

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Jana Větršíšková

*Výměna informací mezi pracovníky sociální služby
a zákonnými zástupci uživatelů z pohledu
zákonných zástupců uživatelů služby denních
stacionářů pro lidi s mentálním postižením*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Martin Bednář, Ph.D.

2016

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci 2. 3. 2016

Jana Větršíšková

Na tomto místě bych ráda poděkovala svému vedoucímu Mgr. Martinu Bednářovi Ph.D. za čas, který mi věnoval a za opravdu cenné připomínky a rady. Děkuji také všem respondentům, kteří byli ochotni účastnit se výzkumu. V neposlední řadě děkuji svému příteli a rodině za trpělivost a obrovskou podporu v průběhu celého studia.

Obsah

Úvod.....	1
I. TEORETICKÁ ČÁST	3
1 Denní stacionáře pro osoby s mentálním postižením	3
1.1 Denní stacionář.....	3
2 Mentální postižení.....	4
3 Neformální péče.....	4
3.1 Pečující osoba.....	5
3.2 Dopady u dlouhodobě pečujících osob	6
4 Opatrovník	6
5 Komunikace	7
5.1 Verbální komunikace	8
5.2 Neverbální komunikace	8
5.3 Možné bariéry v komunikaci	9
6 Rodina a její důležitost	11
II. VÝZKUMNÁ ČÁST.....	13
7 Metodologie výzkumu	13
7.1 Výzkumná otázka a cíle	13
7.2 Metoda sběru dat	13
7.3 Výzkumný soubor	15
7.4 Průběh výzkumu.....	16
7.5 Metoda zpracování dat	17
8 Interpretace dat	18
8.1 Postoj ke komunikaci	18
8.2 Informační techniky a nástroje v zařízeních	19
8.3 Užitečnost a efektivnost jmenovaných technik a nástrojů	22
8.4 Techniky výměny informací, které respondentům v zařízení chybí	24

8.5	Témata, která zákonné zástupce nejvíce zajímají	25
8.6	Nepříjemná témata, která respondenti odmítají	26
9	Diskuze	28
10	Srovnání výzkumů	29
11	Doporučení pro praxi	34
	Závěr	36
	Seznam zdrojů a literatury	38

Úvod

Ve své bakalářské práci se zaměřuji na výměnu informací mezi pracovníky sociální služby a zákonnými zástupci uživatelů z pohledu zákonných zástupců uživatelů služby denních stacionářů pro lidi s mentálním postižením. Cílem této práce je zjistit, jaké různé informační techniky a nástroje se v denních stacionářích používají, sledovat jejich efektivitu a účinnost, záměrem výzkumu je i zmapovat, jaké výhody a obtíže různých informačních nástrojů a technik vnímají zákonní zástupci. Pozornost věnuji i obsahu takovéto výměny informací, konkrétně se tato práce zaměřuje na oblasti informací, které jsou pro zákonné zástupce nejdůležitější, nepříjemné, či dokonce tabu.

Kozlová (2005, s. 30) uvádí, že pokud klient přichází ze spolupracujícího a funkčního rodinného prostředí, není pro něj vhodnější služba, než denní stacionář. Matoušek (2013, s. 13) také přikládá rodině velký význam a řadí ji mezi jednu z cílových skupin, se kterou sociální pracovník pracuje, konkrétně jako cílovou skupinu zmiňuje klienta a jeho rodinu.

Bakalářskou práci jsem rozdělila do dvou částí. Teoretická část je zaměřena na ukotvení některých klíčových pojmů a oblastí informací. Zaměřuji se například na definici denních stacionářů, krátce se věnuji mentálnímu postižení. Část je věnovaná také osobě pečující a dopadům, které na ni taková péče může mít. Zmiňuji také institut opatrovníka, abych zohlednila i osoby, které jsou omezené ve své svéprávnosti. Část teoretické práce je věnována komunikaci a důležitosti rodiny v životě jedince.

Cílem výzkumné části je představit výzkumnou otázku, vysvětlit průběh výzkumu, charakterizovat výzkumný soubor. Dále zde popíši, jak probíhal samotný výzkum a způsob jak budu pracovat s daty, které výzkumem získám. Výzkumná část také sleduje prezentaci získaných dat, kterou doplním o citaci výpovědí respondentů a představím výsledky své práce.

V závěru práce se zaměřuji na srovnání výsledků výzkumu, který je součástí této práce s výsledky, které obsahuje má práce absolventská. Zaměřuji se také na svůj návrh metodiky výměny informací, která by měla být vhodná jak pro pracovníky, tak pro zákonné zástupce uživatelů. Ve své podstatě se jedná o jakési doporučení do praxe.

Myslím si, že tato práce je vhodná pro studenty sociálních oborů, pro pracovníky denních stacionářů i samotné zákonné zástupce. Abych posílila možnou využitelnost práce, zařadila jsem do její obsahu již zmíněný nástin metodiky výměny informací.

Pro toto téma jsem se rozhodla na základě čtrnáctidenní praxe v denním stacionáři, kde jsem měla možnost pozorovat, jakým způsobem taková výměna informací probíhá a velmi mě zajímalo, jak ji vnímají obě zúčastněné strany, tedy pracovníci služby a zákonní zástupci. Je velmi časté, že literatura popisuje jak komunikovat s člověkem, který má různý typ postižení, ale nabyla jsem dojmu, že na zákonné zástupce se zapomíná. Monotematické číslo časopisu Sociální práce/Sociálna práca o tématu tak, jak jej mám vymezeno, vydáno nebylo. Tento odborný časopis ale obsahuje recenzované články, které se dotýkají klíčových slov mé bakalářské práce. Ostatní odborné časopisy, které se věnují sociální oblasti, taktéž pojednávají pouze o klíčových pojmech, nikoli o tématu z perspektivy, ze které na něj pohlíží tato práce.

Cílem denních stacionářů je dle Kozlové (2005, s. 30) zachovat nebo pozitivním směrem ovlivnit kvalitu života těch lidí, kteří sice potřebují pomoc jiné osoby, ale zároveň část dne tráví ve svých rodinách. Myslím si, že pokud je zákonný zástupce dobře informován o tom, co se ve službě děje, jaké probíhají aktivity nebo například, jaké dělá uživatel pokroky, může i po odchodu uživatele ze služby napomáhat k jeho rozvoji, k tréninku dovedností a podobně.

Kapitola, která nese název „Denní stacionáře pro osoby s mentálním postižením“ je převzata z obsahu mé absolventské práce vzhledem k podobnému charakteru zadání.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Denní stacionáře pro osoby s mentálním postižením

Za účelem otevření tématu a uvedení do problematiky bych ráda v první řadě v obecné rovině vymezila stacionáře pro lidi s mentálním postižením, posléze se zaměřím jen na jeho denní podobu, neboť je klíčová pro moji práci.

Encyklopedie sociální práce definuje stacionář jako variantu péče, která napomáhá klientovi zůstat v jeho bezprostředním prostředí, protože nežádá neustálé setrvání klienta v zařízení. Služba je poskytována ve dvou variantách docházky – denní a týdenní (Matoušek, 2013, s. 431). Dle zákona o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách §38) patří do služeb sociální péče, které si kladou za cíl být nápomocny při zařazení člověka do všedního života, podporují jeho soběstačnost a zaručují ctihodné a adekvátní zacházení.

1.1 Denní stacionář

Zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách §109) charakterizuje denní stacionář následovně: „*Denní stacionář poskytuje ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.*“ Zjednodušeně se dá říci, že se jedná o osoby, které bydlí ve své domácnosti nebo jiných typech podporovaného bydlení, ale potřebují dohled jiné fyzické osoby (Matoušek, 2013, s. 431). Část dne tedy tráví ve stacionářích a po zbytek času se o něj stará rodina či někdo jiný (Novosad, 2009, s. 67).

Smyslem denních stacionářů je udržet nebo zdokonalit kvalitu života klientů prostřednictvím celé škály aktivit, které zařízení nabízí. Na druhou stranu jej také můžeme chápat jako možnost úlevy pro blízkou rodinu, především pro osoby pečující (Matoušek, 2013, s. 432). S tím souvisí i to, že některé stacionáře nabízí možnost dopravy klientů do služby (Kozlová, 2005, s. 30). Společně se stacionářem mohou být zřizovány i jiné služby, jako je například chráněné bydlení nebo sociálně-terapeutické dílny (Matoušek, 2013, s. 431).

Účelem této kapitoly bylo zaměřit se na denní stacionáře jako jednu z forem péče o osoby s mentálním postižením, kterému se budu věnovat v následující části.

2 Mentální postižení

Motivaci, proč jsem se rozhodla zaměřit na denní stacionáře pro osoby s mentálním postižením, jsem zmínila již v úvodu. Obsahem této kapitoly bude stručné teoretické vymezení tohoto konkrétního typu postižení.

Zdravotně postižený člověk bývá společností často označován jako něco, co se vymyká normě. V naší společnosti je oproti tomu naprosto běžné, že jsou mezi námi lidé s postižením a měli bychom je vnímat jako naprosto normální a přirozené. Jsou mezi námi, byli a budou i nadále (Krhutová, 2010, s. 50).

Mentální postižení můžeme definovat jako pojem, který souhrnně zastřešuje vrozený nedostatek inteligence. Docílit adekvátního stupně schopnosti myšlení je v podstatě nemožné, což způsobuje i další navázané komplikace (Vágnerová, 2008, s. 289). Ačkoliv se jedná o trvalé postižení, můžeme jeho dopady a důsledky zlepšit pomocí různých metod (Matoušek, 2013, s. 393-394). Stálost tohoto postižení ovšem ovlivňuje nejen konkrétního jedince, ale působí i na rodinu, na jejich názory a životní postoje (Vágnerová, 2008, s. 289).

Pokud chceme něco sdělit osobě s mentálním postižením, je důležité zvolit obsah našeho sdělení přiměřeně k jeho rozumovým schopnostem. Zvýšenou pozornost bychom měli věnovat jeho neverbálním projevům, díky kterým se můžeme utvrdit v tom, že člověk rozumí tomu, co mu sdělujeme. Pro jejich komunikaci je charakteristické, že je velmi jasná a bezprostřední (Novosad, 2009, s. 156).

Jak jsem již zmínila, postižení jedince ovlivňuje nejen jeho samotného, ale i jeho nejbližší rodinu, která mu ve většině případů poskytuje péči. Vzhledem k tomu, že se jedná o laika, který není nijak proškolen či registrován, označujeme takový typ péče za neformální.

3 Neformální péče

Zaměřit se na tuto formu péče a pečující osoby mi přijde velmi žádoucí, neboť jsou v této pozici velmi často právě zákonní zástupci osob s mentálním postižením. Taková

péče je ovšem velmi náročná a nese s sebou i negativní vlivy, které na pečující osobu působí.

Osoby blízké osobě s mentálním postižením poskytují péči, která doplňuje a obohacuje možnosti péče, kterou poskytují sociální služby. Dnes již je pro takovou péči zcela běžné označení neformální, neboť je poskytována neregistrovanými subjekty, na rozdíl od formální péče, kterou poskytují registrovaní poskytovatelé (Michalík, 2012, s. 103).

