nebo odměněno. Dítě se brzy naučí dělat věci, které přináší odměnu a odnaučí se dělat to, za co je trestáno, tím se vyhne trestu. A tak si dítě vštěpuje už v ranném dětství základní pravidla, které nese s sebou do dalšího života.

Virginia Satirová (2005) taková pravidla označovala za velmi nelidská a tvrdí, že většina z nás právě díky nim žije v nelidských podmínkách. Hlavním cílem pravidel je dosáhnout toho, aby se jedinec začlenil bez problémů do společnosti, tzv. „socializace jedince“. Pravidla mají jedinci poskytnout vedení a motivaci. Dalo by se říct, že by člověk neměl cítit to, co uvnitř skutečně cítí, ale měl by cítit to, co se cítit má, co se od něj společností vyžaduje. To znamená, že

by se jedinec měl i vnitřně přizpůsobit požadavkům společnosti. Jedině takové přizpůsobení způsobí nejmenší obtíže při začleňování do společnosti.

Pravidla se, dle Satirové (2005) mírně liší rodina od rodiny. V některých rodinách se vštěpuje již od útlého věku, že se nedávají najevo city. V jiných rodinách je tabu lidské tělo a nahota.

Rovněž Carl Rogers (1995) klade velký důraz na formování osobnosti nejbližší rodinou. Podle něj se jako děti řídíme zkušeností, kterou jsme získali a které věříme. Například nemluvně si je jisto, že má hlad a nepochybuje o tom, že je pro něj nezbytně nutné udělat vše, aby se dostalo k jídlu. Je to bytost, která věří sama v sebe, aniž by si toho byla vědoma. Potom ale může nastat okamžik, kdy mu některý z rodičů, nebo někdo jiný, blízký, řekne, že „pokud budeš dělat tuto věc, nebudeme tě mít rádi,“ nebo něco podobného. V ten okamžik jedinec přestává dělat to, v co věří a co cítí a začíná dělat to, co musí. Najednou se jeho prožívání stává neplatné a jedinec dělá něco úplně odlišného, než prožívá. Důsledkem takového formování osobnosti mohou být různé deprese, může končit až sebevraždou, jak uvádí Rogers na příkladu Ellen Westové ve své knize Způsob bytí (1998).

Podle Rogerse (1998) je nejzdravější způsob výchovy v rodině takový, kdy rodiče naslouchají svému dítěti, dávají mu možnost vlastní volby, dávají mu možnost být samo sebou. Potom dítě nemusí bojovat proti své přirozenosti, dokáže být otevřené všem svým prožitkům a pocitům. Zjistí, že jeho prožívání se může stát dobrým průvodcem jeho chování. To vše v případě, že je dítě prožívání otevřené a chápe, li význam svého prožívání. Tak nalezne zdravý základ, na kterém lze vybudovat život.

#### **1.2.4 Formování osobnosti dle pravidel společnosti**

Virginia Satirová (2005, s. 17) píše o pravidlech společnosti:

*„Lidé vyrůstají a čelí mnoha vnějším očekáváním a srovnáním. Tím, co je považováno za standard a normu na osobní, rodinné a politické úrovni jsme tlačeni, abychom byli něčím jiným, než jsme. Často a vytrvale dostáváme poselství, že je s námi něco v nepořádku, že neodpovídáme představě autorit, a proto soudíme, že jsou ostatní lidé se vši*

*pravděpodobností lepší než my. Naše následné přizpůsobení se a uposlechnutí má na smysl pro sebe sama ochromující efekt.“*

Satirová (2005) přirovnává formování osobnosti podle obrazu společnosti k mučení na tzv. „Prokrustovu lož“ , což je středověký mučící nástroj. Ve středověku byl člověk tímto ložem formován do takzvané „normy“. Co přečnívalo z lože, ať to byly ruce, či nohy nebo hlava, bylo uťato. Tím se člověk přizpůsobil fyzické normě zrovna tak, jak přizpůsobujeme osobnost člověka jisté normalitě dodnes.

Dle Virginie Satirové (2005) tímto formováním osobnosti neurčujeme svou hodnotu my sami, ale určuje ji něco vnějšího. Člověk se neustále přizpůsobuje okolí a věří, že díky tomu, že se dokázal přizpůsobit, jej okolí přijme. Tento tlak může být v extrémní situaci až tak silný, že člověk přestává žít svůj život, tedy život podle svých představ, a žije život podle očekávání ostatních. Tím se může dostavit úzkost a deprese. Osobnost člověka je v takovém modelu odvozena od pravidel okolí.

## 2 OSOBNOSTNÍ RŮST

Pojmem osobnostní růst se poměrně podrobně zabývá Carl R. Rogers (1995). Domnívá se, že každý jedinec má v sobě schopnosti, které mu mohou umožnit osobnostní růst. Má v sobě i určitou kapacitu k růstu, která nemusí být na první pohled viditelná, ale je přítomná. Jedinec však musí v sobě tyto schopnosti a kapacitu objevit.

Rogers (1995) hovoří o tom, že kapacita k růstu musí první přejít ze stavu možnosti do stavu skutečnosti a potom teprve může dojít k pozvolnému růstu osobnosti.

Dle Carla Rogerse (1995) je tedy v silách každého jedince, aby porozuměl těm stránkám sebe a svého života, které mu působí bolest, nebo se kterými není příliš spokojen. Pokud těmto stránkám porozumí a pochopí lépe sám sebe, projeví se jeho skrytá kapacita. Jedinec bude mít sklon reorganizovat svoji osobnost a svůj vztah k životu a to takovým způsobem, který lze považovat za zralejší.

Carl Rogers (1995) upozorňuje na skutečnost, že potřeba růst, rozpínat se, rozvíjet a vyvíjet je zdravá potřeba, která vede k seberealizaci. Je vlastní nejen lidské rase, ale i všem formám organického života. Tato potřeba však může být ukryta hluboko pod vrstvou různých psychologických obran. Může být samotným jedincem popírána. Přes to však, dle C. Rogerse, existuje v každém člověku a je připravena se za vhodných podmínek projevit. Samotný růst osobnosti považuje Rogers (1995) za tvořivý proces, který definuje takto:

*„Je to činný vznik novátorského vztahového produktu, který vyrůstá na jedné straně z jedinečnosti jedince a na straně druhé z materiálů, javů, lidí nebo událostí jeho života“ (C. Rogers, 1995, s. 280).*

K této definici Rogers dodává, že nerozlišuje dobrou a špatnou tvořivost, zrovna tak jako nerozlišuje stupeň tvořivosti. Dá se tedy říct, že nevyjadřuje žádnou společenskou hodnotu.

Někdy je hlavním impulsem pro změnu nepříjemná životní situace, nebo nespokojenost, která člověka donutí se zamyslet sám nad sebou a nad svým životem.

Carl Rogers (1995) se snaží popsat, jakým způsobem lze aktivizovat osobnostní růst u člověka. Při tom vychází zejména ze svých vlastních poznatků, které mu přinesla léta praxe.



## 2.1 Vliv změny osobnosti na sebepojetí

Výsledkem takové aktivizace růstu je, dle Rogerse (1995), skutečnost, že se jedinec začíná reorganizovat na vědomých a hlubších úrovních své osobnosti. To se projeví tak, že bude jednat a myslet konstruktivněji, inteligentněji. Bude žít socializovanějším a pro něj uspokojivějším životem. Člověk se stává celistvějším a efektivnějším. Celkově vykazuje daleko méně charakteristik neurotického projevu a projevuje se více jako zdravý, člověk, který dobře a racionálně funguje.

Rogers (1995) dále uvádí, že osobnostní růst pomůže člověku se sám na sebe dívat jinými očima. Začíná odhazovat falešnou masku, nebo fasádu, za kterou se doposud ukrýval. První odkrývá masku, které si je do jisté míry sám vědomý. Při tomto procesu si jedinec začíná uvědomovat, jaké množství jeho chování, nebo jeho pocitů nevyplývá ze skutečných reakcí jeho organismu. Poznává, že je to pouze fasáda, za kterou se skrývá. V tento okamžik začíná chápat, jak velká část jeho života se řídí tím, co by dělat měl, a ne tím, co by dělat chtěl. Jedinec si uvědomuje, že doposud se řídil pouze podle předepsaných norem, podle požadavků, které na něj kladli druzí, jako by neexistovalo jeho vlastní Já.

Podle Rogerse (1995), pokud člověk žije skrytě za svou fasádou, jedná způsobem, který není v souladu s jeho pocity. Musí proto být velmi opatrný, jedná opatrně, aby ten druhý nepronikl přes jeho brnění.

Při postupném odkládání dalších vrstev pomyslné masky sám sebe vidí daleko realističtěji, stává se postupně tím, kým chtěl být a sám sebe si začíná vážit. Tím nabývá také zdravého sebevědomí, řídí se sám sebou a je více otevřen vlastním prožitkům, méně tyto prožitky popírá a potlačí. Stres, kterým byl dříve velmi frustrován, jej frustruje daleko méně.

Jedinec si začíná uvědomovat, že centrum hodnocení a zodpovědnosti je uvnitř něj samotného. Nezáleží tedy na hodnocení druhých lidí, ale na jeho vlastním hodnocení, na tom, co cítí. Začíná stále méně a méně vyhledávat schválení svých činů u jiných lidí. Začíná méně brát v úvahu předepsané normy chování. Čím dál tím častěji si klade otázku, zda žije opravdu tak, aby to uspokojovalo v první řadě jeho samotného. Odmítá, aby jeho vlastní život řídil někdo jiný.

Dle Rogerse (1995) v procesu tzv. „odkládání masky“ si začíná člověk čím dál tím víc věřit, nastupuje u něj zdravá sebedůvěra. Při rozhodování má k dispozici své vlastní pocity,

pohnutky, zkušenosti, které již velmi dobře zná a je si jich vědom. Má rovněž k dispozici své zkušenosti z podobných situací, může lépe zapojit svoji vědomou mysl a zvážit každý podnět, každou potřebu a požadavek. Podle toho se potom rozhoduje.

Rogers (1995) upozorňuje na skutečnost, že pokud si jedinec začíná věřit, začíná věřit svým rozhodnutím, ještě to neznamena, že nedělá chyby. Může dojít k chybné volbě. Tady však jedinec, protože je více otevřen prožívání, si rychleji uvědomí neuspokojivé důsledky svého rozhodnutí a chybnou volbu rychleji napraví.

Rogers (1995) uvádí, že pokud člověk vezme na sebe tu zodpovědnost a zvolí si stát se tím, kým skutečně je, je tato volba největší zodpovědností člověka v jeho životě. Je to někdy velmi bolestné hledání a bolestná změna. Proces rozvoje osobnosti je velmi dlouhý proces, který nikdy nekončí.

Ve vztahu k jiným lidem se osobnostní růst jedince projeví tím, že více akceptuje a vnímá ostatní. Je méně popudlivý a daleko lépe se přizpůsobí. Ve svém rozhodování je zralejší a toho si rovněž okolí všímá a akceptuje.

### 3 PROFESNÍ RŮST

Carl Rogers (1998) popisuje svůj vlastní postoj k profesionalitě. Uvádí fakt, že vystudování příslušného oboru ještě zdaleka nedělá z člověka profesionála v pravém slova smyslu. Dle jeho slov, se setkal v životě s mnoha odborníky, kterým chyběl lidský přístup a empatie. Je si vědom faktu, že certifikát pro výkon povolání v pomáhající profesi se získá pouhým zodpovězením naučených otázek, které jedinec vyčetl z literatury. Tato certifikace je však dalece vzdálena od praxe a práce s klientem.

Oproti tomu lze, podle Rogerse (1998), najít spoustu nadšenců, kteří mají léta praxe v komunikaci s lidmi a kterým je tento dar vycítit a komunikovat dán. Uvádí, že sám se neustále učí a profesně roste zejména kontaktem se svými klienty. Učí se z chyb, které udělá a také z neustále nových situací, které mu praxe přináší. Uvádí, že každý kontakt s člověkem je zkušenost, která může obohatit.

Rogers (1998) varuje před pouhou profesionalizací pomáhajících profesí. Jak uvádí, nerad používá slovo „profesionál“, raději se odkazuje na pojem „kompetentní osoba“.

*„Budete-li mít přítele, který bude nutně potřebovat terapeutickou pomoc, a já vám bez nějaké další informace dám jméno terapeuta s diplomem v klinické psychologii, pošlete svého přítele za ním? Samozřejmě že ne. Budete chtít vědět, co je to za člověka a jaký je to terapeut, neboť víte, že je řada terapeutů s diplomy na zdech, kteří nejsou schopni dělat terapii, vést skupiny nebo pomoci manželství. Certifikát neznamena automaticky kompetenci“ (C. Rogers, 1998, s. 204).*

Rogers (1998) je přesvědčen, že i vystudovaný, tedy certifikovaný člověk, by se ve spoustě věcí mohl přiučit od nekvalifikovaných lidí. Někteří lidé, i když nevystudovali příslušný obor, dokáží být, podle Rogerse (1998) skutečnými mistry v lidských vztazích.

Další nevýhodu a nepříjemnosti pomáhajících profesí spatřuje Rogers (1998) v byrokracii. Podle jeho názoru začínají byrokratická pravidla nahrazovat zdravý úsudek pracovníků. V profesích dominují byrokrati, kteří, dle Rogersova mínění, brání jejich rozvoji.

Rogers (1998) upozorňuje i na nepříjemný fakt, že mezi pracovníky nejsou pouze skutečné kompetentní osoby se snahou pomoci svému klientovi, ale i šarlatáni, jejichž skutečným

cílem je zisk. Osobní obohacení bez cíle a snahy pomoci. Přiznává, že ani přísné profesní standardy nedokáží takovým šarlatánům zabránit v jejich činnosti. Zároveň však vyjadřuje svůj názor, že pokud se chce někdo obohatit a okrádat jiné, může toto činit aniž by se tituloval psychologem.

Pracovník v pomáhajících profesích, podle mínění Carla R. Rogerse (1998), musí mít nejen příslušné vzdělání, ale i kompetence, musí se umět učit a poučit z vlastních chyb, musí se neustále vzdělávat, rozvíjet a profesně růst.

Havrdová (1999, s. 23) definuje profesionální růst takto:

*„Profesionální růst je podle nás produktem ochoty a schopnosti se otevírat novým podnětům v profesionální roli a integrovat je do chování a postojů.“*

Jak uvádí Havrdová (1999), vývoj odbornosti ve vztahu k učení prochází různými stadii:

- První stadium nazývané Neuvědomovaná nevědomost je stadiem, kdy pracovník považuje vzdělání za zbytečnou formalitu. Pracovník neví, že spoustu věcí nezná a neumí. V tomto stadiu se mu setrvává lehce, bez větší odpovědnosti. Není však dobré pro jeho profesi.
- Druhé stadium Uvědomovaná nevědomost je obdobím, kdy si pracovník uvědomí, co všechno ještě nezná. Začíná se zajímat o vzdělávání. Pokud tento jeho zájem není naplněn, může se stát, že úplně odejde z oboru, nebo začne žárlit na vzdělanější kolegy. Má silný pocit odpovědnosti a obavy z toho, co může svými neznalostmi pokazit.
- Třetím stadiem je Uvědomovaná znalost. Pracovník se snaží co nejvíce uplatnit své nabyté zkušenosti. Přestává se chovat tak suverénně, jako v období nevědomosti, je nejistý.
- Posledním, čtvrtým stadiem je Neuvědomovaná znalost. V tomto období má pracovník jisté vzdělání, které uplatňuje, aniž by si to sám uvědomoval. Učí se ze všech situací, které přicházejí.

Podle Havrdové (1999) je nejtěžší iniciovat profesní růst u pracovníků, kteří se nachází v prvním stadiu. Jednodušší je pracovat s pracovníky ve druhém a třetím stadiu. Ve čtvrtém je již vzdělávání samozřejmostí.

Havrdová (1999) dále uvádí, že učení probíhá nejlépe v reálné situaci, tedy při kontaktu s klientem. V tom se shoduje s Rogersem (1995). Je si vědoma skutečnosti, že vytvořit kvalitní vztah, který by byl přínosem pro pracovníka i klienta je velmi složité a vyžaduje to již určité vědomosti.

C. Rogers (1995) se také zabývá vztahem, mezi klientem a pomáhajícím profesionálem. Tento vztah nazývá nápomocný vztah. Uvádí zde, že umění vytvořit takový nápomocný vztah, aby směřoval k růstu klienta je velmi vzácné. Dochází k závěru, že takový vztah dokáže vytvořit pouze osoba psychologicky zralá. Tedy to, do jaké míry dokáže profesionál ovlivnit růst druhé osoby, tedy svého klienta, je do jisté míry ovlivněno mírou osobnostního růstu profesionála. Na jednu stranu se jedná, dle Rogerse (1995), o velmi znepokojující myšlenku, na druhou stranu je to výzva pro pracovníky pomáhajících profesí.

Podle Rogerse (1995, s. 56) to znamená pouze jedno:

*„Ak chcem vytvárať nápomocné vzťahy, mám pred sebou fascinujúcu prácu na celý život: rozvíjať svoje schopnosti a rásť.“*

Rogers (1995) zdůrazňuje důležitost a nutnost pomáhajících profesí. Říká, že všichni, kteří pracujeme v oblasti mezilidských vztahů a kteří se pokoušíme pochopit základní pravidla této oblasti, jsme zaměstnaní v nejdůležitější firmě současného světa. V okamžiku, kdy se budeme snažit pochopit a splnit všechny svoje úkoly, ať pracujeme jako řídicí pracovníci, učitelé, výchovní poradci, nebo terapeuti, budeme se zabývat problémem, který určuje budoucnost lidstva. Proto je důležité uvědomit si nutnost profesního růstu pomáhajících profesí.

### 3.1 Motivační faktory profesního růstu

Síly, které člověka vedou k takovému jednání, aby se zdokonaloval a získával nové schopnosti a vědomosti, nazývá Oldřich Matoušek (2008) motivy.

J. Čáp (1998) upřesňuje pojem motiv a dělí jej na vnitřní a vnější motivy. Vnitřní motivy nazývá spíše potřebami organismu, vnější motivy považuje za pobídky. Uvádí, že vnitřní potřeby i vnější pobídky jsou na sobě přímo závislé. Vnější pobídka může, dle prof. Čápa, vyvolat u

člověka určitou vnitřní potřebu. Například člověk nemá potřebu jíst, ale lákavě upravený pokrm vyvolá chuť jíst.

Zrovna tak vnější i vnitřní motivy, které vedou k osobnostnímu, či profesnímu růstu mohou být různé. J.Čáp (1998) uvádí, že člověk si svoji motivaci k určité činnosti někdy uvědomuje více, někdy méně. Některých motivů si nemusí být vědom vůbec, některé dokonce sám před sebou popírá. Při tom upozorňuje na skutečnost, že je velmi důležité si být plně vědom vlastní motivace, tedy zodpovědět si na otázky „Proč to vlastně dělám?“ „Proč to dělám právě tak?“. Toto pochopení sama sebe je obzvláště důležité pro formování sebepojetí a sebevýchovy, které je nezbytnou součástí osobního růstu člověka.

Dle C. Rogerse (1995) motivace k učení je člověku dána v tzv. sebeaktualizačních tendencích života samotného. Tedy, že je přirozeností člověka poznávat všechny cesty vývoje, pokud je prožívá jako přínosné a povzbuzující.

Oldřich Matoušek (2008) uvádí, že existuje velké množství klasifikací lidských motivů. Pro potřeby pomáhajících profesí však považuje za velmi výstižnou hierarchii potřeb Abrahama Maslowa.

Abrahama Maslowa a jeho Pyramidu základních lidských potřeb zahrnují mezi řadu dalších motivačních teorií i H. Koontz a H. Weihrich ve své knize Management (1993, s. 447) :

Obrázek 1 Pyramida základních lidských potřeb



1. Fyziologické potřeby – potřeba spánku, jídla, teplo. Jsou to základní potřeby nutné k udržení lidského života. Pokud nejsou tyto potřeby alespoň v základní míře uspokojovány, nemohou ostatní potřeby člověka motivovat.

2. Potřeba jistoty a bezpečí – Jedná se o potřebu člověka nemít strach, například nemít obavy ze ztráty zaměstnání, majetku, nebo přístřeší.
3. Potřeba přátelství a přijetí – Člověk, jako společenská bytost potřebuje, aby ho ostatní lidé mezi sebe přijali.
4. Potřeba požívat vážnost – V okamžiku, kdy lidé uspokojí své potřeby, touží se stát váženými osobami. Tedy mít moc, společenskou prestiž. Sebeuspokojení.
5. Potřeba seberealizace – Touha člověka dosáhnout něčeho, co je dosažitelné a nejvíce využívá osobní potenciál.

Koontz a Wehrich (1993) ve své knize uvádějí, že koncepce Abrahama Maslowa se stala středem pozornosti značného počtu výzkumů. Některé výzkumy, jako například výzkum Edwarda Lawlera a J. Lloyda Suttla zcela nepotvrdily výsledky A. Maslowa. Lawler a Suttle došli ve svých výzkumech k závěru, že existují pouze dvě úrovně potřeb. A to potřeby biologické a potom všechny ostatní potřeby. Ostatní potřeby vznikají až poté, co jsou uspokojeny potřeby biologické. Zjistili také, že jednotlivci mají různé preference potřeb. Příkladují potřebám každý jiný význam. Někteří jedinci preferovali sociální potřeby, jiní preferovali potřebu seberealizace.

Koontz a Wehrich (1993) ve své knize dále věnují pozornost i další motivační teorii a to Dvoufaktorové teorii motivace, jejímž autorem je Frederick Herzberg. Ten výrazným způsobem modifikoval Maslowovu hierarchickou teorii potřeb. Podle Herzberga a jeho spolupracovníků existují pouze dvě skupiny potřeb. Do první skupiny potřeb zahrnuje hygienické, udržovací, s prací související faktory. Řadí sem kvalitu řízení, pracovní podmínky, mezilidské vztahy, odměňování, pracovní jistotu a životní styl. Tyto faktory nepůsobí motivačně. Tedy, jestliže jsou tyto potřeby dostatečně uspokojovány, nevzniká nespokojenost. V žádném případě však člověka nemotivují. Jejich nenaplnění může vyvolat pouze nespokojenost jedince.

Druhá skupina je skupina potřeb (faktorů), které se vztahují k obsahu práce. Tyto potřeby mohou vyvolat u jedince uspokojení, jsou motivační. Jedná se o úspěch, uznání, provokující práce, povýšení, pracovní výsledky. Pokud pracovník těchto potřeb dosahuje, vyvolá to u něj pocit uspokojení, nikoliv však nespokojení.

Podle Koontze a Wehricha (1993) i tato teorie vyvolala řadu diskusí. Ve své knize si pokládají otázku, jaký význam mají tyto teorie pro praxi? Zároveň sami odpovídají, že

problematika vnější motivace, zvláště v pracovním procesu, je velmi složitá. Závisí na specifčnosti jednotlivých situací. Mezi techniky vnější motivace řadí:

Peníze – nelze je, dle Koontze a Weihricha (1993) přehlédnout ani jako stimul. Mohou být ve formě platu, dividend z akcií, pojištění hrazeného firmou atd. Peníze někdy nemusí mít pouze měnovou hodnotu. Mohou znamenat postavení, pocit moci. Nelze však zevšeobecňovat význam peněz, jako takových. Názory na jejich význam, se dle Koontze a Weihricha (1993), liší. Ekonomové mají tendenci umísťovat peníze vysoko na stupnici stimulů. Oproti tomu vědci zabývající se chováním lidí mají názor opačný. Všeobecně lze říct, že peníze mají velký význam pro toho, kdo musí zajistit rodinu, pro zabezpečení její životní úrovně. Jsou lidé, pro které budou mít velký význam, jiní budou preferovat celý život jiné hodnoty. Koontz a Weihrich (1993) upozorňují i na fakt, že peníze mohou být až tak mocným stimulem, že vyvolají v člověku pocit chtivosti, která otupí svědomí a může vést až k nelegálnímu chování.

Dalším prostředkem motivace je spoluúčast. Koontz a Weihrich (1993) považují spoluúčast za prostředek vyjadřující uznání. Ti, kdo touží po přátelství a oblíbenosti mohou být se spoluúčastí velmi uspokojeni. Jsou s nimi konzultovány problémy, jsou do dění plně zapojeni, mají znalost problémů a mohou se zapojit do jejich řešení a to je velmi motivuje.

Koontz a Weihrich (1993) upozorňují i na motivační vliv pracovního prostředí a pracovního klimatu. Pracovní klima je velmi důležité. Dobrého klimatu lze, dle Koontze a Weihricha (1993) dosáhnout preferovanými styly řízení, praktikami vedení, které uplatňuje při řízení a komunikaci s personálem, ucelenou koncepcí celého chodu zařízení.

K tématu pracovní prostředí se vyjadřuje i Oldřich Matoušek (1999). Rovněž považuje pracovní prostředí za výrazný faktor, který ovlivňuje profesní růst zaměstnanců. Dle jeho názorů je u nás ještě spousta zařízení, kde má hlavní rozhodující úlohu ve všech oblastech práce vedoucí pracovník. Pracovníci střední kategorie tak nemají vůbec žádnou možnost podílet se na rozhodování a to ani v oblastech, na které jsou odborně vzděláni.

Jak uvádí Matoušek (1999), je stále ještě málo zařízení, kde je věnována dostatečná péče vzdělávání pracovníků podle jejich potřeb a kde opravdu funguje supervize. Tvrdí, že ve spoustě zařízení je dodnes styl práce úplně stejný, jako za minulého režimu. Je to, podle jeho názoru, způsobeno tím, že zaměstnanci nejsou proškoleni k jiným způsobům práce, jako



například k týmové spolupráci, neví, jak postupovat. Příčinu vidí Matoušek (1999) ve skutečnosti, že zaměstnanci nejsou vedeni někým, kdo je způsobilý k supervizi, nemají přístup k odborné literatuře, není jim umožněno komunikovat s kolegy z jiných zařízení a porovnávat styl a výsledky své práce.

*„Tak, jako řada našich firem doslova ždíme ze zaměstnanců maximální výkon, aniž se zajímá o jejich vzdělávání a pracovní pohodu, tak se někteří vedoucí ústavních zařízení snaží vytěžit ze zaměstnanců co nejvíce, aniž jim umožní profesionální růst“* (O. Matoušek, 1999, s. 154).

Motivace zaměstnanců v pomáhajících profesích by tedy, podle O. Matouška (1999), měla směřovat co nejvíce k tomu, aby lidé, kteří zde pracují, byli uspokojeni, aby dostali patřičné stimuly, jako například informace, možnosti a nabídky vzdělávání, prostor k tomu vyjádřit svůj názor, tak aby byli vedeni a motivováni k potřebě svého profesního a osobnostního růstu. To se odrazí na kvalitě jejich práce a v případě pomáhajících profesí i na možném syndromu vyhoření u zaměstnanců.

### 3.2 Syndrom vyhoření jako bariéra profesního růstu

Všichni zaměstnanci pracující v pomáhajících profesích jsou dnes a denně vystaveni mnoha zátěžovým situacím. Tyto faktory se mohou nahromadit a potom vzniká syndrom vyhoření tzv. burn – out syndrom.

Martina Venglářová (2007, s. 80) definuje syndrom vyhoření jako:

*„Stav psychického, fyzického a emocionálního vyčerpání.“*

Dále Venglářová (2007) uvádí, že tento stav vyčerpání je způsoben dlouhodobým setrváním v situacích, které jsou emocionálně těžké a přichází v souvislosti s pracovní zátěží.

Oldřich Matoušek (2003) považuje za příčinu syndromu vyhoření pracovníků v pomáhajících profesích skutečnost, že pracovník je vystaven velkému pracovnímu stresu, který nedokáže sám zvládnout. Důsledkem potom je, že pracovník svou roli nezvládá a sociální práci opouští.

