

UNIVERZITA PARDUBICE
FAKULTA ZDRAVOTNICKÝCH STUDIÍ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2023

Martin Spěvák

Univerzita Pardubice
Fakulta zdravotnických studií

Vztahy na pracovišti odborné praxe a mentoring pohledem studentů oboru
Zdravotnické záchranářství
Bakalářská práce

2023

Martin Spěvák

Univerzita Pardubice
Fakulta zdravotnických studií
Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Martin Spěvák**
Osobní číslo: **Z20168**
Studijní program: **B0913P360008 Zdravotnické záchranářství**
Téma práce: **Vztahy na pracovišti odborné praxe a mentoring pohledem studentů oboru Zdravotnické záchranářství**
Téma práce anglicky: **Relationships in the workplace, professional practice and mentoring from the perspective of students of paramedic studies**
Zadávací katedra: **Katedra klinických oborů**

Zásady pro vypracování

1. Studium literatury, sběr informací a popis současného stavu řešené problematiky.
2. Stanovení cílů a metodiky práce.
3. Příprava a realizace výzkumného šetření dle stanové metodiky.
4. Analýza a interpretace získaných dat.
5. Zhodnocení výsledků práce.

Rozsah pracovní zprávy: **35 stran**
Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- BEDNÁŘ, Vojtěch a kolektiv, 2013. *Sociální vztahy v organizaci a jejich management*. Praha: Grada. 185 s. ISBN 978-80-247-4211-3.
- FONTANA, David, 2017. *Sociální dovednosti v praxi*. Portál. 136 s. ISBN 978-80-262-1197-6.
- HENDL, Jan, 2016. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. Portál. 438 s. ISBN 978-80-262-0982-9.
- MANTHIRAM, Kalpana a Kathryn M. EDWARDS. *Reflections on the Mentor-Mentee Relationship*. *Journal of the Pediatric Infectious Diseases Society*. [online]. 2021, 10, 1040-1043 [cit. 2022-12-28]. DOI 10.1093/jpids/piab025. ISSN 20487207. Dostupné z: <https://academic.oup.com/jpids/article/10/11/1040/6328551>.
- PLAMÍNEK, Jiří. 2016. *Průvodce lidským myšlením a chováním*. Argo. 157 s. ISBN 978-80-257-1995-4.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Eva Hlaváčková, Ph.D.**
Katedra klinických oborů

Datum zadání bakalářské práce: **1. prosince 2021**
Termín odevzdání bakalářské práce: **4. května 2023**

doc. Ing. Jana Holá, Ph.D. v.r.
děkanka

LS.

Mgr. Zuzana Červenková, Ph.D. v.r.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 6. března 2023

PROHLÁŠENÍ AUTORA

Prohlašuji:

Práci s názvem Vztahy na pracovišti odborné praxe a mentoring pohledem studentů oboru Zdravotnické Záchranářství jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše. Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 4. 5. 2023

Martin Spěvák v. r.

PODĚKOVÁNÍ

Zde bych rád poděkoval vedoucí práce Mgr. Evě Hlaváčkové, PhD. za všechny čas, který mi s ochotou věnovala. Dále je na místě poděkovat všem respondentům, kteří si ve svém nabitém studentském programu našli čas a s ochotou a trpělivostí mi odpověděli na všechny dotazy související s touto prací. Nemalé díky náleží také každému pracovníkovi, který mi během praxí vyšel vstříc při plánování směn a umožnil mi tak tuto práci dokončit.

ANOTACE

Bakalářská práce se zaměřuje na problematiku mezilidských vztahů s důrazem na interakci studentů programu Zdravotnické záchranářství a nelékařského zdravotnického personálu v rámci praktické výuky uskutečňované ve zdravotnických zařízeních. Důraz je kladen zejména na mentorované praxe a jejich specifika. Značná část práce se věnuje komunikaci ať již verbální či neverbální, s čímž úzce souvisí i problematika konfliktu, které je v této práci také věnovaný prostor.

KLÍČOVÁ SLOVA

Mentoring, mezilidské vztahy, komunikace, praxe

TITLE

Relationships in the workplace, professional practice and mentoring from the perspective of students of paramedic studies.

ANNOTATION

The bachelor's thesis focuses on the issue of interpersonal relations with an emphasis on the interaction of students Paramedic studies and nurses within the framework of practical teaching carried out in medical facilities. Emphasis is placed especially on mentored practices and their specifics. A significant part of the work is devoted to communication, whether verbal or non-verbal, which is closely related to the issue of conflict, which is also the subject of this work.

KEYWORDS

Mentoring, interpersonal relationship, communication, professional practice

OBSAH

Úvod.....	11
1 Cíle a metody práce	12
1.1 Cíle práce	12
1.2 Metody k dosažení cíle.....	12
Teoretická část	13
2 Mentoring.....	13
2.1 Historie mentoringu	13
2.2 Mentor	13
2.2.1 Vlastnosti důležité pro mentora	14
2.2.2 Mentor jako lídr	14
2.3 Mentor jako učitel	14
2.4 Mentee (mentorovaný jedinec)	15
2.4.1 Student Zdravotnického záchranářství v roli menteeho	15
2.5 Vztah mezi mentorem a menteeem.....	15
2.6 Projekt Stínování.....	16
2.7 Certifikovaný kurz v oboru Mentor klinické praxe ošetrovatelství a porodní asistence 16	
3 INTERAKCE MEZI MENTOREM A MENTEEM	18
3.1 Komunikace	18
3.1.1 Aktivní naslouchání	18
3.2 Efektivní komunikace	19
3.3 Komunikace a stres	19
3.4 Vztahy na pracovišti.....	20
3.5 Komunita.....	20
4 Konflikt.....	21
4.1 Typy konfliktů.....	21

4.2	Řešení konfliktu	21
4.2.1	Spor a problém.....	22
5	Výzkumná (praktická) část	23
5.1	Metodika výzkumné (praktické) části	23
5.2	Charakteristika výzkumného souboru.....	24
5.3	Sběr dat.....	24
5.4	Analýza získaných dat.....	25
5.5	Interpretace získaných dat.....	26
5.5.1	Spolupráce mentora a studenta	26
5.5.2	Komunikace	31
5.5.3	Praxe	36
5.5.4	Postoje studentů	40
6	Diskuze	45
7	Závěr	47
7.1	Doporučení pro praxi	48
8	Použitá literatura	49
9	Přílohy.....	52

SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK

Obrázek 1- Mapa kódů (Spolupráce mentora a studenta).....	26
Obrázek 2- Mapa kódů (Komunikace)	31
Obrázek 3- Mapa kódů (Praxe).....	36
Obrázek 4- Mapa kódů (Postoje studentů)	40
Tabulka 1 – Pozitivní a negativní sociální signály (Fontana, 2017, s. 57-73).....	19
Tabulka 2 – Přehled trvání jednotlivých rozhovorů	25
Tabulka 3- Oblasti kódů	25

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

ARO	Anesteziologicko-resuscitační oddělení
ČR	Česká republika
FZS	Fakulta zdravotnických studií
JIP	Jednotka intenzivní péče
MZ	Ministerstvo zdravotnictví
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
NLZP	Nelékařský zdravotnický personál
UPCE	Univerzita Pardubice
ZZ	Studijní program Zdravotnické záchranářství
ZZS	Zdravotnická záchranná služba

ÚVOD

Člověk je tvorem společenským a pocit sounáležitosti představuje velmi důležitou jistotu v životě každého jedince, proto mezilidské vztahy hrají v životě člověka nezastupitelnou roli. Tyto vztahy vznikají a utváří se především kvůli sociální interakci, která probíhá za pomoci komunikace, ať už na úrovni verbální, či neverbální. Jeden z druhů sociální interakce představuje komunikace mezi dvěma jedinci, tedy dyadická interakce definující mentorský vztah, kterému se tato bakalářská práce úzce věnuje. Samostatnou část tvoří problematika vztahů na pracovišti. Pro účely mé práce se konkrétně zaměřuje na vztahy na místě výkonu praxe. (Bednář, 2013, s. 162)

Studium programu Zdravotnické záchranářství tvoří z jedné třetiny praktická výuka, kterou studenti tráví na rozličných pracovištích, ale především v rozdílných pracovních kolektivech (ČESKO, 2019). Činnost těchto skupin je výsledkem vzájemného působení jedince na skupinu a naopak. Bednář (2013) uvádí, že to, jakým způsobem spolu jednotliví členové komunikují, přímo odráží jejich následnou schopnost reagovat a řešit situace, které nastanou.

Tato bakalářská práce si tedy klade za cíl poukázat na zkušenosti studentů s praktickou výukou jako takovou. Důraz je kladen zejména na mentorované praxe realizované v rámci projektu Mentoring- Stínování. K mentoringu se přistoupilo především kvůli negativním dopadům původního konceptu vedení praxí. Praktická výuka dříve probíhala v 8-10členných skupinách, což vedlo k nedostatečnému zapojení všech studentů. Mnohdy se stávalo, že se k samostatnému provedení výkonu studenti dostávali až v pozdějších fázích studia a jejich nabývání vědomostí a dovedností neprobíhalo v požadované míře, ba ani kvalitě. Takový způsob mnohdy vedl k vyčerpání a frustraci jak studentů, tak zaměstnanců, kteří měli tyto skupiny na starosti. (Jirásková, Horáčková, 2021)

1 CÍLE A METODY PRÁCE

1.1 Cíle práce

Cíle teoretické části:

- Popsat principy mentoringu ve zdravotnictví
- Objasnit pojem Stínování.
- Popsat roli mentora a charakterizovat vlastnosti vhodné pro jeho osobu
- Definovat pojem konflikt.

1.2 Metody k dosažení cíle

K dosažení cílů stanovených pro teoretickou část bylo využito studium odborné literatury. Stěžejním zdrojem informací byly především tištěné publikace věnující se především problematice mezilidských a pracovních vztahů, řízení lidských zdrojů, managementu a pak samozřejmě mentoringu obecně, jelikož právě na tuto problematiku se tato práce zaměřuje. Jako doplňující zdroje byly zvoleny volně přístupné odborné články na internetové platformě zvané PubMed a právní normy a zákony vydané MZ, či MŠMT.

TEORETICKÁ ČÁST

2 MENTORING

Pokud hovoříme o mentoringu jako takovém, máme na mysli proces probíhající během výkonu určitého zaměstnání, kdy dochází k přenosu zkušeností, současně s pomocí a podporou méně zkušené osoby označované jako mentee speciálně proškolenou osobou, již disponuje značnými praktickými dovednostmi. Taková osoba je pak označována termínem mentor. *Aby bylo mentorování co nejefektivnější, musí být vybudován mezi mentorem a mentorovaným pozitivní, rovnocenný vztah založený na vzájemné důvěře a ochotě učit se jeden od druhého.* (Špirudová, 2015, s. 60-61)

Podstatou mentorského vztahu je vyloučení pouze dočasných řešení nastalých situací, kdy mnohdy dochází k opakování problému a samotná podstata nastalého zůstává nevyřešena. Za cíl tohoto snažení tak lze označit hledání samotné příčiny problému v řešení situace, nikoliv pouze odstranění následků problému bez osvětlení souvislostí. Pokud nastalé jevy řešíme tímto způsobem, pak mnohonásobně snižujeme riziko opakování daného problému. (Lacina, 2016, s. 20)

Za důležitý prvek mentorského vztahu lze označit důraz na podporu, ale především zachování zodpovědnosti mentorovaného jedince (mentee). Mentor za žádnou cenu nepřebírá kontrolu nad situacemi, do kterých se mentorovaný dostane. Jeho cílem je pouze provázet těmito situacemi, dodávat sebedůvěru a inspirovat k samostatnému hledání řešení. (Petrášová, 2014, s. 26).

2.1 Historie mentoringu

Ačkoliv se může na první pohled zdát, že mentoring je záležitostí zcela novou, není tomu tak. Ve skutečnosti se jedná o jeden z nejstarších způsobů, jak si lidé předávají zkušenosti. Pokud se podrobněji podíváme přímo na samotné slovo mentor, pak bychom ho poprvé objevili ve starověkém eposu s názvem Odysseia, jež je připisován Homérovi. Zde hovoříme o časovém zařazení, někde kolem roku 800 př. n. l. (Petrášová, 2014, s. 29)

2.2 Mentor

Dle Laciny (2016) je mentor osobou, která by měla vzbuzovat respekt, současně však probouzet pocit důvěry. Hojně se jedná o zkušeného kolegu, považovaného za odborníka v dané profesi, který má pro menteeho představovat oporu ve složitých profesních, ale i osobních situacích, zároveň by měl ovládat schopnost konstruktivní kritiky. (Lacina, 2016, s. 14-19)

Pokud je mentee veden mentorem, se kterým udržuje kvalitní vztah založený na důvěře, dochází ke značnému snížení hladiny stresu. Během praxí studenti provádí různé pracovní úkoly, z nichž mnohé jsou pro jedince zcela nové a tím přirozeně stresující, přičemž pro studenta je mnohem jednodušší pracovat v přátelském prostředí. (Fontana, 2017, s. 18)

2.2.1 Vlastnosti důležité pro mentora

V rámci mentoringu se můžeme do určité míry setkat i s nápodobou. Tento fenomén úzce souvisí se sympatií. Ta hraje velmi významnou roli v tom, či chování a postupy napodobovat budeme a či naopak nikoliv. Ovšem nutno podotknout, že ještě důležitější roli v procesu napodobování hraje úspěšnost daného jedince. Pokud se dostaneme do situace, kdy si budeme muset vybrat, zda napodobíme chování či postup jedince, který je nám sympatický, či jedince, který je úspěšný, s velkou pravděpodobností si zvolíme nápodobu toho úspěšného. Z tohoto tedy vyplývá, že mentor by měl být ve svém oboru úspěšným. (Lacina, 2010, s. 84-85)

Za důležitou vlastnost každého mentora lze s jistotou považovat diskrétnost. Případná pochybení, či problémy menteeho jsou záležitostí čistě důvěrnou a mentorem by takové skutečnosti neměly být sdělovány komukoliv nezajímavému do procesu mentoringu (Lacina, 2016, s. 45). Dalším naprosto nepostradatelným předpokladem pro mentora je bezesporu jeho schopnost předávat své schopnosti a znalosti. Jedná se o dovednost, kterou se každý mentor, pokud chce být úspěšný musí naučit a dále ji rozvíjet. (Petrášová, 2014, s. 37)

2.2.2 Mentor jako lídr

Pod pojmem lídr si můžeme představit jedince, kterému se ostatní snaží, co možná nejvíce přiblížit v jeho chování či myšlení. Právě zde nacházíme jistou paralelu mezi mentorem a lídrem. Za jednu ze základních vlastností, která definuje lídry, lze bezesporu označit schopnost učinit ze složitého jednoduché. Klíčová je pro něj srozumitelnost. Sdělením lídra musí rozumět převážná většina lidí, jež mu naslouchá. Neméně důležitou vlastností je pak sebedůvěra. Člověk může působit opravdu přesvědčivě, pouze pokud věří v sám sebe a ve svá slova, která poskytuje druhým, v případě mentora rozumíme druhou osobou menteeho. Za zmínku dozajisté stojí i důslednost. Dobrý lídr se vždy zasadí o to, aby jeho myšlenky přešly v činy. (Plamínek, 2016, s. 101-109)

2.3 Mentor jako učitel

S rolí učitele velmi významně souvisí trpělivost. Naučit lze prakticky jakoukoliv činnost, pokud ji umíme dostatečně srozumitelně podat. Jako zcela klíčové se jeví rozložení složitého úkonu na dílčí části. Tyto kroky by měly být názorně předvedeny, pokud bude nutno i opakovaně.

