

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyriľometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Diplomová práce

2020

Bc. Kateřina Fialová

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce**

Charitativní a sociální práce

Bc. Kateřina Fialová

Zaměstnávání osob s mentálním postižením

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.

2020

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Zaměstnávání osob s mentálním postižením“ vypracovala samostatně a použila jen pramenů, které cituji a uvádím v příložené bibliografii.

V Olomouci dne

.....

Bc. Kateřina Fialová

Poděkování

Nejprve bych ráda poděkovala Mgr. Zlatici Dorkové, Ph.D. za cenné rady a odborné vedení mé diplomové práce. Současně bych chtěla poděkovat zaměstnancům Domova Daliborka a participantům, díky kterým jsem mohla realizovat výzkum.

Obsah

Úvod	7
TEORETICKÁ ČÁST.....	8
1. Charakteristika mentálního postižení	8
1.2 Klasifikace mentálního postižení podle stupně postižení	9
1.3 Klasifikace podle typu mentální retardace	10
2. Práva osob s mentálním postižením	11
3. Společnost a lidé s mentálním postižením	14
3.1. Specifika komunikace	16
3.2. Pravidla komunikace s mentálně postiženými	17
3.3. Snadno srozumitelný jazyk	18
4. Sociální práce s lidmi s mentálním postižením	20
4.1. Koncepty sociální práce	20
4.2. Metody a techniky	21
4.2.1. Asistence.....	21
4.2.2. Individuální a skupinová sociálně terapeutická práce	21
4.2.3. Pracovní a umělecké terapie	21
4.2.4. Komunitní podpora	22
4.2.5. Péče	22
4.3. Cíle sociální práce	22
5. Příklady zaměstnávání.....	24
5.1. Pracovní rehabilitace	25
5.2. Chráněné pracovní místo.....	25
5.3. Chráněná pracovní dílna.....	26
5.4. Podporované zaměstnání.....	26
5.5. Tranzitní programy	27
6. Příklad dobré praxe – Domov Daliborka	29

6.1. Individuální plánování.....	29
6.2. Individuální plánování v domově Daliborka.....	30
7. Inclusive Campus Life na Univerzitě Palackého Olomouc.....	32
7.1. Medailonky klientů z Domova Daliborka	34
8. Výzkumná část	37
8.1. Metodologie	37
8.1.1. Kvalitativní výzkum.....	37
8.2. Cíle výzkumu a výzkumné otázky	37
8.2.1. Cíle	37
8.3. Technika sběru dat.....	38
9. Výsledky výzkumného šetření	41
10. Diskuze.....	46
Závěr.....	49
Bibliografický seznam.....	51
Seznam obrázků	55
Přílohy	56

Úvod

Téma této diplomové práce, zabývající se zaměstnávání osob s mentálním postižením, bylo zvoleno kvůli mému zájmu o tuto problematiku, a také kvůli mé spolupráci s cílovou skupinou.

V minulosti byl přístup k osobám s mentálním postižením odlišný. Byly vyčleňovány ze společnosti, omezovány na svých právech a byla jim odepírána možnost se vzdělávat a také se realizovat pracovně. V dnešní době mají tito lidé možnost se do vzdělávacího i pracovního procesu zapojit a mohou o sobě sami rozhodovat.

Teoretická část práce je členěna do šesti kapitol, jež tvoří informativní základ pro praktickou část diplomové práce. V jednotlivých kapitolách se zabývám charakteristikou mentálního postižení, právy osob s mentálním postižením, vztahem společnosti k osobám s mentálním postižením, komunikací s osobami s mentálním postižením, včetně snadno srozumitelného jazyka, a sociální prací s těmito osobami. V další kapitole zmíním příklady zaměstnávání osob s mentálním postižením a jako příklad dobré praxe uvádím Domov Daliborka Prostějov, jelikož se klienti z Domova účastnili projektu Inclusive Campus Life, který probíhal na Univerzitě Palackého v Olomouci.

V osmé kapitole je zpracován výzkumný projekt této diplomové práce. Hlavním cílem výzkumné části bylo zjistit, jaké zkušenosti mají spolupracovníci se zaměstnáváním osob s mentálním postižením. Práce má nezastupitelné místo v životě člověka a je podmínkou důstojné existence. Práce je podstatným znakem dospělosti a samostatnosti, a to bez ohledu na postižení člověka.