Karel Kopřiva (2006) popisuje tři různé cesty, které vedou k vyhoření.

První cestu nazývá „Ztráta ideálů“. Podle Kopřivy (2006) se každý absolvent školy, každý nový pracovník těší na nové zaměstnání. Ztotožní se se svými úkoly, seznámí se s novými kolegy, nevadí mu, když pracuje přes čas. Práce je pro něj smysluplná, pracovník je nadšen, plný nových a zajímavých nápadů, které se pokouší realizovat. Postupně se však ukazuje, že některé z jeho nápadů jsou téměř nedosažitelné, že nejsou okolím přijímány pozitivně. Pracovník začíná ztrácet důvěru v sebe, ve své vlastní schopnosti a nakonec pro něj ztrácí smysl i jeho práce. To vše je spojeno s velkým pracovním zatížením, které víc a víc vyčerpává.

Druhou cestu k syndromu vyhoření Karel Kopřiva (2006) nazývá „Workaholismus“. Je to stav, kdy se člověk stává zcela závislým na své práci. Má vnitřní potřebu hodně pracovat. Workaholismus je závislost, která, pokud se má vyléčit vyžaduje, dle Kopřivy, spolupráci s psychologem.

Třetí cestu k vyhoření označuje Kopřiva (2006) jako „Teror příležitostí“. Vyskytuje se u pracovníků, kteří dostanou nějaký konkrétní úkol, na kterém pracují. Po čase se ukáže, že na tento úkol navazují ještě úkoly jiné, které se jeví jako velmi zajímavé. Pracovníka začne lákat příležitost pracovat i na tomto úkolu. Po čase se množství úkolů nahromadí do té míry, že pracovník není schopen dostát svým závazkům a termínům, nemá již žádný volný čas ani energii. Fakt, že není schopen slevit ze svých předsevzetí, může u pracovníka vést k syndromu vyhoření. Zde Kopřiva (2006) připomíná, že se nejedná o nutkavost, jako u workaholika, spíše o nedostatek řádu v životě. Člověku chybí odhad, co zvládne a co ne, někdy nedokáže odmítnout.

Podle Oldřich Matouška (2003) syndrom vyhoření k sociální práci patří. Uvádí, že téměř každý pracovník v pomáhající profesi má po určité době jeho projevy. Odůvodňuje to tím, že pracovník v sociální oblasti se musí daleko více angažovat svou osobností, než pracovníci v jiných odvětvích. Velmi často jde o práci s umírajícími, pracovník musí pracovat i s lidmi, kteří mu nejsou sympatičtí, nebo o jeho pomoc téměř nestojí. Dosáhnout pocitu upokojení je daleko obtížnější, než v jiných profesích.

Matoušek (2003) dále uvádí, že syndrom vyhoření je výslednicí interakce dvou faktorů. Jedním z faktorů je subjektivní očekávání pracovníka, druhým jsou podmínky k práci, které organizace vytvořila.

Matoušek (2003) popisuje i projevy syndromu vyhoření. Uvádí, že tento syndrom může u některých pracovníků vzniknout velmi rychle po nástupu do pracovního procesu. A to v rozmezí několika týdnů, či měsíců. Někdy syndromu vyhoření předchází vysoké pracovní nasazení, kdy se pracovník snaží pracovat co nekompetentněji.

Podle Oldřicha Matouška (2003) jsou typickými projevy syndromu vyhoření především neangažovaný vztah zaměstnance ke klientům, tedy vztah, kdy se pracovník snaží se klientům co nejvíce vyhýbat. Dále dochází ke ztrátě citlivosti pro potřeby klientů, pracovník lpí na standardních postupech, není schopen k práci přistupovat tvořivě, snaží se více energie věnovat mimopracovním aktivitám. V práci preferuje spíše administrativní činnost, tedy činnost, která nevyžaduje aktivitu s klientem. Pracovník je častěji nemocen, než býval, v jeho úvahách o činnosti instituce, nebo v úvahách o klientech lze pozorovat skepse, pracovník se cítí vyčerpan. Může dojít i ke zneužívání klientů. K tomu však dochází pouze v ojedinělých případech.

Všechny tyto zmiňované příznaky se mohou lineárně stupňovat a končí tím, že pracovník opouští zaměstnání, které jej stresuje.

Syndrom vyhoření však může, podle Matouška (2003), probíhat i v cyklech. V těchto cyklech se střídá období propadání do obranné pasivity s obdobím, kdy pracovník nalezne dočasné řešení svých těžkostí.

Oldřich Matoušek (2003) spatřuje specifikum práce v pomáhajících profesích ve skutečnosti, že pracovník je odpovědný za své klienty, nemá však možnost mít plně pod kontrolou jejich chování. Právě z toho důvodu je dobré, aby si pracovník sám našel optimální stupeň míry angažovanosti na problémech svých klientů.

Jak uvádí Matoušek (2003), syndrom vyhoření nevzniká pouze ze stresu, který způsobují klienti. Velkou měrou k němu přispívají i podmínky na pracovišti. Jedná se o taková pracoviště, kde není věnována dostatečná pozornost potřebám personálu, tam, kde neprobíhá dostatečně zaškolení nových pracovníků, kde chybí supervize, vládne rivalita na pracovišti, kde je silně byrokraticky kontrolováno chování pracovníků, nebo kde neexistují plány osobního rozvoje.

Pracovníky v takových organizacích nazývá Oldřich Matoušek (2003) „kolečka ve stroji“, které nemají žádný prostor pro tvořivost.

Syndrom vyhoření vznikne rychleji u pracovníků, kteří mají omezenou kapacitu vstupovat do vztahů s lidmi.

Podle Matouška (2003) se dá syndromu vyhoření předejít, nebo alespoň jej zmírnit kvalitní přípravou na profesi, která bude zahrnovat výcvik v sociálních dovednostech. Dále by organizace měla mít jasně stanovená svá poslání a metody práce. Pracovníci by měli mít možnost odborného poradenství, měly by probíhat průběžné supervize. Práce s klienty by se dle možností měla kombinovat s jinými činnostmi.

V organizaci by měl fungovat zcvik nových pracovníků, měly by být jasně dány náplně práce a existovat plány osobního rozvoje.

## 4 VZDĚLÁVÁNÍ V ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JAKO FAKTOR OSOBNOSTNÍHO A PROFESNÍHO RŮSTU

Profesní růst pracovníků v pomáhajících profesích upravuje naše právní legislativa, konkrétně vyhláška č.505/ 2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Součástí této vyhlášky je rovněž obsah standardů kvality sociálních služeb. Právě standard č. 10 se zabývá profesním rozvojem zaměstnanců. Podle znění tohoto standardu musí mít zaměstnavatel písemně zpracován plán dalšího rozvoje zaměstnanců a musí podle zpracovaného plánu postupovat. Dále musí, dle standardu č. 10, zaměstnavatel pravidelně hodnotit zaměstnance. Jedním z kritérií hodnocení je i přístup zaměstnance ke svému rozvoji, tedy, jaké profesní cíle si zaměstnanec stanovil, jak se mu daří stanovené cíle naplňovat a jaká je potřeba zaměstnancovi další odborné kvalifikace.

Oldřich Matoušek (1999) doporučuje prověřovat a hodnotit způsobilost pracovníků periodicky. Pracovníci by měli mít své osobní plány, které musí být koordinovány s cíly organizace. Při prověře se zkoumá, zda pracovník daných cílů dosáhl. Dále Matoušek (1999) upozorňuje na skutečnost, že stanovené cíle musí být definovány jasnými kritérii. Je to z toho důvodu, aby nevznikly žádné pochybnosti o dosažení, nebo nedosažení daného cíle. Například, pokud si dá pracovník za úkol „Zkvalitnit pohybovou rehabilitaci uživatel služby“, musí uvést, co si pod pojmem kvalitní rehabilitace představuje.

Matoušek (1999) tyto prověrky vnímá jako pomoc a podporu vedení pro řadové pracovníky. Prostřednictvím osobních plánů rozvoje mají pracovníci možnost vylepšit svoji práci, odstranit záležitosti, se kterými nejsou spokojeni. To lze realizovat nákupem nových pomůcek, změnou harmonogramu prací, dalším vzděláváním a specializací pracovníka. Pracovník má možnost při konzultaci plánu s vedením vyjádřit své potřeby a se souhlasem vedení je realizovat. Tím dochází k zvýšení kvality poskytované péče pro uživatele a pracovník má možnost se více realizovat a profesně růst. Vedení tímto podpoří preference pracovníků a sladí je s koncepcí celku.

V zařízení sociálních služeb by také měl, dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., existovat i systém výměny informací, které zaměstnanci získají na odborných seminářích. V nepřetržitém provozu ústavní péče je téměř nemožné, aby se všichni pracovníci účastnili všech seminářů, o které mají

zájem. Je to také z finančních důvodů, kdy prostředky na vzdělávání pracovníků jsou značně omezeny. Z toho důvodu si pracovníci, kteří se semináře zúčastnili, připraví základní a nejdůležitější informace ze seminářů, se kterými potom seznamují své kolegy. Způsob, jakým se tak děje, si stanoví každé zařízení samo ve svých vnitřních předpisech a respektuje jej.

#### **4.1 Individuální vzdělávací plán v Domově pro seniory Lukov**

Individuální vzdělávací plán má vyplněn, dle Knihy metodických postupů pro zaměstnance a uživatele Domova pro seniory Lukov, p. o., každý pracovník v pomáhající profesi. Je nedílnou součástí osobního spisu pracovníka a je uložen v originále na personálním oddělení. Kopii má každý pracovník u sebe. Je to z toho důvodu, aby mohl se svým plánem podle potřeby pracovat. Plán se tvoří na základě individuálních potřeb každého pracovníka a s ohledem na platnou legislativu, která upravuje pro jednotlivé pracovní profese délku dalšího vzdělávání. Pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci mají další vzdělávání upraveno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Podle znění tohoto zákona je každý pracovník povinen se vzdělávat minimálně 24 hodin za rok. O délce absolvovaného vzdělávání získá potvrzení, které slouží jako doklad o tom, že další vzdělávání opravdu proběhlo. Dle vnitřních směrnic zařízení, se vede evidence absolvovaných vzdělávacích kurzů u personalistky.

##### **4.1.1 Tvorba individuálního vzdělávacího plánu**

Tvorba individuálního vzdělávacího plánu v Domově pro seniory Lukov probíhá, dle Knihy metodických postupů pro zaměstnance a uživatele Domova pro seniory Lukov, takovým způsobem, že každý pracovník si na začátku nového kalendářního roku zhodnotí, co se mu v minulém roce podařilo ze svých vzdělávacích plánů naplnit a co ne. Při tomto zhodnocení si sám sobě zodpoví na otázku, zda je ta jeho nenaplněná vzdělávací potřeba stále aktuální, nebo zda se mu podařilo se s touto otázkou vyrovnat jiným způsobem. Pokud potřeba vzdělávání v dané tematice trvá, zanesse ji pracovník do nového, aktuálního, vzdělávacího plánu. Po takové rekapitulaci a přehodnocení loňského plánu vidí pracovník, v čem se zdokonalil.

Práce s uživateli domova pro seniory však není stereotypní a přináší s sebou stále nové a nové situace, se kterými se pracovník musí vyrovnat a kterým musí ve své praxi čelit. Není tedy neobvyklé, že během roku nastane nová situace, nebo více situací, kdy si pracovník ověří, že se

s nimi nedokáže vyrovnat, nebo si s nimi nedokáže poradit. Je důležité, aby si sám pro sebe reálně zhodnotil situaci a definoval problém, který nastal. Někdy se jedná o problém s komunikací s některým typem uživatele, jako například s alkoholikem. Jindy přestává zvládat psychicky náročné situace a potřebuje podporu nezávislého pracovníka. Všechny tyto potřeby, které u pracovníka nastaly, zanes do svého individuálního vzdělávacího plánu.

V průběhu roku si potom pracovník vyhledává a konzultuje kurzy, o kterých se domnívá, že budou pro jeho práci přínosem, se svým vedoucím. Tento postup je rovněž popsán v Knize metodických postupů pro zaměstnance a uživatele Domova pro seniory Lukov. Kurzy, které si pracovník vybere a které jsou schváleny vedením, financuje zařízení do výše zákonem stanovených 24 hodin. Vše, co je nad rámec 24 hodin konzultuje pracovník s přímým nadřízeným, který ověřuje u ekonomky zařízení možnost proplacení příslušného kurzu. Dalo by se říct, že kurzy proplácené nad rámec zákonem stanovených hodin se dají považovat za určitý benefit pro dobře pracujícího zaměstnance. Jinak si další vzdělávání hradí zaměstnanec sám.

Individuální vzdělávací plán tedy v závěru obsahuje dva typy školení. Prvním typem školení je takové, které po pracovníkovi požaduje zaměstnavatel. Jedná se například o školení bezpečnosti práce, školení pro práci s desinfekčními prostředky a jiné. Druhým typem je potom školení, které vyplynulo z potřeb zaměstnance, tedy z jeho osobních problémů, se kterými se během své práce potýká.

#### **4.1.2 Zpracování individuálních plánů**

Jak jsem již zmínila, individuální plány se dostávají na personální oddělení, kde se vytvoří ze všech individuálních plánů plán vzdělávacích potřeb jednotlivých úseků. Kniha metodických postupů pro zaměstnance a uživatele Domova pro seniory Lukov uvádí, že tento plán se vytvoří tak, že se zpracují jednotlivé plány pracovníků na jednotlivých úsecích a graficky se znázorní o jaký typ školení je na daném úseku zájem, o jaké školení je největší zájem. Tak může vedoucí úseku lépe reagovat na potřeby svých podřízených a při vyhledávání seminářů, nebo při komunikaci s nadřízenými může prosazovat semináře, o kterých ví, že jsou pro podřízené užitečné a že o ně mají zájem.

Je pochopitelné, že vzdělávací potřeby zdravotních sester se budou lišit od potřeb sociálních pracovníků. Vyplyvá to již z odlišnosti pracovní náplně a pracovních povinností. Přes

to, se však budou v jistých bodech shodovat. Může se jednat například o problémy s komunikací s uživateli s demencí, nebo o komunikaci s problémovým uživatelem. Tady lze říct, že všechny pomáhající profese musí se svými uživateli komunikovat a navázat kontakt, získat si důvěru.

Po vytvoření vzdělávacích plánů úseků se vytvoří vzdělávací plán organizace na celý rok. Ten vychází z plánů jednotlivých úseků a reaguje na potřeby úseků i jednotlivců.

Pokud vedení zařízení vidí, že je velký zájem o určitý typ školení, a to i z více úseků, je dobré udělat takové školení přímo na zařízení, aby se jej mohl zúčastnit co největší počet zaměstnanců. Tak bude uspokojen zájem zaměstnanců a i pro zařízení je to po finanční stránce výhodnější.



## 5 PERSONÁLNÍ OBSAZENÍ V ZAŘÍZENÍCH ÚSTAVNÍ PÉČE

Podle Oldřicha Matouška (1999) stále platí pro sociální služby takzvaná směrná čísla, neboli normativy, které určují kolik pracovníků, jakých profesí a jaké kvalifikace má v daném ústavu pracovat.

Matoušek (1999) rovněž upozorňuje na fakt, že tyto normativy jsou někdy i více než třicet let staré. Uvádí také, že v některých zařízeních zcela zbytečně pracuje velký počet technických, nebo ekonomických pracovníků. Dle jeho názoru si naše zařízení stále nezvykla pro tyto účely využívat více externích firem.

Podle Oldřicha Matouška (1999) musí být profesní tým zaměstnanců sestaven nikoliv podle daných normativů, ale mělo by se jednat o tým, který je funkční a je sestaven podle jasné koncepce ústavu. Pokud taková koncepce chybí, nemůže být pracovní tým plně funkční a není zajímavý ani pro potencionální zaměstnance.

Pokud tedy přibíráme zaměstnance do ústavu, který nemá zpracovanou jasnou koncepci, přibíráme zaměstnance pouze podle osobních sympatií. Zde, jak uvádí Oldřich Matoušek (1999), se potom zařízení stává zaopatřovacím zařízením nejen pro své uživatele, ale i pro personál. Tímto způsobem se mohou potřeby zaměstnanců stát prioritními a mít dokonce na vrch před potřebami uživatel samotných.

Oldřich Matoušek (1999, s. 130) uvádí:

*„Je-li jasně určeno, komu má ústav sloužit a jak, je také jasné, kdo v něm má pracovat.“*

### 5.1 Obecné předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese

Základním předpokladem pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách v přímé obslužné péči je absolvování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách. Toto vzdělání je předepsáno zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách. Obsah kurzu stanovuje Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, konkrétně § 37, podle kterého se kurz skládá z obecné a zvláštní části.

Obecná část kurzu má za úkol seznámit účastníky se standardy kvality sociálních služeb, se základy komunikace, základy ochrany zdraví, základy prevence vzniku závislosti osob na

sociální službě. Dále seznamuje účastníky kurzu se základy psychologie, psychopatologie, somatologie a sociálně právním minimem.

Zvláštní část kurzu obsahuje základy péče o nemocné, základy hygieny, úvod do problematiky zdravotního postižení, krizové intervence. Součástí kurzu je povinná praxe.

Minimální rozsah kurzu je, dle zákona o sociálních službách 150 hodin, z toho zvláštní část musí mít nejméně 80 hodin.

Jak uvádí Matoušek (2003), lze se domnívat, že pracovníky pomáhající profese potřebují a vyhledávají častěji lidé, kteří mají rizikové osobnostní dispozice. Proto je pro pracovníky pomáhající profese nezbytné, aby ovládali řadu dovedností, které je v neposlední řadě ochrání od zbytečných rizik jejich povolání.

První obecný předpoklad pro výkon povolání nazývá Matoušek (2003) Zdatnost a inteligence. Uvádí, že práce v pomáhající profesi je velmi fyzicky náročná. Člověk, který tuto práci vykonává, by měl mít fyzickou zdatnost. Pokud ji nemá, nerespektuje sám své tělo a svou práci vykonává v neprospěch svého těla. Já sama ze své praxe vím, kolik pracovníků v přímé obslužné péči má problémy hlavně se zády. Jejich náplní práce je téměř neustále manipulovat s bezvládnými těly svých svěřenců.

Stejně jako fyzická zdatnost je důležitá inteligence pracovníka. Pod tímto pojmem Matoušek (2003) rozumí touhu po obohacování svých znalostí, čtení odborné literatury, seznamování se s novými technikami.

Neméně důležitým obecným předpokladem pro výkon pomáhající profese je přitažlivost. Tento pojem Matoušek (2003) chápe nejen jako přitažlivost fyzickou, ale spíše přitažlivost v názorové příbuznosti, myšlenkové slučitelnosti. Uvádí, že pracovník může být pro klienta přitažlivým nejen pro svůj vzhled, ale pro to, jak se chová, jak jedná s klienty, pro svou odbornost, nebo pověst. Někdy se může jednat i o věkovou příbuznost, nebo naopak o náklonnost mladšího klienta ke staršímu pracovníkovi.

Pro klienta hraje velkou roli také důvěryhodnost pracovníka, tedy, jak uvádí Matoušek (2003), zda je pracovník dostatečně diskrétní a lze se mu tedy s důvěrou svěřit. Dále je pro klienta důležité, zda může věřit tomu, co pracovník říká, zda je spolehlivý, a zda se jej snaží dostatečně pochopit, porozumět tomu co klient říká.

Dalším předpokladem pro výkon pomáhající profese jsou, dle Matouška (2003) komunikační dovednosti. Tyto dovednosti jsou nezbytné k navázání komunikace a vztahu mezi pracovníkem a klientem. Zde Matoušek (2003), stejně jako Rogerse (1998) považuje za základ komunikačních dovedností zúčastněné naslouchání a empatii. Rovněž se zmiňuje i o skutečnosti, že pokud pracovník opravdu ovládá komunikační dovednosti, je jeho neverbální projev v souladu s verbálním.

Matoušek (2003, s. 16) zdůrazňuje potřebnost a důležitost definovat kompetence pracovníků v pomáhajících profesích. Uvádí:

*„Pokud u nás budou platit předpisy přiřazující pracovnímu postavení v sociálních službách určitou kvalifikaci, měly by být souběžně definovány potřebné pracovní kompetence. Popis kompetencí by pak měl být diferencován na několika úrovních, jež by korespondovaly s úrovněmi profesionální přípravy a dalšího vzdělávání pracovníků sociálních služeb.“*

Podle mého názoru by měl každý pracovník působící v pomáhající profesi ovládat tyto obecné předpoklady a dovednosti. Dále by měl ovládat postupy předepsané vnitřními směrnicemi pro výkon svého povolání a měl by mít snahu a zájem vzdělávat se a odborně růst. Problém spatřuji v tom faktu, že málokterá z pracovníků v sociálních službách v přímé obslužné péči se setkala s vydefinováním těchto kompetencí, a tudíž je o nich velmi slabé povědomí.

## 5.2 Personální obsazení v Domově pro seniory Lukov

V Domově pro seniory Lukov působí na úseku přímé obslužné péče: sociální pracovník, pracovník v přímé obslužné péči, pracovník ve výchovné péči, zdravotní sestra. Kniha metodických postupů pro zaměstnance a uživatele Domova pro seniory Lukov uvádí i příslušnou legislativu, kterou se jednotlivé profese řídí.

První tři jmenované kategorie pracovníků definuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a tímto zákonem je vymezena i jejich činnost.

Činnost poslední vyjmenované profese, zdravotní sestry, je vymezena zákonem č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických

povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o nelékařských zdravotnických povoláních) a dále vyhláškou č. 424/2004 Sb., kterou se stanoví činnosti zdravotnických pracovníků a jiných pracovníků.

Každý pracovník v pomáhajících profesích, který začne pracovat v Domově pro seniory Lukov, musí mít požadované vzdělání, které mu příslušný zákon stanovuje a dále osobnostní předpoklady pro práci v pomáhající profesi.

Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách mohou samostatně pracovat ihned po zaškolení na pracovišti.

Všeobecné sestry, jejichž výkon povolání je upraven zákonem č. 96/2004 Sb., musí po získání odborné způsobilosti, dle tohoto zákona, vykonávat svou práci pod odborným dohledem a teprve až po třech letech výkonu povolání mohou začít pracovat bez odborného dohledu. Toto se nevztahuje pouze na sestry, které po získané odborné způsobilosti dále absolvovaly vysokoškolské studium se zaměřením na ošetrovatelství, nebo těch sester, které získaly specializovanou způsobilost.

Pod pojmem osobnostní předpoklady si lze, dle Knihy metodických postupů pro zaměstnance a uživatele Domova pro seniory Lukov, představit bezúhonnost, využívání odborných znalostí a dovedností, dodržování lidských práv a svobod.

Hlavním cílem personální politiky Domova pro seniory Lukov je, dle Knihy metodických postupů pro zaměstnance a uživatele Domova pro seniory Lukov, aby práci vykonával kvalifikovaný personál, který svým složením a odborností odpovídá požadavkům a potřebám uživatelů.

Jak kniha metodických postupů zařízení udává, personál musí pokrýt různé specifické potřeby uživatelů, proto je potřeba i další kontinuální vzdělávání.

Prvním předpokladem přijetí do zaměstnaneckého poměru je tedy zákonem stanovené a požadované vzdělání.

### 5.2.1 Přijímání nového pracovníka

Před přijetím nového pracovníka by tedy, dle názoru Oldřicha Matouška (1999), mělo mít vedení zařízení jasno, jaká má být pracovní náplň tohoto pracovníka, jaké by měly být jeho cíle práce a co indikuje, že právě tento pracovník je schopen vytyčených cílů dosáhnout.

Jak uvádí Matoušek (1999), je výhodné si vyžádat o uchazeči o práci reference z předchozího zaměstnání. I když před tím nepracoval v sociálních službách, ukáží reference, zda se nejedná například o pracovníka, který měl neustálé konflikty se svými kolegy, zda neměl problémy uposlechnout příkazy svého nadřízeného, nebo zda byl schopen samostatně a včas plnit zadané úkoly, zda neměl nepřesvědčivě zdůvodněné absence apod. Pokud již pracovník v sociálních službách pracoval, potom je dobré zjistit důvody jeho odchodu, zda neměl například potíže s tím, že týral své svěřence, že je okrádal, nebo zanedbával. Oldřich Matoušek (1999) správně poukazuje na fakt, že energie personálu nesmí být vyčerpávána tím, že bude napravovat nového kolegu.

Matoušek (1999) dále ve své knize uvádí, že dalším důležitým krokem, ihned po referencích z minulých zaměstnání, by mělo být setkání kandidáta s pracovním týmem, ve kterém by měl působit. Podle mínění Matouška (1999), má reakce na pracovní tým a pokusné zapojení do práce daleko vyšší vypovídající hodnotu, než výsledky psychologických testů. Matoušek (1999) říká, že psychologické testy dokáží odhalit pouze ty nejhrubější abnormality. V žádném případě nevypoví nic o tom, zda bude pracovník vůči uživatelům empatický, komunikativní. Nevypoví také nic o tom, zda se kandidát bude umět zapojit do pracovního týmu, zda bude ochoten s týmem komunikovat a spolupracovat. Testování způsobilosti nového kandidáta by tedy, podle Matouška (1999) mělo mít několik prahů, na nichž by se mělo vedení rozhodnout.

Tady bych ráda poznamenala, že pokusné zapojení do pracovního procesu by mělo být přínosné i pro uchazeče o práci. Dává mu možnost se rozhodnout, zda chce vůbec takovou práci vykonávat. Velmi často se stává, že uchazeč o práci přichází z úplně jiných profesí, než jsou pomáhající profese a o práci se uchází pouze z nedostatku jiných pracovních příležitostí. Takový člověk, který prošel pouze pro výkon povolání požadovaným rekvalifikačním kurzem, si často nedovede představit, co práce s lidmi obnáší. Tím, že má možnost se předem zapojit do pracovního procesu si může sám pro sebe zodpovědět, zda vůbec chce takovou práci vykonávat.

### **Přijímání a zaškolování nových pracovníků V Domově pro seniory Lukov**

Přijímání a zaškolování nového pracovníka probíhá podle vnitřních předpisů Domova pro seniory Lukov, tedy podle Knihy metodických postupů pro zaměstnance a uživatele Domova pro seniory Lukov.

Každý uchazeč o zaměstnání na jakoukoliv pracovní pozici je evidován u personalistky, která si vede přesnou evidenci uchazečů. Zde také uchazeč o práci odevzdá vyplněný osobní dotazník, který je součástí evidence uchazečů o práci.

V případě, že se přijímá nový zaměstnanec na uvolněné pracovní místo, postupuje se dle platných předpisů zařízení.

Podle tohoto předpisu je v případě přijímání pracovníka na vedoucí pozici vypsáno výběrové řízení.

Na jiná pracovní místa výběr pracovníka probíhá tak, že personalistka předloží evidenci zájemců o příslušnou pozici ředitele domova a vedoucímu příslušného úseku. Ti vyberou vhodné kandidáty. S vybranými kandidáty proběhne, dle vnitřních předpisů zařízení, pohovor, na kterém jsou přítomni ředitelka zařízení a vedoucí úseku.

Během pohovoru se snaží novému kandidátovi upřesnit, co se od pracovníka na dané pracovní pozici očekává a jaké je finanční ohodnocení za vykonanou práci. Od kandidáta se, naopak snaží získat co nejvíce informací, zda má o práci v domově pro seniory skutečný zájem, jakou má motivaci k této práci, jaká jsou jeho očekávání, jestli má zájem o další vzdělávání, v čem se domnívá, že by byla jeho práce v zařízení přínosem. Z pohovorů se nezakládají žádné zápisy.

