

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
FILOZOFICKÁ FAKULTA
ÚSTAV BOHEMISTIKY

DIPLOMOVÁ PRÁCE

KOMUNIKAČNÍ NORMA V PRACOVNÍ SKUPINĚ

Vedoucí práce: Mgr. Markéta Maturová, Ph.D.

Autor práce: Bc. Kateřina Hájková

Studijní obor: Bohemistika

Ročník: druhý

2015

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdání textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby tutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce o průběhu i záznam o průběhu a výsledky obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

České Budějovice dne:

.....

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí mé diplomové práce Mgr. Markétě Maturové, Ph.D., za odborné vedení, cenné rady a vstřícný přístup. Dále bych ráda poděkovala Mgr. Heleně Lohrové, Ph.D., za doporučení literatury v anglickém jazyce a celé firmě Luna o.p.s. České Budějovice za poskytnuté materiály a čas, který mi věnovali.

Anotace

Diplomová práce se věnuje analýze komunikační normy ve vybrané pracovní skupině. Práce je založena na důkladném popisu jednotlivých prvků komunikační normy a následném dotazníkovém šetření. Celá práce je rozdělena do dvou částí, praktické a teoretické. První se zabývá teoretickým vymezení oboru psycholingvistika a komunikační norma. Následující část je zaměřena na to, jakým způsobem nahlízejí pracovníci firmy na komunikační normu. Cílem diplomové práce je zjistit, jak se daná komunikační norma vyvíjí a jaký k ní mají zaměstnanci vztah.

Abstract

The diploma thesis deals with the analysis of the communication norm in a specific work group. The thesis is based on thorough description of each particular constituent of the communication norm followed by the questionnaire survey. The whole thesis is divided into two parts, practical and theoretical. The first part looks into the theoretical definition of psycholinguistics and the communication norm. The second part focuses on the way of how company workers look at the communication norm. The aim of this thesis is to discover how the communication norm evolves and what is the employees' attitude to it.

Obsah

Obsah	6
ÚVOD.....	8
1. Základní metodologická východiska a zpracování diplomové práce	11
1.1. Zkratka	13
1.2. Termín.....	14
1.3. Slang	15
1.4. Profesionalismy	15
1.5. Psycholingvistika	16
1.6. Komunikační norma	18
2. Teoretické vymezení praktické části	22
3. Zpracování dotazníkového šetření.....	23
4. Popis firmy.....	25
5. Komunikační norma společnosti Luna o.p.s.	26
6. Termíny vycházející ze zákona o sociálních službách.....	28
7. Oficiální termíny a zkratky organizace Luna o.p.s.....	30
7.1. Seznam jmenných zkratk	31
7.2. Grafický manuál společnosti Luna o.p.s.	34
7.3. Zkratky místností.....	35
7.4. Zkratky oddělení.....	36
7.5. Zkratky druhů poskytované péče	36
7.6. Zkratka domů poskytující pečovatelskou péči	37
7.7. Zkratky vedení.....	37
7.8. Zkratky pracovních středisek	38
7.9. Ostatní oficiální zkratky	39
8. Neoficiální zkratky a slangismy	42

9. Překrývání zkratk	44
10. Problematika zkratky FB	44
11. Gender audit	45
12. Shrnutí	47
13. Výsledky dotazníkového šetření	48
14. Shrnutí výsledků dotazníkového šetření	61
ZÁVĚR	65
Použitá literatura	68
PŘÍLOHY	71

ÚVOD

V úvodu si nejprve dovolím krátce se zamyslet nad zvoleným tématem a poté popíši členění diplomové práce.

Psycholingvistika mě začala zajímat již v prvním ročníku bakalářského studia. Spojení lingvistiky a lidských psychických mechanismů je nepochybně velice zajímavé. Vzhledem k tomu, že obor psycholingvistiky je velmi široký, bylo pro mě poněkud náročné vybrat si téma, jemuž bych se mohla podrobněji věnovat. Ovšem při detailnějším studiu literatury jsem objevila velice pozoruhodný termín náležející do oboru psycholingvistiky. Byla jím *komunikační norma*.

Komunikační norma označuje jazykové jevy, jež užívá jistá lidská společnost jako závazné a obecně přijatelné. V tomto smyslu mě však napadlo, do jaké míry je daná společnost schopna se jazykově „přizpůsobit“, či v jakém rozsahu je vůbec možné zažité jazykové schéma přetvořit.

Již před nástupem na magisterské studium jsem intenzivně přemýšlela, jak téma správně uchopit. V této době se mi naskytla příležitost nahlédnout do chodu jedné českobudějovické firmy. Téma komunikační normy v pracovní skupině jsem tedy začala pomalu rozvíjet. Pro svou budoucí diplomovou práci jsem si začala shromažďovat veškeré firemní materiály, které bych mohla v budoucnu použít.

Čerpala jsem hlavně z interních e-mailů, z firemních zápisů z porad, z grafického manuálu, z různých reklamních brožur, z firemních novin a dalších písemností, které mi firma poskytla. Po nashromáždění všech firemních jazykových jevů jsem se dále rozhodla do diplomové práce zakomponovat i dotazníkové šetření, které mi, pevně doufám, pomůže objasnit, jak se ke komunikační normě staví samotní zaměstnanci firmy.

V závěru práce bych ráda porovнала mnou shromážděné firemní jazykové jevy a výsledky z dotazníkového šetření. Budu hledat odpověď na řadu otázek, nad kterými jsem se zamýšlela již od začátku psaní diplomové práce. Zajímá mě, jak vypadá komunikační norma v praxi, nakolik jsou jednotlivé složky komunikační normy dodržovány, jaký mají zaměstnanci firmy vztah k firemní komunikační normě, jak důsledně ji používají, zda si normu nepozměňují, zda se firemní komunikační norma v průběhu její existence nemění.

Diplomová práce je uvedena metodologickou kapitolou, ve které se snažím objasnit několik zásadních termínů, často používaných a nepochybně velice důležitých pro tuto práci. Těmito metodologickými východisky jsou *zkratka*, *termín*, *slang* a *profesionalismus*. Na pomoc jsem si vzala především *Encyklopedický slovník češtiny* (2002). Dále jsem se stručně snažila vymezit obor psycholingvistiky a její podobor komunikační normu. Zde mi šlo o poukázání na zajímavý historický vývoj a především pak na pohled současný. Lze sledovat, že vymezení tohoto oboru a podoboru není a nikdy nebylo úplně jednoznačné. Nejenže nebylo vždy jednoduché oba obory jednoznačně vymezit, ale nebylo ani jasně patrné, co vše pod tento pojem spadá. To ovšem není nikterak překvapivý fakt, jelikož obor psycholingvistika je díky své mentální složce obor široce otevřený a dále se rozvíjející. V této části mi nejvíce pomohly k pochopení problematiky publikace a odborné časopisecké články Ivy Nebeské.

Další kapitola již zahrnuje praktickou část. Tato zásadní část práce nejprve krátce definuje charakter firmy Luna o.p.s. České Budějovice a poté pokračuje vymezením kompletní firemní komunikační normy. Jedná se o termíny vycházející ze zákona, které jsou přesné a závazné. Následuje krátký popis firemního grafického manuálu. Další část se věnuje termínům oficiálním. Tyto termíny si vytvořila sama firma pro snadnější komunikaci a užívá je jako známé a závazné. Do těchto termínů řadím jazykové jevy týkající se jmen zaměstnanců, jevy označující místnosti, jednotlivá oddělení, druhy poskytované firemní péče, jevy označující jednotlivé firemní objekty, jazykové jevy, jež zahrnují označení vedení a jazykové jevy týkající se označení firemních středisek. Následující část popisuje komunikační normu neoficiální, tedy takovou, která není známá firemnímu společenství a vznikla díky komunikaci mezi uzavřenými skupinami zaměstnanců. Na závěr tohoto výčtu jazykových jevů připojuji kapitolu zabývající se překrýváním jednotlivých zkratk a problematiku zkratky *fb* (facebook). V krátkosti se také zabývám firemním gender auditem, ze kterého také vychází několik zajímavých faktů, které ovlivňují firemní lexikum.

Třetí část práce je zaměřena na sestavení dotazníku a vyhodnocení dotazníkového šetření. Uvádím zásadní fakta, kterými se řídím při sestavování otázek. Vysvětluji, jaké otázky volím a proč, jaké používám druhy a počty odpovědí. Zásadní je však to, aby měli respondenti dostatečnou svobodu slova a mohli tak plně a bez zábran odpovědět podle svého mínění. Vzorový dotazník je součástí přílohy.

Veškeré vyplněné dotazníky vyhodnotím a ve své diplomové práci výsledky představím a zhodnotím. Výsledky dotazníků zobrazím i názorně. Každé otázce dotazníkového šetření se budu věnovat zvlášť a podle vyhodnocení vždy uvedu nejčastější odpověď. Podle odpovědí na dané otázky vytvořím předběžné hypotézy a zformuluji závěry.

Na závěr své diplomové práce porovnáám doloženou firemní komunikační normu s výsledky dotazníkového šetření a budu se postupně snažit odpovědět si na otázky již výše zmíněné.

1. Základní metodologická východiska a zpracování diplomové práce

Při formulaci cílů si klademe dvě základní otázky. „Co budeme zkoumat?“ a „Jak to budeme zkoumat?“ Diplomová práce má za cíl podrobně analyzovat specifickou komunikační normu vybrané českobudějovické firmy a prozkoumat, jak taková norma funguje v praxi. Jedná se o detailní popis firemního lexika, kterého je užíváno za účelem lepší a rychlejší pracovní komunikace. V první řadě je nutné provést sběr potřebného materiálu a dále pokračovat v jeho rozřídění do jednotlivých skupin a podskupin. Tento soubor firemního lexika je cenný zejména proto, že je zachycen v autentické formě. K celkovému sběru firemního lexika mi posloužily zapůjčené materiály, především kompletní zápisy z porad za celé období působení firmy Luna o.p.s., několik desítek e-mailů, kompletní jmenný seznam zaměstnanců, firemní grafický manuál, firemní noviny, časopisy a brožury. Lexikum je rovněž doplňováno a upřesňováno za pomoci pana ředitele firmy Ing. Kamila Chloupka, který ve firmě působí již pět let.

Po formulaci cílů byly stanoveny následující hypotézy: Pracovní komunikační norma je užívána zaměstnanci firmy Luna o.p.s. pravidelně každý pracovní den. V komunikační normě se vyskytují především zkratky, ale i termíny, slangové výrazy a professionalismity. Lexikum obsahuje výrazy oficiální a neoficiální. Firemního lexika je příliš velké množství na to, aby bylo používáno bez komplikací.

Jednotlivé fáze výzkumu zahrnují:

1.) Fází přípravnou, ve které se zaměřím na shromáždění teoretického materiálu z odborné literatury k danému tématu. Před vlastní analýzou specifikuji dle odborné literatury základní pojmy, jichž je později využíváno v celé práci. Nejprve termíny popíši tak, jak byly vykládány v průběhu doby minulé a následně se zaměřím na jejich současný výklad. Nejdříve se budu věnovat zkratkám, termínům, slangovým výrazům a professionalismům a následně se zaměřím na obor psycholingvistiky a komunikační normu.

2.) Ve fázi realizační specifikuji, jaké metody jsem používala. Při realizaci diplomové práce volím empirický vědecký postup, který pracuje vždy s konkrétními

daty a exaktními metodami dospívá ke konkrétním poznatkům. Empirický postup v tomto případě skrze živé subjekty (zaměstnanci firmy) pracuje s neživými objekty (firemní písemnosti). Empirický postup se konkrétními metodami (dotazníkové šetření) dopracovává ke konkrétním výsledkům.

V diplomové práci je uplatněna kvalitativní metoda výzkumu. Cílem kvalitativního výzkumu je testování hypotéz, tedy jejich potvrzení či vyvrácení na základě stanovených cílů. V širším slova smyslu kvalitativní výzkum označuje výzkum, který se zaměřuje na to, jak jednotlivci a skupiny nahlíží, chápou a interpretují svět. Úkolem zmíněného výzkumu je zachycení toho, jak účastníci procesů situace interpretují. V případě předložené diplomové práce se jedná o podněty zaměstnanců, zachycené v dotazníku.

Do diplomové práce je zařazena i explorační, zjišťovací metoda. Tato metoda obsahuje řadu písemně formulovaných otázek a odpovědí založených na volbě z více možností. Ve výzkumu bude použité pečlivě vytvořené dotazníkové šetření, viz přílohy. Detailní popis sestavení dotazníku bude uveden v praktické části diplomové práce. Respondenti vyplňující dotazník byli vybráni náhodně ředitelem firmy Ing. Kamilem Chloupkem. Dotazníkového šetření se zúčastnilo dvacet zaměstnanců z vyšších i nižších pracovních pozic.

3.) Fáze presentační obsahuje výčet již zjištěných poznatků. Po rozčlenění komunikační normy do jednotlivých skupin a podskupin budou uvedeny výsledky z dotazníkového šetření a dále bude následovat zhodnocení celkového stavu firemního lexika. V závěru práce bude také ponechán prostor na potvrzení či vyvrácení stanovených hypotéz.

1.1. Zkratka

Zkratka - latinsky abreviace, je v psaných textech individuální zkrácení slova s cílem zrychlení písemného záznamu. V mluveném projevu se zkratky obvykle vyslovují celé (např. *prof.* = *profesor*). Většina zkratk vzniká zaznamenáním jen počátečního písmene nebo skupiny počátečních písmen (např. *p.* = *pan* nebo *pán*, př. *Kr.* = *před Kristem*). Řidčeji se ustálily zkratky vzniklé jen ze záznamu souhlásek (např. *pplk.* = *podplukovník*, *stč.* = *staročeský*). Zkratka označená malými písmeny, je zakončena tečkou na konci (např. *odd.* = *oddělení*, *stol.* = *století*). V případě, že se zkratka změnila ve značku, je třeba ji považovat za grafický symbol a tečka odpadá (např. *cm* = *centimetr*, *hl* = *hektolitr*). Zkratky vznikají i z ustálených slovních spojení tím, že se jednotlivá slova zkrátí na jedno nebo několik za sebou jdoucích písmen. U méně obvyklých zkratk, jsou za písmeny tečky a písmena jsou od sebe oddělena mezerou (např. *hl. m.* = *hlavní město*). Zkratky víceslovných spojení se zaznamenávají sdružením písmen a přesunutím tečky za poslední písmeno (např. *apod.* = *a podobně*, *tn.* = *to znamená*). V některých případech se připouští kolísání mezi psaním zkratky dohromady a psaním odděleným (např. *č.p.* / *čp.* = *číslo popisné*).

V období první republiky narůstal počet zkratk tvořených z velkých písmen (např. *KU* = *Karlova univerzita*, *ČSR* = *Československo*). Počet těchto iniciálových zkratk se rychle zvětšoval po roce 1948, a to napodobováním zkratk sovětských (např. *JZD* = *Jednotné zemědělské družstvo*). Ani po zániku komunistického režimu záliba v iniciálových zkratkách neopadla. Mnoho jich bylo převzato z angličtiny, jiné byly vytvořeny z potřeby úsporného pojmenování různých institucí, systémů, výrobků apod. (např. *NASA* = *National Aeronautics and Space Administration*, *CHKO* = *Chráněná krajinná oblast*). Tyto iniciálové zkratky vznikaly zpravidla sdružením velkých písmen bez teček. „Doporučuje se, aby zvuková realizace akronym byla shodná s výslovností jednotlivých písmen české abecedy. Ani v akronymech převzatých z angličtiny není nutné vyslovovat jednotlivá písmena podle abecedy anglické, pokud se ovšem anglická výslovnost v češtině neustálila, srov. výslovnost *O.K.* *[o:ka:], nýbrž [ou kej]. Podobně č. přejala výslovnost *BBC* [bí: bí: sí:] = *British Broadcasting Corporation*.“ (Encyklopedický slovník češtiny 2002, dále jen ESČ, s. 566).

1.2. Termín

Termín neboli název odborný se užívá v systému pojmů vědního nebo technického oboru. K termínu se přistupuje z hlediska jeho komunikační funkce. Protože většina odborných textů se realizuje ve spisovném jazyce, za základní vlastnost termínu se pokládá spisovnost. Teorie terminologie kromě spisovnosti stanovuje i specifické vlastnosti termínu. K vlastnostem termínu patří: 1. ustálenost (ta zajišťuje snadné dorozumění v odborné komunikaci), 2. systémovost (tj. míra, do jaké daný termín zapadá do systému terminologie daného oboru), 3. přesnost a jednoznačnost (termín má pojmový význam, který je definován), 4. nosnost (tj. schopnost termínu být východiskem při tvoření dalších termínů), 5. ústrojnost (struktura termínu musí být v souladu se zákonitostmi a pravidly jazykového systému).

Tyto vlastnosti bývají pak různě hierarchizovány a jsou také často zpřesňovány. Vyžaduje se například, aby termín byl významově jasný a aby se nevyskytovaly synonymní podoby. Na základě toho, ke které oblasti se termíny vztahují, se obvykle rozlišují: A) týkající se vědních oborů, B) termíny výrobních a technických oborů.

Termíny se tvoří různými způsoby: tvořením sousloví (např. *vysoké napětí*), odvozováním (např. *bruska*), skládáním (*otáčkoměr*), sémantickým tvořením (*kanál*). Uplatňuje se také přejímání termínů z cizích jazyků. S termíny pak souvisí proces terminologizace a determinologizace. „*Terminologizace se projevuje vytvářením propracováním speciální terminologie, často s potřebou adaptovat do funkce termín pojmenování z neodborné slovní zásoby. Přebíráním slov z neodborné vrstvy do terminologických soustav dochází ke specializaci, tj. k zúžení významového obsahu slova (srov. hvězda – „nebeské těleso“ a v astronomii „plynné kosmické těleso vydávající záření“).*“ (ESČ 2002, s. 488). „*Determinologizace záleží v tom, že termíny při používání v jiných komunikačních sférách, funkčních stylech ztrácejí charakter termínu, jejich terminologický význam se oslabuje nebo posunuje (srov. např. v lékařství (cirkulační) kolaps „náhlý pokles krevního tlaku“ a dopravní, hospodářský, finanční kolaps).*“ (ESČ 2002, s. 488).

1.3. Slang

Slang je součástí národního jazyka, jež má podobu nespisovné nebo hovorové vrstvy pojmenování. Slang je realizován v běžném, nejčastěji polooficiálním a neoficiálním jazykovém styku lidí vázaných stejným pracovním prostředím nebo stejnou sférou zájmů. Slang slouží jednak pro potřeby jazykové komunikace, jednak jako prostředek vyjádření příslušnosti k prostředí či k zájmu. Může jít o úzus příslušníků určitého zaměstnání, kdy se jedná o profesionální slang, nebo o úzus skupiny lidí se stejným zájmem, čemuž říkáme skupinový slang. Do slangu lze zařadit i sociální nářečí, tak zvaný sociolekt.

Ve srovnání s profesionalismy se slangismy jeví jako více nespisovný útvar. Jsou to názvy příznakové, citové a expresivní. Je u nich patrná motivace zvýraznit výjimečnost prostředí i aktivitu mluvčího a jeho osobního vztahu ke slangismům. (např. železničářské názvy lokomotiv: *albatros, bobina, bufan, ced'ák, čmelák, hurvínek, karkulka, koza, pětikolák, štokr*; kanoistické: *deblodka* tj. kánoe pro slalom ve dvou, *loupák* tj. oblý kámen těsně pod hladinou, apod.)

Rozdíly oproti spisovnému jazyku spočívají především ve slovní zásobě. Slovní zásoba slangová zahrnuje nespisovné výrazy užívané právě zájmovými skupinami, např. studentský, železničářský, sportovní, tramský slang. Další složkou je slovní zásoba profesionální, zahrnující nespisovné výrazy v daném pracovním okruhu – profesní slang (tj. neoficiální odborná terminologie). Žargon je pak konkrétní jazykový projev, obsahující mnoho slangových výrazů.

František Čermák samotný slang zpochybňuje, protože tvrdí, že je nesmyslné rozdělovat terminologii na spisovnou a nespisovný slang.

1.4. Professionalismy

Jsou nespisovné názvy terminologické povahy. Projevuje se zde snaha o výrazovou úspornost, jednoznačnost a mobilnost v mluvené komunikaci (např. *učil dálkaře v áčku i v béčku, na áru exnul, kliknout, altnout*). Professionalismy mají povahu nespisovných pracovních odborných termínů a nemívají expresivní charakter. Professionalismy mají jen omezeně synonyma. Jejich častou motivací je potřeba pojmové diferenciaci (např.

profesionalismy rybářské: *rybník klesá, vypouští se, letní se*; názvy pracovníků policie: *hlídkař, mládežník*).

1.5. Psycholingvistika

Pokud jde o vlastní počátky psycholingvistiky, je třeba říci, že iniciativu převzali nejprve psychologové. Psychologie se stala v tomto oboru směrovací vědou. Až teprve později se objevily první náznaky spolupráce psychologů s lingvisty. „*Za organizační mezník vývoje psycholingvistiky se považuje vydání programového sborníku Psycholinguistics (1954). Podle autorů tohoto sborníku (ed. Ch. E. Osgood a T. A. Sebeok) se na vzniku psycholingvistiky podílely uvedené tři vědní obory v následujícím pojetí: **strukturní lingvistika**, která chápala jazyk jako systém vzájemně propojených vztahů, **behavioristická teorie učení**, která považovala užívání jazyka za prezentaci naučených návyků (naučené verbální chování) a teorie informace, pro niž bylo užívání jazyka specifickým případem přenosu informace a jazyk prostředkem tohoto přenosu (kódem)*“. (Nebeská 1992, s. 9).

Dominující psychologickou teorií byl ve 30. – 50. letech behaviorismus. Přestože behaviorismus byl teorií orientovanou jednostranně, pro další vývoj psycholingvistiky nesporný význam jistě měl. Zásadní obrat do charakteru psycholingvistiky přinesl již konec 50. let. Generativní teorie Noama Chomského stavěla na zcela opačných předpokladech: zásadní důležitost nepřikládala vrozeným předpokladům užívání jazyka.

Jak behaviorismus, tak generativismus můžeme dnes považovat za téměř uzavřené kapitoly ve vývoji psycholingvistiky. Žádný z těchto směrů neměl možnost modelovat užívání jazyka v jeho komplexnosti. Behaviorismus se soustřeďoval na slova, generativismus se soustřeďoval na věty, respektive jejich syntaktické struktury.

V 60. letech se směřovalo k tomu, že jazyk je prostředek komunikace a realizuje se v konkrétním situačním kontextu, mezi konkrétními účastníky. Na tomto základě se začalo formovat nové paradigma: komunikační psycholingvistika. Teoretické koncepty komunikační psycholingvistiky byly: akcent na situační kontext, opětovné oživení komunikačního schématu, důraz na produkci a recepci řeči a řečové aktivity.

V 70. letech bylo základním tématem psycholingvistiky porozumění textu a následné mapování mentálních struktur, o které se procesy porozumění textu opírají. Na

toto reagovala kognitivní psycholingvistika, jež kladla důraz na mentální předpoklady užívání jazyka, a to nejen vrozené, ale i získané.

Každá nově vznikající koncepce byla reakcí na teorie předchozí. Všechny psycholingvistické teorie, jak dokládá Nebeská, byly nějak zjednodušující, ale každá z nich jako celek i v některých teoriích přispěla více či méně k formování současného pohledu na psycholingvistiku.

Dnešní psycholingvistika přikládá rovnocenný význam vrozeným předpokladům užívání jazyka, předpokladům získaným aktivní interakcí jedince s prostředím (učení) i situačnímu kontextu. Je koncepcí otevřenou, respektuje různé přístupy k užívání jazyka a pro krajní stanoviska v ní není místo. Psycholingvistika je stále plná rozporů, pochybností, polemik, stále se setkáváme s různými přístupy ke zkoumaným jevům. Cílem dnešní psycholingvistiky je soustředit se na modelování řečové komunikace se zřetelem k tomu, jak se různé typy činitelů v různých typech komunikačních procesů vzájemně podmiňují. Dnešní psycholingvistika může využít maxima poznatků nashromážděných ve svém předchozím vývoji, její tematické vymezení je velmi široké. Za základní lze považovat členění na výklady v produkci řeči, percepci řeči, mentální struktury a osvojování jazyka dítětem. *„Důležitým tematickým okruhem jsou činitele řečové komunikace: situační, mentální, jazykové, popř. komunikační normy. Vzhledem k tomu, že v centru pozornosti současné psycholingvistiky je jedinec, samostatným (nikoli však izolovaným) tématem je povaha, fungování a organizace mentálních struktur. Specifickou psycholingvistickou problematikou je osvojování jazyka dítěte.“* (Nebeská 1992, s. 33).

Psycholingvistika má vztah i s dalšími obory jako jsou například lingvistika, fonetika, lexikologie i lexikální sémantika, stylistika, textová lingvistika. Z psychologických disciplín a dílčích nauk čerpala psychologie zejména z kognitivní psychologie, teorie paměti, teorie řečové činnosti, teorie osobnosti a vývojové psychologie. Protože užívání jazyka je společenskou aktivitou, psycholingvistická problematika se částečně prolíná se sociálními vědami: sociologií, psychologií, sociolingvistikou, pedagogikou, literární vědou a neurovědou. Z uvedeného výčtu je zřejmé, že psycholingvistika dnes již není vědou na pomezí psychologie a lingvistiky, ale je součástí širokého myšlenkového prostoru, na němž se tematicky podílí řada dalších disciplín.

