

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav speciálněpedagogických studií

## **Bakalářská práce**

Lucie Drnovská

Eliminace komunikačních bariér mezi příjemcem a poskytovatelem  
služeb  
(Česká pošta, s.p.)

## **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci na téma „*Eliminace komunikačních bariér mezi příjemcem a poskytovatelem služeb (Česká pošta, s.p.)*“ jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autor uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

Datum: 25. červen 2014

Podpis:.....

## **Poděkování**

Mé poděkování patří osobě, která již bohužel není mezi námi, a to paní doc. PhDr. PaedDr. Olze Krejčířové, Ph.D. z Ústavu speciálněpedagogických studií, za odborné vedení práce a cenné připomínky. Paní docentka byla odbornicí ve svém oboru a skvělý člověk.

<b>ÚVOD</b> .....	<b>6</b>
<b>I. TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>7</b>
<b>1 KOMUNIKACE</b> .....	<b>7</b>
1.1 ZÁSADY PROFESNÍ KOMUNIKACE .....	10
1.2 SPECIFIKA KOMUNIKACE SE SENIORY .....	12
1.3 SPECIFIKA KOMUNIKACE S OSOBAMI SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM .....	14
1.3.1 <i>Specifika komunikace s osobami s mentálním postižením</i> .....	15
1.3.2 <i>Specifika komunikace s osobami s omezením hybnosti</i> .....	16
<b>2 ČESKÁ POŠTA, S.P. JAKO POSKYTOVATEL SLUŽEB</b> .....	<b>18</b>
2.1 PRACOVNÍK ČESKÉ POŠTY, S.P. ZA PŘEPÁŽKOU .....	22
<b>3 KOMUNIKAČNÍ ZÁSADY ÚČINNÉHO JEDNÁNÍ S VYBRANOU CÍLOVOU SKUPINOU ŽADATELŮ</b> .....	<b>23</b>
3.1 KOMUNIKAČNÍ ZÁSADY ÚČINNÉHO JEDNÁNÍ SE SENIORY. ....	24
3.2 KOMUNIKAČNÍ ZÁSADY ÚČINNÉHO JEDNÁNÍ S OSOBAMI S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM . ....	24
3.3 KOMUNIKAČNÍ ZÁSADY ÚČINNÉHO JEDNÁNÍ S OSOBAMI S OMEZENÍM HYBNOSTI. ....	25
3.4 KOMUNIKAČNÍ ZÁSADY ÚČINNÉHO JEDNÁNÍ S OSOBAMI SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM. ....	26
3.5 KOMUNIKAČNÍ ZÁSADY ÚČINNÉHO JEDNÁNÍ S OSOBAMI SE ZRAKOVÝM POSTIŽENÍM. ....	27
<b>4 KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY</b> .....	<b>28</b>
4.1 KONFLIKT, STRES A FRUSTRACE.....	28
4.1.1 <i>Typy konfliktů při jednání s klientem</i> .....	29
4.1.2 <i>Zdroje konfliktů</i> .....	30
4.1.3 <i>Vybrané techniky zvládnutí konfliktů</i> .....	31
4.1.4 <i>Role při řešení konfliktů</i> .....	32
<b>II. PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>33</b>
<b>5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ</b> .....	<b>33</b>
5.1 VYMEZENÍ ZKOUMANÉHO PROBLÉMU, CÍLE VÝZKUMU .....	33
5.2 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO VZORKU .....	33
5.3 VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	34
5.4 VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	35
<b>Doporučení</b> .....	<b>40</b>
<b>Závěr</b> .....	<b>41</b>
<b>Seznam zdrojů</b> .....	<b>43</b>
<b>Seznam použitých zkratk</b> .....	<b>45</b>
<b>Seznam příloh</b> .....	<b>46</b>
 Tabulka č. 1 Poskytované služby na České poště, s.p. ....	 20
Tabulka č. 2 Nepovinné služby .....	21

Graf č. 1 Pohlaví respondentů .....	35
Graf č. 2 Věková kategorie respondentů .....	35
Graf č. 3 Setkání respondentů s cílovou skupinou klientů .....	36
Graf č. 4 Komunikační bariéra .....	36
Graf č. 5 Vzdělávání se v komunikaci respondentů .....	37
Graf č. 6 Pomoc ze strany přepážkových pracovníků .....	37
Graf č. 7 Trpělivost přepážkových pracovníků .....	38
Graf č. 8 Nejproblematictější věková kategorie .....	38
Graf č. 9 Komunikace s doprovodem .....	39
Graf č. 10 Konflikt s klienty .....	39

## ÚVOD

Téma své bakalářské práce jsem si vybrala z důvodu, že jsem byla řadu let zaměstnaná jako přepážková pracovnice u České pošty, s.p. Proto vím, co tato práce obnáší, jak zajímavá může být a s jak zajímavými lidmi se můžeme setkat. Pokud mám na mysli lidi, tak samozřejmě klienty, se kterými jako přepážkový pracovník komunikuji denně. Klienty různého věku, pohlaví, zdravotního stavu, vyznání, s různými potřebami a přáními. Z vyjmenovaných klientů jsem se zaměřila na dvě konkrétní skupiny a to na klienta seniora a klienta se zdravotním postižením. U těchto klientů je zapotřebí větší trpělivost, ochota, empatie, naslouchání, větší důraz se klade na neverbální komunikaci jako je například mimika či gestika. Důležité je neodsuzovat klienta předem, je tu velké riziko stigmatizace. Zaměřila jsem se na pobočky pošt ve městě Olomouc.

Práce je rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou. V teoretické části jsem si vytyčila čtyři hlavní kapitoly. V první kapitole se věnuji obecné komunikaci, kde ji definuji, představuji komunikační zásady přepážkového pracovníka České pošty, s.p. a upozorňuji na specifika při komunikaci s jednotlivými osobami se znevýhodněním. V druhé kapitole představuji Českou poštu, s.p. jako firmu s dlouholetou tradicí, silným zázemím a s desítkami tisíc zaměstnanců. Třetí kapitola nastiňuje komunikační zásady účinného jednání s vybranou skupinou žadatelů. Ve čtvrté, tedy poslední kapitole jsem se věnovala komunikačním bariérám, zvládání konfliktů, stresu a frustrace. Cílem teoretické části je ujasnění si pojmů a představení odborných názorů.

V praktické části jsem si na začátku zformulovala cíle celého výzkumu a stanovila si výzkumné otázky. Cílem výzkumu je zjistit, zda jsou přepážkový pracovníci ochotni komunikovat s klienty i přes komunikační bariéry, jestli se pracovníci s některou s bariér vůbec setkali a zda by byli ochotni se v tomto směru dále vzdělávat. Vymezila a charakterizovala jsem metodu použitou při výzkumu. Dále následuje vlastní výzkum, jeho vyhodnocení a doporučení. Součástí práce je i příloha, která obsahuje dotazník, který byl předložen přepážkovým pracovníkům České pošty, s.p. na pobočkách v Olomouci, přesněji pošta Olomouc 2, Olomouc 8 a Olomouc 12.

# I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Komunikace

Komunikace je proces sdělování, sdílení a přenosu informací a výměny významů a hodnot mezi dvěma či více subjekty. Lidský jedinec je od počátku věků tvor společenský, jde o charakteristický rys člověka. Znamená širokou škálu způsobů kontaktu mezi lidmi, z nichž některé jsou ryze lidské, s jinými se setkáváme i u dalších živočichů. Studium lidské komunikace se dostalo do popředí zájmu asi ve 2. polovině 20. století, hlavně díky rozvoji informačních a komunikačních technologií.

Na všech úrovních komunikačního řetězce může docházet k poruše, poškození nebo nedokonalosti např.: nepochopení, nesprávná interpretace, komunikační bariéry.

Jednotlivé prvky procesu komunikace podle Pokorné (2010)<sup>1</sup> jsou tyto:

- komunikátor - ten, kdo má myšlenky, záměry, informace, důvod ke komunikaci,
- kódování - převedení komunikátorových myšlenek do systematického souboru symbolů,
- zpráva - výsledek kódovacího procesu,
- prostředek - nositel zprávy,
- dekódující příjemce - dekódování zprávy příjemcem na základě vlastních zkušeností a referenčního obsahu zprávy,
- zpětná vazba - reakce příjemců na sdělení,
- šum - veškeré možné faktory měnící záměr zprávy a její pochopení či přijetí - fyzické, fyziologické, psychologické, sémantické.

Komunikace se vytváří jako vztah mezi minimálně dvěma subjekty, které o sobě vědí a společně subjektivně sdílejí, prožívají a zaujmají stanovisko k určité objektivní situaci. Objektem komunikace je potom to, jak na tuto situaci reflektují, jak ji řeší a jak na ni společně reagují. Jde tedy o transakční proces, ve kterém každá osoba může fungovat současně jako mluvčí i posluchač. Ve stejném okamžiku, kdy vysílá sdělení, může také přijímat sdělení ze své vlastní komunikace i z reakcí druhé osoby. Různé definice komunikačního procesu využívají také různé filozofické přístupy a teoretická východiska. Slovo komunikace vychází

---

<sup>1</sup> POKORNÁ A., *Komunikace se seniory*. Vyd. Grada Publishing spol. s.r.o., 2010, s. 11-13, ISBN 978-80-247-3271-8.

z latinského slova *communicare* tedy dělat něco společným, radit se, rokovat anebo rozmlouvat.<sup>2</sup>

Dle pedagogického slovníku je komunikace jednoduše definována jako sdělování a dorozumívání mezi lidmi – sociální komunikace.<sup>3</sup> Stejně tak vymezuje komunikaci jako dorozumívání a sdělování Hartl (2004).<sup>4</sup> Komunikace je tedy přenos nejrozličnějších informačních obsahů v rámci různých komunikačních systémů za použití různých komunikačních médií, zejména prostřednictvím jazyka, sdělování.<sup>5</sup> Autor Honzák (1997) vysvětluje komunikaci jako lidskou schopnost užívat výrazových prostředků (slovních a neslovních) k vytváření a udržení mezilidských vztahů. Komunikace se uskutečňuje sdělovacím procesem, v němž člověk projevuje svoje city, vůli, myšlenky a sděluje informace.<sup>6</sup> Tomu odpovídá také vymezení komunikace dle Watzlawicka (1999), který považuje komunikaci za médium manifestací lidských vztahů.<sup>7</sup>

Záměrně zjednodušené vymezení procesu komunikace je z důvodu stručného vyjasnění základního účelu komunikování, tudíž výměna informací. Komunikace sama o sobě je ovlivňována dalšími aspekty, které do jisté míry determinují úspěšnost předání a pochopení informací a následnou sociální interakci komunikujících subjektů.

Lidská komunikace se obecně dělí na tři části:

#### 1. Syntax

- nauka o vzájemných vztazích skladebných prvků jazyka – týká se problémů s předáváním zpráv – kanálů, kódů, kapacity, ruchů, redundance a jiných statistických vlastností jazyka.

#### 2. Sémantika

- nauka o významu a změnách významu jazykových jednotek, významosloví – zkoumá vztahy mezi formou a významem znaku; sémantika je součástí sémiotiky – zabývá

---

<sup>2</sup> POKORNÁ A., *Komunikace se seniory*. Vyd. Grada Publishing spol. S.r.o., 2010, s. 11-12, ISBN 978-80-247-3271-8.

<sup>3</sup> PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. Vyd.: Portál, 2003, s. 101, ISBN 978-80-262-0403-9.

<sup>4</sup> HARTL, P. *Psychologický slovník*. Vyd.: Portál, 2010, s. 89, ISBN 978-80-7367-686-5.

<sup>5</sup> PETRÁČKOVÁ, V., KRAUS, J. *Akademický slovník cizích slov*. Vyd. 1 Praha: Academia, 2000, s. 406, ISBN 80-2000-982-5.

<sup>6</sup> HONZÁK, R. *Komunikační pasti v medicíně*. Vyd. Galen, 1999, s. 15, ISBN 80-7262-032-0.

<sup>7</sup> WATZLAWICK, P., BAVELASOVÁ, J. B., JACKSON, D. D. *Pragmatika lidské komunikace*. Vyd. Brno: Books, 2011, s. 17, ISBN 978-80-87325-00-1.



se celými znakovými systémy, zkoumá vlastnosti znaků a znakových soustav – přirozených nebo formalizovaných jazyků, které mají svůj určitý význam.

### 3. Pragmatika

- obor lingvistiky zabývající se praktickým a účelným používáním řeči – vychází z ovlivnění chování jednotlivých subjektů komunikačního procesu, důsledku na chování a jednání vysílajícího i příjemce sdělení.