Na paměti je nutné uchovávat, že vy ze své mentorské pozice víte, jak daný úkon provést, kdežto mentee se může s identickým úkonem setkávat poprvé. (Kerpen, 2017, s. 152)

2.4 Mentee (mentorovaný jedinec)

Každý student (mentee) disponuje rozdílnými schopnostmi a dovednostmi, a proto vyžaduje rozdílný přístup mentora jak v komunikaci, tak v samotném mentorování. Primární roli v učení každého menteeho zastává především snaha o získání nových vědomostí a dovedností. Právě tento faktor se stává hnacím motorem jejich případného zlepšení a s tím neodmyslitelně spojeným osamostatněním. (Manthiram, 2021)

Nízkou sebeúcty u menteeho považujeme za rizikový faktor pro vznik různých patologií. Profesionální mentor povzbuzuje menteeho, namísto aby ho odrazoval od výkonu. V opačném případě dochází postupem času k rozvoji závažného strachu ze selhání i v banálních situacích. (Fontana, 2017, s.28)

2.4.1 Student Zdravotnického záchranářství v roli menteeho

Programem Zdravotnické záchranářství se rozumí studijní program trvající nejméně 3 roky, z čehož minimální podíl praktické výuky představuje hodnota 1800 hodin, z čehož minimální podíl odborné praxe vykonávané ve zdravotnických zařízeních činí 1180 hodin. Jako cíle studia se prezentují činnosti související s poskytováním neodkladné přednemocniční péče, akutní lůžkové péče intenzivní, do čehož lze zahrnout i práci na oddělení urgentního příjmu. Studentem se může stát pouze osoba splňující tyto podmínky:

- Úspěšně ukončené střední vzdělání s maturitní zkouškou
- Úspěšné složení přijímacích zkoušek
- Vyhovující zdravotní stav definovaný vyhláškou č. 271/2012 sb.

Každý student je vybaven Záznamníkem odborné praxe, tj. Logbook. Tento dokument slouží jako doklad o absolvovaných výkonech a dalších aktivitách, které student podstoupil během odborné praxe. (ČESKO, 2019)

2.5 Vztah mezi mentorem a menteeem

Mezilidské vztahy hrají v našich životech nezastupitelnou roli, jinak tomu není ani v mentorském vztahu. Pomineme-li pasivní přístup čili absenci vzájemné interakce, pak máme na výběr ze čtyř možností vztahového chování. Rozlišujeme je na základě upřednostňovaných zájmů sebe, či našeho protějšku.

1. Spolupráce – Charakterizováno snahou o společný zisk obou stran účastnících se interakce.
2. Soutěžení – Toto chování se zaměřuje na osobní zisk, převážně na úkor druhé osoby.
3. Destrukce – Absence orientace na vlastní zisk, cílem je ztráta druhé osoby i za cenu mé vlastní ztráty
4. Obětavost – Orientováno na zisk partnera, převážně za cenu vlastní ztráty.

Za úspěšné, ale především dlouhodobě udržitelné taktiky, z hlediska našeho vlastního prospěchu, považujeme především spolupráci a soutěžení. Ostatní taktiky mohou v určitých situacích zplodit úspěch, ovšem zpravidla nebývají dlouhodobě udržitelné. (Plamínek, 2016, s. 59-64).

2.6 Projekt Stínování

Podstatou odborných praxí realizovaných na FZS UPCE je nutnost splnit tuto jak časově, tak organizačně náročnou komponentu studia na 100 % bez ohledu na jakékoliv překážky se během studia vyskytující. Dříve odborné praxe na této fakultě probíhaly tak, že jednotliví studenti zařazení do menších skupin o počtu zhruba 8-10 jedinců vykonávali praxi na přiřazených odděleních nemocnice. Za každou takovou skupinu zodpovídal akademický pracovník. Taková forma praxe s sebou nesla notnou dávku negativ. Za zmínku především stojí neefektivní implementace studentů do ošetrovatelského procesu a jednotlivých úkonů s ním souvisejících. Mnohdy docházelo k tomu, že student celou řadu výkonů pouze pozoroval a k praktickému vykonání se fyzicky dostal až v pokročilé části studia v rámci individuální praxe. V rámci projektu Stínování probíhá praxe tak, že každému studentovi je přidělen jeho vlastní mentor, jehož směny kopíruje. V ideálním případě taková spolupráce postupuje přes asistenci při výkonech mentora až po samostatné plnění výkonů. (Jirásková, Horáčková, 2021 Florence)

2.7 Certifikovaný kurz v oboru Mentor klinické praxe ošetrovatelství a porodní asistence

Jedná se o certifikovaný kurz pod záštitou Ministerstva zdravotnictví (dále jen MZ). Jedinec po úspěšném absolvování tohoto kurzu získává zvláštní odbornou způsobilost definovanou § 61 zákona č. 96/2004 sb. Kurz připravuje absolventy na efektivní vedení studentů při odborných praxích. Důraz je kladen na efektivní komunikaci mezi jedinci. Absolventi jsou obeznámeni s nejnovějšími postupy, především proto, aby informace předávané studentům byly co nejaktuálnější. Nepostradatelnou součástí tohoto procesu je i vedení k evaluaci, ať už průběžné během probíhající praktické výuky, či evaluaci výstupní, nejčastěji v podobě tištěných

záznamníků. Kurz realizují pouze pracoviště, která disponují akreditací, která je definována §45-50 zákona č. 96/2004 sb. Nejkratší stanovená doba trvání kurzu činí 6 měsíců, přičemž kurz zahrnuje nejméně 100 hodin výuky. Teoreticko-praktická část zabírá 60 hodin z celkového rozsahu. Zbylou část (40 hodin) zabírá odborná praxe realizovaná jak náslechy, tak samostatnou pedagogickou činností. (ČESKO, 2011)

3 INTERAKCE MEZI MENTOREM A MENTEEM

Přestože verbální komunikace mezi lidmi je podstatnou a neoddělitelnou součástí mezilidské interakce, tak stále musíme mít na vědomí, že mimo to, co říkáme je také velice důležité, jak to říkáme. Každý jedinec disponuje odlišným způsobem vyjadřování, neboť se jedná o naučené sociální chování, které je eminentně podmíněno kulturními zkušenostmi. Mnohdy se tak můžeme dostat do nekomfortních až konfliktních situací. Podkladem ke vzniku těchto situací je fakt, že styl komunikace, který se nám zdá jako zcela přirozený, může na druhou stranu působit zcela nevhodně a nepřipustně. (Tannenová, 2017, s. 56).

3.1 Komunikace

Komunikovat znamená sdílet nějaký obsah. Komunikace jako taková je základní lidskou potřebou. Z lidského života ji nelze odstranit, jelikož i když mlčíme a mohlo by se zdát, že žádný obsah nesdělujeme, není tomu tak. Člověk, který mlčí, přesto komunikuje. Mnohdy mnohem urputněji nežli jedinec komunikující verbálně. (Plamínek, 2016, s. 92-93)

V rámci profesních vztahů nelze počítat s tím, že kladně zapůsobíme na všechny. Každý jedinec disponuje jistými specifiky. Právě těmto odlišnostem bychom měli věnovat zvýšenou pozornost a přizpůsobit svůj komunikační styl, jelikož první dojmy z naší osoby jsou pro naši další interakce významné. (Fontana, 2017, s. 15)

3.1.1 Aktivní naslouchání

Bránou k dosažení všech cílů mentoringu je především upřímná a častá komunikace mezi oběma účastníky. Výběr mentora je zcela zásadní, pokud se podaří může oba účastníky procesu velmi obohatit a pozitivně motivovat, pokud ovšem vztah není ideální, může naopak vést ke stagnaci a demoralizaci, jak jedné, tak druhé strany mentoringu. Vztah mezi mentorem a mentorovaným je jako každý jiný vztah z velké části závislý na kvalitě naslouchání. V rámci aktivního naslouchání se nejedná pouze o prosté vnímání sdělovaného obsahu, nýbrž o vnímání emoční složky daného sdělení. Dále existuje významný rozdíl mezi pojmy poslouchat a naslouchat. Pokud hovoříme o poslouchání, máme tím na mysli fyziologický proces, kdežto naslouchání definujeme jako proces psychický. Důležitým faktorem při aktivním naslouchání je bezesporu udržování očního kontaktu. Pokud posluchač v této oblasti zaostává, dává tím mluvčímu informaci o tom, že jeho sdělení nevěnuje plné soustředění. Dalším důležitým prvkem aktivního naslouchání je přikyvování, jelikož právě tím můžete přispět k větší otevřenosti mluvčího. (Borg, 95-102, 2012)

Nasloucháním poskytujeme službu především druhé straně, jelikož aktivně věnujeme pozornost a přemýšlíme o tématu, které je důležité především pro někoho jiného. V průběhu aktivního naslouchání bychom se měli ideálně zaměřit pouze na sdělovaný obsah. Pokud mentor není schopen aktivního naslouchání, pak taková insuficience vede u druhé strany k rozvoji ponížení nebo třeba demotivace. Takové faktory se pak negativně projevují na schopnosti spolupráce a na mezilidských vztazích obecně. (Kerpen, 2017, s. 68)

3.2 Efektivní komunikace

Základ efektivní komunikace můžeme hledat především v tom, jakým způsobem zaujmout posluchače čili vést komunikaci takovým způsobem, který bude druhou stranu bavit. Zároveň bychom se měli vyvarovat dlouhým monologům a přenechat určitou část rozhovoru i druhé straně, aby se i ona mohla aktivně zapojit. Dále bychom se vždy měli snažit vést komunikaci věcně. Především příliš neodbíhat od původně nastoleného tématu. K tomu, abychom bezpečně rozpoznali, zdali se nám podařilo posluchače zaujmout a naše komunikace je tedy efektivní, je záhodno si vybudovat smysl pro identifikaci sociálních signálů, čehož docílíme tím, že druhému budeme plně věnovat naši pozornost.

Tabulka 1 – Pozitivní a negativní sociální signály (Fontana, 2017, s. 57-73)

NEGATIVNÍ SOCIÁLNÍ SIGNÁLY	POZITIVNÍ SOCIÁLNÍ SIGNÁLY
vrtění se	aktivní oční kontakt
přehnané vzdychání	povzbudivé kývání hlavou
pohled na hodinky	otevřená gesta
pokašlávání	
opakované pokusy o přerušování konverzace	

Tyto signály bychom neměli brát na lehkou váhu, jelikož jejich ignorováním bychom mohli docílit až toho, že druhá strana ztratí zájem o komunikaci nejenom pro chvíli současnou, nýbrž i budoucí. Takový stav věci může vést k velmi podstatnému narušení našeho vybudovaného vztahu, což je pak zejména v případě vztahu mentor-mentee považováno za kritické. (Fontana, 2017, s. 57-73).

3.3 Komunikace a stres

I samotná komunikace může za určitých předpokladů sama představovat stresor, tj. spouštěč stresu, zároveň komunikace jako proces je stresem výrazně ovlivněna. Dle MUDr. Kateřiny Kapounkové a MUDr. Zdeňka Pospíšila (2013) představuje stres soubor nepříznivých vlivů na

organismus, ať už krátkodobě, či dlouhodobě působících. Výrazný stresor představuje dysfunkční, či jinak narušená komunikace. S problematikou praktické výuky velmi úzce souvisí i výrazný stresor v podobě zahlcení ohromným množstvím informací, což je zejména pro studenta na odděleních, která jsou pro něj nová, zcela běžné. Tento stresor potencuje strach z neznámého prostředí. (Vybíral, 2009, s. 256-258)

3.4 Vztahy na pracovišti

Vztahy na pracovišti hrají velmi významnou roli a můžeme je rozdělit na dvě základní skupiny, které můžeme obohatit ještě o jednu skupinu nezapadající ani do jedné ze skupin základních. Mezi základní skupiny vztahů řadíme formální a neformální vztahy, které doplňujeme ještě o vztahy reálné. Dále je záhodno, abychom správně rozlišovali určité pojmy úzce související s problematikou vztahů na pracovišti. Slovo skupina lze nejlépe definovat jako blíže nespecifikovaný shluk či uskupení zaměstnanců na blíže nespecifikovaném pracovišti. Oproti tomu kolektiv je uskupení lidí, které je ovšem specifikováno určitou strukturou a každý participant má svoji přesně definovanou roli. (Bednář, 2013, s. 17-19)

3.5 Komunita

Komunita je specifický stav uskupení lidí, který vzniká tam, kde tito lidé, její členové spolu sdílejí velký podíl času, společné hodnoty, společné zdroje a z velké části také společné vztahy s vnějším světem. Z této definice nám vyplývá, že komunitou se může velmi lehce stát pracovní kolektiv, základním předpokladem ovšem zůstává, že jednotliví zaměstnanci spolu musí trávit značnou část svého času. Můžeme tedy tvrdit, že v menších komunitách, často o velikosti malé sociální skupiny, vzniká komunita mnohem snáze nežli v komunitách rozměrných. Zajímavým jevem objevujícím se v komunitě je přítomnost určitých pravidel vlastních pouze dané komunitě, které jsou nadsazena, ba mohou být dokonce v rozporu s pravidly formálními. Dále se setkáváme s fenoménem toho, že členové komunity disponují silnou sounáležitostí s ostatními členy. Tato sounáležitost značně převyšuje míru sounáležitosti s ostatními pracovníky. (Bednář a kol., s. 16-24)

4 KONFLIKT

Společnost obecně vnímá konflikt jako nežádoucí součást sociální interakce. Toto tvrzení však nelze označit za zcela správné, jelikož absence konfliktu vede ke stagnaci, která nás nikam neposouvá. Konflikt tedy můžeme chápat jako podnět vedoucí buď k revoluci, či evoluci. Hlavním determinantem toho, ke kterému z výše uvedených pojmů dojde, je přítomnost, či absence řešení konfliktu. Přehlížený, či chybně řešený konflikt může vést až k revoluci čili ke skokové a nestabilní změně. Naopak správně řešený konflikt vede k evoluci, kterou definujeme jako stabilní, žádoucí postupnou změnu. (Plamínek, 2012, s. 21-24)

4.1 Typy konfliktů

Základní dělení definuje 3 typy konfliktu, přičemž podstatu jednoho z nejužívanějšího způsobu dělení konfliktů můžeme nalézt ve skutečnosti, do jaké míry, či jakým způsobem se zapojují lidé.

- **Konflikt interpersonální**
 - Jak nám již název napovídá, tento typ konfliktu probíhá mezi jednotlivci, či mezi celými skupinami jednotlivců. Za klíčovou lze tedy označit přítomnost lidí. Jedná se o nejlépe viditelný typ, který by se, s trochou nadsázky, dal označit za definici většiny konfrontací, jíž v běžné komunikaci nazýváme konfliktem.
- **Konflikt intrapersonální**
 - Tento typ konfliktu se odehrává uvnitř jednoho člověka čili v rámci psychiky určitého jedince, ovšem i tento konflikt může do značné míry ovlivnit naši sociální interakci, jelikož do této skupiny řadíme například konflikt rolí, který má schopnost výrazně ovlivnit naše chování.
- **Konflikt extrapersonální**
 - Zcela specifický typ konfliktu definovaný absencí přímé lidské interakce. Jako ilustraci tohoto typu můžeme využít sopečnou explozi, kdy horký sopečný obsah přichází do kontaktu s chladným prostředím (např. mořská voda). (Plamínek, 2012, s. 17).

4.2 Řešení konfliktu

Při definování tohoto termínu je nutné brát zřetel na fakt, že řešení konfliktu může označovat buď samotný proces nebo již výsledek takového procesu. V obou případech se přirozeně definice odlišuje. Hovoříme-li o řešení konfliktu jako o **procesu**, máme tím na mysli určitý sled aktivit, jichž za ideálního stavu vedou k deescalaci a k vyřešení konfliktu, co možná

nejpříjemnějším způsobem. Máme-li na mysli řešení problému jakožto **výsledek**, pak hovoříme o stavu, který se nachází na konci úspěšného procesu. (Plamínek, 2012, s. 18-19)

4.2.1 Spor a problém

V rámci interpersonálního konfliktu se můžeme setkat se dvěma jeho odlišnými podobami. V první řadě hovoříme o mezilidském konfliktu v podobě **sporu**, čímž máme na mysli situaci, kdy minimálně jedna strana usiluje o prosazení svého řešení nastalé situace. Oproti tomu, pokud hovoříme o konfliktu ve smyslu **problému**, pak převládá snaha obou stran o nalezení nejlepšího řešení, o tzv. **synergii**. Pokud bereme konflikt jako střet jisté teze a antiteze, tak v případě sporu vyhrává teze nad antitezí se všemi svými klady, nýbrž i se všemi zápory. V případě problému vzejde z konfrontace původní teze a antiteze zcela nová teze, která kombinuje klady obou původních zdrojů. (Plamínek, 2016, s. 82-84)

5 VÝZKUMNÁ (PRAKTICKÁ) ČÁST

Praktická část se zaměřuje především na postoje studentů programu Zdravotnické záchranářství k praktické výuce probíhající na rozdílných odděleních nemocničních zařízení. Zvláštní důraz je pak kladen na mentoring, který se v podobě Stínování podařilo implementovat i na Fakultu zdravotnických studií Univerzity Pardubice.