Encyklopedický slovník češtiny poukazuje na to, že psycholingvistika se zabývá především tím, které psychické mechanismy umožňují mluvčímu výpověď tvořit a posluchači výpovědím rozumět. „Zabývá se zejména tím, jak probíhá proces produkce řeči od záměru mluvčího k artikulaci výpovědi a proces porozumění řeči od sluchového vjemu souvislého toku řeči k porozumění významu výpovědi a záměru mluvčího, čím jsou tyto procesy ovlivňovány (zvnějška i zevnitř, dlouhodobě i aktuálně), jak jsou znalosti o jazyk v mysli jedince uspořádány (kognitivní báze, mentální slovník), jak mysl jedince při produkci a porozumění řeči funguje a konečně tím, jak si jedinec jazyk v dětství osvojuje (osvojování jazyka dítětem).“ (ESČ 2002, s. 363). Další zkoumané otázky jsou jazyk a mozek, neuronové sítě, poruchy řeči, pauzy, chyby v řeči, osvojování druhého jazyka, bilingvismus, čtení a psaní a dorozumívání zvířat. Autoři *Encyklopedického slovníku češtiny* dále uvádějí, že terminologie psycholingvistiky není jednotná a to hlavně díky tomu, že psycholingvistika studuje převážně jevy, které nejsou přístupné přímému pozorování. Prostředkem jsou jazykové projevy (texty mluvené i psané) vzniklé spontánně v přirozené komunikační situaci, nebo projevy vzniklé v situacích experimentálně navozených.

1.6. Komunikační norma

Pokud jde o termín *norma* všeobecně, do českého jazykovědného prostředí se pravděpodobně dostal především z prací německého lingvisty Herrmanna Paula. Jak uvádí Iva Nebeská, termín *norma* se dále objevil již na počátku století, a to v úvahách některých českých lingvistů například u Mathesia roku 1911. Mezi další uživatele termínu *norma*, se řadí Pražská lingvistická škola, která už od počátku propracovávala řadu základních lingvistických pojmů, mezi něž patřil mimo jiné jazyk, jazykový systém, jazyková struktura, řeč, funkce, úzus, kodifikace, norma apod.

V práci *Jazyk, norma, spisovnost* autorka Iva Nebeská uvádí několik definic, jak byla *norma* vykládána. „Norma značí měřítko či pravidlo, které má určovati individuální či sociální chování... Ve světle noetického rozboru jeví se norma jako postulát, který vnáší nárok na platnost.“ (1999, s. 14). „Normou nazýváme příkaz, a to rázu všeobecného a apriorního. Jest to tedy slovní projev vůle, aby kterákoliv osoba, která bude v budoucnosti v jisté situaci..., vykonávala to, co je určeno zákonem.“ (Nebeská 1999, s. 14).

Jazyková norma je normou společenskou. Je to norma založená na konvenci, pravidlech osob daného společenství. Každý člen určitého společenského celku podřizuje nevědomě nebo vědomě své projevy jazykovým zvyklostem příslušného celku, neboť jinak by se z něho vylučoval. Vzhledem k tomu, že komunikační události jsou nepředvídatelné, zásady všeobecnosti nelze na normu striktně uplatnit. Autorka tedy tvrdí, že pojem jazyková norma se tak již od počátku s obecným povědomím o normách neshodoval. Norma všeobecně je velice široký termín, který postihuje řadu disciplín. Z jazykovědného hlediska byla velmi často diskutována norma spisovného jazyka, kterou se zabývala především Pražská škola. Pojem spisovná norma dle Pražské školy lze považovat za prostředek, pomocí kterého byl funkční princip regulace spisovného jazyka konkretizován.

Encyklopedický slovník češtiny se k problematice normy staví podobně jako autorka Iva Nebeská. Do jazykové normy podle autorů patří nikoli slova a tvary, které je možné utvořit, ale ty, které se skutečně užívají, jsou tedy obecně přijatelné a jsou pocíťovány jako závazné. Hojně se autoři zabývají i normou spisovnou, kterou považují ve vyšší míře za závažnější než normu útvarů nespisovných. Autoři dále uvádějí důležitý fakt, že některé jevy spisovné normy jsou kodifikovány v příručkách a právě kodifikace spisovnou normu utvrzuje. Spisovná norma je předmětem péče lingvistů, kteří do ní pomocí kodifikace mohou zasahovat a rozhodovat o tom, které varianty do normy patří a které nikoliv.

Vzhledem k tomu, že pro téma diplomové práce je klíčová **norma komunikační**, budu se věnovat především jí a nebudu dále rozpracovávat další klasifikace normy jako takové. I přes fakt, že se Pražská škola věnovala převážně normě spisovné, stanovila všeobecné rysy jazykové normy, které postihují i normu komunikační. Na základě analýzy textů lingvistů Pražské školy je možné identifikovat podstatné rysy pojmu norma, mezi které patří: 1. **Inherentnost** normy vůči jazykovému systému, kdy normu chápeme jako inventář jazykových prostředků užívaných jazykovým společenstvím. Lingvisté Pražské školy uvádějí, že norma není mimo jazyk, ale existuje v jazyce samotném. 2. **Implicitnost** normy vyvolává požadavek jejího poznávání, a to z důvodů jak teoretických, tak praktických. Pražská škola tvrdí, že poznávání normy je základem péče o jazykovou kulturu. S implicitností normy souvisí otázka její závaznosti. 3. **Závaznost** je nejzřetelnějším rysem společenské povahy jazykové normy. Právě závaznost řadí jazykovou normu do širšího souboru norem sociálních. Jan Mukařovský

v roce 1940 napsal, že norma předpokládá zákonitost obecně závaznou. Dále uvádí, že základním předpokladem normy není její vyjádřitelnost, ale obecný konsensus, spontánní souhlas příslušníků jistého společenství. 4. **Bezpříznakovost.** „Protože v teorii Pražské školy bezpříznakovost normy vystupuje do popředí především v souvislosti s možnostmi jejího porušování, chápeme bezpříznakovost jako obvyklost užívání jazykových prostředků, jako jejich neuvědomované samozřejmé užívání.“ (Nebeská 1999, s. 32). 5. **Ustálenost (stabilita).** Míra ustálenosti jazykových prostředků je důsledkem jejich pravidelného užívání.

Ve vývoji jazykovědy 2. poloviny 20. století se zájem jazykovědců přesouvá od systémové povahy jazyka k jeho užívání v komunikaci. Narůstá zájem o komunikační procesy v širokých sociálních a psychických kontextech. Výrazné rozšíření přístupu k jazykovým jevům se projevilo i v teorii normy. Pojem komunikační norma nenahrazuje klasickou normu jazykovou, ale uplatňuje se vedle ní ve vztahu s ní. Komunikační norma se dotýká dvou okruhů, které jsou pro ni klíčové: z čeho komunikant vybírá a které faktory tento výběr ovlivňují. Předmětem výběru je pak soustava všech komunikačních prostředků. Například v mluveném projevu se soustředíme jak na složky verbální, tak na složky neverbální. Neverbální prostředky mohou jazykový projev buď doprovázet, nebo rovnou nahrazovat. Volíme i mezi mluvením a mlčením. Komunikační norma může být jak mluvená, tak i psaná.

Činitelů, kteří se podílejí na výběru komunikačních prostředků, je celá řada. Navzájem se podporují, nebo si naopak konkurují. Některé z nich působí dlouhodobě, například sociální prostředí, jiné zase aktuálně, například komunikační partner, situace, téma a podobně. Povaha komunikačních norem je především založená na vztahu mezi komunikanty. Právě tímto vztahovým aspektem se komunikační norma liší od norem jiných. „Předpokladem vytvoření komunikačních norem jsou pravidelně se opakující komunikační situace, typy komunikačních aktů a opakující se chování účastníků těchto aktů. Na základě opakování se vytváření očekávání komunikantů.“ (Nebeská 1999, s. 79). Jde výhradně o normu skupinovou. Míra soudržnosti skupiny je pak prezentována právě tím, nakolik se členové skupiny normami řídí. Normy se upevňují, jestliže je příslušníci skupiny dodržují, porušování norem vede k jejich oslabování. Členové skupiny je pak akceptují, pokud je považují za oprávněné.

Pokud se vyskytne člen skupiny, který normu nedodržuje, jde zpravidla o důvod buď záměrný, nebo nezáměrný. Záměrně jedinec porušuje normu zejména tehdy, když

chce dát najevo odstup od společenství, které se jimi řídí. Záměrné porušení se může objevit i z důvodu ozvláštňení komunikace či narušení očekávání komunikačního partnera. Nezáměrně porušuje normu jedinec například z neznalosti, protože špatně odhadl komunikačního partnera.

Komunikační normy jsou i normami chování a nejsou tak přímo vázány na konkrétní přirozený jazyk. Daleko spíše se váží na faktory osobnostní a sociálně psychologické. „*Platnost komunikačních norem s jazykovým společenstvím se může krýt, může ho přesahovat, platnost některých norem může zasahovat malé či širší skupiny z téhož jazykového společenství nebo ze společenství několika: rodina, skupina přátel, školní třída, širší společenství zájmově, profesně nebo názorově blízkých osob aj.*“ (Nebeská 1999, s. 83).

Komunikační normy jsou zásadně implicitní. Na rozdíl od normy jazykové (normy spisovného jazyka) nemají oporu v kodifikaci. Především díky tomu, že nelze zřetelně vymezit společenství, ke kterému se komunikační norma jednoznačně vztahuje. K základním rysům komunikačních norem patří interiorizace, to znamená, že komunikační normy jsou uloženy v myslích těch osob, které se jimi řídí. Dalším rysem je jednoznačně funkčnost, kterou lze považovat za jeden z předpokladů úspěšnosti komunikace. Závaznost je pak rysem, jak bylo výše zmíněno, všech norem. Míra závaznosti závisí vždy na komunikační situaci. Míra závaznosti je zpravidla nižší v neformální komunikaci než při oficiálních příležitostech, kdy jsou normy chápány jako požadavek kladený na účastníky. Řada komunikantů nepocítuje míru závaznosti komunikačních norem stejně. Je to dáno osobnostními rysy jedince.

Komunikační normou se v krátkosti zabývá i kolektiv autorů *Encyklopedického slovníku češtiny*, kteří uvádějí, že komunikační normy jsou pravidla, zásady a principy, podle nichž intuitivně volíme takové jazykové i nejazykové prostředky, které považujeme v dané situaci za vhodné, přiměřené, žádoucí či správné. Tyto prostředky pak rozhodují o tom, zda mluvčí zachovává, nebo porušuje spisovnou normu. V tomto smyslu jsou pak komunikační normy normám jazykovým nadřazeny.

2. Teoretické vymezení praktické části

Praktická část diplomové práce bude rozvržena do několika následujících částí. V první řadě bude popsán celkový charakter firmy Luna o.p.s. České Budějovice (čím se firma zabývá, jaké nabízí služby, kolik má zaměstnanců, kde sídlí a podobně). Hlavní úsek praktické části je již ovšem samotný výzkum firemní komunikační normy. Výzkum bude vycházet z firemních e-mailů, zápisů z porad, textů z časopisů, brožurek, firemních novin, z ústního, telefonického a písemného rozhovoru s ředitelem firmy a na závěr také z dotazníkového šetření. Komunikační normu rozčlením do několika skupin a detailně ji popíšu. Ke každé skupině vyložím její charakter a vypíšu veškeré lexikum, které do skupiny patří. K většině uvedených firemních výrazů uvedu také příklady z poskytnutých firemních materiálů. Budu je uvádět takovým způsobem, že za uvedený výraz napíšu v závorce celý e-mail, či konkrétní větu ze zápisu z porady. Obsah závorky bude celý kurzívou a konkrétní výraz, na kterém záleží, bude tučně vyznačen. U příkladu bude vždy uvedeno, zda se jedná o e-mail, nebo o zápis z porady. Veškeré použité e-maily a zápisy z porad budou uvedeny v příloze diplomové práce.

E-maily jsou v přílohách řazeny následujícím způsobem. V diplomové práci jsem použila firemní lexikum celkem z deseti e-mailů. Tyto e-maily jsou v příloze označeny vždy velkým písmenem A, B, C, D, E, F, G, H, CH a I a jsou od sebe odděleny. Po velkém písmenu je vždy uvedena zkratka jména osoby, která e-mail poslala, datum, kdy byl e-mail odeslán a předmět e-mailu. Do firemních e-mailů jsem nezasahovala, respektive pokud se v textu objevila chyba, ponechala jsem e-maily autentické, neopravené. U příkladů v textu vždy uvádím, o který e-mail se jedná. Příklad je označen příslušným velkým písmenem, pod kterým se nachází i v příloze, aby bylo snadné e-mail dohledat. E-maily použité jako příklad v textu, budou vždy uvedeny celé.

Zápisy z porad jsem použila čtyři. Každý takový zápis z porady je označen číslem 1, 2, 3 a 4 viz přílohy. Ovšem vzhledem k tomu, že jsou velmi obsáhlé, (některé obsahují až šest stran) v textu vždy uvádíme jen konkrétní řádek, ve kterém se daný výraz nachází a odpovídající lexikum je tučně vyznačeno. Takovýto příklad je v textu vždy označen tak, že se jedná buď o první, druhý, třetí či čtvrtý zápis z porady. K číselnému údaji je připojena informace o přesném umístění v textu.

3. Zpracování dotazníkového šetření

Jedním z cílů této diplomové práce je mimo jiné zjistit, jaký mají zaměstnanci vztah k firemnímu lexiku. Firemní slovní zásoba, obsahující řadu rozmanitých zkratek, termínů, slangů a podobně, je velmi nevšední, a vztáhnu-li ji například ke slovní zásobě každodenního vyjadřování, může se zdát dosti neobvyklá, až nesrozumitelná. Mimo celkový výčet firemního lexika je důležitým úkolem také zjistit, jak na ni nahlízejí samotní zaměstnanci firmy. Abych to však zjistila, bylo nutné si předem stanovit metody výzkumu.

Jako nejefektivnější se mi jevílo použití dotazníkového šetření. Dotazník lze definovat jako souhrn předem vybraných otázek sloužících pro shromáždění dat. Lze jím s vysokou efektivitou získat velké množství údajů. Často se dotazníků používá právě k průzkumu mínění, dotazníky zajišťují názor osob na konkrétní problematiku, což je podstatné i v tomto případě.

Volím písemné dotazování, přičemž dotazníky budou rozdány ředitelem firmy Ing. Kamilem Chloupkem náhodně vybraným dvaceti zaměstnancům. Vybraní respondenti budou vyplňovat dotazník sami a v klidu. Budou mít na vyplnění dostatek času, a tak předpokládám, že budou odpovídat více s rozmyslem. Předpokládám také, že respondenti by se neměli obávat zodpovídání citlivých otázek a neměli by být ovlivněni způsobem kladení otázek, jako je tomu při osobním či telefonickém dotazování.

V úvodu dotazníku uvedu několik informací, v nichž respondenta krátce seznámím s cílem výzkumu a upozorním na důležitost jeho názorů. Přesně vysvětlím způsob vyplňování a samozřejmostí je také přislíbená anonymita dotazníku. Vytvořím dotazník jednoduchý, ale přitom aktivní. Budu se snažit dotazník jasně a jednoduše stylizovat, aby jeho vyplnění bylo snadné a nezabralo mnoho času. Budu volit jednoduchý jazyk, známý slovník a co nejvíce specifické formulace dotazů. Otázky se budu snažit formulovat jasně a konkrétně. Žádná alternativa odpovědi by se neměla zjevně nabízet, ani být na první pohled nepřijatelná. Otázky v dotazníku musí být také formulovány s ohledem na cílovou skupinu. Je třeba brát ohled na věk, sociokulturní prostředí, vzdělání a další specifika respondentů. V našem případě musí být otázky přísne neutrální, jelikož skupina respondentů disponuje různými věkovými kategoriemi i různorodým vzděláním.

V dotazníku se budou vyskytovat otázky dichotomické (alternativní) se dvěma možnými variantami odpovědí. Obvykle jde o prostou otázku i o snadnou odpověď. Budou se vyskytovat i otázky trichotomické se třemi možnými variantami odpovědí a otázky polytomické umožňující respondentovi výběr z více variant předem stanovených odpovědí.

Volím otázky uzavřené, kdy předem stanovuji několik možných variant odpovědí, ze kterých si dotazovaný vybírá tu nejvhodnější, a polouzavřené, kdy jsou respondentovi předloženy možnosti výběru odpovědí a k nim patří další varianta, v níž může dotazovaný vyjádřit svůj názor vlastními slovy na volném k tomu určeném řádku.

Při dotazníkovém šetření se zaměřuji pouze na *fakta měkká*, to jsou různé názory, zkušenosti, postoje, přání a potřeby. Naopak *fakta tvrdá* (například jméno, pohlaví, věk) nás nezajímají, jelikož dotazník je výhradně anonymní. Anonymita je pro mne prioritní, jelikož se domnívám, že dotazovaní respondenti budou odpovídat pravdivěji a podle svého přesvědčení. Uvědomuji si jistou nevýhodu v tom, že samotné dotazníky bude zaměstnancům rozdávat ředitel firmy. Odpovědi by tak mohly být ovlivněny firemní autoritou. Když však zachovám striktní anonymitu, doufám, že odpovědi budou relevantní.

V dotazníku volím nepravděpodobnostní výběr (nenáhodný, záměrný). Vybírám účelový výběr, který je prováděn na základě zaměření výzkumu. V tomto případě se jedná o náhodný výběr zaměstnanců. Jde o soubor dvaceti zaměstnanců z firmy Luna o.p.s. České Budějovice, kteří budou na otázky v dotazníku odpovídat.

Na závěr dotazníku poskytuji prostor pro další sdělení, které se týkájí tohoto tématu. V případě dalších informací, které by mi chtěl zaměstnanec sdělit a jimiž by mohl obohatit tento výzkum, mu nechávám volné místo v textu.

Vyplněné dotazníky ve firmě Luna o.p.s. vybere nazpět ředitel společnosti Ing. Kamil Chloupek. Po zpracování všech dat nastává etapa, ve které budu vyhodnocené údaje interpretovat a následně je shrnu v závěru práce.

Dotazníkové šetření vytvořené pro výzkum bude prováděno za účelem zjištění aktuálního mínění zaměstnanců na firemní jazykovou normu. Toto šetření bude mít informativní účel.

Na základě aplikace a interpretace dotazníkové metody budu formulovat různé domněnky, předpoklady, poznatky a teorie. Tyto informace budu vyvozovat na základě ověřených poznatků. Jedním z charakteristických rysů výzkumu je, že vychází

z určitého teoretického základu a že se do něj zase vrací svými vlastními empirickými výsledky, čímž se daný teoretický systém více či méně pozměňuje. Výzkum je tedy jak teoretický, tak aplikovaný. Do zkoumání řadím jak obsáhlý sběr materiál, tak jeho aplikaci v praxi.

Kompletní dotazník, jenž byl předkládán k vyplnění ve firmě Luna o.p.s., bude uveden v přílohách diplomové práce.

4. Popis firmy

Luna o.p.s. – pečovatelská služba a další péče o seniory

Společnost vznikla v roce 2007. Snahou firmy je poskytnout seniorům komplexní péči a být jim pomocníkem při řešení jejich potřeb. Na svých internetových stránkách společnost Luna o.p.s. uvádí, že jejím hlavním cílem je být partnerem na cestě za důstojným a aktivním životem. Firma se zaměřuje na klienty, kteří vlivem svého onemocnění či zdravotního postižení potřebují pomoc či podporu druhého člověka. Pro společnost je partnerem nejen senior, ale i uživatel služeb, jehož rodina mu v těžké situaci nedokáže pomoci. V současné době je poskytována pečovatelská služba v šedesáti osmi obcích Jihočeského kraje.

Pečovatelská služba poskytuje pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Mezi základní úkony pečovatelské služby patří například úklid domácnosti, nákupy, doprovod k lékaři, praní, žehlení, pomoc s osobní hygienou, péče o domácího mazlíčka, pedikúra, úprava vlasů a podobně. Společnost nabízí celou škálu služeb nejen pro seniory. Věnuje se i poradenství v oblastech bydlení, zdravotní péče, sociálních služeb či trávení volného času, až po samotné poskytování sociálních a zdravotních služeb nebo pronájem zdravotnických pomůcek.

Společnost Luna o.p.s. je v současné době klinickým pracovištěm Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Společnost je také spoluorganizátorem konference Problematika Generace 50 + a současně vydavatelem občasníku Luna NOVINY.

5. Komunikační norma společnosti Luna o.p.s.

Následující část diplomové práce bude zaměřena na popis slovní zásoby včetně zkratk, které si firma vytvořila za účelem rychlejší a snazší komunikace. Konkrétně se jedná o termíny, zkratky, slangy a profesionalismy. Mým úkolem bude později, po důkladném popisu veškerého firemního lexika, zhodnotit, zda firemní terminologie spíše usnadňuje komunikaci či naopak způsobuje chaos, a dává tak velký důraz na zapamatování si a pochopení řady termínů a zkratk. Vzhledem k tomu, že firma tuto svoji terminologii používá téměř ve všech sférách pracovní komunikace, může se na první pohled laikovi zdát jako značně chaotická, obsáhlá a zmatená. Na tuto a řadu dalších otázek bych si ráda v závěru práce odpověděla. Není však podstatné jak se bude zdát nám laikům, ale jak působí na samotné zaměstnance firmy. K tomuto nelehkému úkolu mi poslouží dotazníkové šetření, které později předložím jak vedení firmy, tak i zaměstnancům na nižších pracovních pozicích. Dotazník se bude pohybovat jen v takovém okruhu lidí, kteří s firemním lexikem přicházejí každodenně do styku.

Firemní lexikum používané v této diplomové práci je čerpáno z materiálů poskytnutých samotnou firmou. Jedná se o zákoníky, které jsou veřejně přístupné a nachází se v nich termíny, které jsou zákonem stanovené jako závazné. Tyto termíny jsou přesně vymezeny a musí být vždy přesně tak chápány. Další složkou je firemní e-mailová korespondence. Vzhledem k tomu, že mám k dispozici opravdu velký počet těchto pracovních e-mailů, vybírám do přílohového materiálu jen takové e-maily, ve kterých se vyskytuje největší množství firemního lexika, jež je pro můj výzkum podstatné. K neméně důležitému zdroji patří firemní zápisy z porad. Stejně tak jako v předchozím případě i zde vybírám z poskytnutého množství jen několik exemplářů, ve kterých se objevuje nejvíce firemního lexika, a uveřejňuji je v přílohové části. Dalšími poskytnutými materiály jsou firemní časopisy, které vycházejí jednou za tři měsíce a dále různé reklamní brožurky. Následuje další velmi zajímavý dokument, kterému budu věnovat značnou část práce, a to je jmenný seznam zaměstnanců ve vyšších i nižších pracovních pozicích. Tento seznam obsahuje vždy jméno zaměstnance a jeho iniciálovou zkratku, která je používána v pracovním procesu jak v psaném projevu, tak i v projevu mluveném. Dále jmenný seznam udává informace o pracovní pozici zaměstnance. Právě z tohoto hlediska je pro nás jmenný seznam tak zajímavý.

Zaměstnanci se tedy i na poradách či jen na chodbě při neoficiálním projevu oslovují iniciálovou zkratkou. V tomto dokumentu budou pozměněna jména a bude vymazán telefonní kontakt, aby bylo zachováno soukromí osobních dat. Jmenný seznam bude samozřejmě k dispozici v přílohách. V krátkosti se budu věnovat i grafickému manuálu firmy, které již není tak neobvyklý, ale do našeho výzkumu patří taktéž jako předchozí materiály.

V praktické části budu uveřejňovat řadu interních informací firmy. Uvedené informace získané z poskytnutých materiálů od vedení firmy jsou v závěru doložené příloženým materiálem. Žádné termíny a zkratky nejsou smyšlené či pozměněné. Kompletní seznam zkratk je zachován v původní podobě. Jediné informace, které jsou pozměněny, jsou oficiální název firmy a jména zaměstnanců. Zkratky všech jmen zůstaly stejné a změnilo se jen zástupné jméno ovšem se stejnými iniciálami, aby byla zachována co největší přesnost údajů.

V následující části se tedy budu snažit vymezit všechny zkratky a přidělit jim konkrétní kategorii. Slovní zásobu firmy je již nyní na začátku průzkumu možné rozdělit na tři základní skupiny. Jsou to jednak termíny vycházející ze zákona o sociálních službách, které jsou jasně definované zákonem, a jejich význam se nemění, viz níže. Dále jsou to oficiální termíny společnosti Luna o.p.s., které si firma sama vytvořila a dala jim více či méně pevnou formu. Těchto termínů-zkratk je rozhodně nejvíce a budu se jim také věnovat největší pozornost. V neposlední řadě je to slovní zásoba neoficiální, která mezi zaměstnanci (i vedením) vykrystalizovala v průběhu fungování firmy. Tyto zkratky a slangové výrazy se různě vyvíjejí. Často se mění a vytvářejí se nové. Takovouto slovní zásobu používá vždy jen určitá část zaměstnanců firmy. Je s velkou pravděpodobností jisté, že k většině těchto zkratk a slangových výrazů jsem se neměla možnost dostat, a tak alespoň doufám, že v rámci dotazníkového šetření se mi pořadí zjistit některé další.

6. Termíny vycházející ze zákona o sociálních službách

Termíny vycházející ze zákona mají přesně vymezený význam. Každý zaměstnanec firmy, ale i jiná osoba zasahující do pracovní náplně tohoto druhu se musí řídit přesným obsahem daného termínu. Nelze tedy termín zaměnit za význam jinak chápaný. Jakákoliv další firma zabývající se stejnou či podobnou pracovní náplní musí tudíž stejnému termínu rozumět totožným způsobem.