Aplikačním cílem je vytvoření komunikační pomůcky, která by usnadňovala komunikaci mezi osobou s mentálním postižením, zaměstnavatelem a spolupracovníky. Mentální postižení ovlivňuje život člověka v mnoha ohledech. Případnou neschopnost dorozumět se lze považovat za jednu z největších překážek.

Ke zpracování diplomové práce byla použita v teoretické části monografická procedura s technikou analýzy odborné literatury pomocí literární rešerše. Ve výzkumném projektu je použita metoda kvalitativního výzkumu s technikou polostrukturovaného rozhovoru se spolupracovníky osob s mentálním postižením.

TEORETICKÁ ČÁST

1. Charakteristika mentálního postižení

Každý člověk se navzájem liší, a jinak tomu není ani v případě osob s mentálním postižením. Stejně, jako je tomu u zdravých jedinců, i lidé s mentálním postižením se od sebe navzájem liší. Mohou se lišit svým postižením, jeho stupněm, druhem, či jeho kombinací. Nezapomínejme ale, že se liší také osobností. V úvodní kapitole proto charakterizujeme mentální postižení obecně, poté se zaměříme na klasifikaci mentálního postižení podle stupně postižení a klasifikaci podle typu mentální retardace.

„Specifickou pozici mezi osobami s postižením zauímají osoby s mentálním postižením. Právě tato skupina je společností nejostřeji vylučována ze vzdělávání a zaměstnání i ze společenského života. Důsledkem nedostatečné informovanosti, zkušeností a malého počtu pozitivních příkladů v okolí jsou nezájem, nevole a obavy většinové populace z kontaktu s jedinci s mentálním postižením, což ještě umocňuje riziko sociální izolace těchto osob” (Pančocha, Slepíková, Vaňurová in Pipeková, 2014, str. 14).

Mentální postižení patří k nejběžnějším poruchám nacházejícím se v populaci bez ohledu na rasu, kontinent, ekonomický a kulturní okruh apod. (Valenta a kol., 2014 str. 24).

Pojem mentální retardace znamená v překladu opožděnost rozumového vývoje (latinsky – mens – mysl, rozum a retardace – opožděnost nebo retardare – opoždovat se) a byl přijat do mezinárodní nomenklatury podle návrhu Světové zdravotnické organizace v roce 1959. Mentálně postižení tvoří jednu z nejpočetnějších skupin mezi všemi zdravotně postiženými (Franiok, 2008, str. 29).

Definici přidává i Švarcová, která uvádí, že „mentálním postižením nebo mentální retardací nazýváme tedy trvalé snížení rozumových schopností, které vzniklo v důsledku organického poškození mozku. Mentální postižení není nemoc, je to trvalý stav, způsobený neodstranitelnou nedostatečností nebo poškozením mozku“ (Švarcová, 2003, str. 25).

Franiok poukazuje na vliv endogenních a exogenních příčin. Endogenní příčiny jsou takové, které jsou zakódovány v systémech pohlavních buněk, tedy příčiny genetické, kdy postižení vzniká na základě poruchy ve struktuře nebo funkci genetického aparátu. Exogenní příčiny jsou takové, které působí od početí až do dospělosti (Franiok, 2008, str. 33).

Pipeková poukazuje na různorodost osob s mentálním postižením. Každý jedinec s mentálním postižením je naprosto jedinečnou osobností (Pipeková, 2006, str. 37).

Český statistický úřad prováděl v roce 2018 výběrové šetření osob se zdravotním postižením, kterého se zúčastnily osoby starší 15 let žijící v soukromých domácnostech. Těchto obyvatel je

přibližně 13 % se zdravotním postižením, z toho 59 % lidí je omezena, ale ne vážně, 39 % lidí je vážně omezeno a 2 % lidí nejsou omezeny vůbec (Výběrové šetření osob se zdravotním postižením, 2019, str. 14). Celkový počet zdravotně postižených v oblasti skupin osob s mentálním postižením, duševním onemocněním a poruchami chování činí 172 tisíc osob. Český statistický úřad při šetření nerozlišoval mentální postižení a duševní onemocnění. Důvodem je snaha zjednodušení pro respondenty i tazatele dotazování a také vyvarování se chybám při zařazení (Výběrové šetření osob se zdravotním postižením, 2019, str. 23).

1.2 Klasifikace mentálního postižení podle stupně postižení

Mentální retardace představuje snížení úrovně rozumových schopností v psychologii označovaných jako inteligence. Tento velmi často užívaný pojem však dosud nebyl uspokojivě definován a psychologové se již velmi dlouhou dobu pokoušejí o jeho přesnější vymezení (Švarcová, 2003, str. 27).