Syntax, sémantika i pragmatika tvoří dohromady lingvistiku v pojetí Ch. W. Morrise, zakladatele sémiotiky. Dle Pokorné (2010) jsou všechny tři části komunikace ve vzájemném vztahu, který nabývá různých rozměrů a charakteristik v různých kulturách, ale i v rámci určité specifické sociální skupiny (např.: generační identifikace). Například stárnoucí člověk se může velmi jednoduše stát osobou, která nechápe symboly užívané v sociálním styku mladších osob.<sup>8</sup>

Formami komunikačních technik pracovníků za přepážkou České pošty, s.p. jsou charakterizovány jako forma verbální komunikace, kdy je myšlena jako mluvená a psaná řeč. Paralingvistické znaky, tzn. hlasová intonace, akcent, formou neverbální komunikace je mimika, kinetika, pláč, smích, posturika, chování. Další komunikační techniky jako jsou prostřednictvím symbolů a obrazů.

Verbální komunikace je specificky lidským způsobem, je především nástrojem sdělování abstraktních obsahů, mohou se zde uplatňovat paralingvistické faktory jako je například intonace, emocionální zabarvení hlasu, doprovodný mimický výraz.

Neverbální komunikace je nástrojem sdělování situací, emocí, snah. Jedná se často o neúmyslnou komunikaci a jde o nejpůvodnější způsob sociálního chování, v této oblasti se uplatňují především dotyky – údery, pohlazení, přidržování se, líbání, potřásání rukama, držení se.

Aspekty neverbální komunikace jsou mimika, gestika, vnější zjev – upravený a zanedbaný, výraz obličeje, kinesika – řeč těla, proxemika – prostorová vzdálenost mezi komunikujícími, haptika – podávání rukou, posturika – věda o významech poloh a držení těla.

Komunikaci rozlišujeme na 5 úrovní. Kdy konverzační klišé jsou zdvořilosti – pozdrav, zdvořilostní dotazy. Předávání informací, kdy sdělujeme něco, o čem přemýšlíme,

---

<sup>8</sup> POKORNÁ A., *Komunikace se seniory*. Vyd. Grada Publishing spol. S.r.o., 2010, s. 11-12, ISBN 978-80-247-3271-8.

ale nemá to pro nás emocionální hodnotu. Vyjádření názorů tím sdělujeme svůj postoj, své názory. Emocemi vyjadřujeme svůj pocit a to jen lidem, kterým důvěřujeme. Otevřenou důvěryhodnou komunikací sdělujeme nejen své pocity, ale také postoje, vysvětlujeme příčiny svého jednání a chování.<sup>9</sup>

## 1.1 Zásady profesní komunikace

Etický kodex České pošty, s.p.

Účelem Etického kodexu - (dále jen „Kodex“) je podporovat uplatňování zásad chování v souladu s firemními hodnotami České pošty, s.p. a předcházet tak jednání, které by bylo v rozporu s právními předpisy či s etickými principy, a to při veškerém jednání zaměstnanců České pošty, s.p.

Firemní hodnoty

Firemní hodnoty jsou základem výkonově a zákaznický orientované firemní kultury České pošty, s.p., která charakterizuje pracovní přístup a chování zaměstnanců. Společným cílem všech zaměstnanců je podporovat a rozvíjet následující hodnoty:

- spokojený zákazník je náš cíl,
- kvalita a výkon rozhodují o úspěchu,
- odpovědnost je pro nás samozřejmostí,
- hledáme nové cesty,
- jsme loajální tým.

Etické principy

Česká pošta, s.p. rozšiřuje své firemní hodnoty o etické principy, které blíže specifikují zásady etického chování každého zaměstnance vůči zákazníkům, firmě a zaměstnancům vůči sobě navzájem.

Mezi etické principy patří:

### 1. Dodržování předpisů a pravidel

Česká pošta, s.p. dodržuje Ústavu České republiky včetně Listiny základních práv a svobod. Zákon o poštovních službách, Zákoník práce a Antidiskriminační zákon,

---

<sup>9</sup> POKORNÁ A., *Komunikace se seniory*. Vyd. Grada Publishing spol. S.r.o., 2010, s. 11-12, ISBN 978-80-247-3271-8.

jakož i další předpisy související s jejím chodem. Česká pošta, s.p. dodržuje pravidla hospodářské soutěže. Její zaměstnanci se při výkonu práce řídí závaznými právními předpisy a vnitřními předpisy ČP, dodržují poštovní a listovní tajemství a stanovené standardy.<sup>10</sup>

## 2. Rovný přístup

ČP podporuje rovný přístup k zaměstnání bez ohledu na rasu, národnost, pohlaví, věk, sexuální orientaci, zdravotní stav a náboženské vyznání. Netoleruje korupční jednání, střet zájmů, jakoukoliv formu přímé či nepřímé diskriminace v pracovních vztazích a přijímá taková opatření, která této diskriminaci zabraňují.

## 3. Tvorba a ochrana hodnot

ČP je otevřená k vytváření nových hodnot a v souladu s příslušnými předpisy zajišťuje jejich ochranu. Umožňuje svým zaměstnancům tvorbu nových hodnot a podporuje jejich kreativitu. Chrání zdraví svých zaměstnanců, svěřený majetek a informace, životní prostředí a vede své zaměstnance k ochraně těchto hodnot. V případě ohrožení těchto hodnot otevřeně o rizicích komunikuje.

## 4. Profesionalita

ČP zajišťuje prohlubování profesionalizace veškerých svých činností, investuje do rozvoje znalostí a dovedností svých zaměstnanců a podporuje profesionální přístup k zákazníkům. Zajišťuje plnění profesních standardů, závazků a smluvních povinností, dodržuje zásady transparentní a otevřené komunikace ve všech oblastech. Součástí profesionality je i vzájemný respekt mezi firmou a zaměstnanci.

## 5. Společenská odpovědnost

ČP si je vědoma svého postavení ve společnosti i vztahů vytvářených vůči prostředí, ve kterém se nachází, a zavazuje se dodržovat principy společensky odpovědného chování.

## Uplatňování Kodexu

Principy dané v tomto Kodexu uplatňuje ČP vůči zaměstnancům, státní správě, veřejnosti, obchodním partnerům, konkurenci a zákazníkům, ať jsou v jakémkoliv postavení.

## Právní povaha Kodexu

Kodex je normativním dokumentem společnosti. Pravidla v něm uvedená jsou dále specifikována ve vnitřních předpisech ČP.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Etický kodex České pošty, s.p. ČESKÁ POŠTA, s.p. *Tvoje budoucnost* [online]. 2013 [cit. 2014-03-30]. Dostupné z: [http://www.tvojebudoucnost.cz/download/Eticky\\_kodex\\_CP.pdf](http://www.tvojebudoucnost.cz/download/Eticky_kodex_CP.pdf).

## Dodržování Kodexu

Standardy a zásady obsažené v tomto Kodexu jsou závazné a za jejich dodržování je odpovědný každý zaměstnanec společnosti. Dodržování Kodexu vymezují vnitřní předpisy ČP.<sup>12</sup>

Závěrem této kapitoly bych chtěla přednostně upozornit, že přepážkový pracovník by měl komunikovat a jednat s těmito klienty jako se sobě rovným. Jelikož je tato problematika velmi častou a citlivou záležitostí, je nutno podotknout, že odborných znalostí ve prospěch těchto klientů jsou a z toho vyplývá, zdali jsou pracovníci s touto problematikou obeznámeni a jak s ní pracují.

### 1.2 Specifika komunikace se seniory

Komunikační techniky a dovednosti používané v sociální interakci musí být přizpůsobeny individuálním požadavkům komunikujících subjektů.<sup>13</sup>

*„Je ironií, že ve vyšším věku, kdy mají lidé dostatek času na komunikaci pro potěšení, rozvíjí se mnoho potíží, které ztěžují schopnost komunikace a dorozumění.“* (J. M. Clark)<sup>14</sup>

Podle závažnosti nastalých změn lze kognitivní změny stárnutí rozdělit do tří stupňů:

1. úspěšné stárnutí
2. normální stárnutí
3. patologické stárnutí

Úspěšné stárnutí znamená zachování funkčních schopností, kognice je neporušena, výkonnost je srovnatelná se středním věkem. Neobjevují se poruchy paměti, chování nebo motoriky.

Normální stárnutí znamená fyziologické změny v kognitivních a dalších psychických schopnostech. Jsou to drobné abnormality, které se vyskytují u většiny zdravé populace. Jde o benigní stav zapomnětlivosti, kdy nedochází k progresi. Jedinec si stěžuje na drobné poruchy paměti. Hovoříme o věkem podmíněném poklesu kognitivních funkcí (Age Related Cognitive Decline AACD).<sup>15</sup>

---

<sup>11</sup> Etický kodex České pošty, s.p. ČESKÁ POŠTA, s.p. *Tvoje budoucnost* [online]. 2013 [cit. 2014-03-30]. dostupné z: [http://www.tvojebudoucnost.cz/download/Eticky\\_kodex\\_CP.pdf](http://www.tvojebudoucnost.cz/download/Eticky_kodex_CP.pdf).

<sup>12</sup> Etický kodex České pošty, s.p. ČESKÁ POŠTA, s.p. *Tvoje budoucnost* [online]. 2013 [cit. 2014-03-30]. dostupné z: [http://www.tvojebudoucnost.cz/download/Eticky\\_kodex\\_CP.pdf](http://www.tvojebudoucnost.cz/download/Eticky_kodex_CP.pdf).

<sup>13</sup> POKORNÁ A., *Komunikace se seniory*. Vyd. Grada Publishing spol. S.r.o., 2010, s. 11-12, ISBN 978-80-247-3271-8.

<sup>14</sup> CLARK, J.M., *Communication with elderly people*, s. 67.

<sup>15</sup> PIDRMAN, V. *Demence*. Vyd. Praha: Grada, 2007, s. 24-25, ISBN 978-80-247-1490-5.

Patologické stárnutí znamená abnormální vývoj, vážné poruchy kognitivních a dalších psychických funkcí. Není možná běžná orientace v sociální interakci a komunikaci, např.: Alzheimerova choroba, Parkinsonova choroba.

Stáří není nemoc ani postižení, přestože takový pohled na seniory a jejich situaci v naší společnosti převažuje. Ve skutečnosti je ovšem stáří přirozenou fází života, ve které se častěji objevují různé zdravotní i sociální problémy, vyvolané jak postupnými fyziologickými degenerativními změnami organismu, tak i vyšším rizikem vzniku řady onemocnění, zdravotních oslabení nebo úrazů. S trendem stárnutí populace se v posledních letech zvyšuje poměrný počet starších osob ve společnosti, takže komunikace s nimi je prakticky pro všechny příslušníky mladších generací téměř nevyhnutelnou každodenní zkušeností. Každý, kdo se seniorského věku dožije, se nakonec také ocitne v naprosto stejné situaci, avšak na druhé straně tohoto komunikačního vztahu.<sup>16</sup>

Při hodnocení jednotlivého seniora je nutno zmínit dva hlavní sledované činitele – kalendářní a biologický věk. Kalendářní stáří jednoznačně označuje dobu, jak dlouho je jedinec na světě. Je považováno za objektivní měřítko stárnutí. Velkou nevýhodou však je, že kalendářní nebo chronologický věk přehlíží individuální rozdíly jednotlivců. Z tohoto důvodu nemůžeme pokládat chronologický věk za spolehlivý indikátor stáří.<sup>17</sup>

V žádném případě také nelze považovat kalendářní věk za měřítko schopností dlouhověkého jedince. Nejde tedy o relevantní hledisko ve vztahu ke schopnostem seniora. Objektivnějším hodnocením procesu stárnutí a jeho dopadu na individuální schopnosti seniora je biologický věk. Biologické stáří posuzuje konkrétní změny způsobené stárnutím na daném organismu. Hodnotí se např. funkční stav, kondice, výkonnost, dále patologie na jednotlivých orgánech. Posuzuje se vztah s věkem a rozdíly v čase u jednotlivců.<sup>18</sup>

Pokud není možné kalendářním stářím přesně vystihnout individuální charakteristiky jedince, má velký vliv na jeho zařazení do života společnosti – určuje termín odchodu do důchodu. Ovlivňuje vnímání jedince okolím, v neposlední řadě i sebehodnocení seniora. Z hlediska hodnocení schopností jedince je nutné opakovaně podotknout, že kalendářní věk není podstatným hlediskem.

V této souvislosti považují za výstižná slova Haškovcové (1990):

---

<sup>16</sup> SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*. Vyd. Praha: Portál, 2010, s. 145, ISBN 978-80-7367-691-9.

<sup>17</sup> srov. STUART-HAMILTON, I. *Psychologie stárnutí*. Vyd. Praha: Portál, 1999, s. 19-21, ISBN 80-7178-274-2.