Tyto termíny nejsou pro diplomovou práci nikterak zajímavé, jelikož jejich význam se nemění a firma Luna o.p.s. si tyto termíny sama nevytvořila. Určitě zde ale své místo mají, jelikož je to druh slovní zásoby, která se ve větší míře často v běžné komunikaci nevyskytuje.

Jedná se o termíny: *sociální služba, nepříznivá sociální situace, dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav, přirozené sociální prostředí, sociální začleňování, sociální vyloučení, zdravotní postižení, rozvoj sociálních služeb.*

Vymezení pojmů z portálu veřejné správy:

Pro účely tohoto zákona se rozumí

- 1.) *Sociální služba* je činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.
- 2.) *Nepříznivá sociální situace* nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu sociálním vyloučením.
- 3.) *Dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav*, který podle poznatků lékařské vědy trvá nebo má trvat déle než 1 rok a který omezuje funkční schopnosti nutné pro zvládnutí základních životních potřeb.

- 4.) *Přírozeným sociálním prostředím* je domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity.
- 5.) *Sociální začleňování* je proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.
- 6.) *Sociální vyloučení* je vyloučení mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.
- 7.) *Zdravotní postižení* tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované je postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby.
- 8.) *Rozvoj sociálních služeb* je výsledek procesu aktivního zjišťování potřeb osob ve stanoveném území a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů, jehož obsahem je popis způsobů zpracování plánu, popis a analýza existujících zdrojů na potřeby osob, kterým jsou sociální služby určeny, včetně ekonomického vyhodnocení, strategie zajišťování a rozvoje sociálních služeb, povinnost zúčastněných subjektů, způsob sledování a vyhodnocení plnění plánu a způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb.¹

¹ Portál veřejné správy. [online]. [cit. 2014-09-12]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=62334&recShow=2&nr=108~2F2006&rpp=15#parCnt>

7. Oficiální termíny a zkratky organizace Luna o.p.s.

Tyto termíny jsou rozhodně nejzajímavější. Jedná se o slovní zásobu, kterou si firma vytvořila pro snadnější a rychlejší pracovní komunikaci (obsáhlý seznam zkratek a profesionalismů). Tato značně individuální slovní zásoba zasahuje do různých pracovních oblastí.

Z oficiálně předkládaných materiálů, z nichž lze část nařízení a zkratek načerpat, je grafický manuál společnosti Luna o.p.s. a jmenný seznam zaměstnanců, který každému pracujícímu článku přisoudí jednu iniciálovou zkratku, která se může měnit, v souvislosti s tím, zda zkratka jména již existuje. Zkratkou se pak zaměstnanec firmy prezentuje. Tyto dokumenty se dostanou ke každému novému zaměstnanci, aby si je mohl prostudovat a zapamatovat. Ve firmě, jak jsem mohla z prostudovaných materiálů poznat, je nezbytně nutné si tyto zkratky co nejrychleji vštípit, pro pochopení další komunikace mezi kolegy a nadřízenými. Neznalost těchto zkratek vede k nepochopení sdělovaných informací, které jsou pro danou komunikaci důležité.

Z materiálů, z nich jsem čerpala, lze uvést e-mailovou korespondenci, zápisy z porad, časopisy a různé propagační brožurky. Z nich je patrné, že většina slovní zásoby není nikterak oficiálně vedená. Například řada zkratek není jasně vymezena, má několik podob, či se dokonce překrývá se zkratkami jinými. Tato slovní zásoba není nikde vedena jako závazná, a tak ji noví zaměstnanci mohou poznat až v průběhu pracovního procesu například právě ze zmíněných e-mailů, nebo přímo z komunikace při pracovních schůzkách, poradách apod.

Tyto firemní zkratky se týkají několika různých sektorů firmy. Jedná se tedy o zkratky jmen, zkratky místností, zkratky různých oddělení, zkratky středisek, zkratky různých druhů pracovníků, plus zkratky týkající se různých jednotlivin.

V následující části práce se budu snažit jednotlivé zkratky rozdělit a zařadit je pod jednotlivé druhy. Každému takovému druhu bude věnována jedna z následujících podkapitol.

7.1. Seznam jmenných zkratek

Jmenný seznam je dokument o dvou stranách velikosti A4. Je rozdělený do čtyř sloupců, z nichž první označuje jména zaměstnanců. Těchto jmen se v seznamu nachází osmdesát osm. V dalším sloupci se nachází příslušná zkratka jména, která se používá při firemních jednáních. Ve třetím sloupci se píše o pozici, kterou daný zaměstnanec ve firmě vykonává a poslední čtvrtý sloupec udává místo vykonávání pracovní náplně. Tento seznam, který je kompletně přiložen v příloze, uvádí zkratky jmen zaměstnanců firmy z vyššího vedení. Každý zaměstnanec z této hierarchie má svou zkratku jména, to znamená, že ve firmě není zaměstnanec, který by jmennou zkratku neměl.

Zkratky slouží k usnadnění a urychlení komunikace. Zkratky se využívají jak v komunikaci psané, tak i v komunikaci mluvené, což je nepochybně velmi zvláštní. Ne každý člověk je zvyklý, že by ho lidé oslovovali pouze iniciálovou zkratkou. V závěru práce se tudíž budu zabývat také tím, do jaké míry jsou tyto zkratky urychlením komunikace, a zda je či není používání zkratek zaměstnancům příjemné.

Vznik nové jmenné zkratky u nového zaměstnance se tvoří následujícím způsobem. Pokud přijde do firmy nová pracovní síla, ihned se jí přidělí náležitá zkratka podle prvního písmena jejího jména a příjmení. Vždy se začíná písmenem označujícím jméno a až pak se připojí první písmeno z příjmení. (například pan údržbář a řidič Radek Šafář má přidělenou zkratku RŠ viz příloha)

O jiný případ jde ovšem v momentě, když do firmy nastoupí nový zaměstnanec se stejnými iniciálami, jakými se již ve firmě někdo označuje. Postupuje se tedy takovým způsobem, že se nová zkratka doplní o další písmeno. Nejčastěji jde o písmeno následující po prvním písmeně ze jména, například manažer provozu kuchyně Petr Svoboda má zkratku PeS. Zkratkou PS již disponuje poradce Občanské poradny magistra Pavla Sábová. Pan Petr Svoboda přišel do firmy později, a tak se musela jeho zkratka odlišit, aby nebyla totožná se zkratkou paní Pavly Sábové. Druhé písmeno ze jména je vždy bez výjimek malé.

Po podrobnějším zkoumání jmenných zkratek jsem ovšem zjistila, že tvoření nových zkratek nemá tak pevná pravidla, jak se na první pohled zdá. Pokud se tvoří zkratka ze třech písmen, tedy taková, aby se odlišovala od předchozí, skládá se nejčastěji ze dvou písmen ze jména, z nichž druhé písmeno je malé a z velkého počátečního písmena z příjmení. Tedy jako v příkladě předchozím. Našla jsem ovšem

řadu případů, které tomuto pravidlu neodpovídají. Například se zde vyskytuje jmenná zkratka ze tří písmen, ale druhé malé písmeno je z příjmení nikoliv ze jména. Například paní bakalářka Lenka Surová má přidělenou zkratku LSu. Zpočátku jsem uvažovala o tomto tvoření z důvodu lepšího vyslovování zkratky, to mi ale záhy narušila zkratka PPO, kterou vlastní odborná referentka pečovatelské služby Pavlína Popelavá. Tato zkratka se samozřejmě vyslovuje s určitými řečovými překážkami, a nelze tedy brát v potaz snahu o lepší výslovnost.

Našla jsem však i další nesrovnalosti ve zkratkách. Jedná se o jméno manažerky marketingu paní Marty Nezískalové, jejíž jméno se zkracuje jako Nez. Jde pouze o jednu jedinou zkratku tohoto druhu. Jsou to tři začáteční písmena příjmení. Ovšem z jakého důvodu existuje tato zkratka v takovémto tvaru, se mi nepodařilo zjistit. Další a zároveň poslední zkratka, jež se vymyká jisté pravidelnosti, je zkratka paní Emy Čejkové - EČj. První písmeno má standardně ze svého křestního jména. Následující velké písmeno je opět první písmeno z příjmení. Jako třetí malé písmeno zde očekáváme *e*, ale na tomto místě se objevuje písmeno *j*. Jaká je příčina této změny, jsem se však nedozvěděla.

Jelikož mně tvoření těchto zkratek přišlo vskutku zajímavé, snažila jsem se najít odpověď u vedení firmy. Bylo mi ovšem sděleno, že přesná pravidla při tvoření jmenných zkratek neexistují. Seznam zkratek se údajně tvořil v době, kdy se z menší firmy stávala stále větší a přicházela řada nových zaměstnanců. Při takovém nárůstu nových zaměstnanců se zkratky (nejen ty jmenné) tvořily narychlo a často za plného provozu. Některé stanovila sekretářka a jiné se ustálily vlivem každodenní komunikace mezi pracovníky firmy.

Co se týká orientace v celém jmenném seznamu a následného dokonalého zapamatování všech zkratek, jde o dobu 6-12 měsíců. Tato informace pochází od nových zaměstnanců, kteří se ve zkratkách museli co nejrychleji zorientovat. Samozřejmě, pokud by šlo pouze o tento seznam zkratek, doba by jistě nebyla tak dlouhá. Pokud si k tomuto seznamu ale připočteme další zkratky používané ve firmě (kterých není málo) a samotný chod firmy, musíme připustit, že zařazení se do pracovního provozu je jistě na velmi dlouhou dobu.

Na závěr této podkapitoly uvádím pro názornost užívání jmenných zkratek v praxi. Jedná se o e-mail, ve kterém se píše o konání firemní akce na Lipně.

Zdravím všechny,

jistě už všichni víte, že se 25-26.4. uskuteční porada V2 a stmelovačka na Lipně.

Program akce:

Čtvrtek: odjezd ve 12:00 hod na Lipno, celé odpoledne porada, společný večer.

Pátek: je společný program – má na starosti JF (koupání, SKSL apod., Bude upřesněno), odjezd ve 13 hod.

Účast: Všichni adresáti tohoto emailu

Odvoz: Oct. 120 (rezervována) – NM, ZV, LiS, Jkr, EČ

Oct. Černá (rezervována) – EH, MŘ, IP, LS, NB

Oct. IL-IL, MZ, JL, DL, KCH

Oct. DČ – sám?

Po vlastní ose – MJ, DL, LF, KP, DA, JF

Ubytování: DČ, KR, KCH

IP, KP, EH, JF, IL, NM

MZ, NB, LS, LiS, ZV

JL, DL Jkr, EČ, DA, MŘ

Snad jsem na nikoho nezapomněla. Náklady na ubytování a stravování (večeře, snídaně, oběd) hradí firma, pití si hradí každý sám.

Přeji pěkný den

IP

(Přílohy: e-mail písmeno CH)

7.2. Grafický manuál společnosti Luna o.p.s.

Grafický manuál je osmistránkový dokument velikosti A4, který stanovuje pravidla při psaní firemních nálezitostí. Tento manuál zmíním v diplomové práci pouze v krátkosti, jelikož pro mě jeho obsah není tak přínosný jako jsou jiné části komunikační normy. Vzhledem k tomu, že se snažím pojmout komunikační normu firmy komplexně, své místo mu zde jistě náleží. Jelikož s ním ale dále pracovat nebudu a nebude ho potřeba ani k pozdějšímu dotazníkovému šetření, v přílohové části ho neuvádím.

Grafický manuál je praktický návod pro zaměstnance, kteří mají na starosti veškeré oficiální firemní písemnosti. Jeho obsah vznikl pouze pro účely této firmy. Firma si grafický manuál sama navrhla. V úvodu tohoto dokumentu se píše, že se jedná o přísně závazná pravidla pro grafické úpravy dokumentů společnosti. Tato pravidla se během fungování firmy nikterak neměnila a používají se ve stejné podobě stále dodnes.

Grafický manuál se dělí do čtyř částí tematicky rozdělených. V první části se nachází obecné zásady. V těchto zásadách nalezneme pravidla pro psaní korespondence jako je typ, velikost a barva písma, řádkování, číslování stránek, typ nadpisů, tabulky, grafy a podobně. V první části se dále nachází pravidla pro označování názvu souborů. Každý dokument musí být označen jménem zpracovatele, verzí a datem zpracování. Soubory se označují podle vzoru: NÁZEV_JMÉNO_VERZE_DATUM.

Druhá část se věnuje e-mailové korespondenci. Zde se opět vyskytují pravidla pro typ, barvu a velikost písma. Další pravidla při psaní e-mailů poukazují na nutnost předmětů v e-mailu a způsob připojování příloh. Objevuje se zde kapitola o podpisovém vzoru, který má mít opět konkrétní typ, velikost a barvu písma. Jako příklad se zde objevuje podpisová vizitka společnosti Luna, varianta pro jednoduché sdělení a varianta rozšířená. Dále je zde zmínka o názvech e-mailových účtů, pro které se používají názvy jednotné, a to vždy první velké písmeno ze jména, celé příjmení, pomlčka a pozice zaměstnance ve firmě. Například M. Čatková – poradce občanské poradny.

Třetí část se zabývá vnitřními dokumenty. Respektive jde o to, jaká má být struktura dokumentů (úvodní strana, druhá strana, tabulky, grafy, formát, zkratky, použitá literatura, automatický obsah). Také je zde zmínka o různých šablonách dokumentů, které jsou zpracovávány externím firemním grafikem a jsou uloženy na sdíleném firemním disku. Zmínka je zde i o logu firmy, které se nachází opět na sdíleném firemním disku.

Čtvrtá část grafického manuálu udává, jak má vypadat obchodní sdělení. Jedná se o doslovné znění pro nové zákazníky, znění pro stávající zákazníky a kombinace obojího.

Pro mne bylo ovšem nejvíce zajímavé zjištění, že i grafický manuál obsahuje řadu firemních zkratk na místech, kde bychom je vůbec nečekali. Tento dokument působí dojmem, že by mu měl na první pohled rozumět každý, ovšem nový zaměstnanec by nejspíše s rozklíčováním zkratk potřeboval pomoc. V dokumentu jsem objevila následující zkratky: L GROUP (Luna group), LG (Luna group), LN (Luna noviny), SL (senior living), OMA (oddělení marketingu), KP, B, ES (zkratky komerčních firem), J, T (další firmy, kterých se týká konkrétní nařízení), PR (styk s veřejností).

7.3. Zkratky místností

Zkratky místností jsem čerpala z poskytnutých e-mailů a zápisů z porad. Našla jsem celkem čtyři zkratky tohoto druhu.

Jedná se o zkratku **CL**, která se používá k označení místnosti, kde se právě koná porada. Zkratka CL označuje obecně centrálu společnosti Luna, sídlící v Českých Budějovicích, ale také místnost konání porad. Místnost, kde se porady konají, je vždy stejná, nemění se. (Uvádím příklad z příloh: e-mail D: *Dobrý den, Ahoj, došlo ke změně, která má vliv na hospodaření. Skončila Akademie – snížení HV v CL. JL.*)

Další zkratka v pořadí je **PC** učebna, která označuje počítačovou učebnu.

Zkratka **DM** označuje denní místnost. V této místnosti, která se nachází na centrále firmy v Českých Budějovicích, je kuchyňka a slouží především k občerstvení. (E-mail C: *Dobrý den, v DM si nabídněte čoko na zub :-)* MJ.)

GR51 značí galerii v ulici Riegrova a na čísle 51. Na této adrese v totožné budově se nachází centrála firmy Luna v Českých Budějovicích. Tato galerie je firmou pronajímána a říká se jí také velký sál v **R 51**. *Na vjezdu na parkovišti R 51 bude závora – u garáží.* (Příklad ze třetího zápisu z porady, 5. strana, 7. řádek)

Poslední vyhledaný výraz není zkratka, nýbrž profesionalismus. Jedná se o slovo **zasedačka**, které je nespisovné, nicméně má terminologickou povahu. Je možné zde vidět snahu o výrazovou úspornost v komunikaci. Tento výraz označuje zasedací

místnost. (př. z e-mailu A: *Vážení kolegové, dovoluji vám abych vás pozvala na další setkání PS Seniori, které se uskuteční 9.3.2013 v 8:00 hod. v zasedačce č. 203 v prostorách MMČB. Přeji vám hezký víkend IL.*)

7.4. Zkratky oddělení

Tento typ zkratk označující jednotlivá oddělení firmy Luna jsem našla čtyřikrát.

Zkratka **OSE** označuje oddělení sekretariátu. (E-maily F, G: *Dobrý den, potřebovala bych PPO opět na OSE (Út-Pá). Díky IP.*), (*Ahoj Kamile, posílám shrnutí z naší schůzky rovnou s návrhem termínu po dovolené IL ve 4. Pevné linky se zruší (KCh bude řešit s OSE). Tankování bude řešit celkově OSE (CCS, jiné formy úspor). Témata jsou i pojištění – pojištění flotily - také téma pro OSE. S pozdravem PK.*)

OMA je zkratka oddělení marketingu. (E-mail H: *Dobrý den, posílám MP v tabulce. Pokud předpokládáme nějaké finanční náklady (mimo vlastní práci OMA), je to vždy uvedeno. U některých položek je možno rozpočet snížit, u jiných buď udělat nebo nedělat vůbec. (např. Rádio kampaň, video prezentace, LCD prezentace v Mercury nebo v MHD). LiS*)

Zkratka **OPE** značí oddělení personální. (E-mail E: *Zdravím, v příloze soubory z dnešní schůzky v elektronické podobě. DL zajišťuje doplnění za strany JL a NB (OPE). Tak snad vše. Děkuji. NM*)

Poslední zkratkou je **OEK**, která náleží ekonomickému oddělení.

7.5. Zkratky druhů poskytované péče

Poskytované péče společností Luna jsou celkem tři. Jedná se o pečovatelskou službu se zkratkou **PS**, osobní asistenci se zkratkou **OA** a domácí ošetrovatelskou péči se zkratkou **DOP**, nebo jen **DP**. Pod tuto kategorii lze zařadit ještě další zkratku **ZP**, která značí zdravotní péči. Tato péče je poskytována nad rámec poskytovaných služeb a poskytuje jí proškolený zdravotní asistent.

Uvádím zde několik příkladů těchto zkratk. (E-mail I: *Ahoj, početně mám v PS 12 sociálních pracovníků a myslím 55 pečovatelek, tedy ne 13 soc. pracovníc a 58 pečovatelek, nepřihádili jste k PS osobní asistenci (je vedena samostatně jako DP a já ji nemám pod sebou, DP a OS je pod IL)? Koukal jsem na data a je tam někdo dvakrát. Děkuji KCH.*)

7.6. Zkratka domů poskytující pečovatelskou péči

Tyto zkratky existují dvě. Jedna z nich je **DS**, která znamená *domov pro seniory*. Dříve se domovu pro seniory říkalo domov důchodců, to dnes již neexistuje. Jen zkráceně upřesním, že zde je poskytována péče v ceně pobytu uživatele a je k dispozici 24 hodin denně. Druhá zkratka je **DPS**, která se také v mluvené řeči označuje jako *dépéeska*. DPS odkazuje na dům s pečovatelskou službou. V tomto domě jsou klienti pouze ubytováni a péče, kterou si vyžadají, je jimi zvlášť placena.

Ve všech konkurenčních firmách se pro *dům s pečovatelskou službou* ustálila zkratka **DsPS** a pro *domov pro seniory* **DPS** (dříve domov důchodců). Takovýmto způsobem dříve zkratky užívala i firma Luna sídlící v Českých Budějovicích. Vlivem zkracování a vzniku nových zkratk ve firmě se ovšem zkrátily i tyto zkratky. Jak jsem již uvedla výše, tak zkratka DPS se ve společnosti používá jako **DS** a zkratka DsPS se používá jako **DPS**. Tyto informace nám poskytl ředitel společnosti.

7.7. Zkratky vedení

Vedení ve firmě je rozděleno dvojitým způsobem. V první pozici vedoucí úrovně jsou ředitelé společností (firem) a divizí (divize obsahuje několik firem zabývajících se podobnou problematikou, např. divize seniorského programu zahrnuje pečovatelskou firmu Luna a její sesterskou firmu Luna Vysoké Mýto). Vedení v první pozici se označuje zkratkou **V1**. Ve druhé pozici je složení z takzvaných „podředitelů“ a označuje se zkratkou **V2**. Do této skupiny patří ředitel pečovatelské služby Ing. Kamil Chloupek se zkratkou KCH a dále vedoucí řídicí významné celky, jako jsou ekonomika firmy, garant kvality sociálních služeb apod.

Uvádím ukázkou zkratky v písemné komunikaci. (E-mail CH: *Zdravím všechny, jistě už všichni víte, že se 25.-26.4. uskuteční porada V2 a stmelovačka na Lipně... Přeji pěkný den IP.*)

7.8. Zkratky pracovních středisek

Firma Luna o.p.s. nabízí své služby po celém jihočeském kraji. Základny, z kterých dále dojíždí a poskytuje pečovatelské, ošetrovatelské a zdravotnické služby, se nachází v sedmi střediscích. Těmito středisky jsou České Budějovice, Jindřichův Hradec, Dačice, Třeboň, Týn nad Vltavou, Prachatice a Trhové Sviny. Každé středisko se skládá z jednotlivých okrsků, a to vždy podle rozšířenosti v dané lokalitě. Nejmenší středisko má jeden okrsek, naopak největší středisko má až tři okrsky. Každé středisko i okrsek má svoji přidělenou zkratku. Neexistuje však žádný oficiální seznam těchto zkratk. Nevede se nikde jejich přesné znění, jako je tomu u předchozího jmenného seznamu. Zkratky jsem získala zčásti z e-mailové komunikace, ale především ze zápisů z porad. Tyto zkratky se opět pravděpodobně používají z důvodu časové úspornosti.

Mezi největší střediska se řadí České Budějovice, Jindřichův Hradec a Dačice. České Budějovice se označují zkratkami **ČB1**, **ČB2** a **ČB3**. Jindřichův Hradec se značí zkratkami **JH1**, **JH2** a **JH3**. Středisko Dačice má okrsky dva a ty se označují jako **D1** a **D2**.

Zbylá střediska jsou již menší a každé středisko má jen jeden okrsek. Středisko Třeboň firma označuje zkratkou **TR**, Trhové Sviny se značí jako **TS**, středisko Prachatice se vyznačuje zkratkou **Pr** a také **P**. Poslední středisko Týn nad Vltavou opět disponuje dvěma zkratkami **TnV** a **TV**.

Středisko České Budějovice se dříve z jednotlivých okrsků neskládalo. Existovalo jedno středisko, ale mělo více míst působnosti. Tato místa se označovala zkratkou **ČB** a přidávala se zkratka jednotlivých ulic, v nichž středisko působilo. Důvod pro změnu byl ten, že se jednotlivá působiště sestěhovala do jednoho místa a také, že zkratky ulic byly moc dlouhé na komunikaci. Původní názvy byly **ČB DL**, **ČB R51I** a **ČB R51II**. Zkratka **ČB DL** označovala za místo působení ulici Dlouhou a **ČB R51 (I i II)** značily ulici Riegrovu. Všechny tyto zkrácené názvy se později změnil na **ČB1**, **ČB2** a **ČB3**. Poté

se toto číselné pojmenování začalo používat i v dalších střediscích, které jsem vyjmenovala výše.

Shledala jsem, že tyto zkratky středisek a okrsků se jako jedny z mála nikdy nepřekrývají s ostatními a jsou v komunikaci jak mluvené, tak psané dobře pochopitelné. Jedinou odchylku od pravidelnosti pozoruji u zkratky Pr, P a TnV, TV (viz výše), které jsou totožné pro tentýž výraz. Obě dvě první zkratky označují středisko Prachatice, druhé dvě zkratky označují středisko Týn nad Vltavou. Zdvojená zkratka jednoho významu tak může působit chaoticky.

Př. *Den otevřených dveří PS L JH proběhne 7.10. v době od 9:00 hod. do 15:00 hod.* (příklad z prvního zápisu z porady, 3. strana, 17. řádek)

Př. *Ekonomika je jedním z důležitých aspektů v rozhodování PS L - JL hodnotí výtěžnost na jednotlivá střediska i na jednotlivé pracovníky – v současné době nutno udělat „nábor uživatelů“ v TRŘ a TS (článek v místním tisku propagující PSL) a ČB – možnost propagace PS L na lavičkách v ČB – zajistí DK.* (Příklad z prvního zápisu z porady, 2. strana, 25. řádek)

7.9. Ostatní oficiální zkratky

Ostatní firemní zkratky jsem již do žádné větší podkapitoly nečlenila, jelikož se každá z těchto ostatních zkratek orientuje trochu jiným směrem. Tyto zkratky tedy netvoří žádný další uzavřený celek. Opět se jedná o zkratky, které si firma vytvořila pro svou firemní komunikaci a jsou ve firemním okruhu zaměstnanců i vedení považovány za závazné a jasné.