Cíle výzkumné části:

- Popsat specifika interpersonální komunikace mezi nelékařskými zdravotnickými pracovníky se zaměřením na komunikaci v dyadickém vztahu mentora a studenta.
- Zjistit postoje studentů programu ZZ k výkonu praxe ve formě mentoringu.
- Definovat problematiku mezilidského konfliktu na pracovišti a jeho spouštěče.

5.1 Metodika výzkumné (praktické) části

Pro výzkumnou část mé bakalářské práce byl zvolen jako nejvíce vhodný a přínosný kvalitativní výzkum, který Creswell (1998) definuje tímto způsobem: *Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.*

Sběr dat se uskutečnil za využití polostrukturovaných rozhovorů. Tento styl vedení rozhovoru se vyznačuje přítomností neopominutelných témat, která jsou dále rozvedena otázkami zcela zásadními pro směřování k jádru rozhovoru. Pořadí otázek a témat je však flexibilní a výzkumník může toto pořadí libovolně měnit v závislosti na průběhu rozhovoru. Toto jádro rozhovoru se pak dále rozšiřuje o doplňkové otázky, které mohou vzejít přímo z odpovědi respondenta a slouží především k rozšíření daného záměru, zároveň mohou posloužit i k lepšímu pochopení probírané problematiky. Jelikož se jedná o poměrně náročný způsob získávání dat, je vhodné využít osnovu, která napomáhá tomu, abychom nezapomněli na žádné téma a udržuje nás stále v kontaktu s osnovou našeho rozhovoru. Za přípustné se považuje i užití hovorového jazyka, což může napomoci ke srozumitelné formulaci otázek a tím k validnějším odpovědím respondentů. (Mišovič, 2019, s. 80)

Hlavní témata rozhovoru využitého v této práci vychází především ze stanovených výzkumných otázek, tudíž jako hlavní témata byla zvolena tato:

- zkušenosti a konfliktní situace na praxích

- komunikace a interakce mezi studenty a nelékařským zdravotnickým personálem
- zkušenosti a pohled studentů ZZ na mentorské praxe

Každý rozhovor byl započat tzv. vstupními otázkami, které souvisejí s výzkumnými otázkami pouze okrajově. Jejich význam spočívá především v rozproudění rozhovoru, navození uvolněné a přátelské atmosféry. Mnohdy se tento typ otázek označuje termínem icebreakers. (Mišovič, 2019, s. 89).

První vstupní otázkou, která byla stejná pro všechny respondenty bez rozdílů, byla otázka, jejíž znění bylo následující: „**Máš nějakou zajímavou nebo třeba zábavnou vzpomínku z praxí, o kterou by ses rád podělil?**“

5.2 Charakteristika výzkumného souboru

Za respondenty byli zvoleni studenti oboru Zdravotnické záchrannářství. Všichni respondenti navštěvovali prezenční typ studia. Celkem se do výzkumu zapojilo 7 respondentů. Konkrétně se jedná o 2 ženy a 5 mužů. Respondenti byli osloveni na základě kvótního výběru. Jako kvótní znaky definující tento výběr byly zvoleny tyto předpoklady:

- Respondent je studentem studijního programu Zdravotnické záchrannářství.
- Student má splněnou praktickou výuku v minimálním rozsahu 1560 h. (řádně ukončený 5. semestr).
- Student disponuje zkušeností s mentoringem v minimálním rozsahu 40 hodin (týden mentorované praxe).

Do výzkumu se respondenti zařadili pouze tehdy, pokud souhlasili s tím, že jejich anonymizované názory budou uveřejněny v mé bakalářské práci.

5.3 Sběr dat

Samotný proces sběru dat započal pilotním testovým rozhovorem, který se uskutečnil začátkem roku 2023. Na základě tohoto rozhovoru byly některé otázky přeformulovány tak, aby jim respondenti lépe rozuměli. Otázka týkající se syndromu vyhoření u studentů byla po konzultaci s vedoucí práce zcela vypuštěna. Rozhovor s posledním respondentem se uskutečnil v březnu téhož roku. Samotným rozhovorům vždy předcházelo vyrozumění o účelu výzkumu, seznámení s pravidly a zákonitostmi polostrukturovaného rozhovoru a ujištění o naprosté anonymitě a dobrovolnosti účasti. Rozhovory probíhaly v prostředí MS Teams, tudíž online. Nahrávání zvukových záznamů probíhalo přes mobilní telefon v reálném čase, především proto, aby se záznam nemusel ukládat na virtuální Cloud. Tím došlo k eliminaci rizika úniku citlivých informací získaných od respondentů. Online setkání byla upřednostněna, jelikož osobní setkání

se ukázala jako velmi komplikovaně uskutečnitelná vzhledem k časové vytíženosti studentů během tehdy probíhajících praxí. Rozhovory se vyznačují rozdílnými délkami. Nejdelší z rozhovorů zabral téměř 36 minut, oproti tomu ten nejkratší trval pouhých 18 minut. Délky jednotlivých rozhovorů zobrazuje následující tabulka.

Tabulka 2 – Přehled trvání jednotlivých rozhovorů

R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
27 minut	29 minut	23 minut	32 minut	18 minut	21 minut	35 minut

5.4 Analýza získaných dat

Nahrané rozhovory byly následně přepsány do písemné podoby za pomoci aplikace Word společnosti Microsoft. Zvolenou metodou se stala doslovná transkripce, což značí převod mluveného slova do psané podoby. Text může být převeden do spisovné češtiny a tím zbaven chyb ve větné skladbě či slov vycházejících z dialektu (Hendl, 2005, s. 208). V rámci mé bakalářské práce bylo ovšem od toho procesu upuštěno a rozhovory byly ponechány v původní podobě.

V rámci odhalení témat ukrývajících se v rozhovorech se jako nejvhodnější technika ukázalo otevřené kódování. Výsledkem je seznam jednotlivých oblastí kódů, z nichž každá je tvořena rozdílnými kódy. Celkem bylo v mé práci stanoveno 14 kódů, které jsou rozděleny do 4 oblastí viz tabulka č.3. (Hendl, 2005, s. 247)

Tabulka 3- Oblasti kódů

OBLASTI KÓDŮ	KÓDY
Spolupráce mentora a studenta (Mentor jako osobnost)	Vedení mentora
	Přístup mentora ke studentovi
	Vnímání mentora jeho kolegy
	Celkový dojem mentorované praxe
Zkušenosti s průběhem praxí (Praxe)	Mentori mimo mentoring
	Přehlížení studentů
	Frustrace
Komunikace	Zpětná vazba
	Uvedení do kolektivu
	Konflikt
	Interakce
Postoje studentů	Studenty preferovaný mentor

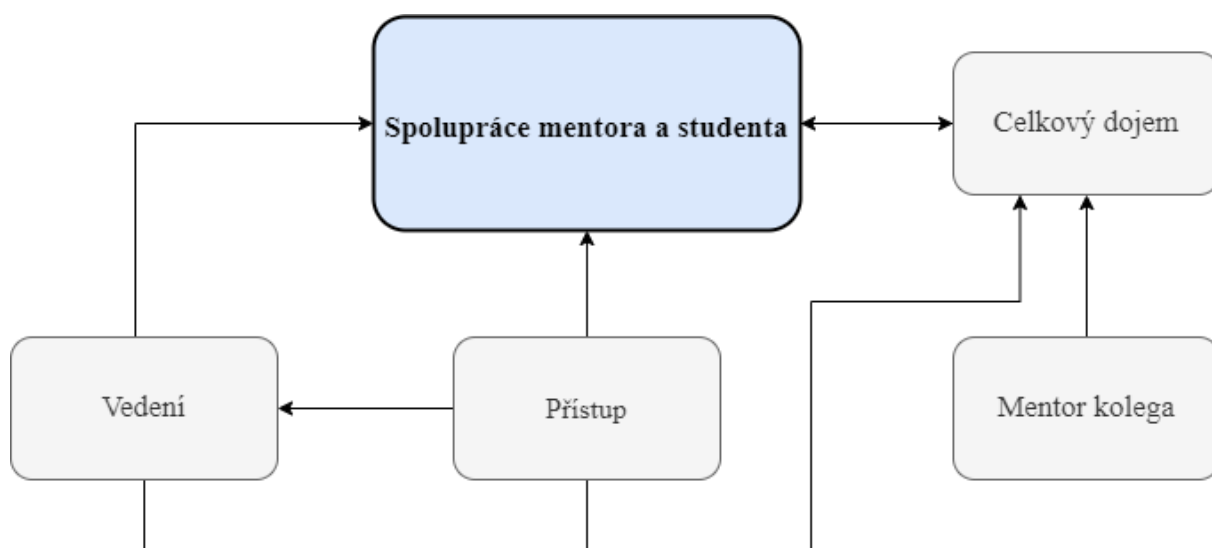
	Co zlepšit
	Oblíbené místo výkonu praxe

5.5 Interpretace získaných dat

Následující kapitoly a podkapitoly se věnují představení jednotlivé oblasti kódů plynoucích z otevřeného kódování. Jednotlivé kódy jsou podloženy přímými citacemi jednotlivých respondentů. Pro dosažení lepší přehlednosti a usnadnění orientace ve stanovených kódech byly vytvořeny diagramy, které zároveň naznačují souvislosti jednotlivých kódů.

5.5.1 Spolupráce mentora a studenta

Tato oblast se zaměřuje především na problematiku dyadického vztahu mezi mentorem a studentem a daných specifik, který tento vztah přináší. Informace byly získávány pouze od respondentů, kteří mají zkušenosti s mentorským stylem vedení praxe v rámci projektu Stínování. Tato oblast obsahuje čtyři kódy. Záhodno je jistě upozornit na blízkou provázanost kódů přístup a vedení, jelikož zvolený přístup mentora do značné míry ovlivňuje to, jakým způsobem vede menteeho během praxe.



Obrázek 1- Mapa kódů (Spolupráce mentora a studenta)

5.5.1.1 Vedení

Způsob, jakým mentor vede studenta, je přirozeně zcela individuální, přesto se dle rozhovorů dozvídáme, že u značné části respondentů probíhá vedení tím způsobem, že vykonávají práci daného mentora za něj, ať už za jeho přítomnosti, či nikoliv. Respondent č. 2 uvádí zkušenost se situací, kdy funkci mentora zastává vrchní nebo staniční sestra. Obdobnou situaci zmiňuje i respondent č. 7, který takovou zkušenost, ačkoliv ji nenazývá mentorovanou praxí, hodnotí

jako nejlepší praxi vůbec. Respondent č. 7 na druhou stranu uvádí, že mentorský způsob mu nevyhovuje, jelikož nemůže projevit svoji kreativitu a iniciativu, ale pouze slepě plní příkazy, popř. následuje svého mentora.

R1: „*Ta první se od té druhé docela lišila. V té první, jelikož to byla moje první praxe úplně, tak ta mentorka se mi hodně věnovala a při té druhé praxi, už víceméně, jsem si tak jako fungovala sama nebo s někým jiným, tam to už byl jenom takovej dohled.*“

R2: „*Já jsem vždycky jako mentora vyfásla staniční nebo vrchní, takže ty na mě moc času neměly, takže většinou právě mě přehodili na nějakou jinou sestru.*“

R3: „*Když máš mentora, tak v podstatě, v uvozovkách, jenom chodíš za pr*elí, takže kam jde on, tam jdeš ty a naopak.*“

R4: „*Ona mě neustále zapojovala, ona právě mi i říkala, že ať to neberu nějak zle, ale že prostě bude po mně chtít, abych pracoval. Jo? Takže se jako nestalo, že bych si odpočinul. Jo? Jasně, když jsem se šel najíst, jako v pohodě, ale že bych někde stál a jako koukal, jak ona něco dělá? Ne. Když jsem tam byl já, tak jsem to dělal já. Prostě jsem dělal víceméně všechno za ní a já jsem jí za to hrozně vděčný, že tento přístup měla.*“

R5: „*Oba dva mentoři, co jsem měl, tak mě jako fakt vedli. Že jo? Že prostě jsem přesně, jak to asi má bejt, že prostě jsem pak dělal tu jejich práci.*“

R6: „*On ten člověk, kterej tě má na starosti, tak ti vlastně přesně říká, co vlastně děláš.*“

R7: „*S tím mentorem uděláš si toho svýho pacienta jednoho a pak vlastně máš tam třeba velké prodlevy času, kdy nemáš co dělat.*“

„*...jednou z toho jsem mentoring neměl, to jsme měli vlastně jednu vrchní sestru, která vlastně nám rozdělovala... nás posílala mezi sestry a ty sestry nám rozdělovaly různý práce, to bylo asi nejlepší...*“

5.5.1.2 Přístup

Jedna z hlavních částí rozhovoru se zaměřuje na přístup mentora ke studentovi a k mentorskému vedení celkově, z čehož pak plyne i vzájemný vztah mezi studentem a mentorem. Z pohledu respondenta č. 5 a 7 se přístup jevil jako nevhodný. Tito respondenti zmiňují zkušenosti s demotivací k budoucímu výkonu povolání, či nevhodné chování mentora ve smyslu nadřazeného chování a projevování despektu. Pokud hovoříme

o zkušenosti respondenta č. 7, pak se setkáváme s chováním, které by se dalo již označit za ponižování. Oproti tomu respondent č. 6 by vztah označil za kamarádský.

R1: „Když jsme vlastně za ty první tři týdny praxe v tom mentoringu zjistili, že jsem si ten den nebo za ty tři tejdny nepíchla žádnou flexilu, tak se teda ta paní mentorka rozhodla, že si to zkusím na ní, takže byla ochotná podstoupit za riziko a nechala mě to vyzkoušet na sobě za zamčenýma dveřma v sesterně.“

R2: „Já jsem se teda jakoby ještě párkrát sešla s tou mentorkou, s tou staniční kvůli tý zkoušce, abych si to tam jako znova prošla, že mě dala možnost, abych si zopakovala vlastně kde, co všechno je a zkusila mi... nebo vlastně mně řekla, ať si zkusím ještě předat. Vlastně jsem si udělala takovou zkoušku nanečisto.“

R3: „Pak za ním jako fakt se nebojím přijít, když něco potřebuju, klidně i třikrát za den, jako v podstatě kvůli stejné věci, jemu to nevadí. To si myslím, že by tak mělo být.“

R4: „Byl to mentor, který se o mě zajímal. Zajímal se o to, co mě zajímá, chtěl mě poznat a poznal mě. Já jsem poznal jeho, věděl jsem o něm spoustu věcí a on věděl spoustu věcí o mně. Věděl, co mi vyhovuje, jaký je můj názor na spoustu věcí a tím, jak jsme se poznali, tak nám zkrátka ta práce šla pěkně od rukou. Měli jsme na sebe telefony, mohli jsme se domlouvat na tom, v kolik mám přijít na směnu nebo jestli mám třeba přijít o něco později nebo jestli mám třeba přijít dřív nebo jestli mám přijít jiný den, že zrovna ten den, který jsme byli domluvení, tak žádný extra zajímavý výkon se nekoná, třeba další den se něco zajímavého konalo, takže prostě jsme to operativně řešili.“

R5: „Já si pamatuju, že jsem jako fakt jednou prostě jsem si říkal: No tak jako tohle to já nepřežiju prostě jako celej... celej život dělat tady tu práci, když jsem jako tam najednou po prostě po pár dnech kibicování na tý JIPce, kde prostě jako fakt... tam to bylo jenom o tom že mi vytykala... vytykala jako jakýkoliv krok, který jsem udělal.“

R6: „Tak já bych to popsal, možná kamarádství, přátelství možná. A jste si vlastně jako bližší ale s tím člověkem. Že jo? Než když je to nějaký k tobě vlastně hozený člověk, co tam pracuje.“

R7: „Ona jako učitelka, tak měla jakoby velký nároky na toho studenta a kolikrát se v tom i vyžívala no, že nemám zkušenosti a honila si na tom ego. Kolikrát no, že nevím, že mě kolikrát shazovala no, že jsem to cítil, před pacientama.“

5.5.1.3 Mentor kolega

Dle provedených rozhovorů vychází najevo, že mentoři bývají v kolektivu oblíbení, většinou se jedná o zkušené sestry. Respondent č. 2 a 4 spojují postavu mentora s určitou úctou v kolektivu. Za zmínku jistě také stojí blízká souvislost mezi přístupem mentora ke studentovi (kap. 5.5.1.3) a vnímáním mentora mezi kolegy, jelikož respondenti č. 5 a 7, kteří označili přístup mentora jako nevhodný, zároveň udávají, že vztah mentora a jeho kolegů rovněž nebyl ideální.