Mentální retardaci lze podle hloubky postižení rozdělit na čtyři stupně. Kritérium členění je výše inteligenčního kvocientu (IQ) naměřeného psychologickými testy, přičemž hranicí mentální retardace jakožto duševní poruchy je 70 bodů IQ:

- 1) F 70. lehká mentální retardace (IQ 50-69);
- 2) F 71. středně těžká mentální retardace (IQ 35-49);
- 3) F 72. těžká mentální retardace (IQ 20-34);
- 4) F 73. hluboká mentální retardace (pod IQ 20) (Valenta a kol., 2014 str. 26).

Valenta rovněž zmiňuje, že k diagnostikování mentální retardace je potřeba zohlednit další činitele, jako je to, zda klient selhává ve většině sociálního očekávání prostředí, nestačí pouze stanovit inteligenční kvocient (IQ pod 70). Jako příklad uvádí romské děti, které mají IQ nižší než 70, ale zároveň nejsou ve své rodině výrazně nápadné a dobře plní jejich očekávání. Mohou být samostatnější a sociálně obratnější než děti s nadprůměrným IQ (Valenta a kol., 2014, str. 24-25).

Stanovení diagnózy mentální retardace vychází z psychologického vyšetření kognitivních funkcí, kam spadají intelektové, exekutivní funkce a vývojové škály, dále posouzení adaptivního chování, klinické posouzení míry zvládnutí běžných sociálně-kulturních nároků. Vyšetření by mělo obsahovat i podrobný neuropsychologický rozbor, dále anamnézu zaměřenou na biologické psychosociální faktory, kam spadá sociální prostředí a vztahy. Součástí také tvoří informace o dosavadním vývojovém tempu. Pro příklad zmiňuje Lečbych nejpoužívanější metodu při hodnocení adaptability a sociálních dovedností u dětí i dospělých

s mentálním postižením. Metoda se jmenuje Vinlandská škála sociální zralosti a je zaměřena na mapování celkové soběstačnosti v jídle, oblékání, na samostatnost, zaměstnání, komunikaci, motoriku a sociální začlenění. Položky jsou poté vyhodnocovány na základě odpovědí rodičů či opatrovníků. Také se sleduje každodenní chování diagnostikovaného (Lečbych in Valenta, 2018, str. 47-48).

1.3 Klasifikace podle typu mentální retardace

Oligofrenie

Pojímá se zpravidla jako opoždění duševního vývoje na dědičném a vrozeném podkladě. Pro tento typ jsou charakteristické globálně snížené intelektové schopnosti.

Demence

Tento typ mentální retardace vzniká kdykoli pro druhém roce věku (dříve nazýváno také jako sekundární intelektové defekty). Jedná se o rozpad nebo postupný úpadek již nabytých intelektových schopností, které se mohou rozpadat i značně nerovnoměrně.

Výchovná zanedbatelnost

Jedná se o problematiku výchovy a vzdělávání jedinců ze sociokulturně znevýhodněného a nepodnětného prostředí (Franiok, 2008, str. 36).

U lidí, kteří mají mentální postižení se objevují následující projevy:

- snížená úroveň rozumových schopností a potíže v komunikaci;
- potíže v učení;
- menší míra pozornosti;
- horší orientace v čase a prostoru;
- nižší úroveň sociálních dovedností;
- nepřiměřené sebehodnocení;
- nízké sebevědomí;
- pomalejší tempo;
- omezená schopnost abstrakce a zobecňování;
- přidružené postižení (Zásady úspěšné komunikace s lidmi s mentálním postižením, 2015, str. 5-6).

2. Práva osob s mentálním postižením

Základní lidská práva má v České republice každý občan, tedy i lidé s mentálním postižením, kteří v důsledku svého postižení potřebují s prosazováním svých práv pomoc. Je třeba zvýšit povědomí společnosti o právech lidí s postižením a pomoci jim v jejich uplatňování.

V šedesátých letech 20. století vzniká Evropská liga společností mentálně handicapovaných, která má za cíl hájit zájmy osob s mentálním postižením. Mezi požadavky bylo, aby společnost poskytovala potřebné služby na základě práv mentálně postižených, nikoli na základě dobročinnosti. 20. 12. 1971 byla na Valném shromáždění OSN vyhlášena Deklarace o právech osob s mentálním postižením (Pipeková, 2014, str. 71.).

