

ABSTRAKT

Tato práce pojednává o komunikačním procesu mezi zaměstnanci v přímé péči v rámci Domova sociální péče (zařízení si nepřeje být jmenováno). Dále potom o zavádění změny ve struktuře multidisciplinární porady zaměstnanců přímé péče tohoto Domova za účelem zvýšení kvality týmové spolupráce a lepšího naplnění standardů kvality sociálních služeb.

V teoretické části se autorka ve čtyřech kapitolách z důvodu vymezení zkoumané oblasti věnuje úvodu k tématům mezilidské komunikace a komunikace v organizacích. Za stejným účelem dále pojednává o pracovních týmech, jejich tvorbě, vedení a týmových rolích. Předposlední kapitola teorie se zabývá poradami, jejich přínosy, typy a zásadami úspěšného vedení. Část končí zasazením komunikačního procesu v domově sociální péče do konceptu standardů kvality sociálních služeb.

Praktická část obsahuje diagnostiku komunikačních procesů mezi pracovníky v přímé péči v Domově sociální péče, na jejímž základě byla spatřena potřeba změny ve struktuře multidisciplinární porady zaměstnanců. Další kapitoly se zabývají procesem této změny od vytyčení požadovaného cíle, přes diagnostiku současného stavu porady prostřednictvím kvalitativního výzkumu, až po vytvoření nového metodického pokynu k multidisciplinární poradě zaměstnanců.

Klíčová slova: komunikační proces v sociálních službách, mezilidská komunikace, komunikace v organizaci, vedení porad, standardy kvality sociálních služeb, multidisciplinární tým, diagnostika organizace