Neformální péči zajišťuje tedy především rodina, blízcí příbuzní, přátelé nebo sousedé. Nejedná se o profesionály, ani nejsou nijak vyškoleni. Jejich práce není ošetřena smlouvou, která by vymezovala jejich pečovatelské povinnosti, ani není finančně ohodnocena. Kromě pečovatelských úkonů poskytují i emocionální podporu a pomoc. Ve své „práci“ jsou v podstatě nonstop (Triantafillou, 2010, p. 11).

Osoba, která poskytuje neformální péči je označována, jako osoba pečující, které se budu věnovat v následující pasáži.

3.1 Pečující osoba

Osobu, která pomáhá jiné osobě s každodenními běžnými záležitostmi, označujeme pojmem osoba pečující. Takové osoby budou patřit mezi respondenty výzkumné části, proto považuji za důležité je teoreticky ukotvit. V tomto oddíle také naznačím, jaká je souvislost mezi osobou pečující a pobytem osoby s mentálním postižením v denním stacionáři.

Často se osobou pečující o postižené dítě stane jeho rodič, který rázem získá nové role a funkce, které musí zastat. Už se nenachází jen v rodičovské pozici, ale svým způsobem musí být také zdravotník či pečovatel. Změna životní pozice se odrazí také na materiální stránce rodiny, často totiž musí opustit zaměstnání (Landischová, Matoušek, Palme, 2014, s. 99-100).

Pomoc pro pečující osoby může představovat denní stacionář, protože člověk má prostor chodit do práce v době, kdy je klient v zařízení a po zbytek dne se mu může plně věnovat (Novosad, 2009, s. 73-75). Nejde však vždy jen o možnost chodit do zaměstnání, Kozlová (2005, s. 30) tuto sociální službu popisuje v souvislosti s možnou úlevou pro blízké a pečující osoby.

3.2 Dopady u dlouhodobě pečujících osob

Péče o jinou osobu s sebou přináší změnu životního režimu, klade na pečujícího různé požadavky, ale je i zdrojem jistých omezení a důsledků, kterým se budu věnovat v následující části této páce.

Na pečující osobu jsou kladeny vysoké nároky, jak fyzického charakteru, tak i na jeho emocionální a psychickou vyrovnanost. Na zaměstnání v podstatě nezbyvá čas, což se projeví i na finanční situaci rodiny. Obecně má nedostatek času za následek osamocenenost a izolaci pečujících osob, v rodinách je pozorovatelné zvýšené procento rozvodovosti (Novosad, 2009, s. 74).

Odchod ze zaměstnání a s tím i ztížená finanční situace rodiny je často jedním ze zdrojů deprivace. Frekventované příznaky deprivace u pečujících osob jsou stavy únavy, rezignace, v některých případech celá situace vygraduje v rozpad rodiny (Landischová, Matoušek, Palme, 2014, s. 99-100).

Fond dalšího vzdělávání realizoval v roce 2014 výzkum, který nesl název „Podpora neformálních pečovatелů“ a jednou ze zkoumaných oblastí byl právě dopad na dlouhodobě pečující osoby. Mezi nejčastější důsledek patří ztráta volného času. Zde bych ráda poukázala na další zkoumaný jev, a to, že péče o nezletilé dítě zabere v průměru 93 hodin týdně, péče o zletilé dokonce 99 hodin týdně. S tím souvisí i druhý nejčastější dopad – omezení společenského života (Tomášková, 2015, s. 20-21).

4 Opatrovník

I člověk, který zastává funkci opatrovníka osobě s mentálním postižením, spadá do kategorie zákonných zástupců, proto bych ráda tento institut v následující části vydefinovala.

Pokud je člověk osobou s omezenou svéprávností, znamená to pro něj řadu omezení. Jedním z nich může být, že nemůže uzavřít smlouvu se službou, takže například i s denním stacionářem. V tuto chvíli na řadu přichází zákonný zástupce, kterým může být i soudem stanovený opatrovník. V případě, že se nikdo takový v rámci rodiny či přátel nenachází, využívá se institutu opatrovníka veřejného (Čamský, Krutilová, Sembdner, 2011, s. 83 - 84).

Člověk, kterému má být jmenován opatrovník má právo podílet se na rozhodnutí, kdo bude touto funkcí pověřen. Pokud zvláštní přání nemá, je soudem jmenován někdo

z osob blízkých za předpokladu, že tato osoba splňuje podmínky vymezené zákonem, jako je například dlouhodobý zájem o opatrovance. Funkce opatrovníka s sebou mimo jiné přináší spoustu povinností, jako je správa majetku, zájem o opatrovance, či jakýsi dohled nad jeho životem (Neubertová, 2013, s. 30).

Při výkonu této funkce je důležité mít na paměti, kde moc rozhodovat za klienta končí a kde začíná pole působnosti, ve kterém se klient může rozhodovat sám. Překročení kompetencí a direktivní přístup můžeme ovšem leckdy pozorovat nejen ze strany opatrovníků, ale i rodiny, která má tendence ovlivňovat a zasahovat do věcí, které neřadíme mezi právní úkony (Čamský a kol., 2011, s. 84). Opatrovník například nemá právo rozhodovat za opatrovance ve věci manželství, rodičovských povinností a práv (Neubertová, 2013, s. 30).

5 Komunikace

Výměna informací je jedním z klíčových pojmů této práce, proto považují za nezbytné zaměřit se na definování komunikace, na komunikaci verbální i neverbální a v neposlední řadě na různé obtížnosti, kterým musíme v průběhu výměny informací čelit.

Komunikace je pro nás možností, jak někomu předat informace, něco mu sdělit nebo s ním něco sdílet. Abychom předcházeli možným nedorozuměním je nutno mít na paměti, aby naše sdělení bylo co možná nejjasnější (Kanitz, 2005, s. 38). Obvykle má svůj cíl, své funkce a smysl. Jednu z nejčastějších funkcí můžeme pojmenovat, jako informativní – chceme někomu předat zprávu, sdělit mu informace, nebo se s ním na něčem domluvit. (Vybíral, 2005, s. 31).

Mezi komunikační prostředky můžeme zařadit nejen verbální formu komunikace prostřednictvím řeči a mluvené formy, ale patří sem i psaná podoba a v neposlední řadě i komunikace neverbální (Kohoutek a kol., 1998, s. 24). Jan Vymětal tuto teorii dělení obohacuje ještě o jednu dimenzi, a to komunikaci prostřednictvím činů a skutků (Vymětal, 2008, s. 23). Verbální a neverbální úrovní komunikace se budu věnovat v následující části.

5.1 Verbální komunikace

Pro tento typ výměny informací je klíčová řeč, která ve většině případů probíhá skrze slova (Kohoutek a kol., 1998, s. 27). Někteří lektori komunikace se domnívají, že jsou zástupci rozumové části sdělení, nesou rozumovou složku (Plamínek, 2008, s. 43). Slova, která používáme, nesou určitý význam, mají nějaký smysl. Ne vždy je to jednoznačné, různí lidé jim mohou přisuzovat různý význam (Janáčková, 2009, s. 17). Nepochopení může plynout i z toho, že klient používá svůj vlastní specifický slovník, který obsahuje slangové výrazy či dialekt. Dnes ale mají pracovníci svou pozici značně jednodušší díky nepřebornému množství specifických slovníků, které se již běžně na našem trhu vyskytují (Gabura, Pružinová, 1995, s. 33).

Slova hrají také nezastupitelnou roli při tvorbě otázek. Obecně dovednost správně pracovat s otázkami je při efektivní komunikaci nesmírně důležitá. Tvořit otázky, které jsou uzavřené, nám při práci s klientem nepomůže, jeho odpověď bude pravděpodobně jednoslovná, případně velmi stručná. Správná formulace otázky je jasná a pro přijímajícího srozumitelná. Zároveň množství dotazů by mělo být přiměřené (Gabura, Pružinová, 1995, s. 32-33).

5.2 Neverbální komunikace

Intonace hlasu, tempo řeči, pohyb těla nebo například výraz obličeje – to jsou pouze některé neslovní projevy, které dokreslují nebo zdůrazňují náš slovní, verbální projev (Kohoutek a kol., 1998, s. 31). Klapetek (2008, s. 113) uvádí, že dle mnohých odborníků je naše porozumění informacím závislé na verbální stránce pouze v 7%, zbylých 93% pochopení ovlivňuje právě komunikace neverbální.

Komunikace beze slov toho mnohdy prozradí více, než komunikace verbální, právě díky tomu, jak dokresluje a dotváří význam toho, co říkáme (Novotná, 2014, s. 47). Často prostřednictvím řeči těla neúmyslně vyjadřujeme své pocity, své emoce, někdy i ve větší míře, než bychom si přáli (Borg, 2012, s. 18). Pozornost bychom měli zaměřit na výraz obličeje zákonného zástupce, díky kterému můžeme rozpoznat, zda se stydí, je v rozpacích nebo ho naše sdělení rozčiluje. Neméně důležité jsou ruce a pozice těla, například sevřené pěsti mohou znamenat rozzlobení.

Při rozhovoru dbáme na dodržování očního kontaktu, ovšem pouze v akceptovatelném rozsahu jak pro pracovníka, tak pro zákonného zástupce (Havránková, 2013, s. 98).

Málokdo se domnívá, že pouze slova stačí k tomu, aby nás partner v komunikaci správně pochopil a rozuměl našemu sdělení (Borg, 2012, s. 31). Souvislost mezi komunikací verbální a neverbální je tedy nesporná. Jedna posiluje druhou a umocňuje její význam, na druhou stranu ovšem také mohou být ve sporu či nesouladu, což bezpochyby působí na toho, kdo informaci přijímá (Klapetek, 2008, s. 114).

5.3 Možné bariéry v komunikaci

Ne vždy se podaří, že spolu dva lidé dokáží komunikovat efektivně či takřka bezchybně. Potíže, které se v komunikačním procesu objeví, mohou být zapříčiněny samotnými aktéry komunikace, mylným pochopením či nepochopením sdělovaných dat (Plamínek, 2008, s. 44). V této kapitole krátce pojednávám o některých z nich.

Ráda bych na prvním místě zmínila mezigenerační komunikaci, protože si ze svých praktických zkušeností troufám tvrdit, že znatelný věkový rozdíl mezi pracovníkem služby a zákonným zástupcem není nikterak neobvyklý. Dle Jiráskové (2005, s. 62-63) je základním principem mezigenerační komunikace pravidlo, které se dá aplikovat i na komunikaci obecně, a to přijmout druhého člověka v diskuzi jako rovnocenného partnera a vnímat jej jako osobnost, která má svoje zkušenosti. Jako praktický příklad překážek, které se mohou při takovéto komunikaci objevit, uvádí následující: nesourodé životní zkušenosti pracovníka a rodiče, nejednotné představy o tom, co je v životě správné, rozdílné pojetí mluveného i psaného projevu, objevit se může také diskriminace kvůli vyššímu věku.