<sup>18</sup> srov. KALVACH, Z., ZADÁK, Z., JIRÁK, R. a kol. *Geriatric a gerontologie*. Vyd. Praha: Grada, 2004, s. 48, ISBN 80-247-0548-6.

*„...než se člověk skutečně stane evidentně starým, prožívá relativně dlouhé období, ve kterém je nomenklaturně i sociálně za starého považován, ač se tak necítí.“<sup>19</sup>*

Vždy se musíme přesvědčit, že nám klient zcela porozuměl, protože může dojít k mezigeneračnímu neporozumění, kdy slovo znamená více významů nebo se může dostavit ostych se znovu zeptat, pro seniora to může být velice stresující, jako dříve samostatná osoba nyní už na některé věci prostě nestačí, proto je třeba být trpělivý.

### **1.3 Specifika komunikace s osobami se zdravotním postižením**

Lidé se zdravotním postižením tvoří významnou skupinu (minoritu) občanů České republiky. Na základě odhadů se jedná přibližně o 10% obyvatel ČR. Důsledkem zdravotního postižení mohou být v určité míře zasaženy sféry sociální, ekonomické, psychologické a další.

Postoj k osobám se zdravotním postižením se u každého člověka liší v závislostech na výchově jedince, prostředí, míře informovanosti a dalších faktorech, nedílnou součástí jsou také osobní zkušenosti. Osoba se zdravotním postižením je v obecném povědomí stále vnímána jako objekt péče, neschopna samostatného rozhodování. Jako osoba, která potřebuje jen pomoc, péči, vedení a ochranu. Tyto postoje se ve společnosti překonávají velice pomalu. Většina osob se zdravotním postižením využívá systémů sociální ochrany.

*„Pokud je však bez dalšího tento úhel pohledu jediným, zkresluje se tím celkový obraz o životě a možnostech lidí s postižením jako svébytných osobností schopných aktivně utvářet svůj život.“(Michalík J.)<sup>20</sup>*

I z tohoto důvodu je nutností vyjasnění si základních pojmů, které pro označování osob této "minority" volíme. Správné pojmenování těchto osob je téma, jež úzce souvisí s postavením osob se zdravotním postižením ve společnosti. Z nedávné historie jsme zvyklí na pojetí a označení, které z dnešního pohledu chápeme jako urážlivé či hanlivé (mezi takové termíny patří např.: idiocie, imbecilita a debilita), které původně sloužili k definici v medicínské klasifikace. Důraz na používání správných pojmů souvisí se samotnou podstatou lidského bytí – odtud osoby se zdravotním postižením. Tím je myšleno právo na plnohodnotný život, na sociální začlenění a právo na lidskou důstojnost, z tohoto důvodu je nepřístojné, aby se v oficiální i neoficiální komunikaci užívaly pro označení osob se zdravotním postižením termíny, které se v obecné mluvě staly nadávkami.

---

<sup>19</sup>HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*. Vyd. Praha: Havlíček Brain Team, 2010, s. 21, ISBN 978-80-8710-919-9.

<sup>20</sup>MICHALÍK J. a kol., *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Vyd. Praha: Portál, 2011, s. 31-34, ISBN 978-80-7367-859-3.

„Obecně však můžeme uvést, že při používání pojmů souvisejících s občanem se zdravotním postižením se vždy snažíme klást důraz na to, aby vlastní termín označující postižení stál vždy až jako druhořadý za tím nejdůležitějším, kterým je daný člověk občan osoba.“ (Michalík J.)<sup>21</sup>

Nejčastěji se setkáváme s postižením tělesným, mentálním, duševní postižení i poruchy autistického spektra, zrakovým, sluchovým a řečovým.

### 1.3.1 Specifika komunikace s osobami s mentálním postižením

Každá lidská bytost je jedinečná, proto i osoby s mentálním postižením nemůžeme stigmatizovat pouze do jedné skupiny, protože jejich postižení může být rozvinuto různým způsobem a v různé míře. V odborné literatuře ale i v obecném povědomí lidí je osoba s mentálním postižením vnímána jako dětinská, úzkostlivá, snadno ovlivnitelná, rigidní ve svém chování, mající zvýšenou potřebu bezpečí, extrémně závislá na svých blízkých, mající nízké IQ.

Mentální retardaci lze definovat jako vývojovou duševní poruchu se sníženou inteligencí, demonstrující se především snížením kognitivních, řečových, pohybových a sociálních schopností.<sup>22</sup>

Projevy handicapu<sup>23</sup>:

1. Snížení rozumových schopností a potíže v komunikaci
  - je těžší porozumět a vyhodnotit běžné situace,
  - nedostatečná slovní zásoba má za následek problém vyjádřit se, co potřebují,
  - pochopení, co se po nich žádá.
2. Menší míra pozornosti.
3. Horší orientace v prostoru a čase.
4. Nedostatečné sociální dovednosti
  - projevit se, požádat o pomoc.
5. Odlišná délka a míra adaptability
  - problém improvizovat, řešit nenadálé situace.

---

<sup>21</sup> MICHALÍK J. a kol., *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Vyd. Praha: Portál, 2011, s. 31-34, ISBN 978-80-7367-859-3.

<sup>22</sup> MICHALÍK J. a kol., *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Vyd. Praha: Portál, 2011, s. 115, ISBN 978-80-7367-859-3.

<sup>23</sup> MÁTLOVÁ, M., KELLER J., KAŇKOVÁ J., NOVÁKOVÁ P., MIKULAJOVÁ M., Tiskárna Fokus spol. s.r.o. *I my jsme občané! - Jak zpřístupnit úřady i lidem s bariérami v komunikaci* [online]. 2010 [cit. 2014-04-01]. ISBN 978-80-254-6468-7. Dostupné z: file:///C:/Users/Drnovsky/Downloads/brozurka.pdf.

## 6. Potíže s učením

- čtení, psaní, počítání, zapamatování informací.

## 7. Častý doprovod

- v podobě rodinných příslušníků či asistentů.

Při kontaktu s osobami s mentálním postižením bychom měli mít vždy na paměti základní premisy komunikace: takt, toleranci, empatii, ohleduplnost, trpělivost a úctu k partnerovi.

### 1.3.2 Specifika komunikace s osobami s omezením hybnosti

Za omezení hybnosti jsou považovány vady či poškození pohybového a nosného systému, tj. kostí, kloubů, šlach, svalů, cévního a nervového systému, jestliže se projevují porušenou hybností (mobilitou). Obvykle jsou jimi dlouho přetrvávající nebo trvalé nedostatky či nápadnosti. Snížená pohybová schopnost dlouhodobě nebo trvale působí na kognitivní, emocionální a sociální oblast postiženého jedince.<sup>24</sup>

V mnohých případech má klient s omezením hybnosti komunikační schopnosti v pořádku, jeho úraz a následek, či onemocnění nezapříčinilo poškození řečového centra v mozku ani mluvidla. Jedinec s omezením hybnosti může zpravidla hovořit sám za sebe a samostatně zařizovat vlastní běžné záležitosti – nepotřebuje za sebe žádného tlumočnicka.

Pokud obsluhujeme klienta na vozíku, je důležitý adekvátní oční kontakt, měli bychom si uvědomit, že klient nás vidí z nestandardní horizontální polohy. Tuto skutečnost musíme brát v úvahu, protože vnímá prostor kolem sebe úplně jinak a je omezen v některých neverbálních projevech, např. postoj těla, gestikulace. V žádném případě bychom se při komunikaci neměli zvedat ze židle a zvětšovat tím výškový rozdíl. Jestliže klienta na vozíčku doprovází asistent, obracíme se vždy na toho, s kým jednáme. Asistent tu není od toho, aby mluvil za svého klienta.<sup>25</sup>

U klientů se můžeme setkat i s výraznými artikulačními obtížemi, např. po cévní mozkové příhodě. Tempo řeči bývá v důsledku artikulační neobratnosti výrazně zpomalené, neměli bychom proto spěchat, ale naopak poskytnout takovému klientovi dostatečný prostor k vyjádření. Vzhledem ke zhoršené srozumitelnosti řeči je nutné mu opravdu pozorně naslouchat a dát najevo, zda jsme porozuměli, či nikoli, popřípadě požádat o zopakování.

U některých jedinců s postižením můžeme sledovat esteticky nepříjemné zvláštnosti v obličeji nebo na částech těla, které jsou v komunikačním úhlu druhého člověka.

---

<sup>24</sup> JONÁŠKOVÁ V., MÜLLER O., RENOTIÉROVÁ M., VALENTA M., *Speciální pedagogika 2*. Vyd. Olomouc: UP v Olomouci, 2006, s. 29, ISBN 80-244-1210-1.

<sup>25</sup> SLOWÍK, J., *Komunikace s lidmi s postižením*. Vyd. Praha: Portál, 2010, s. 31-37, ISBN 978-80-7367-691-9.



Při rozhovoru má spousta lidí tendenci odvracet zrak, ani ne tak z důvodu odporu, jako spíše z důvodu trapnosti a nepatřičnosti a tím vážně důležitý a již dříve zmiňovaný oční kontakt. Navíc tímto přístupem zdůrazňujeme, že jsme si oné vady všimli, ale nevíme, jak se zachovat. Musíme se snažit, aby měl zákazník pocit, že je pro nás rovnocenným partnerem.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*. Vyd. Praha: Portál, 2010, s. 39-43, ISBN 978-80-7367-691-9.

## 2 Česká pošta, s. p. jako poskytovatel služeb

Počátek organizované a státem řízené dopravy zpráva je datován kolem roku 1526. Arcikníže Ferdinand I. nechal zavést první poštovní spojení mezi Prahou a Vídní. Habsburkové k tomuto využili služeb rodiny Taxisů, provozující poštovní službu v rakouských zemích. Z počátku sloužila poštovní síť jen potřebám státní správy a byla spravována vrchním dvorským poštmistrem. Až přelom 17. a 18. století platí za přelomový pro rozvoj poštovnictví. K úplnému zestátnění pošty došlo v roce 1743 na počátku vlády Marie Terezie. Díky zestátnění poštovního úřadu se dopomohlo k rozvoji v oblasti výstavby silnic, širší nabídce služeb a větší síti poštovních tras a stanic. Roku 1873 byl vydán poštovní zákon, který položil základy moderní pošty. Evropa byla zasažena průmyslovou revolucí, což znamenalo nebývalý rozmach silniční a železniční dopravy, tudíž rychlejší a kvalitnější přesun zásilek i osob. Vedle železniční sítě bylo budováno i telegrafické vedení, rozvojem telegrafu a telefonu se značně přispělo k urychlení komunikace. Roku 1850 byly vydány první rakouské poštovní známky.<sup>27</sup>

Vznik Československého státu v roce 1918 přinesl změny politické, právní, hospodářské i správní, které se týkali i organizace a řízení poštovního provozu. Nově ministerstvu pošt a telegrafů podléhal poštovní, telegrafní, telefonní i radiokomunikační provoz. Počátkem roku 1925 byl založen státní podnik Československá pošta. Úřad přežil jak hospodářskou krizi, tak druhou světovou válku. Po roce 1945 bylo opět obnoveno ministerstvo a po nástupu komunistického režimu byl vytvořen národní podnik, poštovní služby se časem dostali na okraj zájmu a pro šíření propagandy byly hojně využívány telekomunikace a radiokomunikace. Po pádu komunistického režimu v roce 1989 se poštovní a telekomunikační služby rozdělily na dva samostatné rezorty. Od 1. ledna 1993 se stala Česká pošta státním samostatně hospodařícím podnikem.<sup>28</sup>

Česká pošta zajišťuje poskytování univerzálních poštovních služeb, usiluje o jejich efektivitu. Její současná činnost je determinovaná čtyřmi klíčovými trendy ovlivňující trh a konkurenční prostředí. Jsou to: nové technologie, změna způsobu komunikace způsobena rozmachem internetu, měnící se potřeby zákazníků a liberalizace poštovních služeb. ČP má v úmyslu i nadále úzce spolupracovat se státní správou, a to nejen prostřednictvím husté sítě svých poboček, ale i novými formami. Proto se stala provozovatelem unikátního

---

<sup>27</sup> Historie pošty. *Philatelist-club.com* [online]. 2013 [cit. 2014-04-01]. Dostupné z: <http://cs.philatelist-club.com/clanek/historie-posty-15>.