PS L nebo také **PSL** je zkratka označující celou společnost Pečovatelská služba Luna o.p.s. s centrálou v Českých Budějovicích. **PS L** *obstála* (příklad z prvního zápisu z porady, 2. strana, 7 řádek)

L VM je zkratka sesterské společnosti Luna Vysoké Mýto o.p.s. V textech jsem také našla zkratku **VS**, která taktéž odpovídá této společnosti. Luna Vysoké Mýto o.p.s. zde provozuje svůj domov pro seniory. *Domov pro seniory Vysoké Mýto (L VM).* (Příklad ze třetího zápisu z porady, 1. strana, 8. řádek)

PSS se používá pro pracovníka v sociálních službách. Pracovník v sociálních službách je oficiální název pro pečovatelku a pečovatelka je professionalismus. Ve firmě se dále používá název pečka, což je neoficiální zkratka, kterou používá jen určitá skupina pracovníků ve firmě, viz níže neoficiální zkratky. Ve firemní komunikaci lze najít i zkratku **SP** nebo **PS**, která se používá zkráceně jako sociální pracovník či sociální pracovnice. *KOO PS bude – nastaveny dle harmonogramu.* (Příklad ze třetího zápisu z porady, 5. strana, 34. řádek)

CG je označení firmy, která spolupracuje s firmou Luna o.p.s. Tato firma se nezývá City Gastro a sídlí v Českých Budějovicích. Je to firma dodávající obědy. Velmi často je zmiňovaná v e-mailové komunikaci. *Probíhá přebírání kuchyně CG.* (Příklad z prvního zápisu z porady, 1. strana, 39. řádek)

MMČB nebo **MM ČB** je zkratka označující magistrát města České Budějovice. **MPSV** se používá k označení ministerstva práce a sociálních věcí. *Dotace MPSV za rok 2012: 0 Kč.* (Příklad ze třetího zápisu z porady, 2. strana, 37. řádek), *Dotace MMCB – předpoklady projektu za 1. pololetí byly naplněny.* (Příklad ze třetího zápisu z porady, 2. strana, 38. řádek)

LDN jsou lůžka dlouhodobě nemocných, což je specifické oddělení v nemocnicích. *Komunikace IL, JL s Průmstavem ohledně dalších možností provozování zařízení DS, LDN.* (Příklad ze třetího zápisu z porady, 1. strana, 36. řádek)

DRR je zkratka pro divizi regionálního rozvoje, **DRLZ** značí divizi rozvoje lidských zdrojů a **DSP** znamená divize seniorského programu. V rámci poslední zkratky se užívá ještě varianta zkratky **SL** pro konferenci Senior Living. *Příští porada DSP se uskuteční 3.9.* (Příklad ze třetího zápisu z porady, 5. strana, 19. řádek), *SL - fotky z aktivizací a „života“ na střediscích zaslány na OMA + předány výrobky.* (Příklad ze čtvrtého zápisu z porady, 1. strana, 32. řádek)

Projekt **JČK** je projekt jihočeského kraje. Jihočeský kraj vypisuje různé projekty, tj. dává na splnění projektů různou finanční podporu. Pečovatelská služba Luna o.p.s. je naplňuje a od jihočeského kraje dostává finance. *Grant JČK* (příklad z prvního zápisu z porady, 6. strana, 23. řádek)

R51 nebo také **R 51** značí celý objekt, jenž se nachází na adrese Riegrova 51 v Českých Budějovicích. Společnost Luna o.p.s. využívá celé jedno patro. Zde lze najít firemní kanceláře, zasedací místnost, místnost pro porady, denní místnost a toalety. *Na vjezdu na parkovišti R 51 bude závora – u garáží.* (Příklad ze třetího zápisu z porady, 5. strana, 7. řádek)

Význam zkratky **SQSS** je standard kvality sociálních služeb, kdy každý poskytovatel sociální služby musí tyto kvality dle zákona naplňovat. Tato zkratka se objevila jako velmi variabilní. Nejčastěji jsem na ni narazila v e-mailové komunikaci jako SQSS, SQ a Q. Je nepochybné, že uživatelé zkratk, kteří je používají velmi často, mají tendenci zkratky více a více zkracovat. *Březen – setkání vedoucích a sociálních pracovníků nad rekapitulací SQ.* (Příklad z druhého zápisu z porady, 2. strana, 10. řádek), *SQSS č. 3 – příprava uživatelské verze.* (příklad z druhého zápisu z porady, 2. strana, 18. řádek).

PnP je zkratka pro příspěvek na péči, který nejčastěji přiděluje stát nebo obec. *Podána žádost o další finanční podporu – žádost zohledňuje PnP.* (Příklad ze třetího zápisu z porady, 1. strana, 11. řádek)

PF označuje pedagogickou fakultu, s níž společnost spolupracuje.

L noviny nebo pouze **LN** je zkratka, kterou pečovatelská služba používá k označení svých novin, které se nazývají Luna. Tyto noviny fungují jako občasník. Vycházejí tedy nepravidelně. Za celé působení firmy zatím vyšlo dvacet dva čísel těchto novin. Pravidelné rubriky tento občasník nemá. V obsahu novin se objevují různorodé články věnující se nejčastěji seniorským tématům, jako jsou například zažívací problémy ve stáří, nemocní senioři, zábavné stáří, aktivita ve vyšším věku, senioři na cestách a tak podobně. Jedinou pravidelnou částí je úvodní slovo redaktora a výherní křížovka o cenu. Luna noviny mají ustálený vzhled úvodní strany. Tato strana je označena názvem Luna noviny, číslem a rokem. Titulní strana je vždy světle zelená.

Př. trojčata – DK – TZ do médií – do LN (např. rozhovor s Mikšátkovou), do Luna NOVIN? (Příklad z prvního zápisu z porady, 2. strana, 34-35. řádek)

SML je zkratka značící v písemné e-mailové komunikaci smlouvu. *Zaslat seznam obcí a měst se SML s PS L.* (Příklad z druhého zápisu z porady, 3. strana, 18. řádek)

Dále firma užívá skupinu zkratk, které se používají i ve všech jiných pracovních sférách. Jde o **DPP** zkratku pro dohodu o provedení práce, **HPP** pro hlavní pracovní poměr, **PP** pro podnikatelský plán a **DPČ** pro dohodu o provedení činnosti.

8. Neoficiální zkratky a slangismy

Tato slovní zásoba není pevně daná. Neoficiální zkratky a slangismy používá jen určitá část zaměstnanců firmy a využívají je v psané i mluvené komunikaci. Jedná se o lexikum, jež není více rozšířeno. Domnívám se, že příkladů neoficiálního lexika existuje ve firemní komunikaci větší množství, než je mi dosud známo. Díky tomu, že tyto zkratky a slangové výrazy používá vždy jen část zaměstnanců, nemám k nim skrze e-maily a zápisy z porad přístup. Je více než pravděpodobné, že tento druh lexika mezi sebou používají spíše zaměstnanci na nižších pozicích. Jedná se o takzvané pečovatelky či pečovatele, kteří vykonávají již zmíněnou pečovatelskou činnost. Samozřejmě nepopírám, že tyto neoficiální zkratky a slangismy používá i vyšší vedení, a tak se mně snad podaří skrze dotazníkové šetření zjistit další příklady.

První zkratkou je **JL** a označuje jídelní lístek. Jídelní lístek se ve firmě objevuje ve spojitosti s firmou City Gastro označovanou zkratkou **CG**, což je spolupracující firma dodávající obědy seniorům až domů. Jídelní lístek se každý týden posílá e-mailem vedení kvůli schválení skladby jídel.

Zkratka **DD** nebo také **Dd** se objevuje v e-mailech namísto pozdravu *dobrý den*. Tato zkratka není určitě používána ve větším množství. Našla jsem ji spíše výjimečně. Domnívám se, že se v e-mailech objevují kvůli úspoře místa či času. Pro adresáta je tedy nejspíš úspornější napsat pouze **DD** než celý pozdrav *dobrý den*. Při zkracování tak obsáhlého lexika se tedy nelze divit, že jsem objevila i takto zkrácený pozdrav. (př. E-mail B: *Dd, zítra KOO v R 51 s IL, JL, KP, u IL v 9:00 hod.*)

Při tvorbě dotazníků se později zaměřím i na neoficiální zkratky a slangy a prozkoumám, jak jim vybraní zaměstnanci rozumějí.

Další zkratkou v této kapitole je zkratka **SS**, která označuje sociální službu. Opět se neukázalo, že by užívání této zkratky bylo časté. Našla jsem pouze několik příkladů.

Jmenná zkratka **KP** oficiálně označuje zkratku jména paní předsedkyně představenstva Ing. Pavlína Kusové. Z osobního rozhovoru jsem zjistila, že řada lidí mezi sebou slangově používá název **Kápečko**. Tento výraz se samozřejmě používá jen mezi lidmi, kteří o této „přezdívce“ vědí. Pravděpodobně lze v této zkratce hledat ironii, jelikož právě paní Ing. Pavlína Kusová byla u zrodu všech jmenných zkratek. Je možné si však jen domýšlet, zda je tento důvod pravdivý či nikoliv.

Elka je opět název podobného typu jako předchozí Kápečko. Opět řada lidí mezi sebou používá slangově název elka, který označuje skupinu žen, které takzvaně táhnou spolu. Jedná se o ženy, které mají zkratky jmen IL, JL a DL. Tato jména nápadně končí na stejné písmeno *l* a z toho právě vznikl název elka.

Následuje výčet neoficiálních slangismů. Jejich počet je opět pouze omezený. Jedná se o slangové výrazy **socka** a **pečka**. *Socka* znamená sociální pracovnice a *pečkou* se rozumí pečovatelka. Sociální pracovnice jsou pro upřesnění vedoucí jednotlivých středisek. Tyto sociální pracovnice se starají o veškerou administrativu. Zastávají funkci vedoucích, pod nimiž jsou právě jednotlivé pečovatelky či zřídka pečovatelé. Pečovatelky se starají o seniory a vykonávají pečovatelskou práci, ať už se jedná o péči, hygienu, úklid, nákup atd. Již na první pohled je jasné, že tyto slangové výrazy jsou hanlivě zabarveny. Především pak název *socka*. „*Slovo socka je hanlivé označení osob s nižšími příjmy a nízkou životní úrovní.*“² Samozřejmě, že nelze tento význam vztáhnout na používaný výraz *socka* v této firmě, avšak i jako výraz firemní se jeví výrazně hanlivě, ač takový být nemusí. Tyto neoficiální jazykové prostředky používají pouze zaměstnanci z vyššího vedení, kteří se s lidmi na pracovních pozicích jako jsou sociální pracovníci a pečovatelky nestýkají, ani s nimi výrazně nespolečují. Je dosti pravděpodobné, že sociální pracovnice a pečovatelky o existenci těchto výrazů nemají nejmenší ponětí. Z rozhovoru s panem ředitelem Ing. Kamilem Chloupkem jsem zjistila, že tyto slangismy se používají pouze v mluvené komunikaci. Z tohoto důvodu neuvádím žádné příklady z textů.

² Socka. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. 17.10.2014. Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2015-04-07]. Dostupné z: <http://cs.wiktionary.org/wiki/socka>

Termín **průtok uživatelů** zavedl ředitel pečovatelské služby Ing. Kamil Chloupek. Jedná se o konkrétní číselný údaj, který se mění v návaznosti na určité období.

9. Překrývání zkratek

Při hledání zkratek z poskytnutých firemních materiálů jsem se setkala s několika případy, kdy se zkratky navzájem překrývají. Jedná se o to, že jeden zkrácený výraz může mít ve výsledku několik významů. Samostatně stojící lexikum je pak velmi špatně pochopitelné. Čtenář význam musí rozpoznat až z celého komunikačního obsahu. V mluvené komunikaci je zkratka rychleji pochopitelná, jelikož mluvčí spolu hovoří už na dané téma.

Konkrétně se jedná o zkratku **PP**, která může vyjadřovat jednak zkratku jména firemního ekonoma pana Pavla Pravého, nebo může znamenat podnikatelský plán.

Dále se jedná o zkratku **JL**, která může opět vyjadřovat jmennou zkratku paní inženýrky Jitky Lipové a současně tato zkratka odkazuje na jídelní lístek.

10. Problematika zkratky FB

Z podrobného dotazování na další nepravidelnosti či jiné zvláštnosti jsem narazila na problematiku týkající se zkratky FB. Zjistila jsem, že starší zaměstnanci, nebo ti, kteří si dosud nezaložili facebook, samozřejmě nevědí, že se jedná o označení internetové sociální sítě. Z e-mailové korespondence si údajně někteří zaměstnanci z počátku mysleli, že se jedná o zkratku jména. Zkratka FB se používá i na jiných místech, ale je zcela jednoznačné, že k lidem, kteří o tyto věci nejeví zájem, se význam může dostat jen velmi obtížně. Tato zkratka tedy ve spojení se zkratkami jinými působí u některých zaměstnanců nejasně.

11. Gender audit

V období od listopadu 2012 – do ledna 2013 proběhl ve firmě Luna o.p.s. Genderový audit. Zpracován byl v Praze 15. února roku 2013. Po prostudování Gender auditu zařazují menší kapitolu věnující se právě tomuto textu. Obsah celého firemního auditu je pro můj jazykový výzkum nepotřebný, jelikož se zaměřuje především na rovné příležitosti žen a mužů v celé skupině, a to není téma této práce. Avšak až na část, která se věnuje systému komunikace a samotnému jazyku. Jde o zjištění, které je v rámci firemního lexika velice zajímavé.

Autorky Dita Jahodová a Klára Čmolíková Cozlová uvádějí, že informace jsou v celé skupině předávány hierarchicky pomocí porad vedení a následného přenášení informací na nižší úrovně řízení. Zmiňují se o tom, že existuje hromadné rozesílání pošty pro všechny, přičemž nadřazení informace dále směřují na ty, kteří nemají přístup na internet skrze systém nástěnek. S tímto systémem jsou tedy všichni seznámeni. Avšak někteří zaměstnanci si údajně nejsou jisti, zda určitá část informací neproudí i jinam, například nějakými interními směnicemi či individuální dohodou.

Autorky tvrdí, že informace které se přinášejí, jsou většinou zaměřeny na danou oblast a systém sdílení informací a provázanost informací ve skupině je méně patrná. Tato nižší provázanost se tedy projevuje tak, že není dostatečná komunikace o činnosti jednotlivých subjektů.

Zajímavější částí Gender auditu je kapitola věnovaná samotnému jazyku. Autorky zde uvádějí tvrzení, že z poskytnutých materiálů vyplývá, že firemní materiály se snaží vyhnout oslovování, nicméně pokud k tomu dojde, převážně se užívá generické maskulinum: „pečovatele – zájemců – vyhledávání zaměstnanců na míru“. Autorky v tomto případě kladně hodnotí pouze jazyk, který je užit v případě inzerce. V tomto případě se používají oba tvary i při konkretizování požadavků na danou pozici v inzerátu (kuchař/ka a požadavek na pozici: aktivní řidič/ky).

Na závěr kapitoly o jazyku obě autorky doporučují: „*Generické maskulinum ve většině firemních dokumentů a firemní praxi v Čechách převažuje. Přesto z dlouhodobého hlediska navrhuje alespoň částečně začít užívat oslovování obou*

*pohlaví: žen i mužů. To především s ohledem na skutečnost, že firma právě ženy, které v generickém maskulinu nejsou přítomny, zaměstnává nejvíce.*³

Několik příkladů generického maskulina jsem objevila i v e-mailové komunikaci. Běžně mě takovýto fakt nikterak nepřekvapí, jelikož je generické maskulinum používáno velice často i v dalších oblastech života. Nicméně bych měla dát autorkám za pravdu, že v rámci gender výzkumu by bylo vhodnější užití obou variant pohlaví.

³JAHODOVÁ, Dita a Klára ČMOLÍKOVÁ, COZLOVÁ. *Zpráva z genderového auditu*. Praha, 2013. str. 31.

12. Shrnutí

V praktické části jsem se zaměřila na popis veškerého firemního lexika. Hlavním úkolem pro mne bylo vymezit lexikum vycházející ze zákona, oficiální firemní lexikum a lexikum neoficiální. Všechny vyhledané výrazy jsem umístila do konkrétní kategorie a zařadila je do jednotlivých podkapitol. Celý komplex lexika jsem pro větší přehlednost roztřídila. Při vyhledávání jednotlivých výrazů jsem narazila na řadu problémů, jež dané firemní lexikum při komunikaci působí. Ve zkoumání této problematiky budu pokračovat a v rámci dotazníkového šetření budu tato úskalí více rozpracovávat.

Z celkového výčtu zkratk mohu spolehlivě vyslovit soud, že zkratky vytvářejí určitou uzavřenou komunitu, což téměř vždy jakákoliv komunikační norma dělá. Otázkou zůstává, zda se společnost Luna o.p.s. nesnaží záměrně zaměstnancům vytvořit uzavřené firemní okolí. Výhodou je pravděpodobně to, že se komunikace zrychluje a zaměstnanci společný slovník tmelí dohromady. O významu jednotlivých výrazů vědí jen zaměstnanci mezi sebou, nikdo jiný jim nerozumí. Je tedy možné, že záměrem firmy je, aby dala lidem pocit, že patří do určité komunity.

Je možné také spekulovat, zda používané zkratky lidem neberou jejich osobitost a lidskost. V dotazníku, kterému se budu věnovat v následující části, budu hledat na takové otázky odpovědi. Půjde mi především o to, zda je zaměstnancům příjemná jejich jmenná zkratka, jak se při takovémto označení cítí, jak zkratkám rozumějí a podobně. Mezi další neméně důležité faktory patří důvod vzniku zkratk, jejich proměna či změna, problematika překrývání zkratk a tak dále.

Důležitý je lidský faktor, a tak pro mne bude stěžejní zjistit, jak na zkratky pohlížejí zaměstnanci, zda jim tento systém vyhovuje a urychluje konverzaci, nebo působí zkratky chaoticky, dále zda nejsou jmenné zkratky neosobní, až hanlivé.

13. Výsledky dotazníkového šetření

Kompletní dotazník jsem předložila celkem dvaceti zaměstnancům firmy Luna o.p.s. sídlící v Českých Budějovicích. Zaměstnanci vyplňující dotazník pocházeli z různě úrovní firemní hierarchie a byli pracovně různě zaměřeni. Na vyplnění dotazníků se tudíž podíleli někteří pečovatelé a pečovatelky, vedoucí středisek, lidé z ekonomické sféry, lidé zajišťující správnou kvalitu vykonávané péče a ředitel firmy. Dotazníky byly anonymní, jména pracovníků tedy neuvádím. Každý respondent obdržel dotazník od ředitele firmy a na vyplnění měl dostatečné množství času. Vyplněné dotazníky bylo možné odevzdat za několik dní. V tomto případě mohli zaměstnanci nad dotazníkem více přemýšlet a odpovídat více s rozmyslem.

V následující části, ve které budu hodnotit závěry plynoucí z dotazníkového šetření, se budu věnovat každé dotazníkové otázce zvlášť. Zpočátku uvedu znění celé otázky a poté představím veškeré odpovědi. Odpovědi uvedu v počtech i v procentech. Budu se samozřejmě zabývat i otázkami nevyplněnými, jelikož i takové se v odevzdaných dotaznících vyskytují. Jde mi tedy o to, z jakého důvodu pravděpodobně respondent na danou otázku neodpověděl. Zohledním počet odpovědí i jejich procentuální hodnotu a na základě této informace budu vyvozovat závěry z odpovědí na položenou otázku. Na konec části věnující se příslušné otázce vždy uvedu pro větší názornost rozložený výsečový graf s prostorovým efektem. Takovýto graf bude vždy pojmenován podle otázky, ke které patří, a budou v něm obsaženy informace týkající se počtu jednotlivých odpovědí i jeho vymezení v procentech. Každá část grafu bude vyznačena vždy jinou barvou. Konkrétní barva pak bude přiřazena vždy k jedné z otázek.

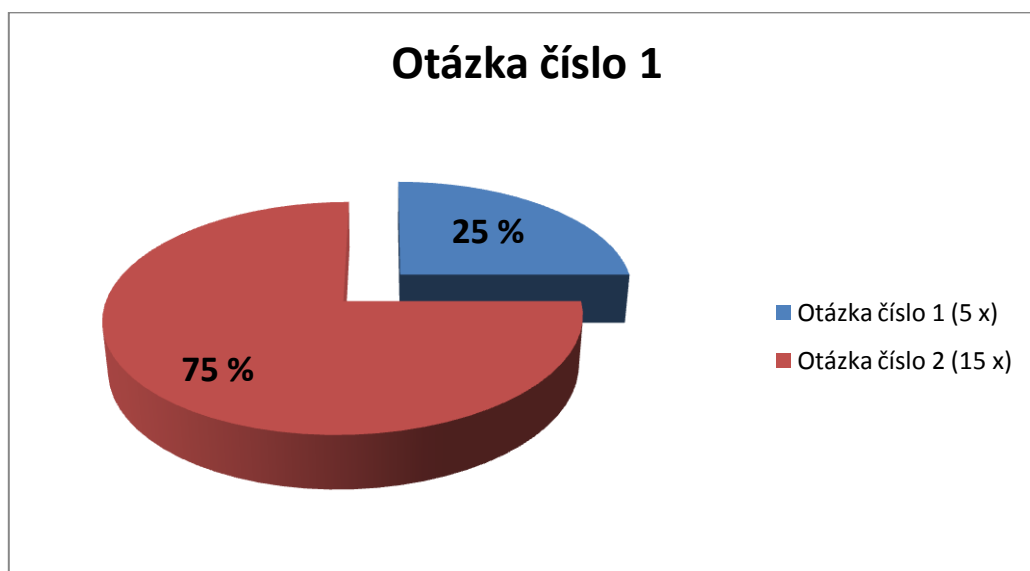
Na závěr odpovědi shrnu a na základě tohoto shrnutí budou posouzeny celkové výsledky dotazníkového šetření a budou vyvozeny závěry ohledně způsobu užívání komunikační normy v dané firmě. Budu se snažit odpovědět na řadu již vyřčených otázek a posoudit celkový vztah zaměstnanců k firemní komunikační normě a také skutečnost, zda je komunikační norma firmě spíše přínosem či nikoliv.

1. Otázka

První dvě otázky se týkají iniciálových zkratk. Jde o zkratky kompletně popsané kapitole 8.1 *seznam jmenných zkratk*. Tento jmenný seznam uvádím také jako přílohový materiál. V první otázce se respondentů ptám, zda při oslovování spolupracovníků používají jmennou zkratku či nikoliv. Nabízejí se samozřejmě dvě jednoduché odpovědi. Buď ano, nebo ne. Odpověď **ano** použilo pouze pět zaměstnanců, což činí 25 % a odpověď **ne** uvedlo patnáct zaměstnanců, konkrétně tedy 75 %.

Z tohoto výsledku mohu usuzovat, že ač jsou zkratky jmen velkou firemní dominantou, zaměstnanci je z větší části nepoužívají. Jaký k tomu mají důvod, se dozvím v otázce číslo dvě. Je pravděpodobné, že jmenné zkratky se používají převážně jen v písemné komunikaci a v rámci ústního oslovení se užije jméno celé. Je možné si všimnout, že v e-mailové korespondenci a též v zápisech z porad, které také příkládám v přílohové části, se bez výjimky objevují pouze iniciálové zkratky. Důvod užití těchto zkratk v psané podobě si vysvětluji tak, že zkratky pravděpodobně výrazně urychlují psanou komunikaci. Samozřejmě za předpokladu, že daný pracovník zkratku kolegy zná.

Pro názornost uvádím pod textem výsečový graf.

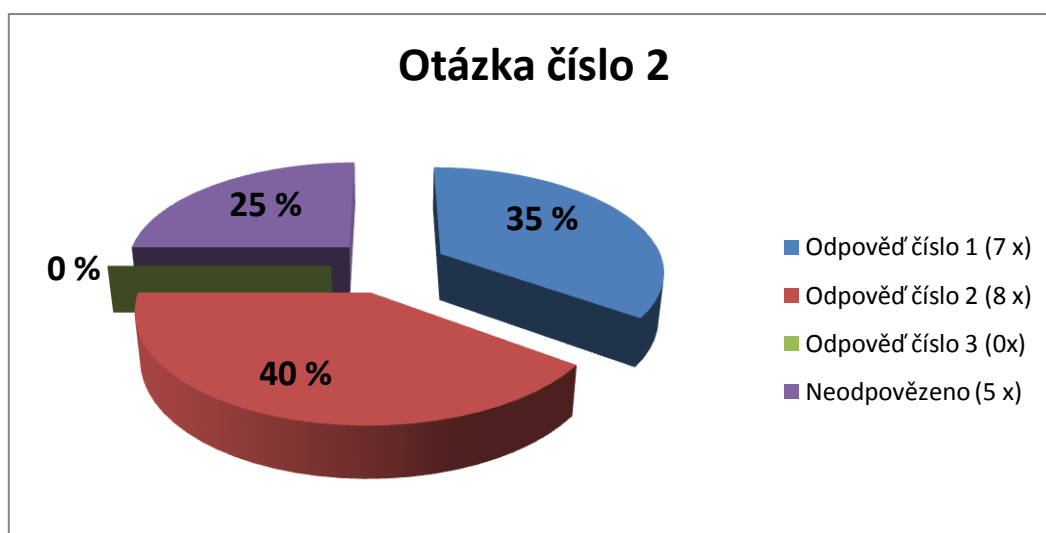


2. Otázka

Druhá otázka patří k otázce číslo jedna. Plynule na ni navazuje. Ptám se, zda pokud respondent nepoužívá při oslovování svých spolupracovníků iniciálové zkratky, z jakého důvodu tak nečiní. Pokud respondent v předchozí otázce odpověděl, že tuto zkratku používá, pak měl tuto otázku vynechat. Odpovědi k této otázce jsou trojího druhu. První odpověď je, že zkratku nepoužívá, jelikož se mu jeví neosobní vůči kolegům, druhá odpověď zní, že si respondent pamatuje danou osobu podle celého jména, a třetí odpověď je otevřená, to znamená, že zde má možnost respondent na volném řádku napsat jiný důvod, proč zkratku nepoužívá.