R1: „Byla taková ta... že ji brali jako tu zkušenější rozhodně, a že ji měli rádi a tím pádem, když měli rádi ji, tak docela brali i mě, že si se mnou povídali.“

„V tom druhém kolektivu si myslím, že tady sestřička taky patřila určitě k těm zkušenějším podle toho, jak se bavila s ostatními i se staniční. Ta tam prostě byla dlouhou dobu a už jako o tom oddělení věděla samozřejmě to, co potřebovala k té své práci.“

R2: „No, tak jelikož to byla ta staniční vždycky, tak si ji vážili... Většinou... no vždycky vlastně. Vzhlíželi k ní.“

R3: „Byl spíš jako oblíbenej než než neoblíbenej.“

R4: „No většinou to byly sestry vzdělané a zkušené a okolím byly nebo respektive spolupracovníky... ty spolupracovníci si jich většinou vážili... a vážili si jich a měli asi i respekt. Bych to tak viděl, což je podle mě taky důležité, když třeba ten mentor potřebuje svého studenta někam protlačit, aby mu něco ukázal, tak musí mít respekt u těch lidí.“

R5: „Tak ten druhej, tak to bylo jako fakt zajímavý, že ten neštvál jenom mě, ale štvál tam asi jako úplně všechny, že ten byl právě, přesně, že to byl jako mentor, kterej byl strašně... strašnej puntičkář a musel mít všechno srovnaný a všechno právě bez chyby.“

„To ten ten druhej (první v pořadí zmiňovaný) to si moc ne to... to bylo jako asi v pohodě. Tam to bylo jako normální.“

R6: „Tak já jsem měl konkrétně dva mentory, teda ty byly v kolektivu vnímání jako oblíbení. Si myslím, že jako tam se všema byly za dobře většinou. A oblíbení, no, si myslím.“

R7: „No tak hlavně na tom oddělení byly jakoby rozdělený na dva tábory ty sestřičky a my... Samy mně pak ty sestřičky říkaly, že si z toho nemám nic dělat, když mě třeba seřvala, že ta mentorka je náladová, ale že už jsou prostě na ní takhle zvyklí, a že to prostě musím překousnout no.“

5.5.1.4 Celkový dojem

Faktorů, které ovlivňují celkový dojem existuje samozřejmě mnoho a každý respondent je samozřejmě jedinečnou osobností. V globálu však respondenti hodnotili mentorované praxe kladně. Respondent č. 2 například uvádí, že se díky mentoringu dostal k zajímavým výkonům. Respondent č. 4 zmiňuje především problematiku zapojení do práce a také její rozmanitost. Rozporuplnou zkušenost uvádí respondent č. 7, tato zkušenost však pramení z nevhodného vztahu tohoto respondenta a jeho mentora. Zajímavý je také názor respondenta č. 6, který mentorovanou praxi hodnotí jako nejlepší praxi, zároveň však poukazuje na určitou nesamostatnost, která je s tímto stylem praxe spojená.

R1: *„Byla přizpůsobená tomu, že jsem opravdu jako začátečník absolutní, ...“*

„... Bylo mi věnováno hodně času, což jako do teďka si toho moc vážím.“

R2: *„Já jsem byla s mentoringem naprosto spokojená.“*

„No... vlastně, když jsem byla s mentorem, tak bylo předání a já jsem šla potom hned s mentorem jako dělat nebo s mentorkou dělat všechno, co měla jako na práci ona a koukala na mě, dělala jsem toho myslím i víc a pak jsem se dostala jako k nějakým zajímavějším výkonům.“

R3: *„Tam jako si stěžovat nemůžu, ten byl v akci jako výbornej a domluva parádní, ukázal všechno.“*

R4: *„Mentoring? Mentoring je za mě věc, která je naprosto skvělá, protože se tam přesně... respektive během mentoringu se v ideálním případě nemůže stát, že se člověk cítí přehlížený, nevyužitý, protože zkrátka má přesně danou práci, má přesně danou sestru nebo jakéhokoliv jiného pracovníka, který ho má na starosti a nikdy se nemůže stát, že by tam ten student byl a nic si nevyzkoušel, což se na běžných praxích stane, že tam prostě čtrnáct dnů stelete postele. Jo?“*

R5: *„Cítil jsem se líp díky tomu, že jsem právě nemusel za někým jít a ptát se ho.“*

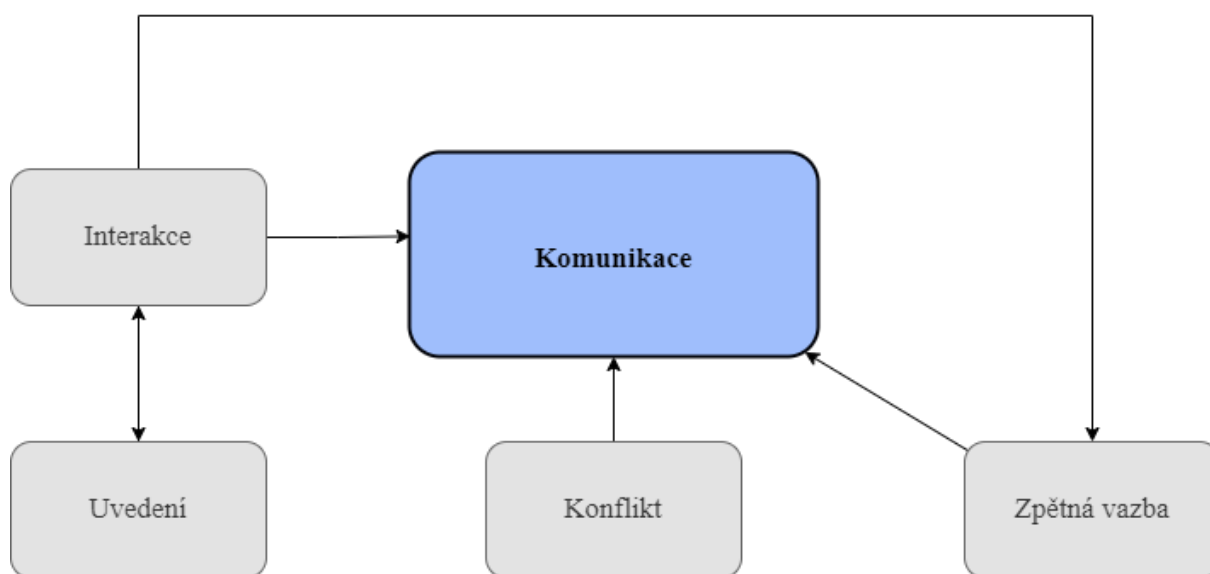
R6: *„Tak jsem dostal mentorku, která byla úplně jako... byla to studentka. Bylo to tuším rok, co teďka byla v tý službě. Vlastně jako ještě byla vlastně po tý škole čerstvě. Že jo? A tím pádem měla pochopení, byla úplně v pohodě. Za mě to byla taková asi nejlepší praxe reálně.“*

„A když pod tím mentorem jakoby na druhou stranu, jako máš, co dělat. Víš přesně co, ale zároveň seš vlastně až taková jako ovečka, co vlastně chodí. Že jo? A to... A plní ty úkoly.“

R7: „Nevím, bylo to prostě jak počasí, chvilka to bylo super a pak prostě, když přišla nějaká stresová situace, kterou chtěla mít rychle odbytou, tak prostě nebrala na mě zřetel. Byla až na mě jakoby, řeknu to, hnusná a nepracovalo se mi vůbec dobře no.“

5.5.2 Komunikace

Tato oblast zahrnuje jak poznatky z praxe běžné, tak i praxe mentorované, značná část respondentů se zde snaží o porovnání těchto odlišných stylů. Ovšem převážně je důraz kladen na komunikace mezi studenty a ostatními NLZP. Samotná oblast komunikace je definována čtyřmi dílčími kódy.



Obrázek 2- Mapa kódů (Komunikace)

5.5.2.1 Interakce

Respondenti byli dotazováni ohledně toho, jak se domlouvali v průběhu dne se svými mentory na participaci, popřípadě jak s nimi jejich mentor komunikoval. Pevně se setkáme s pozitivními ohlasy. Respondenti vyzdvihují především ochotu jednotlivých mentorů i ostatních zaměstnanců. Pouze respondent č. 5 udává negativní zkušenost, která vychází především z nadměrných požadavků mentora a jeho přehnaného perfekcionismu a s tím spojeným očekáváním, která dle respondenta č. 5 zcela neodpovídala jeho zkušenostem, jelikož se jednalo o jeho první praktickou zkušenost se zdravotnickým zařízením. Respondent č. 7 sice také udává negativní zkušenost, ovšem zde došlo k nápravě po vzájemném dialogu.

R1: „Tam to probíhalo tak, že pokud jsme šli něco dělat, tak před dveřmi jsme si tak jako řekli, jak se bude postupovat, co mám dělat a byla u všeho se mnou ta moje mentorka.“

R2: „Byla tam skvělá staniční, která vždycky věděla a když věděla, že se něco děje, něco zajímavého, co by mě mohlo jako... Jsem se nějak u toho mohla přiučít, tak řekla vždycky: *Všeho nechte a pojdte se na to podívat, pojdte si to vyzkoušet.*“

R3: „V podstatě tak, že cokoliv ti není jasný, tak se zeptej. Všechno ukážeme, není problém. Tak si myslím, že by to asi jako mělo fungovat.“

R4: „Nic nebyl problém. Všechno mi bylo vysvětleno, několikrát klidně. Nikdy jsem se nesetkal s tím, že by se na moji adresu vyjádřil nějak podrážděně nebo mi odmítl něco vysvětlit nebo mi řekl, že na mě nemá čas, ačkoliv byl velmi časově vytížen.“

R5: „Ten jako byl ze začátku úplně suprovej, že to prostě dokonce... jsem jakože.... že jo, že nějak mi myslím... že jsme se jako fakt spřátelili, že jsme si prostě jako padli do toho... ale potom každým dnem, tak mi začal vytykat víc a víc věci, to bylo takový... jakože nemá vůbec jako pochopení pro to, že prostě, že to byla moje úplně první praxe, takže nemá ani pochopení jako, protože prostě jsem jako z gymplu a že nemám základy jako ty zdravky a pak, jako, si pamatuju, že prostě to bylo úplně ty poslední dny, že už jsme si fakt jako lezli na to... že on cokoliv co řekl, tak já prostě jsem jako udělal jako jo... „Jako dobře. Tak si jako řekni svůj názor.“ nebo „Jako jo, nezajímá mě to vlastně už ve finále.“

R6: „Dáš... dá ti vaše... svůj telefon, ať mu zavoláš, dohodneš se s ním. Že jo? Na tom, kolik a kdy budeš chodit.“

R7: „Ptala se mě, jako kde je problém, co se mně jako nelíbilo, tak jsem jí říkal, že ta prostě... jí ta komunikace, jak se mnou mluví před tím pacientem a naštěstí uznala pak, že to jako přehnala, sama říkala, že toho měla hodně, že prostě pracovala ve stresu, že to chtěla mít co nejrychleji hotový a takhle.“

5.5.2.2 Poskytnutá zpětná vazba

V této oblasti byli respondenti dotazováni na to, zdali dostávali zpětnou vazbu na mentorovaných praxích, jakou formou, popřípadě jestli jim jednotliví mentoři sdělili hodnocení jejich práce z očí do očí v rámci osobního setkání. Dle poskytnutých odpovědí se nabízí, že úroveň zpětné vazby byla respondenty hodnocena jako nedostačující. Respondenti poukazují na to, že zpětnou vazbou je jim pouze vyplnění portfolia a slovní zpětná vazba zcela chyběla. (respondent č. 2, 3, 5, 7). Respondenti č. 4 a 6 uvádí, že zpětná vazba proběhla dle jejich očekávání formou konstruktivní kritiky.

R1: *No, myslím, že v tý mentorský praxi je to tak, že tam o tobě věděj ty lidi a kontrolujou tě, protože, když to tak vezmu, tak za tebe přebírají zodpovědnost, to znamená, ta zpětná vazba se tam spíš nabízí.*

„... myslím, že jestli jsem třeba něco neudělala dobře, tak mi třeba řekla, že to mám udělat třeba tak a tak.“

R2: *„Nechala jsem si potvrdit portfolio a pak už jsem tam jako nikdy nešla.“*

R3: *„Myslím, že zpětná vazba spíš jako nefungovala.“*

R4: *„Každopádně během mentoringu jsem se setkal s tím, že ta zpětná vazba proběhla a pokud zpětná vazba proběhne formou konstruktivní kritiky, tak s tím nemám problém.“*

R5: *„To se mi asi nikdy nestalo.“*

R6: *„Tak většinou je to člověk... nebo probíhá ta zpětná vazba, určitě. Pokud tam strávíš nějaký čas a většinou to je teda ten člověk, co s tebou stráví nejvíc času a řekne ti nějaký názor na to, jak si tam pracoval, jak ti to šlo a takhle. No není... taky bych neřekl, že to je třeba jenom vrchní nebo staniční. Je to většinou ten člověk, se kterým jsem byl nejvíc.“*

R7: *„Tak co se týče toho vyplnění toho portfolio, kdy mě vlastně oznámkovala jak ve škole, tak jinačí jako zpětnou vazbu nemám od ní nebo těch mentorů.“*

5.5.2.3 Přijetí do kolektivu

Přijetí do kolektivu a jeho celková atmosféra jsou bezesporu velmi důležitou součástí procesu získávání zkušeností a dovedností pro studenty. S výjimkou respondenta č. 7 uvádějí všichni respondenti alespoň jednu zkušenost s tím, že se necítili jako součást týmu a cítili se v kolektivu navíc, respondentka č. 2 se přirovnává ke kouli na noze, což je příměr, který zaslechla přímo od jedné ze sester. Respondent č. 1 vidí příčinu v tom, že studenti tráví na oddělení pouze omezený čas, během kterého se člověk nemůže dostatečně kvalitně začlenit. Při pročítání rozhovorů se setkáváme i s názorem, že přijetí do kolektivu probíhá mnohem lépe na pracovištích ZZS nežli na odděleních v nemocnicích.

R1: *„Málokdy se cejtíš, že seš jako součást týmu. Což na druhou stranu, během tří tejdnu, chápu absolutně, ale některý ty lidi ti to dají najevo.“*

R2: *„Většinou jsem si přišla spíš jako koule na noze nebo jako na obtíž. Prostě někdo navíc, kdo se furt ptá, jestli není něco potřeba udělat. To bylo spíš v tý nemocnici. Na těch záchrankách mě většinou brali jako člena týmu nebo prostě jako někoho, koho tam mají s sebou, ne navíc.“*

R3: „*Tam se to taky strašně lišilo podle oddělení, někde si tě vzala vrchní, v podstatě tě vzala na nějakou tu sesternu, kde tě trošku jako představila a uvedla že jsi teda jako student záchranář, a že se tam jako budeš nějakou dobu pohybovat a někde v podstatě, kde jako tohle vůbec nebylo, vlastně nebylo vůbec nic a ty tam potom stojíš bokem.*“

R4: „*To je trochu složitá otázka. Je to hodně rozdílné, oddělení od oddělení. Zažil jsem, jak příjemné uvedení na pracoviště, věcné, tak i uvedení na pracoviště, které prakticky nijak neproběhlo. Zkrátka jsem nebyl nikým představen, prostě jsem tam byl vhozen, mnohdy se o mně třeba ani nevědělo.*“

„*Pokud se člověk snaží a pracuje a jeho práce nepřiděluje práci spíš ostatním, tak je většinou kladně přijat, ovšem ne vždy to může ovlivnit a někdy zkrátka narazí na oddělení nebo na lidi, kteří s ním nemají vůbec zájem spolupracovat a pak je to náročné.*“

R5: „*Na záchrance to bylo většinou, že jo, vždycky, že tam prostě někdo, i když taky je pravda, že někdy nějaký, když tam byly jako ty starší lidi, tak ty o mě úplně jako nějak nejevili zájem a třeba až ten druhý den, co jsem tam byl, tak mi vlastně to tam ukázali celý, jako co kde je, ale tam jako většinou jsem neviděl problém, ale v tý nemocnici, tam mi spíš přišlo, že jako, jak se tam ty studenti často, jako, střídají, tak že už je to prostě nebavilo, takže prostě nikomu nic moc neukazovali, no.*“

R6: „*Je tam hodně, podle mě, faktor toho, jestli jsou na ty studenty, na tom oddělení zvyklí anebo nejsou. Že jo? Pokud jsou zvyklí, tak jsou jakoby na to naučený nějak, jak se vlastně k těm studentům chovat a tím pádem ti toho ještě víc vysvětlej. Že jo? A takhle. Ale pokud tam je to nějaký oddělení, třeba psychiatrie nebo takhle, tak tam ty studenty vlastně obecně moc nemaj. Že jo? Tím pádem se k tobě, ne, že chovaj špatně, to bych neřekl, ale prostě je tam vidět jako nějaká, prostě nepřipravenost z jejich strany, že vlastně ti to tolik nevysvětlej a takhle no.*“

R7: „*Tak když tam přijdu, tak nejdřív se představím sám vlastně, aby sestřičky věděly a pak si mě vlastně vezme vrchní sestra nebo ta staniční sestra, která mi vlastně všechno ukáže, vysvětlí a seznámí mě ještě dalšímu personálu.*“

„*Prostě vědej, že jsem student, že taky prostě začínali, že dost toho nevím a snaží se mi pomoci no, aby mně praxi udělali co nejpříjemnější no, když to takhle charakterizují.*“

5.5.2.4 Konflikt

Během praktické výuky se člověk mnohokrát ocitne ve stresové situaci. Takové situace pak mohou vést ke vzniku konfliktu. Žádný z respondentů neuvádí konfliktní situaci související

s jeho prací jako takovou. Konflikty zmiňované respondenty č. 2, 3, 7 úzce souvisí spíše s nedorozuměním, či jinou chybou v komunikaci. Respondent č. 4 udává, že se do konfliktní situace dostal vícekrát, ovšem zároveň uvádí, že si byl svých chyb vědom a byl ochoten za ně nést následky. Respondenti č. 1, 5, 6 uvádí, že se s konfliktem vůbec nesetkali, vysvětlení tohoto jevu hledá respondent č. 5 především v tom, že studentova role je submisivní, tudíž on se podřídí a konfliktní situaci tím předejde.