Další z komplikací bych ráda demonstrovala na příkladu. Zákonný zástupce přijde za pracovníkem s nějakým relevantním souborem informací, které jsou pro něj důležité a dotýkají se služby, avšak pracovník se k celé situaci postaví poněkud lhostejně. Plamínek (2008, s. 59) tuto bariéru pojmenoval jako neochota podívat na problém očima druhého. Pracovník není schopný akceptovat, že se jedná o téma, které je pro rodiče důležité, ale nemůže si z profesního hlediska dovolit odejít. Jeho negativní postoj se poté odrazí v kvalitě naslouchání, které může být vzhledem k výše zmíněnému například selektivní, kdy se zaměřuje jen na informace, kterou jsou pro něj

relevantní. Dalším typem může být naslouchání významové, kdy pracovník přijímá fakta, ale nedbá na emoční rovinu informací. V extrémním případě může dát rodiči jasně najevo, že nestojí o sdělované informace, v takovém případě jde o nenaslouchání.

Pokud zákonný zástupce vycítí takovýto lhostejný postoj pracovníka je možné, že z celé situace zvolí únikovou cestu přes tzv. moralizování a používá fráze jako „vaší povinností je...“, „vy musíte, protože jste za to placení...“ a jiné (Vymětal, 2008, s. 37 - 39).

Dotkla jsem se tématu informací a ráda bych jej ještě rozšířila o dimenzi množství informací, které jsou zákonným zástupcům předávány. Aby měl pracovník jistotu, že zákonný zástupce bude ze schůzky odcházet s plnohodnotnými informacemi, je nezbytné, aby množství předávaných dat korigoval, prospěšně se jeví nejdůležitější body opakovat, aby v celkovém množství informací neunikly pozornosti (Plamínek, 2008, s. 89). Důležité je také zamyslet se nad prostředím, kde výměna informací bude probíhat, pro úspěšnou komunikaci je nezbytné, aby se jednalo o místo, které je příjemné a nerušivé. Neméně důležité je, aby si partneři vyčlenili dostatek času, neboť i to je faktor, který by se na výměně informací mohl negativně podepsat (Kanitz, 2005, s. 22). Mezi další důležité faktory Novotná (2014, s. 42) řadí motivaci k rozhovoru, sociální postavení, aktuální emoční prožívání aktérů, vzájemné vztahy či například dosažené vzdělání.

Někdy se pracovník může rozhodnout komunikovat se zákonným zástupcem o tématu, které pro něj není akceptovatelné, možná ho vnímá i jako tabu. Tabu od nepaměti znamenala hranice kolem nebezpečného teritoria. Je to téma, ke kterému se nechtějí lidé přiblížit, drží si od něj odstup, můžeme zjednodušeně říci, že je pro ně za hranicí (Pernerová, 2000, s. 15). Ne vždy se ovšem musí jednat o tak extrémní případ, ale i přesto se může jednat o oblast informací, která je pro zákonného zástupce nepříjemná. Friedemann Schulz von Thun (2005, s. 80) popisuje tzv. řečové prostředky k sebezakrytí. Zákonný zástupce se bude velmi snažit odosobnit se od svého vyjádření k danému tématu. Místo odpovědi: „Toto téma rozhovoru je mi nepříjemné“ raději zvolí únikovou odpověď pomocí použití jiných slov, například: „Toto téma by mohlo být někomu nepříjemné“.

Tato práce je zaměřena na výměnu informací mezi pracovníky služby a zákonnými zástupci. V následující části tedy krátce vymezím co to rodina je a soustředit se budu především na komunikační záležitosti.

6 Rodina a její důležitost

Rodina je jedinečnou institucí, díky které dítě získá spoustu dovedností. Nic se na tom nemění ani v dospělosti, i nadále má rodina v životě jedince velmi důležité místo. Od nepaměti je považována za důležitý zdroj podpory v případě nečekané nepříjemné situace (Matoušek, 2003, s. 183). Jedinci poskytuje střechu nad hlavou, ale i psychické zázemí, získá díky ní cenné životní zkušenosti. V rodině vznikají velmi různorodé vztahy, upřednostňují se různé hodnoty (Vágnerová, 2008, s. 589).

Komunikační vzorec ve fungující rodině je neporušený, jasný, obsahuje různorodá zřetelná témata. Partneři v komunikaci mohou bez obav vyjádřit souhlas nebo nesouhlas s informacemi (Matoušek, 2003, s. 188). Taková rodina má také zpracované způsoby jak reaguje na konflikty, umí vyjednávat a připouští kompromisy. Akceptuje zprávy, které přicházejí a adekvátně na ně umí zareagovat (Matoušek, 2014, s. 19).

Opора v rodině je pro uživatele služby velkým benefitem. Pracovníci většinou chápou spolupráci s rodinnými příslušníky jako možnost, jak pozitivně ovlivnit dosažení zájmů a cílů uživatele. Kooperací se členy rodiny se dá do jisté míry ovlivnit i patologické jevy, které se v rodině objevují. Zároveň může zákonný zástupce dostat od pracovníka cenné rady jak se svým blízkým komunikovat a jednat, případně co se ve službě ukázalo, jako krizové (Szotáková, 2014, s. 74). Sdělování informací rodičům má velký význam především, pokud se jedná o informace, které jsou pro ně cenné a důležité a rodina by je mohla dále využít (Matoušek, 2014, s. 32).

Dosud jsem se pohybovala pouze v teoretické rovině. Definovala jsem denní stacionář jako jednu ze služeb, které poskytují péči na určitý denní úsek pro osoby s mentálním postižením. Takové osoby ovšem i po zbytek dne potřebují pomoc jiného člověka, pro kterého se používá termín pečující soba. Pokud je to ve prospěchu jedince, dochází v případě potřeby k omezení člověka ve svéprávnosti. Opatrovníkem i osobou pečující je ve většině případů někdo z blízké rodiny. Z tohoto důvodu jsem poukázala na to, jak důležitou roli rodina v životě jedince zastupuje. Následující

výzkumná část bude koncipována tak, aby pomocí dílčích cílů odpověděla na hlavní výzkumnou otázku, tedy jak zákonní zástupci vnímají komunikaci s pracovníky denních stacionářů pro osoby s mentálním postižením. Zkoumat budu jaké informační techniky a nástroje se v daných zařízeních používají, jaký k nim zaujímají zákonní zástupci postoj a zajímat se budu i o obsahovou stránku výměny informací s pracovníky.

II. VÝZKUMNÁ ČÁST

7 Metodologie výzkumu

V první části práce jsem teoreticky ukotvila některé termíny a pojmy, které dle mého názoru bezprostředně souvisí s tématem práce a s prováděným výzkumem, kterému se budu věnovat v této části. Poukáži na cíle výzkumu, představím výzkumný vzorek a metodu a zpracování dat.

7.1 Výzkumná otázka a cíle

Hlavní výzkumná otázka je formulována následovně: Jak zákonní zástupci uživatelů denních stacionářů vnímají výměnu informací s pracovníky této služby?

Dílní cíle empirické části jsou:

- Jaké informační techniky a nástroje jsou v zařízení skutečně využívány?
- Jaké jsou jejich výhody a obtíže, účinnost a efektivnost?
- Které oblasti informací považují zákonní zástupci za nejdůležitější a které jsou pro ně z hlediska výměny informací s pracovníky nejobtížnější, či dokonce tabu?

7.2 Metoda sběru dat

Pro získání dat jsem se rozhodla využít kvalitativní výzkum, protože si myslím, že je vhodný k tomu, abych získala odpovědi na otázky, které jsem si vytyčila.

Strauss a Corbinová (1999, s. 10-11) přichází s poměrně jednoduchým vymezením kvalitativního výzkumu, který se dle nich může týkat života lidí, jejich chování, ale také například recipročních vztahů. Jedná se o výzkum, který získává výsledky jinak, než pomocí kvantifikace. Důležité je, aby výzkumník uměl na problém nahlížet kriticky a s odstupem a byl schopen získat řádné výsledky. S tím vším je spojená i komunikační schopnost na dobré úrovni.

Kvalitativní výzkum má za cíl vytvořit novou teorii, porozumět danému problému. Respondent se podílí na tom, jak se bude výzkum vyvíjet, výzkumník je jakýmsi usměrňovačem. Nejběžnější techniky tohoto výzkumného šetření jsou zúčastněné pozorování, nestandardizovaný rozhovor a analýza osobních

dokumentů (Disman, 2006, s. 285-298). Dle Hendla (2005, s. 52) je ovšem velmi důležitým nástrojem celého výzkumu samotný výzkumník. Data se zaznamenávají ve formě terénních poznámek, fotografií nebo například jako audio či video záznam.

Data jsem získala pomocí rozhovoru. Hlavním výzkumníkovým úkolem již v samotných počátcích rozhovoru je takzvaně prolomit ledy, jde o odstranění nervozity a jiných překážek. Prvotní otázky jsou zaměřeny na nekonfliktní témata, která mají za úkol posílit další průběh rozhovoru. Vysoká důležitost je přisuzována také samotnému kladení otázek. Otázky mají být otevřené, pro respondenta srozumitelné, kladeny citlivým způsobem a mít neutrální formulaci (Hendl, 2005, s. 167-171).

Ze všech možností jsem se rozhodla využít metodu polostrukturovaného interview. Principem tohoto semistrukturovaného interview je, že si výzkumník připraví jakési okruhy otázek, které bude svým respondentům pokládat. S ohledem na průběh interview může měnit pořadí, styl jakým otázky klade i mírně měnit jejich znění. Lze říci, že má takto připravené jakési jádro celého interview, které doplňuje o další doplňující a rozšiřující oblasti (Mioviský, 2006, s. 159-160).

V každém z rozhovorů jsem využila všechny otázky, ovšem někdy jsem musela změnit jejich pořadí, protože jsme se s respondentem dotkli dané problematiky dříve. S ohledem na dotazované jsem také mírně změnila jejich formu, aby došlo ke správnému pochopení. Otázky z předem promyšlené struktury jsem respondentům pokládala až po jakési úvodní části naše rozhovoru a uvedení do tématu.

Připravená struktura vypadala následovně:

- Jste komunikativní člověk?
- Jaké techniky a metody výměny informací se tady v zařízení používají?
- Která z vámi popisovaných technik a metod je vám nejbližší?
- Jak byste ohodnotila účinnost a efektivnost používaných metod a technik?
- Naopak, napadá Vás technika, která se zde nevyužívá, ale Vám by vyhovovala a chybí Vám tu?
- Jste si vědoma nějakého tématu, které by Vám bylo nepříjemné řešit s pracovníkem, případně byste o něm nechtěla mluvit?