Do zařízení je nakonec přijat pracovník, který má nejlepší předpoklady a jeví o práci největší zájem. Rozhodující je také, dle Knihy metodických postupů pro zaměstnance a uživatele Domova pro seniory Lukov, dosažené vzdělání, bezúhonnost pracovníka a jeho osobnostní předpoklady.

Zaškolování nového pracovníka, dle vnitřních předpisů domova pro seniory Lukov, provádí vedoucí úseku, na který byl nový pracovník přidělen. Vnitřní předpisy domova však rovněž uvádí, že velký podíl na zaškolení mají také spolupracovníci nového zaměstnance, kteří jej přijímají do svého kolektivu a učí jej pravidlům spolupráce.

Úkolem vedoucího úseku, je, dle metodických postupů, seznámit nového pracovníka s pracovištěm, chodem a uspořádáním pracoviště.

Nového pracovníka vedoucí rovněž představí pracovnímu kolektivu, seznámí jej s jednotlivými pracovníky a jejich úkoly. Důležité je seznámit pracovníka s harmonogramem prací, který je potřeba dodržet. Zpočátku se pracovník zapracovává pod dohledem vedoucího, tak, aby se kdykoliv na něj mohl obrátit s možnými nesrovnalostmi.

V přímé obslužné péči je neméně důležité, aby pracovníci seznámili svého nového kolegu se všemi uživateli služby. Důvodem je, aby uživatelé věděli, že o ně pečuje někdo nový, kdo do pracovního kolektivu patří. Potom k němu lépe pojmu důvěru.

Nový pracovník, který přijde do zařízení, potřebuje získat hlavně informace o tom, jak postupovat při jednotlivých pracovních činnostech. Pro tyto účely je na každém oddělení uložena kniha metodických postupů pro zaměstnance a uživatele Domova pro seniory Lukov, která popisuje všechny běžné denní situace, které mohou nastat. Obsahuje rovněž instrukce o mimořádných situacích a postup, jak se v takových situacích chovat. Úkolem vedoucího pracovníka při zaškolování nového kolegy je seznámit jej s touto knihou metodických postupů. Povinností nového pracovníka je si knihu prostudovat a řídit se dle těchto postupů. V případě nejasností může nový pracovník své připomínky konzultovat se svým nadřízeným.

Vedoucí pracovník musí rovněž dohlédnout na to, aby u nového pracovníka řádně proběhlo školení bezpečnosti práce. Pracovník je rovněž vázán mlčenlivostí.

Na konci doby zaškolení pracovníka na pracovišti je vedoucí úseku, dle vnitřních směrnic Domova pro seniory Lukov, povinen provést písemné hodnocení nového pracovníka. Hodnocení provádí do formuláře zařízení, který je nazván „Záznamový list hodnocení nového zaměstnance“. V tomto hodnocení se vyjadřuje k průběhu zaškolování, k tomu, jak nový pracovník ovládá svou práci, jak se včlenil do pracovního kolektivu a jaký má vztah k seniorům. Závěrem také navrhuje

ukončit s pracovníkem pracovní poměr ve zkušební době, nebo úpravu osobního ohodnocení na jinou částku.

Toto hodnocení potom konzultuje s pracovníkem, který má možnost se k němu vyjádřit. Hodnocení se předloží ředitelce zařízení, která vyvodí patřičné závěry. Hodnocení je pro pracovníka informativní a motivační. Pokud je kladné, má pracovník jistotu, že se do nové práce dobře začlenil, v případě negativního hodnocení je to námět k zamyšlení, zlepšení své práce, či případnému přehodnocení dalšího setrvání v domově.

Na zaškolování nového pracovníka klade Domov pro seniory Lukov velký důraz. Jedná se o období, kdy se zaměstnanec začleňuje do kolektivu, přijímá novou roli. Během období zaškolování se pracovník ztotožňuje s firemní kulturou, navazuje kontakty se spolupracovníky a se seniory. V neposlední řadě se začíná orientovat v pracovních procesech, vyrovnává se s přidělenými úkoly a osvojuje si nové pracovní dovednosti.

Domov pro seniory Lukov ve svých vnitřních předpisech uvádí, že za dobu zaškolování nového pracovníka se považuje doba zkušební, která je dle Zákoníku práce 3 měsíce.

Po ukončení procesu zaškolování by měl být zaměstnanec schopen samostatné pracovní činnosti, svou výkonností by měl být srovnatelný s ostatními pracovníky zařízení, měl by být začleněn do pracovního kolektivu.

Je velmi důležité, aby byli pracovníci dobře zaškoleni, aby věděli, co přesně mají dělat a jakým způsobem. Oldřich Matoušek (1999) uvádí, že kvalitní zaškolení je jedna z prevencí syndromu vyhoření. Pokud si zaměstnanec osvojí metodické postupy práce, může nad nimi dál přemýšlet, snažit se je zdokonalit a tím i formovat svůj další profesní růst.





## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 6 VÝZKUM OSOBNOSTNÍHO A PROFESNÍHO RŮSTU V DOMOVĚ PRO SENIORY LUKOV

### 6.1 Cíl výzkumu

Zaměstnanci, kteří přichází pracovat do Domova pro seniory Lukov, nemají ve většině případů žádnou praxi z podobného zařízení. Doposud na práci s lidmi, konkrétně se seniory, nahlíželi pouze laicky, tedy „zvenčí“. S nástupem do sociálních služeb získávají jiný, zúčastněnější, úhel pohledu, který si odnáší i do svého osobního života. Dá se předpokládat, že zde začíná jejich profesní růst v oblasti sociálních služeb a s tím i spojený osobnostní růst.

Cílem výzkumu je v co největší míře popsat, jakým způsobem prostředí Domova pro seniory Lukov formuje pracovníky v sociálních službách v přímé obslužné péči a to jak po stránce profesní, tak po stránce osobnostní. Dalším cílem je zmapovat, jak zvládají pracovníci v sociálních službách v přímé obslužné péči své základní pracovní kompetence.

Pod pojmem prostředí domova je zde myšlena atmosféra v domově, vztahy mezi seniory, mezi zaměstnanci navzájem, vztahy mezi zaměstnanci a seniory a mezi vedením domova.

### 6.2 Vymezení výzkumného problému

Jaký vliv má pracovní prostředí Domova pro seniory Lukov na osobnostní a profesní růst pracovníků v sociálních službách v přímé obslužné péči?

#### **Výzkumné otázky:**

- a) Jakým způsobem ovlivňuje interakce s ostatními spolupracovníky osobnostní a profesní růst pracovníků v sociálních službách v přímé obslužné péči?
- b) Jakým způsobem ovlivňuje osobnostní a profesní růst pracovníků v sociálních službách v přímé obslužné péči interakce se seniory?
- c) Jakým způsobem vytváří vedení domova prostor pro osobnostní a profesní růst pracovníků v sociálních službách v přímé obslužné péči?

- d) Je pracovní klima domově tvořivé? (Tedy, jakou má pracovník v sociálních službách v přímé obslužné péči v zařízení podporu pro aplikaci nových poznatků do praxe a to ze strany kolegů, seniorů i vedení.)
- e) Jaký má práce v domově pro seniory přínos pro osobnostní růst zaměstnanců?
- f) Jak zvládají pracovníci v sociálních službách v přímé obslužné péči své základní pracovní kompetence?

### 6.3 Výzkumný vzorek

Pro všechny zaměstnance v sociálních službách v přímé obslužné péči bude určen dotazník, který se zaměří na to, jak zvládají pracovníci své základní pracovní kompetence, které jsou nezbytné pro práci se seniory.

Se sedmi pracovníky v sociálních službách v přímé obslužné péči bude proveden polostrukturovaný rozhovor. Podmínkou je, aby tito pracovníci byli zaměstnáni v Domově pro seniory Lukov déle než dva roky. U těchto zaměstnanců se dá předpokládat, že jsou ovlivněni prostředím domova pro seniory již dostatečně dlouho na to, aby u nich mohl nastat určitý posun v osobnostním růstu a že si již vytvořili vlastní postoj a názor na svou pracovní problematiku. Výběr pracovníků bude záměrný. Snahou bude vybrat pracovníky, kteří projevují zájem o danou oblast a u kterých je zřetelný profesní růst. Vzhledem k tomu, že momentálně v přímé obslužné péči v Domově pro seniory Lukov nepracuje žádný muž, budou rozhovory uskutečněny pouze se ženami.

### 6.4 Volba typu výzkumu

Vzhledem k typu výzkumného problému bude zvolen kombinovaný výzkum. Tedy kombinaci kvalitativního a kvantitativního výzkumu. Prostřednictvím kvalitativního výzkumu lze lépe zjistit, co zaměstnance nejvíce ovlivňuje a nejvíce působí na jeho osobnostní a profesní růst. Tento výzkum umožňuje, v případě nejasností, upřesnit si odpovědi respondentů tak, aby co nejvíce postihovaly danou problematiku.

Kvantitativní výzkum umožňuje oslovit všechny zaměstnance Domova pro seniory Lukov v oblužné péči a zjistit jak zvládají své kompetence pracovníka v sociálních službách v přímé oblužné péči.

## **6.5 Metody výzkumu**

### **6.5.1 Polostrukturovaný rozhovor**

Polostrukturovaný rozhovor v délce trvání 20–40 minut, který bude proveden se sedmi pracovníky v sociálních službách v přímé oblužné péči. Pomocí této metody lze pochopit výzkumný problém v jeho hlubší pozici. Metoda rovněž umožňuje doplnit otázky podle okamžité potřeby tak, aby ujasnily a zpřesnily odpovědi tam, kde by mohla vzniknout pochybnost o jejich interpretaci.

### **6.5.2 Dotazník**

Prostřednictvím dotazníku lze zjistit u všech čtyřiceti pracovníků v sociálních službách v přímé oblužné péči, jak zvládají kompetence potřebné k výkonu svého povolání. Jedná se o zjištění statických dat, tedy dat platných pouze v určitém okamžiku a to okamžiku vyplňování dotazníku.

### **6.5.3 Deník výzkumníka**

Metoda deníku výzkumníka slouží k tomu, aby dokumentoval úvahy a třeba i pochybnosti, které se vztahují jak k tématu výzkumu, tak i k samotnému výzkumnému dění. Je zde zdokumentováno to, co nelze použít ve vymezených výzkumných technikách, ale s výzkumem to souvisí. Obsahem deníku často bývají myšlenky výzkumníka, které jej napadly v průběhu výzkumu, nebo zpracování dat. Je zde místo pro sebereflexi výzkumníka.

## 6.6 Rozpracování metod

### 6.6.1 Otázky polostrukturovaného rozhovoru

- 1) Můžete mi, prosím říct, jaké jste měla při nástupu do zaměstnání zkušenosti s prací v sociálních službách?
- 2) Můžete mi, prosím říct, jak jste vnímala nové pracovní prostředí? Tedy nové kolegy, seniory, celkovou atmosféru v domově.
- 3) Můžete mi, prosím říct, jak jste vnímala Vaše zaškolování do nové práce, z čeho všeho jste získávala nové poznatky, dovednosti a zkušenosti?
- 4) Můžete mi, prosím popsat, jakým způsobem si předáváte se svými kolegyněmi informace a v čem je pro Vás toto předávání informací přínosné?
- 5) Můžete mi prosím říct, jak vnímáte seniory, kteří žijí v domově pro seniory a zda nějakým způsobem v něčem změnili Vaše životní postoje?
- 6) Práce se seniory přináší denně nové situace, které musíte řešit. Byly ve Vaší práci i takové situace, které Vás poučily do dalšího Vašeho života? A to nejen pracovního, ale i osobního.
- 7) Popište mi, prosím, jakým způsobem lze prohlubovat ve Vašem zařízení dovednosti a získávat nové poznatky z oboru?
- 8) Popište mi prosím, jakým způsobem se vedení domova dozvídá, o jaké vzdělávání máte zájem, podle čeho plánuje školení?
- 9) Popište mi, prosím, jak přijímáte skutečnost, že do Vaší práce přibylo něco nového. Například nová pomůcka, nová náplň práce, nový postup?
- 10) Řekněte mi, prosím, zda existuje ve Vaší praxi v domově pro seniory něco, na co jste hrdá, co jste dokázala, nebo čemu jste se naučila.
- 11) Popište mi, prosím, zda práce v domově pro seniory změnila některé Vaše životní postoje a jakým způsobem.
- 12) Řekněte mi, prosím, zda práce v domově pro seniory ovlivnila Váš osobní život, Vaše jednání s jinými lidmi.

### 6.6.2 Dotazník

Metoda dotazníku. Pro všechny pracovníky v sociálních službách v přímé obslužné péči je určen dotazník. Dotazník je rozdělen do pěti základních částí. Každá část je zaměřena na jednu pracovní oblast, kterou Matoušek (2003) považuje za nezbytnou pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách. Dále byl tento dotazník konzultován s přímými nadřízenými pracovníků v sociálních službách v přímé obslužné péči a upraven tak, aby obsahoval vše, co musí zvládat každý zaměstnanec na této pozici a co je stanoveno v pracovní smlouvě zaměstnance a vnitřních předpisech Domova pro seniory Lukov.

#### A. Důvěryhodnost

1. Když mi klient sdělí něco důvěrného, může se spolehnout, že si to nechám pro sebe.

- a) rozhodně souhlasím
- b) spíše souhlasím
- c) spíše nesouhlasím
- d) rozhodně nesouhlasím

2. Když mi klient něco o sobě vypráví, snažím se jej pochopit.

- a) rozhodně souhlasím
- b) spíše souhlasím
- c) spíše nesouhlasím
- d) rozhodně nesouhlasím

3. Když se s klientem na něčem domluví, může se na mne na 100% spolehnout.

- a) rozhodně souhlasím
- b) spíše souhlasím

- c) spíše nesouhlasím
- d) rozhodně nesouhlasím

### **B. Komunikační dovednosti**

1. Když se s klientem bavím, všímám si i toho, jak se tváří a dokážu rozeznat i to, co přímo neřekl.

- a) rozhodně souhlasím
- b) spíše souhlasím
- c) spíše nesouhlasím
- d) rozhodně nesouhlasím

2. Dokážu se vcítit do pocitů klienta, do jeho problémů.

- a) rozhodně souhlasím
- b) spíše souhlasím
- c) spíše nesouhlasím
- d) rozhodně nesouhlasím

3. Dokážu dát klientovi najevo, že mu naslouchám a že jej chápu.

- a) rozhodně souhlasím
- b) spíše souhlasím
- c) spíše nesouhlasím
- d) rozhodně nesouhlasím

4. Dokážu komunikovat i s dementním uživatelem a zjistit jeho potřeby.

- a) rozhodně souhlasím
- b) spíše souhlasím



- c) spíše nesouhlasím
- d) rozhodně nesouhlasím

5. Dokážu komunikovat s příbuznými uživatele, podat jim informace související s poskytováním služby.

- a) rozhodně souhlasím
- b) spíše souhlasím
- c) spíše nesouhlasím
- d) rozhodně nesouhlasím

### **C. Rizikové situace**

1. Vím, jakým způsobem jednat s agresivním uživatelem, nebo agresivním rodinným příslušníkem.

- a) rozhodně souhlasím
- b) spíše souhlasím
- c) spíše nesouhlasím
- d) rozhodně nesouhlasím

2. Zním pravidla předcházení rizikovým situacím.

- a) rozhodně souhlasím
- b) spíše souhlasím
- c) spíše nesouhlasím
- d) rozhodně nesouhlasím

### **D. Odborné znalosti**

1. Dokážu se orientovat v Knize metodických postupů DS Lukov.

- a) rozhodně souhlasím
- b) spíše souhlasím
- c) spíše nesouhlasím
- d) rozhodně nesouhlasím

2. Zvládám všechny povinnosti dané metodickými postupy spojené s funkcí klíčového pracovníka.

- a) rozhodně souhlasím
- b) spíše souhlasím
- c) spíše nesouhlasím
- d) rozhodně nesouhlasím

3. Ovládám všechny pracovní postupy související s výkonem mé profese.

- a) rozhodně souhlasím
- b) spíše souhlasím
- c) spíše nesouhlasím
- d) rozhodně nesouhlasím

4. Orientuji se v problematice seniorů, znám specifika práce se seniory.

- a) rozhodně souhlasím
- b) spíše souhlasím
- c) spíše nesouhlasím
- d) rozhodně nesouhlasím

5. Znáš specifika práce s lidmi trpícími demencí.

- a) rozhodně souhlasím
- b) spíše souhlasím
- c) spíše nesouhlasím
- d) rozhodně nesouhlasím

6. Ovládám techniku nezbytnou pro výkon mého povolání. (čtečka, základy počítače, manipulace s hydraulikou...).

- a) rozhodně souhlasím
- b) spíše souhlasím
- c) spíše nesouhlasím
- d) rozhodně nesouhlasím

### **E. Psychická kondice**

1. Dokážu říct „ne“ klientovi, který se mne snaží jakýmkoliv způsobem využívat. (Například, pokud požaduje upečení koláčů doma, zařízení služby po cestě z práce, nebo mimo pracovní dobu.).

- a) rozhodně souhlasím
- b) spíše souhlasím
- c) spíše nesouhlasím
- d) rozhodně nesouhlasím

2. Znáš relaxační techniky, které mi pomáhají udržet si psychickou rovnováhu.

- a) rozhodně souhlasím
- b) spíše souhlasím
- c) spíše nesouhlasím

d) rozhodně nesouhlasím

3. Víím, jak se bránit syndromu vyhoření.

a) rozhodně souhlasím

b) spíše souhlasím

c) spíše nesouhlasím

d) rozhodně nesouhlasím

### **6.6.3 Metoda deníku výzkumníka**

Deník výzkumníka je přiložen v příloze č. 3.

## **6.7 Průběhy a zpracování**

### **6.7.1 Průběh a zpracování dotazníku**

Dotazník byl rozdán všem pracovníkům v sociálních službách v přímé obslužné péči a to u příležitosti odborného semináře, kde se sešla převážná většina zaměstnanců. Dotazník byl předán všem pracovníkům osobně, při čemž jim bylo objasněno, jakým způsobem mají dotazník vyplňovat. Těm zaměstnancům, kteří se semináře neúčastnili, byl předán dotazník individuálně a rovněž obdrželi instrukce k vyplňování.

Co se týká instrukcí. Tam, kde si jsou pracovníci jisti, že uvedený výrok v dotazníku zvládají bez nejmenších pochybností, zakroužkují „rozhodně souhlasím“. U výroku, kde ještě necítí takovou jistotu, označí „spíše souhlasím“. Výroky, kde potřebují zdokonalit, nebo je nezvládají vůbec, označí jako „spíše nesouhlasím“, nebo „rozhodně nesouhlasím“.

Před vyplněním dotazníku se ze strany zaměstnanců vyskytly obavy, zda pravdivé vyplnění dotazníku nebude mít vliv na jejich finanční ohodnocení. Zde se ukázala být velkým přínosem přítomnost nejvyšší přímé nadřízené, vrchní sestry, která všechny zaměstnance ujistila, že se jedná o pouhé zmapování vzdělávacích potřeb. Uvedla, že výsledky dotazníku budou sloužit

zařízení jako podklad a informace o tom, jaký typ školení jejich zaměstnanci potřebují. V oblastech, kde se bude jevit vzdělávací potřeba nejvyšší, zajistí vedení domova proškolení přímo na zařízení a zúčastní se jej právě zaměstnanci, u kterých se v dotazníku tato potřeba projeví.

Jedna pracovnice v sociálních službách v přímé obslužné péči si nebyla při vyplňování jista, zda správně dotazník pochopila. Byl s ní vyplněn individuálně. Jinak nebyly žádné připomínky, ani dotazy. Při otázce, zda byl dotazník srozumitelný, odpověděli zaměstnanci, že jim nečinil větší potíže.

Vyplněné dotazníky byly procentuálně vyhodnoceny a to tak, že:

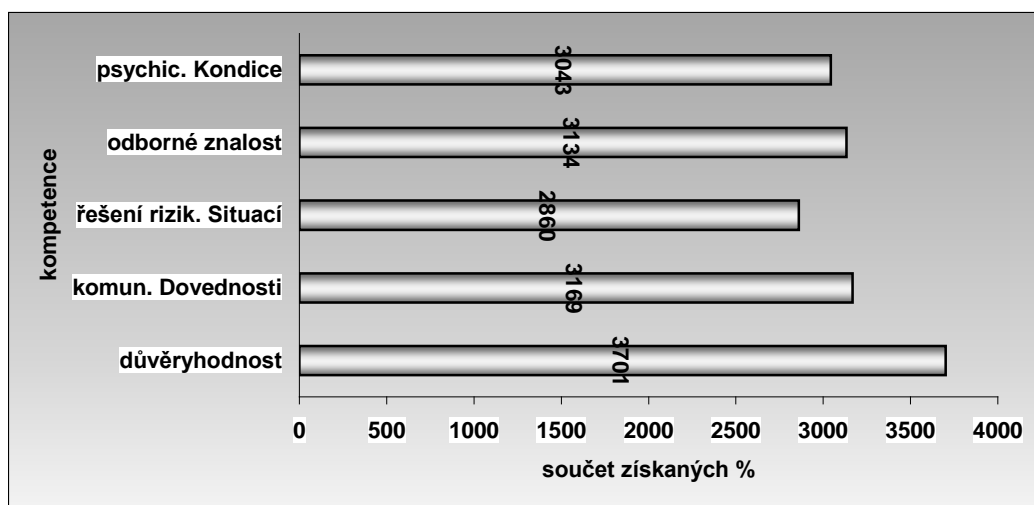
- výroku „rozhodně souhlasím“ byla přidělena hodnota 5 bodů
- výroku „spíše souhlasím“ byla přidělena hodnota 3 bodů
- výroku „spíše nesouhlasím“ byla přidělena hodnota 1 bodu
- výroku „rozhodně nesouhlasím“ bylo přiděleno 0 bodů

Body v jednotlivých oblastech byly sečteny a byly procentuálně vyjádřeny k poměru maximálního počtu bodů.

Po dohodě s vedením Domova pro seniory Lukov byly procentuální výsledky nedosahující hranice 75% označeny za nedostatečné pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách v přímé obslužné péči a těmto pracovníkům bude umožněno se v nedostačujících oblastech vzdělat formou školení a odborných seminářů. Problémové oblasti byly zaznamenány do individuálního vzdělávacího plánu každého zaměstnance. Zde je potřeba si uvědomit, že snahou zařízení je mít co neodborněji vzdělané pracovníky, kteří budou schopni se kvalitně starat o uživatele služby.

Výsledky dotazníků jednotlivých zaměstnanců jsou uvedeny v tabulce v Příloze 1.

graf 1 součtu procentuálních výsledků jednotlivých oblastí



V jednotlivých oblastech jsem sečetla počet procent, které zaměstnanci dosáhli. Z grafu vyplývá, že nejméně problémů mají zaměstnanci s dodržováním Etického kodexu zaměstnanců a tím pádem se stávají pro seniory poměrně důvěryhodnými. Zaměstnanci rovněž uvádí, že jsou schopni na poměrně vysoké úrovni komunikovat jak s uživateli služby, tak s rodinnými příslušníky, dokážou se vcítit do problémů uživatel služby a dokážou jim naslouchat. Rovněž v oblasti odborných znalostí se ukázalo, že zaměstnanci znají své povinnosti, své postupy práce a specifika práce se seniory. Tam, kde se vyskytlo procentuální vyjádření menší, než 75 % se zjistilo, že se jedná převážně o zaměstnance, kteří jsou v zařízení krátkou dobu, tudíž zatím nezvládají všechny své povinnosti. Zde byly upozorněny staniční sestry, ať se zaměření na doškolení pracovníků. Jako nejvíce problémové se ukázaly být oblasti zvládnání rizikových situací a zvládnání stresu, který přináší práce pracovníků v pomáhajících profesích. Vzhledem k množství pracovníků, kteří uvádějí nedostatky v těchto oblastech, bylo domluveno školení na tyto problematiky přímo v zařízení pro všechny pracovníky, kteří cítí potřebu se dozvědět více.

### 6.7.2 Průběh a zpracování rozhovorů:

V Domově pro seniory Lukov bylo osloveno 11 zaměstnanců, zda by nebyli ochotni odpovědět na otázky týkající se jejich osobnostního a profesního růstu. Bylo jim vysvětleno, o co se zhruba v rozhovoru bude jednat. Čtyři zaměstnankyně odmítly s tím, že jim připadá rozhovor

příliš osobní, nebo z obavy mluvit na diktafon. Skutečnost, že se rozhovor bude nahrávat na diktafon, byla i pro většinu odpovídajících velmi svazující. Ukázalo se, že mají z nahrávání poměrně velké obavy. Tyto obavy se netýkaly ani tak obsahu, tedy toho co řeknou, jako spíše toho, že nedokážou mluvit na podobné zařízení.

Rozhovory probíhaly v poměrně příjemném prostředí v klubovně, nebyly po celou dobu nikým rušeny. Respondentky odpovídaly na položené otázky, při tom se však nedokázaly odprostit od nastaveného diktafonu. Délky rozhovoru se pohybovaly okolo 20 minut. Všechny zaměstnankyně byly seznámeny s tím, že rozhovory natáčí za účelem diplomové práce, že tyto budou doslova přepsány. S natáčením předem souhlasily. Vše bylo potvrzeno i jejich podpisem. Přepsané rozhovory budou uvedeny v příloze 2.

#### **Příklad přepsaného rozhovoru:**

*„A jak jste vnímala, když jste sem přišla poprvé to nové pracovní prostředí? Tím myslím kolegy, seniory, celkově atmosféru v domově?“*

*„...Nové pracovní prostředí jsem vnímala pozitivně...tady všechno mělo,...má svůj řád. Poprvé mám práci, kde je více než sto zaměstnanců a více než dvě stě klientů, seniorů. ...Co se týká seniorů...mmm...měla jsem obavy z negativity.... Ale je to moc individuální, třeba devadesátiletá paní ...eee..., vyzařuje pozitivní, příjemnou energii, takže je to, je to velmi individuální. Co se týká zaměstnanců, taky je to individuální. Někteří zaměstnanci ...některé zaměstnance vnímám ...že tato práce...že pro tuto práci jsou stvořeni, že ..je to jejich poslání. Někteří nemají zvládnuté asertivní chování.... Jiní chodí do práce, aby zkrátili den, vzali výplatu...o těchto lidech si myslím že by mohli si zkusit být alespoň na rok samostatně výdělečně činní, aby pochopili, za co se bere mzda, za co jsou odměny.....a co mě nejvíc u některých zaměstnanců mrzí, ....že....neumějí prostě nést zodpovědnost.“* *„Takže celkově tady tu atmosféru vnímáte jako pozitivní, nebo spíš negativnější?“* *„Dá se říct, že je to tak na miskách vah, jo, někdy je ten člověk, nebo...ta atmosféra je velice příjemná, všechno, opravdu všechno je takové sladěné, z toho...je to individuální, nejde,...eee..., nejde říct v tomto zaměstnání že je negace, nebo je to ideální...je to opravdu, je to opravdu individuální.“*

#### **Zpracování rozhovorů:**

Tím, že všechny rozhovory byly doslovně přepsány, autorka získala bohatý textový materiál. Tento materiál bylo nutno důkladně pročíst a abstrahovat signifikantní slovní spojení. Tato spojení se vztahují k výzkumným otázkám. Vzniknutým signifikantním spojením byly přiřazeny určité významy, které vystihovaly obsah spojení.

První otázka rozhovoru se nevztahuje k žádné výzkumné otázce. Je uvedena pro dokreslení toho, s jakými zkušenostmi k nám pracovnice nastupují a na jaké úrovni začíná jejich profesní růst v našem zařízení.