<sup>28</sup> Historie Československé a České pošty. *Česká pošta* [online]. 2013 [cit. 2014-04-01]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/historie>.

systemu datových schránek a datových sítí Ministerstva vnitra. Za nezbytné považuje zlepšování svého obrazu v očích veřejnosti. Při vědomí své společenské role a sociální odpovědnosti chce být zároveň i atraktivním zaměstnavatelem. V červnu roku 2012 byl podpisem prezidenta republiky ukončen legislativní proces a poštovní zákon v novém znění se stal, účinným od 1. ledna 2013. Česká pošta, s.p. se stala držitelem poštovní licence do roku 2017.<sup>29</sup>

Novela zákona o poštovních službách zavedla hlavně zrušení monopolu ČP na vnitrostátní poštovní zásilky obsahující písemnosti o hmotnosti nižší než 50 gramů a současně za cenu nižší než 18,-Kč. Zároveň upřesnila vymezení trhu poštovních služeb, stanovila rozsah univerzální služby a mechanismus jejího zabezpečení v ČR.

Aktuální je i změna cenové regulace a financování univerzální služby (základních služeb). V souvislosti s novelou zákona o poštovních službách vydal Český telekomunikační úřad soubor provádějících vyhlášek, kterými stanovil povinnosti provozovatelů poskytujících nebo zajišťujících poštovní služby a podmínky k zajištění všeobecné dostupnosti základních služeb.

Vybrané povinnosti držitele poštovní licence:<sup>30</sup>

- Plnit poštovní povinnost způsobem, který je v souladu s potřebami veřejnosti a se základními kvalitativními požadavky, včetně soustavného poskytování informací o základních službách a způsobu jejich užitku.
- Nabízet poštovní služby, na něž se vztahuje poštovní povinnost, podle poštovních podmínek za dostupné ceny, umožňující využívání základních služeb v rozsahu odpovídajícím běžné potřebě osob.
- Zajistit, aby nedocházelo k neodůvodněnému zvýhodňování nebo znevýhodňování zájemců o základní služby, které jsou obsaženy v jeho poštovní licenci.
- Každý pracovní den umožnit nejméně jedno poštovní podání a dále alespoň jedno dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby (výjimky stanoví prováděcí vyhláška).

---

<sup>29</sup> *Výroční zpráva 2012*. Praha, 2013. Dostupné z:

[http://www.ceskaposta.cz/documents/10180/282479/CP\\_vyrocní-zprava\\_2012.pdf/5a535ab6-c960-4bbf-b050-ec705c260c62](http://www.ceskaposta.cz/documents/10180/282479/CP_vyrocní-zprava_2012.pdf/5a535ab6-c960-4bbf-b050-ec705c260c62).

<sup>30</sup> <sup>30</sup> *Výroční zpráva 2012*. Praha, 2013. Dostupné z:

[http://www.ceskaposta.cz/documents/10180/282479/CP\\_vyrocní-zprava\\_2012.pdf/5a535ab6-c960-4bbf-b050-ec705c260c62](http://www.ceskaposta.cz/documents/10180/282479/CP_vyrocní-zprava_2012.pdf/5a535ab6-c960-4bbf-b050-ec705c260c62).

- Transparentním a nediskriminačním způsobem na základě písemné smlouvy umožnit přístup ostatním provozovatelům k prvkům poštovní infrastruktury a k zvláštním službám souvisejícím s provozováním poštovní infrastruktury.

## Poštovní služby

### Struktura poskytovaných služeb

V této tabulce znázorní jednotlivé služby, které Česká pošta poskytuje v rámci celé České republiky a také do zahraničí. Jedná se o poštovní služby, peněžní služby a služby veřejné správy. V jednotlivých sloupcích jsou také uvedené formy zásilek i poštovních poukázek. Jednou ze služeb je i slepecká zásilka, kterou mohou užívat pouze osoby se zrakovým postižením či omezením, které své zásilky směřují k cílovému adresátovi, čteci v Braillově písmu.

Vnitrostátní		Zahraniční (mezinárodní)	
Zásilky obyčejné	Poukázky	Zásilky obyčejné	Poukázky
Psaní	Hotovost – účet	Zásilka	Hotovost – účet Poukázka Z/A
Balík	Poukázka A	Tiskovinový pytel	
Slepecká zásilka	Účet – hotovost Poukázka B	Slepecká zásilka	
<b>Doporučené</b>		<b>Doporučené</b>	
Psaní		Zásilka	
Balíček	Hotovost- hotovost Poukázka C Poukázka D	Tiskovinový pytel	Hotovost – hotovost Poukázka Z/C
Slepecká zásilka		Slepecká zásilka	
<b>Cenné</b>		<b>Cenné</b>	
Psaní		Psaní	
Balík		Balík	
		<b>Standardní</b>	
		Balík	

Tabulka č. 1 Poskytované služby na České poště s.p.<sup>31</sup>

<sup>31</sup> Zdroj: vlastní zpracování

Tato tabulka znázorňuje nestandardní zásilky v rámci České republiky i do zahraničí. Dále pak Česká pošta nabízí ostatní služby, které zahrnují obchodní služby, prodej poštovních známek a kolků ale i také sázkové činnosti jako je sportka a dobíjení tiketů, prodeji losů, dobíjecích kupónů, elektronické služby. Obstaravatelské služby poskytují Sdružené inkaso plateb obyvatelstva, zkráceně SIPO, prodej dálničních kupónů a bankovních a dalších finančních služeb.

<b>Nepovinné služby</b>		
<b>Poštovní</b>	<b>Ostatní</b>	<b>Obstaravatelské</b>
<b>Vnitrostátní</b>	<b>Obchodní</b>	Expresní finanční služby
Balík do ruky	Postfax	SIPO
Balík na poštu	RIPM	Sázkové soutěže
EMS	Tisková zásilka	Dálniční známky
Balík expres	Balík nadrozměr	Prodej kolků
Zásilkový balík	<b>Filatelie</b>	Telekomunikační služby
Obchodní psaní	<b>Loterijní společnost</b>	Bankovní služby
<b>Zahraníční (mezinárodní)</b>	<b>Postservis</b>	Penzijní pojištění
EMS	<b>Elektronické služby</b>	Stavební spoření
Expresní obchodní balík	Certifikační autorita	Pojištění
Obchodní balík	REP	Western Union
	Hybridní pošta	Loterie <sup>32</sup>
	Centrální adresa	
	Poštovní datové zprávy	

**Tabulka č. 2 Nepovinné služby<sup>33</sup>**

<sup>32</sup> *Výroční zpráva 2012*. Praha, 2013. Dostupné z: [http://www.ceskaposta.cz/documents/10180/282479/CP\\_vyrocní-zpráva\\_2012.pdf/5a535ab6-c960-4bbf-b050-ec705c260c62](http://www.ceskaposta.cz/documents/10180/282479/CP_vyrocní-zpráva_2012.pdf/5a535ab6-c960-4bbf-b050-ec705c260c62).

<sup>33</sup> Zdroj: vlastní zpracování

## 2.1 Pracovník České pošty, s. p. za přepážkou

Jak už bylo řečeno výše, každý zaměstnanec by měl být loajální vůči svému zaměstnavateli. To samozřejmě platí i pro pracovníka přepážky, který by měl dodržovat určitý dress code, daný pro svou pozici, tzn. oblečen do čistého stejnokroje a upraven.

Měli by pro něj platit určité zásady:

- pozdrav s přiměřenou mírou formálnosti,
- oční kontakt,
- úsměv,
- příjemné vystupování,
- profesionalita,
- odbornost,
- kvalita a odpovědnost,
- vstřícnost,
- kultivovanost - s cílem zlepšování a odstraňování nedostatků,
- asertivita,
- aktivní naslouchání,
- převzetí role mluvčího – stručné, jasné a srozumitelné vyjadřování,
- argumentace, dovednost reagovat na námitky,
- ochota přiznat chybu – nikdo není neomylný,
- předcházení konfliktů.

### 3 Komunikační zásady účinného jednání s vybranou cílovou skupinou žadatelů

V mnoha případech se s žadatelem setkáme jen jednorázově, s jinými opakovaně. Proto bychom rozhodně neměli dávat na první dojem, i když je důležitý, nesmíme se uchýlovat k sympatii či antipatii konkrétního jedince a objektivně obsloužit žadatele k jeho spokojenosti.

Zásady slušnosti:

- pozdrav,
- kulturní a vstřícné zastupování instituce,
- umět poprosit a poděkovat,
- dokázat se omluvit za nevhodné chování (své i instituce),
- vystupovat taktně a důvěryhodně.

Zásady bezpečnosti:<sup>34</sup>

- respektovat důvěrnost přijímaných a sdělovaných informací,
- nepodléhat přílišné důvěřivosti,
- nezneužívat důvěrné informace,
- nepřijímat úplatky,
- dovednost řešit náročné a konfliktní situace,
- dovednost vyjednávat.

Aby komunikace byla co nejefektivnější, je třeba se řídit také následujícími pokyny (Koontz, Weihrich, 1993):<sup>35</sup>

- vědět, co chceme sdělit,
- ke kódování používat symboly srozumitelné pro obě strany,
- pečlivě si připravit vlastní komunikaci,
- dobře odhadnout míru potřeby informací u příjemce,
- sladit to, co říkáme, s tím, co říkáme (obsah a formu),

---

<sup>34</sup> *Modul 5 - Komunikace*. Praha, 2010. Dostupné z:

[http://www.issedu.cz/upload/userfiles/material\\_KOMUNIKACE\\_062010.pdf](http://www.issedu.cz/upload/userfiles/material_KOMUNIKACE_062010.pdf).

<sup>35</sup> WEIHRICH, H. *Management*. Praha: Victoria Publishing, 1993, 659 s. ISBN 80-856-0545-7.

- uvažování i emoce, protože sociální komunikace není pouze výměnou informací.

### **3.1 Komunikační zásady účinného jednání se seniory**

Ke každému člověku je nutné nahlížet a přistupovat individuálně. Brát ohled na jeho potřeby, přání, zdravotní stav či onemocnění. Především u seniorů je důležité v rámci komunikace naslouchat, abychom porozuměli přijímaným informacím. Z těchto důvodů proto využíváme zpětně vazby a ověřujeme si, zdali jsme si porozuměli, nápomocnou pomůckou může být např. zopakováním informací, které nám senior sdělil. Tím předcházíme nedorozuměním. Při neporozumění je třeba brát ohled, že se mohou u seniorů v rámci komunikace objevit specifické obtíže, které jsou dané onemocněními týkající se vyššího věku a to např.: poruchou řeči, poruchou smyslů, demencí.

Mezi zásady komunikace se seniorem mohou patřit:

- mluvit přiměřeně hlasitě (rozhodně ale nekřičet),
- dobře artikulovat,
- naslouchání a trpělivost,
- starší generace používá vždy slovník poněkud odlišný od výrazových prostředků jejich potomků – aktuální živé výrazy bychom měli používat v komunikaci se seniory velmi obezřetně,
- na druhou stranu, ale nesmíme seniora podceňovat,
- vyvarovat se stigmatizaci – pro některé jsou staří lidé obecně nevrlí, mrzutí, bez smyslu pro humor a bez pochopení pro mladší generaci nebo naopak si seniory idealizují do pohádkových babiček a dědečků.

### **3.2 Komunikační zásady účinného jednání s osobami s mentálním postižením**

Respektování mentální úrovně a jiných psychických schopností a současně i fyzického věku osoby, mnoho lidí má tendenci s nimi hovořit jako s dětmi, přestože jsou to dospělí lidé. Ačkoliv jejich chování může být neobvyklé a může působit až dětinsky, nemáme právo snižovat jejich důstojnost a přistupovat k nim jako k méněcenným, i kdyby jejich chování bylo jakkoli zvláštní.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*. Vyd. Praha: Portál, 2010, s. 56-60, ISBN 978-80-7367-691-9.



Zásady komunikace s osobou s mentálním postižením:<sup>37</sup>

- velmi důležitý je oční kontakt, to jak žadatele vnímáte a přijímáte jeho sdělení, se výrazně odrazí v jeho ochotě něco Vám sdělovat,
- u osob s mentálním postižením musíme vždy počítat s menší slovní zásobou, artikulačními vadami a gramatickými problémy ve vyjadřování,
- používejte jednoduchou řeč, krátká slova a věty, jasně vyjadřujte svoje myšlenky, nepoužívejte cizí a hovorová slova,
- mluvte pomalu, tak aby tempo vaší řeči žadatele nezahlcovalo, buďte trpěliví a dopřejte mu dostatek času na odpověď,
- důležitá je neverbální komunikace – doplňujte komunikaci mimikou, gestikulacemi,
- lidem s progresivní demencí nejvíce znesnadňují komunikaci zhoršující se obtíže s pamětí, celková dezorientace v sociálním prostředí,
- důležitá je ochota naslouchat i rozporuplným sdělením a reagovat více na emocionální stránku komunikace než na obsah,
- vždy důsledně respektovat jeho základní lidská práva a důstojnost – přestože jeho rozumové schopnosti a sociální dovednosti mohou být výrazně nižší ve srovnání s biologickým věkem.