7.3 Výzkumný soubor

Pomocí katalogu sociálních služeb jsem si vyhledala pro účely výzkumu vhodné denní stacionáře pro osoby s mentálním postižením v Prostějově a v Olomouci a na internetových stránkách jsem si našla aktuální kontakty na pracovníky. Oslovila jsem celkem 6 zařízení, spolupráce byla ovšem možná pouze ve 4 z nich. Jeden stacionář odmítl, protože zákonní zástupci do zařízení vůbec nedochází a klienti se dopravují sami, městskou hromadnou dopravou nebo svozem, druhé zařízení nemělo zájem účastnit se výzkumu. Při výběru denních stacionářů jsem se snažila pojmout různorodá zařízení, například, co se kapacity uživatelů týče a oslovila jsem služby jak v Prostějově, tak v Olomouci.

Respondentů jsem celkově oslovila 8, dva z nich se odmítli zúčastnit. Odmítnutí bylo okomentováno časovými důvody a nezájmem o dané problematice diskutovat.

Aby byl respondent vhodný pro tento výzkum, musel splňovat jednu z následujících podmínek:

- Být rodičem nezletilé osoby, která je mentálně postižená a navštěvuje denní stacionář
- Být opatrovníkem člověka s mentálním postižením, který navštěvuje denní stacionář

Respondenty jsem získala dvěma způsoby. První část výzkumného souboru byla předmětem předvýběru sociální pracovnice daného zařízení, která vytypovala vhodné kandidáty, oslovila je a v případě souhlasu nám domluvila schůzku. Pracovnice znala předem stanovená kritéria pro výběr respondentů, která uvádím výše, ale faktický výběr byl pouze její volbou, vybírala respondenty, o kterých si myslela, že budou s účastí souhlasit a má s nimi dobré subjektivní zkušenosti. Aby nedošlo ke zkreslení dat, získala jsem další část vzorku náhodným výběrem a to tak, že jsem byla přítomna v zařízeních v době, kdy si pro uživatele služby zákonní zástupci dochází a osobně jsem je oslovila, zda jsou ochotni se výzkumu zúčastnit. Rozhovory probíhaly v listopadu a prosinci roku 2015.

Pro přehlednost uvádím následující tabulku, která obsahuje smyšlená jména respondentů a informaci o tom, zda jsou opatrovníky svého mentálně postiženého dítěte, či je zatím neplnoleté. Uvádím také délku využívání aktuální služby v letech, někteří

respondenti vypověděli, že předtím využívali jiný stacionář, případně jinou sociální službu. Záměrně nespojuji respondenty s konkrétním zařízením.

Fiktivní jméno respondenta	Délka využívání aktuální služby	Vztah k dítěti
Paní Milena	10	Opatrovnice svého syna
Pan Jiří	3	Dcera mladší 18 let
Paní Jitka	12	Opatrovnice dcery
Paní Lenka	1	Syn mladší 18 let
Paní Aneta	6	Opatrovnice dcery
Pan Pavel	14	Opatrovník dcer, dvojčat

Tabulka: Informace o respondentech

7.4 Průběh výzkumu

V této části se budu věnovat samotnému průběhu výzkumu. Z oslovených 6 zařízení se mi i díky mému vedoucímu práce podařilo navštívit 4 z nich. Některé z organizací nebylo úplně jednoduché přemluvit ke spolupráci, často argumentovaly, že moc zákonných zástupců do zařízení nedochází. Se samotnými respondenty byla spolupráce poměrně jednoduchá, bylo znát, že jsou zvyklí spolupracovat se studenty a mnohdy jsem měla pocit, že cítí důležitost, že se věnují tématu, které se jich dotýká.

Jak jsem již zmínila, některé respondenty jsem oslovila náhodně v prostorách zařízení, s ostatními mi domluvila schůzku sociální pracovnice. Před samotným zahájením rozhovoru jsem jim vždy představila záměr své práce a úplně v první řadě jsem jim představila samu sebe. Dále jsem se zeptala, zda nemají problém, že si celý rozhovor zaznamenám na diktafon a budu si v průběhu dělat malé poznámky na papír. Dle Miovskeho (2006, s. 197-198) je využití audiozáznamu velmi výhodné z několika důvodů. Výzkumník věnuje veškerou pozornost respondentovi a zaznamenává si jen jevy, které nejsou pro zařízení zachytitelné. Diktafon zároveň zaznamená veškeré charakteristiky rozhovoru, jako intonaci hlasu, odmlčení, případné rušivé jevy atd. (Miovský, 2006, s. 197-198).

Všichni respondenti s nahrávkou nakonec souhlasili, ačkoli jsem u některých pozorovala počáteční rozpaky, někteří se opakovaně ujišťovali, zda nahrávka bude opravdu pouze pro moji potřebu, jedna z respondentek si po této informaci vyžádala

doklad o tom, že jsem opravdu studentkou vysoké školy. Také byli upozorněni, že je celý rozhovor anonymní a že i pokud použijí nějaké vlastní jméno, bude pro účely tohoto výzkumu změněno. Zároveň jsem je informovala, že jejich výpověď nebude spojována s konkrétním zařízením. Byla jsem ráda, že si na mě respondenti vyhradili čas a nechtěla jsem jim situaci komplikovat, takže všechny rozhovory proběhly v zařízeních, které mi vždy vyšly vstříc a zajistily mi místnost, kde jsme nebyli ničím rušeni. Také jsem v pár případech zaznamenala, že respondenti měli pocit, že jsem jakási kontrola, která hodnotí dané zařízení. Vzhledem k tomu, že jsem měla strach, aby to neovlivnilo jejich odpovědi a celá výpověď nebyla zkreslená, opakovaně jsem je upozornila na účel výzkumu.

V úvodu rozhovoru jsem se snažila navázat atmosféru důvěry a ptala jsem se respondentů na několik neformálních otázek, které mě v daný moment napadly, ať už se týkaly aktuálního počasí nebo jejich osobnosti. Postupně jsem zaměřila pozornost na jejich dítě, na jeho postižení a na komunikaci vůbec. Sledovala jsem, že prvních pár minut rozhovoru byli respondenti nervózní, často očima sledovali diktafon a pozorovala jsem sklon k velmi spisovné mluvě. Ve většině případů tato tendence po úvodu vymizela. Snažila jsem se vnímat komunikační schopnosti respondenta, a ačkoli jsem měla strukturu rozhovoru připravenou, vždy jsem otázky formulovala na míru toho, s kým jsem rozhovor vedla. Současně jsem sledovala i neverbální komunikaci. Pokud jsem měla pocit, že moje otázka není pochopena, hned jsem ji zkusila formulovat jinak. Respondenti byli různých věkových kategorií a přišlo mi velmi zajímavé sledovat jejich nápady, co se týče vylepšení komunikace s pracovníky. Jsem ráda, že byli schopni nejen chválit, ale podívat se na situaci i kritickýma očima.

Rozhovory jsem si tedy nahrávala na diktafon, který byl volně položen mezi mnou a respondentem. V průběhu jsem si také zaznamenávala to, co by nahrávání nezachytilo, především neverbální komunikaci respondenta a to, jak na mě v průběhu rozhovoru působil.

7.5 Metoda zpracování dat

Na rozhovory jsem šla s předem připravenou strukturou a s blokem, který jsem využila k zaznamenání další vjemů, jako například neverbální projevy respondenta. Celý rozhovor jsem se souhlasem zaznamenala na digitální diktafon. Později jsem

získané záznamy přepsala do textové podoby. Hendl (2005, s. 208) tuto činnost pojmenovává jako transkripci, jde tedy o přepis zaznamenaných dat na diktafonu do textové formy. V mém případě se jednalo o doslovný opis. Tento proces je velmi důležitý pro celkové vyhodnocení. Výzkumník si dále může svým vlastním způsobem zdůrazňovat důležité pasáže, například podtrháváním.

Dále bylo za potřebí data zakódovat. Zvolila jsem metodu otevřeného kódování, během kterého dochází k analyzování dat na jednotlivé segmenty, které se porovnávají. (Corbin, Strauss, 1999, s. 43). Na základě kódování jsem definovala jednotlivé kategorie, které uvádím v další části práce.

8 Interpretace dat

V rámci této kapitoly přinesu zpracovaná data, která jsem výzkumem získala. Během procesu kódování se mi vykrystalizovaly některé kategorie, které budou předmětem této části.

8.1 Postoj ke komunikaci

První z oblastí, která se objevuje, je spojena s tím, jak respondenti vnímají sami sebe s ohledem na komunikaci. Myslím si, že to, jestli se člověk považuje za komunikativní osobu či nikoli se dále odrazí v tom, jak vnímá výměnu informací s pracovníky či jaká technika komunikace je pro něj vhodná. Jedná se o kategorii, která se mi v rozhovorech rýsovala v samotném začátku, kdy jsem se snažila o jakýsi úvod do tématu a uvolnění atmosféry.

Respondenti neměli sebemenší problém s odpovědí a zřejmě není žádným překvapením, že někteří z nich se za komunikativního člověka považují a nečiní jim to žádné problémy, zatímco jiní to vnímají jako nutnost a musí se na kontakt s cizím člověkem předem připravit. V následující části uvádím jakousi sebereflexi respondentů.

„Velmi rád komunikuji, já když něco potřebuji vědět, tak se zeptám. Vlastně bych řekl, že jsem komunikativní až moc, to by vám manželka potvrdila.“
(z rozhovoru s Jiřím)

„Jo, já ráda řeším všechno hned, takže když je potřeba tak zvednu telefon a hned to zařídím.“ (výpověď Anety)

I další zákonní zástupci nemají problém s oslovením osoby, která je pro ně neznámá a považují se za člověka, kterému komunikace s lidmi nedělá problém.

„Já jsem zvyklá si všechno vyřešit sama, takže nemám problém někoho oslovit nebo něco vyřídit, to mi nevadí.“ (Lenka)

„Nemám problém někoho oslovit, navíc sem už chodíme dlouho, takže se všichni známe, ale i jinak si myslím, že jsem komunikativní typ.“ (Milena)

Zbylí respondenti vyjádřili určité obavy, pokud musí někoho oslovit nebo se pustit do konverzace s neznámým člověkem. V průběhu rozhovoru jsem ale sama nezaznamenala významné rozpaky nebo bariéry, které by mi spolupráci znemožňovaly či komplikovaly.

„Já moc nemám ráda, když se musím bavit s někým cizím. Přece jenom už jsem starší, že. Někdy mi dlouho trvá, než se vyjádřím nebo třeba mě nenapadají slova občas, tak mi to prostě není úplně příjemné, ale člověk si musí v životě zvyknout na všechno.“ (Jitka)

„Nevadí mi být s někým v kontaktu, ale nemám rád konflikty, jsem spíš samotář. Tady ale všechny za tu dobu, co sem chodíme, to už bude přes 14 let znám, takže je to v pohodě, i když se hodně pracovníci mění.“ (Pavel)

Většina mých respondentů se tedy považuje za člověka, který je komunikativní a nemá obavy z kontaktu s cizími lidmi. Dva respondenti vyjádřili mírné rozpaky, pokud se v takovéto situaci ocitnou.