R1: „*No konflikt, jako, že bych se s někým já pohádala, tak to se mi nestalo.*“

„*Já většinou jako zastrčím ty uši a když vím, že jsem student na praxi, tak já se s nikým ani hádat nebudu. Jako to, že na mě je někdo někdy nepřijemnej, to jako jasný, to člověk už jako musí brát, že na tý praxi se mu prostě přihodí.*“

R2: „*No tak jedinej ten konflikt, byl na záchrance, kdy jsem usnula teda na špatným pokoji. A mně to hlavně nikdo neřekl, já jsem vůbec nevěděla, kterej pokoj, kterej mně řekli, ať si zalezu dozadu. Jo? Když bylo hodnocení těch praxí, tak mně vlastně staniční řekla naprosto konstruktivní kritiku. Jo? Řekla mně, že tohle by si nikdy nedovolila a... ona nebyla jako zlá, neřekla mi to nějak jako fakt hnusně, ale v tu chvíli mi to přišlo jako hrozný provinění...*“

R3: „*Konflikt vyloženě ne, ale spíš takovou, jako řekl bych neadekvátní reakci.*“

„*No pacient evidentně zahleněnej, tak v rámci nějaký jako dobrý myšlenky a pomoci, jsme se nabídli, jestli máme odsát a bylo nám, ne úplně nějak hezky, naznačeno, že při každým výkonu, za náma nemůže stát nebo nějak jako v tom v tom smyslu. Asi bych to popsal prostě, jako v dobrý víře se nabídneš a pak ti tak nějak naznačí, že vlastně jako to v podstatně nezvládneš, že by stejně musela se angažovat, což si úplně nemyslím, že by byla pravda.*“

R4: „*Do konfliktu jsem se určitě dostal a ne jednou. Zkrátka na praxích jsou mnohdy stresové situace a do konfliktu se prostě člověk v nich dostane velice jednoduše. Každopádně jeho řešení vždycky probíhalo věcně a nemůžu říct, že bych s tím měl nějakou jako negativní zkušenost. Většinou, pokud jsem ten konflikt zavínil já, tak jsem si toho byl vědom, byl jsem připraven za to nést následky.*“

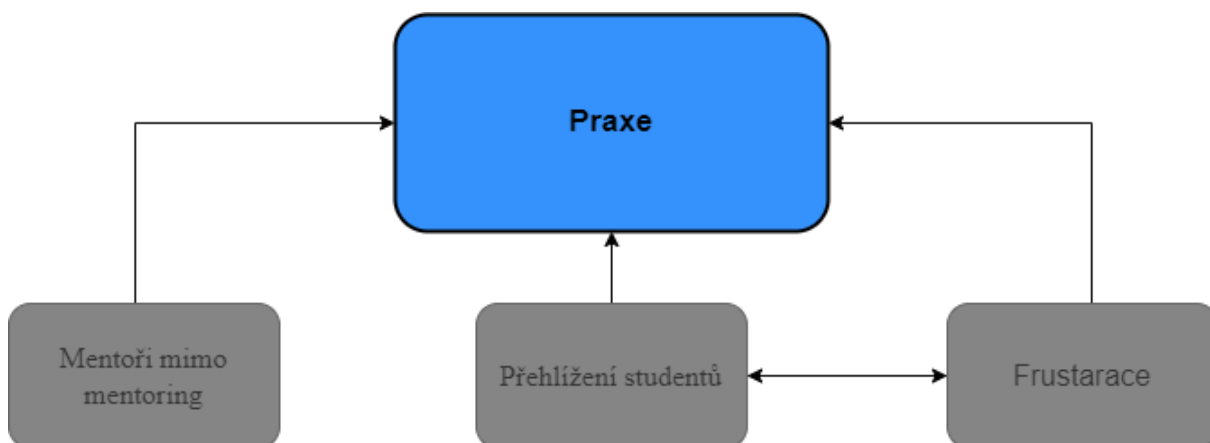
R5: „*Ne. Nene. To jako nikdy. Nikdy jako... kdyby to byl konflikt tak to ne.*“

R6: „*Já tam většinou jako takovýhle věci vůbec nevyhledávám, ani se jako nehádám. Já se prostě podřídím. Tam, nemá to cenu podle mě, ale i když se třeba chová jako nějak to... tak já to prostě nechám jedním uchem tam a druhým ven jo? A nechám to prostě bejt.*“

R7: „*Tak konflikt bych dal asi jak jsem byl s mentorem, kdy ke mně byl náladověj. No až moc. Tak to probíhalo tak že jsem si to pak teda vyřikali a pak jsme to smázli no.*“

5.5.3 Praxe

Tato oblast se zaměřuje především na problematiku vztahů mimo mentoring. Jelikož převážná část praktické výuky stále probíhá bez mentora, tak byla značná část rozhovoru věnována i této formě praxí, kdy je student na oddělení sám za sebe bez stanoveného mentora. Tato oblast je definována třemi jednotlivými kódy. Při analýze se podařilo objevit úzkou souvislost mezi kódy přehlížení studentů a frustrace.



Obrázek 3- Mapa kódů (Praxe)

5.5.3.1 Mentori mimo mentoring

Z vlastní zkušenosti vím, že jsem se mnohdy setkal s tím, že když mi na praxích nebyl přidělený žádný mentor, tak se obvykle našel někdo, kdo takovou funkci suploval. S podobnou zkušeností se setkali všichni respondenti s výjimkou respondenta č. 3, který uvádí, že není schopen takovou věc posoudit. Celkově je pak taková situace respondenty hodnocena pozitivně. Respondent č. 1 uvádí, že taková zkušenost byla velice milá, avšak zcela ojedinělá, oproti tomu respondent č. 5 uvádí, že se s takovým jevem setkal na vícero odděleních.

R1: „*On mě úplně bral fakt jako sobě rovnýho parťáka a ptal se mě normálně na reálný otázky, který pak zapisoval do dokumentace a víceméně se mnou jako konzultoval a bylo to strašně milý a bylo to skvělý, protože člověk si připadal, že je prostě důležitěj, ale to je výjimka no.*“

„... všechno mi krásně vysvětloval a ani se vůbec nade mě nepovyšoval.“

R2: „...staniční nebo vrchní. se kterou jsem se domluvila na praxích. A ona pak zašla za nějakou sestrou a řekla dneska budeš s touhle. Dneska budeš s tamtou. Bejvalo to většinou na JIPkách nebo na ARO.“

R3: „*To si myslím, že úplně nemůžu hodnotit, protože mentora jako fakt mentora jsem měl jenom jednou a ten teda jako byl výbornej.*“

R4: „*Setkal jsem se se spoustou lidí, kteří víceméně převzali mentorskou funkci na těch praxích, kde jsem byl. Zkrátka viděli studenta, který je právě přehlížený, jak ses mě na to ptal, tak se ho zkrátka ujali a začali ho provádět tím oddělením. Začali se mu věnovat a můžu říct, že těmto lidem jsem za to neuvěřitelně vděčný, ač jsem si s nimi třeba i nerozuměl lidsky.*“

R5: „*Jojo, určitě no, určitě. To zrovna i na tý... jako bylo to vidět na vícero oddělení, ale bylo to právě přesně, že takový milý překvapení.*“

R6: „*Tak většinou to byla jedna sestra. Já tam teda přišel. Že jo? Většinou jsem se viděl se staniční sestrou nebo s tou vrchní, která tam tomu velí a ta vlastně dala pokyn nějaký sestře, která teda tam pracuje, ať mě jakoby zaučí, ať mi to vysvětlí nějak. Třeba se mě potom vlastně ujmula a nejlíp potom tam se mnou strávila nějakých těch několik dní i a byla takovou moji vlastně mentorkou nebo jak to nazvat no. Když to šlo. Když to nešlo, když tam potom třeba nebyla, tak mě dala nějakou jinou sestru.*“

R7: „*Vlastně jsme byli přiděleni pod jednotlivý sestřičky, který nám vlastně celý týden, když jsme tam chodili, tak nás prostě řídily a říkaly nám co máme dělat, dohlíželi na nás a prostě se o nás staraly jako o vlastní.*“

5.5.3.2 Přehlížení studentů

Neefektivní využití studentů, je fenomén, se kterým uvádí zkušenost všichni respondenti dotazovaní v rámci rozhovorů zahrnutých do mé bakalářské práce. Takové zacházení se studenty velmi často přechází až k přehlížení, či ignorování jejich přítomnosti. Například respondent č. 1 uvádí, že takové chování ze strany personálu je „hrozně časté“. Obdobnou zkušenost uvádí i respondent č. 3 a 4, kteří uvádějí nezájem ze strany personálu o jejich osoby. Respondent č. 5 poukazuje na to, že jedinou činností, do které byl aktivně zapojen byly ranní hygieny. Zajímavý názor projevuje i respondent č. 2, ten zmiňuje zkušenost s tím, jak byl upřednostňovaný jiný student na jeho úkor.

R1: „*No tak určitě, stoprocentně. To je hrozně častý.*“

R2: „*Jo, hlavně, když byl se mnou na praxi (nejmenovaný student).*“

„Když jsme byli na chirurgický JIPce a byla tam sestřička, ke který jsem byla zrovna přidělená, ale byl tam se mnou (nejmenovaný student). No a prostě chlap v ženském kolektivu, ve

slepičinci, že jo. A na mě přes celou chodbu zařvala: Slej moče! A na (nejmenovaného studenta) se usmála a řekla: Mohl byste jít se mnou prosím převázat stomii?“

R3: *„Stojíš bokem a čekáš na instrukce a vlastně tě tak trochu přehlížejí a úplně ten zájem tam jakoby není.“*

R4: *„Setkal jsme se s tím, že jsem se cítil nevyužitý, připadal jsem si přehlížený. Prakticky jsem byl někde opřený o nějaký pult a čekal jsem, jestli někdo projeví zájem vůbec o mě a pokud ten zájem projeven nebyl, tak jsem se mnohokrát snažil se zeptat aktivně, jestli není potřeba něco udělat, jestli můžu nějak pomoci, jestli se můžu nějak zapojit, ale většinou jsem se nedočkal žádné konkrétní odpovědi. Většinou jsem byl odbytý způsobem, že si to udělají radši sami nebo že není potřeba a tak. A to jsou nejhorší praxe.“*

R5: *„Tam jsem jenom přišel, pozdravil a čekal jsem na vizitu, pak jsem udělal hygieny, jsme udělali všichni a pak jsem tak, jako si nějak hledal tu práci a kopal se do pr*ele no a snažil se, chodil za sestrama a prosil jsem je ať mi něco ukážou.“*

R6: *„Stalo asi určitě no. Já teďka nevím konkrétně na nějakým oddělení to teda bylo, ale stalo se mi to určitě no, že mě vlastně teda nenechali nic udělat samotnýho a většinou si to udělali radši sami.“*

R7: *„No tak když to shrnu, tak asi ta dětská ambulance, protože my můžeme pracovat jako s dětma, že nám nic jako nedovolí s nima zacházet a pak to bylo ještě ortopedická chirurgie, tam vlastně taky nebylo kloudně co dělat.“*

5.5.3.3 Frustrace

Frustrační tolerance se u respondentů ukázala jako velice variabilní. Na základě provedených rozhovorů ovšem vychází najevo, že se studenti během praktické výuky setkávají i se situacemi, které oni sami označují jako nekomfortní. Právě tyto situace pak mohou přecházet až demotivaci k výkonu povolání, jak zmiňuje respondent č. 5. Pouze respondent č. 7 vypověděl, že by neměl žádnou frustrující zkušenost související s praxí. Na základě výpovědí respondentů č. 2, 3 a 4 vychází najevo, že frustrující může být přehlížení nebo obecně vážnoucí komunikace. Pokud student není zapojen do fungování oddělení, tak se cítí nepatřičně a taková situace se pro něj stává frustrující. Respondent č. 1 a 6 uvádějí přímou souvislost mezi výkony a mírou frustrace. Respondent č. 1 poukazuje na to, že každý NLZP provádí určitý výkon trochu odlišným způsobem a po studentovi tento způsob pak vyžaduje. Ovšem na jiném pracovišti je

mnohdy vyžadován zcela odlišný postup. Neustálé přeučování postupů pak vede k frustraci a nejistotě při provádění samotného výkonu.

R1: „A co mně teda vadí hrozně moc na těch praxích, že já se každýho musím ptát, jak to udělat, protože, když to udělám nějakým způsobem, kterej mě naučil někdo jinej, tak oni se budou ptát: Proč to takhle dělám, že oni to dělají jinak.“

R2: „No frustrující jako takový asi úplně ne, ale praxe na porodních sálech trošku byly, protože já jako záchranář nejsem úplně jako zběhlá v porodech, jelikož jsou zvyklí na porodní asistentky, tak jsou zvyklí, jakože tam většinou studenti umějí všechno nebo studentky. A u jedny skupinky sester jsem se vlastně setkala s tím, že vždycky když jsem jim chtěla s něčím pomoci, ač jsem tam jako neudělala nic špatně, jenom jsem tam byla třeba první, druhé den a nebyla jsem úplně nejrychlejší, což se mně stává neustále, tak vždycky řekli: Omlouváme se, to si radši udělám sama. Jo? To mě tak jako mrzelo. Říkám: Tak ale jak jako se to mám naučit, když mě od toho furt někdo odhání?“

R3: „Třeba když tam seš první den a teď tam tak jako stojíš bokem a vlastně nevíš.“

„Mám bohužel ne úplně kladnou zkušenost s tím, že jako tě má škola někam nahlásit, pak tam přijdeš a oddělení o tobě neví.“

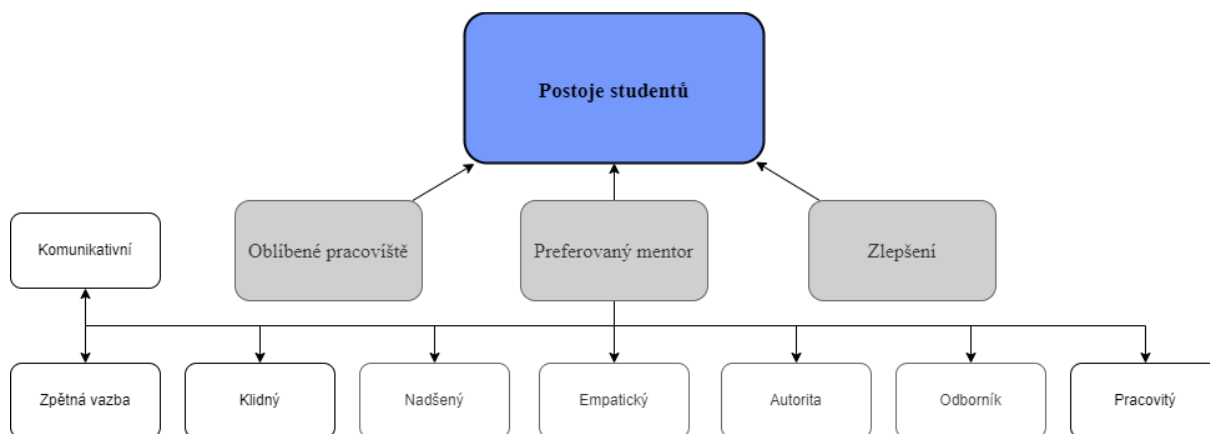
R4: „Praxe pro mě určitě byly frustrující. Byly pro mě frustrující mnohokrát a zapříčiněno je to většinou chybnou komunikací nebo úplnou absencí nějaké komunikace, kdy prostě sestry, ani jiný personál o mě nejevili vůbec žádný zájem. Připadal jsem si jako pátý kolo u vozu a prostě nevyužitý a pak samozřejmě praxe, které pro mě neměly absolutně žádný přínos, což byly většinou standardní oddělení, takže ano praxe pro mě byly mnohdy frustrující.“

R5: „...tak jako asi by se dalo říct, že jako tady ty praxe docela jako mě donutili uvažovat o tom, jestli to je správná cesta tohleto.“

R6: „Tak určitě, pokud děláš nějaký výkon, třeba kterej ti úplně nejde a po několikátý to pokaziš, tak potom vlastně ztratíš jakoby tu vůli to dělat znova.“

R7: „To asi ne hele.“

5.5.4 Postoje studentů



Obrázek 4- Mapa kódů (Postoje studentů)

5.5.4.1 Studenty preferovaný mentor

Studenti byli dotazováni na to, jakých vlastností si na svých mentorech vážili, popřípadě, které vlastnosti oni dle svých vlastních preferencí považují za důležité pro osobu mentora. Z odpovědí, které byly získány vychází jasně najevo, že studenti oceňují především klidný a empatický přístup mentora. Dále považují za nutné, aby mentor byl odborníkem ve svém oboru a dokázal, a především měl zájem své vědomosti náležitým, ale hlavně srozumitelným způsobem předat. Jako velmi potřebnou označili dobrou schopnost komunikace. Respondent č. 7 zároveň uvádí, že je pro něj velice důležitý i vzhled mentora a s tím související i první dojem.