## **2) Můžete mi, prosím říct, jak jste vnímala nové pracovní prostředí? Tedy nové kolegy, seniory, celkovou atmosféru v domově. Výzkumná otázka d)**

- pokud se jedná o kolegy, tak hmm, většina jich byla taková vstřícná, pomohli mi...ze začátku mi ukázali co a jak .... A senioři...ti byly zprvu takoví nedůvěřiví, protože mě neznali, to je logické, ale potom postupem času jsem se s většinou spřátelila a myslím si, že teď je to jako docela dobrý. <sup>(1), (11)</sup>
- ...Nové pracovní prostředí jsem vnímala pozitivně....tady všechno mělo, ....má svůj řád. <sup>(2)</sup>
- prostředí velmi příjemné, i kolegové byli velmi přívětiví, chovali se ke mně velmi vstřícně, snažili se mě zapojovat ...nebo ta atmosféra pro seniory taková...uměle vytvořená, že to byly takové podmínky spíš....mmm....ne přirozené, ale ...vyloženě takové...takové něco, jakoby mezi, mezi opravdovým domovem a tím umělým prostředím vlastně přímo toho domova samotného. <sup>(1)</sup>
- Nastoupila jsem na oddělení jedna, kde je dobrá, dobrý kolektiv.... Bylo to jiné než v nemocnici. <sup>(1)</sup>
- tady spokojená hned. Holky byly příjemné...jako myslím si, že mě přijaly moc hezky mezi sebe. Moc mi pomohly. „A senioři?“ „Ti viděli novou tvář, tak mi hned řekli, co mám komu udělat, na co je zvyklý, byli zvědaví, kdo su a tak...“ <sup>(3),(1)</sup>
- tak mi to ze začátku připadal takový hrozný zmatek, protože ...bylo spousta jmen...spousta diet jak u seniorů, jména kolegyň, kdo co dělá jakou funkci... Takže byl to takový zmatek.“ <sup>(2)</sup>



- nebyl problém se navzájem s kolegyněmi sžít a ...myslím, že jsme spolu vycházely dobře. Pak k seniorům jsem hledala cestu, musela jsem je poznat každého zvlášť ...“<sup>(4)</sup>
- z přijetí do kolektivu jsem měla smíšené, smíšené pocity, <sup>(5)</sup>

Významy přiřazené uvedeným signifikantním slovním spojením:

- vstřícnost ze strany kolegů
- smíšené pocity přijetí do kolektivu
- nedůvěřivost ze strany seniorů
- vše má svůj řád
- uměle vytvořené prostředí pro seniory
- vstřícnost ze strany seniorů
- spousta nových informací

**3) Můžete mi, prosím říct, jak jste vnímala Vaše zaškolování do nové práce, z čeho všeho jste získávala nové poznatky, dovednosti a zkušenosti? Výzkumná otázka a)**

- „hodně mi pomohli kolegové, hodně staniční sestra, eee, ta mi, samozřejmě ze začátku ukázala nějaké ty materiály, příručky tady ty metodické knihy, takže ze začátku to byla taková teoretická základna, co je to vůbec domov, aby sem měla takové ty informace. No a poté mě vlastně nejvíc s tou prací seznamovali kolegové, to bylo vlastně v průběhu té práce, takže jak to šlo, tak, tak se to dělalo.“<sup>(1),(3), (6)</sup>
- „co se týká *předávání* zkušeností a dovedností ze stran kolegyně docházelo velmi zřídka, víceméně jsem si obkroukala sama pracovní postupy, v průběhu praxe jsem je zdokonalila.“<sup>(7)</sup>
- Tak nové poznatky, zkušenosti od již vlastně zajatých pracovníků, od dlouhodobějších zaměstnanců. Taky hodně školení, studium různých odborných časopisů, různé přednášky. Sama jsem se taky aktivně zajímala z tisku, televize a podobně. <sup>(1),(7),(8),(9)</sup>
- já jsem musela poznatky získávat od kolegyně, která v této pozici již pracovala a samozřejmě co nejvíc poznat naše uživatele. A z toho to jsem si pak sama dokázala i sama odvodit, jaké práce, nebo jaké dovednosti tito lidé potřebují, v čem je jim potřeba pomoci. <sup>(10)</sup>

- Staniční sestra mi..mmm...ukázala mi zezáátku sešit, kde jsou všechny metodické postupy. Když jsem něco nevěděla, mohla jsem si to tam přečíst. Ostatní holky mi taky pomohly, moc mi ukázaly a ....aji poradily <sup>(1), (6)</sup>
- -ptala sem se holek, co mám dělat a ony mi řekly <sup>(1)</sup>
- Tak kolegyně mi ukázaly co se jak s kterým klientem dělá a pak jsem se buď zeptala, nebo pozorováním. ..jsem se dozvěděla nové věci, nebo co s tím dělat <sup>(1),(10)</sup>
- šla jsem vlastně s kolegyněmi a plnila jsem vlastně.....jejich nechcu říct, že příkazy, ale jednotlivé pokyny, nebo jsem dělala úkony s nimi dohromady, dokud jsem si nezapamatovala chod toho oddělení a potom vlastně se člověk stal samostatným, takže už věděl vlastně co a jak <sup>(1),(10)</sup>
- „Navedli Vás trošinku i senioři v těch Vašich začátkách?“ „ ...Určitě ano, schopní lidé, kteří věděli, tak...pomáhali, poradili, má dělat a co ne... <sup>(11)</sup>

Významy přiřazené uvedeným signifikantním slovním spojením:

Zaškolování prostřednictvím:

- kolegů
- staniční sestry
- Knihy metodických postupů DS Lukov
- Odpozorování
- Stanovení vlastních postupů
- Školením
- Samostudiem odborných časopisů
- seniorů

**4) Můžete mi, prosím popsat, jakým způsobem si předáváte se svými kolegyněmi informace a v čem je pro Vás toto předávání informací přínosné? Výzkumná otázka a)**

- tak si vždycky, nebo na noční, přečtem knihu hlášení. S holkama, co si měníme službu, tak si tak zběžně ty informace řekneme ústně <sup>(12)</sup>
- přínosem určitě je

- předávání informací probíhá otevřeně...bez nějakých profesních rozdílů, například staniční sestra, uklízečka <sup>(13)</sup>
- nejprůkaznější je kniha hlášení <sup>(12)</sup>
- důležité jsou individuální plány, ze kterého...ze kterých se dá hodně vyčíst právě o tom člověku, o tom klientovi co se s ním děje a ...a taky hodně rozhovory, samozřejmě s ostatními pracovníky.“ „*Takže považujete tady to předávání za přínos?*“ „, Určitě ano.“ <sup>(12)</sup>
- Informace si předáváme vyloženě takovým tím nejzákladnějším způsobem...ee...vlastně ústně, dá se říct. Písemně jenom v tom principu, že se díváme do denního hlášení, to pokud se samozřejmě nepotkáme s ostatními kolegyněmi, nebo nevíme, co se událo v době, kdy jsme byly mimo pracovní dobu, vlastně kdy jsme tady nebyly. Je důležité vědět, na co si dát pozor co se děje. Předávání musí být.“ <sup>(12)</sup>
- když se mění směna, tak si řeknem co bylo. Pak si to přečtem v hlášení <sup>(12)</sup>
- Když je něco mimo lidi, třeba školení, nebo schůze zaměstnanců, je to na nástěnce. ... <sup>(12)</sup>
- Ráno si řekneme <sup>(12)</sup>
- přečtu si hlášení sester a ..jinak ústně si předáváme informace.“ <sup>(12)</sup>
- Bez toho byste mohla psychicky i tělesně klidně tomu seniorovi ublížit. Kdybych nevěděla, že v noci spadl a začala ho nutit třeba vstát....to by bylo zlé.“
- Takže jednak písemnou formou z hlášení a nebo se, sejdeme se a radíme se něco. Každý nový poznatek, který získáme o klientovi, nám pomáhá v přístupu a v péči, vlastně, o klienta <sup>(12)</sup>

#### Významy přiřazené uvedeným signifikantním slovním spojením:

##### Způsob předávání informací:

- Kniha hlášení
- Sdílení s kolegy
- Prostřednictvím individuálních plánů
- Prostřednictvím porad
- Prostřednictvím nástěnky

##### Přínos předávání informací:

- Důležitost předávání
- komunikace otevřená
- komunikace bez profesních rozdílů
- zkvalitnění péče o klienta po fyzické i psychické stránce

**5) Můžete mi prosím říct, jak vnímáte seniory, kteří žijí v domově pro seniory a zda nějakým způsobem v něčem změnili Vaše životní postoje? Výzkumná otázka b)**

- „Dříve jsem ty seniory vnímala když jsem je třeba potkávala na ulici, tak mi přišli na jednu stranu takový hrozně bezbranní...ee vždycky jsem si říkala jako...v podstatě chudák, co se mu stalo..e ..jakým způsobem, nebo že se určitě s tou situací musí potýkat sám. Mám, samozřejmě, spoustu sousedů v paneláku, seniorů, kteří jsou sami a...vždycky jsem se snažila aspoň s nimi pohovořit, nebo takhle...no ale dneska vidím, samozřejmě, tuhle problematiku i z jiné strany. Ono je mnoho seniorů, kteří v podstatě hmmm, nechci říct, že si za svou situaci mohou sami, ale rozumíte, jak to myslím.“<sup>(14)</sup>
- každý senior má svůj osud...něčím prošel, něco prožívá...ne každý senior je smířený se skutečností, že...že žije v domově pro seniory...praxe mě naučila, že ke každému seniorovi nelze přistupovat stejným způsobem<sup>(15)</sup>
- „tady mě přišlo takové, jak se říká pro dobrotu na žebrotu, že podáte prst a schlamstnou Vás pomalu celou, ne jenom tu ruku.“ „*Takže ovlivnilo to tady Váš životní postoj a názor na seniory celkově?*“ „ No, bohužel hodně a právě v tom negativním smyslu slova.“<sup>(14)</sup>
- Mám takový pocit, že člověk, když tady prožije pár let života,...tak..lépe se vcítí do těch jejich potřeb a ..lépe jim porozumí...<sup>(16)</sup>
- **„Každý člověk je individualita a podle toho se musí vycházet.“**<sup>(15)</sup>
- než jsem tu přišla, tak jsem si myslela, že budou rádi, když jim někdo pomože, poslouží, že se jim někdo věnuje. Teď vím, že většina tady nikdy nechtěla jít. Jsou zklamaní a tu zlost...to zlo, oni to neobrátní proti rodině, která je sem dala, ale proti nám. Změnila jsem tady názor na seniory. V tom horším.“<sup>(14)</sup>

- záleží jak..je tady kdo dlouho..samozřejmě. Ti co přijdou noví jsou vděční za všechno jak se říká, za každou pomocnou ruku a za každou věc co jim uděláte a pak...časem si na to zvyknou, jakože a myslím si, že, to není tak pak jakože vstřícnější přístup od nich. <sup>(14)</sup>
- já myslím že ty jejich zkušenosti a různé životní osudy určitě ovlivní člověka. <sup>(17)</sup>
- takže já vlastně ty seniory vnímám tak, že, jsou to vlastně lid. lidé pro které tady su a kteří mě vlastně nějakým způsobem potřebují, takže...člověk získává od nich také zkušenosti, protože mají vlastně, ....taky hodně za sebou a někdy z těch jejich příběhů, když si najde člověk čas a povypráví s nimi, tak určitě se dá poučit .... <sup>(17)</sup>
- Od pár seniorů vím hodně o bylinkách a funguje to. <sup>(18)</sup>

#### Významy přiřazené uvedeným signifikantním slovním spojením:

##### Vnímání seniorů:

- změna postoje k seniorům spíše v negativním slova smyslu
- nutnost individuálního přístupu ke každému seniorovi
- uživatelé platící si službu
- lidé, kteří mají své osudy
- lidé se spoustou zkušeností
- lidé, kteří dokážou být manipulativní

#### Ovlivnění životních postojů pracovníků v přímé obslužné péči seniorem v Domově pro seniory:

- změna směrem k negativním postojům k seniorům
- poučení se z životních příběhů
- poučení se ze znalostí a dovedností seniorů

#### **6) Práce se seniory přináší denně nové situace, které musíte řešit. Byly ve Vaší práci i takové situace, které Vás poučily do dalšího Vašeho života a jak? A to nejen pracovního, ale i osobního. Výzkumná otázka b)**

- „kolikrát byly situace, kdy mě třeba senior požádal, abych mu třeba zaběhla do lékárny, když to mám po cestě, jak jdu domů, nebo abych mu koupila vlnu ...no.. ale...jeto....je to

těžké, protože se mi párkrát i stalo, že mě třeba i seniori potom obvinili, že mi dali víc peněz, než mi dali, jo...je to opravdu v tomto takové těžké, že opravdu ...hmmm...kolikrát prostě ta situace je taková nečekaná, že si říkám, že mnohdy za to ten senior prostě ani nemůže, ale na druhou stranu se cítím velmi nepříjemně, protože mě třeba osočí, že jsem mu něco vzala nebo prostě nevyřídila, jak si to přál, jo, přitom jsme se tak domluvili a druhý den si to bohužel už zřejmě nepamatoval. Ono je to velmi těžké.“<sup>(19)</sup>

- Každý člověk je originál, každý je na jiném stupni inteligence, vnímání a duchovní úrovni otevřenosti. Každý z nás má různé, nebo nějaké bloky. Taktéž je to i u těch seniorů a...někteří seniori mají pocit, že personál je povinen jim sloužit, jiní klienti se velmi rádi litují, někteří zacházejí až k citovému vydírání. Při své práci zjišťuji, že zaměstnanec si musí vytvořit určité hranice, přes které nelze přejít a to platí i v osobním životě <sup>(15),(20)</sup>

- tady s touhletou vlastně vzájemnou....vzájemnou nevraživostí, nebo nepřejícností, kolikrát až záští mě přijde, že možná že ti lidi tady žijí pod nějakou takovou tou slupkou, nebo za nějakou maskou. Možná, že ve skrytu duše jsou prostě nešťastní ..a myslím si, že my, ačkoliv se pro ně snažíme dělat maximum, tak kolikrát ...se nám to vrací úplně, úplně v obráceném, než bychom čekali, takže i toto mě poučilo svým způsobem do dalšího života, že by člověk měl být opatrný i s tou vlastní otevřeností..a ..a mít, ...mít i ..., nebo znát ty svoje hranice kam až , kdy už prostě ...překračuje i sám svůj stín.“<sup>(20), (16)</sup>

- Jedna situace mě ovlivnila velice negativně v tom smyslu, že hned po příchodu po mateřské dovolené, někdo na mě napsal anonym. A to na mě zapůsobilo tak negativně, že jsem si řekla, že opravdu musím oddělit profesní život od svého osobního a nesmím zatahovat...vlastně věci, které se udály v domově nesmím přenášet domů a opačně.“ <sup>(19),(20)</sup>

- Jedna paní mi tady bečela, že za ní nikdo nejde, že má ráda domácí koláče, nikdo jí nic nedonese, nenapeče. Tak když jsem doma pekla...tak jsem jí vzala pár koláčků. Pak jsem zjistila, že mě pomlouvá, jak ani neumím péct, jak ty koláčky byly šizené. Od té doby jsem si ...udělala takovou...jako, ...hranici za kterou nejdu. Jako to už není moje povinnost a hotovo.“  
<sup>(19),(20)</sup>

- myslím si, že tady ty situace mně daly takový ten přístup, jako že...nic se nejí tak horké jak se to uvaří, jako třeba nechat věcem čas aby se to vytříbilo. Naučily mě vyčkávat spíš a neřešit všechno hned a s horkou hlavou <sup>(21)</sup>

- momentálně nevím...nevzpomínám si na žádnou a těch situací za ty léta tady bylo hodně, co se člověk mohl poučit a ....vybrat si.“

#### Významy přiřazené uvedeným signifikantním slovním spojením:

##### životní situace:

- negativní
- zneužívání pracovníků ze strany seniorů
- anonymní dopisy
- manipulace ze strany seniorů
- citové vydírání

##### poučení z životních situací:

- nedopustit manipulaci seniorů
- nenechat se zneužívat
- rozvážné řešení situací
- striktně oddělovat práci a soukromí

#### **7) Popište mi, prosím, jakým způsobem lze prohlubovat ve Vašem zařízení dovednosti a získávat nové poznatky z oboru? Výzkumná otázka c)**

- s tím vzděláváním, dnes se vzdělávat musíme. Je to, samozřejmě i podle zákona, máme povinných vlastně 24 hodin povinného vzdělávání za ten rok ..ee...toto vzdělávání probíhá formou seminářů, které máme v domově. Samozřejmě chodí zde i nabídky seminářů, které se konají ve Zlíně, nebo jedem se podívat do nějakého zařízení, třeba jsme byli v hospici jednou, to bylo tak ...jako to se mi hodně líbilo, bylo to takové přínosné. Člověk zase vidí tu práci trochu jinak. No a ...samozřejmě ....domov tady odebírá nějaké časopisy jako Sestra a Sociální péče a samozřejmě i tyhle časopisy eee....když máme čas, tak se třeba na noční službě na to podíváme,

není to tak, že bych si ten časopis přečetla od začátku do konce, ale opravdu jenom takové ty články které mě osobně zajímají.“<sup>(9), (22)</sup>

- Nové poznatky lze získávat formou školení, seminářů, odborných kurzů, internetu, odborných časopisů...ee...potom informace a předávání zkušeností od kolegyně s delší praxí.“  
(1),(22)

- myslím si, že tady existuje dobře zavedený systém individuálního, vlastně plánování a vzdělávání, kam si pracovník vlastně, nebo musí, musí absolvovat určité povinné školení. To znamená BOZP, požární ochrana a podobně...a.. protože, vlastně podle zákona o sociálních službách musí taky tito pracovníci a pracovníci sociální splnit 24 hodinovou povinnost vlastně vzdělání, školení, tak může člověk i sám se zajímat o nějaké...podle vlastního zájmu si může dál rozšiřovat to o co má zájem.“<sup>(22),(23),(24)</sup>

- Dovednosti a informace můžeme získávat prostřednictvím školení, které nám, samozřejmě, naše organizace umožňuje a ...my sami, vlastně...na vlastní žádost jako pracovníci sociální péče si můžeme zhotovit určité požadavky na školení a ..vlastně můžeme si sami říct, v čem bychom chtěli získat vlastně víc těch dovedností a podle toho zaměstnavatel, samozřejmě, nám pak vybere kurzy v následujících letech.“<sup>(22),(23)</sup>

- Máme každá plány vzdělávání. ..Jako když vím, že něco potřebuju, v něčem se zlepšit, tak si to tam jako napíšu.... Staniční nám taky dává nabídky. Když mě to zajímá, napíšu se. Taky loni jsem se dozvěděla o semináři z novin, tak jsem se domluvila a šla jsem.“<sup>(22),(23)</sup>

- Pořádají pro nás semináře zaměřené na různé..bud' zdravotní oblasti, nebo sociální oblasti. ...Aaa ..jsou tady pozváni lektori, kteří přednášejí, výběr je široký a určitě si každý vybere.  
(22),(23)

- V průběhu té práce tady v domově už vlastně tady takový Váš profesní posun byl, že jste si dodělala školu<sup>(32)</sup>

- jezdím na semináře, na školení, které jsou k dané problematice, které nám zajišťuje naše zařízení, nebo popřípadě si i sami třeba...když nás něco zajímá....můžeme zajet. A nebo potom literatura, prostě všelijak<sup>(22),(24)</sup>

- domov tady odebírá nějaké časopisy jako Sestra a Sociální péče a samozřejmě i tyhle časopisy eee....když máme čas, tak se třeba na noční službě na to podíváme<sup>(9)</sup>



Významy přiřazené uvedeným signifikantním slovním spojením:

Odbornost lze prohlubovat:

- Povědomí zákonné povinnosti
- Formou seminářů
- Odborné stáže v jiném zařízení
- Četba odborné literatury
- Četba odborných časopisů
- Studium při zaměstnání
- Prostřednictvím internetu

**8) Popište mi prosím, jakým způsobem se vedení domova dozvídá, o jaké vzdělávání máte zájem, podle čeho plánuje školení? Výzkumná otázka d)**

- Každý zaměstnanec má formulář s cíli, co by chtěl za vzdělávání, do kterých zaznamenává o co má zájem, v čem by se chtěl zdokonalit, kde jsou jeho slabá místa. Po zpracování těchto cílů plánuje vedení domova právě tady ty odborná školení a semináře, o co je zájem<sup>(22)</sup>
- hlavně právě bych řekla tady z vzdělávacích plánů, které jsou myslím dobře, dobře zavedené, nebo tento systém je dobře zavedený a funguje.<sup>(22)</sup>
- takže si to dáme do programu a pak nám vyberou vhodný seminář,<sup>(22)</sup>
- myslím si, že tady existuje dobře zavedený systém individuálního, vlastně plánování a vzdělávání, kam si pracovník vlastně, nebo musí, musí absolvovat určité povinné školení.<sup>(22)</sup>
- to spíš ví staniční. Já jí to řeknu a ona mě nahlásí. Sociálky taky ty naše plány zpracují a dají paní ředitelce.<sup>(22)</sup>
- Každý rok dostaneme dotazník, podle k ...do kterého píšeme semináře o které máme zájem a ..myslím že vedení celkem vnímá tady ty naše požadavky a podle toho zajišťuje lektory.<sup>(22)</sup>
- Takže vedení domova, vlastně zjišťuje prostřednictvím dotazníku<sup>(22)</sup>

Významy přiřazené uvedeným signifikantním slovním spojením:

Vedení získává informace o poptávce školení ze strany pracovníků:

- Prostřednictvím individuálních vzdělávacích plánů, které se kumulují až do plánu vzdělávání celé organizace
- Prostřednictvím staničních sester, které jsou nadřizené pracovníc sociálních služeb v přímé obslužné péči

**9) Popište mi, prosím, jak přijímáte skutečnost, že do Vaší práce přibylo něco nového. Například nová pomůcka, nová náplň práce, nový postup ? výzkumná otázka e)**

- já si myslím, že člověk tak obecně nemá moc rád ty změny a asi je rád, když ví, jak ta práce má běžet. <sup>(25)</sup>
- v poslední době jsme tady zavedli program Cygnus, který, samozřejmě, určitě je bezesporu výhodou, ale než jsme se tady tím prokousali a já třeba jako moc nejsu zdatná na počítače a vůbec takovou techniku, takže pro mě to byl velký problém, ale teď můžu říct, že teda s postupem času hmm... už se mi to lépe zvládá. <sup>(26)</sup>
- Tuto skutečnost já osobně vnímám velmi pozitivně, nový pracovní postup, nová pracovní pomůcka....to všechno vede ke zlepšení práce, ke vzdělávání, k růstu osobnosti. ... <sup>(26),(27)</sup>
- myslím si, že každý se toho zpočátku svým způsobem bojí, ale, ale když se právě tento systém dobře zapracuje, tak si myslí, že to může v mnohém, v mnohém pomoci <sup>(26)</sup>
- celkově nás doba ovlivnila všechny, nejenom, nejenom naše uživatele. (Smích) Proto my musíme jediné s tím souhlasit, protože všechny mobily a tato výpočetní technika by nám měla práci usnadnit a zlepšit komunikaci <sup>(28)</sup>
- Radši si sednu s klientem a budu si povídat, než ztrácet čas nějakou novinkou. To máte jak ten počítač, jak nám to, jako, má jako usnadnit práci... teda než to napíšu, tak už bych to měla rukou stokrát <sup>(25)</sup>
- vedení po nás chce, abychom si tady zařídili co nejširší škálu pomůcek pro seniory, takže i sami doporučujem, co by se mělo koupit a ...docela jsou vstřícní a zatím co jsme měli požadavky, všechny splnili. <sup>(29)</sup>

- Přínos to je samozřejmě... každá nová pomůcka nám ulehčí práci, že. Ty postupy, taky nám zlehčí práci. I když někdy se třeba přijímají hůř, ale časem se to tak zaběhne, že, prostě že ... že člověk zjistí, že je to... že je to tak správně<sup>(28)</sup>

Významy přiřazené uvedeným signifikantním slovním spojením:

Vnímání inovace v práci:

- negativní postoj ke změnám
- potíže s adaptací na novinku
- prostředek k usnadnění práce
- možnost něco se naučit
- počáteční obavy
- nezbytnost pro udržení se kontaktu s dobou
- zbytečnost, která zabírá čas
- zapojení pracovníků do návrhů pomůcek ze strany vedení
- vstřícnost v realizaci koupě pomůcek navržených pracovníky

**10) Řekněte mi, prosím, zda existuje ve Vaší praxi v domově pro seniory něco, na co jste hrdá, co jste dokázala, nebo čemu jste se naučila. Výzkumná otázka e)**

- myslím si, že už jsem tady nějaký ten rok, takže můžu říct, že už jsem zvládla tady, nebo aspoň částečně si myslím, že jsem zvládla tu manipulaci z té strany klienta. Kolikrát opravdu jsem schopná, když vidím, že třeba má rodinu, nebo má se o něj kdo postarat a jde opravdu jen o to, že ten klient nechce požádat tady ty příbuzné, kteří jsou jako velmi ochotní a vstřícní, tak opravdu řeknu i ne, že opravdu mu to neudělám, nebo myslím i takovou tu službu, že jako by zajít do lékárny, něco nakoupit po cestě domů a tak<sup>(30)</sup>
- myslím si, že jsem se naučila, naučila mnohému
- jednak jsem překonala v první řadě strach ze stáří. Já myslím, že hodně lidí se bojí vlastního stárnutí.<sup>(31)</sup>
- strašně se ovládat. ...Nikdy jsem nebyla tak trpělivá a nikdy jsem se nedokázala tak ovládat, jak co su tady“.<sup>(21)</sup>

- myslím si, že jsou to třeba ty počítače, které jsem se zde naučila ...<sup>(28)</sup>
- to dodělané studium<sup>(32)</sup>
- spíš bych řekla vztah k těm lidem, spíš, ne že bych zrovna byla hrdá, ale spíš mám radost, že se mi podařilo navázat vztah a nebo získat si klienta takového problémovějšího ... že se k němu prostě podaří proniknout a ... získat si důvěru<sup>(16)</sup>

Významy přiřazené uvedeným signifikantním slovním spojením:

Důležité dovednosti získané v domově pro seniory

- zvládnutí asertivního chování
- překonání obav ze stáří
- zvládnutí emocí a trpělivosti
- zvládnutí práce s počítačem
- vystudování školy
- zvládnutí schopnosti navázat vztah a získat si důvěru seniora

**11) Popište mi, prosím, zda práce v domově pro seniory změnila některé Vaše životní postoje a jakým způsobem. Výzkumná otázka e)**

- spíš jako by celkový náhled na ty seniory. Určitě je třeba k nim přistupovat jako by jinak<sup>(15)</sup>
- člověk určitě nastupuje s určitými předsudky a taky s určitým očekáváním, co mu ta práce dá a samozřejmě, není to vždycky tak, jak si to představoval.<sup>(14)</sup>
- co se týká těch postojů... jako... ke starším lidem, tak tam si myslím, že to sociální cítění, pokud to člověk tak nějak ...mmm... má, tak tam, tam není ani velice co změnit,<sup>(14)</sup>
- No... určitě ano... je....hrozně důležité, aby člověk sám jako pracoval na sobě a nesnažil se to brát jakoby za své. Umět zase znát nějakou tu hranici, nějakou tu míru, kdy, kdy bych prostě měla poznat, nebo měla bych vědět, že už, už prostě dost.<sup>(20), (27)</sup>
- Jestli tomu dobře rozumím, změnil se Váš postoj ke stáří. Ano, ano je to tak.<sup>(31)</sup>