### **3.3 Komunikační zásady účinného jednání s osobami s omezením hybnosti**

U těchto klientů je zásadní umožnit jim přístup (bezbariérový) na úřad, pokud jim toto umožníme, můžeme se zabývat komunikačními zásadami účinného jednání:<sup>38</sup>

- při komunikaci s člověkem na vozíku je vhodné fyzicky se snížit na jeho úroveň – například se posadit,
- doprovází-li člověka se somatickým postižením další osoba (asistent), není jejím posláním hovořit za handicapovaného jedince nebo o něm; v rozhovoru se rozhodně obracejme na toho, s kým a o kom právě mluvíme,

---

<sup>37</sup> Zásady komunikace s lidmi s mentálním postižením. *Knihovna Jiřího Mahena v Brně* [online]. 2009 [cit. 2014-04-03]. Dostupné z: <http://www.kjm.cz/zasady-komunikace-mentalni-postizeni>

<sup>38</sup> SLOWÍK, J., *Komunikace s lidmi s postižením*. Vyd. Praha: Portál, 2010, s. 44, ISBN 978-80-7367-691-9

- somatické (pohybové) postižení není automaticky spojeno s postižením intelektu a smyslů; k člověku s pohybovým handicapem tedy nepřístupujeme tak, jako by jeho postižení bylo závažnější, než ve skutečnosti je,
- pokud se dotyčný vyjadřuje obtížně, ponechme mu dostatek času k formulaci sdělení, pozorně mu naslouchejme a ověřujeme si, zda si správně rozumíme,
- jestliže je to nezbytné, neváhejme využít doplňujících nebo náhradních způsobů komunikace – mimika, gesta, obrázky, písemná sdělení; důležité je jakkoli se dorozumět, na formě tolik nezáleží.

### **3.4 Komunikační zásady účinného jednání s osobami se sluchovým postižením**

Jedná se o osoby se sluchovým postižením, jejichž struktura je limitovaná kvalitou a kvantitou sluchového postižení, věkem, kdy došlo ke ztrátě či oslabení sluchového aparátu a možné další přidružené vady.

Mezi zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením patří:<sup>39</sup>

- s neslyšícím žadatelem je třeba mluvit přirozeně, pomaleji, čelem a s prázdnými ústy, je vhodné udržovat pomalejší rytmus řeči a nezvyšovat hlas,
- je dobré využívat výrazy obličeje a gesta rukou, přijímání zpráv je pro neslyšícího stejně důležité jako jejich předávání,
- odezírání pro neslyšící nepředstavuje úlevu, je zjištěno, že odezírání je pro neslyšící zřetelné pouze z 30-40 % pokud jednající osoba neslyšícímu nerozumí, je vhodné požádat neslyšícího, aby zpomalil nebo větu zopakoval,
- zná-li jednající osoba s neslyšícím základy znakového jazyka či prstové abecedy, měla by je používat,
- kontakt je potřeba udržovat přímým pohledem s očí do očí,
- pokud chceme získat zpětnou vazbu a ujištění, že neslyšící našemu sdělení skutečně porozuměl, není dobré ptát se, zda porozuměl, ale položit otázku „*Co jste mi rozuměl?*“

---

<sup>39</sup> Zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením. In: *Knihovna Jiřího Mahena v Brně* [online]. 2009 [cit. 2014-04-03]. Dostupné z: <http://www.kjm.cz/zasady-komunikace>.

### **3.5 Komunikační zásady účinného jednání s osobami se zrakovým postižením**

Osobou se zrakovým postižením označujeme takového jedince, který trpí oční vadou či chorobou, kdy i po optimální úpravě je zrakové vnímání narušeno do té míry, že tomuto činí potíže v běžném životě.<sup>40</sup>

Mezi zásady komunikace s osobami se zrakovým postižením patří:<sup>41</sup>

- v kontaktu s nevidomými nebo těžce zrakově postiženými lidmi bychom se měli chovat zcela přirozeně, nic by nemělo být křečovité a násilné, anebo příliš soucitné,
- první komunikační iniciativa je většinou na nás – pozdravit (aby dotyčný poznal, že hovoříme s ním),
- velký význam má hlas a další komunikační prvky přijímané zejména sluchem a hmatem,
- během rozhovoru bychom jej měli nejen informovat o všem podstatném, ale také mu vše vysvětlit,
- pokud nevidomého žadatele doprovází asistent nebo jiná osoba, vždy obracíme pozornost na toho, s kým mluvíme.

---

<sup>40</sup> FINKOVÁ, D. a kol., *Edukace jedinců se zrakovým postižením v kontextu kvality vzdělávání*. Vyd. Olomouc: UP v Olomouci, 2012, s. 35, ISBN 978-80-244-3262-5.

<sup>41</sup> SLOWÍK, J., *Komunikace s lidmi s postižením*. Vyd. Praha: Portál, 2010, s. 73-74, ISBN 978-80-7367-691-9.

## 4 Komunikační bariéry

Pod pojmem komunikační bariéry rozumíme překážky, které musí být při komunikaci překonávány. Jednou z hlavních příčin vzniku těchto bariér je osobní individuální vybavenost příjemce a odesílatele.

Obecně se bariéry v komunikaci dělí na interní a externí:<sup>42</sup>

Mezi interní bariéry řadíme schopnosti a dovednosti jedince, jeho prožívání s přihlédnutím na jeho zdravotní stav. Dalším dílčím faktorem může být obava z neúspěchu, negativní emoce (strach, zlost), bariéry postoje – xenofobie, nepřipravenost a fyzické nepohodlí či nemoc.

Externími bariéry mohou být dány zevním prostředím a jeho uspořádáním, vyrušením další osobou, hlukem a šumem prostředí, vizuálním rozptylováním, neschopností naslouchat či komunikační zahlcení.

### 4.1 Konflikt, stres a frustrace

Konflikt je přirozenou situací lidského bytí. Polemiky, hádky, soudní spory, střety v zaměstnání o lépe placenou práci, o řídicí postavení, střety podnikatelů o zákazníky, spory o politické a jiné názory, atd.<sup>43</sup>

Je to rozpor, současné střetávání protichůdných tendencí, situace, kdy máme možnost volby, jsou k dispozici různé varianty jednání, musíme se nějak rozhodnout.

Stres je stav vzbuzený stresovou situací, takovou životní situací, v které nějaká rušivá okolnost působí na organismus, ztěžuje mu vykonávání činností, plnění úkolů, uspokojování potřeb.

Při frustraci – ve srovnání se stresem – jsou přízračné zejména zážitky neuspokojení, nelibosti z oddálení a zmaření. Pro konflikt jsou přízračné zejména váhání, kolísání, ambivalence.<sup>44</sup>

---

<sup>42</sup> POKORNÁ A., *Komunikace se seniory*. Vyd. Grada Publishing spol. S.r.o., 2010, s. 53, ISBN 978-80-247-3271-8.

<sup>43</sup> NAKONEČNÝ, M., *Psychologie*. Vyd. Praha: Academia, 2009, s. 613, ISBN 978-80-200-1679-9.

<sup>44</sup> NAKONEČNÝ, M., *Psychologie*. Vyd. Praha: Academia, 2009, s. 613, ISBN 978-80-200-1679-9.

#### 4.1.1 Typy konfliktů při jednání s klientem

Konflikt často chápeme jako něco nepříjemného, jsou každodenní součástí našich životů. Dokážeme-li konflikty zvládat správným způsobem, tak nás mohou obohatit. Jestliže se však konflikt změní ve vzájemné napadání "kdo z koho", ve snaze zahltit druhou stranu argumenty, mají neblahý vliv na psychiku každého člověka.

Konflikty dělíme na vnitřní a vnější:<sup>45</sup>

- vnitřní se týkají vlastních neslučitelných stejně intenzivních tendencí, které člověk prožívá jako vnitřní souboj protikladných sil,
- vnější konflikty souvisí s rozporem mezi lidmi, tedy střetávání jejich zájmů, aspirací a postojů.

Dle druhů tendencí dělíme konflikt mezi:<sup>46</sup>

- a) Dvěma pozitivními pohnutkami – apetencemi, kdy konflikt vzniká v situaci, ve které se nabízejí dva či více lákavé, avšak neslučitelné cíle; situace je nejčastěji vyřešena tak, že se jeden z cílů shodou vnějších okolností přiblíží, prostorově nebo metaforicky, a přitažlivost roste s blízkostí.
- b) Dvěma negativními pohnutkami – averzemi, kdy konflikt vzniká v situaci, ve které existuje výběr pouze mezi dvěma nepříznivými alternativami, volba pak padne na menší zlo.
- c) Negativní a pozitivní pohnutkou – averzí a apetencí, kdy konflikt vzniká v situaci, ve které tentýž cíl přitahuje i odpuzuje, obvykle se vzrůstající vzdáleností od cíle se posiluje sklon vidět ho jako více žádoucí, a naopak, čím je cíl blíže tím více začínají působit jeho odpuzující kvality; neřešitelné nebo vleklé konflikty narušují duševní rovnováhu, případně poškozují duševní zdraví; způsoby řešení konfliktů jsou též součástí reakcí na frustraci a jsou souhrnně uvedeny pod pojmem ego – obranné mechanismy.

---

<sup>45</sup> NAKONEČNÝ, M., *Psychologie*. Vyd. Praha: Academia, 2009, s. 613, ISBN 978-80-200-1679-9.

<sup>46</sup> HARTL, P., *Psychologický slovník*. Vyd.: Portál, 2010, s. 89, ISBN 978-80-7367-686-5.

### 4.1.2 Zdroje konfliktů

Většinu příčin nemůžeme určit jednostranně, převážná část konfliktů má více příčin, jedná se o příčiny smíšené. V některých situacích nám nepomůže ani preventivní opatření. Ani přepážkoví pracovníci nemohou předvídat, s jakou náladou klient na pobočku pošty dorazí, samozřejmě ve většině případů jsou v právu. Mezi příčiny konfliktů rozumíme:<sup>47</sup>

- konflikty názorů – vycházejí z hodnotového systému člověka, hodnotový systém je složitě utvářen kulturou a výchovou, proto jsou hodnoty tak rozdílné,
- konflikty představ – vycházejí z kognitivních procesů, jsou způsobeny rozličným vnímáním situace jednotlivci,
- konflikty postojů – vycházejí z citů – emocí; racionální stránka problému je oslabena a jedinec nahlíží na konflikt pře své city,
- konflikt zájmů – vychází z motivace, z toho co chceme a po čem toužíme.

Vývoj konfliktu:

Znalost vývojového stádia konfliktu je důležitá pro správně načasovanou intervenci a pro výběr vhodného postupu či metody při řešení konfliktů.<sup>48</sup>

Spouštěčem konfliktu může být cokoliv, co nabudí konfliktní reakci, záleží na stavu jednotlivých aktérů konfliktu – slovo, hluk, únava, barva, vůně, posunek, tón hlasu, obsah sdělení...

Eskalací konfliktu se rozumí, to že se v jedinci nahromadilo napětí, jedinec je podrážděný, ale má do určité míry zachovalou racionalitu, v tomto bodě je zásah do konfliktu velmi náročný.

Vrchol konfliktu je stádium, kdy se jedinci dostali do stavu boje, napětí vybuchlo, racionalita je potlačena; zde je vhodné, aby do konfliktu vstoupila další osoba.

Zklidněním se částečně vrací racionalita, jedinci jsou schopni vyhodnotit danou situaci, zde ale pozor, spouštěče jsou pořád velmi aktivní a nevhodným zásahem by mohlo dojít k dalšímu výbuchu konfliktu.

Postkonfliktnímu stavu je racionalita doplněna o hodnotící složku, jedinci jsou schopni analyzovat situaci a hledat způsoby řešení, uvědomovat si důsledky konfliktu.<sup>49</sup>

---

<sup>47</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Grada Publishing, s.r.o., 1995, s. 22-23, ISBN 80-85623-84-6.

<sup>48</sup> MEDLÍKOVÁ, O., *Umíme to s konfliktem*. Vyd. Praha: Grada, 2012, s. 17-19, ISBN 978-80-247-4016-4.

<sup>49</sup> MEDLÍKOVÁ, O., *Umíme to s konfliktem*. Vyd. Praha: Grada, 2012, s. 17-19, ISBN 978-80-247-4016-4.

Pokud bych se měla zamyslet nad tím, co by mohlo způsobit nespokojenost klienta, napadá mě řada věcí. Například u klienta seniora, který očekává každý měsíc paní doručovatelku s důchodem a z nějakého mimořádného důvodu se paní doručovatelka nedostaví, například, nezastižení adresáta. To samé platí i při doručování doporučených zásilek, kde klienta může rozhořčit to, že ve své poštovní schránce najde pouze Výzvu k vyzvednutí doporučeného dopisu či balíku. Navíc může nastat situace, kdy klient přijde na poštu, kde si chce vyzvednout svůj dopis, poctivě si vystojí dlouhou frontu a přepážková pracovnice mu oznámí, že zásilky bohužel ještě nedorazili z doručovací pošty, i přes skutečnost, že na Výzvě je uvedeno, že dotyčnou zásilku je možné si vyzvednout od uvedeného času na obsílce.