R1: „Takže první věc jako by bylo fajn, kdyby ten člověk aspoň trochu primárně chtěl to dělat, takže to je jako fajn věc. Další věc je umět srozumitelně podat informace. To znamená opravdu jako mluvit tak jako srozumitelně pro toho studenta, kterej ještě v tom tolik není a vysvětlovat mu víceméně každý krok, protože ty něco děláš a víš proč to děláš, ale ty lidi kolem třeba tebe už ne. Určitě je podle mě důležitá empatie k tomu studentovi, protože on je tam poprvé, on je v tom jako neznámým prostředí a je určitě fajn, když přijdeš, řekneš hele tohle je moje studentka, tady teď bude, jmenuje se takhle a takhle a najednou už v tom kolektivu se s tebou i víc baví, než když seš tam sám na tý praxi. To jako... mně to tak připadalo, takže to je jakoby určitě fajn. Být vstřícněj, ochotnej, umět dát zpětnou vazbu, umět třeba jenom nekritizovat ...“

R2: „Tak určitě empatického, aby... jo, aby měl takovou tu... jak to říct... aby měl vůbec chuť toho druhýho něco naučit, aby... aby prostě jako neměl toho studenta jako kouli na noze, ale jako pokračovatele toho zdravotnictví, a že když mu něco předá, tak tomu zdravotnictví může

jako přilepšit vlastně nebo jako posunout ty svoje znalosti, který za ten... za tou... za tu celou svoji praxi načerpal, posunout je prostě dál jo a prostě aby... aby měl jako chuť to dělat.“

R3: *„Tak já si nemyslím, že to není nějak jako extra náročný nebo... no. Ale ten mentor každopádně musí trošku, možná, mít autoritu. Za další musí bejt profesně na nějaký úrovni, aby ti měl, co předávat ...“*

„Ty komunikativní, aby jako se s ním dalo domluvit, když je potřeba na čem a aby prostě měl trošku nějakou tu edukaci jako v krvi, aby dokázal popsat, vysvětlit a měl ten přístup takovej, jakože mu to nevádí no.“

R4: *„U mentora jednoznačně pracovitost. Mentor by měl být pracovitý, a myslím si, že mentor, který má trochu sklony k lenosti, tak nemůže mentorskou práci dělat dobře, protože zkrátka nemá úplně motivaci toho člověka vést. Pak by určitě měl být cílevědomý a klidný. Hlavně klidný, protože mnohdy nastanou situace, kdy ten student udělá chybu, dostane toho zdravotníka do stresové situace tím, že něco pokazí a mentor by měl v takovém případě zůstat v klidu a situaci vyřešit v klidu. Ne tam začít jančit a nadávat studentovi. Určitě by měl být taky upřímný. Jo? Protože není to samozřejmě jenom o chvále. Student by měl vědět, že pokud něco pokazí, tak by mělo být jasně řečeno, co pokazil, proč to pokazil a jak to pokazil jo? A ne jakože mu říkat, jo to se vlastně jako nic nestalo, to je jako v pohodě... Ne, pokud něco pokazí musí to přesně vědět a musí mu to ten mentor říct, takže tohle jsou podle mě vlastnosti, které jsou důležité pro toho mentora a oba moji mentoři tyto vlastnosti měli.“*

R5: *„Jo tak hlavně musí bejt... takovej, jako mít ten flegmatický způsob toho, že jo že musí umět dobře řešit situace, dobře na ně reagovat ...“*

„Být jako prostě... nápomocnej. Mít tu... zapálení do tý práce.“

R6: *„Tak asi nějakou odbornost samozřejmě at'...at' ten člověk jako ví. Že jo? Nějak tu práci už zná, ale za mě je taky důležitý, ještě nějaký ten přátelskej přístup nebo kamarádskej, protože to ti vlastně nebo to ti vlastně dá takovej pocit, že seš tam vlastně... není to prostě takový stresový až bych řekl. Je to takový prostě příjemnější bejt s někým, kdo je v pohodě, než s někým, kdo tě jako kastruje tam a je takovej jako přísněj. Že jo? Není to takhle samozřejmě všude, ale takovýhle ty dvě věci, jako bejt rázněj, to asi trošku určitě taky. Že jo? Odbornej, tohleto, ale zároveň ten kamarádskej přístup no podle mě důležitěj.“*

R7: „*Tak na první pohled mě asi upoutá jeho vzhled, vlastně jestli mi tam ta sestra je jako sympatická nebo není a vlastně, pak bych asi hledal komunikativu, jako jestli je komunikativní, jestli má patřičné vzdělání na to, přátelského hlavně.*“

5.5.4.2 Prostor pro zlepšení

Zpovídání respondenti mají za sebou značné zkušenosti s praktickou výukou, tudíž disponují určitým vhledem do problematiky. V této části se zaměřují na jistá doporučení, či náměty pro zlepšení vedení praxí. Respondenti č. 3,4 a 6 uvádějí, že by zvýšili poměr mentorovaných praxí vůči těm vedeným běžným způsobem. Dále se objevují volání o zlepšení komunikace, ať už na úrovni jednotlivých oddělení, či na úrovni komunikaci zdravotnických zařízení (dále ZZ) a fakulty. Například respondent č. 1 uvádí, že se setkal s tím, že informace podané ZZ se lišily od informací podaných vedením fakulty, což následně vedlo ke vzniku konfliktní situace. Respondent č. 5 upozorňuje na neefektivně využitý čas na určitých odděleních, kde je méně práce pro studenty.

R1: „*Tak možná by bylo fajn, ale nevím, jestli tam dávat, aby se sjednotily podmínky konání praxí, jak ze strany školy, tak ze strany těch zřizovatelů a poskytovatelů praxí, a to tam podtrhni prosím tě.*“

„*No protože, když ti řekne paní vrchní, že nemůžete dělat víkendy a tobě nevycházej hodiny a pak přijde někdo ze školy a řekne, že můžeš dělat víkendy, tak já pak nevím. Nechceš si to rozhodit ani na jedné straně a zvlášť u té vrchní, že jo. Takže to si myslím, že ty podmínky by měly být absolutně jednotné.*“

R2: „*Rozhodně přístup sester. Byl fajn jako trošku zlepšit, ale chápu, že to prostě nejde, když ty sestry... já zase chápu je, že prostě mají čtyři dvanáctky třeba za sebou a vidět studenta, kterej nic moc neumí, je to poslední, co chtěj vidět. Tak to je všechno naprosto pochopitelný, ale zase by bylo fajn, kdyby chápali, to že my se to chceme naučit, máme... máme chuť vůbec se to naučit a potřebujeme to umět, že jinak to zdravotnictví asi půjde do pytle, že jo...*“

R3: „*Tak v první řadě nějakou tu komunikaci tam asi úplně není o čem, pokud by to šlo, tak klidně jako víc toho mentoringu zařadit, klidně by to nemusel být ten jako čistokrevnej mentoring zvlášť prostě jednoho, kterýho se držíš ale že třeba částečně to bylo na té JIPce, že jako ráno má staniční snahu tě přiřadit k nějaký konkrétní sestřičce, ale pak to zase úplně nefungovalo v průběhu dne, protože přišli na řadu kafička a podobně takže pak zase jako lítáš po tom celým oddělení a nějaká jako prvotní myšlenka mentoringu se trošku jako ztratila v čase a prostoru.*“

R4: „Uvítal bych, kdyby bylo více mentorovaných praxí, myslím si, že jsou mnohem přínosnější než ty praxe běžné.“

R5: „Jako určitě by to mělo bejt, třeba, to by bylo super, na těch praxích, tak by bylo fajn, že třeba kdybys prostě... nebylo co dělat, tak bys tam měl, jako nevím, nějak jako aspoň vzdělávací... nějaký jako prvky, nevím, někde nějaký... jakože... měl nějaký jako modelový situace tam nebo něco takovýho, že by ti dali jako aby ses jako pořád vzdělával, aby to nebylo takový, že prostě jen tam musíš přežít ten čas ted'ka.“

R6: „Takže já bych já bych tam toho (mentorované praxe) klidně jako by víc hodil no.“

R7: „Možná fakt jen asi nějaký ten přístup od nějakých sestřiček, ale co se týče systému. Asi nic.“

5.5.4.3 Oblíbené pracoviště

Faktorů, které ovlivňují vnímání pracoviště je nespočet. Ovšem respondenti zařazení do výzkumné části mé bakalářské práce zmiňují, že velkou roli hraje především kolektiv. Zejména odkazují na fakt, že pokud se pohybovali v mladším kolektivu, tak se jim pracovalo mnohem lépe. Zmiňují, že se do mladšího kolektivu mnohem lépe začlenili a komunikace byla otevřenější, takovéto zkušenosti zmiňují respondenti č. 1, 3 a 7. Respondent č. 2 zmiňuje, že pro hodnocení daného pracoviště je podstatné, zdali si odnese nějaké nové znalosti a dovednosti. Vzhledem k tomu, že všichni dotazovaní jsou studenty programu Zdravotnické záchranné služby, tak není překvapením, že jako nejlépe hodnocené místo výkonu praxe vychází Zdravotnická záchranná služba.

R1: „Přemejšlím, že i prostě, když potkáš ty chlapy na tom pracovišti, tak spíš i třeba na záchrance s něma mám lepší zkušenost než ty ženský, který kolikrát jsou jako takový, já nevím no. Jako nevím, ty chlapi mně přišli tady v tom takový jako víc v klidu, že tak věci neřešej a tím pádem mají trošku lepší přístupy k těm studentům, ale to taky jako určitě pravidlo není, to byla moje zkušenost.“

„...s mladšíma, máme si co říct, máme podobnej asi náhled na svět, kolikrát se stane že jsme studovali stejnou školu, že vycházejí ty studenti třeba od nás, takže to je taky další společný téma a najednou si s nima i potykáš a prostě oni tě víc berou.“

R2: „Že na těch záchránkách bylo to zacházení lepší a tam jsem si právě jako s každým tykala. Sice mi to teda trošku trvalo, než jsem nějak zvládla tykat těmhle těm lidem co byli vejš než já ale jako nakonec to šlo ale... v tý nemocnici. Přišla jsem si opravdu jako koule na noze.“

„...asi na ty kardiologický JIPce, protože jsem se tam prostě naučila nejvíc a ta sestra mě prostě jako... ukazovala mně úplně všechno...“

R3: *„Tady záchranka, to asi jako není úplně o čem debatovat, to je prostě něco jinýho než špitál.“*

„A pak to třeba ještě bylo fajn na ARO, ale to bylo jako podle mě z personálních důvodů, že prostě třeba 60 % tam bylo mladejch, vystudovaných záchranářů, to se pak v tom kolektivu cejtíš líp, než když tam máš někde jako z 90 % babskej kolektiv, ideálně před důchodem.“

R4: *„Praxe mě nejvíce bavily... nejvíce mě bavily, samozřejmě praxe asi na záchrance, ale zhruba na stejnou úroveň stavím i jedno nejmenované oddělení ARO a tam se mi líbilo, ani ne tak kvůli náplni práce, ale kvůli přístupu personálu, který mě bral jako člena týmu. Nebral mě jako studenta, kterej tam si jde odsedět tu svoji dvanáctku, ty svoje 2 týdny, ale brali mě prostě jako normálního člena. Přidělili mi vždycky pacienta, snažili se mi všechno ukázat a brali mě prostě jako parťáka. Nikdo mě tam nepřihlížel, a to bych řekl, že hodně utvářelo to, jak jsem ty praxe tam prožíval.“*

R5: *„Jako kluk, že se cejtím o dost líp mezi, prostě jako, chlapama, který jsou většinou jako pohodový, kdežto tam jako, tam panuje taková občas nebo aspoň jako samozřejmě taky ne že jo jsou výjimky.“*

„...v různorodosti to určitě taky je“

R6: *„No tak samozřejmě, já asi... já řeknu záchranku, jelikož to je prostě obor, kterej studuju a je to pro mě prostě nejbliž tomu, co chci asi vlastně dělat. Že jo? Takže to bylo pro mě asi nejvíc zábavný samozřejmě. No, a to asi ve všech ohledech jako reálně.“*

R7: *„Tak nejlepší praxe jsem asi zažil na oddělení ARO a vlastně bylo to proto, že ty sestřičky byly vlastně stejně starý jako my a chtěly nám jakoby předat co nejvíc informací a byla tam vidět na nich ta ochota, že jsou prostě... že jsou taky jako ze školy (chvíli), že jsme stejně starý jak ony a že nám prostě rozuměly no, kdežto když jsem byl na jinačích, tak tam byly staré sestřičky, protivný, neochotný, takže takhle.“*

6 DISKUZE

Mentoring vychází na základě rozhovorů provedených v rámci této práce jako velmi dobře hodnocený styl vedení praxí pro studenty programu Zdravotnické záchranářství. K obdobnému zjištění došla i Mašková (2018, s. 53), která ve své práci uvádí, že 88 % dotazovaných studentů v rámci dotazníkového šetření uvádí, že mentoring pro ně byl významným. Zároveň se v její práci setkáváme s názorem, že 83 % respondentů považuje roli mentora za důležitou. Dále se její práce se zabývala mimo jiné i dovednostmi, kterými by měl mentor dle studentů disponovat, přičemž 26 % respondentů požaduje zisk nových informací od svého mentora a 17 % respondentů oceňuje psychickou podporu. V rámci mnou získaných rozhovorů respondenti nejčastěji zmiňovali odbornost mentora a jeho schopnost předávat informace a jako další často zmiňovanou schopnost označili empatii.

V této souvislosti respondenti zastupují stanovisko, že mentorované praxe v rámci projektu Stínování by měli být implementovány častěji, než je tomu v současné době, jelikož tvrdí, že tento styl praxí je z hlediska benefitů pro jejich budoucí povolání daleko přínosnější než u praxí nementorovaných. Jejich tvrzení jsou v souladu se šetřením realizovaným Jiráskovou a Horáčkovou (2021), kde se setkáváme s převážně pozitivními ohlasy na praxe vedené formou mentoringu v rámci projektu STÍNOVÁNÍ. Negativní komentáře směřující k mentoringu se objevily pouze u 5 % dotazovaných v rámci šetření probíhajícího v zimním semestru roku 2020/21 a u 8 % respondentů v letním semestru.