Švarcová ve své publikaci zmiňuje také Evropskou sociální chartu, jež byla přijata v roce 1961. Charta byla jedinou mezinárodní smlouvou o lidských právech, která zmiňovala osoby s postižením jako nositele těchto práv. V Chartě se vycházelo z představy participace postižených a nepostižených občanů. Z tohoto konceptu také vychází požadavek na budování speciálních zařízení pro lidi s postižením (Švarcová, 2003, str. 15).

„Valné shromáždění (2027. plenární zasedání OSN) vyhláší tuto deklaraci o mentálně retardovaných a současně žádá národní a mezinárodní organizace, aby zabezpečily, že tato deklarace bude sloužit na ochranu těchto práv:

- 1. Mentálně postižený má mít v nejvyšší možné míře stejná práva jako ostatní lidské bytosti.*
- 2. Mentálně postižený má právo na zdravotní péči a vhodnou fyzikální terapii, jakož i na takovou výchovu, readaptaci a vedení, které mu umožní rozvinout v maximální možné míře jeho možnosti a schopnosti.*
- 3. Mentálně postižený má právo na ekonomické zabezpečení a slušnou životní úroveň. Má plné právo podle svých možností produktivně pracovat nebo se zabývat jinou užitečnou činností.*
- 4. Pokud je to možné, má mentálně postižený žít v kruhu vlastní rodiny nebo v rodině opatrovníka a účastnit se různých forem společenského života. Proto má být rodině, ve které žije, poskytována pomoc. Je-li jeho umístění do specializovaného zařízení potřebné, mají být prostředí a podmínky jeho života v něm tak blízké normálním podmínkám života, jak je to jen možné.*
- 5. Mentálně postižený má právo na kvalifikovaného opatrovníka, pokud to vyžaduje ochrana jeho dobra a zájmů.*

6. *Mentálně postižený má právo na ochranu před jakýmkoli vykořisťováním, zneužíváním nebo ponižujícím zacházením. Je-li předmětem soudního stíhání, má mít právo na zákonný proces s plným uznáním svého stupně odpovědnosti, který vyplývá z jeho mentálního stavu.*
7. *Jestliže někteří postižení nejsou schopni účinně využívat souhrnu svých práv v důsledku hloubky svého postižení a jestliže se ukáže potřeba omezit tato práva buď částečně, nebo úplně, pak musí postup používaný za účelem omezení nebo zrušení těchto práv chránit postiženého zákonně proti jakékoli formě zneužití. Tento postup by měl být založen na hodnocení kvalifikovaných znalců, kteří by soudili sociální způsobilost postiženého. Omezení nebo zrušení práv má být podrobena periodickým revizím a musí být odvolatelné u vyšších institucí (Pipeková, Vítková, 2014, str. 71-72).*

Pipeková a Vítková ve své publikaci dále uvádějí další akty vládní i nevládní ochrany osob s handicapem. Jedná se o Mezinárodní organizaci práce, Světovou zdravotnickou organizaci, Organizaci UNESCO, Radu Evropy a Mezinárodní společnost pro rehabilitaci handicapovaných, kde je důležitým dokumentem především Charta na osmdesátá léta. Charta uvádí, že lidstvo vybudovalo bariéry, jež vylučují postižené ze společenského života, a proto je nutné tyto bariéry odstranit. Důraz je kladen na integrování handicapovaných do společnosti, kdy integrace je chápána jako oboustranná aktivita postižených a zdravých osob. Důležité je také včas informovat zdravé děti o problematice osob s handicapem (Pipeková, 2014, str. 72-73).

Valenta a kol. uvádí další dokumenty, které jsou obecné závazné v ochraně práv osob s mentálním postižením:

- Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod;
- Evropská úmluva o lidských právech a biomedicíně;
- Evropská sociální charta, Rada Evropy;
- Evropský zákoník sociálního zabezpečení;
- Evropská úmluva o zabránění mučení a nelidskému či ponižujícímu zacházení (Valenta a kol., 2018, str. 77).

Pastieriková a Regec zmiňují v souvislosti s právy osob s mentálním postižením zbavení způsobilosti k právním úkonům. Jestliže je člověk omezen ve způsobilosti nebo je zbaven způsobilosti k právním úkonům, neznamená to, že jsou tyto lidé zbaveni způsobilosti mít práva, což podle Pastierikové a Regece bývá nesprávně vnímáno jak osobami s mentálním postižením, tak i jejich okolím (Pastieriková, Regec, 2010, str. 44).