#### **4.1.3 Vybrané techniky zvládnání konfliktů**

Čakrt nabízí šest základních postupů:<sup>50</sup>

1. Konfrontace – agresivní a nekooperativní chování, snahu o prosazení svých zájmů (prosazuje se fyzickou hrozbou, formální autoritou, manipulací), využívají ji lidé sebevědomí, přesvědčení o své pravdě, o svých nárocích a právech, lidé agresivní, vztahovační a omezení.
2. Kooperace – asertivní snahu prosadit se, respektující však i snahy protistrany; účastníci hledají možnosti, které by vyhovovaly všem, vědomi si nejčastější podmínky, že každý musí něco obětovat, něčeho se vzdát, aby mohli něco získat.
3. Vyhybání – neasertivní, nerespektování zájmů svých ani zájmů jiných; využívají ho lidé v případech, kdy si nevěří, neumí se prosadit, neovládají komunikační strategie, nebo v případech, kdy pochopili, že s druhou stranou se nedá jednat.
4. Ústup – neasertivní, zřetel je kladen na zájmy protistrany, odhlížeje od zájmu svých; využívá se v případě, kdy jedinec zjistí, že se na počátku konfliktu mýlil nebo v případech, kdy zjistí, že souhlas či smíření se, se stavem je v současné situaci vhodným východiskem jak pro něj, tak pro ostatní osoby nebo v případech, kdy se s druhou stranou nedá jednat.
5. Kompromis – každá strana něco získá i ztratí; využívá se v případech, kdy jsou účastníci ochotni ze svých požadavků slevit; v případech, kdy jsou rozdílné cíle účastníků nebo kdy cíle nestojí za další námahu v jednání.

---

<sup>50</sup> ČAKRT, M., *Konflikty v řízení a řízení konfliktů*. Vyd. Praha: Management Press, 2000, s. 69-75, ISBN 80-85943-81-6.

6. Konsenzus – znamená shodu mínění, zejména spontánní a živelný souhlas, obecně jakýkoliv vzájemný souhlas; dojde k vyjasnění stanovisek, všichni jsou vítězi, v některých situacích si opět jsou účastníci vědomi, že každý musí něco obětovat, něčeho se vzdát, aby mohli něco získat.

#### **4.1.4 Role při řešení konfliktů**

Osoby, které se účastní konfliktu, musí v určité fázi přejít do role řešitelů, tento úkol je velice nesnadný, často se totiž nedokáží odprostit od své původní role a svého zájmu, proto jim nejde objektivně rozhodnout a konflikt ukončit. Přepážkový pracovník by měl být schopen takové překážky zvládnout a stát se řešitelem. Existují dva druhy řešitelů, navrhovatel a odpůrce. Role navrhovatele je strana, která iniciuje řešení konfliktů, ale nemusí být totožná s iniciátorem konfliktu samotného. Je to strana, která konfliktem trpí více, ale může to být i někdo, kdo je lépe vybaven či schopen dohlédnout jeho důsledků, ať již je jeho role v konfliktu jakákoliv. Ve výjimečných případech to může být i třetí strana, která se již nemůže koukat na to, jak si lidé nesmyslně vjíždějí do vlasů a házejí si klacky pod nohy.

Role odpůrce je strana, která buď konflikt sám, nebo jeho důsledky nevidí tak ostře jako navrhovatel. Z toho důvodu nemusí cítit tak naléhavě potřebu iniciovat nějaké řešení. Může to být proto, že pro ni daná záležitost není tak důležitá, či proto, že věří ve své více méně snadné vítězství.<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> ČAKRT, M., *Konflikty v řízení a řízení konfliktů*. Vyd. Praha: Management Press, 2000, s. 75, ISBN 80-85943-81-6.



## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

### **5 Výzkumné šetření**

Zde si nejprve objasníme, co je předmětem zkoumání a jaké jsou cíle výzkumného šetření. Dále si charakterizujeme vybraný výzkumný vzorek a poté si představíme jednotlivé cílové otázky.

#### **5.1 Vymezení zkoumaného problému, cíle výzkumu**

Předmětem zkoumání je jakým způsobem komunikují přepážkoví pracovníci České pošty s.p. s klienty seniory a klienty se zdravotním postižením. Velkou část veškeré klientely České pošty, s.p. tvoří právě senioři, menší ale taktéž podstatnou a důležitou částí klientely jsou i osoby se zdravotním postižením. Jako přepážkoví pracovníci se s těmito klienty setkáváme denně a komunikace s nimi je individuální. Pro tyto uživatele služeb mohou nastat překážky v podobě ztížené orientace ve vyvolávacím systému, kde si volí jednotlivé služby. Frustrující pro ně může být i orientace v samotných službách a čekací doba. Z důvodu těchto faktorů a jiných nepříznivých vlivů je možné, že tento klient při komunikaci s pracovníkem přepážky může být zmatený nebo podrážděný. Z toho vyplývají jednotlivé otázky v dotazníku, jehož cílem bylo zjistit, zda jsou přepážkoví pracovníci ochotni komunikovat s klienty i přes komunikační bariéry, jestli se pracovníci s některou s bariér vůbec setkali a zda by byli ochotni se v tomto směru dále vzdělávat.

#### **5.2 Charakteristika výzkumného vzorku**

Použila jsem záměrný výběr, jelikož výzkumný problém je zaměřen výlučně na přepážkové pracovníky České pošty, s.p. zaměřila jsem se konkrétně na pobočky České pošty, s.p. v Olomouci: pošta Olomouc 2 (u Hlavního nádraží), Olomouc 8 (Horní náměstí), Olomouc 12 (na ulici Jánského). Tyto pošty jsem zvolila z důvodů svých pracovních zkušeností, ale především ze značného vytížení a strategického umístění těchto poboček, kde je fluktuace a rozmanitost klientů a kam jsem následovně dodala dotazníky k vyplnění.

Výzkumné šetření bylo prováděno v měsících března a dubna roku 2014, jednotlivě jsem navštívila každou ze tří poboček České pošty, s.p., kam jsem dodala 10 kusů vypracovaných dotazníků k následujícímu vyplnění přepážkovými pracovníky. Zvolila jsem počet deseti dotazníků na každou z pošt z důvodu počtu pracovníků na nejmenší z těchto poboček.

Byl to záměr, jelikož jsem chtěla mít od každé pobočky stejný počet dotazníků. Na vyplnění předložených dotazníků měli přepážkový pracovníci čas po dobu dvou dnů, a následně je vyplněné vrátili k vyhodnocení.

### 5.3 Výzkumné otázky

Na základě charakteru výzkumného problému jsem k jeho řešení použila kvantitativní přístup. Zvolila jsem dotazníkovou metodu a sestavila dotazník, v němž jsou použity uzavřené, polytomické otázky, z nichž je možná pouze jedna odpověď na danou otázku.

Pro daný výzkum jsem si stanovila tyto otázky:

- 1. Zdali se přepážkoví pracovníci České pošty, s.p. během rozhovoru s osobou se zdravotním postižením nebo klientem seniorem setkali s komunikační bariérou?**

Z daných možností odpovědí si přepážkový pracovníci mohli zvolit:

Ano, Spíše ano, Spíše ne, Ne.

- 2. Jestli si přepážkoví pracovníci ČP myslí, že by takovou pomoc klienti se zdravotním postižením a klienti senioři ocenili a přijali?**

Výběr z možných odpovědí:

Ano, Spíše ano, Spíše ne, Ne.

- 3. Která z uvedených věkových kategorií se přepážkovému pracovníku ČP obsluhuje nejproblematičtěji?**

Možnosti zvolení výběru věkové kategorie:

Mladší generace (15-30 let), Starší generace (31-50 let), Senioři (nad 50 let).

- 4. Byl by ochoten se přepážkový pracovník dále vzdělávat v oblasti komunikačních dovedností?**

Výběr z možných odpovědí:

Ano, Spíše ano, Spíše ne, Ne.

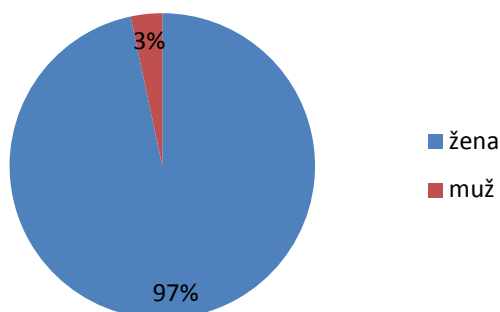
V dotazníku jsou i otázky demografické, které jsou nedílnou součástí výzkumu. Spočívají v charakteristice dotazujících na pohlaví a jejich věk. Jestli se respondenti setkali s osobou se zdravotním postižením či klientem seniorem. Jako další otázkou jsem se zabývala, zdali se respondenti domnívají, že jsou trpěliví během komunikace se seniorem a s osobami se zdravotním postižením. S kým komunikují, jestliže osobu se zdravotním

postižením nebo seniora doprovází další osoba. Zdali se dostal respondent někdy do konfliktu s klientem se zdravotním postižením nebo klientem seniorem.

## 5.4 Výsledky výzkumného šetření

### Otázka číslo 1: Pohlaví respondentů

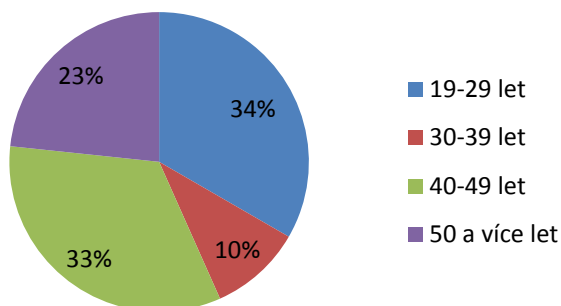
Ze třiceti tázaných respondentů byla pouze jedna osoba mužského pohlaví a 29 žen. Pozice přepážkového pracovníka je tedy zpravidla doménou žen a to v rámci celé České republiky. V samotné Olomouci je pouze pět mužů pracujících za přepážkou České pošty, s.p. Měla jsem tedy štěstí, že se mého výzkumu účastní aspoň jeden z nich. Mužské pohlaví v tomto dotazníku pokrývá pouze 3 % dotázaných, zbylých 97 % tedy tvořily ženy.



Rozložení souboru respondentů znázorňuje **graf č. 1 Pohlaví respondentů**<sup>52</sup>

### Otázka číslo 2: Věk respondentů

Ve druhé otázce jsem se zabývala věkem respondentů. Tato otázka je rozdělena do čtyř věkových kategorií. Při vyhodnocení bylo zjištěno, že největší zastoupení má věková kategorie od 19 do 29 let a to 34 % (10 respondentů). Těsně za touto kategorií je věkové rozmezí od 40 do 49 let se 33 % (10 respondentů). Dále pak ve věkové kategorii od 50 a více let bylo respondentů 23 % (7 respondentů) a nejmenší podíl tvořili respondenti ve věkové rozmezí od 30 do 39 let, které tvořilo pouze 10 % (3 respondenti).

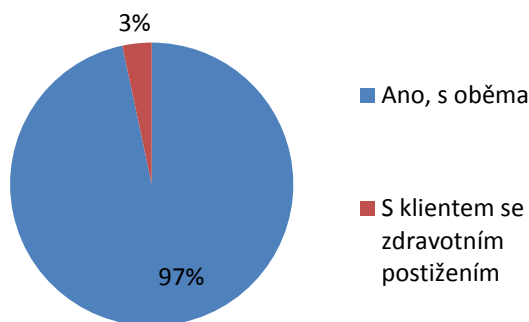


Rozložení souboru respondentů znázorňuje **graf č. 2 Věková kategorie respondentů**<sup>53</sup>

<sup>52</sup> Zdroj: vlastní zpracování

**Otázka číslo 3: Už jste se někdy ve své praxi setkal/a s klientem se zdravotním postižením nebo s klientem seniorem?**

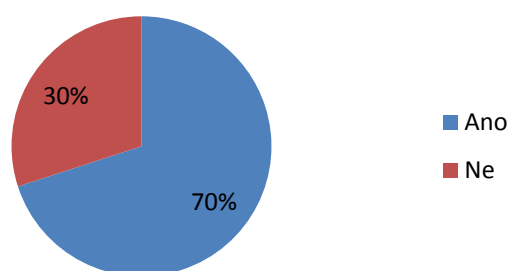
Ve třetí otázce jsem zjišťovala, zda se respondenti někdy ve své praxi setkali s klientem seniorem a s klientem se zdravotním postižením. Celých 97% (29 respondentů) odpovědělo, že se setkali s oběma typy klientů. A jen 3% (1 respondent) uvedlo, že se setkali pouze s klientem se zdravotním postižením.