8.2 Informační techniky a nástroje v zařízeních

Dále jsem se se zákonnými zástupci zaměřila na to, jak probíhá výměna informací ve službě, kterou navštěvuje jejich dítě nebo opatrovanec. Konkrétně jsem zjišťovala, jaké techniky a nástroje se v zařízení pro výměnu informací skutečně používají. Nutno

připomenout, že rozhovory probíhaly v různých zařízeních, takže respondenti mají různorodé zkušenosti.

„Hodně věci nám tady sdělují písemně nebo v kanceláři ředitelky, jako když třeba někam jdou, na nějaký výlet, pošlou nám dotazník, jestli chceme pro dceru oběd, jak to bude s dopravou a tak. Taky nám to říkají tady ty paní asistentky, když sem přijdeme. Jednou za čas je taková schůzka pro rodiče u paní ředitelky no a jinak si třeba zavolám, ale já sem chodím každý den, tak to jako není moc potřeba, to se rovnou zeptám tady.“ (Jiří)

„Když sem odpoledne přijdu tak se vždycky zeptám co a jak, jinak pracovníci občas píšu e-mail, když třeba nestihnu nahlásit obědy nebo Zuzka nepřijde, i když je nahlášená, protože je třeba nemocná. Sem tam dostanu časopis, co tu mají, ale teď nevím, jak často vychází. Jsou v něm nějaký fotky nebo třeba jestli někde byli, co plánují a tak.“ (Aneta)

„Já sem s něma ráno přijdu, tak mi řeknou, že se jde třeba do divadla, takže tak, no anebo telefonicky, jinak nic. Jednou za čas tady je myslím nějaké posezení pro rodiče, ale tam já nechodím.“ (Pavel)

U tohoto respondenta jsem pozorovala jakýsi pasivní postoj, o čemž svědčí i to, že záměrně nevyužívá možnost setkat se s jinými rodiči a získat další informace ze zařízení. Jeho výpověď o výměně informací pokračovala následovně:

„Já se nepotřebuju moc vyptávat, vždycky když mi dají lístek na peníze tak dostanu takový seznam věcí, co dělali a kolik to stálo a tak. Holky jsou tady spokojené, tak nemám potřebu něco řešit.“

Techniku měsíčního vyúčtování jako zdroj informací v průběhu rozhovoru zmínila i paní Aneta.

„Na konci měsíce dostanu vždycky takové vyúčtování, kde zjistím, že si třeba 3 hodiny četli, 2 hodiny se koupala a tak. Akorát se to prostě dozvím až zpětně a už s tím nic neudělám.“

Lenčin syn navštěvuje stacionář teprve krátce, takže jak sama respondentka uvedla je komunikace s pracovníky intenzivnější, aby se dokázala pořádně zorientovat a zvykla si na nová pravidla služby. Neubránila se ani malému srovnání se službou, kterou její syn navštěvoval dříve.

„My jsme se přestěhovali a sem chodí teď něco málo přes rok, takže je to teď těžší a hodně se pracovníků ptám, abych pořádně poznala, jak to tady funguje, na co jsou zvyklí a tak. Dostala jsem nějaký časopis, ale moc jsem mu nevěnovala pozornost a pracovnice říkala, že je tady na chodbě nástěnka. V tom zařízení předtím, to bylo trošku větší teda, jsem byla zvyklá aspoň jednou měsíčně si s pracovníci sednout a pořádně probrat co se děje, jaké dělá Filip pokroky.“

Paní Aneta zmínila techniku, která byla v minulosti v zařízení běžná, ale nyní už se nepoužívá, což sama ohodnotila negativně.

„Dřív tady každé dítě, no ono už to nejsou děti, ale každý klient tady měl svůj deníček, kam jim psali různé informace, co bude dělat a tak, ale už to zrušili, nevím proč, neptala jsem se, ale to bylo fajn. Odpoledne jsem se podívala do deníčku, co se bude dělat, nebo když jsem si to zapoměla napsat do kalendáře, v deníčku jsem to našla.“

Nejedná se o jedinou zkušenost s deníčky, využívají se také v zařízení, které navštěvuje syn paní Mileny.

„Tady se hodně věci řeší ústně, jinak je tady na chodbě nástěnka, kam dávají třeba jídelníček. Kluk má v tašce svůj deníček, kam mi píše různé vzkazy a tak nebo mi do něj dají lísteček, který mám vyplnit, jako jestli souhlasím s výletem třeba.“

Mohu konstatovat, že většina respondentů zmínila osobní kontakt, ke kterému dochází především při přebírání uživatelů ze služby. Někteří účastníci výzkumu zmínili, že se u nich v zařízení konají setkání pro rodiče, ať už s pracovníky nebo přímo s vedením služby. Velmi často zmiňovaná je také písemná podoba, ať už v podobě

lístečků, dotazníků nebo prostřednictvím vzkazů v deníčku uživatele. Někteří respondenti také získávají informace prostřednictvím měsíčního vyúčtování, které obsahuje souhrn veškerých aktivit s ohledem na konkrétního jedince. V ojedinělých případech se objevila nástěnka v prostorách služby a časopis. Výjimečně se také využívá výměna informací elektronickou cestou v podobě e-mailů.

8.3 Užitečnost a efektivnost jmenovaných technik a nástrojů

Zcela přirozeně mi z předchozí kategorie, která se týkala technik a nástrojů, které jsou v zařízení využívány, vyvstala další oblast, která je zaměřena na to, zda zmíněné způsoby výměny informací považují respondenti za užitečné, zda jim vyhovují a zda jsou pro ně efektivní.

Z předchozí části je patrné, že se v zařízeních hojně využívá ústní forma výměny informací. Žádný z respondentů neměl zásadní připomínky k této formě, naopak ji hodnotili spíše kladně, jako vyhovující.

„Nejradši mám, když se pracovníci můžu přímo zeptat. Ty e-maily mi taky vyhovují, jak jsem říkala, Zuzku můžu odhlásit a nemusím na to ráno myslet, ale trošku mě mrzelo, že jsem musela pracovníky o e-mailovou adresu požádat sama, připadala jsem si trochu vlezle, prý jsem jedna z mála, která to tady vyžaduje.“ (Aneta)

„Já mám osobní kontakt nejradši, prostě se zeptám a hned si můžeme vyříkat i nejasnosti, to je podle mě nejlepší.“ (Jiří)

Jedna respondentka by si přála, aby byli pracovníci v ústní formě komunikace aktivnější, ale chápe jejich pracovní povinnosti.

„Zeptat se tady můžu kohokoliv a vždycky mi odpoví, ale nikdo sám od sebe nepřijde, když mě tu vidí, že by mi řekl co se přes den dělo, mají hodně práce. Ale když se zeptám, tak není problém.“ (Lenka)

I v rámci tohoto konkrétního nástroje, tedy ústní formy, ovšem respondenti dokázali jmenovat faktory, které jim komunikaci komplikují. Například Milena upozornila na fakt, že někdy nastane situace, kdy do zařízení přijde víc rodičů v jeden moment a pracovnice není schopná věnovat se všem a odpovědět na jejich dotazy.

„Někdy se stane, že přijdeme dvě maminky zároveň a to se nám potom pracovnice moc nevěnuje. Má dost práce s tím, aby nám děti předala, prostě není prostor na to, se na něco ptát. To se pak nedozvím vůbec nic.“

Hned ji napadla další věc, která ji na této formě komunikace vadí a snižuje tak její efektivitu.

„Jednou se mi stalo, že se mě pracovnice ptala na dost jakoby intimní informace, no prostě jak to m syn se záchodem, byla tady nová, ale zeptala se mě na to na chodbě, tak mezi všema co tam zrovna byli. To jsem si říkala, že by možná nějaký vzkaz v deníčku byl příjemnější.“

Negativní zkušenost s touto technikou zmínila také paní Aneta, která se ústní formou obrátila na pracovníka s prosbou, která ale nebyla vyslyšena.

„Pracovníka jsem poprosila, jestli by mohl Zuzku vodit častěji na záchod, sama si neřekne a měla nějaké problémy. No, ale asi na to zapomněl a Zuzčin stav se akorát zhoršil. Vyčítala jsem si, že kdybych to někam napsala, že by to měli na očích a nebyl by problém.“

Posléze ale také poznamenala velmi zajímavý poznatek o tom, že se jí někdy stane, že v momentě, kdy si dceru Zuzanu vyzvedává v odpoledních hodinách, je ve třídě přítomen pracovník, který nebyl v práci od rána, takže není schopen podat kompletní informace o tom, jaký byl program dne atd.

Zmíněna také byla výměna informací psanou formou, která může mít několik podob, od nástěnek, přes dotazníky, až po různé návratky a deníčky uživatelů. Nejprve uvádím výpovědi respondentů, kterým tento způsob vyhovuje a hodnotí jej kladně.

„Mně se líbí písemný kontakt, prostě co je psáno, to je dáno. Hodně věcí mi vzkazovali po dceři, ale ona někdy zapomene nebo si to trochu poupraví, takže jsem ráda, že teď využívají deníček nebo mi pošlou lístek, co se plánuje a tak.“ Uvedla Jitka, která je sama v invalidním důchodě a pro dceru si do zařízení vzhledem ke svému zdravotnímu stavu dochází minimálně. Dcera Monika velmi často využívá svoz, který služba zajišťuje.

„Jak jsem říkal, nám hodně posílají dotazníky, aby věděli, kolik budou mít na výletě vozičkářů a tak. Já jsem s tím spokojený, mně to vyhovuje, a když mi něco není jasné, tak se doptám.“ Uvedl Jiří.

Na některých metodách, které patří do psané formy, našli respondenti nevýhody.

„Pracovnice mě občas upozorní, když se ji na něco zeptám, že je na chodbě nástěnka, kde jsou všechny informace. Musím přiznat, že si až doma vzpomenu, že jsem se na ni zase nepodívala, nejsem na to totiž zvyklá, v minulém zařízení žádná nástěnka nebyla. A nevím, jak jsou na tom ostatní, ale podle mě ji nikdo nečte.“ (Lenka)

„Dostávám tady občas časopis, když přijdu pro holky, ale přijde mi, že je tam málo informací. Oni mají ještě chráněné bydlení, říkají tomu domeček a tam se pořád něco děje, ale tady moc ne, tak je toho v časopise málo. Ptal jsem se tady, proč tam toho nedají víc, ale pracovnice říkala, že neví kdo to má na starosti, tak nevím, už to neřeším.“ (Pavel)

Z předchozí podkapitoly vyplynulo, že se v zařízeních velmi hojně využívá ústní komunikace, kterou zákonní zástupci hodnotí velmi kladně. Spokojení jsou také s některými technikami psané formy, jako například s deníčky uživatelů, či dotazníky. Nástěnky se jeví jako neužitečné, protože jim respondenti nevěnují moc pozornosti, což platí i pro časopisy vydávané zařízením.

8.4 Techniky výměny informací, které respondentům v zařízení chybí

Do této chvíle jsem se s respondenty zaměřovala na techniky a metody, které se v zařízení pro výměnu informací využívají a na jejich částečné zhodnocení. Po zmapování této problematiky jsem se zaměřila na to, zda respondentům nějaká technika chybí. Chtěla jsem objevit něco, co v zařízení nepraktikují, ale z pohledu zákonného zástupce by to byla efektivní cesta, jak předat informace.