- Moc mě změnila kolegyně. ...Já jsem nikdy nebyla na takové to duchovní. Tady mi holky ukázaly, že všechno zlé co udělám, se mi vrátí. ...a další podobné věci. Naučily mě myslet jinak, ...jsem jako.... Vyrovnaná....<sup>(33)</sup>
- přineslo mi to to, že je třeba člověku napřed naslouchat, nechat si všechno říct a ...myslím si že je to nejenom o člověku, ale i o okolí zjistit všechny skutečnosti. Neříkat názor hned, ale prostě zjistit ....ostatní věci<sup>(16)</sup>
- Ano promítlo. Myslím, že mám třeba větší pochopení pro ostatní kolem. Pro děti i pro manžela, pro rodiče, prostě pro všechny. ...Tak nějak...člověk se zamýšlí víc nad sebou a žebříčkami hodnot ...když třeba opravdu se člověk stará o umírajícího až do konce....tak vlastně...takže svůj život přehodnotí. To jako...to ....ty koníčky zájmy, záliby se vlastně nakonec úplně mění. Na prvním místě je vlastně rodina, příbuzní, známí ...navazovat kontakty...prostě být s nimi v kontaktu neustále a ...potom to ostatní až...až někde na konci.<sup>(34),(37)</sup>
- No a samozřejmě změnilo to i postoj k mé vlastní rodině. Protože člověk tady vnímá ty příběhy tak, že ...Hmmm....že si říkáte...kolikrát prostě ta rodina je taková zvláštní, že jste ráda, jakou máte rodinu, že v tomto vidíte, nebo jakoby porovnáváte to se svou rodinou, nebo svou situací. A když kolikrát vidíte, jaké jsou tady rodinné vztahy mezi těma přímýma příbuznýma a těma klientama, tak je to opravdu velmi náročné.<sup>(34)</sup>
- jak už jsem řekla, tak tato práce není moje první a z každé práce jsem si něco odnesla. A nemusí to být vyloženě z toho oboru, z toho zaměstnání, ale týká se to spíš eeee.....zaměstnanců, lidí s kterými pracujete. ....Eeee...já se dívám na lidi, jako na zrcadlo,...eee....., dívám se jestli ano...takhle bych chtěla pracovat, takhle bych chtěla, aby život se odvíjel, a nebo ba právě naopak ne, nechtěla bych zůstat stát na místě.<sup>(35),(27)</sup>

Významy přiřazené uvedeným signifikantním slovním spojením:

Změna životních postojů se projevila:

- změnou vnímání seniorů
- stanovením hranice, za kterou nejsem ochotna jít
- změna postoje ke stáří
- změna myšlení

- přehodnocení životních postojů
- změna náhledu na vlastní rodinu
- změnou přístupu k rodině
- změnou přístupu k životu

**12) Řekněte mi, prosím, zda práce v domově pro seniory ovlivnila Váš osobní život, Vaše jednání s jinými lidmi. Výzkumná otázka e)**

- jsou opravdu situace, kdy ze začátku to hodně vnímáte s tím seniorem, protože ještě s tím neumíte pracovat jako celkově s tím příběhem, s těma pocitama. A tady po této stránce je to velmi náročné. Ovšem samozřejmě tady tu energii nemáte...jak bych řekla..takovou nevyčerpatelnou, nebo nekonečnou ..aaaa.....ted' už vnímám tady ty situace taky trochu jinak, neprožívám tak naplno příběhy, protože jsem zjistila, že opravdu mě to eee...hodně jakoby vyčerpává psychicky...že je to takové náročné, že člověk to může zvládat jen určitou chvíli. <sup>(36)</sup>
- v mém osobním životě, určitě mě ovlivňovalo to, že domů přicházím po dvanáctihodinové směně úplně vyčerpaná, takže kolikrát jsem byla nepříjemná i na manžela a na děti, modlím se ať mám sílu jít dál,... takže určitě i po této stránce <sup>(33)</sup>
- je nutné si chránit své zdraví, své soukromí...ne až příliš se otvírat, protože takto by vlastně mohlo dojít k vyhoření osobnosti <sup>(20)</sup>
- já jsem bohužel takový ten typ, který, který si nosí práci domů a nosí si problémy domů <sup>(20)</sup>
- v poslední době se snažím opravdu, jak už jsem jednou řekla nepřenašet si...mm...práci domů
- ted' jsem vlastně zjistila, že to vlastně nemá význam, že opravdu se musí udělat úzká čára mezi prací a osobním životem <sup>(20)</sup>
- jak celý den tady křičím na nahluhlé seniory, tak dojdou dom a křičím na ně doma. Pak mi nadávají. ...jinak ....dávám si pozor i mimo práci co komu řeknu. Moc se nesvěřuju, jsem spíš opatrná.... Naučila jsem se spíš poslouchat a cítit, jak to ten člověk myslí... Myslím, že jsem se naučila být ....vážit si toho co doma mám, protože tady vidím, jak to chodí jinde. <sup>(16),(20),(37),(38)</sup>

- No tak já myslím že jo, že ...člověk je takový vnímavější, víc otevřený přijímat a vnímat energii a pozitivitu jiných, a vnímá ten ubíhající život a váží si každého dne <sup>(33),(34)</sup>
- já si myslím, že ..odráží se taky hodně v chování a jednání <sup>(37)</sup>

Významy přiřazené uvedeným signifikantním slovním spojením:

Promítnutí profese do osobního života se projeví:

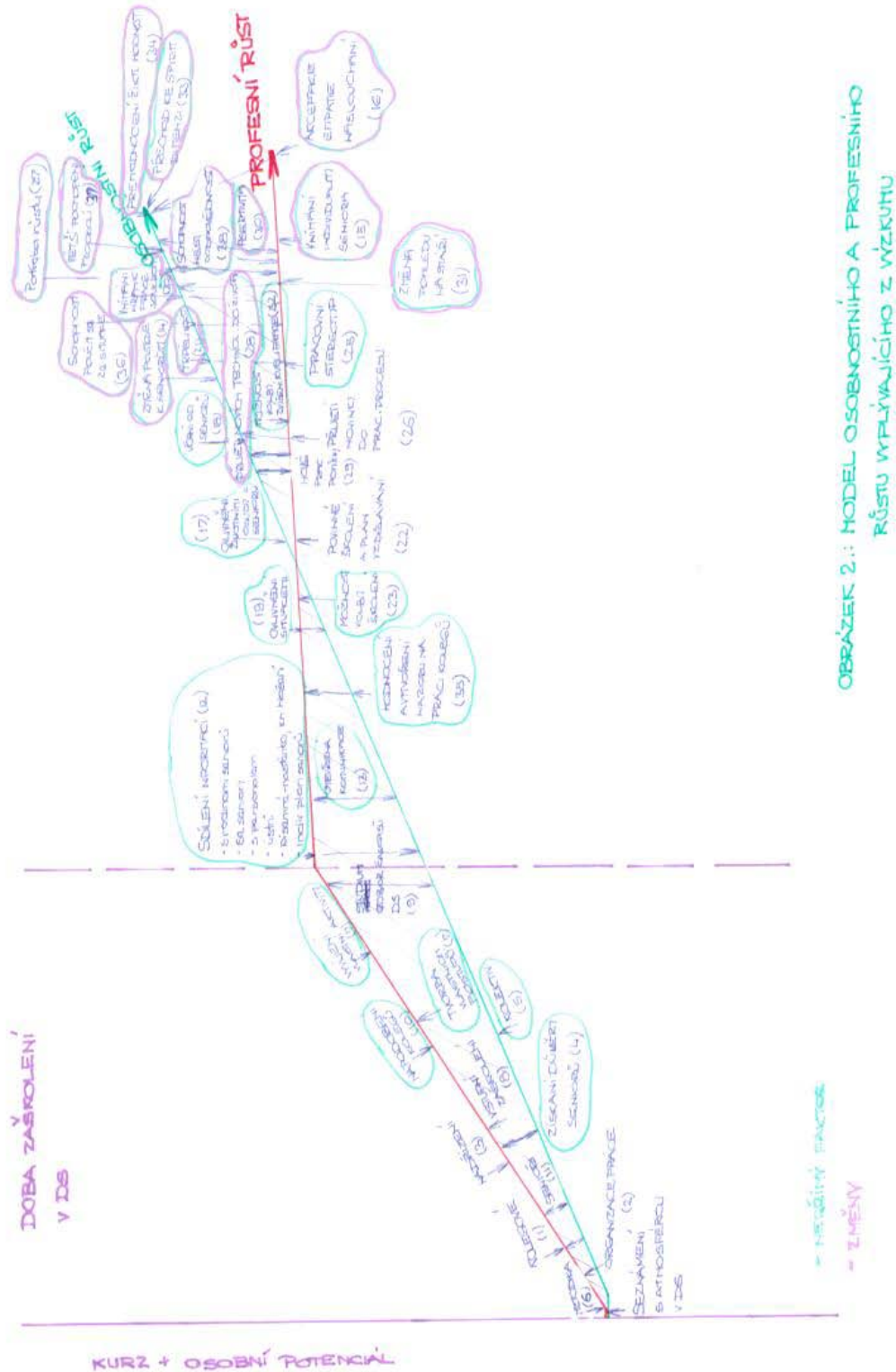
- změna v psychice, vyčerpání
- nervozita
- vyhoření
- přenášení problémů do osobního života
- uzavřenost
- změny v chování
- přehodnocení postoje k rodině

### **6.7.3 Průběh zpracování deníku výzkumníka**

V průběhu výzkumu byly zaznamenávány všechny postřehy z výzkumu a souběžně s tím i všechny motivace, které mě vedly k zpracování práce právě na téma osobnostní a profesní růst v domově pro seniory. Deník je uveden v příloze 3.

## 7 VÝSLEDKY A DISKUSE

Obrázek 2 model osobnostního a profesního růstu vyplývajícího z výzkumu



OBRÁZEK 2.: MODEL OSOBNOSTNÍHO A PROFESNÍHO RŮSTU WPLÝVJÍCÍHO Z VÝZKUMU



## 7.1 Závěry vyplývající z metod výzkumu

Z rozhovorů vyplynula spousta faktorů, které v Domově pro seniory Lukov ovlivňují osobnostní a profesní růst zaměstnanců sociálních služeb v přímé obslužné péči. Tyto faktory byly zakresleny do hypotetické křivky osobnostního a profesního růstu, tedy do modelu osobnostního a profesního růstu vyplývajícího z výzkumu. Dále byly v křivce barevně rozděleny na faktory přímo a nepřímo ovlivňující osobnostní a profesní růst. Každému faktoru byl přiřazen číselný index pro lepší orientaci a možnost porovnání pravdivosti faktoru s textem. Model obsahuje i změny, které nastávají v profesní a osobní orientaci vlivem faktorů působících v Domově pro seniory Lukov.

Zde je nutno upozornit, že křivka růstů je velmi hypotetická, u každého zaměstnance by se lišila. Profesní a osobnostní růst lze jen velmi těžko od sebe oddělovat, což naznačuje šrafování mezi oběma křivkami.

Zaměstnanec, který nastupuje do domova pro seniory na pozici pracovník v sociálních službách v přímé obslužné péči je vybaven pro výkon svého povolání zpravidla pouze určitým osobním potenciálem a rekvalifikačním kurzem, který je akreditován Ministerstvem školství a tělovýchovy. Další zkušenosti z praxe většinou nemá.

Po nástupu do zařízení se začne zaškolovat do práce. Při zaškolování na něj nejvíce působí ostatní zaměstnanci, nadřízení, informace získává rovněž od seniorů, z metodiky práce, kterou má k dispozici, ze školení, kterými prochází i v začátku své práce. Všechny tyto faktory by se daly označit za přímé a cílem jejich působení je, aby zaměstnanec zvládl všechny postupy spojené s výkonem svého povolání a mohl pracovat zcela samostatně. Zaměstnanci rovněž uvedli, že vyvinuli sami aktivitu a snahu naučit se všemu novému co nejdříve. Tato aktivita byla ve formě snahy co nejvíce napodobit kolegy, vytvořit si vlastní postoj a náhled na práci, dotazy se co nejvíce dozvědět, snaha seznámit se s kolegy i se seniory, stát se součástí kolektivu.

Vedle těchto přímých faktorů zaměstnanec ovlivňují i další faktory, nepřímé, které zaměstnanec zpočátku rovněž velmi vnímá. Je to vnímání organizace práce na pracovišti, postoje a chování zaměstnanců a seniorů vůči sobě samotným, chování a postoj seniorů a zaměstnanců k přicházejícímu pracovníkovi, co by novému, vybavení zařízení jako životního a pracovního prostředí.

Po ukončení období zaškolování lze předpokládat, že zaměstnanec zvládl vše, co mu předepisuje jeho náplň práce. Z hlediska profesního růstu to byl velký posun v jeho znalostech, kdy musel absorbovat velké množství nových informací důležitých pro výkon povolání.

V dalším období práce v domově pro seniory již na zaměstnance nepůsobí tolik přímých faktorů a jeho profesní růst se nebude tak rychle zvyšovat. Na jeho profesní růst již budou přímo působit pouze školení, které zaměstnanec musí ze zákona absolvovat, a zavedení nového prvku, nebo postupu práce. Někteří zaměstnanci zvyšují svou profesní kvalifikaci četbou odborných časopisů, nebo literatury. Je to však jejich dobrovolná aktivita úzce související s osobnostním růstem a uvědoměním si potřeby dozvědět se více.

Dále profesní růst zaměstnance budou ovlivňovat nepřímo působící faktory jako sdílení profesních informací a problémů a to ve formě ústního sdílení s kolegy, písemné formě, prostřednictvím nástěnky, nebo knihy hlášení. Tyto faktory mohou a nemusí zaměstnance ovlivnit. Míra ovlivnění rovněž závisí na osobnostním růstu zaměstnance a jeho schopnosti přijmout a vyslechnout názor druhého a přehodnotit, nebo zhodnotit na základě tohoto sdílení názor vlastní. Zaměstnanec, který je schopen takové sebereflexe se postupně dopracovává k hodnocení sebe, své práce, ale i k vytvoření postoje a názorů k práci svých kolegů. To jej rovněž nepřímo ovlivní. Někdy je mu kolega vzorem, jindy ví, že by jako on pracovat nechtěl a neuznává jej. V obou případech je to však posun. Zaměstnanec začíná být schopen nést zodpovědnost za svou práci, ale i za práci v kolektivu. Je si totiž vědom skutečnosti, že i s kolegou, se kterým se neztotožňuje, ba přímo jej neuznává, musí být schopen týmové práce.

Z rozhovorů vyplývá, že zaměstnanci přichází s určitými představami o seniorech, které se ve většině případů velmi liší od reality. Představy si přináší z běžného života a především ze zkušeností ze své vlastní rodiny. Zde ovšem není kumulováno tolik seniorů. Ve většině případů zaměstnanci před nástupem do pracovního poměru vnímali seniory jako hodné bezbranné lidi, kteří očekávají jejich pomoc a s vděčností ji přijímají. Měli tendence srovnávat tyto seniory se svými vlastními příbuznými, ke kterým je vázal rodinný vztah. Skutečnost, že tomu tak není, zpočátku zaměstnance velmi zasáhne, začne přehodnocovat svůj postoj k seniorům, se kterými pracuje, hledá způsob, jak se s touto skutečností vyrovnat. Téměř všichni respondenti si časem, většinou po negativních zkušenostech, vytvořili jistou hranici, kterou striktně oddělují práci a soukromí.

Postupem času, jak se posunují na profesní a osobnostní dráze, začínají rozlišovat a vnímat seniory jako individuality a ke každému přistupovat jinak. Začínají si být vědomi skutečnosti, že ne každý senior je negativní, že jsou mezi nimi i lidé, kteří jsou za všech okolností pozitivní, příjemní, mají mnoho životních zkušeností, ze kterých se lze poučit, a mnoho znalostí, které rádi předají i zaměstnancům. Začínají seniory vnímat více jako své partnery a jsou schopni je akceptovat jako osobnost, člověka, který je poznamenán bohatou minulostí a vcítit se do něj, do toho co prožívá. Podle toho také mění svůj přístup k péči o seniora.

Profesní růst zaměstnanců v Domově pro seniory Lukov by se dal označit za záměrný. Vedení organizace se snaží vytvořit takové podmínky, aby zde pracovali profesně zdatní pracovníci, kteří budou odvádět kvalitní práci.

V počátku, tedy v době zaškolení působí na zaměstnance spousta faktorů a profesní růst prudce stoupá, později, po době zaškolení lze říct, že zaměstnanci tento růst začínají chápat jako povinný, daný zákonem a již není tak intenzivní jako v době zaškolení. Další profesního růstu již záleží na osobnosti každého zaměstnance, na jeho uvědomění si potřeby získávat nové profesní informace.

Každou novou pracovní pomůcku, nebo pracovní postup vnímají zaměstnanci rozporupně. Někteří to považují zcela za zbytečné, za zásah do zaběhnutého systému, jiní novinku vítají jako posun na jejich profesní dráze, jako výzvu překonat další překážku, pro jiné je to povinnost, kterou postupem času přijmou za svou a pochopí, že jim ulehčila práci.

Respondenti vnímají určitou svobodu ve volbě vzdělávacích kurzů. Mohou si sami říct, o jaký typ vzdělání, o jaké téma mají zájem. Kurzy si vybírají podle svého zájmu a podle svých potřeb. V zařízení je, dle respondentů, propracovaný systém, prostřednictvím kterého se vedení domova dozvídá o jejich vzdělávacích potřebách a snaží se je zajistit. Zaměstnanci jsou vybízeni k tomu, aby si sami vybírali nové pracovní pomůcky usnadňující jim jejich práci, a vedení se snaží tento výběr akceptovat. Zaměstnanci si jsou vědomi toho, že zajišťování vzdělávání je poměrně finančně náročné a náročné i po stránce personálního obsazení služby.

Dotazník profesních kompetencí zaměstnanců ukazuje stav, jak zaměstnanci zvládají své kompetence. Tento dotazník má statický charakter a ukazuje nám stav profesních a osobnostních

dovedností v určitém okamžiku. Je z něj evidentní, že někteří zaměstnanci potřebují ještě více přímého působení formou školení k tomu, aby se naučili vše, co mají znát.

Někteří zaměstnanci jsou natolik vysoko ve svém osobnostním růstu, že se dokáží poučit a vytěžit co nejvíce z nepřímých faktorů, které na ně působí, a tudíž již nepotřebují přímý tlak ze strany zaměstnavatele na zvyšování jejich kompetencí.

Osobnostní růst zaměstnance v přímé obslužné péči by se dal označit za „vedlejší produkt“ působení atmosféry v domově. Jedná se o růst spontánní, který není záměrem zařízení. Záleží na každém pracovníkovi, jak je vnímavý, s jakým osobnostním potenciálem přišel do zařízení, jak je schopen a ochoten osobnostně růst. Z rozhovorů vyplývá, že někteří zaměstnanci dokážou pracovat na své osobnosti, někteří nemají tu potřebu.

Na osobnostní růst zaměstnance působí samé nepřímé faktory. V počátku získává zaměstnanec zkušenosti tím, že se musí včlenit a zařadit do kolektivu jak pracovního, tak celkově kolektivu domova, musí poznat vztahy a pravidla, které v nich platí.

Již zde nabude určité představy o atmosféře v domově, které se mu v průběhu dalšího působení potvrdí, nebo vyvrátí. V prvním okamžiku, tedy v době zaškolení spíše jen přijímá a sleduje všechno dění. Velkou roli zde hrají vztahy s kolegy a možnost sdílet s nimi jejich postoje a názory, diskutovat.

V rozhovorech respondenti nejednou odpověděli, jak velmi je ovlivnili jejich kolegové. Některých si váží a považují je za svůj vzor a těší se na komunikaci s nimi. Opět lze však říct, že respondenti dokázali zaujmout i negativní postoj k některým zaměstnancům a uvědomit si, že tímto směrem by se ubírat nechtěli. Přes to si jsou vědomi skutečnosti, že i s takovou kolegyní je potřeba udržet si fungující pracovní vztah. I takové jednání, kdy pracovník dokáže posoudit a ohodnotit sám pro sebe práci a jednání druhého a vzít si z toho pro sebe a pro svou práci to dobré, lze považovat za osobnostní růst.

Sami respondenti si jsou vědomi skutečnosti, že v zařízení pracují i zaměstnanci, kteří o práci neprojevují žádný zájem a berou ji jen jako nutnost. Nemají potřebu změnit se, nevnímají a nejsou otevřeni ničemu, co by mohlo způsobit jejich změnu, nebo posun.

Dalším nepřímým faktorem výrazně ovlivňujícím osobnostní růst zaměstnance jsou senioři. Ti působí na zaměstnance nejvíce svým chováním, přístupem, který se musí zaměstnanec naučit

chápat a zvládat. Dokážou zaměstnanci připravit velmi nepříjemné pracovní situace, které zaměstnanci velmi ublíží. Na tyto situace, například napsání anonymního dopisu na zaměstnankyni, nebo obvinění z krádeže, se nelze předem připravit. Z rozhovorů je patrné, že zaměstnanec je jimi zasažen, hodně o nich přemýšlí, vždy si pro sebe vyvodí důsledky, ale posléze najde způsob, jak se s touto situací vyrovnat a pokračovat dál v práci i s člověkem, který mu ublížil. Když se s danou situací vyrovnají, snaží se většinou seniora spíše omlouvat. Všechny respondentky hovoří o tom, že se stali po takové zkušenosti více asertivnější a vytvořily si hranici, mezi osobním a profesním životem. Před tím velmi často stíraly hranice mezi rodinným a profesním životem a v nejlepší víře pomohly seniorovi i na úkor rodiny.

Respondentky uvádí, že při rozhovorech, které se seniory v rámci pracovních povinností vedou, se tyto často vracejí ke svým životním úspěchům, omylům, nepříjemným situacím, které se jim staly, rekapituluji svou životní dráhu. Z této rekapitulace se respondentky rovněž hodně poučily, zkušenosti seniorů je obohatily a přinesly jim poučení do jejich osobního života. Mnozí ze seniorů mají různé dovednosti a zkušenosti, které předávají zaměstnancům a ti si je postupem času osvojí.

Respondenti hovoří o tom, že je seniory naučili trpělivosti, empatii, změnili jejich postoj ke stáří, náhled na stáří. Za nejvýraznější a nejpozitivnější ovlivnění zaměstnanců ze strany seniorů považují to, že respondenti změnili svůj žebříček hodnot a naučili se vážit si toho, co mají ve svém soukromí, svých rodin, svých přátel. Tato změna hodnot v osobním životě a s tím i spojená změna jednání a chování, je často nevědomá. Zaměstnanci si ji neuvědomují až do okamžiku, než se nad touto skutečností zamyslí, nebo než je na to někdo upozorní, jako například mnou vedený rozhovor. Tento hodnotový postoj se mění velmi pomalu, postupným působením.

Co se týká ovlivnění rodinného a mimopracovního života, respondentky přehodnocují dosavadní názory a postoje. To, co dříve považovaly za důležité se jim nyní zdá úplně nepodstatné. Zaměstnankyně poznávají hodnotu života, snaží si udělat více času na své blízké a pochopit je.

Respondentky také uvádí, že veškeré situace, které vyplynou z výkonu jejich povolání, sdílí se svými kolegyněmi a někdy od nich přebírají jejich techniky vyrovnání se s těmito situacemi. Postupně tak přechází ke spirituální dimenzi.

Jak jsem uvedla v deníku výzkumníka, velká část pracovníků je velmi nábožensky založená. To jim pomáhá zvládat psychicky náročnou práci. Dokáží odpouštět ostatním, ať jsou to kolegové, nebo senioři, jejich špatné jednání. Jsou přesvědčeny, že tito lidé škodí především sami sobě. Umí se vyrovnat s křivdami, které se týkaly jejich osoby. Jsou přesvědčeny, že všechno zlo, kterého se člověk dopustí, se mu vrátí zpět.

Od seniorů se naučily používat byliny, zpracovávat je, pěstovat a tato dovednost se postupně předává dále mezi ostatními pracovníci. V rozhovorech je patrné, že některé pracovníce vnímají člověka a jeho energii. Tento přístup je pro ně důležitý pro zachování rovnováhy jejich psychiky a jako prevence syndromu vyhoření, o němž se v rozhovorech rovněž dvě respondentky zmínily.

## 7.2 Doporučení vyplývající z výzkumu

Při zpracování výzkumných metod se ukázalo, že ne všichni pracovníci, kteří přicházejí pracovat do Domova pro seniory Lukov, mají pro práci v pomáhající profesi správné předpoklady a motivaci. Většina z nich si obtížnost a náročnost tohoto povolání dříve nedokázala ani představit. Do práce nastoupili pouze z nedostatku jiných pracovních příležitostí. Těmto zaměstnancům většinou chybí potřebná vnitřní motivace pro další profesní růst. Jak uvedly samy respondentky a jak vyplývá z deníku výzkumníka jejich jedinou motivací je pravidelný plat. Což se domnívám, že je pro práci v pomáhající profesi poměrně malá motivace.

Bylo by proto dobré věnovat větší pozornost výběru pracovníků, případně věnovat pracovníkům větší pozornost ve zkušební době, kdy je ještě možnost s pracovníkem rozvázat pracovní poměr a nahradit jej někým jiným, kdo má o práci daleko větší zájem.

## 7.3 Předpokládané využití výsledků

Jak jsem již uvedla v úvodu své práce, tato práce vznikla na základě společenské objednávky, tedy na základě objednávky Domova pro seniory Lukov.

Dotazníkové šetření, které bylo zaměřeno na zvládnutí základních kompetencí pracovníků v sociálních službách v přímé obslužné péči v Domově pro seniory Lukov, ukázalo nedostatky některých pracovníků v jednotlivých oblastech. Tyto problémové oblasti, byly zahrnuty do individuálního vzdělávacího plánu daného pracovníka. To znamená, že pracovník se v letošním roce zúčastní školení na konkrétní téma, kde byly shledány problémy.

Dotazník ukázal, že větší počet zaměstnanců má problémy při řešení rizikových situací a rovněž nedokáže dostatečně ochránit sami svou psychiku asertivním jednáním, nebo různými relaxačními technikami. Vedení domova na tyto nedostatky, které jsou nejvíce četné, zareagovalo sjednáním školení v oblasti rizikových situací přímo v zařízení. Otázka psychické kondice bude řešena se supervizorem a bude předmětem dalších supervizí v zařízení.

Snahou zařízení je pomoci pracovníkovi zkvalitnit se v oblasti, kde si není jistý svou kompetencí.

Rozhovory pomohou vedení domova ke zkvalitnění služby v oblasti vzdělávání a dávají konkrétní představu o působení prostředí domova na jednotlivé zaměstnance.

## ZÁVĚR

Závěrem lze říct, že pracovní prostředí Domova pro seniory Lukov působí a formuje pracovníky v sociálních službách v přímé obslužné péči a jejich osobnostní a profesní růst několika faktory a to buď přímými, nebo nepřímými, tak jak jsem je uvedla v závěru výzkumné části.

Je patrné, že faktorů, které formují osobnost, a profesi není málo. Z výzkumů vyplývá, že záleží hodně na zaměstnanci, na jeho osobnostním potenciálu, se kterým do zařízení vstupuje, na jeho snaze a motivaci, do jaké míry se nechá těmito faktory formovat.

O. Matoušek (1999) uvádí, že pokud má být zaměstnanec v pomáhající profesi spokojen, musí mít také patřičné stimuly, jako například možnost vzdělávání, možnost vyjádřit svůj názor. Tato podmínka je v Domově pro seniory Lukov naplněna. Sami respondenti znají pravidla a postupy pro vzdělávání, rovněž uvádějí, že se sami mohou vyjádřit a doporučit například pomůcky, které by jim ulehčily jejich práci. Jak vyplývá z deníku výzkumníka, pro některé pracovníky jsou tyto příležitosti motivačním faktorem, rádi vyjádří svůj názor, někteří pracovníci však považují nějaké úvahy o zlepšení práce a vzdělávání za něco nadstandardního, co nevyplývá z jejich pracovní náplně.