Grafické znázornění respondentů **graf č. 3 Setkání respondentů s cílovou skupinou klientů**<sup>54</sup>

**Otázka číslo 4: Setkali jste se během rozhovoru s klientem se zdravotním postižením nebo klientem seniorem s komunikační bariérou?**

V této otázce jsem se zabývala komunikační bariérou, zajímalo mě, zda se přepážkoví pracovníci s nějakou bariérou ve své praxi setkali. S komunikační bariérou se setkalo 70 % (21 respondentů), 30 % (9 respondentů) se s ní nesetkalo.



Grafické znázornění respondentů **graf č. 4 Komunikační bariéra**<sup>55</sup>

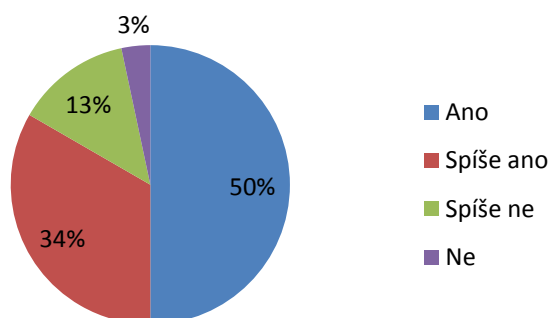
<sup>53</sup> Zdroj: vlastní zpracování

<sup>54</sup> Zdroj: vlastní zpracování

<sup>55</sup> Zdroj: vlastní zpracování

**Otázka číslo 5: Byl/a byste ochoten/a se dále vzdělávat v oblasti komunikačních dovedností?**

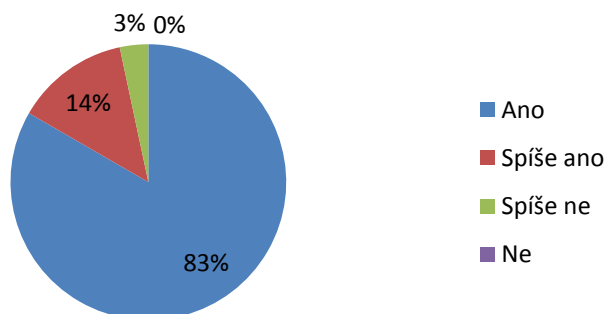
Zjišťovala jsem tedy, zda by byli ochotni, se vzdělávat i v oblasti komunikace. Respondenti odpovídali následovně: celých 50 % (15 respondentů) by se vzděláváním v tomto směru souhlasili, 34% (10 respondentů) by se spíše chtělo vzdělávat, spíše ne se vyjádřilo 13% (4 respondentů) a 3% (1 respondent) dotázaných by se rozhodně nechtěla dále vzdělávat v tomto směru.



Grafické znázornění respondentů **graf č. 5 Vzdělávání se v komunikaci respondentů** <sup>56</sup>

**Otázka číslo 6: Myslíte si, že by takovou pomoc klienti se znevýhodněním ocenili a přijali?**

V šesté otázce jsem se respondentů ptala, jestli si myslí, že by klienti se zdravotním postižením a klienti senioři od nich pomoc na přepážce ocenili a přijali. Celkem 58 % (25 respondentů) si myslí, že ano, 38 % (4 respondenti) váhá, ale přiklání se ke kladné odpovědi, tedy spíše ano a 4 % (1 respondent) se domnívá, že by pomoc spíše nepřijali. Osoby se zdravotním postižením rádi přijmou pomoc, jen chtějí, aby je lidé nesoudili a přistupovali k nim jako k ostatním klientům.

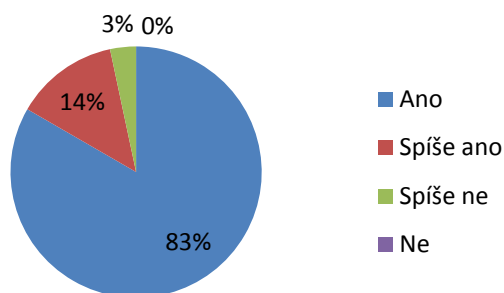


<sup>56</sup> Zdroj: vlastní zpracování

Grafické znázornění respondentů **graf č. 6 Pomoc ze strany přepážkových pracovníků**<sup>57</sup>

**Otázka číslo 7: Jste trpělivý během komunikace s klientem se zdravotním postižením či seniorem?**

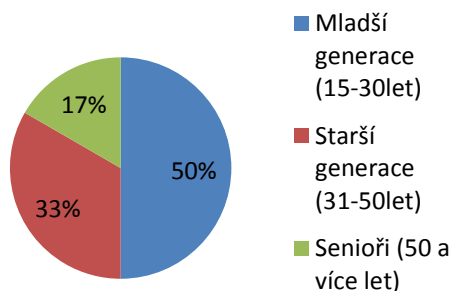
Trpělivost se v dnešní uspěchané době velice cení především v profesích, ve kterých se komunikace vyžaduje, to platí dvojnásob. Přepážkoví pracovníci sami zhodnotili, zda jsou trpěliví a dle potřeby klientovi vše vysvětlí. Celkem 83 % (25 respondentů) odpovědělo, že trpěliví jsou, 14% (4 respondenti) si myslí, že spíše ano a 3% (1 respondent) se za trpělivé moc nepovažuje a označili spíše ne, žádný z respondentů si nemyslí, že by nebyl trpělivý.



Grafické znázornění respondentů **graf č. 7 Trpělivost přepážkových pracovníků**<sup>58</sup>

**Otázka číslo 8: Jaká věková kategorie se Vám obsluhuje nejproblematictější?**

Nejproblematictější skupinou se stala mladší generace 15-30 let, která dosáhla rovných 50 % (15 respondentů). Na druhém místě skončila starší generace 31-50 let s 33 % (10 respondentů) zastoupených odpovědí a na posledním místě se umístila věková kategorie seniorů se 17 % nad 50let (5 respondentů).



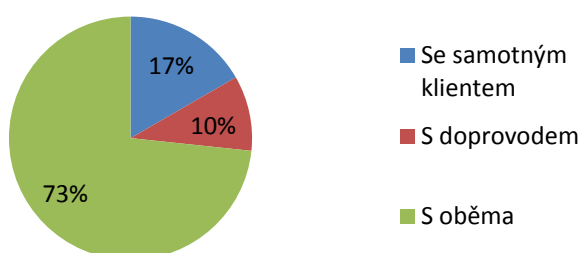
Grafické znázornění respondentů **graf č. 8 Nejproblematictější věková kategorie**<sup>59</sup>

<sup>57</sup> Zdroj: vlastní zpracování

<sup>58</sup> Zdroj: vlastní zpracování

**Otázka číslo 9: Pokud klienta se zdravotním postižením nebo seniora doprovází další osoba, s kým komunikujete?**

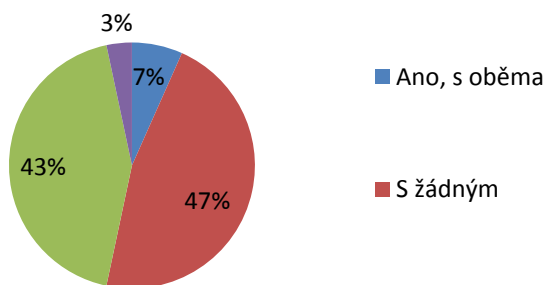
Tuto otázku považují za velice důležitou, protože bychom nikdy neměli jednat pouze s doprovodem. Měli bychom dát jasně najevo, že víme, kdo je klientem, brát na to ohledy a nejprve oslovovat klienta, poté doprovod. Je potřeba vzájemná spolupráce i s doprovodem. Je vhodné, aby se doprovod držel zpátky, pokud chce klient jednat sám nebo se o to alespoň pokusí. Celých 73 % (22 respondentů) by oslovilo jak klienta, tak doprovod, dále by 17 % (5 respondentů) jednalo pouze s klientem a 10 % (3 respondenti) by naopak jednalo pouze s doprovodem.



Grafické znázornění respondentů **graf č. 9 Komunikace s doprovodem**<sup>60</sup>

**Otázka číslo 10: Dostal/a jste se někdy do konfliktu s klientem se zdravotním postižením nebo klientem seniorem?**

Poslední otázkou zjišťují, zda respondenti zažili konflikt s klientem seniorem a klientem se zdravotním postižením. Celkem 47 % (14 respondentů) uvedlo, že konflikt nemělo s žádným z těchto klientů. Dále pak 43 % (13 respondentů) se dostalo do konfliktu se seniorem a 7 % (2 respondenti) zažilo konflikt s oběma a pouze 3 % (1 respondent) prožilo konfliktní jednání při obsluze klienta se zdravotním postižením.



Grafické znázornění respondentů **graf č. 10 Konflikt s klienty**<sup>61</sup>

<sup>59</sup> Zdroj: vlastní zpracování

<sup>60</sup> Zdroj: vlastní zpracování

<sup>61</sup> Zdroj: vlastní zpracování

## Doporučení

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, zda jsou přepážkoví pracovníci ochotni komunikovat s klienty i přes komunikační bariéry, které mohou nastat z důvodu jejich zdravotního postižení či z důvodu věku. Jestli se pracovníci s některou s komunikačních bariér vůbec setkali a zda by byli ochotni se v tomto směru dále vzdělávat.

Vzhledem k výsledku výzkumného šetření mohu konstatovat, že se přepážkoví pracovníci České pošty, s.p. s klienty se zdravotním postižením i klientem seniorem setkali, navázali s nimi rozhovor, při kterém ve většině případů narazili na komunikační bariéru. Z tohoto důvodu považuji za správné, že více než polovina respondentů by byla ochotna se dále vzdělávat v oblasti komunikace.

Česká pošta, s.p. se řadí mezi významné instituce České republiky. Navštěvuje ji denně tisíce různorodých lidí, významnou skupinu tvoří právě klienti senioři a klienti se zdravotním postižením. ČP jako významný zaměstnavatel by měl být nápomocen v této ochotě se dále vzdělávat nejen v oblasti banky a jiných finančních institucí, ale právě i v oblasti komunikace. ČP by měla motivovat a především zprostředkovávat a to nejen přepážkovým pracovníkům, různé odborné kurzy či semináře týkající se komunikace s jednotlivými cílovými skupinami. Zásluhou vzdělávání komunikačních dovedností zaměstnanců ČP by bylo předejití různým komunikačním bariérám, konfliktům, nedorozuměním, stížnostem a dalším jiným nepříznivě emočních výjevů, jak ze strany klienta, tak ze strany pracovníka ČP. Obohacením kvalifikace komunikace by pozitivně ovlivnilo kvalitu profesního jednání a především spokojenost obou stran. Pracovníci by se tak získali určitý nadhled, rozvinuli by sociální inteligenci, citlivost a empatii. Od pracovníků se vyžaduje nejen trpělivost, ale i dostatečná profesionální způsobilost a kvalitní příprava. Proto bych doporučila se skutečně zaměřit na tuto oblast a tím se snažit porozumět této cílové skupině klientů, která je součástí trhu.



## Závěr

V bakalářské práci jsem se zabývala problematikou komunikace mezi přepážkovým pracovníkem České pošty, s.p. a klientem se zdravotním postižením nebo klientem seniorem. Zjišťovala jsem, zda se pracovníci setkali s bariérou v komunikaci s těmito klienty, jestli jsou i přes tyto bariéry ochotni s klientem komunikovat a zdali by se byli ochotni dále vzdělávat v komunikaci. Vybrala jsem si k tomu tři nejvytíženější pošty ve městě Olomouc.

V teoretické části jsem se zabývala shrnutím všech definic komunikace, popisem jednotlivých cílových skupin klientů, specifik komunikace s jednotlivými klienty a zásad účinného jednání s nimi. Součástí teorie je i představení České pošty jako významné a mnohaleté instituce s kořeny sahající do vlády Habsburků. Práce je zaměřena na přepážkové pracovníky, protože rozmanitost klientely na poště je veliká a skoro každý občan České republiky tento institut navštěvuje, jednorázově i opakovaně.

V praktické části jsem kvantitativním přístupem sestavila dotazník o obsahu deseti uzavřených otázek. Následně byly tyto dotazníky předány na pošty, vyplněny a znovu sesbírány k vyhodnocení. Vyplněných dotazníků bylo třicet, z toho pouze jeden dotazník vyplňoval muž. Bylo zjištěno, že skoro každý přepážkový pracovník se s nějakou komunikační bariérou setkal, i přesto by byli ochotni pracovníci dále s klienty komunikovat a také se vzdělávat. V doporučení pro praxi proto uvádím, že Česká pošta, s.p. by měla své zaměstnance podporovat a umožnit jim vzdělávání se v oblasti komunikačních dovedností.