Otázku číslo dvě vynechalo celkem pět zaměstnanců firmy, čemuž přesně odpovídá množství odpovědí v předchozí otázce. To znamená, že pokud daný zaměstnanec jmennou zkratku užívá, automaticky na otázku, kde se ptáme na důvod nepoužití, neodpovídá. Jako důvod pro neužití zkratky uvedlo sedm respondentů, že je neosobní. Tedy celkem 35 % z celku. Jako další důvod uvedlo osm zaměstnanců, že si danou osobu pamatují podle celého jména, což činí 40 %.

Z tohoto výčtu vyplývá, že kromě pěti dotazovaných, kteří zkratky užijí, se téměř na stejné úrovni pojí důvod neosobnosti, či toho, že se zaměstnanci znají spíše skrze celé jméno než zkratkou iniciál. Žádný jiný důvod ani v jednom případě uveden nebyl. Samozřejmě se mohu domnívat, že je jich celá řada. Avšak v dotazníku jiné varianty na výběr nebyly a ani jeden dotazovaný nám jiný důvod nevedl.



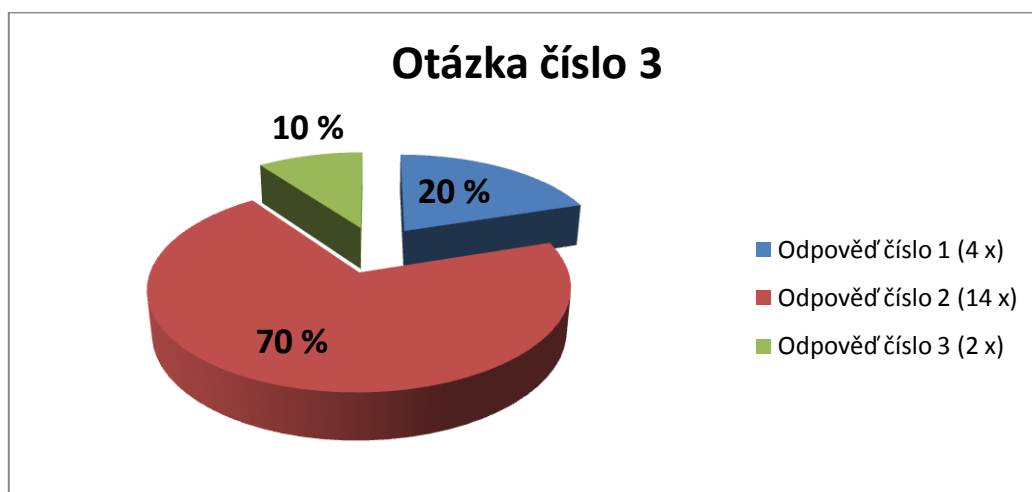
3. Otázka

Třetí otázka je spíše obecnějšího charakteru. Zajímá mě, zda uživatelé komunikační normu používají, respektive zda zkratky či firemní termíny užijí v komunikaci, nebo raději celé slovo opíší. Avšak nejde mi o konkrétní skupinu zkratk, ale o celé spektrum firemního lexika.

K této otázce náleží tři možné odpovědi. První odpověď je, že uživatel zkratky používá. Druhá odpověď je, že uživatel použije slovo či slovní spojení téměř vždy celé. Za předpokladu že si respondent vybere odpověď třetí, odpovídá, že slovo či slovní spojení užije celé jen výjimečně.

První odpověď byla označena čtyřikrát, což činí 20 %. Druhou odpověď si vybralo čtrnáct respondentů tedy, 70 % z celkového počtu a třetí odpověď si zvolili dva respondenti, tedy 10 %.

Výsledek této odpovědi se nápadně podobá otázce první. Podobný počet odpověděl na otázku stejným způsobem. V prvním případě odpovědělo pět respondentů, že používá vždy iniciálové zkratky a ve druhém případě odpověděli čtyři dotazovaní, že vždy používají všechny zkratky. Po důkladném prohlédnutí vyplněných dotazníků jsem zjistila, že tyto odpovědi patří ke stejným dotazníkům. Je tedy možné se domnívat, že jde o konkrétní pracovníky, kteří se snaží komunikační normu dodržovat vždy. Další dvě odpovědi ukazují, že většina zaměstnanců, kteří dotazník vyplnili, komunikační normu spíše nepoužívají. Jen velmi malé procento dotazovaných zvolilo odpověď, že zkratky používají a slovo či slovní spojení opíší jen velmi zřídka.

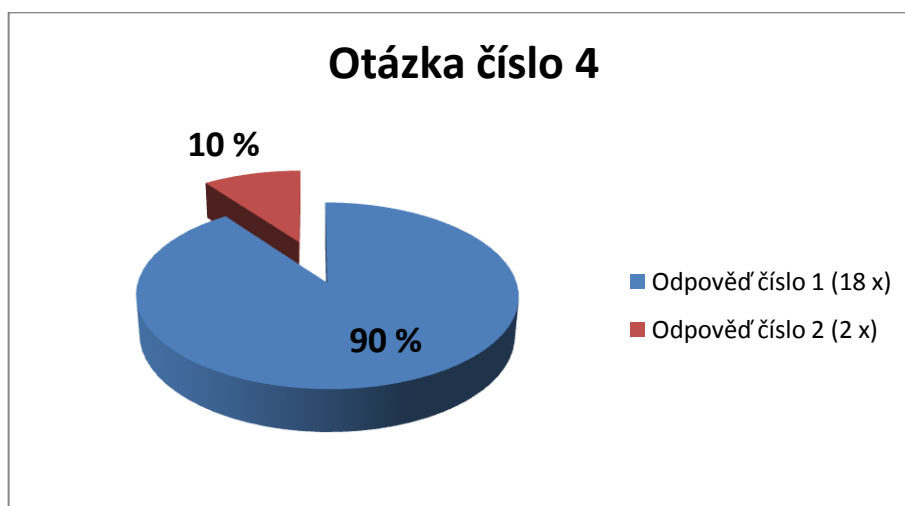


4. Otázka

V další čtvrté otázce se zaměstnanců ptám, zda jim firemní termíny a zkratky působí obtíže. Navazuji tím na otázku předchozí, kde se dotazuji, zda zaměstnanci firemní lexikum používají. K této otázce se nabízí odpověď za první: *Ano, nerozumím úplně všemu*, a za druhé: *Ne, jsou srozumitelné a dobře zapamatovatelné*.

Na otázku, zda firemní termíny a zkratky působí při komunikaci obtíže, odpovědělo osmnáct respondentů, že ano. Tato odpověď tak byla zvolena z 90 %. Odpověď druhou: *Ne, jsou srozumitelné a dobře zapamatovatelné*, zakroužkovali pouze dva zaměstnanci, tedy pouze 10 % ze všech dotazovaných.

Je možné si všimnout, že odpovědi na tuto čtvrtou otázku byly vesměs stejného charakteru a z toho lze vyvodit, že firemní komunikační norma je velice obsáhlá a náročná. Většině dotazovaných firemní lexikum působí značné obtíže, a proto se pravděpodobně uchylují k použití celého tvaru původního slova. Je tedy zarážející, že lexikum, které by mělo práci usnadňovat, ji spíše problematizuje. Asi by bylo vhodné položit si otázku, proč tomu tak je? Dle mého názoru je tohoto firemního lexika opravdu veliké množství a zaměstnanci nejsou schopni tento objem pojmout. Je také možné, že firemní lexikum je velmi problematicky zvoleno. Při popisu komunikační normy jsem objevila řadu nejasností při tvorbě zkratk i při jejich používání. Mohu uvést příklad z tvoření jmenných zkratk. Zpravidla se užívá vždy první velké písmeno ze jména a druhé velké písmeno z příjmení. Pokud již stejná jmenná zkratka existuje, použije se další malé písmeno ze jména. Při pozornějším pohledu lze zjistit, že určitá skupina iniciálových zkratk se tomuto pravidlu vymyká. Některé zkratky jsou zvoleny pravděpodobně náhodně a určitá pravidla při tvorbě zkratk se tak narušují. Řada zkratk je také velmi komplikovaná a dlouhá a je tak obtížné si je bez problémů zapamatovat. Mnoho zkratk není jasně ustaveno a používají se dublety. Další zkratky jsou zase používány neoficiálně a podobně. Na otázku proč je firemní lexikum tak problematické, jsem se snažila zeptat v další otázce. Ovšem všechny tyto aspekty jsem k otázce připojit nemohla, jelikož by byla moc obsáhlá a hlavně by dotazované zaměstnance firmy nepřímou nabádala, aby odpovídali tak, že jim firemní lexikum jednoznačně obtíže činí. Snažila jsem se tedy odpovědi spíše zobecnit a v poslední odpovědi nabízím zaměstnancům možnost vyjádřit se podle vlastního názoru na volném řádku.

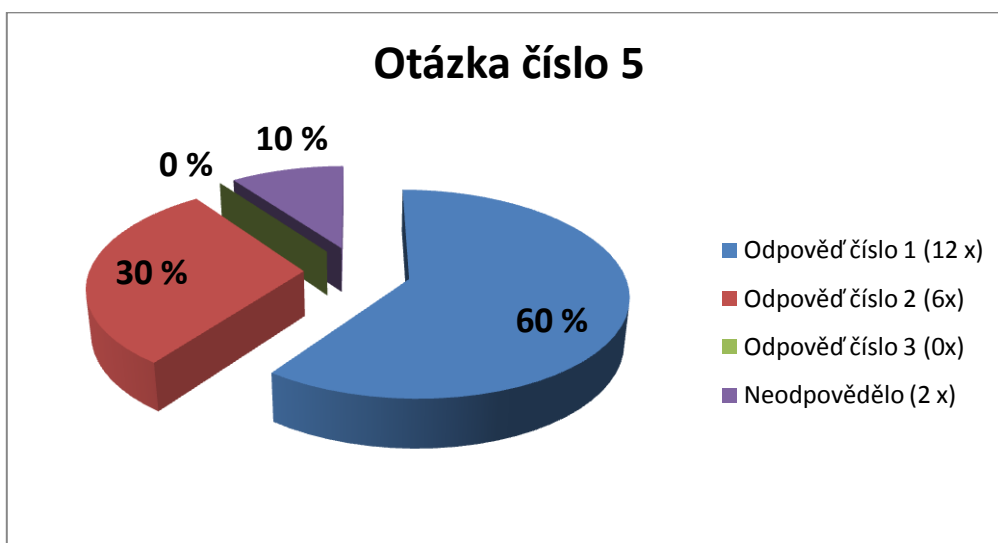


5. Otázka

Pátá otázka navazuje na otázku předešlou. Ptám se, jaké povahy jsou dané potíže s používáním firemní terminologie. V úvodu otázky jsem uvedla, že pokud firemní terminologie žádné obtíže nečiní, je možnost otázku úplně vynechat. Z výběru odpovědí byla první možnost, že je *zkratek mnoho a nelze si je tedy všechny zapamatovat*. Další varianta byla odpověď, že *u mnoha zkratek je význam neznámý*. Poslední třetí odpověď byla nazvána *jiný důvod* a byl zde ponechán prostor pro vepsání vlastních argumentů.

Otázka byla vynechána pouze dvakrát, což opět souhlasí s počtem v otázce předešlé, kdy dva respondenti odpověděli, že jim firemní lexikum obtíže nečiní. Odpověď, že je zkratek moc a nelze si je všechny zapamatovat, označilo celých dvanáct zaměstnanců, což je 60 % ze všech dvaceti odpovědí. Zbylých šest odpovědí zůstalo u odpovědi číslo dvě, tedy že význam zkratek je zaměstnancům neznámý. Tento počet odpovídá 30 %. Třetí odpověď nebyla zakroužkována ani jednou. Žádný z dotazovaných tedy neuvedl jiný důvod. Tato odpověď mě však zajímala nejvíce, a tak je velká škoda, že jsem žádnou individuální odpověď nezískala.

Z celkových odpovědí lze usuzovat, že problémy při používání firemní komunikační normy jsou způsobeny především velkým množstvím všech termínů a zkratek a zaměstnanci se v nich ztrácejí. Menšímu procentu zaměstnanců je pak význam některého firemního lexika neznámý, což samozřejmě může opět souviset s tím, že lexika je mnoho.



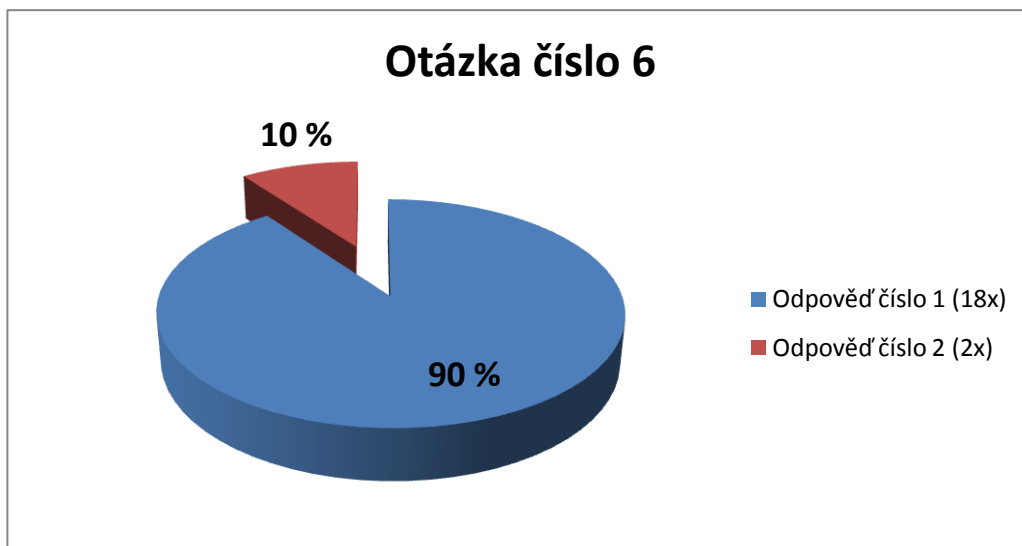
6. Otázka

Otázka šestá je již poněkud jiného charakteru než otázky předešlé. V tomto případě mě zajímalo, zda si jsou zaměstnanci firmy vědomi toho, že by existovalo nějaké firemní lexikum, které za dobu své existence změnilo svůj význam, či snad zcela zaniklo. Ráda bych se tak dozvěděla, do jaké míry je firemní lexikum pružné a zda vůbec.

Na výběr byly dvě odpovědi. První odpověď byla jednoduše *ne* a druhá *ano* s tím, že za odpovědí *ano* následovala závorka, ve které jsem se ptala na konkrétní termín či zkratku. Za závorkou byl ponechán volný řádek na vypsání lexika.

90 % respondentů odpovědělo tak, že o žádné takové zkratce nevědí. Konkrétně šlo o osmnáct odpovědí. Dvě zbývající odpovědi byly *ano*. Tedy pouhých 10 %. U obou odpovědí byla odpověď totožná. Na volném řádku vždy stála *domácí ošetrovatelská péče* se zkratkou DOP.

Z toho vyplývá, že se firemní lexikum většinou nemění a ani nezaniká. Jen výjimečně se objeví případ, kdy se termín pozmění, anebo úplně zmizí. V tomto případě se jedná o fakt, že *domácí ošetrovatelská péče* úplně zanikla a byla nahrazena jinou péčí. Vedla k tomu úprava v zákonech o vykonávání péče.



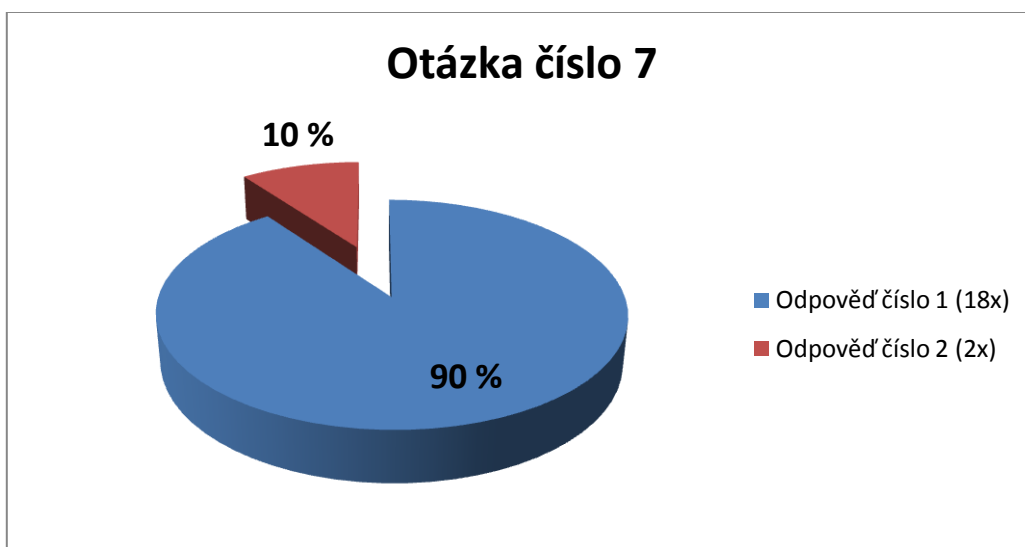
7. Otázka

Sedmá otázka je samostatně stojící, není závislá na žádné předchozí, stejně jako otázka šestá. Ptám se v ní na to, zda dotazovaný zaměstnanec používá nějaký termín, který si sám vytvořil. Nabízejí se dvě odpovědi. První varianta je *ne* a druhá odpověď je *ano*. Opět jsem za odpověď *ano* umístila závorku, ve které se dotazovaného ptám, kterého termínu se to konkrétně týká. Opětovně jako v otázce šesté mne zajímá, jak moc je firemní komunikační norma flexibilní. Zda je možné, aby do této skupiny již používaného firemního lexika proniklo lexikum další. Za předpokladu, že si zaměstnanec své pracovní lexikum vytvoří, je jasné, že se toto lexikum dostane do podvědomí ostatních pracovníků a začne se dále používat i u zaměstnanců dalších. Pokud by tak nenastalo, docházelo by k nepochopení sdělovaného a termín či zkratka by musely zaniknout.

Z odpovědí tedy vyplývá, že variantu *ne* označilo osmnáct dotazovaných. 90% zaměstnanců si nikdy žádné vlastní lexikum nevytvořilo. Další dva dotazovaní (zbylých 10 %) odpověděli kladně. Na otázku, o který termín, či zkratku se jedná, odpověděl první z nich: **PU** – *pracovní úroveň* a druhý: **HZ** – *hezký den*.

Z velké části je patrné, že ke vzniku nového firemního lexika často nedochází. Z výše uvedených odpovědí bych se mohla domnívat, že firemního lexika je tak velké množství, že další tvorba by byla již nadbytečná. Vzhledem k tomu, že podstatná většina dotazovaných odpověděla v předešlých otázkách, že firemní lexikum spíše nepoužívá a že jim činí obtíže, ani bych neočekávala, že z vlastní iniciativy budou další

vytvářet. Přesto je však zřejmé, že jistá iniciativa se tu vyskytuje. Avšak tyto zkratky bych spíše zařadila do kategorie zkratk neoficiálních. Neoficiální zkratky používá vždy jen určitá část zaměstnanců firmy a nejsou více rozšířeny. V kapitole, kde se detailněji věnuji firemním neoficiálním zkratkám, zmiňuji předpoklad, že zkratk z této kategorie je podstatně více, ale nemám k nim přístup. A to kvůli tomu, že se většinou neobjevují ve formálních písemnostech, které jsou k dispozici. Pravděpodobně bych je objevila v soukromých firemních e-mailech a podobně. V úvodu již zmíněné kapitoly také uvádím, že bych ráda odhalila další takovéto zkratky, což se mi z části přece jen podařilo. Jedná se tedy o **HZ** – *hezký den* a **PU** – *pracovní úroveň*.



8. Otázka

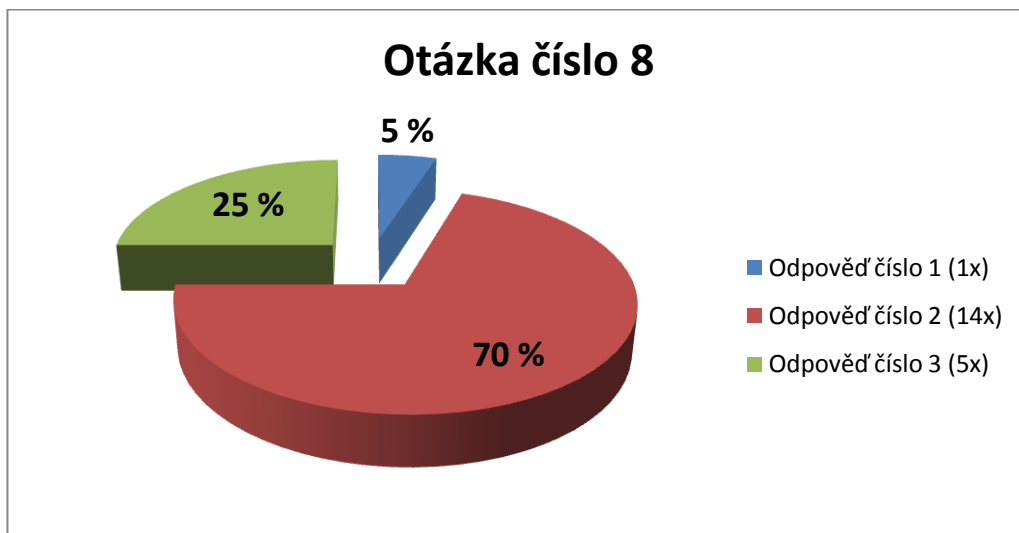
Následuje skupina otázek, jež má za úkol zjistit, jak se zaměstnanci orientují ve zkratkách. Náhodně jsem vybrala tři zkratky a vždy jsem se zeptala na jejich význam. Ze získaných odpovědí jsem se již přesvědčila, že většina zaměstnanců se ve zkratkách výrazně neorientuje. Ráda bych se tedy ujistila, že tomu tak skutečně je. Uvedené zkratky jsou z různých kategorií a mají různé významy.

V otázce číslo osm se dotazuji na to, co znamená zkratka **DD**. Tato zkratka pochází z kategorie firemních neoficiálních zkratk a označuje pozdrav *dobrý den*. Tyto zkratky, jak jsem již výše zmínila, se používají pouze zřídka a objevují se pouze v určitých skupinách zaměstnanců. Ovšem při prořítání firemní e-mailové korespondence se mi na

tuto zkratku podařilo narazit vícekrát. Pravděpodobně se tedy jedná o jev, kdy se vzniklá zkratka dostala do většího podvědomí a začala se používat aktivněji. Výsledek tedy může být v tomto případě různý. K této otázce nabízím respondentům trojí odpověď. Mohou si vybrat z možnosti, že zkratka znamená *daňový doklad*, *dobrý den*, anebo odpověď *nevím*.

70 % respondentů si vybralo odpověď číslo dvě, tedy že zkratka znamená *dobrý den*. První varianta odpovědi byla zvolena pouze jedním vyplňujícím a zbylých pět odpovědí spadá pod odpověď *nevím*.

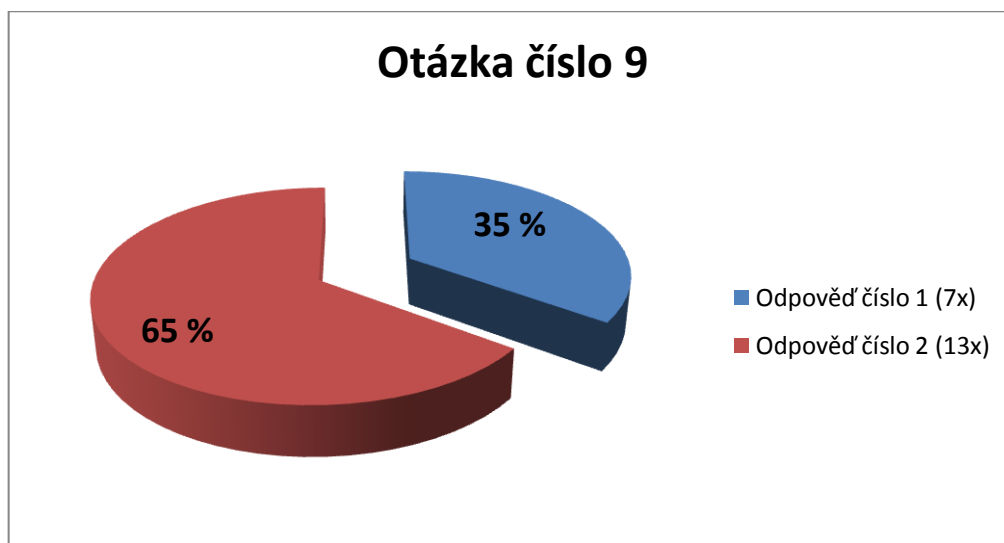
V tomto případě mohu tedy konstatovat, že zkratka DD pronikla dostatečně hluboko do podvědomí zaměstnanců a její použití se mnohokrát opakuje. Zkratka DD se ovšem objevuje výhradně pouze v e-mailové korespondenci. Z výše uvedeného je zřejmé, že dochází ke zkracování i jiných obdob pozdravu, jako je například pozdrav *hezký den*, který je zachycen zkratkou HZ. Pokud firemní pracovníci používají zkrácení pozdravu takto aktivně, lze tvrdit, že jim tato komunikace nevádí a nečiní jim žádné problémy. Je možné tedy říci, že ač se většina zaměstnanců ve zkratkách neorientuje, existuje jistá skupina zkratek, které problémy nečiní, jsou už zažitá a často používaná.