„Mně tady chybí e-maily. Každá rodina má přece e-maily, ne? To bych sem nemusel chodit na ty schůzky. Jako nějací rodiče jsou slabší, ale skoro každý to má. To by bylo dobrý.“ Takto bezprostředně mi odpověděl Jirka.

Respondentka Aneta znovu podotknula, že by se jí líbilo, kdyby se znovu zavedly deníčky, které v rozhovoru vzpomenula již dříve. Představu o vylepšení komunikace měla i Lenka, která srovnala výměnu informací v nynějším zařízení se zařízením, které navštěvoval syn dříve. Navrhovala by, aby se jednou měsíčně konaly jakési schůzky s rodiči, kde by se individuálně řešily pokroky uživatelů, plány akcí atd.

Ostatní respondenti považovali aktuální situaci v zařízeních za přijatelnou a dostatečnou a nenapadla je žádná jiná alternativa ke stávajícím technikám.

8.5 Témata, která zákonné zástupce nejvíce zajímají

Cílem výzkumu nebylo pojmut a vyjmenovat pouze využívané techniky a metody a zaměřit se na jejich účinnost. Věnovat jsem se chtěla i obsahu komunikace s pracovníky. Zajímalo mě, s jakými tématy se zákonní zástupci nejčastěji na pracovníky obracejí, co je pro ně nejdůležitější, co je nejvíce zajímavá.

Především pro muže byla tato otázka těžká, pan Pavel nedokázal vyzdvihnout jednu oblast, která by ho zajímala nejvíce. Pan Jiří uvedl, že ho zajímá všechno stejně, ale nejčastěji jeho dotazy směřují k denním aktivitám.

„No mě zajímá všechno, já sem přijdu, zeptám se tady paní asistentky jak se má. Nemám žádné oblíbené téma, prostě jak mě to napadne. Ale nejčastěji se asi ptám, co Lucinka přes den dělala.“

Ženy měly okamžitě jasno. Za nejdůležitější oblast informací považují to, zda jejich dítě dělá nějaké pokroky nebo se něco nového naučilo a jaká byla náplň dne.

„Mě nejvíc zajímá, jaké dělá Filip pokroky. Ted' se naučil poznávat nějaké barvy, tak to s ním doma trénuji a mám z toho obrovskou radost. Na to se tady ptám skoro každý den, to je pro mě to hlavní.“ (Lenka)

„Já se vždycky zeptám, co Honza přes den dělal a jestli bylo všechno v pořádku, jestli třeba něco nevyvedl. Pak můžu být v klidu, že je tady všechno v pořádku a nic se neděje.“ (Milena)

Výjimku tvoří paní Jitka, která jak jsem již zmínila je poživatelkou invalidního důchodu a pro dceru do zařízení chodí minimálně. Ta je dopravována do zařízení i ze zařízení prostřednictvím svozu, který je jednou z fakultativních služeb stacionáře.

„Já tam moc nejezdím, pro mě je to moc náročné, ale když je hezky tak si sednu před barák na lavičku a čekám na Moniku, až přijede. To se zeptám toho pána, co je rozváží, jaký byl den.“

V této kategorii jsem pozorovala rozdíl mezi tím, jestli je respondent mužem či ženou. Ženská část respondentů se na pracovníky nejčastěji obrací s dotazy na denní aktivity a na nově naučené dovednosti svých dětí či opatrovanců. Mužští respondenti měli s odpovědí poměrně problém, nakonec jeden z nich přeci jen zmínil, že se nejčastěji informuje na náplň dne.

8.6 Nepříjemná témata, která respondenti odmítají

Respondentů jsem se také ptala na oblasti v komunikaci, které jsou pro ně nepříjemné. Chtěla jsem zmapovat témata, která by odmítli s pracovníky řešit, neboť jsou pro ně tabuizovaná nebo by jim bylo velmi nepříjemné, pokud by o nich museli s pracovníkem komunikovat. Zároveň jsem zjišťovala, zda již podobnou zkušenost mají.

Například pan Pavel měl okamžitě jasno, žádná taková oblast informací ho nenapadla a sám uvedl, že by byl otevřený jakémukoli tématu. Po té, co pan Pavel znovu potvrdil, že jej žádné takové téma nenapadlo, zeptala jsem se konkrétně například na oblast sexuality nebo hygieny, ale ani tato témata pro něj neměla žádný odlišný význam. Zkušenost, že by se na něj pracovník s nějakým těžším tématem obrátil, taktéž nemá. Také pan Jiří je otevřený všem tématům a i kdyby mu nějaké nebylo příjemné, postavil by se k němu čelem a celou situaci by se snažil řešit.

„Jako nikdy tady nevznikly komplikace a já to moc neřeším, já bych mluvil o všem, jako třeba intimnosti by mi byly nepříjemné, ale musel bych to řešit, co by mi zbylo.“

Paní Jitka, jejíž dcera navštěvuje denní stacionář již 12 let, má zkušenost s tím, že se na ni obrátil pracovník služby s tématem, které pro ni bylo zcela nepřijatelné.

„Jednou se mě pracovnice zeptala, jestli mám nějaký plán, co s dcerou bude, až já tu jednou nebudu. To se mě hrozně dotklo, zase tak stará nejsem a myslím si, že ji to může být úplně jedno, to je naše rodinná věc. Tak jsem ji řekla, že je to osobní, ať se nestará. To už bych s ní prostě neřešila.“

Podobnou zkušenost s nepříjemným obsahem výměny informací má i paní Aneta. Musela s pracovníky denního stacionáře řešit situaci, která se odehrála v době, kdy byla její dcera v zařízení. Stalo se to, že pracovník neuposlechnul jejich pokynů a Anetina dcera Zuzana upadla z invalidního vozíku, přičemž si vylomila přední zuby. Aneta si toho povšimla až doma, zkoušela se obracet na vedení služby i na pracovníky samotné, ale řešením situace je velmi zklamaná, jak sama uvedla, šlo o koncept slova proti slovu, takže řešení se nedočkala.

Zbývající respondenti nemají zkušenost, že by se na ně pracovník denního stacionáře obrátil s něčím, co by pro ně nebylo standardní. Umí ale takové téma pojmenovat.

„Já bych s pracovníci nechtěla řešit synovu hygienu, starám se o něj, co můžu a tohle by mě fakt urazilo.“ řekla paní Milena, jejíž syn stacionář navštěvuje již deset let.

„No nechtěla bych rozhodně řešit sexualitu. Teď jsem o tom viděla reportáž v televizi, je to teďka hrozně moderní, ale já bych se o tom teda bavila opravdu s nikým tady nechtěla.“ Jedná se o úryvek z výpovědi Lenky, která má jasnou představu o tom, kde jsou její hranice při komunikaci s pracovníky.

Závěrem této části mohu konstatovat, že většina respondentů měla představu o svých hranicích a o tom, co je pro ně v oblasti komunikace akceptovatelné a co už ne.

Svůj dojem nabyli buď na základě předchozích zkušeností při výměně informací s pracovníky, v ostatních případech se jednalo o jejich individuální pocit.

9 Diskuze

Při zpracování dat se mi vykrystalizovalo celkem šest kategorií, které na sebe logicky navazují a zahrnují v sobě odpovědi na předem stanovené výzkumné otázky. Jedná se o tyto oblasti: Postoj respondenta ke komunikaci obecně; komunikační techniky a nástroje, které se v zařízení využívají; hodnocení těchto nástrojů a technik; techniky výměny informací, které respondentům v zařízení chybí a přehled témat, se kterými se zákonní zástupci na pracovníky nejčastěji obrazejí. Poslední kategorií jsou oblasti informací, které jsou pro zákonné zástupce nepříjemné, či dokonce tabuizované.

První výzkumná otázka byla zaměřena na to, zda je respondent komunikativní osobnost, či nikoliv. Zcela přirozeně jsem v této oblasti mohla zákonné zástupce rozdělit na ty, co berou komunikaci jako něco naprosto přirozeného a na ty, kteří se v komunikaci necítí zcela bezpečně.

Dále jsem se zaměřila na techniky a metody informací, které se v zařízení využívají. Drtivá většina jmenovala osobní kontakt ústní formou, dále následoval písemný kontakt prostřednictvím dotazníků, návratek či osobních deníčků uživatelů. Objevují se i metody jako je časopis, který vydává zařízení, nástěnka na chodbě nebo pravidelná setkávání rodičů s vedením služby. Někteří zákonní zástupci využívají komunikaci formou telefonů nebo elektronickou cestou prostřednictvím e-mailů.

Nejkladněji hodnocená byla ústní forma výměny informací, protože se mohou okamžitě prodiskutovat nejasnosti. Otevírá se zde také prostor na zodpovězení dalších doplňujících otázek, které nás napadnou. Kladný postoj zaujali respondenti také k písemné formě, protože pokud část informace zapomenou, díky písemnému materiálu si ji mohou dohledat.

Negativně se respondenti vyjadřovali k nástěnkám v zařízeních, kterým není věnovaná dostatečná pozornost, často ani neví o její existenci. Valná účast se nedá očekávat ani na rodičovských setkáních, protože rodiče o ně nejeví většinový zájem.

V neposlední řadě byla jedna z výzkumných otázek zaměřena na oblasti výměny informací. První jsem pátrala po těch pozitivních, po tématech, se kterými se zákonní zástupci na pracovníky nejčastěji obrazejí. Především ženská část respondentů zmínila, že se opakovaně zajímají o denní program, o to, jaké probíhaly aktivity. Velmi je zajímá, jestli jejich dítě udělalo nějaký pokrok, naučilo se novou dovednost, získalo

nové informace. Mé otázky směřovaly i k oblastem informací, které jsou pro zákonné zástupce nepříjemné, v krajním případě i tabuizované. Zmíněna byla například sexualita uživatele nebo otázky, které se dotýkají hygieny. Část respondentů se vyjádřila kladně ve smyslu, že již nějakou takovou zkušenost s pracovníky mají a byli ochotni ji se mnou sdílet.

Slabinou tohoto výzkumu je bezesporu to, že se jedná o moji první praktickou zkušenost s výzkumným šetřením. Pomocí literatury jsem se snažila vyvarovat chybám, kterých bych se mohla dopustit. I přes mou snahu ale připouštím nedostatky, které se mohou vyskytovat.

Hlavní výzkumná otázka zněla následovně: Jak zákonní zástupci uživatelů denních stacionářů vnímají výměnu informací s pracovníky této služby? Myslím si, že díky dílčím cílům výzkumu se mi na ni podařilo odpovědět. Na tomto místě bych ráda poděkovala všem respondentům za ochotu účastnit se výzkumu a za jejich otevřenost. Poděkování patří také všem zainteresovaným denním stacionářům, bez jejich souhlasu by výzkum nebyl realizovatelný. Ačkoli v počátcích výzkumu nebylo jednoduché respondenty získat, myslím si, že nakonec naše kooperace byla přínosná.