V rámci praktické části mé bakalářské práce vychází najevo, že celkové hodnocení praxe studenty je výrazně ovlivněno mnoha faktory, z nichž jeden představuje i přístup mentora. Respondenti, kteří hodnotili přístup svého mentora kladně, pak měli tendenci hodnotit danou praxi mnohem lépe než studenti, jejichž zkušenost s přístupem mentora nebyla zcela ideální. Holmanová (2016, s. 25) ve své práci poukazuje na to, že 80,2 % studentů zapojených do jejího výzkumu označilo přístup školitele jako velmi významný faktor při samotné komunikaci mezi studentem a školitelem probíhající.

Jako zásadní problém, který významně ovlivňuje přínos praxí pro studenty a jejich následné hodnocení, se dle mnou provedených rozhovorů jeví nezáměr a přehlížení studentů, ať už ze strany mentora, či ze strany ostatního NLZP. V rámci rozhovorů zahrnutých do mé bakalářské práce se žádný z respondentů neseťkal s přehlížením od mentora, ovšem převážná část se setkala s určitou formou nezáměru, či dokonce samotným přehlížením ze strany ostatního NLZP.

Dle Holmanové (2016, s. 32.) tvoří nezájem jednou z nejpočetnější odpovědí na otázku: Co Vám nejčastěji znesnadní komunikaci.

Na druhou stranu velká část respondentů dotazovaných v rámci této bakalářské práce udává zkušenost se situací, kdy běžný NLZP bez absolvovaného kurzu Mentor klinické praxe ošetrovatelství a porodní asistence (dále pouze jako „mentorský kurz“) přebírá funkci mentora a studentu se věnuje nad rámec svých povinností v srovnatelné míře s mentorem. Z těchto zkušeností vyplývá, že i člověk bez absolvovaného kurzu může být dobrým mentorem. Šimánková a Mastiliaková (2014) uvádějí, že v rámci jejich studie 71 % sester nementorek uvádí, že nevidí žádný rozdíl mezi sestrou s mentorským kurzem a sestrou, která takovým kurzem nedisponuje.

Hojně zmiňovaným tématem v rámci rozhovorů se stala zpětná vazba poskytovaná studentům jejich mentory, či jinými NLZP. Celkově byla úroveň zpětné vazby hodnocená jako nedostatečná, přestože Burgess et al. (2020) uvádí, že zpětná vazba představuje jednu z nejdůležitějších částí vzájemné interakce mezi učitelem a učencem. Současně však uvádí, že studenti nelékařských zdravotnických oborů dostávají adekvátní zpětnou vazbu pouze zřídka. Přitom se v dané práci objevuje tvrzení, že zpětná vazba podněcuje rozvoj efektivního rozhodování u studentů a jednoznačně vede ke zlepšení výsledků jeho učení. V neposlední řadě poskytuje studentovi informaci o míře kvality jeho výkonu.

K zamyšlení nad tím, jak velkou roli hraje zapojení studenta do všech aktivit souvisejících s výkonem jeho budoucího povolání, nám poslouží výrok jednoho z respondentů zapojených do mého výzkumu. Přímá citace výroku studenta zní: „Tak ale jak se to mám naučit, když mě od toho furt někdo odhání.“

Další zajímavý podnět, který vzešel z této práce představuje přání jednoho z respondentů, aby došlo ke sjednocení podmínek konání praxe, jak ze strany univerzity, tak ze strany zdravotnických zařízení, kde praxe probíhají. Dle tvrzení tohoto respondenta mnohdy dochází ke kolizím informací, které student obdrží, což vedlo v jeho případě ke vzniku konfliktní situace, která byla naprosto neopodstatněná a zbytečná. Takové situace dále vedou k negativnímu hodnocení studentů, což nadále podněcuje prohlubování mezery mezi NLZP a studenty. Zjednodušeně řečeno tento respondent poukazuje především na důležitost kvalitní komunikaci mezi mentorem (osoba, která má studenta na starosti), studentem a garantem praxe (osoba zastupující univerzitu).

7 ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se rozděluje na dvě základní části. Teoretická část si klade za cíl definovat teoretické poznatky k dané problematice a praktická část se věnuje především zkušenostem studentů, které byly získány za pomoci polostrukturovaných rozhovorů. Díky výsledkům vycházejících z těchto rozhovorů byly zodpovězeny jednotlivé cíle (viz kapitola 5).

Na základě analýzy rozhovorů vychází najevo, že komunikace s mentory se pohybovala na vysoce kvalitní úrovni. Mentoři se respondentům jeví jako ochotní cokoliv vysvětlit. Mnohdy se snažili studentům zajistit atraktivní výkony, aby je mohli rozvíjet a předat jim tak jisté znalosti. Problém většina respondentů spatřovala pouze ve zpětné vazbě, která probíhala nedostatečně, převážně pouze vyplněním portfolia, popřípadě zpětná vazba chyběla úplně.

Dyadický vztah mentora a studenta nám z poskytnutých rozhovorů vychází jako velmi komplexní vztah, který v případě oboustranné harmonie vede k pozitivnímu hodnocení praxe ze strany studenta. Naopak, nastane-li situace, kdy si mentor se studentem nerozumí, pak může dojít až k demotivaci studenta k výkonu budoucího povolání. Jako chování demotivující studenty k budoucímu výkonu povolání respondenti zmiňují především povýšenost, či přehlížení studenta a jeho neefektivní zapojování do ošetrovatelského procesu. Ovšem na základě získaných rozhovorů vychází najevo, že vztahy studentů s mentory byly v převážné většině případů kladné.

Mentorované praxe ovšem tvoří pouze určitou část praktické výuky programu ZZ. U studentů zařazených do rozhovorů v rámci mé bakalářské práce byly mentorované praxe realizované v rozsahu 4 týdnů (160 hodin). Celková hodinová dotace praxí pro program ZZ přitom činí minimálně 1800 hodin, proto velmi důležitou roli hrají i vztahy s ostatními NLZP. V této problematice se jeví jako hlavní úskalí přehlížení studentů, které je dle respondentů mnohem častější, pokud nemají mentora. Za zmínku jistě stojí respondenty často zmiňovaný jev, kdy neblíže specifikovaný NLZP přebírá mentorskou funkci a studentovi se věnuje nadmíru oproti ostatním zaměstnancům. Tento faktor byl respondenty hodnocen jako velice kladný aspekt dané praxe.

Poslední oblastí, na kterou se tato práce zaměřuje je mezilidský konflikt na pracovištích výkonu praxe. Z rozhovorů jasně vychází, že konflikt mezi studenty a NLZP není příliš častý nebo alespoň respondenti nevyhodnocují nastalé situace jako konfliktní. Nejčastěji uvádí, že se konfliktním situacím vyhýbají tím, že zaujímají submisivní postavení. Nadále bylo zjištěno, že

ačkoli není situace studenty hodnocena přímo jako konfliktní, ale pouze jako nekomfortní, pak její příčinu spatřují především v chybné komunikaci.

Na základě výsledků publikovaných výše můžeme říci, že stanovené cíle praktické části byly naplněny.

7.1 Doporučení pro praxi

V návaznosti na výsledky vzešlé z této práce můžeme uvést, že do budoucna by bylo vhodné nadále rozvíjet koncept mentorovaných praxí a pokusit se o častější, či hodinově obsáhlejší implementaci mentoringu do vzdělávání v rámci studijního programu ZZ.

Snažit se o zlepšení kvality poskytované zpětné vazby studentům. Zároveň však poskytnout větší prostor pro poskytnutí zpětné vazby jednotlivým mentorům ze strany studentů. Tento faktor by mohl vést ke zdokonalení mentorů v jednotlivých oblastech vedení studentů.

Periodicky opakované realizování šetření mínění studentů ohledně praxí, podobná těm, která jsem prováděl v rámci praktické části mé bakalářské části, by vedlo k lepší informovanosti o přemýšlení studentů. Takový objem zpětné vazby by se určitě projevil na kvalitě poskytovaných praxí, ať už ve formě mentorované či nementorované. Dále by se definovaly největší problémy a překážky související s výkonem praxí, což by vedlo k zefektivnění výuky.

8 POUŽITÁ LITERATURA

BEDNÁŘ, Vojtěch a kolektiv, 2013. *Sociální vztahy v organizaci a jejich management*. Praha: Grada. 185 s. ISBN 978-80-247-4211-3

BORG, James, 2012. *Řeč těla: Jak poznat, co tělo doopravdy říká*. Grada. 240 s. ISBN: 978-80-247-4474-2

BURGESS, Annette et al. Feedback in the clinical setting. *BMC Med Educ*. [online]. 2020, 20, 460 [cit. 2023-04-28]. DOI 10.1186/s12909-020-02280-5. ISSN 1472-6920. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7712594/>

ČESKO, 2011. Ministerstvo zdravotnictví. *Vzdělávací program certifikovaného kurzu Mentor klinické praxe ošetrovatelství a porodní asistence*. [online]. Dostupné z: <https://www.mzcr.cz/wp-content/uploads/wepub/8862/19862/Certifikovan%C3%BD%20kurz%20-%20MENTOR%20KLINICK%C3%89%20PRAXE%20O%C5%A0ET%C5%98OVATELSTV%C3%8D%20A%20PORODN%C3%8D%20ASISTENCE.pdf>

ČESKO, 2019. Ministerstvo zdravotnictví. *Kvalifikační standart přípravy na výkon zdravotnického povolání Zdravotnický záchranář*. [online]. In: *Věstník MZ ČR 3/2019*. [cit. 2023-04-28]. Dostupné z: [Kvalifikační standard Zdravotnický záchranář – Ministerstvo zdravotnictví \(mzcr.cz\)](#)

FONTANA, David, 2017. *Sociální dovednosti v praxi*. Portál. 136 s. ISBN 978-80-262-1197-6

HENDL, Jan, 2005. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. Portál. 438 s. ISBN 978-80-262-0982-9

HOLMANOVÁ, Eliška. *Význam komunikace mezi školitelem a studentem na praxi u ZZS*. [online]. Brno, 2016 [cit. 2023-04-27]. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/jp2ri/Vyznam_komunikace_mezi_skolitelem_a_studentem_na_praxi_u_ZZS_Holmanova_E.pdf. Bakalářská práce. Masarykova univerzita.

JIRÁSKOVÁ Lucie a Kateřina HORÁČKOVÁ. Projekt Mentoring – STÍNOVÁNÍ jako cesta k efektivnímu způsobu vedení odborné praxe studentů nelékařských zdravotnických studijních programů. *Florence: Odborný časopis pro nelékařské zdravotnické pracovníky*. [online]. Číslo 6/2021 [cit. 2023-04-12]. ISSN 2570-4915. Dostupné z:

<https://www.florence.cz/casopis/archiv-florence/2021/6/projekt-mentoring-stinovani-jako-cesta-k-efektivnimu-zpusobu-vedeni-odborne-praxe-studentu-nelékarskych-zdravotnickych-studijnich-programu/>

KAPOUNKOVÁ, Kateřina a Zdeněk POSPÍŠIL. Stres. *Obecná patofyziologie* [online]. Brno: Fakulta sportovních studií Masarykovy univerzity Brno, 2013 [cit. 2023-04-29]. Dostupné z: <https://www.fsps.muni.cz/inovace-RVS/kurzy/patofyziologie/stres.html>

KERPEN, Dave, 2017. *Jak to hrát s lidmi*. Management Press. 272 s. ISBN: 978-80-7261-499-8

LACINA Lubor, Petr ROZMAHEL a Jitka KOMINÁČKÁ, 2016. *Průručka mentoringu: Posilování mentorských kapacit pedagogů*. Lukáš a syn (Barrister & Principal). 201 s. ISBN: 978-80-7485-067-7

MANHIRAM, Kalpana a Kathryn M. EDWARDS. Reflections on the Mentor-Mentee Relationship. *Journal of the Pediatric Infectious Diseases Society*. [online]. 2021, 10, 1040-1043 [cit. 2022-12-28]. DOI 10.1093/jpids/piab025. ISSN 20487207. Dostupné z: <https://academic.oup.com/jpids/article/10/11/1040/6328551>

MAŠKOVÁ, Anna. *Zdravotník lektorem*. [online]. Plzeň, 2018 [cit. 2023-04-27]. Dostupné z: <https://otik.uk.zcu.cz/bitstream/11025/32094/1/Maskova%20Anna%20%20bakalarska%20prace.pdf>. Bakalářská práce. Západočeská univerzita v Plzni.

PETRÁŠOVÁ, Marta Anna, 2014. *Mentorink- forma podpory nové generace*. Portál. 160 s. ISBN: 978-80-262-0625-5

PLAMÍNEK, Jiří, 2012. *Konflikty a vyjednávání*. Grada. 136 s. ISBN: 978-80-247-4485-8

PLAMÍNEK, Jiří. 2016. *Průvodce lidským myšlením a chováním*. Argo. 157 s. ISBN 978-80-257-1995-4

STRAUS, E. Sharon, et al. Characteristics of successful and failed mentoring relationships: a qualitative study across two academic health centers. *Acad Med*. [online]. 2013, 88(1), 82-89 [cit. 2022-12-28]. DOI: 10.1097/ACM.0b013e31827647a0. ISSN 1938-808X. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3665769/>

ŠIMÁNKOVÁ Petra a Dagmar MASTILIAKOVÁ. Postavení mentora v současné klinické praxi. *Florence: Odborný časopis pro nelékařské zdravotnické pracovníky*. [online]. Číslo 1-2/2014 [cit. 2023-04-28]. ISSN 2570-4915. Dostupné z:

<https://www.florence.cz/casopis/archiv-florence/2014/1/postaveni-mentora-v-soucasne-klinicke-praxi/>

ŠPIRUDOVÁ, Lenka, 2015. *Doprovázení v ošetrovatelství II*. Grada, Edice Sestra. 144 s. ISBN: 978-80-247-9964-3.

TANNENOVÁ, Deborah. *Síla slov. O komunikaci: 10 nejlepších příspěvků z Harvard Business Review*. 1. vydání. Praha: Management Press, 2017, s. 55-80. ISBN: 978-80-7261-497-4

VYBÍRAL, Zbyněk, 2009. *Psychologie komunikace*. Portál. 319 s. ISBN: 978-80-7367-387-1

KAPONKOVÁ Kateřina a Zdeněk POSPÍŠIL. *Stres*

KAPOUNKOVÁ, Kateřina a Zdeněk POSPÍŠIL. *Stres. Obecná patofyziologie* [online]. Brno: Fakulta sportovních studií Masarykovy univerzity Brno, 2013 [cit. 2023-04-29]. Dostupné z: <https://www.fsps.muni.cz/inovace-RVS/kurzy/patofyziologie/stres.html>

9 PŘÍLOHY

Příloha A – <i>Otázky k polostrukturovanému rozhovoru</i>	53
Příloha B – <i>Ukázka analýzy získaných rozhovorů</i>	54

Příloha A – Otázky k polostrukturovanému rozhovoru

Icebreakers:

Máš nějakou zajímavou vzpomínku z praxí?

Na jakém oddělení tě praxe nejvíce bavily a proč tomu bylo zrovna tam?

|

- 1) Jak probíhal tvůj běžný den na praxích?
- 2) Jak probíhalo tvoje uvedení na pracoviště? Kdo ti pomáhal se začlenit do kolektivu?
- 3) Jakým způsobem si byl přijat na oddělení, cítil ses někdy nevyužitý či přehlížený?
- 4) Jak by si hodnotil svoji zkušenosti s mentoringem?
- 5) Jak se lišil průběh dne v rámci mentoringu a v rámci běžných praxí?
- 6) Myslíš, že by bylo vhodné, aby mentor nebyl studentu přiřazen, ale aby si student svého mentora vybral?
- 7) Jak by si definoval vztah se svým mentorem? Nastala změna v průběhu praxí?
- 8) Jaké vlastnosti považuješ za důležité u ideálního mentora?
- 9) Jak byl tvůj mentor vnímán svými spolupracovníky?
- 10) Setkal si se rámci své praxe s člověkem, který ti byl lepším mentorem než mentor v rámci stínování?
- 11) Jakým způsobem probíhala zpětná vazba po ukončení praxe?
- 12) Zažil si někdy na pracovišti konflikt? Jak probíhalo jeho řešení?
- 13) Byly pro tebe praxe někdy frustrující? Čím to bylo zapříčiněno?
- 14) Zkus porovnat praxe běžné a praxe mentorované?
- 15) Co by si zlepšil na samotném konceptu praxí?