9. Otázka

Otázka devátá je obdobou otázky předchozí. Opět se zda respondentů dotazují na význam konkrétní firemní zkratky. V tomto případě se jedná o zkratku **CL**, která označuje firemní centrálu sídlící v Českých Budějovicích v ulici Riegrova. Zde jsem použila zkratku, která se vyskytuje jak ve firemních e-mailech, tak ve firemních zápisech z porad, z čehož si lze domýšlet, že je oficiálnější než zkratka v předchozí otázce. Vzhledem k tomuto faktu nabízím pouze dvě odpovědi. Buď mají zaměstnanci možnost, odpovědět *nevím*, anebo svou odpověď mohou vepsat na prázdný řádek za text: Ano *vím*, je to. Záměrně jsem tedy správnou odpověď neuvedla v možnostech odpovědí, jelikož by se odpověď na otázku mohla jevit poněkud snazší, než jsem původně chtěla. Byla zde tedy z mé strany snaha, abych získala co nejvíce odpovědi psaných.

Možná právě díky této taktice se objevilo sedm dotazníků s odpovědí *nevím*, což odpovídá 35 %. Druhou variantu odpovědi zvolilo třináct respondentů, tedy 65 % dotazovaných. Dvanáct účastníků odpovědělo, že zkratka CL označuje centrálu Luna. Zbýlý jeden dotazník obsahoval odpověď, že tato zkratka má něco společného s firmou Luna, ale respondent neví, co. Více než polovina dotazovaných tudíž odpověděla správně. Předpokládala jsem však, že v tomto případě bude výsledek spíše jednoznačně správný. Vysvětlení může být tedy v tom, že respondenti neviděli správnou odpověď napsanou a byli nuceni vepsat odpověď vlastní. V případě této varianty se mohla řada respondentů uchýlit k rychlejší a snadnější odpovědi, *nevím*.



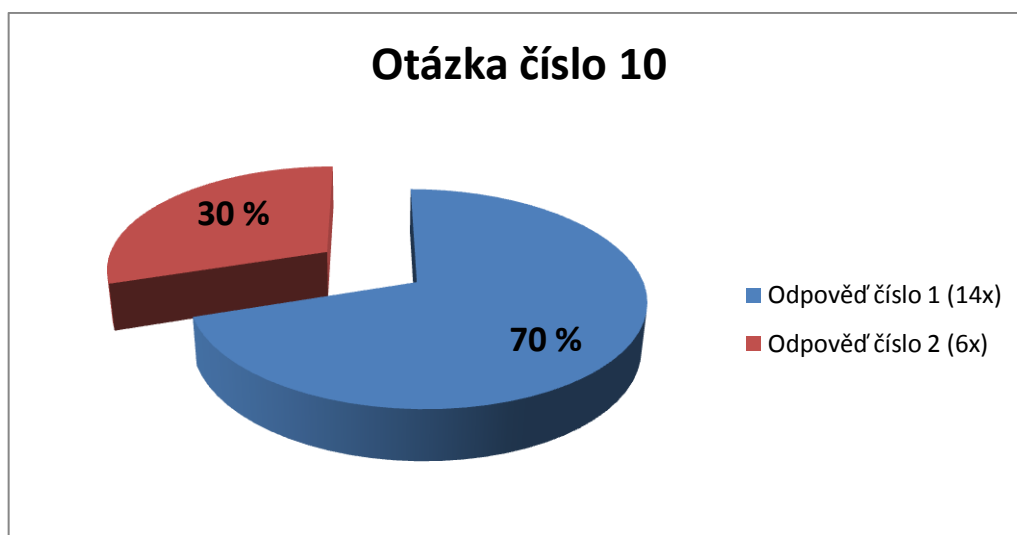
10. Otázka

Desátá, předposlední otázka stojí na stejném principu jako předchozí dvě. Opětovně se zde respondentů ptám, zda znají význam firemní zkratky. Dotazuji se na význam zkratky **OEK**, která označuje oddělení ekonomické. Nabízím dvě odpovědi, které jsou opět stejné jako v předchozí otázce. První odpověď je *nevím* a druhá odpověď je: *Ano ví, je to...* Za touto odpovědí je prázdný řádek, který by měl respondent v případě této varianty odpovědi doplnit.

U této otázky očekávám výsledek spíše vyrovnaný, jelikož zkratka OEK se častěji používá spíše ve vyšším vedení firmy a vedoucí středisek ani pečovatelé a pečovatelky s ní prakticky nepřijdou do kontaktu.

70 % dotazovaných odpovědělo *nevím*. Zbylých 30 % dotazovaných odpovědělo kladně. Pět dotazníků bylo vyplněno správnou odpovědí, že zkratka OEK značí ekonomické oddělení. Jeden dotazník obsahoval odpověď, že se jedná o nějaké oddělení, vyplňující však nevěděl, o které se jedná.

Výsledek této ankety mě překvapil, jelikož jsem čekala více správných odpovědí. Mohlo se zde jednat jako v předchozí otázce o komplikovaně zvolenou odpověď, nebo zde hrála velikou roli nevědomost vybraných respondentů.

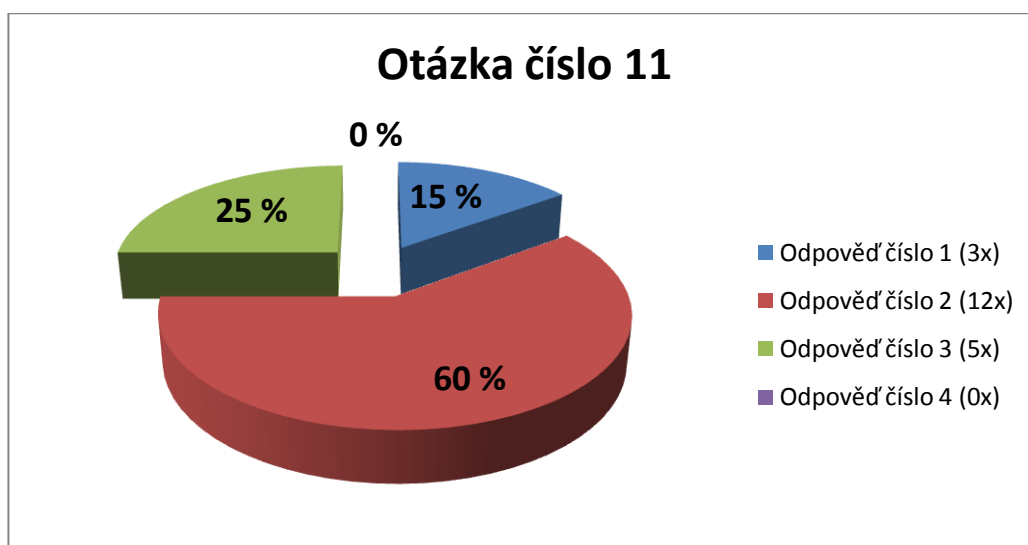


11. Otázka

V poslední jedenácté otázce se zaměřuji obecně na firemní komunikační normu. Ptám se respondentů, z kolika procent rozumí pracovním termínům a firemním zkratkám. Jediná tato otázka obsahuje čtyři odpovědi. Tyto odpovědi jsou nabídky procent, a to 20 %, 50 %, 90 % a 100 %. Požaduji, aby zaměstnanci sami zhodnotili svoji znalost firemní komunikační normy. Výsledky této otázky později porovnáám s výsledky zbývajících deseti otázek a zhodnotím, jak se opravdu zaměstnanci ve firemním lexiku vyznají.

60 % respondentů odpovědělo, že firemnímu lexiku rozumí z 50 %. Dalších 25 %, což odpovídá pěti dotazovaným, odpovědělo, že firemnímu lexiku rozumí z 90 %. Zbylé tři odpovědi (15 %) odpovědělo, že firemnímu lexiku rozumí pouze z 20 %. Poslední variantu odpovědi (100 %) si nevybral ani jeden dotazovaný.

Výsledek závěrečné otázky mě nijak nepřekvapil. Samozřejmě se nedalo očekávat, že by respondent odpověděl, že je pro něj komunikační norma srozumitelná celá, tedy celými 100 %. Vzhledem k tak obsáhlému repertoáru speciálního firemního lexika není možné, aby si některý ze zaměstnanců zapamatoval všechny. Navíc když se různé zkratky používají na různých pracovních pozicích. To znamená, že každou skupinu zkratk používá většinou jiná skupina lidí. Ovšem více než polovina dotazovaných nám odpověděla, že jejich znalosti dosahují zhruba 50 %. Tento výsledek více méně souhlasí i s výsledky celého dotazníku. Větší polovina účastníků vždy spíše odpovídala tak, že firemní lexikum nepoužívá, že jí činní velké obtíže a že je ho mnoho.



14. Shrnutí výsledků dotazníkového šetření

Dotazník byl předložen dohromady dvaceti zaměstnancům firmy Luna o.p.s. České Budějovice. Nejedná se zde o výsledky z konkrétního okruhu zaměstnanců zaměřených jedním směrem, ale jde o skupinu lidí, kteří zastávají ve firmě různé funkce. Tento fakt zaručuje, že každý účastník dotazníkového šetření užívá firemní komunikační normu jiným způsobem a v různém rozsahu. Dotazníky jsem získala prostřednictvím ředitele firmy Ing. Kamila Chloupka, který mně byl při výzkumu velice nápomocen. Sám pan ředitel si také jeden dotazník vyplnil. Po několika dnech dotazníky od zaměstnanců vybral a odevzdal mi je. Jak jsem již několikrát naznačila, dotazníky jsou anonymní.

Po stručném představení systému vyplňování dotazníků, budu analyzovat jejich výsledky. V první otázce jsem se zabývala problematikou iniciálových zkratk ve firmě. Zajímalo mě, zda je zaměstnanci používají, či nikoliv. Původně jsem se domnívala, že tyto zkratky hrají ve firmě Luna o.p.s. významnou roli. Vzhledem k tomu, že jsem od firmy obdržela kompletní seznam těchto zkratk, který je předkládán každému zaměstnanci, myslela jsem, že používání těchto zkratk bude velice časté. Z dotazníkového šetření jsem však zjistila, že při styku s dalšími zaměstnanci tuto zkratku použije pouze 25 % dotazovaných. V následující otázce, která plynule navazuje na předchozí, jsem se dotazovala, z jakého důvodu daný zaměstnanec zkratku v kontaktu s jiným zaměstnancem nepoužije. Na tuto otázku bylo odpovězeno tak, že je takovéto používání zkratk neosobní, nebo že firemní zaměstnanci s kolegy používají jen celá jména. Po prostudování veškerých předložených firemních materiálů docházím ke zjištění, že iniciálové zkratky jsou využívány převážně v komunikaci psané, a to především v e-mailové komunikaci. Při osobním styku spíše používané nejsou, jelikož zaměstnancům firmy nejsou příjemné ani přirozené. Předpokládám také, že zkratky mají schopnost výrazně urychlit komunikaci. Z vedení firmy jsem se dozvěděla, že aktivním používáním těchto zkratk se zaměstnanec značně začleňuje do firemního kolektivu. Jde zde o záměrné budování firemního týmu, takzvaného *team buildingu*. Veškeré zkratky jsou tak používané mimo jiné i z důvodu většího začlenění zaměstnanců do pracovního kolektivu. Vyskytuje se zde snaha vytvořit ideální podmínky k tomu, aby se pracovníci ve firmě cítili nadměru začlenění. V rámci zmíněného *team buildingu* byly v minulosti firmou pořádány společné několikadenní akce, při nichž docházelo k užšímu seznamování pracovníků (většinou se jednalo o užší

kontakty mezi pracovníky novými a pracovníky stálými). Tyto firemní akce se konaly na vzdálenějším místě uprostřed přírody, kde byla zajištěna zábava, stravování a ubytování. Na těchto stmelovacích akcích se řešily problémy firemního charakteru, ale do programu byly zařazeny i nejrůznější společenské venkovní hry a podobně. Pravděpodobnou strategií firmy je tedy snaha co nejvíce stmelit kolektiv celé firmy, a to v podobě různých podpůrných akcí, do nichž samozřejmě patří i celá firemní komunikační norma.

V další skupině otázek v dotazníku jsem se ptala na všechny firemní termíny a zkratky. Zajímalo mě, zda zaměstnancům působí nějaké obtíže, a v případě že ano, jakého jsou charakteru. Kromě iniciálových zkratk se tato otázka týká zkratk místností, jednotlivých oddělení, středisek, vedení, zkratk domů poskytujících pečovatelskou péči a také jednotlivých druhů poskytované pečovatelské péče. Ze všech dotazovaných zaměstnanců 90 % odpovědělo, že firemní komunikační norma jim potíže činí. Tyto obtíže jsou pak různého charakteru. Především se jedná o to, že zkratk je opravdu velké množství a zaměstnanci mají problém si je všechny zapamatovat a poté je správně zařadit. U některých zkratk zaměstnanci neznají význam, a tak raději použijí celé slovo či slovní spojení, aby nedošlo k mylným informacím. Avšak beru-li v úvahu, že firemní komunikační norma existuje mimo jiné i z důvodu stmelování pracovního kolektivu, měly by být zkratky a termíny užívány pouze v rozumné míře. Takovýmto způsobem by se zabránilo tomu, aby zaměstnanci zkratky nepoužívali. V případě, že by se souhrn veškeré komunikační normy ustálil a výrazně zredukoval či zjednodušil, věřím, že by komunikační norma již obtíže nečinila, nebo alespoň ne v takovém rozsahu. Ve firemních materiálech v podobě pracovních e-mailů a zápisů z porad jsem našla četné skupiny zkratk, které byly vytvořeny pouze na krátkou přechodnou dobu, po kterou se objevil určitý problém, který bylo třeba ihned řešit. Po vyřešení určité situace se již tato skupina zkratk nepoužila. Při rozboru starších zápisů z porad jsem právě na takovéto zkratky narazila. Dozvěděla jsem se, že již téměř nikdo jejich význam nezná. Muselo by se komplikovaně podle data zjišťovat, o jaký problém se jednalo a z tohoto kontextu vyvodit i význam oněch již nepožívaných zkratk. V takovém případě tento způsob tvorby zkratk považuji za nadměrný, neboť zbytečně komplikuje používání dalších již fungujících zaběhlých firemních zkratk.

Další větší skupinu dotazníkových otázek jsem zaměřila na znalost již konkrétních firemních zkratk. Dotazovala jsem se na zkratku DOP (domácí ošetřovatelská péče),

DD (dobrý den), CL (centrála firmy Luna) a na OEK (ekonomické oddělení). Jedná se o otázky číslo 6-10. Zmíněné zkratky jsou různého druhu použití. Jsou mezi nimi zkratky oficiální i zkratky neoficiální. Zajímalo mě zejména, v jakém rozsahu jim zaměstnanci rozumějí. Z výsledků dotazníkového šetření jsem zjistila, že výsledky se mění v závislosti na typu jednotlivých zkratk. U většiny otázek byl výsledek zcela jednoznačný. Většina zaměstnanců nedokázala zkratky pojmenovat. U dvou otázek byl tento neúspěch až 90 %. A u zbylých otázek s výjimkou jedné se neschopnost určit zkratku pohybovala zhruba kolem 70 %. Jen v jediném případě, konkrétně se jedná o otázku číslo osm, se úspěšnost vyšplhala na 70 %. V tomto případě jsem se dotazovala na správné znění zkratky DD (dobrý den). Mohu se tudíž domnívat, že je zkratka DD používaná častěji než zkratky ostatní. V předešlých případech jsem se setkala s velmi vysokou neúspěšností při dotazování na správné znění zkratk. Odhaduji tak, že zkratky vybrané do dotazníku nejsou příliš hojně používány. Například u zkratky OEK (ekonomické oddělení) je pravděpodobné, že pečovatelky a pečovatelé s ní do kontaktu nepříjdou, jelikož jejich náplň práce nejsou ekonomické záležitosti, ale vykonávat správně a svědomitě pečovatelské úkony. Podobný případ se vyskytuje u zkratky DOP (domácí ošetřovatelská péče). S tímto druhem výkonu se specifickým zaměřením se setkávají pouze pečovatelky a pečovatelé. Zaměstnanci vykonávající funkci firemních úředníků znají zkratky jiné, například zkratku předešlou, OEK. Ovšem i za předpokladu výše uvedeného jsem původně očekávala výsledky spíše vyrovnané kolem 50 %. Zdá se tedy, že se zaměstnanci dobrovolně k používání zkratk neuchylují. Patrně jim používání firemní komunikační normy nepřijde nikterak přirozené, a pokud si mohou vybrat, zkratky jednoduše nepoužijí. Za předpokladu, že by se komunikační norma používala aktivněji, výsledky těchto pěti otázek by směřovaly více k tomu, že by zaměstnanci odpovídali na otázky správnou odpovědí.

Jelikož jsem si na počátku této studie kladla i otázku, zda je firemní komunikační norma do určité míry pružná a vznikají zde nové zkratky, zakomponovala jsme do dotazníku i jeden dotaz podobného charakteru. Dotazovala jsem se, zda jsou zaměstnanci sami iniciátory při vzniku nových zkratk. Z většiny odpovědí jsem zjistila, že se tak spíše neděje. Pouze jediní dva dotazovaní uvedli příklady nových zkratk. Jednalo se o zkratku HZ (hezký den) a zkratku PU (pracovní úroveň). Shledávám tudíž, že příliš mnoho nových zkratk tvořených zaměstnanci nevzniká. Komunikační norma, až na několik výjimek, je spíše stálá.

V poslední otázce dotazníkového šetření jsem se samotných zaměstnanců ptala na to, z kolika procent rozumí pracovním termínům a zkratkám. Na výběr byly možnosti 20 %, 50 %, 90 % a 100 %. Ponechala jsem tedy zaměstnance, aby si sami určili stupeň znalosti firemní komunikační normy. Nejvíce odpovědí se nacházelo u 50 %. Malá část odpovědí směřovala k 20 % a také k 90 %. Poslední variantu 100 % si nevybral žádný z dotazovaných. Tento výsledek odpovídá i výsledkům sebraným ze zbylých deseti otázek. Mohu tak konstatovat, že zaměstnanci znají celou komunikační normu zhruba z jedné poloviny.

Vysvětlení může být takové, jak jsem již výše naznačila, že takového firemního specifického lexika je příliš mnoho, aby si každý zaměstnanec byl zcela jistý při jeho každodenním používání. Je evidentní, že pokud si všeobecně nejsme jisti nějakým slovem, či tvrzením, použijeme raději variantu, kterou dobře známe, a víme, že je správná. Při použití nesprávné zkratky či termínu by na sebe zaměstnanec zbytečně upozorňoval a projevil by svoji neznalost. Na druhé straně může být jen tato 50 % znalost i jiného důvodu. Je možné, že několika málo zaměstnancům není celkově používání specifické komunikační normy vůbec příjemné a nikdy se s ním neztotožní. Pokud se firemní terminologie vyskytuje navíc v takové míře, není ani dobře možné všechny zkratky výborně ovládat. Například u jmenných zkratk, které mají fungovat v zastoupení celého jména. Pravděpodobnost, že by bylo někomu příjemné, aby byl ve svém zaměstnání kolegy označován jako KCH, IL, PK a podobně, je spíše malá. V případě, že firemní lexikum je používáno i za účelem stmelování pracovního kolektivu, nejsou iniciálové zkratky zaměstnanců rozhodně lichotivé.

Vyřešení této situace spatřuji v ustálení a ve výrazné redukci komunikační normy. Za těchto předpokladů by byla firemní komunikační norma více přívětivá a snadněji zapamatovatelná.

ZÁVĚR

Ve své diplomové práci *Komunikační norma v pracovní skupině* jsem se snažila kompletně sebrat, uspořádat a v neposlední řadě zhodnotit komunikační normu vybrané českobudějovické firmy Luna o.p.s.

V první kapitole jsem vymezila základní metodologické pojmy, jimiž jsou *zkratka*, *termín*, *slang*, *profesionalismus*, obor psycholingvistika a *komunikační norma*. Uvedené pojmy jsem rozebírala na základě jejich historického vývoje a následně jsem uvedla jejich současné pojetí. V praktické části předkládané diplomové práce bylo mým úkolem co nejpodrobněji popsat komunikační normu firmy Luna o.p.s. České Budějovice a roztrždit její jednotlivé komponenty. Dále jsem si dala za cíl prostřednictvím dotazníkového šetření zjistit, do jaké míry zaměstnanci firmy komunikační normu ovládají.

Celá komunikační norma firmy Luna o.p.s. České Budějovice se skládá ze tří částí. Největší okruhem jsou zkratky oficiální. Tedy takové zkratky, jež si firma sama vytvořila pro rychlejší a snadnější komunikaci. Oficiální proto, že jsou ve firmě veřejné a každý zaměstnanec s nimi přichází každodenně do styku. Oficiální zkratky jsem rozdělila do několika skupin. Jedná se o zkratky jmen, zkratky místností, zkratky jednotlivých středisek, zkratky vedení, zkratky druhů poskytované péče, zkratky domů poskytujících pečovatelskou péči a zkratky nezařazené. V kapitole nezařazených zkratek se objevují zkratky, které mají různou povahu, každá taková zkratka vždy označuje něco jiného.

Objevila jsem zde i několik zkratek, které mají stejný význam. Například město Prachatice firma označuje zkratkou Pr i zkratkou P, město Týn nad Vltavou se značí zkratkou TV i TnV atd. V kategorii zkratek jsem vyhledala i jeden profesionalismus. Většinou se ale v oficiálním lexiku objevují výhradně jen zkratky.

V této oficiální kategorii komunikační normy dané firmy jsem zjistila, že určité druhy zkratek nemají pevná pravidla ve tvoření. Nejčastěji se tyto nejasnosti objevují u tvoření zkratek ze jmen zaměstnanců. Základní pravidlo při tvoření jmenných zkratek se řídí vždy tím, že se užije první velké písmeno ze jména a z příjmení. Například Mgr. Zdena Vališová se označuje zkratkou ZV. Pokud přijde do firmy nový zaměstnanec se stejnými iniciálami, použije se opět první velké písmeno ze jména, první velké písmeno z příjmení a k tomu druhé malé písmeno z příjmení, například Jakub Kubíček má

zkratku JKu. U řady jmen jsem ovšem našla výrazné nesrovnalosti. V některých případech měla písmena různou velikost a jindy bylo změněno jejich pořadí. Celkem jsem těchto oficiálních zkratk našla sto padesát a jeden profesionalismus.

Druhým okruhem komunikační normy jsou termíny vycházející ze zákona o sociálních službách. Ty mají pevně daný význam a nelze je měnit, nebo chápat jiným způsobem, než jakým stanovuje zákon. Každá firma zabývající se sociální tematikou musí tyto termíny chápat vždy stejně. Těchto termínů je osm.

Třetí a poslední skupinou firemní komunikační normy jsou zkratky neoficiální. Tyto zkratky nejsou ve firemní komunikaci pevně zakotveny a jsou používány jen určitou částí zaměstnanců ve firmě. V některých případech se dokonce jedná o jakousi tajnou mluvu zaměstnanců. Tuto skupinu lexika vytvořili sami zaměstnanci. Opět i u této skupiny se objevuje více různých zkratk pro jeden význam. Například pozdrav *dobrý den* se v e-mailové komunikaci objevuje ve formě DD i Dd. Takovéto zkratky jsem našla celkem čtyři plus další dvě, které jsem objevila díky dotazníkovému šetření. U této části komunikační normy lze ovšem předpokládat, že počet neoficiálních zkratk je výrazně větší. Bohužel zkratky není možné dohledat v oficiální firemní komunikaci, jelikož se používají jen mezi konkrétními skupinami lidí a pravděpodobně také hlavně ústní formou. Do této neoficiální části komunikační normy jsem dále zařadila i čtyři slangové výrazy, které se opět objevují pouze v neoficiálních e-mailech nebo se užívají ústně.

U zkratk oficiálních i neoficiálních jsem dále objevila, že se významy některých zkratk překrývají. Například PP může označovat zaměstnance firmy pana Pavla Pravého a také podnikatelský plán, JL může opět označovat zaměstnankyni Jitku Lipovou nebo také jídelní lístek. Je zřejmé, že význam jednotlivých zkratk lze jednoduše vyvodit z kontextu celého sdělovaného obsahu. Na tomto příkladě je ale patrné, že firemní komunikační norma nemá pevná pravidla jak ve tvoření zkratk, tak v zachování jisté jedinečnosti významu určitých zkratk.

V poslední části mé diplomové práce se věnuji tvorbě dotazníku. Uvádím proto kapitolu věnující se sestavování dotazníku, ve které detailně popisují, jakým způsobem volím otázky, odpovědi, pozdrav a podobně. Dotazník jsem předložila dvaceti zaměstnancům firmy. Z výsledků dotazníkového šetření jsem došla k závěru, že většině zaměstnanců činí velké potíže používání celé firemní komunikační normy. Například jmenné zkratky jsou ve firmě používány výhradně jen v e-mailové komunikaci. Při

osobním styku zaměstnanec osloví svého kolegu častěji celým jménem, jelikož mu užití iniciálové zkratky přijde neosobní. Z dotazníkového šetření také vyplývá, že celé oficiální firemní lexikum je pro zaměstnance velice problematické. Většina dotazovaných odpověděla, že firemních zkratek je velké množství, a proto je těžké si je všechny zapamatovat. Nejzávažnějším problémem je podle mého názoru to, že zaměstnanci neznají význam dané zkratky, a tak používají raději celé slovo či slovní spojení.