Výzkumné šetření prokázalo, že mezi zákonnými zástupci je nejpreferovanější technikou výměny informací osobní kontakt, velmi oblíbené se jeví také deníky uživatelů, či jakési dopisy, návratky. Ukázalo se, že respondentům chybí například elektronická podoba výměny informací. Sdělovat informace pomocí časopisů či nástěnek v zařízeních, nevnímají jako zcela vyhovující a nemají valný zájem ani o hromadné schůzky. Někteří z respondentů dokázali pojmenovat, jaké jsou jejich bariéry, co se obsahu výměny informací týče. V následující části přinesu srovnání výzkumu, který je součástí této práce s výzkumem, který obsahuje moje práce absolventská. Závěr práce bude obsahovat doporučení pro praxi.

10 Srovnání výzkumů

Tato část práce obsahuje fragmenty z výpovědí respondentů z výzkumů obou závěrečných prací. Výzkumné šetření, které je součástí této práce, bylo zaměřeno na výměnu informací z pohledu zákonných zástupců. Šetření, které je součástí práce

absolventské, se na tuto problematiku dívá z perspektivy pracovníků služby. Srovnání zde uvádím se záměrem demonstrovat výpovědi obou stran, na jejichž základě připravím návrh metodiky výměny informací.

Co se týče využívaných informačních technik a metod v zařízeních, z obou provedených výzkumů vyplývá, že nejvíce vyhovující pro obě skupiny respondentů je ústní forma komunikace. Pracovnice Jarmila se vyjádřila následovně:

„Osobní domluva je pro mě nejpřesnější, protože když člověk něco neví, hned se zeptá a nemusím to řešit na čtyřikrát. Třeba teď jsme aktualizovali smlouvy a posílali jsme formuláře a 99% rodičů je nevyplnilo přesně, nebo nevyplnilo všechno. Třeba osobní cíl byl kámen úrazu, takže se nám stávalo, že jsme ten formulář posílali čtyřikrát, pětkrát. Pak už jsem se poučila a zdůraznila jsem toto je nutno vyplnit, toto také. Přidala jsem k tomu vlastně ještě návod, co se nesmí vynechat a podobně a bylo to hrozně na dlouho.“

Úryvek z výpovědi sociální pracovnice Ireny jen potvrzuje výhody osobního kontaktu:

„V osobním kontaktu můžu hned zareagovat, takže je to pro mě nejjednodušší.“

I jediný mužský respondent pracovník Kamil uvedl, že je pro něj ústní forma komunikace nejrychlejším způsobem, jak zákonným zástupcům něco sdělit, na něco je upozornit. Také to vnímá jako možnost sblížit se s rodiči a upevnit společný vztah, který je pro něj důležitý s ohledem na péči o uživatele.

Pracovnice Jarmila svou výpověď ještě doplnila:

„Nemám problém ani s písemnou formou, ale otázka je, nejefektivnější no, musím vždy uvažovat, tak aby to ten rodič pochopil. Takže zas prostě ta osobní forma je taková, tam je ta zpětná vazba hned, takže člověk ví na čem je a může popřípadě hned dovysvětlit detaily.“

Zákonní zástupci se k ústní formě komunikace vyjadřovali také kladně, což mohu demonstrovat na výpovědi Jiřího:

„Já mám osobní kontakt nejradši, prostě se zeptám a hned si můžeme vyříkat i nejasnosti, to je podle mě nejlepší.“

Pracovníci sociální služby i zákonní zástupci pozitivně vnímají i písemnou podobu výměny informací.

Paní Jitka například cítí z písemné formy komunikace jakousi jistotu: „*Mně se líbí písemný kontakt, prostě co je psáno, to je dáno.*“

Spokojenost s touto formou ze strany zákonných zástupců dokazuje i odpověď pana Jiřího.

„*Jak jsem říkal, nám hodně posílají dotazníky, aby věděli, kolik budou mít na výletě vozíčkářů a tak. Já jsem s tím spokojený, mně to vyhovuje, a když mi něco není jasné, tak se doptám.*“

Pracovnice denního stacionáře Kateřina potvrdila výpovědi zákonných zástupců a usnesla se na tom, že písemná forma komunikace je jednou z cest, jak spolehlivě předat informace zákonným zástupcům uživatelů:

„*U nás v zařízení má každý klient svůj deníček, kam jim třeba napíšeme, že se jede na výlet, bude nějaká změna v režimu, nebo tak něco. Samozřejmě se to nehodí na žádné citlivé téma nebo tak, ale na takové ty provozní věci se to tu osvědčilo.*“

Denní stacionář, ve kterém pracuje Irena, také využívá formu individuálních deníčků.

„*U nás se hodně osvědčily takové deníčky, každý klient má svůj a funguje to oboustranně. Když něco potřebuji já, napíšu to tam, ale když něco chce maminka a nemůže přijít, využije deníček taky a klient mi ho pak přinese ukázat.*“

Deníčky ovšem nejsou jedinou technikou výměny informací, která probíhá v písemné podobě.

„*My když tady potřebujeme vyřešit něco jednoduchého, jako třeba kdo má zájem jít na představení do divadla nebo tak, tak posílám po klientech papírky. Vytisknu je pro všechny, to mi moc času nezabere a rozdám je. Další den je většinou hned donesou zpátky s vyjádřením a hned vím, co jsem potřebovala.*“ Uvedla pracovnice Markéta,

kteřá v zařízení pracuje poměrně krátce, a to jeden a půl roku, nastoupila sem hned po dokončení vysoké školy, předtím v organizaci působila jako dobrovolník.

Ne příliš efektivní se ovšem jeví osobní schůzky zákonných zástupců s personálem denního stacionáře. Kamil vypověděl, že schůzky pořádají v pravidelných intervalech, ale účast ze strany zákonných zástupců je velmi mizivá:

„My tady jednou za čtvrt roku máme konzultační schůzky s rodiči, někdy přijde i pan ředitel, ale není o to moc zájem, přijde jeden, dva rodiče, to nemá smysl.“

Nepříliš dobrou zkušenost má i pracovnice Kateřina, která si pozvala zákonné zástupce do zařízení, aby s nimi hromadně projednala změnu ve výši úhrad. Jak sama uvedla, účast nebyla ani poloviční, v důvodech absence převládaly pracovní povinnosti či osobní důvody.

To, že konzultační setkání pro zákonné zástupce nejsou moc populární, dokazuje i výpověď pana Pavla, který vypověděl následující: *Jednou za čas tady je myslím nějaké posezení pro rodiče, ale tam já nechodím.*

Dva zákonní zástupci vyjádřili zkušenost nebo přání, aby se do služby zavedla forma výměny informací pomocí e-mailů. Zjevně se jedná o formu komunikace, která je pro pracovníky i zákonné zástupce poměrně nová a není pro ně samozřejmé ji využívat. Pro připomenutí znovu přikládám tyto výpovědi.

„Nejradši mám, když se pracovník můžu přímo zeptat. Ty e-maily mi taky vyhovují, jak jsem říkala, Zuzku můžu odhlásit a nemusím na to ráno myslet, ale trochu mě mrzelo, že jsem musela pracovníky o e-mailovou adresu požádat sama, připadala jsem si trochu vlezle, prý jsem jedna z mála, která to tady vyžaduje.“ Jedná se o úryvek z výpovědi respondentky Anety, která ale e-mailovou formu komunikace s pracovníky využívá. Oproti tomu tatínek Jirka si posteskl, že mu tato forma komunikace v zařízení chybí:

„Mně tady chybí e-maily. Každá rodina má přece e-maily, ne? To bych sem nemusel chodit na ty schůzky. Jako nějakí rodiče jsou slabší, ale skoro každý to má. To by bylo dobrý.“

Pracovnice Markéta má svou zkušenost s komunikací s rodiči prostřednictvím emailů zmínila v průběhu našeho rozhovoru a zároveň vyzdvihla písemnou formu komunikace:

„Rodiče, kteří emaily mají a udají nám je, tak je napíšu, jinak to řeším telefonátem. V této oblasti nevím, do jaké míry ten email využívají, mají i vnučata co je to učí, ale moc ta komunikace neprobíhá. Máme webové stránky co se kde děje, výstavy, pozvánky na akce, které i vytisknu a dávám je uživatelům, ať je dají doma. Napíšu vzkaz, že budeme mít prodej, ať se přijdou podívat. Já hlavně preferuji telefon, to je pro mě nejrychlejší.“

Pracovnice Irena uvedla, že v denním stacionáři, ve kterém je zaměstnaná, emailová komunikace funguje pouze výjimečně. Jedná se vlastně jen o jeden případ, který je realizovatelný na základě dobré zkušenosti s maminkou:

„Jedna maminka si vyžádala e-mailovou komunikaci, to funguje. Já ji pošlu odkaz třeba na obědy a ona mi obratem odpoví, které si chce objednat. Ale vím, že takhle by to nemohlo fungovat u všech, potřebuju mít tu jistotu, že si to ten člověk přečte.“

Mezi písemnou komunikaci můžeme zařadit i zmiňované nástěnky v zařízeních, které velmi často obsahují informace o blížících se akcích.

Pracovník Kamil se svěřil se svou zkušeností s touto informační technikou: *„My jsme tady nástěnku v pravém slova smyslu měli, ale objevoval se tady názor, že to moc připomíná školské zařízení. Že tím ty klienty vystavujeme stresu, takže jsme na ně dali zatím obrázky a výtvary a tak a zatím je to tak otevřené, jestli zmizí úplně, nebo budou aspoň takhle.“*

Kateřina pracuje ve službě, která má také ve svých prostorách informační nástěnku pro zákonné zástupce uživatelů: *„Nástěnka je na chodbě, kousek od šatny, ale nemyslím si, že by ji někdo četl, nikdy jsem neviděla nikoho, že by se u ní zastavil, ale kriticky musím říct, že jsem se na to rodičů neptala, jestli o ní ví.“*

Znovu zde uvádím výpověď Lenky, která jen potvrzuje tezi, že rodiče na sledování nástěnky často zapomínají a nevěnují jí pozornost:

„Pracovnice mě občas upozorní, když se ji na něco zeptám, že je na chodbě nástěnka, kde jsou všechny informace. Musím přiznat, že si až doma vzpomenu, že jsem se na ni zase nepodívala, nejsem na to totiž zvyklá, v minulém zařízení žádná nástěnka nebyla. A nevím, jak jsou na tom ostatní, ale podle mě ji nikdo nečte.“

V rámci této části jsem měla za cíl porovnat výsledky dvou výzkumů, které se zaměřují na výměnu informací, a to jednou z pohledu zákonných zástupců uživatelů, druhá práce se soustředí na perspektivu pracovníků. Obě skupiny respondentů se velmi pozitivně staví k ústní formě komunikace, mají s ní dobré zkušenosti. Považují ji jako možnost, jak velmi rychle vyřešit případné nejasnosti nebo se o něčem informovat. Je zřejmé, že vyhovující je i písemná forma, především pomocí deníčků uživatelů, do kterých pracovník zaznamenává vše, co potřebuje zákonnému zástupci sdělit. Shodnou se také na metodě dotazníků, které pracovníci posílají po uživatelích služby zákonným zástupcům a ti je vyplněné vrací zpět. Tuto metodu komunikace spojují hlavně s nějakými fakultativními výlety či akcemi.