Z deníku výzkumníka rovněž vyplývá, že někteří zaměstnanci nejsou schopni přiznat si vlastní nedostatky, nejsou schopni sebekritiky, nemají potřebu růstu. Jedná se o pracovníky, kteří, tak, jak uvádí Havrdová (1999), „neví a nechtějí znát“. Jsou přesvědčeni, že jejich práce je dokonalá a není v ní co zlepšovat. Naopak ti, u kterých je patrný profesní růst, mají pocit, že jejich práce není ještě dost dobrá a potřebují stále něco zlepšovat.

V deníku výzkumníka se rovněž uvádí, že některé pracovnice dokázaly vytěžit něco pro svůj osobnostní růst i z uskutečněného rozhovoru. Zde je opět patrné, že záleží na přístupu každého zaměstnance a na jeho vnitřní motivaci k práci.

Když se vrátím zpět k podmínkám pro přijetí k výkonu profese pracovník v sociálních službách v přímé obslužné péči, tak jak je dána zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, jsem na pochybách, zda jsou tyto podmínky dostatečně nastaveny.

V teoretické části jsem zdůraznila důležitost a kompetence pracovníků v přímé obslužné péči. Když si tuto důležitost promítnu do závěrů vyplývajících z výzkumu, domnívám se, že na



pozici pracovníků v přímé péči by měli být přijímáni zaměstnanci ne-li se středoškolským vzděláním, tak alespoň lidé vyučení. Výzkum jasně ukázal, že při stejném působení prostředí domova na zaměstnance vychází stále dva rozdílné typy zaměstnanců a jsou si toho vědomi i samotní zaměstnanci. Z toho vyplývá, že pracovní prostředí v Domově pro seniory Lukov ovlivní zaměstnance a působí na jejich osobnostní a profesní růst jen do určité míry. Vše další je odvislé od vnitřní motivace a osobního potenciálu každého zaměstnance.

**SEZNAM POUŽITÉ ODBORNÉ LITERATURY**

- [1] ČÁP, J., ČECHOVÁ, V. a kol. *Psychologie*. 3. vydání. Praha: Nakladatelství H 7 H, 1998. s. 206. ISBN – 80–86022-36–6.
- [2] DRAPELA, V. *Přehled teorií osobností*. Praha: Portál, 1997. s. 176. ISBN-80-7178-134-7.
- [3] HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: OSMIUM, 1999. s. 165. ISBN – 80–902081-8–5.
- [4] *Kniha metodických postupů pro zaměstnance a uživatele DS Lukov, p.o.* Vnitřní směrnice DS Lukov: 2010. Nepublikováno.
- [5] KOHOUTEK, R. *Základy sociální psychologie*. Brno: CERM, 1998. s. 184. ISBN-80-7204-064-2.
- [6] KOONTZ, H., WEIHRICH, H. *Management*. Praha: VICTORIA PUBLISHING, 1993. s. 659. ISBN 80 – 85605 – 45 – 7.
- [7] KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vydání. Praha: Portál, 2006. s. 147. ISBN-80-7367-181-6.
- [8] KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. s. 216. ISBN-978-80-7367-383-3.
- [9] MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. s. 272. ISBN-978-80-7367-368-0.
- [10] MATOUŠEK, O. *Ústavní péče*. 2. vydání. Praha: SLON, 1999. s. 159. ISBN-80-85850-76-1.
- [11] MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 384. ISBN-80-7178-548-2.
- [12] ROGERS, C. R. *Způsob bytí*. Praha: Portál, 1998. s. 292. ISBN-80-7178-233-5.
- [13] ROGERS, C. R. *Ako byť sám sebou*. Bratislava: IRIS, 1995. s. 352. ISBN-80-88778-02-6.

- [14] SATIROVÁ, V. BANMEN, J. a kol. *Model růstu: Za hranice rodinné terapie*. Brno: Cesta, 2005. s. 303. ISBN-80-7295-071-1.
- [15] SMÉKAL, V. *Pozvání do psychologie osobnosti: Člověk v zrcadle vědomí a jednání*. 3. vydání. Brno: Barrister & Principal, 2009. s. 515. ISBN-978-80-87029-62-6.
- [16] VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. s. 96. ISBN-978-80-247-2170-5.
- [17] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- [18] Zákon č. 96/2004 Sb., o nelékařských povoláních
- [19] Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- [20] Vyhláška č. 424/2004 Sb., o činnosti zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků



**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek 1 Pyramida základních lidských potřeb .....	37
Obrázek 2 model osobnostního a profesního růstu vyplývajícího z výzkumu .....	87

## SEZNAM GRAFŮ

graf 1 součtu procentuelních výsledků jednotlivých oblastí .....	69
--	----

## SEZNAM PŘÍLOH

1. Výsledky zpracování dotazníků zaměstnanců v sociálních službách v přímé obslužné péči.
2. Přepsané rozhovory
3. Deník výzkumníka

**PŘÍLOHA P I: VÝSLEDKY ZPRACOVÁNÍ DOTAZNÍKŮ  
ZAMĚSTNANCŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH V PŘÍMÉ  
OBSLUŽNÉ PÉČI.**

číslo	Důvěryhodnost			komunikační dovednosti			Rizikové situace			Odborné znalosti			Psychická kondice		
	počet bodů	max počet bodů	%	počet bodů	max počet bodů	%	počet bodů	max počet bodů	%	počet bodů	max počet bodů	%	počet bodů	max počet bodů	%
1	15	15	100	23	25	92	6	10	60	22	30	73	11	15	73
2	15	15	100	21	25	84	6	10	100	30	30	100	11	15	73
3	15	15	100	21	25	84	6	10	60	20	30	67	11	15	73
4	15	15	100	25	25	100	6	10	60	26	30	86	15	15	100
5	15	15	100	21	25	84	8	10	80	22	30	73	11	15	73
6	8	15	80	11	25	73	8	10	80	26	30	86	15	15	100
7	15	15	100	15	25	60	6	10	60	22	30	73	15		
8	13	15	86	23	25	92	6	10	60	28	30	93	11	15	73
9	15	15	100	15	25	60	4	10	40	14	30	47	9	15	60
10	15	15	100	21	25	84	8	10	80	30	30	100	13	15	86
11	13	15	87	19	25	76	8	10	80	24	30	80	11	15	73
12	15	15	100	23	25	92	10	10	100	30	30	100	13	15	87
13	13	15	87	17	25	68	6	10	60	20	30	66	13	15	87
14	13	15	87	23	25	92	6	10	60	18	30	60	15	15	100
15	13	15	87	15	25	60	6	10	60	18	30	60	7	15	47
16	15	15	100	25	25	100	10	10	100	30	30	100	15	15	100
17	13	15	87	15	25	60	6	10	60	16	30	53	7	15	47
18	11	15	73	17	25	68	6	10	60	22	30	73	9	15	60
19	13	15	87	17	25	68	6	10	60	20	30	67	11	15	73
20	13	15	87	15	25	60	10	10	100	28	30	93	11	15	73
21	11	15	73	17	25	68	6	10	60	22	30	73	11	15	73
22	15	15	100	25	25	100	8	10	80	28	30	93	9	15	60
23	15	15	100	21	25	84	10	10	100	24	30	80	15	15	100
24	15	15	100	25	25	100	6	10	60	24	30	80	9	15	60
25	13	15	87	23	25	92	10	10	100	30	30	100	15	15	100
26	15	15	100	21	25	84	6	10	60	24	30	80	11	15	73
27	15	15	100	25	25	100	10	10	100	30	30	100	15	15	100
28	15	15	100	23	25	92	10	10	100	28	30	93	11	15	73
29	15	15	100	23	25	92	6	10	60	26	30	86	15	15	100
30	15	15	100	23	25	92	8	10	80	28	30	93	15	15	100
31	15	15	100	23	25	92	6	10	60	24	30	80	15	15	100
32	15	15	100	19	25	76	6	10	60	20	30	67	13	15	86
33	11	15	73	15	25	60	6	10	60	10	30	30	5	15	33
34	13	15	86	19	25	76	8	10	80	22	30	73	9	15	60
35	13	15	87	19	25	76	6	10	60	19	30	63	9	15	60
36	11	15	73	19	25	76	6	10	60	24	30	86	11	15	73
37	13	15	87	17	25	68	6	10	60	20	30	67	13	15	87
38	13	15	87	19	25	76	6	10	60	26	30	87	15	15	100
39	15	15	100	25	25	100	6	10	60	20	30	67	9	15	60
40	15	15	100	19	25	8	88	10	80	24	30	86	13	15	87





## PŘÍLOHA P II: PŘEPISANÉ ROZHOVORY

### Rozhovor 1: M. V. , v domově pracuje 11 let, základní vzdělání

*„Dobrý den, můžete mi, prosím Vás říct, jaké jste měla při nástupu do tohoto zaměstnání zkušenosti s prací v sociálních službách?“*

*„Dobrý den..mmm, takže než jsem tady nastoupila do domova jsem zkušenosti praktické neměla vůbec žádné. Měla jsem za sebou akorát kurz sociálního pracovníka v sociální péči a .... V rámci tohoto kurzu jsme měli praxi v zařízení pro seniory a v Baťově nemocnici ve Zlíně. Jiné zkušenosti jsem neměla.“*

*„No a když jste tady do toho domova nastoupila, tak jak jste vnímala to pracovní prostředí, tedy nové kolegy, seniory a vůbec celkově tu atmosféru tady v domově?“*

*„No.... tak co se týká tady prostředí domova, tak domov se mi velmi líbil, protože je krásně spravený, když to srovnám s nemocnicí, tak senioři jsou tady v takové větší pohodě, mají tady lepší to prostředí a pokud se jedná o kolegy, tak hmm, většina jich byla taková vstřícná, pomohli mi....ze začátku mi ukázali co a jak .... A senioři...ti byly zprvu takoví nedůvěřivý, protože mě neznali, to je logické, ale potom postupem času jsem se s většinou spřátelila a myslím si, že teď je to jako docela dobrý.“*

*„Když jste sem nastupovala, tak Vás určitě musel někdo zaškolit třeba nějaké kolegyně, nebo někdo. Jak jste vnímala zaškolování do nové práce a z čeho vůbec všeho jste získávala ty nové poznatky, dovednosti, zkušenosti?“*

*„...No tak ...to zaškolení, to už jsem říkala... hodně mi pomohli kolegové, hodně staniční sestra, eee, ta mi, samozřejmě ze začátku ukázala nějaké ty materiály, příručky tady ty metodické knihy, takže ze začátku to byla taková teoretická základna, co je to vůbec domov, aby sem měla takové ty informace. No a poté mě vlastně nejvíc s tou prací seznamovali kolegové, to bylo vlastně v průběhu té práce, takže jak to šlo, tak, tak se to dělalo.“*„Pomohli Vám třeba v něčem i senioři?“* „*Hmm,... no tak senioři jak kteří, samozřejmě někteří mi ukázali, na co jsou už zvyklý, nebo jakým stylem ta práce probíhala, jak je jim to příjemné, takže určitě nápomocni byli taky.“**

*„Můžete mi popsat, jakým způsobem si třeba teďka předáváte se svými kolegyněmi informace, jestli je tady toto předávání pro Vás přínosné a v čem je přínosné?“*

„Ehm, takže já bych řekla, když ráno přijdem do práce, tak si vždycky, nebo na noční, přečtem knihu hlášení. S holkama, co si měníme službu, tak si tak zběžně ty informace řekneme ústně a samozřejmě se díváme kdo, komu nebylo dobře a jak který senior na tom přes den byl. Samozřejmě musíme sledovat, nebo sledujeme takové ty podněty ze strany rodiny, kdy občas přijdou ti příbuzní, zeptají se, nebo třeba řeknou, že je v něčem problém, že maminka se jim zdá nějak jako že špatnější...no...a.. Co byla ta druhá otázka?“ *„Jestli, nebo v čem je tady to předávání pro Vás přínosem. Nebo jestli je pro Vás přínosem.“* „No tak přínosem určitě je, protože senioři jsou velmi citliví, takže k nim je potřeba, samozřejmě, přistupovat takovým specifickým způsobem a určitě je dobré vědět co se děje vlastně u toho seniora. Jestli je tam nějaký problém buď zdravotní, nebo nějaké komplikace v rodině. Takže to určitě a podle toho samozřejmě člověk musí s určitou mírou citlivosti k nim přistupovat.“

*„Můžete mi říct, jak vnímáte ty seniory, kteří žijí tady v domově pro seniory a jak se na ně díváte a jestli nějakým způsobem změnili Vaše životní postoje?“*

„...No tak to je těžká otázka...eee.. seniory vnímám.....No spíš takto. Dříve jsem ty seniory vnímala když jsem je třeba potkávala na ulici, tak mi přišli na jednu stranu takoví hrozně bezbranní...ee vždycky jsem si říkala jako.... v podstatě chudák, co se mu stalo..e ..jakým způsobem, nebo že se určitě s tou situací musí potýkat sám. Mám, samozřejmě, spoustu sousedů v paneláku, seniorů, kteří jsou sami a...vždycky jsem se snažila aspoň s nimi pohovořit, nebo takhle...no ale dneska vidím, samozřejmě, tuhle problematiku i z jiné strany. Ono je mnoho seniorů, kteří v podstatě hmmm, nechci říct, že si za svou situaci mohou sami, ale rozumíte, jak to myslím.“

*„Ta práce se seniory Vám přináší každý den takové nějaké nové situace, není stereotypní. Vy ty situace musíte nějakým způsobem řešit. Byly ve Vaší práci i některé situace, které Vás poučily do dalšího Vašeho života a teď nemyslím jen pracovní, ale i osobní život?“*

„No.. tak.....eee...víte co. Ze začátku mě hodně přišlo, že se snažím těm seniorům jako by pomoci nechci říct úplně nadstandardně, ale kolikrát byly situace, kdy mě třeba senior požádal, abych mu třeba zaběhla do lékárny, když to mám po cestě, jak jdu domů, nebo abych mu

koupila vlnu ...no.. ale...jeto...je to těžké, protože se mi párkrát i stalo, že mě třeba i senioři potom obvinili, že mi dali víc peněz, než mi dali, jo...je to opravdu v tomto takové těžké, že opravdu ...hmmm...kolikrát prostě ta situace je taková nečekaná, že si říkám, že mnohdy za to ten senior prostě ani nemůže, ale na druhou stranu se cítím velmi nepříjemně, protože mě třeba osočí, že jsem mu něco vzala nebo prostě nevyřídila, jak si to přál, jo, přitom jsme se tak domluvili a druhý den si to bohužel už zřejmě nepamatoval. Ono je to velmi těžké.“

*„Popište mi, nebo řekněte mi, jakým způsobem lze ve vašem zařízení prohlubovat nové dovednosti, nebo získávat nové poznatky v tom oboru, ve kterém pracujete?“*

„Jak to jako myslíte s těma poznatkama?“ *„Eee jestli nějakým způsobem prohlubujete, nebo získáváte nové vědomosti, nebo jestli pořád setrváváte na té samé bázi, jak jste nastoupila?“*

„Tak Vy máte zřejmě na mysli školení, které absolvujeme. Takže samozřejmě s tím vzděláváním, dnes se vzdělávat musíme. Je to, samozřejmě i podle zákona, máme povinných vlastně 24 hodin povinného vzdělávání za ten rok ..ee...toto vzdělávání probíhá formou seminářů, které máme v domově. Samozřejmě chodí zde i nabídky seminářů, které se konají ve Zlíně, nebo jedem se podívat do nějakého zařízení, třeba jsme byli v hospici jednou, to bylo tak ...jako to se mi hodně líbilo, bylo to takové přínosné. Člověk zase vidí tu práci trošku jinak. No a ...samozřejmě ....domov tady odebírá nějaké časopisy jako Sestra a Sociální péče a samozřejmě i tyhle časopisy eee...když máme čas tak se třeba na noční službě na to podíváme, není to tak, že bych si ten časopis přečetla od začátku do konce, ale opravdu jenom takové ty články které mě osobně zajímají.“

*„Můžete mi popsat jakým způsobem se vedení domova, nebo Vaši nadřízení dozvídají o jaké školení máte zájem, nebo podle čeho si vůbec ty školení plánujete?“*

„No dříve to bylo tak, že vlastně vrchní sestra sepsala nějaký soupis školení, který byl povinný, a toto školení jsme musely absolvovat. To bylo tady v domově, a poté...e...když chodily různé nabídky a samozřejmě finančně to bylo možné a ....na té směně jsme se domluvili, nebo ve spolupráci se staniční sestrou bylo možné zajet na některé to školení, třeba ve Zlíně, nebo jinde. Samozřejmě zase aby byly pokryté směny, nemohli jet všichni pracovníci.“

*„Když se ve Vaší práci objeví něco jiného, nebo něco nového, jak přijímáte skutečnost, že do Vaší práce přibyla nějaká novinka, že je něco takového neobvyklého, než bylo? Třeba nová pomůcka, jiná náplň práce, nový postup, podle kterého musíte pracovat.“*

„No tak samozřejmě, já si myslím, že člověk tak obecně nemá moc rád ty změny a asi je rád, když ví, jak ta práce má běžet. Jo, to už je prostě tady tak naučené, že třeba ráno se věnujeme koupání, odpoledne zase můžem třeba těm seniorům, rozvezeme prádlo, můžeme s něma více pohovořit než ráno. Ten čas opravdu není ee.....S novými pomůckama...tak to mě napadá...v poslední době jsme tady zavedli program Cygnus , který, samozřejmě, určitě je bezesporu výhodou, ale než jsme se tady tím prokousali a já třeba jako moc nejsu zdatná na počítače a vůbec takovou techniku, takže pro mě to byl velký problém, ale teď můžu říct, že teda s postupem času hmm...už se mi to lépe zvládá. Samozřejmě mi pomohly některé kolegyně, které byly tak hodné a zaškolily mě. Samozřejmě i sociální pracovnice chodily na oddělení a pomáhaly nám, no ale tak...to víte, je opravdu lepší s těma kolegyněma, třeba i na té noční službě, nebo člověk vždycky přes ten den nemá čas, nebo taky kolikrát člověk není úplně dobře naladěný, žejo. To se taky hůř vnímá.“

*„ Je ve Vaší praxi, kterou jste už tady absolvovala něco, na co jste opravdu hrdá, že jste to dokázala, nebo že jste to překonala, zvládla?“*

„...No tak... jak už jsem říkala, když jsem tady nastoupila, tak se mi zdálo, vlastně ...hm... že hodně ze strany seniorů je člověk vystaven takové té manipulaci. Jako že můžete mi zajít třeba tam do lékárny, nebo tak. Takže myslím si, že už jsem tady nějaký ten rok, takže můžu říct, že už jsem zvládla tady, nebo aspoň částečně si myslím, že jsem zvládla tu manipulaci z té strany klienta. Kolikrát opravdu jsem schopná, když vidím, že třeba má rodinu, nebo má se o něj kdo postarat a jde opravdu jen o to, že ten klient nechce požádat tady ty příbuzné, kteří jsou jako velmi ochotní a vstřícní, tak opravdu řeknu i ne, že opravdu mu to neudělám, nebo myslím i takovou tu službu, že jako by zajít do lékárny, něco nakoupit po cestě domů a tak.“

*„ Vaše práce, myslím v domově pro seniory, změnila nějakým způsobem Váš životní postoj?“*

„...No tak..hm...životní postoj...spíš jako by celkový náhled na ty seniory. Určitě je třeba k nim přistupovat jako by jinak. Kolikrát člověk si dopředu myslí, že něco ví, nebo je taková

situace, že senior Vám třeba vypráví, jak něco mu třeba doma nefunguje a vy si řeknete, tak to určitě že má špatnou výchovou dětí, nebo podobně, ale nakonec třeba zjistíte, že to není tak, jak jste si to myslela. Jestli třeba rozumíte to, jak to myslím. „*Takže vlastně se změnil, nebo měla jste nějaké předsudky, které už nyní vymizely. Rozumím tomu dobře?*“ „*Ano, ano, je to tak... člověk určitě nastupuje s určitými předsudky a taky s určitým očekáváním, co mu ta práce dá a samozřejmě, není to vždycky tak, jak si to představoval.*“

„*Poslední otázka. Změnila práce tady v domově Váš osobní život a Vaše jednání s jinými lidmi i mimo zaměstnání? Odráželo se to na Vašem osobním životě?*“

„*No tak... když jsem tady tu práci se seniory začínala, tak jsem neměla představu o tom, jak moc to bude psychicky vyčerpávající. Eeee... jsou opravdu situace, kdy ze začátku to hodně vnímáte s tím seniorem, protože ještě s tím neumíte pracovat jako celkově s tím příběhem, s těma pocitama. A tady po této stránce je to velmi náročné. Ovšem samozřejmě tady tu energii nemáte... jak bych řekla... takovou nevyčerpatelnou, nebo nekonečnou... aaaa... ted' už vnímám tady ty situace taky trochu jinak, neprožívám tak naplno příběhy, protože jsem zjistila, že opravdu mě to eee... hodně jakoby vyčerpává psychicky... že je to takové náročné, že člověk to může zvládat jen určitou chvíli.*“

„*A Váš osobní život?*“ „... No tak v mém osobním životě, určitě mě ovlivňovalo to, že domů přicházím po dvanáctihodinové směně úplně vyčerpaná, takže kolikrát jsem byla nepříjemná i na manžela a na děti... modlím se, ať mám sílu jít dál... takže určitě i po této stránce. I ten manžel kolikrát říkal, že opravdu je vidět, že ... není to úplně ono. No a samozřejmě změnilo to i postoj k mé vlastní rodině. Protože člověk tady vnímá ty příběhy tak, že ... Hmmm... že si říkáte... kolikrát prostě ta rodina je taková zvláštní, že jste ráda, jakou máte rodinu, že v tomto vidíte, nebo jakoby porovnáváte to se svou rodinou, nebo svou situací. A když kolikrát vidíte, jaké jsou tady rodinné vztahy mezi těma přímými příbuznými a těma klientama, tak je to opravdu velmi náročné. ... jak psychicky, tak i jinak.“

„*Děkuji za rozhovor.*“

## **Rozhovor 2: B. Š., v domově pracuje 6 let, vyučena**

„*Dobrý den, můžete mi, prosím vás odpovědět, při nástupu tady, do domova a do tohoto zaměstnání, měla jste nějaké předešlé zkušenosti s prací v sociálních službách?*“

„...V sociálních službách jsem neměla žádné zkušenosti, tato práce byla pro mne úplně nová.“

*„A jak jste vnímala, když jste sem přišla poprvé to nové pracovní prostředí? Tím myslím kolegy, seniory, celkově atmosféru v domově?“*

„...Nové pracovní prostředí jsem vnímala pozitivně...tady všechno mělo, ....má svůj řád. Poprvé mám práci, kde je více než sto zaměstnanců a více než dvě stě klientů, seniorů. ...Co se týká seniorů...mmm...měla jsem obavy z negativity.... Ale je to moc individuální, třeba devadesátiletá paní ...eee..., vyzařuje pozitivní, příjemnou energii, takže je to, je to velmi individuální. Co se týká zaměstnanců, taky je to individuální. Někteří zaměstnanci ...některé zaměstnance vnímám ...že tato práce...že pro tuto práci jsou stvořeni, že ..je to jejich poslání. Někteří nemají zvládnuté asertivní chování... Jiní chodí do práce, aby zkrátili den, vzali výplatu...o těchto lidech si myslím že by mohli si zkusit být alespoň na rok samostatně výdělečně činní, aby pochopili, za co se bere mzda, za co jsou odměny.....a co mě nejvíc u některých zaměstnanců mrzí, ....že....neumějí prostě nést zodpovědnost.“ *“Takže celkově tady tu atmosféru vnímáte jako pozitivní, nebo spíš negativnější?“* „Dá se říct, že je to tak na miskách vah, jo, někdy je ten člověk, nebo...ta atmosféra je velice příjemná, všechno, opravdu všechno je takové sladěné, z toho...je to individuální, nejde,eee, nejde říct v tomto zaměstnání že je negace, nebo je to ideální...je to opravdu, je to opravdu individuální.“

*„Můžete mi říct, když jste sem přišla, jak jste vnímala zaškolení do nové práce a vůbec z čeho jste čerpala, získávala ty nové poznatky, dovednosti a zkušenosti?“*

„...Eee..., z přijetí do kolektivu jsem měla smíšené, smíšené pocity, eee...co se týká předávání zkušeností a dovedností ze stran kolegyní docházelo velmi zřídka, víceméně jsem si obkourkala sama pracovní postupy, v průběhu praxe jsem je zdokonalila.“

*„Můžete mi popsat, jakým způsobem, když už jste zde zaškolená, jste tady delší dobu si předáváte se svými kolegyněmi informace, a jak jsou tyto informace pro Vás přínosné? Ted' myslím celý tým na oddělení.“*

„Já mám veliké štěstí, že jsem na oddělení, kde je kolektiv velmi dobře stmelen. Takže předávání informací probíhá otevřeně...bez nějakých profesních rozdílů, například staniční sestra, uklízečka. Je tady týmová práce a potom máme přehled o každém seniorovi. Informovanost a otevřenost vede ke zlepšení pracovního nasazení.“

*„Můžete mi, prosím, říct, jakým způsobem nahlížíte tady na seniory v domově, o které se staráte, a jestli změnili Váš životní postoj?“*

*„...Ahhhh... každý...každý senior má svůj osud...něčím prošel, něco prožívá...ne každý senior je smířený se skutečností, že...že žije v domově pro seniory...praxe mě naučila, že ke každému seniorovi nelze přistupovat stejným způsobem. Eee...každý senior potřebuje něco jiného...a...jestli se změnil postoj...myslím si, že ne, protože jsem vyrůstala, nebo mmm...mělajsem babičky, dědečky, takže tady si myslím, že to nějak nezměnilo, neovlivnilo nějak ...můj život.“*

*„Práce se seniory přináší denně nové situace, Vy ty situace musíte řešit, nějakým způsobem se k nim postavit. Byly ve Vaší práci i takové situace, které Vás ovlivnily do dalšího života a to nejen v pracovním, ale i v osobním životě?“*

*„...Každý člověk je originál, každý je na jiném stupni inteligence, vnímání a duchovní úrovni otevřenosti. Každý z nás má různé, nebo nějaké bloky. Taktéž je to i u těch seniorů a...někteří senioři mají pocit, že personál je povinen jim sloužit, jiní klienti se velmi rádi litují, někteří zacházejí až k citovému vydírání. Při své práci zjišťuji, že zaměstnanec si musí vytvořit určité hranice, přes které nelze přejít a to platí i v osobním životě.“*

*„Popište mi, prosím, jakým způsobem lze, tady v domově prohlubovat dovednosti a získávat nové poznatky.“*

*„Nové poznatky lze získávat formou školení, seminářů, odborných kurzů, internetu, odborných časopisů...ee...potom informace a předávání zkušeností od kolegyň s delší praxí.“*

*„Jakým způsobem se vedení dozvídá, o jaké školení máte zájem, jakým způsobem si školení plánujete?“*

*„...Eee.... Každý zaměstnanec má formulář s cíly, co by chtěl za vzdělávání, do kterých zaznamenává o co má zájem, v čem by se chtěl zdokonalit, kde jsou jeho slabá místa. Po zpracování těchto cílů plánuje vedení domova právě tady ty odborná školení a semináře, o co je zájem.“*

*„ Když už se bavíme o novinkách a ve vzdělávání, popište mi, prosím, jak přijímáte skutečnost, když do Vaší práci přibude něco jiného. Třeba nový pracovní postup, nová pracovní pomůcka.“*



„Tuto skutečnost já osobně vnímám velmi pozitivně, nový pracovní postup, nová pracovní pomůcka...to všechno vede ke zlepšení práce, ke vzdělávání, k růstu osobnosti. ...