V další části jsem se zaměřila na znalost konkrétních zkratek. Vybrané zkratky v dotazníku jsou z kategorie oficiálních i neoficiálních zkratek. V sekci těchto dotazníkových otázek se ukázalo, že větší polovina dotazovaných u předložených zkratek význam nezná. Jediná výjimka se objevila u neoficiální zkratky DD nebo také Dd. Je pravděpodobné, že některé zkratky jsou používány více a jiné zase méně a nezáleží na tom, zda je zkratka z kategorie oficiální či neoficiální.

Dále mě zajímalo, zda se zaměstnanci sami účastní procesu tvorby nových zkratek. Ukázalo se, že tomu tak většinou není. Jen ve dvou případech byla odpověď kladná a dokonce jsem tak objevila další dvě neoficiální zkratky, na které jsem v žádném z materiálů nenarazila.

V poslední části dotazníkového šetření jsem se zaměřila na celkovou znalost firemní komunikační normy. Nabídla jsem v dotazníku několik odpovědí v procentech, ve kterých si sami zaměstnanci měli zvolit, jaké míry dosahují jejich individuální znalosti firemních zkratek. Nejvíce odpovědí směřovalo k padesáti procentní znalosti celkového firemního lexika. Tento výsledek plně odpovídá i výsledkům z předchozích otázek v dotazníku. Ukázalo se, že většina zaměstnanců má s firemní komunikační normou velké problémy, a to hlavně díky tomu, že zkratek je příliš mnoho. Oficiálních zkratek jsem objevila sto padesát, k tomu je nutné dále přidat zkratky neoficiální, jejichž celkový počet ovšem není možné spočítat. K této komunikační normě dále náleží i některé profesionalismy a slangové výrazy, kterých je již výrazně méně.

Aby firma dosáhla častějšího užívání zkratek mezi zaměstnanci, bylo by dle mého názoru vhodné, aby se celá škála zkratek zredukovala a ustálila.

Příklady v textu jsem čerpala z firemních materiálů, které jsou v přílohách. Jedná se o čtyři zápisy z porad, deset e-mailů, vzor dotazníku a kompletní jmenný seznam zaměstnanců firmy.

Použitá literatura

Odborné publikace

ČERMÁK, František. *Lexikon a sémantika*. 1. vyd. Praha: Lidové noviny, 2010.

ČERNÝ, Jiří. *Dějiny lingvistiky*. 1. vyd. Praha: Votobia, 1996.

HAUSER, Přemysl. *Nauka o slovní zásobě*. 1. vyd. Praha: SPN, 1980.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, 2008. 407 s.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, 2007, 265 s.

KARLÍK, Petr, NEKULA Marek, PLESKALOVÁ Jana. *Encyklopedický slovník češtiny*. 1. vyd. Praha: Lidové noviny, 2002.

NEBESKÁ, Iva. *Úvod do psycholingvistiky*. 1. vyd. Praha: H&H, 1992.

NEBESKÁ, Iva. *Jazyk-norma-spisovnost*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 1999.

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 184 s.

STERNBERG, Robert J. *Kognitivní psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002.

Odborné práce

CHRÁSKA, Miroslav. *Úvod do výzkumu v pedagogice: základy kvantitativně orientovaného výzkumu*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2003, 198 s. Skripta.

JAHODOVÁ, Dita, ČMOLÍKOVÁ, COZLOVÁ Klára. *Zpráva z genderového auditu*. Praha, 2013.

KREISLOVÁ, Gabriela. *Dotazníkové šetření*. Plzeň, 2008. Bakalářská práce. Fakulta aplikovaných věd na Západočeské univerzitě. Vedoucí práce Ing. Kateřina Vokáčová. Dostupné z : <http://nit.felk.cvut.cz/~dark/Petr/Ivana/Dotazkiny%20-%20metody/BP%20-%20Dotaznikove%20setreni.pdf>

Cizojazyčná literatura

AITCHISON, Jean. *Words in the mind: an introduction to the mental lexicon*. New York, NY, USA: Blackwell, 1987, x, 229 p.

KOESTER, Almut. *Workplace discourse*. New York: Continuum, 2011, p. cm.

WARREN, By Paul. *Introducing Psycholinguistics*. 1st pub. Cambridge: Cambridge University Press, 2012.

Články v odborných časopisech

HOMOLÁČ, Jirí. *K pojetí normy u Ivy Nebeské*. *Naše řeč*. 1998, roč. 81, 2-3.

NEBESKÁ, Iva. *Dvojitá poloha pojmu jazyková norma*. *Naše řeč*. 1992, roč. 75, č. 1.

UHLÍŘOVÁ, Ludmila. *Úvod do Psycholingvistiky*. *Naše řeč*. 1993, roč. 76, č. 2.

Internetové odkazy

Portál veřejné správy. [online]. [cit. 2014-09-12]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=62334&recShow=2&nr=108~2F2006&rpp=15#parCnt>

Tvorba vlastního dotazníku. *Dotazník* [online]. Brno, 2012 [cit. 2014-10-30]. Dostupné z: www.survio.com

Socka. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. 17.10.2014. Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2015-04-07]. Dostupné z: <http://cs.wiktionary.org/wiki/socka>

PŘÍLOHY

Seznam příloh

Příloha č. 1: 1. zápis z porady, 2. zápis z porady, 3. zápis z porady, 4. zápis z porady

Příloha č. 2: E-maily

Příloha č. 3: Dotazník

Příloha č. 4: Jmenný seznam

Příloha č. 1:

1. Zápis z porady

Zápis z porady DSP dne 5.10. 2009

(verzeFINAL_091005_IL)

Přítomni:	KP, BD, LD, DK, KCh, MŽ, BČ, JL, IL, VTo, PV, DL, IB	Datum další porady:
Místo:	CL	2.11. 2009

Projednaná témata	Popis
Priority	<p>1. Obecní domovy a DPS předpoklad je získání jednoho zařízení do provozu v roce 2009 – MV, VTo</p> <ul style="list-style-type: none">• Vysoké Mýto – MV, VTo jednání 14.7.09 – staví DS pro 100 osob a centrum sociálních služeb, nadějně, ochotni přistoupit na koncesní řízení, starostovi zaslána metodika, 4.8.09 L schůzka s právníky – MV,IL, 2.9. jednání MV, VTo a Mgr.Pokorný se zástupci AK Perthen Mgr Švadlenou, Mgr.Mikešem – nastaven postup pro další jednání, strategie, 8.9. schůzka MV,VTo, zástupců AK Perthen se starostou VM Krejsou, další jednání MV a ZD se zástupci AK Pertnhen, starostou, MV a VTo – podklady pro právníky, postupová tabulka, JL finanční podklady pro jednání• Nemocnice Vimperk (NV) – proběhla jednání se zástupci NV, KP – postupová tabulka vytvořena., IL mailová komunikace s Martanovou, audit hospodaření stále není k dispozici, nový ředitel Jungvirt od 1.9., 24.8. ZD jednání s Paštikou – obnovení komunikace, VTo se stavařem - monitorování stavebního stavu – do 10.9. předána zpráva, IL s VTo - připraveno souhrnné info o NV, 4.10. starosta Dvořák oslovil MV – zaslal podmínky města, které by měl splnit případný provozovatel NV• Sezimovo Ústí – jsou nuceni řešit problematiku seniorů (již dnes mají ve městě 30%osob 60+), záměr mají, MV předběžně domluvena se starostou Benešem na schůzku v 11/09• Sestaven tým odborníků – domluvena spolupráce• Vytvořena další verze postupové tabulky získávání DS, DPS - MV, návrh obecného názvu „pobytová zařízení pro seniory“ – PZs

Projednaná témata	Popis
	<ul style="list-style-type: none"> • Senior resort - proběhlo jednání a zhodnocení dalšího postupu – MV, KCh, od 1.10. provoz, nutno dále monitorovat nejen možnosti poskytování PS ale i z hlediska Gastro <p>2. Hostinská činnost - City Gastro při rozjezdu PS byly největší potíže s poskytovateli stravy – proto nastoleno aktuální téma – L provozovatel vyvařovny moderního typu pro PS L – BD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Probíhá přebírání kuchyně CG • KCh dodal podklady - současné jídelníčky PS L, dietní strava apod. • 30.10. nová účetní Dansen • 30.10. zkušební provoz pro zaměstnance, od 2.11.09 provozování – první obědy, na začátku vaření pro zaměstnance EON, pak restaurace, kavárna, od 02-03/2010 možno uvažovat o vaření pro PS L , z důvodu přestavby kuchyně pro potřeby PS L – mytí a skladování jídelnosičů – nutná odstávka, pak bude kuchyně vyhovovat hygienickým předpisům pro nakládání s jídelnosiči <p>3. Rozvoj služeb předpokládáme zavedení a rozvoj dalších terénních služeb v roce 2009, HC – IL</p> <ul style="list-style-type: none"> • IP kombinace více služeb (např. PS, HC, OA), LD zpracovala návrh teoretického základu, proběhlo dotazníkové šetření v terénu – BČ + studentky, p. Břendová vyhodnotila – PS L obstála, Info pro rozvoj služeb - vyhodnoceno • HC – předpoklad registrace 10/09 - u pojištění pravděpodobně ihned neuspějeme (poté 3 varianty poskytování HC – 1. přímá úhrada, 2. dumpingové ceny, 3. převzetí současného poskytovatele; ale vždy nutná indikace lékařem.), rozhodnuto o registraci na 2 území – ČB a TS (v ČB máme nejvíce uživatelů PS, lékaře apod. a na TS je možno časem převzít klientelu zaniklé HC), nutno dořešit personální zajištění, vybavení středisek HC, zajištění všech podkladů pro registraci IL a IŠ ve spolupráci s NB • Tísňová péče – nebude v současné době řešena • Aktivizace – na základě informací od MV registrace zrušena, volnočasové aktivity budou poskytovány jako fakultativní služby v rámci PS

Projednaná témata	Popis
	<p>4. Stabilizace a provoz PS K 5.10. poskytujeme PS 1 599 uživatelům</p> <ul style="list-style-type: none"> • ekonomika je jedním z důležitých aspektů v rozhodování PS L - JL hodnotí výtěžnost na jednotlivá střediska i na jednotlivé pracovníky – v současné době nutno udělat „nábor uživatelů“ v TRŘ a TS (článek v místním tisku propagující PSL) a ČB – možnost propagace PS L na lavičkách v ČB – zajistí DK, • fakturace obcím 2.Q – nezaplátil Modrá Hůrka • předpoklad - cca 3-4 komunikace týdně se starosty, předpoklad - do ½ roku 2010 osobní komunikace se všemi starosty • v ČB rozšíření registrace o víkendy, KCh jednal v restauraci Pod Kaštanem(Včelná) – jsou schopni o víkendu dodávat jídla, zatím mají zájem 2 uživatelé, nutno řešit potřebu pracovníků apod. • JH - nemocnice diety, Plavsko – ostatní obědy • trojčata – DK – TZ do médií – do LN (např.rozhovor s Mikulovou), do Luna NOVIN? • rozšíření vozového parku o 3 vozidla Kangoo (konec 10/09) a 1 vozidlo z BX, nákup 5x kopírka s tiskárnou na střediska PS L, KP - nabídka využití vozidla Dansen (Ford Tranzit) – možno využít pro přepravu uživatel i jídlonosičů • označení budov, středisek, kanceláří - chybí pouze oktajové části střediska ČB • grant - terénní služby JČK – realizace do 30.11.09, postupně úspěšně naplňovány požadavky grantu - počet uživatelů 1600, OOPP, vzdělávání., atd. • manažerské vzdělávání – 11.a 12.8. – proběhlo - spokojenost • Pracovní oděvy – pracovníci vybavení – obuv, tričko, kalhoty, bundy – vzorky budou dodány do 15.10.,vybavení pracovníků do SOH – plášť bez rukávů, gumová obuv (atest), zástěry na jedno použití • Časopis pro uživatele – Luna NOVINY – proběhla distribuce - úspěch • Mapování a nastavení postupů vzhledem k jednání se starosty – uživatel nemá trvalé bydliště v obci, kde je mu poskytována PS ,trvalé bydliště uživatele, příspěvky od obcí – rozlišení obcí dle toho, jak byla poskytována PS v minulosti atd. • Dačice – zastupitelstvo odsouhlasilo poskytování PS L pro 2010 a příspěvek 4.000,- na uživatele (viz zápis z jednání zastupitelstva) • JH – poskytování PS L v roce 2010 – smlouva před podpisem • Leták PS – verze final připravena – nutno nastavit potřeba ks

Projednaná témata	Popis
	<p>celkem a pro jednotlivá střediska – 7.10. MV</p> <ul style="list-style-type: none"> • Týden SS – 5.-11.10 – pořádá APSS, Den otevřených dveří PS L JH– proběhne 7.10. v době od 9:00 do 15:00hod. • KCh řeší reklamace cca 7 jídlonosičů – oslovení dodavatele, řešit nákup dalších jídlonosičů (GastroxPS) • Povinné vzdělávání pracovníků PS – řeší NB s KCh • Očkování pracovníků PS – řeší NB s kCh
SL 2009	<p>SL 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10. – 11.11. 2009 ČB – DK Metropol • JL - rozpočet pro konferenci • exkurze zařízení DS Máj a DPS v ČK projektoval arch.Lábus – řeší MV, dopravu řeší BČ • výstava prací seniorů – komunikace s vedoucími středisek i vystavujícími – BČ, zajistí i návrh plakátu pro výstavu • koordinace k SL – viz zápis 21.9. • poutač na DK Metropol – do 9.10. připravit loga a texty • DK – zajištění plakátu, pozvánek apod. – komunikace s BČ • BČ a JZ – seznamy čestných hostů, aktivních účastníků – včetně možností ubytování, pasivní účastníci, KP, MV, KCh dodají jména dalších pozvaných na SL, raut • Jistí sponzoři cca 206 tis., jistý pronájem stánků 22 tis. • BČ a IL projednán obsah tašek pro SL – BČ zajistí objednání potřebného (tašky, propisky, apod.) • Prezentaci DfK bude na SL zajišťovat DK • Na SL pozváni oba ředitelé SeneCura – ubytování IL, předpokládáme tlumočení (z fin.zdrojů projektu) • Tisková konference – 10.11. Pressclub cca 4-5000,- • 11.11. workshop Akadsemie i POZNESS • Den pro Vaše zdraví – BČ, JZ, MV
Komunikace	<ul style="list-style-type: none"> • komunikace viz další projednaná témata • Mane – KP s ředitelem Nedvědem – na OSE předána studie DS Štěpánovice – předat VTo k posouzení • 17.9. – Livie Klausová v JH na Senioři komunikují – účast LD, MV, IP – nutno marketingově využít
Monitoring Příležitostí	<ul style="list-style-type: none"> • Dům pro seniory Chodov – Karlovarský kraj – VTo monitoruje,

Projednaná témata	Popis
	MV na kongresu APSS zjistí info <ul style="list-style-type: none"> • DS Netolice
Monitoring konkurence	<ul style="list-style-type: none"> • Naděje o.s. – VTo monitoruje
Monitoring informací	<ul style="list-style-type: none"> • Novela zákona č. 108/2006 Sb. – ÚZ OSE pro pracovníky L • Od 1.1.2010 nepeněžní forma příspěvků na péči nebyla odsouhlasena , posun od 1.1.2011
Projekty	<ul style="list-style-type: none"> • POZNESS – program workshopu odsouhlasen, konání 11.11. odpoledne v DK Metropol, příprava pozvánky DK a IL, distribuce pozvánky IL a IB, umístění pozvánky na web L • OP LZZ – 3. 1. podpora soc. integrace a soc.služeb - Akademie vzdělávání - program workshopu odsouhlasen, Hanč z MPSV přislíbil aktivní účast, nutno vytipovat náhradníka(Kozová – zajistí IL), 11.11. dopoledne v DK Metropol, příprava pozvánky DK a IL, distribuce pozvánky IL a IB, umístění pozvánky na web • Senioři komunikují III. - PC kurzy pro seniory, viz komunikace • Grant JČK – realizace od 1.6. do 30.11.09 – využití fin. prostředků na OOPP, označení budov, kanceláří, vzdělávání atd. PS L • Podána žádost do programu Senior na VDV – vybavení HC – nepodpořeno • Do 31.10. bude podán projekt do nadace ČEZ – půjčovna kompenzačních pomůcek
DfK Group	
Ekonomika DSP	<ul style="list-style-type: none"> • EKO koordinace 7.10.09 v 11:00 • Hodnocení za 3.Q • vyhlášeno dotační řízení MPSV - odevzdání do 14.10 09
Provozní záležitosti	<ul style="list-style-type: none"> • VZ – final verze – tisk v L • Leták PS – připraven – rozhodnutí o počtu ks – rozhodne IL • L NOVINY – proběhla distribuce uživatelům – úspěšné • L NEWS – připravuje se – bude vložena pozvánka na SL • Zpráva o dotazníkovém šetření – připravena pro distribuci • Nastavena distribuce jmenovaných materiálů • Střídání porad DSP malých a velkých bude pokračovat, program velkých porad bude obsahovat seznámení s tématy L i ostatních divizí, oddělení

Projednaná témata	Popis
Vzdělávání	<ul style="list-style-type: none"> • Standardy Haicl – školení pro sociální pracovníce, vedoucí středisek L a KCh – 19. – 20.10. Mrhal • POZNESS - vzdělávání pro zaměstnance PS L a ostatní – vzdělávání sociálních pracovníků • Vzdělávání pracovníků PS L – NB a KCh – 24 hodin do konce 2009
Pracovní cesty/dovolené	<p>1. pracovní cesty</p> <ul style="list-style-type: none"> • KCh – PS – průběžně • DL, IB – 6.10. Třeboň • DL, IB – 7.10. Prachatice • MV, VTo – průběžně PZSSs <p>2. Dovolená</p> <ul style="list-style-type: none"> • IL – 26.10. – 30.10.
Různé	<p>Porada DSP – 2.11.09, 13:00 hod. velká porada</p> <p>Porada DSP – 2.11.09, 14:30 hod. malá porada</p> <p>Porada PS L – 4.11. – 9:00 hod.</p> <p>Koordinace SL – 19.10.. – 9:30 hod.</p> <p>Schůzka k EKO L – 7.10.09, 11:00hod.</p>

ID	Úkoly z porady	Zodpovíd á	Termín	Splněn o
1	PS – smlouvy o nájmech Borek, Kardašova Řečice	KCh	31.5.	Trvá
2	Verze I – Sazebník	DL, KCh	30.10.	

ID	Úkoly z porady	Zodpovíd á	Termín	Splněn o
5	Vybavení zaměstnanců PS L – bundy	KCh	31.11.	
6	Kontaktovat zbývajících 12 obcí, celkem 17 uživatelů	KCh	31.5.	Trvá
7	Registrace Domácí péče – žádost	IL, IŠ	30.10.	
8	Označení budov, středisek, kanceláří, aut PS	KCh	30.10.	
9	Revize tras PS L	KCh	31.5.	Trvá
10	Školení pracovníků PS L	NB, KCh	31.12.	
13	Pozvánky – projekty	IL, DK	16.10..	
14	Příprava materiálů – prezentace L	PV	Průběž	
15	Žádost dotace	KCh, JL	14.10	
16				

2. Zápis z porady

Zápis z porady PS dne 20.2.2013		
Přítomni:	KCh, PPo, DZ, NP, MC, EŠ, ZS, ZM, DL, ZV, JS, HV, IM, EHe, JL, IŠ, KS,	Datum další porady:
Místo:	CL	20.3.2013

Projednaná témata	Popis
Stav smluv s uživateli (minulá porada)	Celkem 1 555 (1 554) uživatelů.
Dačice	• 281 (274) uživatelů
Jindřichův Hradec	• 361 (357) uživatelů
Třeboň	• 133 (131) uživatelů
České Budějovice	• 460 (465) uživatelů

Projednaná témata	Popis
Trhové Sviny	<ul style="list-style-type: none"> • 179 (185) uživatelů
Týn nad Vltavou	<ul style="list-style-type: none"> • 125 (125) uživatelů
Prachatice	<ul style="list-style-type: none"> • 16 (17) uživatelů
Aktuálně	<ul style="list-style-type: none"> • Připravují se inventury na jednotlivých pracovištích (JL a PaN plánují cesty na inventury na březen 2013), Trh.Sviny- vyřazené věci připravené na odvoz, ČB (sklad Dlouhá) řeší KCh, ostatní střediska jsou připravena na inventury. • Projekt (NE) BEZPEČNÝ VĚK- předány dotazníky a seznamy uživatelů p.Vačkářovi.
Marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Reklamní polepy- případné reklamace ihned hlásit emailem EHe, KCh a PPO- drobné opravy se budou řešit na jaře • Fotky z akcí, pochvaly, reference atd. zasílat emailem KCh, DL a EHe. • Nový vzhled a obsah webových stránek, každý SP si prohlédne a překontroluje kontakty na svoje středisko, případné chyby hlásit EHe • EHe připravuje rozhovory do L novin s uživateli, 1 uživatel odmítl, EHe zkontaktuje náhradníka/y • EHe vždy pošle odkaz na aktuality na webu všem SP, KCh a PPO • KCh navrhl, aby se na webu informovalo o projektu JČK (NE) BEZPEČNÝ VĚK – PPO předá informace EHe, EHe umístí na web • Ehe zařizuje umístění odkazů na L na stránkách měst a obcí, PPO zašle EHe seznam měst a obcí, kde má PS L smlouvu o poskytování PS do pátku 22.2.
Směrnice a vnitřní předpisy	<ul style="list-style-type: none"> • Tvorba nových letáků pro L, PS (závazek + zajímavé informace), spolupráce s OMA • Od 18.2.2013 revize pravidla Zvyšování kvality v PS, nastudovat postupy, dotazník pro uživatele na spokojenost s pracovníky, pro pracovníky, veřejnost se vytvoří během března. Postup dotazování na poradě upřesněn. • Březen – setkání vedoucích a sociálních pracovníků nad rekapitulací SQ, zmapovat si revize, v čem je potřeba se do vzdělat, rozpis setkání na rok 2013 (DL interně proškolí pracovníky v SQ) • Rozvojové cíle – cíle na rok 2013, 2014, 2015 – spolupráce s KCh, v roce 2013 zaměřeno na zvyšování kvality • Metodika činností – platná verze, dodána povinnost rukavic, nyní kontrola u pracovníků, zda jsou seznámeni, odpovědnost vedoucí střediska. • SQSS č. 3 – příprava uživatelské verze, trvá, během března

Projednaná témata	Popis
	první verze <ul style="list-style-type: none"> • Výkaz úkonů – zatím předávám dle SQSS, řešeno, zda nemít u KP a pravidelně ukazovat uživateli, poté poslední kontrola výkazu při předání stvrzenky, bude vyřešeno při revizi pravidla plánování služby. • Kontrola, zda informace o PS jsou dle nové terminologie PS – cíle, skupina, zásady, ...
Spolupráce s L	<ul style="list-style-type: none"> • Všichni zaměstnanci dodržují zavedenou kulturu společnosti Luna o.p.s. (jednotná terminologie, sjednocenost, apod.). • Společnost Luna o.p.s. má zaregistrované 3 služby (OA, DP, PS) a nová služba L je pronájem zdravotnických pomůcek. • Má-li uživatel zájem o jinou službu, pracovník PS předá pracovníkovi z OA, DP kontakt na uživatele. • Zájemci o pronájem ZP můžou kontaktovat EHo, DL
Personalistika	<p>SP budou vyplňovat za pečovatelky docházku v elektronické podobě, následně jí vytisknou a dají podepsat pečovatelkám, pak pošlou na OPE jako vždy-bude se realizovat od února 2013, za leden 2013 budou docházky odevzdány podle starého systému. Nyní se doladuje formulář docházky tak, aby bylo možné vyplňovat dělené směny apod.</p> <p>Na poradě PS L 20.3.2013 zástupce z OPE vysvětlí vyplňování elektronické docházky a zodpoví všechny dotazy, se SP vyplní vzorově docházku (PC+projekce). Za únor 2013 mohou být docházky odevzdány ve staré ručně psané podobě.</p>
IT	
Objednávky	Objednávky na kancelářské a úklidové prostředky na 2Q/2013 zaslat emailem KCh a PPO do pátku 1.3.2013
Provozní	rok 2013 - setkávání DL na střediscích s pracovníky, společná diskuze nad SQSS, etikou, atd. Účast DL na poradách středisek.
Uživatelé PS L	Spolupráce uživatelů PS na dotazníkových šetřeních jiných organizací, škol – promyslet, jak jim poděkovat.
Aktivizační činnost	
Vozový park	<ul style="list-style-type: none"> • JL – nová kniha jízd do služebních aut-papír vel. A4, JL rozeslala všem SP, každý si sám vytiskne- začít používat od 03/2013, staré nepopsané knihy jízd přivést na poradě PS L 20.3.2013 • Magnety musí být na všech autech (min. 2ks na předních dveřích +případně 1ks na zadku auta) - od března za nedodržení bude finanční postih řidiče auta a

Projednaná témata	Popis
	nadřízeného SP.
Termíny porad	<ul style="list-style-type: none"> 20.3.2013 od 9:00 + 12:30 supervize, SP

ID	Úkoly z porady	Zodpovídá	Termín	Splněno
1	Kontrola počtu uživatelů – trvalé bydliště, čerpání služeb	Soc. prac.	kvartálně	
2	Seznam uživatelů, kteří nečerpají službu	Soc. prac.	měsíčně	
3	Počet platících uživatelů + info o odbojářích – poslat KCh	Ved. Střed.	měsíčně	
4	Kontrola obecního úřadu u uživatelů v Zajíci	Soc. prac.	kvartálně	
5	Seznámit se i své podřízené s revidovanými SQSS	Ved. Střed.	průběžně	
6	Zaslat seznam obcí a měst se SML s PS L	PPo	22.2.2013	
7	Objednávky na 2.Q.2013-úklidové prostředky+kancelářské potřeby	Ved. střed.	1.3.2013	