Na otázku zdali by klient přijal pomoc ze strany přepážkového pracovníka, jsou převážné odpovědi, že ano. Ze svých zkušeností mohu posoudit, že poskytovanou pomocí docílím vzájemného porozumění, důvěry klienta, urychlení jednání a především pocitu uspokojení obou stran. Z odpovědi spíše ano, chápu jako obavu ze strany přepážkového pracovníka na negativní reakci klienta. Tyto obavy jsou důsledkem různých předsudků, ale především neinformovanosti komunikace s klientem, ať již s klientem se zdravotním postižením či jiným onemocněním. Pracovník se může obávat, že tím klienta urazí a neúmyslně způsobí klientovi pocit méněcennosti.

Některé odpovědi v dotaznících byli překvapující, například nejproblematičtější věkovou skupinou byla zvolena mladší generace, kterou uváděli i věkově stejně staré ročníky přepážkových pracovníků, nejlépe skončila věková kategorie seniorů. Naopak nejkonfliktnější z cílové skupiny klientů byli senioři. V otázce doprovodu klienta by skoro tři čtvrtiny

dotazujících komunikovala s klientem i doprovodem, což považuji za správné s ohledem na rovnocennost a důležitost samotného klienta, je potřeba dát jasně najevo, že víme, kdo je klient.

Na základě výzkumného šetření mohu konstatovat, že většině přepážkových pracovníků ČP nechybí odhodlání se dále věnovat problematice v komunikaci s klienty se zdravotním postižením a klienty seniory. Jelikož z vlastní zkušenosti jsem se nesetkala s nabídkou ze strany zaměstnavatele se v této problematice dále vzdělávat nebo informovat, považuji tuto skutečnost za nedostatečnou. Proto bych apelovala nad zamyšlením a zvážením informovanosti o komunikačních bariérách, kdy se pracovníci naučí tyto komunikační bariéry úspěšně eliminovat.

## Seznam zdrojů

1. CLARK, J.M., *Communication with elderly people*, s. 67.
2. ČAKRT, M., *Konflikty v řízení a řízení konfliktů*. Vyd. Praha: Management Press, 2000, s. 69-75, ISBN 80-85943-81-6.
3. ČÁP, J., DYTRYCH, Z., *Konflikt, frustrace, stres a utváření osobnosti*. Vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1967, s. 18-19.
4. FINKOVÁ, D. a kol., *Edukace jedinců se zrakovým postižením v kontextu kvality vzdělávání*. Vyd. Olomouc: UP v Olomouci, 2012, s. 35, ISBN 978-80-244-3262-5.
5. HARTL, P., *Psychologický slovník*. Vyd.: Portál, 2010, s. 89, ISBN 978-80-7367-686-5.
6. HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*. Vyd. Praha: Havlíček Brain Team, 2010, s. 21, ISBN 978-80-8710-919-9
7. HONZÁK, R. *Komunikační pasti v medicíně*. Vyd. Galen, 1999, s. 15, ISBN 80-7262-032-0
8. JONÁŠKOVÁ V., MÜLLER O., RENOTIÉROVÁ M., VALENTA M., *Speciální pedagogika 2*. Vyd. Olomouc: UP v Olomouci, 2006, s. 29, ISBN 80-244-1210-1.
9. KALVACH, Z., ZADÁK, Z., JIRÁK, R. a kol. *Geriatric a gerontologie*. Vyd. Praha: Grada, 2004, s. 48, ISBN 80-247-0548-6
10. KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Grada Publishing, s.r.o., 1995, s. 22-23, ISBN 80-85623-84-6.
11. MÁTLOVÁ, M., KELLER J., KAŇKOVÁ J., NOVÁKOVÁ P., MIKULAJOVÁ M., Tiskárna Fokus spol. s.r.o. *I my jsme občané! - Jak zpřístupnit úřady i lidem s bariérami v komunikaci* [online]. 2010 [cit. 2014-04-01]. ISBN 978-80-254-6468-7. Dostupné z: file:///C:/Users/Drnovsky/Downloads/brozurka.pdf
12. MEDLÍKOVÁ, O. *Umíme to s konfliktem*. Vyd. Praha: Grada, 2012, s. 17-19, ISBN 978-80-247-4016-4.
13. MICHALÍK J. a kol., *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Vyd. Praha: Portál, 2011, s. 31-34, 115, ISBN 978-80-7367-859-3
14. NAKONEČNÝ, M. *Psychologie*. Vyd. Praha: Academia, 2009, s. 613, ISBN 978-80-200-1679-9.
15. PETRÁČKOVÁ, V., KRAUS, J. *Akademický slovník cizích slov*. Vyd. 1 Praha: Academia, 2000, s. 406, ISBN 80-2000-982-5
16. PIDRMAN, V. *Demence*. Vyd. Praha: Grada, 2007, s. 24-25, ISBN 978-80-247-1490-5.
17. POKORNÁ A., *Komunikace se seniory*. Vyd. Grada Publishing spol. S.r.o., 2010, s. 53, 11-13, ISBN 978-80-247-3271-8.
18. PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. Vyd.: Portál, 2003, s. 101, ISBN 978-80-262-0403-9.
19. SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*. Vyd. Praha: Portál, 2010, s. 31-37, 39-43, 56-60, 73-74, 145, ISBN 978-80-7367-691-9.
20. STUART-HAMILTON, I. *Psychologie stárnutí*. Vyd. Praha: Portál, 1999, s. 19-21, ISBN 80-7178-274-2
21. WATZLAWICK, P., BAVELASOVÁ, J. B., JACKSON, D. D. *Pragmatika lidské komunikace*. Vyd. Brno: Books, 2011, s. 17, ISBN 978-80-87325-00-1

22. WEIHRICH, H. *Management*. Praha: Victoria Publishing, 1993, 659 s. ISBN 80-856-0545-7.
23. Etický kodex České pošty, s.p. ČESKÁ POŠTA, s.p. *Tvoje budoucnost* [online]. 2013 [cit. 2014-03-30]. Dostupné z:  
[http://www.tvojebudoucnost.cz/download/Etický\\_kodex\\_CP.pdf](http://www.tvojebudoucnost.cz/download/Etický_kodex_CP.pdf)
24. Historie pošty. *Philatelist-club.com* [online]. 2013 [cit. 2014-04-01]. Dostupné z:  
<http://cs.philatelist-club.com/clanek/historie-posty-15>.
25. Historie Československé a České pošty. *Česká pošta* [online]. 2013 [cit. 2014-04-01]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/historie>.
26. *Modul 5 - Komunikace*. Praha, 2010. Dostupné z:  
[http://www.issedu.cz/upload/userfiles/material\\_KOMUNIKACE\\_062010.pdf](http://www.issedu.cz/upload/userfiles/material_KOMUNIKACE_062010.pdf)
27. *Výroční zpráva 2012*. Praha, 2013. Dostupné z:  
[http://www.ceskaposta.cz/documents/10180/282479/CP\\_vyrocnizprava\\_2012.pdf/5a535ab6-c960-4bbf-b050-ec705c260c62](http://www.ceskaposta.cz/documents/10180/282479/CP_vyrocnizprava_2012.pdf/5a535ab6-c960-4bbf-b050-ec705c260c62)
28. Zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením. In: *Knihovna Jiřího Mahena v Brně* [online]. 2009 [cit. 2014-04-03]. Dostupné z: <http://www.kjm.cz/zasady-komunikace>
29. Zásady komunikace s lidmi s mentálním postižením. *Knihovna Jiřího Mahena v Brně* [online]. 2009 [cit. 2014-04-03]. Dostupné z: <http://www.kjm.cz/zasady-komunikace-mentalni-postizeni>

## Seznam použitých zkratek

<b>AACDA</b>	Age related cognitive decline
<b>ČP</b>	Česká pošta, s.p.
<b>SIPO</b>	Sdružené inkaso plateb obyvatelstva
<b>REP</b>	Registrovaná elektronická služba
<b>EMS</b>	Express mail service
<b>RIPM</b>	Roznáška informačních / propagačních materiálů

## **Seznam příloh**

Příloha číslo 1      Dotazník

## Eliminace komunikačních bariér mezi příjemcem a poskytovatelem služeb (Česká pošta, s.p.)

Dobrý den,

chtěla bych Vás požádat o anonymní vyplnění následujícího dotazníku, který bude sloužit jako empirická část k mé bakalářské práci. Dotazník Vám nezabere více než 5 minut. Předem děkuji za Váš čas strávený vyplňováním tohoto dotazníku.

### 1. Pohlaví

- žena
- muž

### 2. Věk

- 19 - 29
- 30 - 39
- 40 - 49
- 50 a více

### 3. Už jste se někdy ve své praxi setkal/a s klientem se zdravotním postižením nebo s klientem seniorem?

- Ano, s oběma
- Se seniorem
- S osobu se zdravotním postižením
- Ne, s žádným

### 4. Setkali jste se během rozhovoru s klientem se zdravotním postižením nebo klientem seniorem s komunikační bariérou?

- Ano
- Ne

### 5. Byl/a byste ochoten/a se dále vzdělávat v oblasti komunikačních dovedností?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

### 6. Myslíte si, že by takovou pomoc klienti se znevýhodněním ocenili a přijali?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

### 7. Jste trpělivý během komunikace s klientem se zdravotním postižením či seniorem?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

8. Jaká věková kategorie se Vám obsluhuje nejproblematictěji?

- Mladší generace (15-30 let)
- Starší generace (31-50 let)
- Senioři (nad 50 let)

9. Pokud klienta se zdravotním postižením nebo klienta seniora doprovází další osoba, s kým komunikujete?

- Se samotným klientem
- S doprovodem
- S oběma

10. Dostal/a jste se někdy do konfliktu s klientem se zdravotním postižením nebo klientem seniorem?

- Ano, s oběma
- S žádným
- Se seniorem
- S handicapovaným klientem

**Děkuji za Vaše odpovědi a čas věnovaný k vyplnění tohoto dotazníku.**



## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	Lucie Drnovská
<b>Katedra:</b>	Ústav speciálněpedagogických studií
<b>Vedoucí práce:</b>	doc. PhDr. PaedDr. Olga Krejčířová, Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2014

<b>Název práce:</b>	Eliminace komunikačních bariér mezi příjemcem a poskytovatelem služeb (Česká pošta, s.p.)
<b>Název v angličtině:</b>	Elimination communication barriers between the applicant and the service provider (Czech Post, s.p)
<b>Anotace práce:</b>	V bakalářské práci se zabývám otázkou možných komunikačních bariér mezi přepážkovým pracovníkem České pošty a klientem se zdravotním znevýhodněním, věkem nebo jedinec s postižením fyzickým nebo mentálním. V teoretické části jsem se zabývala definicí komunikace, profesní komunikací u pracovníka přepážky a zaměřila jsem se na specifika, zásady a bariéry v komunikaci se seniory, s osobami s mentálním postižením a s osobami s omezením hybnosti získaných z odborné literatury. V praktické části popisuji výzkum – jeho realizaci a výsledky, jehož cílem bylo zjistit, zda jsou přepážkoví pracovníci České pošty, s.p. ochotni komunikovat s klienty seniory a s klienty se zdravotním postižením i přes komunikační bariéry, jestli se přepážkoví pracovníci s některou bariérou ve své praxi setkali a zda by byli ochotni se v tomto směru dále vzdělávat. Závěrem své práce vyhodnocuji získané údaje a ze zjištěných skutečností je utvořeno doporučení.
<b>Klíčová slova:</b>	komunikace, komunikační bariéry, komunikační zásady, senior, osoba s mentálním postižením, osoba s omezením hybnosti
<b>Anotace v angličtině:</b>	In this bachelor thesis I am dealing with communication barriers between desk clerk worker of Czech Post Office and clients with disadvantage for example: age, physical or mental handicap. In theoretical part I dealt with communication definition, professional communication of desk clerk and focussed on specifics, principles and barriers in

	<p>communication with seniors, persons with mental and somatic handicap, based on informations obtained from reference books. In practical part I worked on research whose aim was to find out if desk clerk workers of Czech Post Office are willing to communicate with seniors and clients with handicap despite communication barriers, if they ever experienced some of these barriers and if they would be willing to follow up more education focused on this problem. In conclusion I am evaluating the information I gained and from them made a recommendation.</p>
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	<p>communication ,communication barriers, communication principles, senior, person with mental handicap, person with somatic handicap</p>
<b>Přílohy vázané v práci:</b>	<p>1 příloha</p>
<b>Rozsah práce:</b>	<p>50 stran</p>
<b>Jazyk práce:</b>	<p>český</p>