*„Řekněte mi, prosím, jestli existuje ve Vaší praxi v domově něco, na co jste hrdá, co jste dokázala, čemu jste se naučila.“*

„...Eee...mnozí...mnozí zaměstnanci o mě říkají, že mám pozitivní vliv na lidi, že mám sociální citění. ...Takže vlastně... mmmmm...práce se seniory a zvládání mentality seniorů a zvláště jejich povah není pro mě tak náročné.“

*„Vy už jste mi sice částečně odpověděla, ale ještě se Vás zeptám, jestli práce v domově změnila některé Vaše životní postoje a pokud ano, tak jakým způsobem.“*

„Eee...co se týká těch postojů...jako...ke starším lidem, tak tam si myslím, že to sociální citění, pokud to člověk tak nějak ...mmm...má, tak tam, tam není ani velice co změnit, nebo...myslím si, že nějak že bych cítila nějak, nějakou závatnou změnu, ...není to tak.“

*„Ovlivnila práce v domově pro seniory Váš osobní život, třeba změnila jste způsob jednání s lidmi, nebo promítá se ta Vaše práce do Vašeho osobního života?“*

„...Když má člověk pozitivní myšlení ... je nutné si chránit své zdraví, své soukromí...ne až příliš se otvírat, protože takto by vlastně mohlo dojít k vyhoření osobnosti. ....“*„A vrátím se k tomu, jestli Vás práce změnila ve Vašem osobním životě?“* „Tady bych dodala, že práce se seniory mě nějak zvlášť neovlivnila, protože jsem vyrůstala doma s babičkou a dědečkem a co se týká komunikace...s lidmi, tak předchozí zaměstnání...vlastně předchozí zaměstnání mi tohledencty taky umožňovalo, takže...nemám problém s komunikací s lidmi. ..Eeee... jak už jsem řekla, tak tato práce není moje první a z každé práce jsem si něco odnesla. A nemusí to být vyloženě z toho oboru, z toho zaměstnání, ale týká se to spíš eeee.....zaměstnanců, lidí s kterými pracujete. ....Eeee...já se dívám na lidi, jako na zrcadlo,...eee...., dívám se jestli ano...takhle bych chtěla pracovat, takhle bych chtěla, aby život se odvíjel, a nebo ba právě naopak ne, nechtěla bych zůstat stát na místě. Takže...někteří lidé ztrácí zájem ... myslím si, že bysme měli všichni na sobě pracovat a nestrácet živý zájem, protože zájem...to je vlastně život sám.“

**Rozhovor 3 : P. J. v domově pracuje 6 let, vyšší odborné vzdělání**

„*Můžete mi, prosím říct, jaké jste měla při nástupu do zaměstnání zkušenosti s prací v sociálních službách?*“

„*Eee..co se týká mých zkušeností, tak těch..bylo poměrně málo, spíš jenom...ee.. v podstatě, v podstatě v rámci školy, protože jsem studovala sociální pedagogiku. To byly spíš jenom v rámci praxí, stáží...takže to byly všechny mé zkušenosti při nástupu sem do domova.*“ „*Takže vy jste studovala sociální pedagogiku a potom jste nastoupila sem, do domova, jako pracovnice sociální péče. Rozumím tomu dobře?*“

„*Ano, je to tak.*“

„*Můžete mi, prosím říct, když jste tady nastoupila, jak jste vnímala nové pracovní prostředí, tím myslím kolegy, kteří byli na oddělení, seniory a hlavně mě zajímá vůbec taková celková atmosféra v domově.*“

„*...Eee, co se týká domova samotného, tak se mi velmi líbil, přišlo mi to...to prostředí velmi příjemné, i kolegové byli velmi přívětiví, chovali se ke mně velmi vstřícně, snažili se mě zapojovat...já jsem se snažila být taky aktivní, aby, ...abych nebyla nějak pozadu, ale přes to mě přišel..., nebo ta atmosféra pro seniory taková...uměle vytvořená, že to byly takové podmínky spíš....mmm...ne přirozené, ale ...vyloženě takové...takové něco, jakoby mezi, mezi opravdovým domovem a tím umělým prostředím vlastně přímo toho domova samotného.*“ „*Aaa, ta celková atmosféra co se týče celkového kolektivu, zaměstnanců?*“ „*...Jak už jsem řekla kolegové byly přívětivé, já jsem se snažila být taky aktivní, musím říct, že na to vzpomínám ráda, na ty moje počátky a myslím si, že jsem se celkem dobře zapracovala.*“

„*Když se vrátím k počátkům, jak jste vnímala zaškolování do nové práce, z čeho všeho jste získávala nové poznatky, dovednosti, zkušenosti?*“

„*Tak nové poznatky, zkušenosti od již vlastně zajatých pracovníků, od dlouhodobějších zaměstnanců. Taky hodně školení, studium různých odborných časopisů, různé přednášky. Sama jsem se taky aktivně zajímala z tisku, televize a podobně.*“ „*Jak už jste řekla, tak Vy jste sociální pedagogiku studovala. Dala Vám tato škola něco pro praxi, nebo to byl velký rozdíl?*“ „*...Tak....myslím si, že rozdíl tam určitě byl...protože...ono je to přeci jenom něco jiného, když to člověk vidí jenom v té teoretické podobě a potom když jde do praxe, tak ten rozdíl tam vždycky je. Ale myslím si, že to mé studium bylo takové hodně, hodně o praxi, takže*

jsem...eee...měla takový..takový záběr, nebo takový ten okruh těch mých praxí hodně, hodně široký, ať už různé ústavy, nebo i dětské domovy, takže tam byli jak senioři, tak děti ...eee...různá, různá potížení, například mentální postižení a podobně, takže si myslím...jako s jistými zkušenostmi jsem sem již nastoupila.“

„ *Můžete mi popsat nyní, když už jste zapracovaná, jakým způsobem si předáváte se svými kolegyněmi informace a v čem je pro Vás tady toto předávání přínosné?* “

„ ...Mmm, myslím si, že asi taková nej...nejprůkaznější je kniha hlášení...kniha denního hlášení, protože vždycky když vlastně nastupujeme do směny, tak jsme povinni si jako pracovníci vždycky to hlášení pročíst, to znamená co se ten den, nebo předešlý den, noc ...eee....ohledně klientů co se událo a nebo taky důležité jsou individuální plány, ze kterého...ze kterých se dá hodně vyčíst právě o tom člověku, o tom klientovi co se s ním děje a ...a taky hodně rozhovory, samozřejmě s ostatními pracovníky. „ „ *Takže považujete tady to předávání za přínos ?* “ „ Určitě ano.“

„ *Můžete mi, prosím říct, jak vnímáte seniory, kteří žijí tady v domově a jestli nějakým způsobem změnili Vaše životní postoje?* “

„ ...Mmmm...no tady při té otázce se musím trošičku pousmát, protože já jsem sem nastoupila s takovou nějakou představou...protože vždycky jsem viděla jako svoji babičku, jako prostě takovou modlu..., takový idol, která byla dobrá přívětivá žena, vždycky prostě ...mmm...srdíčko na dlaní, otevřená, otevřená náruč a ...tady mě přišlo takové jak se říká pro dobrotu na žebrotu, že podáte prst a schlamstnou Vás pomalu celou, ne jenom tu ruku. „ *Takže ovlivnilo to tady Váš životní posto a názor na seniory celkově ?* “ „ N, bohužel hodně a právě v tom negativním smyslu slova.“

„*Práce se seniory Vám přináší určitě denně nové situace, které musíte řešit. Už jsme to vlastně tady nějak nakously. Byly ve vaší práci situace, které Vás poučily do dalšího života? Ted' nemyslím pouze pracovní, ale i osobní život.* “

„ ...Mmmm..no právě jak už jsem předestřela, tady s touhletou vlastně vzájemnou....vzájemnou nevraživostí, nebo nepřejícností, kolikrát až záští mě přijde, že možná že ti lidi tady žijí pod nějakou takovou tou slupkou, nebo za nějakou maskou. Možná, že ve skrytu duše jsou prostě nešťastní ..a myslím si, že my, ačkoliv se pro ně snažíme dělat maximum, tak kolikrát ...se nám to

vrací úplně, úplně v obráceném, než bychom čekali, takže i toto mě poučilo svým způsobem do dalšího života, že by člověk měl být opatrný i s tou vlastní otevřeností. a ..a mít, ...mít i .., nebo znát ty svoje hranice kam až , kdy už prostě ...překračuje i sám svůj stín.“

*„Popište mi, prosím, jakým způsobem je možné prohlubovat ve Vašem zařízení dovednosti a získávat poznatky z oboru.“*

„ Mmm...myslím si, že tady existuje dobře zavedený systém individuálního, vlastně plánování a vzdělávání, kam si pracovník vlastně, nebo musí, musí absolvovat určité povinné školení. To znamená BOZP, požární ochrana a podobně....a.. protože, vlastně podle zákona o sociálních službách musí taky tito pracovníci a pracovníci sociální splnit 24 hodinovou povinnost vlastně vzdělání, školení, tak může člověk i sám se zajímat o nějaké...podle vlastního zájmu si může dál rozšiřovat to o co má zájem.“

*„Takže jakým způsobem se vedení domova dozvídá, o co máte zájem a podle čeho si plánujete tyto školení?“*

„ ..Mmmm podle čeho, jak už jsem řekla, myslím si, že hlavně podle toho osobního zájmu, ale i podle toho o co, nebo v čem je potřeba i ten domov posílit, nebo v čem je potřeba ty pracovníky dál posunout a ...z čeho se to dozvídá vedení...hlavně právě bych řekla tady z vzdělávacích plánů, které jsou myslím dobře, dobře zavedené, nebo tento systém je dobře zavedený a funguje.“

*„ Jak přijímáte skutečnost, že do Vaší práce přibylo něco nového? Ted' mluvím o nějaké pracovní pomůcce, o nějaké inovaci do Vaší práce o novém pracovním postupu.“*

„ Tak jednoznačně mě napadá počítače, různé programy a podobně, myslím si, že každý se toho zpočátku svým způsobem bojí, ale, ale když se právě tento systém dobře zapracuje, tak si myslí, že to může v mnohém, v mnohém pomoci, v mnohém usnadnit. Taky si myslím, že právě třeba nový program, nebo program Cygnus, kde jsou vedeny nové úkony, úkony péče, taky ty individuální plány v mnohém pomohou, než to ruční zpracovávání.“

*„ Existuje ve Vaší praxi v domově pro seniory něco, naco jste opravdu hrdá, že jste tady dokázala, nebo čemu jste se naučila?“*

„ ...Tak, jestli jsem hrdá na něco já sama za sebe...to asi nneprísluší nějak tak posuzovat mě samotné. Ale myslím si, že jsem se naučila, naučila mnohému. Vidím tady jako nejdůležitější, co tady pokulhává taková ta vzájemná spolupráce, umět se navzájem podržet a taky si prostě být všichni jak nápomocni. Kolikrát jako mě samotnou hodně mrzí, když si říkám, že všichni jsme na jedné lodi, navzájem se tady jako pracovníci potřebujeme a kolikrát si sami navzájem podráždíme nohy. Myslím si, že je moc důležité, aby toto, toto fungovalo.“

„ *Celkově práce v domově pro seniory, nejenom seniori, ale ta atmosféra, to jak teďka mluvíte o zaměstnancích, změnili některé Vaše životní postoje? “*

„ ....No... určitě ano...právě jak už, už jsem zmiňovala kolikrát právě tady tady tu nevraživost a podobně, tak si myslím, že je....hrozně důležité, aby člověk sám jako pracoval na sobě a nesnažil se to brát jakoby za své. Umět zase znát nějakou tu hranici, nějakou tu míru, kdy, kdy bych prostě měla poznat, nebo měla bych vědět, že už, už prostě dost. Jo, že člověk je kolikrát takový, že jakože se obětuje, až opravdu obětuje za ty druhé a neumí, neumí to ti ostatní ani třeba ocenit, nebo že se mu to vůbec nevrátí. Tak.“

„ *Poslední otázka. Práce v domově pro seniory ovlivnila váš osobní život, promítá se do Vašeho rodinného života, do jednání s jinými lidmi? “*

„ No myslím si že hodně, protože já jsem bohužel takový ten typ, který, který si nosí práci domů a nosí si problémy domů aaaa kolikrát to není ani, není potřeba, protože je strašně důležité umět opravdu, když člověku skončí ta pracovní doba tak to všechno nechat opravdu v té práci, zamknout dveře, nemyslet na to, žádné takové potíže netahat domů, protože to zbytečně potom vyvolává konflikty a já jsem bohužel ten typ, který potřebuje nějaké takové nedořešené věci pořádně to i třeba s těmi rodinnými příslušníky to probrat, pořádně říct, vyslechnout názor, ačkoliv vlastně je to nemusí vůbec zajímat.“ „ Aaa nemáte pocit, že Vám hrozí nějaký syndrom vyhoření ?“ „No..bohužel ano“. (smích) „*Děkuji Vám za rozhovor. “*

#### **Rozhovor 4 : D. D. v domově pracuje 15 let, středoškolské vzdělání**

„ *Můžete mi, prosím říct, jaké jste měla při nástupu do zaměstnání zkušenosti s prací v sociálních službách? “*

„ Já bych chtěla jenom krátce zdůraznit, že v sociálních službách se pohybuji od roku 1990 a vlastně ta první praxe nebyla vůbec žádná v tom roce 90. tak jsem pak 8 let sloužila na pozici sociální pracovníce a přerušila to mateřskou dovolenou. To bych se chtěla spíše zmínit o tom po návratu z mateřské dovolené, jak to probíhalo v našem domově, protože po zkušenostech z mateřské jsem se vrátila do naprosto nového a dostala jsem se do naprosto jiných podmínek a situací.“

*„Když jste se vrátila po té mateřské, jak jste vnímala nové pracovní prostředí, které zde bylo? Tím myslím kolegy, seniory, jestli se hodně změnili před Vaší mateřskou, po mateřské a vůbec jako celkovou atmosféru v domově?“*

„ ...Eee..v domově..jsem zjistila, vlastně, že co se týká uživatelů,..nebo kolegů se toho změnilo hodně, protože jednat se vyměnily, někteří pracovníci odešli, samozřejmě klasickým odchodem do důchodu a byly tady nové tváře se tu dostaly. To znamená, že jsem se musela znovu sžívat s kolegyněmi většinou, v převážné většině. Když jsem začínala, tak tady fungovala aji civilní služba. To tady už v této době nebylo. Takže ...ee..a co se týká nového pracovního prostředí eee..to na mě působilo dobře, protože ...ee...objekt byl vlastně vystaven úplně nově, byl vlastně...už dokonce znovu rekonstruován po těch letech a opravdu to prostředí bylo příjemné.“

*„ Jak jste vnímala zaškolování do nové práce? Tímto myslím z čeho všeho jste získávala nové poznatky, zkušenosti. Jestli Vás někdo zaškoloval cíleně, nebo jestli jste se učila spíše od kolegů.“*

„ Já jsem se vlastně dostala do pozice, kdy jsem byla zařazena na...do pozice pracovníka sociální péče ...to znamená, že to byla pozice, kdy jsem většinu času strávila mezi klienty. Takže já jsem musela poznatky získávat od kolegyně, která v této pozici již pracovala a ...samozřejmě co nejvíc poznat naše uživatele. A z toho to jsem si pak sama dokázala i sama odvodit, jaké práce, nebo jaké dovednosti tito lidé potřebují, v čem je jim potřeba pomoci.“

*„ Nyní, když už jste zaškolená do své profese, tak jakým způsobem si předáváte se svými kolegyněmi informace? Zajímalo by mě, jestli toto předávání je pro Vás přínosné. Pokud je přínosné, tak v čem.“*

„Informace si předáváme vyloženě takovým tím nejzákladnějším způsobem...ee...vlastně ústně, dá se říct. Písemně jenom v tom principu, že se díváme do denního hlášení, to pokud se

samořejmě nepotkáme s ostatními kolegyněmi, nebo nevíme, co se událo v době, kdy jsme byly mimo pracovní dobu, vlastně kdy jsme tady nebyly. Je důležité vědět, na co si dát pozor co se děje. Předávání musí být.“

*„ Vy pracujete se seniory. Ráda bych se Vás zeptala, jak seniory vnímáte. Ty, kteří žijí tady v domově pro seniory a jestli tady ty zkušenosti se seniory změnil Váš životní postoj. “*

*„ ...Za ta léta možu říct, že jsem si na seniory přivykla. Nebo přivykla...určitě jsem si přivykla ...aa..dokázala bych je více pochopit, než v době, kdy jsem tady nastupovala. Mám takový pocit, že člověk, když tady prožije pár let života,...tak..lépe se vcítí do těch jejich potřeb a ..lépe jim porozumí. Taky si nemyslím, že je moc dobré, když tady nastupují ee...pracovníci v úplně mladém věku, že těžko, těžko se dostávají do situací, kdy tyto...seniory ocení, nebo...kdy, kdy můžou pochopit ty jejich požadavky. Každý člověk je individualita a podle toho se musí vycházet.“*

*„ Práce se seniory Vám přináší denně nové situace. Vy se k těmto situacím musíte nějakým způsobem postavit, musíte je vyřešit. Byla třeba nějaká situace, která Vás hodně ovlivnila do Vašeho dalšího života? “*

*„ ...Konkrétně...nevím na kterou situaci bych si měla vzpomenout. Jedna situace mě ovlivnila velice negativně v tom smyslu, že hned po příchodu po mateřské dovolené, někdo na mě napsal anonym. A to na mě zapůsobilo tak negativně, že jsem si řekla, že opravdu musím oddělit profesní život od svého osobního a nesmím zatahovat...vlastně věci, které se udály v domově nesmím přenášet domů a opačně.“*

*„ Popište mi, prosím, jestli lze ve vašem zařízení prohlubovat dovednosti a získávat nové informace, a jakým způsobem to lze. “*

*„ ...Dovednosti a informace můžeme získávat prostřednictvím školení, které nám, samozřejmě, naše organizace umožňuje a ...my sami, vlastně...na vlastní žádost jako pracovníci sociální péče si můžeme zhotovit určité požadavky na školení a ...vlastně můžeme si sami říct, v čem bychom chtěli získat vlastně víc těch dovedností a podle toho zaměstnavatel, samozřejmě, nám pak vybere kurzy v následujících letech.“*

*„A jakým způsobem se vedení domova dozvídá, že máte o nějaké vzdělávání zájem? To už jste mi zčásti odpověděla. Asi si to napíšete a dál jaký je ten další postup? “*

„...Další postup je, že vlastně taky domov vychází z nabídky na trhu. Eee...vlatně teď po roce 2006, kdy vstoupil nový zákon o sociálních službách, tak vlastně, je více vzdělávacích organizací, které se zabývají těmito nabídkami, takže si to dáme do programu a pak nám vyberou vhodný seminář, nebo nějakou ....“ „Podle čeho Vy konkrétně, když se rozmýšlíte, kterým ten seminář si vezmete, tak podle čeho se řídíte?“ „...My se řídíme hlavně tím, co na nás naši uživatelé kladou za největší...co mají za největší nároky na nás, tak proto podle toho, jaká je skladba našich uživatelů, nebo v čem by chtěli pomoci. To znamená, že i lidi se mění, jak se mění, jak se mění...teď jsem se zasekla....“ „Rozumím tomu dobře, že vlastně ze skladbou obyvatel se částečně mění i požadavky na Vaši práci?“ „Přesně tak, říkám, říkám naše doba nás vybízí k tomu, abychom třeba se snažili poskytnout uživatelům dovednosti v ovládání mobilů i počítačů a to jsou vlastně dovednosti, které, ...s kterými oni dřív nepřišli do styku, takže...i tyto informace je zajímají.“

„*Popište mi, prosím, když už jste mluvila o mobilech, počítačích, jak přijímáte skutečnost, že do Vaší práce přichází takové nějaké nové pomůcky, nebo něco nového. Jak vnímáte tyto inovace ve vaší práci?*“

„Takk...mm...celkově nás doba ovlivnila všechny, nejenom, nejenom naše uživatele. (Smích) Proto my musíme jedine s tím souhlasit, protože všechny mobily a tato výpočetní technika by nám měla práci usnadnit a zlepšit komunikaci. A co se týká mobilů tak možu říct, že je to dobrá věc, protože sami uživatelé můžou navázat lepší spojení s rodinnými příslušníky, nebo se svými blízkými a známými. Proto je to tak sociálně neodtrhuje od...od prostředí, kde oni byli zvyklí žít. A tak je to i s novinkami v práci.“

„*Řekněte mi, prosím, jestli ve Vaší praxi existuje něco, na co jste opravdu hrdá, že jste dokázala.*“ „Co tím myslíte?“ „*E.. co tím myslím. Tak já třeba tím myslím například to, že jsem se tady naučila hodně ty seniory vnímat, poslouchat je, aktivně e poslouchat, komunikovat s nimi. Což si myslím, že se mi, třeba promítá i do dalšího mého života. Máte i Vy něco takového, na co jste opravdu hrdá. Co jste tady zvládla, co jste překonala?*“ „...No jednak jsem překonala v prvé řadě strach ze stáří. Já myslím, že hodně lidí se bojí vlastního stárnutí. A tady, když si všimáme těch lidí, tak...tak vlastně ..jsem zjistila, že..že oni to tak nevnímají, že mají pořád pocit, že, že ...vlastně zůstali v tom svém středním věku, nebo spíše se jim vybavují vzpomínky na své mládí, dětství a období, kdy byli opravdu aktivně činní...vlastně



to své stáří ani neposuzují z toho pohledu, jak je vnímáme my a oni se pořád vidí věčně mladí. Takže z tohoto jsem pochopila, že člověk nemá mít strach ze stárnutí, že spíš má mít obavy z toho, aby byl schopen si sám vše kolem sebe zajistit, aby byl soběstačný...aby potřeboval co nejméně pomoci těch ostatních.“

„*Vy jste mi tím odpověděla i na další otázku jestli se změnila Vaše životní postoje. Jestli tomu dobře rozumím, změnil se Váš postoj ke stáří. Je to tak?*“ „ Úplně s tím souhlasím, nevím, co bych k tomu dodala...snad opravdu, že každý...každý si může částečně za to, jak ve svém stáří bude asi vypadat, protože...jestli dokázal aktivně prožívat svůj život a plnoho...plnohodnotně ho nějak...zhodnotil...ten svůj život, tak to stáří mu potom nedělá takové ...zůstávají mu koníčky a záliby, které může on dál rozvíjet...na které má hodně času a tím pádem nevnímá, že by byl nějak z té společnosti vyloučen .....no to je asi tak všechno.“

„ *Poslední otázka. Zasahuje práce v domově pro seniory, nebo ovlivňuje Váš osobní život?*“

„ .....Eeee...v poslední době se snažím opravdu, jak už jsem jednou řekla nepřenášet si...mm...práci domů...nenosit si domů, nemyslet na to, aby člověk měl, vlastně, nějaký svůj osobní život ...Dřív tomu bylo jinak...pořád jsem doma řešila, co se tady událo a podobně a teď jsem vlastně zjistila, že to vlastně nemá význam, že opravdu se musí udělat úzká čára mezi prací a osobním životem.“

### **Rozhovor 5: L.G., v domově pracuje 5 let, vyučená**

„*Dobrý den, můžete mi, prosím Vás říct, jaké jste měla při nástupu do tohoto zaměstnání zkušenosti s prací v sociálních službách?*“

„No...já jsem měla zkušenost s prací v nemocnici. Byla jsem tam dřív sanitárka.“

„ *Zajímalo by mne, jestli mi můžete říct, jak moc velký je rozdíl mezi prací sanitárky v nemocnici a pracovníci sociálních služeb v domově pro seniory.* “ „No rozdíl...je velký...v nemocnici nebyli jenom senioři a taky se tam ti lidi hodně měnili. Tam...tam je nešlo moc ...mmm...poznat, nebo seznámit se.“

*„ Můžete mi, prosím říct, když jste tady nastoupila, jak jste vnímala nové pracovní prostředí, tím myslím kolegy, kteří byli na oddělení, seniory a hlavně mě zajímá vůbec taková celková atmosféra v domově.“*

*„ Já jsem měla velké štěstí. Nastoupila jsem na oddělení jedna, kde je dobrá, dobrý kolektiv....Bylo to jiné než v nemocnici. U nás na jedničce si pomůžeme, ...když jsem jako nastoupila, tak..se mě ujala staniční sestra a seznámila s ostatními. Byla jsem tady spokojená hned. Holky byly příjemné...jako myslím si, že mě přijaly moc hezky mezi sebe. Moc mi pomohly. „ A seniory?“ „ Ti viděli novou tvář, tak mi hned řekli, co mám komu udělat, na co je zvyklý, byli zvědaví, kdo su a tak...“*

*„ Jak jste vnímala zaškolování do nové práce? Tímto myslím z čeho všeho jste získávala nové poznatky, zkušenosti. Jestli Vás někdo zaškoloval cíleně, nebo jestli jste se učila spíše od kolegů.“*

*„Staniční sestra mi..mmm...ukázala mi zezачátku sešit, kde jsou všechny metodické postupy. Když jsem něco nevěděla, mohla jsem si to tam přečíst. Ostatní holky mi taky pomohly, moc mi ukázaly a ....aji poradil, jak s kým ....s kterým seniorem ....mám zacházet. Aaa..., jako co má rád a co mu nemám říkat a tak. Hodně mi pomohly v tom, že mě ukazovaly jak to na oddělení..jako ..chodí, co kde najdu. Pak už jsem se chytla. Někteří seniory se snažili jako,.. jak to říct..no byla jsem nová...tak zkusit, jestli neudělám něco...něco víc než jiné pracovnice.“ „ Můžete mi uvést příklad?“ „Jejda...no například jedna paní chtěla, abych jí doma po večerech ušila halenu.“ „ A ušila jste?“ „ Ne, ptala sem se holek, co mám dělat a ony mi řekly, ať to nedělám. Že to zkouší.“*

*„ Můžete mi popsat nyní, když už jste zapracovaná, jakým způsobem si předáváte se svými kolegyněmi informace a v čem je pro Vás tady toto předávání přínosné?“*

*„Jujda...no..když se mění směna, tak si řeknem co bylo. Pak si to přečtem v hlášení. Tam je o seniorech. Když je něco mimo lidi, třeba školení, nebo schůze zaměstnanců, je to na nástěnce. ...Bez toho co si řeknem by nešlo dělat. To...by se něco dělalo pořád dokola a nebo.... to nejde. Musím vědět, co se stalo směnu přede mnou a na co si dát pozor.“*

*„ Vy pracujete se seniory. Ráda bych se Vás zeptala, jak seniory vnímáte. Ty, kteří žijí tady v domově pro seniory a jestli tady ty zkušenosti se seniory změnil Váš životní postoj.“*

*„ Nevím, jestli to chcete slyšet, ale ..já vám to řeknu, jak to cítím...když jsem, ne.. nebo...než jsem tu přišla, tak jsem si myslela, že budou rádi, když jim někdo pomůže, poslouží, že se jim někdo věnuje. Ted' vím, že většina tady nikdy nechtěla jít. Jsou zklamaní a tu zlost...to zlo, oni to neobrátlí proti rodině, která je sem dala, ale proti nám. Změnila jsem tady názor na seniory. V tom horším.“*

*„ Práce se seniory Vám přináší denně nové situace. Vy se k těmto situacím musíte nějakým způsobem postavit, musíte je vyřešit. Byla třeba nějaká situace, která Vás hodně ovlivnila do Vašeho dalšího života?“*