3. Zápis z porady

Zápis z porady DSP dne 9. 7. 2012

(verzeFINAL_120709_IL)

Přítomni: IL, KCh, DL, PPo, PaN, JL, IP, MA

Datum další porady:

Místo: CL

3. 9. 2012

Projednaná témata	Popis
Poskytované služby L, L VM	<p data-bbox="512 864 1066 898">Domov pro seniory Vysoké Mýto (L VM)</p> <ul data-bbox="560 1003 1469 1955" style="list-style-type: none">• DS Vysoké Mýto - kapacita 100 osob, k dnešnímu dni 99 uživatelů• Podána žádost o další finanční podporu – žádost zohledňuje PnP• Komunikace s generálním dodavatelem stavby PROFISTAVEM a městem VM ohledně reklamací stále trvá• RM VM schválila záměr výstavby 5. stanice výtahu a započtení LVM do investic, projekt výtahu hotov, vydáno stavební povolení, komunikace s PROFISTAVEM, městem VM – harmonogram výstavby, zajištění bezpečnosti uživatelů, po dobu odstávky výtahu město dodá pracovníky pro případný přesun uživatelů• Investice v DS uzavřena, splněny požadavky KS, výtah je z této investice vyjmut, JL připraví podklady pro VM do 31.7.• Jednání s VM a Profistavem ohledně reklamací – padání stropů, v současné době je ob den prováděna kontrola, pokud je třeba, pak je omítka ihned odstraněna, oprava není prováděna, VM zajistí posudek od nezávislého znalce na posouzení stropů, jednání s VM ohledně kompenzací• Zdravotní úsek – VŘ realizováno, ZKS přijaty za odcházející• Stále probíhá stabilizace personálu• V rámci projektu Vzdělávání probíhají aktivity v DS• Přípravy na zapojení do Značky Kvality, značka Kvality plánována na 8.11.2012 – vzhledem k padání stropů bude zřejmě nutné ZK posunout <p data-bbox="560 1921 1222 1955">• Stav PnP ke dni 9.7. 2012, celkem 99 uživatelů</p>

Bez PnP	17
PnP I.stupeň	23
PnP II.stupeň	23
PnP III.stupeň	17
PnP VI.stupeň	19

- Komunikace IL, JL s Průmstavem ohledně dalších možností provozování zařízení DS, LDN.
- IL kontaktují další společnosti, které uvažují o provozu seniorských zařízení různých typů - některým z nich je nabízeno poradenství DfK

Domácí ošetřovatelská a hospicová péče

- DOPHe – počet smluv 18, velmi málo žadatelů o službu
- MUDr. Skála – ve spolupráci dále pokračujeme
- Požadovaný počet podepsaných smluv k dotaci na hospicovou péči za 1.pololetí splněn, Dotace MMČB na 2.pololetí 110tis., EHo odpovědná za splnění požadavků MMČB
- Projekt Avast- po podepsání smlouvy realizace nákupů dle návrhu, který u NF prošel, realizujeme nákup
- zastupování EHo, spolupráce s PS – komunikace EHo a KCh
- probíhá revize ošetřovatelské dokumentace
- jednání se ZP – stále řešíme
- přeregistrace DOPe proběhla – změna zákona
- konference Hospicová péče v domácím prostředí - EHo účast
- Zpracován monitoring DOPů ve VM a okolí, úvaha o získání smlouvy se ZP na DOP ve VM, dle nových informací z PaK musí proběhnout registrace DOP na PaK a poté vstup do VŘ, původní informace z VZP o možném rozšíření služby DS není správná

Osobní asistence

- OA - v současné době 22 smluv, 10 aktivních uživatelů
- Spolupráce s DL, SQSS revize
- Úvaha o oslovení obcí mimo ČB, kde bude poskytována OA s požadavkem o příspěvek obce
- Spolupráce s asistenty – EHo koordinuje
- BV odchod na MD, potřeba výběrového řízení na pozici sociální pracovník/osobní asistent
- Dotace MPSV na 2012: 0 Kč

- Dotace MMČB – předpoklady projektu za 1.pololetí byly naplněny, na 2.pololetí 120tis.

Pečovatelská služba

- K 9.7 1564 smluv, v ČB 472
- Vyrovnání s JČK proběhlo – splněny podmínky smlouvy
- vyúčtování obcím 2.Q probíhá
- Týn – změna Směrnice č.12, rozvoj a zkvalitnění SS – počet uživatelů + objem poskytnuté péče
- MMČB příspěvek na 2.pololetí
- KCh účast na Kulatém stole mikroregionu Dačicko, 17 starostů, prezentace PS L
- Proběhly Q. KOO
- Nastavení zástupců za dovolené
- OOPP vyzkoušeny – nevyhovující (srážení), další jednání
- PS Dačice – v září účast na Týdnu zdraví
- Porada PS L – středa 25.7. od 9:00hod
- K 1.7. ukončení provozu okrsku ČB Plzeňská, cca 80 uživatelů bude rozděleno pod SP, prostory na Plzeňské budou zachovány
- Jednání KCh a DK – reklamní předměty – tužky, bločky, tašky
- Pic Kup z ČB vyřazen, Vivaro Dačice opraveno
- SP exkurze v DS VM – září, KCh a MZ domluva
- SIBH – proběhl sběr 200 dotazníků od uživatelů pro účely projektu, návštěva ČR – 24. – 26.7., organizace MA a KCh, 7 osob, DS Veselí n/Luž., ČK, Zlatá Koruna – klášter, jídlo v CG

Standardy kvality sociálních služeb (SQSS) a vzdělávání

- Práce na revizi směrnic společnosti L a L VM

DS

- Pravidelná revize SQSS v DS
- Revize PPN pracovníků
- Od 1. 7. Nová verze podpisového řádu, pracovního řádu
- Od 1. 7. Smlouvy s uživateli podepisuje ředitel, zástupce v podpisu těchto smluv bude SP JK
- Zpravodaj – jiný vzhled časopisu, první vydání cca září/říjen
- SQSS X ošetrovatelské standardy – nastavení spolupráce, nutné zaznamenávat každou důležitou změnu zdravotního stavu
- Diskuze nevyužívat pouze program Cygnus, mít informace o uživateli v písemné podobě
- Webové stránky – spolupráce s DK

OA

- Zavádění SQSS – personální dodělat

	<ul style="list-style-type: none"> • a úkonů – musí znát i dohodáři. • Etické kodexy, mlčenlivost pracovníků předává vedoucí personálnímu oddělení, u studentů, stážistů zakládá podpisy do SQSS. • 24 hodinové vzdělávání pracovníků v OA – promyslet témata, průběh • Vyřešit spolupráci s asistenty, vedení, plánování služby u uživatelů • Potřeba NPP pro pracovníky <p>PS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tvorba s KCH Profesní rozvoj pracovníků (jak hodnotit podřízené pracovníky) – před vydáním • Sociální pracovník předává informace ode mě svým podřízeným, dodržují vzniklá pravidla, nadřízený pracovník kontroluje jednání dle vzniklých dokumentů • Revize SQSS č. 3 – společná debata s pracovníky po poradě PS • Školení ve standardech PS L (8 hod. neakreditovaného vzdělávání) • <p>DOPHe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spolupráce s EHo na revizi Smlouvy, sazebníku, nutné zrevidovat Vnitřní pravidla a celkovou dokumentaci. • Sladit web, letáky, dokumenty s DOPE na DOHPE.
<p>Projekty</p>	<p>Realizované projekty:</p> <p>L - Sociální integrace bez hranic (ERDF/EÚS AT-ČR), 1. 1. 2011 – 30. 8. 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> – získaná podpora: 121 265 euro – aktivity: výměnné pobyty, srovnávací studie, konference <p>L VM – Vzdělávání v DS VM (ESF/OP LZZ), 1. 5. 2011 – 30. 4. 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> – aktivity: vzdělávání pracovníků v DS VM <p>L (DOP) - Nadační fond AVAST, 1. 6. – 31. 12. 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> – aktivity: pomůcky pro DOP <p>L (PS) - Nadační fond J&T, 1. 7. – 31. 10. 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> – aktivity: pomůcky pro DOP

	<p>L - Pečovatelská služba Luna o.p.s. (Jihočeský kraj)</p> <ul style="list-style-type: none"> - aktivity: zajištění P L <p>Odevzdané projekty (čekáme na vyhodnocení):</p> <ul style="list-style-type: none"> - L VM – Vybavení DS VM - Nadace Taťány Kuchařové <p>Nepodpořené projekty:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L – Relaxační a zkrášlovací dny pro uživatele Pečovatelské služby Luna o.p.s. – město Týn nad Vltavou (Oranžový rok 2012) <p>Připravované a plánované projekty:</p> <p>v současnosti žádné</p>
<p>ekonomika</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Účetní závěrky L, L VM – 30.6. • Vyúčtování 1.pololetí MMČB – PS, DOPHe, OA • Audity, VZ • Statistika pro MPSV odevzdána do 30.6. • Audit, VZ do 30.6. • PaN – účetní pro L
<p>OSE – IP</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fakturace Senioři komunikují • Zápach z kanalizace je řešen • 3.patru – nutnost zamykání WC a kuchyně • Na vjezdu na parkoviště R51 bude závora – u garáží, místa pro pracovníky vymezena • Únikový východ na parkoviště – výměna koule za kliku • MŘ dovolená 2 – 15.7. • LuK dovolená 20.7. – 11.8. • Parkovací místo pro Trafic a Tranzit z VM je pod vrbou • Správa těchto vozů za přítomnosti v ČB - PPO

Projekty MA	<ul style="list-style-type: none"> • Informace SIBH – viz projekty • Petra Nováková MD, MiP převzetí
Info IL	<ul style="list-style-type: none"> • Sociální karty – nutná příprava k realizaci ve všech SS, DL účast na školení • Příští porada DSP se uskuteční 3.9.
Pracovní cesty/dovolené	<p>3. <u>pracovní cesty</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • KCh – střediska PS L – průběžně • DL – střediska PS L – průběžně • IL, DL, – průběžně Domov pro seniory Vysoké Mýto • EHo – DOP, OA <p>4. <u>Dovolená</u> IL – 30.7. – 6.8.</p> <p>PaN – 23.7. – 3.8.</p> <p>PPo – 16.7. – 20.7.</p>
Různé	<p>KOO PS – nastaveny dle harmonogramu</p> <p>Porada PS L – 25.7. 9:00 hod.</p> <p>Porada DSP – 3.9. od 13:00</p>

ID	Úkoly z porady	Zodpovíd á	Termín	Splněn o
1.	Značka kvality DS	IL, DL	2012	
2.	DS investice	IL, JL	30.6.	
3.	DS výtah	IL	31.8..	
4.	Vyúčtování investic DS	JL	31.7.	
5.				

4. zázpis z porady

Zázpis z porady PS dne 19.10.2011		
Přítomni:	KCh, DZ, PPO, NP, EPO, MC, JS, ML, IŠ, ZM, IM, ZS, ZV	Datum další porady:
Místo:	CL	16.11.2011

Projednaná témata	Popis
Stav smluv s uživateli	Celkem 1 622 uživatelů.
Dačice	• 273 uživatelů
Jindřichův Hradec	• 330 uživatelů
Třeboň	• 153 uživatelů
České Budějovice	• 549 uživatelů
Trhové Sviny	• 172 uživatelů
Týn nad Vltavou	• 130 uživatelů
Prachatice	• 15 uživatelů
Aktuálně	<ul style="list-style-type: none"> • Na středisko Jindřichův Hradec nastoupila 1.10.2011 nová sociální pracovnice Zuzana Vostálová DiS. • Setkání PS, které se bude konat v pátek 21.10.2011 v CG v ČB od 16:00 , na cestu na setkání lze využít služební auta, parkování před budovou E-On-účasť potvrzena cca 65 účastníků, pozvánky rozdány • Přáníčka k jubilejním narozeninám uživatelů (např. 60, 65, 70, atd...) –zadáno do výroby na OMA –budou cca 4.11. k dispozici. • Účasť na SL-všichni SP-oba dva dny-celkem 13 osob+ pečovatelky-dát info emailem PPO +KCh do čtvrťka 20.10., kdo sebou popř. bere pečovatelku a v jaký den-jmenný seznam. • Limity služebních telefonů od 1.11.2011:Pečovatelky: 220Kč-nezměněno

Projednaná témata	Popis
	Soc. pracovníci: 500Kč (OPE připravují nové dodatky ke smlouvě, budou jednotlivě zasílat k podpisu)
Marketing	<ul style="list-style-type: none"> • SL - fotky z aktivizací a „života“ na střediscích zaslány na OMA + předány výrobky
Směrnice a vnitřní předpisy	
Personalistika	<ul style="list-style-type: none"> • V říjnu a listopadu proběhne vzdělávání SP a pečovatelek-NB informuje o konkrétních datumech.
IT	
Objednávky	<ul style="list-style-type: none"> • Pracovní obuv-psát email PPO s požadovanou velikostí a se jménem-pro koho jsou boty objednávány-dodání cca 1 měsíc-dle domluvy a stavu skladu v Bonnu (dodavatel obuvi) • Emailem poslat požadavky na vytištění jmenovek na oblečení-dle potřeby zasílat PPO
Provozní	<ul style="list-style-type: none"> • Školení všech SP 10.11.2011 v ČB
Uživatelé PS L	Pokud by byl zájem ze strany uživatelů, nebo jejich rodinných příslušníků, mohou sponzorovat SL 2011
Aktivizační činnost	
Vozový park	<ul style="list-style-type: none"> • Pokud se dává auto do servisu-vždy nechat zkontrolovat olej, chladicí kapalinu, baterii.... • Všechny auta v PS musí být přezuta do 31.10.2011, střediska mimo ČB se objednají na přezutí v místních servisech, chybějící pneumatiky budou dodány 21.10. (před setkáním PS-do aut, která tyto pneumatiky povezou dát do kufru „plato“)
Termíny porad	<ul style="list-style-type: none"> • 16.11.2011 • 14.12.2011

ID	Úkoly z porady	Zodpovídá	Termín	Splněno
1	Kontrola počtu uživatelů – trvalé bydliště, čerpání služeb	Soc. prac.	kvartálně	
2	Seznam uživatelů, kteří nečerpají službu	Soc. prac.	měsíčně	
3	Počet platících uživatelů + info o odbojářích – poslat KCh	Ved. Střed.	měsíčně	
4	Kontrola obecního úřadu u uživatelů v Zajíci	Soc. prac.	kvartálně	
5	Účast pečovatelek na SL, poslat jmenný seznam PPo+KCh	Ved.Střed.	20.10.2011	

Příloha č. 2:

E-mail

A:

Od: IL Luna o.p.s.
Odesláno: 26. února 2013
Předmět: Schůzka PS senioři

Vážení kolegové,

dovoďte mi, abych vás pozvala na další setkání PS Senioři, které se uskuteční 9.3.2013 v 8:00 hod. v zasedačce č. 203 v prostorách MMČB.

Přeji vám hezký víkend
IL

B:

Od: IL
Odesláno: 24. ledna 2013
Předmět: KOO

Dd,

zítra KOO v R 51 s IL, JL, KP, u IL v 9:00 hod.

C:

Od: MJ
Odesláno: 18. dubna 2013
Předmět: DM

Dobrý den,

v DM si nabídněte čoko na zub :-)

MJ

D:

Od: JL
Odesláno: 1. června 2013
Předmět: hospodaření

Dobrý den, Ahoj,

došlo ke změně, která má vliv na hospodaření. Skončila Akademie – snížení HV v CL.

JL

E:

Od: NM
Odesláno: 2. února 2013
Předmět: Výstup_schůzka ke vzdělání L

Zdravím,

v příloze soubory z dnešní schůzky v elektronické podobě.

DL zajišťuje doplnění ze strany JL a NB (OPE).

Tak snad vše. Děkuji.

NM

F:

Od: IP
Odesláno: 27. března 2013
Předmět: PPO

Dobrý den,

potřebovala bych příští týden PPO opět na OSE (Út-Pá).

Díky

IP

G:

Od: PK
Odesláno: 4. března 2013
Předmět: Shrnutí z úvodní schůzky k ekonomice L

Ahoj Kamile,

posílám shrnutí z naší schůzky rovnou s návrhem termínu po dovolené IL ve 4.

Pevné linky – zruší se (KCh bude řešit s OSE).
Tankování – bude řešit celkově OSE (CCS, jiné formy úspor).
Témata jsou i pojištění – pojištění flotily – také téma pro OSE.

S pozdravem

PK

H:

Od: LiS
Odesláno: 20. července 2013
Předmět: MP L

Dobrý den,
posílám MP v tabulce.

Pokud předpokládáme nějaké finanční náklady (mimo vlastní práci OMA), je vždy uvedeno. U některých položek je možno rozpočet snížit, u jiných buď udělat nebo nedělat vůbec (např. rádio kampaň, video prezentace, LCD prezentace v Mercury nebo MHD).

LiS

CH:

Od: IP
Odesláno: 26. března 2013
Předmět: Lipno

Zdravím všechny,

jitě víte, že se 25.-26.4. uskuteční porada V2 a stmelovačka na Lipně.

Program akce:

Čtvrtek: odjezd ve 12:00 hod na Lipno, celé odpoledne porada, společný večer.

Pátek: je společný program – má na starosti JF (koupání, SKSL apod., Bude upřesněno), odjezd ve 13 hod.

Účast: Všichni adresáti tohoto emailu

Odvoz: Oct. 120 (rezervována) – NM, ZV, LiS, Jkr, EČ
Oct. Černá (rezervována) – EH, MŘ, IP, LS, NB
Oct. IL-IL, MZ, JL, DL, KCH
Oct. DČ – sám?
Po vlastní se – MJ, DL, LF, KP, DA, JF

Ubytování: DČ, KR, KCH
IP, KP, EH, JF, IL, NM
MZ, NB, LS, LiS, ZV
JL, DL Jkr, EČ, DA, MŘ

Snad jsem na nikoho nezapomněla. Náklady na ubytování a stravování (večeře, snídaně, oběd) hradí firma, pití si hradí každý sám.

Přeji pěkný den

IP

I:

Od: Kch

Odesláno: 5. září. 2013

Předmět: Oprava

Ahoj, početně mám v PS 12 sociálních pracovníků a myslím 55 pečovatelek, tedy ne 13 soc. pracovníc a 58 pečovatelek, nepřidali jste k PS osobní asistenci (je vedena samostatně jako DP a já ji nemám pod sebou, DP a OS je pod IL)? Koukal jsem na data a je tam někdo dvakrát.

Děkuji

KCH

Příloha č. 3:

Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Kateřina Hájková a jsem studentka 2. ročníku magisterského studia oboru Bohemistika na Filozofické fakultě v Českých Budějovicích. Studium končím diplomovou prací na téma „Komunikační norma v pracovní skupině“.

Dotazník má jedenáct otázek, na které budete odpovídat zakroužkováním vždy jedné odpovědi. Dotazník je anonymní a slouží pouze pro studijní účely.

1. Používáte při oslovení spolupracovníků ve firmě iniciálovou zkratku? (Např. Potřeboval/a bych mluvit s PPO., Toto má na starosti KCH., Řekla nám to IL.)

- 1.) Ano
- 2.) Ne

2. Pokud ne, proč?

- 1.) Je to neosobní.
- 2.) Pamatuji si danou osobu podle celého jména.
- 3.) Jiný důvod

3. Používáte firemní zkratky, nebo dané slovo/slovní spojení použijete v komunikaci celé?

- 1.) Zkratky používám.
- 2.) Užiji celé slovo/slovní spojení téměř vždy.
- 3.) Užiji celé slovo/slovní spojení jen výjimečně.

4. Působí Vám firemní termíny a zkratky obtíže?

- 1.) Ano, nerozumím úplně všemu.
- 2.) Ne, jsou srozumitelné a dobře zapamatovatelné.

5. Pokud Vám firemní terminologie působí obtíže, jakého jsou charakteru? Pokud Vám obtíže nepůsobí, otázku vynechejte.

- 1.) Zkratek je moc, nepamatuji si všechny.
- 2.) U některých zkratek neznám jejich význam.
- 3.) Jiný důvod

6. Víte o nějaké zkratce či termínu, který by se za dobu své existence ve firmě změnila svůj význam?

- 1.) Ne
- 2.) Ano (Který?)

7. Používáte některý termín či zkratku, kterou jste si sám/sama vytvořil/a?

- 1.) Ne
- 2.) Ano (Kterou?)

8. Co znamená zkratka DD?

- 1.) Daňový doklad
- 2.) Dobrý den
- 3.) Nevím

9. Co znamená zkratka CL?

1.) Nevím

2.) Vím, je to

10. Co znamená zkratka OEK?

1.) Nevím

2.) Vím, je to

11. Zhodnoťte svou celkovou znalost firemní komunikační normy.

1.) 20 %

2.) 50 %

3.) 90 %

4.) 100 %

Prostor pro Vaše další sdělení týkající se tohoto dotazníku.

Děkuji za Váš čas při vyplnění dotazníku.

Příloha č. 4:

Jmenný seznam

Kubíček, Jakub	JKu	Manažer trhu práce	České Budějovice
Vališová, Zdena, Mgr.	ZV	Manažerka vzdělávání	České Budějovice
Janešová, Klára	JaK	Asistentka manažera vzdělávání	České Budějovice
Jakešová Váňová, Lucie	LJV	Okresní asistentka pro Strakonice	České Budějovice
Housková, Lucie, Bc.	LH	Oblastní manažer JH	Jindřichův Hradec
Raimanová, Lenka, Ing.	LR	Oblastní manažer PT	Prachatice
Ulová, Kristýna	KU	Finanční manažerka projektu	České Budějovice
Hlinková, Eliška, Ing.	EH	Manažerka o.p.s.	České Budějovice
Sábová, Pavla, Mgr.	PS	Poradce Občanské poradny	České Budějovice
Čatková, Miroslava	MiČ	Poradkyně Občanské poradny	České Budějovice
Halounová, Michaela, Bc.	MHa	Ředitelka Občanské poradny	České Budějovice
Podolová, Iveta	IPo	Projektová manažerka	České Budějovice
Kulová, Kristýna	KK	projektová manažerka	České Budějovice
Antošová, Mirka, Mgr.	MA	Projektová manažerka	České Budějovice
Cep, Marek, Bc.	MaC	Manažer marketingu	České Budějovice
Čejková, Ema, Bc.	EČj	Projektový manažer	České Budějovice
Kalous, Miloslav	MK	Projektový manažer	České Budějovice
Horáková, Eliška	EH	Ředitelka společnosti	České Budějovice
Syrová, Kateřina, Mgr.	KS	Projektový manažer	České Budějovice
Sýkora, Radomil, Bc., Ing.	RS	Ředitel KPP	České Budějovice
Vrbová, Kamila	KV	MD	České Budějovice
Pravý, Pavel	PP	Ekonom	České Budějovice
Lipová, Jitka, Ing	JL	Ekonom	České Budějovice
Lukáčová, Dana, Mgr.	DL	Garant kvality sociální práce	České Budějovice
Popelavá, Pavlína	PPo	Odborný referent pečovatelské služby	České Budějovice
Chloupek, Kamil, Ing.	KCH	Ředitel pečovatelské služby	České Budějovice
Lacinová, Ivana, Ing.	IL	Ředitelka společnosti	České Budějovice
Slívová, Jitka	JS	Speciální pracovnice CB/DLOUHÁ	České Budějovice
Svobodová, Kamila	KS	Speciální pracovnice CB/RG 51	České Budějovice
Šmíchalová, Irena, DiS.	IŠ	Speciální pracovnice CB/RG 51	České Budějovice
Homolová, Eva, Mgr.	EHo	Vedoucí DOP	České Budějovice
Lupová, Jana	JLu	Vedoucí osobní asistence	České Budějovice
Mazalová, Iveta	IM	Vedoucí střediska ČB	České Budějovice
Valachová, Hana, Bc.	HV	Vedoucí střediska DA	Dačice
Cicrová, Marta	MC	Vedoucí střediska DA	Dačice
Mikulášová, Zdena	ZM	Sociální pracovník	Jindřichův Hradec

Snížilová, Zdeňka, Bc.	ZS	Vedoucí střediska JH	Jindřichův Hradec
Šlustrková, Erika, Bc.	EŠ	Vedoucí střediska TS	Trhové Sviny
Zvánovcová, Dana, Mgr.	DZ	Vedoucí střediska TR	Třeboň
Pánková, Naděžda	NP	Vedoucí střediska Týn	Týn nad Vltavou
Nekulová, Pavla, Ing.	PaN	Účetní	České Budějovice
Zemanová, Marta	MZ	Ředitelka DS	Vysoké Mýto
Halilová, Jana, Bc.	JHa	Sociální pracovník Vysoké Mýto	Vysoké Mýto
Opletalová, Irena	IO	Sociální pracovník	Vysoké Mýto
Kubů, Petr	PKu	vedoucí technicko-hospodářského úseku	Vysoké Mýto
Jaroš, Jaroslav, Ing.	JJ	Projektový manažer	České Budějovice
Kynych, Daniel	DaK	Marketingový manažer/grafik	Lipno nad Vltavou
Fuková, Jaroslava, Bc.	JF	Ředitelka infocentra	Lipno nad Vltavou
Andtová, Dangmar	DA	Vedoucí infocentra	Lipno nad Vltavou
Kališ, Marek	MK	Ředitel o.p.s.	České Budějovice
Trolová, Veronika	VT	Konzultant	Třeboň