Příloha B – Ukázka analýzy získaných rozhovorů

M: Hele nejdřív to vezmu tak jako kliklou a první otázka je: Jestli máš nějakou zajímavou nebo třeba zábavnou nebo pro tebe jinak důležitou vzpomínku z praxe, se kterou by ses chtěla podělit?

A: Zajímavou? No první praxe. Ze jo my jsme měli 2 mentorsky praxe. A ta první se od té druhé docela lišila. V té první, jelikož to byla moje první praxe úplně, tak ta mentorka se mi hodně věnovala a při té druhé praxi už v tam víceméně jsem si tak jako fungovala sama nebo s někým jiným, tam to už byl jenom takovej dohled, ale teda k té otázce. Tak mě asi napadá úplně jediná věc, že když jsem vlastně za ty první tři týdny praxe v tom mentoringu zjistila, že jsem si ten den nebo za ty tři týdny nepíchla žádnou flexibilitu, tak se teda ta první mentorka rozhodla, že si to zkusím na ni, takže byla ochotná podstoupit za riziko a nechala mě to vyzkoušet na sobě za zamčenými dveřmi v sesterně. Tak to bylo jediné, co mě napadá.

M: Tak tomu říkáš obávavost mentorky...

A: Jo, jako docela cením, když jsem to nikdy nedělala v životě že jo?

M: Tak to je huší. No hele, takže si teda říkáš, že ten první mentoring byl takový hodně úžasný a ten druhý už takový míň, popíšeš mi je nějak bližší obě dva ty mentorský vztahy?

A: Jo. Tak poprvé, tam jsem tyložená říkala, že jsem nepracovala ve zdravotnictví, že mám za sebou gympl, takže žádnou zkušenost nemám. Teda tam to probíhalo tak, že pokud jsi šla něco dělat, tak před dvěma, jsi si tak jako řekla, jak se bude postupovat, co mám dělat, byla u všeho se mnou ta moje mentorka, připadalo, když nebyla, tak jsem šla s někým jiným, ale opravdu se mi věnovala a 90% času jsem chodila s ní. To bylo jako super, protože vždycky jsme si to před téma dvěma řešili, co a jak a pak už jsme přišli a víceméně jsme konali. Nikdy na mě nebyla žádná hrůza, bylo to super, byla strašně ochotná, moc milá, byla to moc fajn praxe.

U druhé praxe, ta byla jiná teda v tom, že opravdu už ta mentorka na mě neměla asi tolik času nebo už mě třeba pokládala trochu větší důvěrou, tam, že to bylo tak druháku a já jsem chodila buď s někým, kdo tam byl další na praxi nebo jsem se někdy i připojila ke studentům ze střední, který tam chodil se svojí učitelkou, takže jsem třeba poslouchala, co dělají oni a chodili jsme tak nějak spolu. A s ní si myslím, že jsem jako nic moc nedělala. Pokud třeba nám nešlo pochopit krev, tak jsme jí zavolali, ale jinak ani, si myslím, že o mě nějak extrémně nevěděla. Občas mi něco jako řekla, ale nic extra. Neberu to úplně negativně. Jako na tom standardu už se to tak jako opakuje, takže já jsem se naučila trochu samostatnosti, když mi poslední den ráno dali všechny krve a měla jsem nořnat celý oddělení, takže jsem vlastně poprvé bez dozoru jako něco takhle sama píchala a docela mě hodilo do vody, ale už to bylo na konci praxe, takže už to byla taková zkouška trochu mý... tj. samostatnosti, ale bylo to takový jináči no. Křibých tohle zažívala v tom první mentoringu, tak bych to to bylo určitě rozhozeno, ale třeba by ke mně přistupovala jinak. Takhle už to bylo ve druháku, tak nevím, jak to brala prostě ona. Jestli jsem si teda vyjádřila srozumitelně?

M: Naprosto srozumitelně. Tak jo hele. Další otázka. Teďka jsme se teda bavili o těch dvou mentorských zkušenostech? Jaké vlastnosti ty třeba považuješ za důležité a třeba i vhodné u ideálního mentora?

A: No, to je jako super otázka že jo? Protože ten člověk nebo co jsem se setkala, tak některý do toho mentorství, určitý ty sestry jsou do toho nucený, že na oddělení má být vždycky třeba

jeden mentor kvůli tomu a oni si vlastně ten... to přebírajou, jak bych řekla brambor. On to jako nikdo moc nechce dělat. Zaprvé je s tím hrozná práce a peníze za to asi extra nejsou, takže ten začátek je, když člověk to dělá jako s nechtu, tak je důležitý jestli se tím nechá poddat nebo jestli to jako pěkono. Takže první věc jako by bylo fajn, když by ten člověk aspoň trochu primárně chtěl to dělat, takže to je jako fajn věc. Další věc je umět srozumitelně podat informace. To znamená opravdu jako mluvit tak jako srozumitelně pro toho studenta, který ještě v tom tolik není a vysvětlovat mu víceméně každý krok, protože ty něco děláš a víš proč to děláš, ale ty lídi kolem třeba nevíš za. Určitě je podle mě důležité empatie k tomu studentovi, protože on je tam poprvé, on je v tom jako neznaným prostředí a je určitě fajn, když přijdeš, řekneš hele tohle je moje studentka, tedy teď bude, jmenuje se takhle a takhle a najednou už v tom kolektivu se s tebou i v práci, než když seš tam sám na tý praxi. To jako... mě to tak připadalo, takže to je jakoby určitě fajn. Být vtipný, ochotný, umět dát zpětnou vazbu, umět třeba jenom nekritizovat, ale říct i něco... jo protože, to je jediné, co té asi tak může posunout dál. Chápu, že třeba na těch standardních odděleních, kolikrát už v tom druháku, možná teď teda to je možná mimo dotazník, ale mě přijde, že už někdy ty student v něčem vůbec třeba i víc no...

M: Jo, možná jo.

A: Jo, takže i ten student to tak jako musí jako někdy spolknout, protože kolikrát se mi stalo, že mi ten člověk říkal blběsti z úst pohledu, ale to je takový to, jak se v tobě, tak jako pře pak ta teorie a praxe, ale to jsem trochu odbočila, ale nicméně takový ty věci jsem shrnula na Hlavně, aby prostě ten vztah byl jako dobrý, aby se ten student v tom cítil, protože, když se nebudě cítit, tak jeho to strašně nebude bavit, a i v prvním ročníku klidně se může stát, že ten člověk to dělat nechce už jenom kvůli tomu, že je třeba odradit někdo, tak to si myslím, že jako důležité, že jo, že se to měla fakt na te třeba na tu první praxi fakt šlešit, takže asi tak.

M: Tak to je super. Teda tam právě zmínila i tu zpětnou... zpětnou vazbu, tak bych se tě rád zeptal, jakou ty máš zkušenost se zpětnou vazbou po ukončení praxe, dostáváš ji často nebo jenom zřídka kdy, jaká je její kvalita?

A: Myslíš jako z těch dvou mentorských nebo jako celkově?

M: Klidně to můžeš i porovnat co se týká tý mentorský praxe a tý praxe normální

A: Aha. No, myslím, že v tý mentorský praxi je to tak, že tam o tobě vždycky ty lídi srovnávají, že protože, když to tak vezmu, tak se třeba přebírají odpovědnost, to znamená, že někdo za tebe se tam spíš nekáží. Už si to asi úplně konkrétně nepamatuju, možná v tý první určitě mi jako radla, říkala co a jak, hodně se mi věnovala i mimo určitě, si myslím, že jestli jsem třeba něco neudělala dobře, tak mi třeba řekla, že to mám udělat třeba tak a tak v tý, druhý mentorský praxi tím, že úplně nevěděla, tak si myslím, že nějaká extra zpětná vazba tam ani být nemohla. Když to vezmu na obecné praxe, tak se mi asi... Jo určitě se ti stane, pokud něco děláš, tak ti ten člověk řekne, jo fajn, ne hele, udělej to jinak, ale spíš ve většině případech, si myslím, že je to tak, že ti nikdo nic moc neřekne a nebo se stává to, což teda jako tobě, když někdo dělá nějakou věc extra svým postupem a prostě to tak vyžaduje a je to jeho úchytky, takže je těžký se pak vlastně navázat na ten jeho styl práce, protože on to vyžaduje nějakým extra způsobem, než to dělají všichni ostatní a takhle to chce i po tobě, takže ti to pak vlastně kani jakoukoliv představu o té další práci, protože ty jako student se na tom pracovních podmínkách tělo už, určitě děláš s někým, musíš přizpůsobit tomu, s kým ho děláš,

M: Výběrně jak probíhalo tvoje uvedení na pracoviště, kdo ti pomáhal se začlenit do kolektivu?

M: To je trochu složitá otázka. Je to hodně rozdílné, oddělení od oddělení. Začínám jsem... jak... jak to správně formulovat? Začínám jsem, jak přijímám uvedení na pracoviště, vícem, tak i uvedení na pracoviště, která prakticky říká... nějak neprobíhalo. Zkrátka jsem nebyl nikým představen, prostě jsem tam byl vhozen, mnohdy se o mě třeba ani nevědělo, když jsem kontaktoval první vrchní nebo první staniční, tak ani nepředala informaci těm sestřím, které pak měly službu, že přijdu a ony byly velmi překvapené a pak jsem tam třeba hodinu a půl prostě trávila naprosto bezprizorně, než přišla první vrchní a jako seznámila nás. Ale někdy to taky bylo tak, že se mě ujala nějaká sestra ať už určená vrchní sestrou nebo přímo sama vrchní sestra a se všemi mě seznámila. Problém byl, když se tam zrovna žádná takováhle sestra nenacházela, jelikož každý den se ta společnost těch lidí mění, takže nějaký den se cítíte komfortně, některý den se prostě cítíte méně komfortně a je to především o těch lidech.

M: Dobře. Jakým způsobem jsi byl ty na tom oddělení přijatý? Cítil se někdy nevyužitý nebo přehlížený?

M: Já se většinou snažím spíš přemýšlet pozitivně a brát si nejvíc z těch praxi, které byly přínosné a na kterých jsem byl přijat pozitivně, což byla určitě většina, protože pokud se člověk spojí a pracuje a jeho práce nepřidává práci spíš ostatním, tak je většinou klidně přijat, ovšem ne vždy to může ovlivnit a někdy zkrátka narazí na oddělení nebo na lidi, kteří s ním nemají vůbec zájem spolupracovat a pak je to náročné. A ano, i tímto jsem se setkala. Setkala jsem se s tím, že jsem se cítil nevyužitý, připadalo jsem si přehlížený. Prakticky jsem byl někde opřený o nějaký pult a čekal jsem jestli se někdo... nebo respektive jestli někdo projeví zájem vůbec o mě a pokud ten zájem projeven nebyl, tak jsem se mnohokrát snažil se zeptat aktivně, jestli není potřeba něco udělat, jestli můžu nějak pomoci, jestli se můžu nějak zapojit, ale většinou jsem se nedočkal žádné konkrétní odpovědi. Většinou jsem byl odbylý způsobem, že si to udělají radši sami nebo že není potřeba a tak. A to jsou nejhorší praxe. Mnohdy pak člověk slyší od těch sester, že by taky chtěly mít takovouhle praxi, kde nemusí nic moc dělat, každopádně myslím si, že kdyby se do té kůže vcítli, tak by zjistily, že někdy 12 hodin stát a číst se přehlížený a nemít žádnou práci, je mnohem složitější, než být zapojen velmi aktivně a klidně třeba i využívan. Mnohdy... mnohdy třeba ty sestry toho argumentují tím, že nechcít ty studenty zneužívat na síly své, na takové ty běžné výkony, ale já bych byl mnohem... mnohem raději zneužívan celý den tímto způsobem, než abych tam hodinu musel stát a koukat do zdi. To má, to mě nebaví.

M: Dobře. Jakým způsobem nebo respektive... jak bys hodnotil své zkušenosti s mentoringem?

M: Mentoring. Mentoring je za mě věc, která je započtu dobrá, protože se tam přesně respektive během mentoringu se v ideálním případě nemítte stát, že je člověk čím přepřepěně, nepoukání, protože zkrátka má přesně danou práci, má přesně danou sestru nebo jakoholní svého pracoviště, který ho má na starosti a nikdy se nemůže stát, že by ten student byl s nic si nevykousil, což se na běžných pracích stane, že tam prostě číhají další asistenta postat... Kdežto, když máte prostě mentora, který se vám věnuje, tak vlastně pracujete s ním a setkáte se s všemi možnými výkony a je to určitě mnohem, mnohem přínosnější.

M: Takže bys řekla, že se líjí den v průběhu normálních praxi oproti průběhu praxi mentorských?

M: Jednoznačně. Jednoznačně se líbí. Například třeba i moji zkušenosti. Mám mnohem menší stres, když jdu na praxe, kde mám mentora, než když jdu do praxe, kde žádného mentora nemám, protože když jdu do práce s mentorem, tak vím, že se něco naučím, vím že si něco vyzkouším a vím, že tam vždycky je člověk na kterého se můžu obrátit a s kým můžu komunikovat zcela otevřeně, kdežto když jsem tam sám za sebe, tak tam mnohdy takového člověka nemám a já jsem od přírody docela stydlivý člověk a mám problém se někomu otevřít a někomu důvěřovat a hlavně se velice neruční a když vidím na těch sestřích, že už tak máji práce mnoho a teď ještě, jako, se já neustále jich doprošuju o nějakou práci, o nějakou činnost, o něco, co bych se mohl naučit, tak po pár pokusech to radši vzdám a ty praxe si prostě odložím.

M: Takže ty hodnotíš mentoring pozitivně? Máš bys zajímalo, jak jsi měl vztah se svými mentory?

M: No, já měl na mentory obrovské štěstí. Vztah s mentorem byl naprosto skvělý, zejména ten první, ten druhý byl takový trochu už odpovídající, ale stejně byl profesionálně vedený, akorát ten první mentor zkrátka nastavil tu laťku velmi vysokou.

M: Jak ji nastavil vysokou? Co dělal?

M: Byl to mentor, který se o mě zajímal. Zajímal se o to, co mě zajímá, chtěl mě pomoci a poznal mě. Já jsem poznal jeho, věděl jsem o něm spoustu věcí a on věděl spoustu věcí o mně. Řekl, co mi vyhovuje, jaký je můj názor na spoustu věcí a tím jak jsem se poznali, tak nám zkrátka ta práce šla pěkně od rukou, měli jsme na sebe telefon, mohli jsme se domluvit na tom, v kolik nám přijít na směnu nebo jsi tam třeba přišel o něco později nebo jsi tam třeba přišel dřív nebo jestli mám přijít jindy, že zrovna ten den, který jsem byl domluvený tak bych extra zaplněval výkon se někdo, třeba další den se něco zajímavého konalo, takže prostě jsme to vyprávěli velmi. Nic nebyl problém, všechno mi bylo vysvětleno, několikrát klidně, nikdy jsem se nesašel s tím, že by se na moji adresu vyjadřil nějak podrážděno nebo mi odmítl něco vysvětlit nebo mi řekl, že se má sama číst, učkol byl velmi časově vytížen. S tím druhým už to takové nebylo. Každopádně stále plní moje mentorské povinnosti a byly to jedny z těch lepších praxi, které jsem zažil.

M: Dobře, teď by mě zajímalo, jaké vlastnosti považuješ za důležité u mentora?

M: U mentora. U mentora jednoznačně pracovitost. Mentor by měl být pracovitý, a myslím si, že mentor, který má trochu sklony k lenosti, tak například mentorskou práci dělat dobře, protože zkrátka nemá úplně motivaci toho člověka vědět. Pak by určitě měl být cílevědomý a klidný. Hlavně klidný, protože někdy nastanou situace, kdy ten student udělá chybu, dostane toho zdravotníka do stresové situace tím, že něco pokazí a mentor by měl v takovém případě zůstat v klidu a situaci vyřešit v klidu. Ne tam začít jancit a nadávat studentovi. Určitě by měl být taky upřímný. Jo? Protože není to samozřejmě jenom o chvále. Student by měl vědět, že pokud něco pokazí, tak by mělo být jasně řečeno, co pokazil, proč to pokazil a jak to pokazil jo? A ne jakože mu říkat, jo to se vlastně jako nic nestalo, to je jako v pohodě... Ne, pokud něco pokazí musí to přesně vědět a musí mu to ten mentor říct, takže tohle jsou podle mě vlastnosti, které jsou důležité pro toho mentora a oba moji mentoři tyto vlastnosti měli.