*„ ..No..musím vzpomínat.... Každý senior je jiný, nejde je hodit do jednoho pytlá, ale vždycky jsem se snažila pomoci co šlo. Jedna paní mi tady bečela, že za ní nikdo nejde, že má ráda domácí koláče, nikdo jí nic nedonese, nenapeče. Tak když jsem doma pekla...tak jsem jí vzala pár koláčků. Pak jsem zjistila, že mě pomlouvá, jak ani neumím péct, jak ty koláčky byly šizené. Od té doby jsem si ....udělala takovou...jako, ...hranici za kterou nejdu. Jako to už není moje povinnost a hotovo.“*

*„ Popište mi, prosím, jestli lze ve vašem zařízení prohlubovat dovednosti a získávat nové informace a jakým způsobem to lze.“*

*„ Máme každá plány vzdělávání. ..Jako když vím, že něco potřebuju, v něčem se zlepšit, tak si to tam jako napíšu.... Staniční nám taky dává nabídky. Když mě to zajímá, napíšu se. Taky loni jsem se dozvěděla o semináři z novin, tak jsem se domluvila a šla jsem.“*

*„ A jakým způsobem se vedení domova dozvídá, že máte o nějaké vzdělávání zájem?“*

*„ No...to spíš ví staniční. Já jí to řeknu a ona mě nahlásí. Sociálky taky ty naše plány zpracují a dají paní ředitelce. Loni nás hodně chtělo vysvětlit toho klíčového pracovníka, tak se to školení udělalo tady, ať se neplatí moc za cesty. Vyjde to líp.“*

*„ Popište mi, prosím, jak přijímáte skutečnost, že do Vaší práce přichází takové nějaké nové pomůcky, nebo něco nového. Jak vnímáte tyto inovace ve vaší práci?“*

„...Noo..asi tak. Radši si sednu s klientem a budu si povídat, než ztrácet čas nějakou novinkou. To máte jak ten počítač, jak nám to, jako, má jako usnadnit práci...teda než to napíšu, tak už bych to měla rukou stokrát.“

*„Řekněte mi, prosím, jestli ve Vaší praxi existuje něco, na co jste opravdu hrdá, že jste dokázala.“*

„...Nevím...Ale ano, ....strašně se ovládat. ...Nikdy jsem nebyla tak trpělivá a nikdy jsem se nedokázala tak ovládat, jak co su tady.“

*„ Celkově práce v domově pro seniory, nejenom seniori, ale ta atmosféra, zaměstnanci změnil některé Vaše životní postoje? “*

„ Říkala jsem, že máme šikovný kolektiv. Moc mě změnil kolegyně. ...Já jsem nikdy nebyla na takové to duchovní. Tady mi holky ukázaly, že všechno zlé co udělám se mi vrátí. ...a další podobné věci. Naučily mě myslet jinak, ...jsem jako.... vyrovnaná. Já jsem chtěla být sestřička. Rodiče ale byli moc nábožensky založení, tak jsem nesměla na školu. Teď jsem se moc naučila z toho zdravotního. Třeba jak bandážovat nohy, používat prášky. .... Od pár seniorů vím hodně o bylinkách a funguje to.“

*„ Poslední otázka. Práce v domově pro seniory ovlivnila váš osobní život, promítá se do Vašeho rodinného života, do jednání s jinými lidmi? “*

(Smích)...“ Ano, jak celý den tady křičím na nahluchlé seniory, tak dojdou dom a křičím na ně doma. Pak mi nadávají. ....jinak ....dávám si pozor i mimo práci co komu řeknu. Moc se nesvěřuju, jsem spíš opatrná.... Naučila jsem se spíš poslouchat a cítit, jak to ten člověk myslí...., cítím zodpovědnost za to, co dělám.. Myslím, že jsem se naučila být ....vážit si toho co doma mám, protože tady vidím, jak to chodí jinde.“

### **Rozhovor 6: J. R., v domově pracuje 7 let, vyučená, nyní studuje střední školu**

*„ Můžete mi, prosím, říct jaké jste měla při nástupu do zaměstnání zkušenosti s prací v sociálních službách? “*

„..Eee...s prací v sociálních službách jsem do této doby neměla žádnou zkušenost.“

*„ Když jste přišla, nastoupila tady do domova, jak jste vnímala nové pracovní prostředí? Tím myslím kompletní, tedy kolegy, seniory, celkovou atmosféru v domově. “*

*„ Tak jelikož jsem neměla žádné zkušenosti, tak mi to ze začátku připadal takový hrozný zmatek, protože ...bylo spousta jmen...spousta diet jak u seniorů, jména kolegyň, kdo co dělá jakou funkci. Takže byl to takový zmatek.“*

*„ Jak jste vnímala zaškolování do nové práce a z čeho všeho jste získávala nové poznatky, dovednost i a kdo Vás do té práce zaučil?“*

*„ Tak kolegyně mi ukázaly co se jak s kterým klientem dělá a pak jsem se buď zeptala, nebo pozorováním...jsem se dozvěděla nové věci, nebo co s tím dělat.“ „ Poradili Vám, nebo pomohli Vám v tom počátku i senioři samotní trošku ?“ „ ..No (smích) já si myslím, že ...hodně se snažili. Že byli rádi, že mají někoho nového u sebe a taky myslím, že dost mi pomáhali a řekli. Ano.“*

*„ Můžete mi popsat jakým způsobem si nyní předáváte s kolegyněmi informace a jestli je tady toto předávání pro vás přínosné? “*

*„ ..Ráno si řekneme, jestli je třeba...nějaký nový klient s nějakou novou diagnózou, co nového se událo předešlého dne a když ..přečtu si hlášení sester a ..jinak ústně si předáváme informace.“*

*„ Proč je to pro Vás důležité vědět co je nového na oddělení? “ „ Bez toho by jste mohla psychicky i tělesně klidně tomu seniorovi ublížit. Kdybych nevěděla, že v noci spadl a začala ho nutit třeba vstát....to by bylo zlé.“*

*„ Jak vnímáte seniory, kteří v tomto domově žijí? Změnili v něčem Vaše životní postoje? “*

*„ ..Tak senioři v domově...záleží jak..je tady kdo dlouho..samozřejmě. Ti co přijdou noví jsou vděční za všechno jak se říká, za každou pomocnou ruku a za každou věc co jim uděláte a pak...časem si na to zvyknou jakože a myslím si, že, to není tak pak jakože vstřícnější přístup od nich. ....No a životní postoje, ...já myslím že ty jejich zkušenosti a různé životní osudy určitě ovlivní člověka.“ „ Taže můžete vlastně říct, že jste se z jejich životních příběhů i poučila a ovlivnilo to váš postoj k životu ?“ „ Určitě, určitě.“*

*„ Práce se seniory přináší denně nové situace, které musíte řešit. Byly ve Vaší práci takové situace, které Vás taky poučily do dalšího života? Tím myslím nejen do pracovního, ale i osobního života. “*

„..No...myslím si, že tady ty situace mě daly takový ten přístup, jako že...nic se nejí tak horké jak se to uvaří, jako třeba nechat věcem čas aby se to vytříbilo. Naučily mě vykávat spíš a neřešit všechno hned a s horkou hlavou.“ „*Takže to jste si přenesla i do svého osobního života.*“ „*Samozřejmě.*“

„*Popište mi, jakým způsobem lze u vás v zařízení prohlubovat zkušenosti, dovednosti, přijímat nové poznatky z oboru.*“

„*Pořádají pro nás semináře zaměřené na různé..bud' zdravotní oblasti, nebo sociální oblasti. ...Aaa ..jsou tady pozváni lektoři, kteří přednášejí, výběr je široký a určitě si každý vybere.*“

„*Můžete mi říct, jakým způsobem se vedení domova dozvídá o jaké , nebo o co z toho vzdělávání máte zájem a podle čeho si sama školení vybíráte.*“

„*Každý rok dostaneme dotazník, podle k ...do kterého píšeme semináře o které máme zájem a ..myslím že vedení celkem vnímá tady ty naše požadavky a podle toho zajišťuje lektoře. „ „*Takže Vy si vybíráte vlastně podle toho co potřebujete pro práci. Rozumím tomu dobře?*“ „*Ano.*“*

„*Popište mi, jak přijímáte skutečnost, když do Vaší práce přibude něco jiného. Tím myslím novou pracovní pomůcku, nový pracovní postup, podle kterého se musíte řídit. Mám třeba na mysli počítače a tak dál.*“

„*Tak počítače docela zvládám...to si myslím že není u mě problém a jinak ..mmm...vedení po nás chce abychom si tady zařídili co nejširší škálu pomůcek pro seniory, takže i sami doporučujem, co by se mělo koupit a ...docela jsou vstřícní a zatím co jsme měli požadavky, všechny splnili.“ „*A myslíte si, že tyto pomůcky jsou ku prospěchu Vašemu i pro seniory, nebo myslíte si, že je to zbytečnost, která byla zavedena?*“ „*...Já si myslím že k celkové spokojenosti to jenom přispívá.*“*

„*Řekněte mi, prosím, jestli ve Vaší práci tady v domově pro seniory existuje něco, na co jste hrdá, že jste dokázala. Tím myslím třeba to, co jste si přenesla a prospělo Vám i v osobním životě.*“

„*No myslím si, že jsou to třeba ty počítače, které jsem se zde naučila, protože je tady spousta kolegyně, které to nezvládají, a jim poradím.*“

*„ Popište mi, jestli práce v domově změnila některé Vaše životní postoje. Teď nemám na mysli pouze seniory, ale i kolegy a tak dále. “*

*„ ...Tak přineslo mi to to, že je třeba člověku napřed naslouchat, nechat si všechno říct a ...myslím si že je to nejenom o člověku, ale i o okolí zjistit všechny skutečnosti. Neříkat názor hned, ale prostě zjistit ....ostatní věci.“*

*„ Ovlivňuje práce Váš osobní život? Máte teď na mysli, jestli se nějakým způsobem prolíná práce s osobním životem? “*

*„ ...No tak já myslím že jo, že ...člověk je takový vnímavější, víc otevřený přijímat a vnímat energii a pozitivitu jiných a vnímá ten ubíhající život a váží si každého dne.“*

#### **Rozhovor 7: J. P., v domově pracuje na pozici PSP 16 let, nižší zdravotní škola**

*„ Můžete mi, prosím říct, jaké jste měla při nástupu do zaměstnání zkušenosti s prací v sociálních službách? “*

*„ ....Takže já, vlastně jsem měla minimální zkušenosti..e..začínala jsem v prádelně. Přišla jsem teda úplně z jiného oboru..takže jsem v tomto..v těch sociálních službách neměla žádné zkušenosti ...no a v té prádelně tak...vznikla tak nějak touha jít na to oddělení, tak mezi ty lidi. Taky jsem si, vlastně na mateřské udělala tři roky nzpku(nižší zdravotní personál) a pak jsem nastoupila na oddělení.“*

*„ Když jste nastoupila na oddělení, jak jste vnímala nové pracovní prostředí? Na tom oddělení byli pro Vás noví kolegové, byli tady určitě senioři se kterými jste přicházela do styku víc, než v prádelně a byla tady jistě jiná atmosféra. “*

*„...Tak atmosféra...kolegyně jsem některé vlastně znala. Dokonce mě zaučovala kolegyně, která se mnou dělala v prádelně, takže my už jsme se navzájem trošičku znaly z Lukova..takže nebyl problém se navzájem s kolegyněmi sžít a ...myslím, že jsme spolu vycházely dobře. Pak k seniorům jsem hledala cestu, musela jsem je poznat každého zvlášť.“*

*„ Jak jste vnímala zaškolování do nové práce, z čeho jste získávala nové poznatky, dovednosti a zkušenosti? “*

„ Takže zaškolení bylo pro mě automatické, šla jsem vlastně s kolegyněmi a plnila jsem vlastně.....jejich nechcu říct, že příkazy, ale jednotlivé pokyny, nebo jsem dělala úkony s nimi dohromady, dokud jsem si nezapamatovala chod toho oddělení a potom vlastně se člověk stal samostatným, takže už věděl vlastně co má dělat a co ne..takže...“ „*Navedli Vás trošinku i seniori v těch Vašich začátcích?*“ „ ...Určitě ano, schopní lidé, kteří věděli, tak...pomáhali, poradili, no možná někteří trošku využívali, protože viděli novou tvář, tak, samozřejmě, se snažili trošku využívat třeba víc, než bylo potřeba, ale tak je člověk musel poznat a podle toho se zařídit.“

„ *Jakým způsobem si nyní předáváte se svými kolegyněmi informace a v čem je tady toto předávání pro Vás přínosné?*“

„ Takže jednak písemnou formou z hlášení a nebo se, sejdeme se a radíme se něco. Každý nový poznatek, který získáme o klientovi nám pomáhá v přístupu a v věci, vlastně, o klienta..... vést chod oddělení třeba podle momentálního stavu klientů.“

„ *Můžete mi, prosím, říct, jak vnímáte seniory, kteří žijí zde v domově a jestli nějakým způsobem změnili Vaše životní postoje?*“

„...No takže já vlastně ty seniory vnímám tak, že, jsou to vlastně lid. lidé pro které tady su a kteří mě vlastně nějakým způsobem potřebují, takže....člověk získává od nich také zkušenosti, protože mají vlastně, ....taky hodně za sebou a někdy z těch jejich příběhů, když si najde člověk čas a povypráví s nimi, tak určitě se dá poučit a je to jako....“

„ *Práce v domově přináší denně nové situace, které musíte řešit. Byly ve Vašem pracovním životě takové situace, které Vás poučily do dalšího života? Pracovního, ale i osobního.*“

„ ....Určitě situací bylo hodně.. i když teď momentálně nevím. ...nevzpomínám si na žádnou a těch situací za ty léta tady bylo hodně, co se člověk mohl poučit a ....vybrat si.“

„ *Popište mi, prosím, jakým způsobem lze ve Vašem zařízení získávat nové dovednosti a prohlubovat poznatky z oboru. Vy už jste řekla, že vlastně v průběhu té práce tady v domově už vlastně tady takový Váš profesní posun byl, že jste si dodělala školu. Jakým způsobem tady tedy dál prohlubujete ty své znalosti?*“

„ ..Takže já vlastně jezdím na semináře, na školení, které jsou k dané problematice, které nám zajišťuje naše zařízení, nebo popřípadě si i sami třeba...když nás něco zajímá.....můžeme zajet.



A nebo potom literatura, prostě všelijak.“ „*Máte doma nějakou literaturu, nebo tady v práci?*“ „... I v práci, ale i doma, teda jako.“

„*Popište mi, prosím, jakým způsobem se vedení domova dozvídá, o jaké vzdělávání máte zájem a podle čeho si Vy sama školení plánujete.*“

„...Takže vedení domova, vlastně zjišťuje prostřednictvím dotazníku...o jaké školení máme zájem a nebo ..m...sama si vybírám témata, které mě, prostě něco dají, které ....do práce, které...mě můžou posunout prostě dál, které mi pomůžou pochopit třeba...lidí, třeba psychologie, nebo něco takového podobného.“

„*Řekněte mi, prosím, jak přijímáte skutečnost, že do Vaší práce přibylo něco nového? Tím myslím pracovní pomůcku, nový pracovní postup, může to být i zavedení počítačů, které v poslední době proběhlo. Jak to vnímáte?*“

„...Přínos to je samozřejmě...každá nová pomůcka nám ulehčí práci, že. Ty postupy, taky nám zlehčí práci. I když někdy se třeba přimají hůř, ale časem se to tak zaběhne, že, prostě že ...člověk zjistí, že je to...že je to tak správně.“

„*Řekněte mi, zda existuje ve Vaší práci v domově něco, na co můžete být hrdá, že jste dokázala, nebo čemu jste se naučila. U Vás je to určitě to dodělané studium a je ještě něco jiného podobného?*“

„..No tak spíš bych řekla vztah k těm lidem, spíš, ne že bych zrovna byla hrdá, ale spíš mám radost, že se mi podařilo navázat vztah a nebo získat si klienta takového problémovějšího .....že se k němu prostě podaří proniknout a ...získat si důvěru jejich, protože to je potřeba k práci získat si důvěru těch klientů.“

„*Když mluvíme o důvěře. Mám další otázku. Popište mi, zda práce v domově pro seniory změnila některé Vaše životní postoje, a jakým způsobem. Navazují na tu důvěru a získání vztahu. Promítlo se toto Vaše navazování kontaktů a podobně do Vašeho osobního života?*“

„..Ano promítlo. Myslím, že mám třeba větší pochopení pro ostatní kolem. Pro děti i pro manžela, pro rodiče, prostě pro všechny. ...Tak nějak...člověk se zamýšlí víc nad sebou a žebříčkami hodnot ...když třeba opravdu se člověk stará o umírajícího až do konce....tak vlastně...takže svůj život přehodnotí. To jako...to ....ty koníčkové zájmy, záliby se vlastně

nakonec úplně mění. Na prvním místě je vlastně rodina, příbuzní, známí ...navazovat kontakty... prostě být s nimi v kontaktu neustále a ...potom to ostatní až... až někde na konci.“

*„Řekněte mi, prosím, zda práce v domově ovlivnila Váš osobní život a Vaše jednání s jinými lidmi. To znamená, když s někým jednáte v osobním životě, zda máte jiný přístup, než jste měla před tím.“*

„ ...Myslím že ano...postupně časem jak člověk stárne, získává určité zkušenosti, takže...já si myslím, že ..odráží se taky hodně v chování a jednání.“

# **PŘÍLOHA III: DENÍK VÝZKUMNÍKA**

## **1. Odůvodnění zvolení tématu diplomové práce**

Pracuji v Domově pro seniory Lukov již 12 let na pozici sociální pracovníce. Ve své bakalářské práci jsem se zabývala výzkumem na téma „ Jak vnímá senior přechod z domácího prostředí do domova pro seniory “. Během tohoto výzkumu jsem si uvědomila, jak velkou roli hraje v životě seniora, který nastoupí do našeho zařízení personál v přímé obslužné péči. Tehdy mi senioři v rozhovorech nepřímo uvedli, že jejich spokojenost a kvalita poskytované služby je ve velké míře závislá na těchto pracovnících. Uvědomila jsem si, že zaměstnanci zařízení, kteří jsou denně ve styku s uživateli služby, začínají mít mnohdy daleko větší přehled o potřebách seniora a o tom co právě prožívá, než jeho vlastní rodina. Pracovník v přímé obslužné péči je ten, který se první dovídá o zdravotních problémech, o problémech se spolubydlícím, nebo i rodinných. Velmi často, téměř denně pomáhá řešit seniorům situace, které se jinému člověku zdají banální, mnohdy až směšné. Pro seniory jsou však nesmírně závažné a důležité. Uvědomila jsem si, že pracovník v přímé obslužné péči je ten, kdo musí mít znalosti komunikačních dovedností, musí být diplomat a zároveň téměř na půl psycholog, aby se dokázal vžít a odůvodnit si výše zmíněné situace. Tato skutečnost mě přiměla k tomu, abych svůj výzkum opět zaměřila na své pracovní prostředí a tentokrát na personál v přímé obslužné péči. Chtěla jsem zjistit více o těchto pracovnících, o jejich kvalitách a možnostech jejich růstu.

## **2. Základní postřehy**

Když si uvědomím výše zmíněná fakta o důležitosti těchto pracovníků, mám pocit, že pracovník v přímé obslužné péči by měl být člověk, který již má jisté znalosti z oboru a vzdělání, měl by to být kvalitní pracovník. Legislativní skutečnost je však taková, že na kvalifikaci pracovníka v sociálních službách v přímé obslužné péči dosáhne každý, kdo absoluuje základní školu a odborný kurz v rozsahu 150 hodin. Tato nízko nastavená laťka tak nahrává prakticky každému, aby se o práci ucházel.

Má zkušenost je taková, že do zařízení přicházejí pracovníci, kteří nejeví zájem o seniora, o jejich trápení a prožívání. Jejich cílem je dostávat pravidelný plat a odvést nejnutnější práci.

Z pozorování a z komunikace s takovými pracovníky jsem nabyla dojmu, že svou práci odvádí téměř mechanicky. Někdy se to neprojevuje na kvalitě jejich práce, pracují přesně podle daných předpisů, plní je svědomitě. Nedávají však nic navíc. Nic, co není stanoveno náplní práce, je nezajímá. Neprojevují zájem o klienta samotného a také se nevyjadřují k jakékoliv pracovní problematice. Velmi často se seniory ani při své práci nepromluví. Jejich profesní růst v podstatě neexistuje a ani jej nechtějí.

Druhý typ pracovníků je tvořivý. Do zařízení nastoupili převážně z toho důvodu, že pomáhat lidem cítí jak poslání. Živě komunikují se seniory a také společně s dalšími podobnými pracovníky se snaží hledat řešení problémů, nebo obtíží seniorů. Těmto pracovníkům práce něco přináší. Projevují kladné, nebo záporné emoce a každá situace je pro ně novou zkušeností, za které dokážou čerpat. I když je to pro ně situace třeba nepříjemná, vezmou si z ní ponaučení a pozvedne je opět o něco výše. Podle mého pozorování a podle rozhovorů s těmito pracovníky mě zaujalo, že převážné procento je věřících. Většina z nich pochází z vesnice. Co se týká vzdělání, nenašla jsem žádnou vyhraněnou skupinu.

### **3. Úvahy o výzkumu**

Když jsem si stanovila otázky polostrukturovaného rozhovoru, začala jsem mít dilema s kým vlastně rozhovor uskutečnit. Mým cílem je ukázat, jak může člověk růst nejen profesně, ale i jako osobnost v přímé obslužné péči. Ukázat, že i v tak nepopulární profesi se člověk rozvíjí a osobnostně i profesně roste. Položila jsem si otázku, zda je možné provést rozhovor na toto téma s pracovníci, která považuje práci v sociálních službách za práci přechodnou, než „si najde něco lepšího“. Jeden rozhovor jsem pokusně uskutečnila a došla k závěru, že možné to je, ale ne přínosné. Z rozhovoru vyplynulo, že pracovníce zde „není od toho, aby si něco myslela, něco vnímala, ale aby všechny umyla a šla domů“. Proto jsem se rozhodla za účelem rozhovoru oslovit ty pracovníce, na kterých je vidět zájem o práci a také jejich posun. Tím posunem rozumím to, jak přistupují k uživateli, jak projevují zájem o nové informace, přichází s novými, inovativními nápady a postřehy.

Ve správnosti mého postupu při výběru výzkumného vzorku mne utvrdila i skutečnost, že pouze jedna pracovníce mi odmítla rozhovor poskytnout. Oproti tomu, když jsem chtěla provést pokusný rozhovor, odmítlo pracovníc osm.

#### 4. Sebereflexe na otázky rozhovoru

Při přepisování rozhovorů jsem místy měla pocit, jako bych si na ně odpovídala já sama. Spousta myšlenek mých kolegyně byla stejná, jako myšlenky a pocity mé. Bylo zajímavé, jak rozhovory přibývaly, všimnout si, jak která kolegyně vnímala určité věci. Když mi při téměř posledním rozhovoru jedna respondentka řekla, že „zpočátku jí připadalo zařízení jako hrozný chaos, spousta jmen a spousta diet...“, vybavila jsem si, že i já jsem měla podobné pocity. S postupem času tento pocit však vytěsnil ty silnější prvotní zážitky, jako byla obava z klientů a z jejich jednání, což také v rozhovorech zaznělo. Každé utkvělo něco jiného. Uvažovala jsem, co bych k položeným otázkám ještě dodala já.

Během svého působení v domově pro seniory jsem začala studovat. Prvotním impulzem k mému studiu byl zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který mi vzdělání přímo předepisoval. Mohla jsem však také odejít z profese a najít si práci jinou. Měla jsem možnost vrátit se ke své původní profesi v oboru elektrotechniky. Přes to jsem to neudělala a rozhodla se studovat. Bylo to pro to, že práce se seniory mi připadala zajímavá.

Během těch dvanácti let strávených v domově jsem úplně změnila své vnímání světa. Přešla jsem od strohé řeči čísel a měření ke komunikaci, opravdovosti, akceptaci a empatii. Dříve jsem byla zastáncem všeho měřitelného. To, co se nedalo změřit, mne nezajímalo. Dnes si troufám tvrdit, že chápu život v úplně jiných dimenzích, které jsou nehmatatelné a nezměřitelné.

Přemýšlím, co mne tak ovlivnilo a proč. V první řadě to byly kolegyně, se kterými mohu hovořit, diskutovat a tvořit. Některé z nich mi daly do života velmi mnoho pozitivního, často jsem právě u nich nabírala novou energii a sílu jít dál. Ukázaly mi a naučily mne načerpat novou energii, odpouštět, relaxovat a umožnily mi duchovně růst. Některé mi za ta léta dokázaly znepříjemnit život, ale i těm jsem vděčná za to, že mi daly možnost nahlédnout do odvrácené stránky mého povolání a poučit se z chyb.

Dále to byli senioři. Hodně jsem se poučila z jejich životních příběhů, které nebyly vždy veselé. Za ta léta jsem slyšela velmi mnoho o koncentračních táborech, hrůzách války, o spoustě útrap. Naučila jsem se vážit si doby, ve které žiji. Jednání seniorů, které často hraničí se

sobectvím, mne naučilo trpělivosti, taktice a manipulaci, kterou musím na seniory použít, když chci něčeho dosáhnout. Zejména pak, když musím seniorům sdělit něco, co se jim nebude líbit a to tak, abych je neurazila. Naučila jsem se jemnou formou říct nepříjemné a tvrdé věci. Například, když jsem nucena promluvit se seniorem o tom, že je hodně cítit a je potřeba, aby více dbal na svou hygienu.

Situace, které mi práce v domově pro seniory denně přináší, jsou velmi nepředvídatelné a vyžadují většinou rychlé, operativní a diplomatické řešení. I tomu jsem se naučila a přenesla si to do svého osobního života. Má změna v osobním životě se nejvíce projevuje ve změně osobních postojů. Například dříve jsem hodně lpěla na tom, aby moji synové vynikali ve škole a patřili mezi ty nejlepší. Dnes, i když jim to nemohu tak přímo přiznat, je pro mne prioritou, že je mám a že jsou zdraví. Rovněž manželství a rodinných hodnot si vážím daleko víc. A proč? Tak, jak zaznělo v jednom rozhovoru. Když vidím ty vztahy v rodinách našich seniorů, vážím si daleko víc toho, co mám.

## **5. Reakce na rozhovory**

Zajímavé a příjemné bylo i zjištění, že téměř všechny respondentky uvedly, že jsem je svými otázkami přiměla dívat se na jejich práci jinými očima. Podle jejich slov se doted' dívaly na svou práci jako na pomoc a službu jiným lidem. Najednou si uvědomily, když si celý rozhovor rekapitulovaly, že jejich práce má přínos i pro ně. Ať je jakkoliv náročná. Pochopily, že se mění jako lidé. Dříve si byly vědomy skutečnosti, že se něco naučily. Jednalo se však o věci "hmatatelné", jako například práce na počítači, nebo práce s novou pomůckou. Nikdy nepřemýšlely o sobě a své změně. Jedna kolegyně uvedla, že se ptala i svých kamarádek, zda se jim zdá jiná, než před nástupem do domova. I ty jí změnu potvrdily.

Při provádění rozhovorů s respondentkami bylo cítit, jak je práce v domově pro seniory psychicky vyčerpávající a jak zbavuje člověka iluzí.

Skutečnost, že atmosféra v domově není, až tak úplně pozitivní dokazuje i fakt, že všechny respondentky mne žádaly o zachování mlčenlivosti, aby se ostatní na oddělení nedozvěděly, že mi poskytla rozhovor. Jejich hlavním argumentem bylo to, že kolegyně nemají rády, když „jedna vybočuje z řady“.