Ani jedna skupina respondentů nemá dobré zkušenosti například s nástěnkami, které se na chodbách zařízení sice často vyskytují, ale bývají přehlíženy. Pracovníci služby se e-mailové komunikaci spíše brání a využívají ji pouze, pokud mají jistotu, že zákonný zástupce svou e-mailovou schránku pravidelně kontroluje a bude schopen reagovat, někteří zákonní zástupci ji ovšem kvitují. Pro obě skupiny respondentů jsou jednoznačně nevhodné formy skupinových setkání na schůzkách v zařízení.

11 Doporučení pro praxi

V této kapitole se zaměřím na jakýsi návrh metodiky výměny informací, který navrhuji na základě provedených výzkumných šetření a výpovědí v přechozí kapitole. Jedná se o doporučení pro praxi, které by mělo být vyhovující pro obě strany, tedy jak pro zákonné zástupce uživatelů, tak pro samotné pracovníky.

Troufám si tvrdit, že velmi vhodnou formou výměny informací je forma ústní. Jednak jsou všechny zúčastněné osoby schopny reflektovat neverbální komunikaci, ale také se zde otevírá prostor pro možné vyjasnění a zodpovězení doplňujících otázek. Ústní komunikace je podle mě vhodná při informování zákonného zástupce o denních

aktivitách, zároveň je možné se zákonným zástupcem konzultovat veškeré problémy či nejasnosti. Dle mých zkušeností tato forma výměny informací není vhodná pro témata, která by mohla být zákonným zástupcům nepříjemná, zvláště pokud se jedná o nějakou problémovou či konfliktní situaci. Důležité je, aby pracovník myslel i na prostředí, které má vliv na kvalitu samotné výměny informací a uměl vyhodnotit, co je vhodné v daném prostředí řešit a co nikoliv. S tím souvisí i samotný obsah výměny informací, který by pracovník měl umět zhodnotit a vědět, co může probírat před ostatními uživateli služby či pracovníky a co si zaslouží určité soukromí. Zároveň si troufám tvrdit, že pracovník by měl svá tvrzení formulovat dle zkušeností, které má s konkrétním zákonným zástupcem a přizpůsobit se jeho komunikačním dovednostem.

Jako alternativu k ústní formě bych ráda uvedla formu psanou, která dle výzkumu bývá velmi frekventovaná. Osobně bych doporučila formu deníčků uživatelů, které se mi jeví jako efektivní a velmi jasný způsob jak zákonné zástupce informovat. Tuto techniku bych ovšem nedoporučovala zákonným zástupcům, myslím si a dle své osobní zkušenosti si troufám tvrdit, že není v možnostech pracovníka, aby denně kontroloval všechny deníčky uživatelů. Jako alternativu vnímám zasilání jakýchsi návratek či dotazníků, které ale doporučuji pouze s možností využití fakultativních služeb.

Pokud chce zákonný zástupce něco pracovníkovi sdělit, doporučila bych telefonní kontakt, pokud není osobní možný. K mému překvapení tato forma nebyla v rámci výzkumu zákonnými zástupci příliš zmiňována, ale osobně ji s ohledem na pracovníky služby vnímám jako velmi efektivní a rychlou.

Samozřejmě, že informačních nástrojů a technik, které by se daly v denním stacionáři využít, je spousta, ale zaměřila jsem se jen na ty, které jsou dle mých poznatků nejspolehlivější a uspokojivé pro všechny zúčastněné.

Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo zaměřit se na výměnu informací mezi pracovníky sociální služby a zákonnými zástupci uživatelů denních stacionářů z perspektivy zákonných zástupců. Pomocí výzkumného šetření jsem mapovala jaké informační techniky a nástroje se v zařízení využívají a jaký postoj k nim zákonní zástupci zaujímají. Zaměřila jsem se i na obsahovou stránku takovéto výměny informací a zjišťovala jsem, na které oblasti informací zaměřují zákonní zástupci největší pozornost a zda vnímají nějaká témata, která by jim při kontaktu s pracovníkem byla nepříjemná, či je vnímají jako tabu.

V teoretické části jsem se v první řadě zaměřila na definování denního stacionáře jako jednu z možných forem péče o osoby s mentálním postižením. Tento typ znevýhodnění jsem také teoreticky ukotvila. Další část práce jsem věnovala neformálnímu typu péče a osobě pečující, která ji zprostředkovává. Poukázala jsem i na dopady, které se mohou vyskytnout u osoby, která je dlouhodobě pečující. Zmínila jsem statut opatrovníka, který je využíván u osob s omezenou svéprávností. V rámci komunikace jsem krátce vymezovala verbální a neverbální formu, větší pozornost jsem věnovala možným komunikačním bariérám, které se mohou vyskytnout. V poslední kapitole jsem se zabývala rodinou a tím jakou roli v životě jedince zaujímá.

Kvalitativní výzkum jsem realizovala prostřednictvím rozhovorů s 6 zákonnými zástupci. Část tohoto výzkumného souboru jsem získala díky sociálním pracovníkům v konkrétních zařízeních, zbytek tvoří náhodně oslovení zákonní zástupci, které jsem oslovila v prostorách denních stacionářů.

Zpracováním získaných dat se mi vykrystalizovalo několik kategorií. Prvně jsem se zaměřila na sebereflexi respondentů, jestli se považují za člověka komunikativního či nikoli. Další kategorie se věnuje informačním technikám a nástrojům, které se v zařízení vyskytují. Velmi často respondenti zmiňovali ústní formu výměny komunikací, často se objevovaly individuální deníčky, návratky. Jmenovány byly také nástěnky, e-mailová komunikace nebo skupinové setkání zákonných zástupců a pracovníků.

Zákonní zástupci se vyjádřili, že jim nejvíce vyhovuje ústní komunikace a v oblibě mají také písemnou formu, konkrétně deníčky a posílání informačních lístečků. Negativně ohodnotili nástěnky v zařízeních, skupinová setkání. Uměli také definovat informační techniku, která jim v zařízení chybí.

Jedna z kapitol se také zaměřuje na obsahovou stránku výměny informací. Především ženy uvedly, že se na pracovníky nejčastěji obrací s dotazem na denní program a aktivity. Jako tabuizovaná témata se jeví sexualita a hygiena. Někteří respondenti mají zkušenost, že s nimi pracovník otevřel téma, které pro ně nebylo akceptovatelné.

V závěru práce jsem porovnávala výsledky výzkumných šetření svých závěrečných prací a na základě získaných poznatků jsem vytvořila svůj návrh metodiky výměny informací jako jakési doporučení pro praxi.

Domnívám se, že tato práce by mohla pracovníkům pomoci pochopit vnímání výměny informací v organizaci z pohledu zákonných zástupců. Zároveň zákonným zástupcům umožní srovnat jejich pohled na věc s perspektivou pracovníků. Doufám, že má práce bude pro někoho inspirativní a pomůžeme ke zlepšení stávajícího stavu tak, aby byli všichni spokojeni a jejich spokojenost se mohla promítnout do péče o klienta.

Seznam zdrojů a literatury

- Borg, J. (2012). *Řeč těla: jak poznat, co kdo doopravdy říká*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Corbin, J., Strauss, A., (1999). *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert
- Čamský, P.; Krutilová, D.; Sembdner, J. (2011). *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál
- Disman, M. (2006). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum
- Gabura, J., Pružinská J. (1995). *Poradenský proces*. Praha: SLON
- Havránková, O. (2013). Případová práce. In Matoušek, O. (Ed.) *Metody a řízení sociální práce*. (s. 85 – 100). Praha: Portál
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál
- Janáčková, L. (2009). *Praktická komunikace pro každý den*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Jirásková, V. (2005). *Mezigenerační porozumění a komunikace*. Praha: Eurolex Bohemia, s. r. o.
- Kanitz, A. (2005). *Umění úspěšné komunikace*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Klapetek, M. (2008). *Komunikace, argumentace, rétorika*. Praha: Grada Publishing a.s.
- Kohoutek R. a kol. (1998). *Základy sociální psychologie*. Brno: CERM s.r.o.
- Kozlová, L. (2005). *Sociální služby*. Praha: Triton s.r.o.
- Landischová, E., Matoušek, O., Palme, K. (2014). Rodina s dítětem s postižením. In Matoušek, O., Pazlarová, H. (Eds.). *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. (s. 99-103). Praha: Portál
- Matoušek, O. (2007). *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál
- Matoušek, O. (2013). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál
- Matoušek, O. (2014). Východiska podpory rodiny. In Matoušek, O., Pazlarová, H. (Eds.). *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese* (s. 17 - 24). Praha: Portál

- Matoušek, O. (2014). Využitelné přístupy, postupy a techniky. In Matoušek, O., Pazlarová, H. (Eds.). *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. (s. 31 - 33). Praha: Portál
- Michalík, J. (2012). Systém sociálních služeb. In Lečbych M., Michalík J., Valenta M. (Eds.). *Mentální postižení: v pedagogickém, psychologickém a sociálně právním kontextu*. (s. 101 – 114). Praha: Grada Publishing, a.s.
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Novosad, L. (2009). *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál
- Novotná, J. (2014). *Teorie sociální práce*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická
- Pernerová, R. (2000). *Tabu v rodinné komunikaci: O čem se v rodinách nemluví, ač by to bylo užitečné*. Praha: Portál
- Plamínek, J. (2008). *Komunikace a prezentace*. Praha: Grada Publishing a.s.
- Schulz von Thun, F. (2005). *Jak spolu komunikujeme?: překonávání nesnází při dorozumívání*. Praha: Grada Publishing a.s.
- Triantafyllou, J. (2010): Informal care in the long-term care system [on-line]. Dostupné 20. 2. 2016 z http://www.euro.centre.org/data/1278594816_84909.pdf
- Vágnerová, M. (2008). *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál
- Vybíral, Z. (2005). *Psychologie komunikace*. Praha: Portál.
- Vymětal, J. (2008). *Průvodce úspěšnou komunikací*. Praha: Grada Publishing a.s.
- *Zákon o sociálních službách*. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 1. 3. 2016

Časopisy

- Krhutová, L. (2010). Teorie a modely zdravotního postižení. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 4, s. 49 - 59
- Neubertová, L. (2013). Osoba opatrovníka podle nového občanského zákoníku. *Odborný časopis Sociální služby*, č. 10, s. 30-31
- Szotáková, M. (2014). Case management: aktivní zapojení klienta i pracovníka do spolupráce. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 3, s. 61-80

- Tomášková, V. (2015). Jak se žije neformálním pečovateli v České republice?. *Fórum sociální politiky*, č. 4, s. 20-27