V České republice od roku 1969 působí Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením. Je to celostátní nezisková organizace, jež hájí práva a zájmy lidí s mentálním a kombinovaným postižením a jejich rodin, pomáhá lidem s mentálním postižením žít tak, jak se jim líbí a jak chtějí, a také je učí novým dovednostem. Seznamuje veřejnost s problematikou mentálního postižení a snaží se odstraňovat předsudky o lidech s postižením. Poskytuje sociální služby, organizuje celoživotní vzdělávání a společenské akce pro lidi s mentálním postižením, rodiče, profesionály a veřejnost (Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR – web).

Také lidé s mentálním postižením se aktivně zapojují do obhajování svých práv a věcí, které se jich týkají. Takovým lidem se říká sebeobhájci. Sebeobhájce je člověk, jenž mluví sám za sebe, komunikuje s ostatními sebeobhájci o svých zkušenostech, pocitech, ale také úspěších a starostech, zná svá práva a povinnosti, chce aktivně zasahovat do věcí, které se týkají jeho života a života lidí s mentálním postižením, neboť zastupuje své vrstevníky a v neposlední řadě chce měnit věci, které se mu nelíbí. Sebeobhájcem se může stát každý člověk s mentálním nebo kombinovaným postižením, jenž se chce učit a má zájem pochopit, jak funguje naše společnost. Každá skupina sebeobhájců dodržuje pravidla, které si sama stanoví. Ve skupině je také asistent, jenž sebeobhájcům pomáhá, ale nerozhoduje za ně, respektuje jejich rozhodnutí (Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR – web).

Jako příklad dobré praxe sebeobhájců uvádíme Pedagogickou fakultu Univerzity Palackého v Olomouci, konkrétně Mgr. Zdeňku Kozákovou, DiS, Ph.D., která je na Ústavu speciálněpedagogických studií koordinátorkou sebeobhájců.

Chtěli bychom také zmínit Úmluvu o právech osob se zdravotním postižením, na jejímž vzniku se podíleli zástupci lidí s mentálním postižením. Úmluvu přijalo 177 států, včetně České republiky, která ji podepsala v roce 2009, a tím slíbila ustanovení monitorovacího orgánu, jenž bude stále sledovat, zda jsou práva lidí se zdravotním postižením dodržována. Hlavním smyslem Úmluvy je, že neustále usiluje o zlepšení situace lidí se zdravotním postižením. Ombudsman Mgr. Anna Šabatová, Ph.D, veřejný ochránce práv, tuto Úmluvu monitoruje. Poradním orgánem veřejné ochránkyně práv se stanou lidé s různými druhy zdravotních postižení, aby co nejlépe rozuměli tomu, s jakými problémy se tito lidé setkávají (<https://www.ochrance.cz/monitorovani-prav-lidi-se-zdravotnim-postizenim/>).

3. Společnost a lidé s mentálním postižením

V této kapitole nastíníme, jak společnost vnímá osoby s mentálním postižením. Z vlastní zkušenosti vím, že společnost má vůči lidem s mentálním postižením předsudky. I 31 let po sametové revoluci přetrvává názor, že lidé s mentálním postižením mají být umístěni daleko od intaktních tak, aby s nimi nepřišli do kontaktu. Osoby s mentálním postižením tyto stigmata vnímají, a proto je nesmírně důležité, aby si lidé s mentálním postižením uvědomili své postavení ve společnosti, znali svá práva zmíněná ve druhé kapitole, a nebáli se říci svůj názor. Popisujeme také komunikaci, která je nedílnou součástí života ve společnosti. Samotná komunikace se liší podle stupně postižení. Jinak se komunikuje s osobou s lehčí formou mentálního postižení, a jinak s osobou s těžkým mentálním postižením.

Pipeková v problematice zabezpečování životních podmínek a uspokojování potřeb mentálně postižených zmiňuje tři charakteristické období z historie. V prvním, represivním období, docházelo k přímé likvidaci postižených jedinců. Ve druhém, charitativním období, vlivem křesťanství dochází k hlásání lásky k bližnímu. Poslední, humanitní péči, dále Mühlpacher (in Pipeková, 2006, str. 76) dělí na stadia:

- renesančního humanismu – k postiženým se hledá lidský poměr,
- rehabilitační – pro společnost se jevílo jako výhodnější raději postiženým najít možnost pracovního uplatnění, než je zdarma žít,
- socializační – v duchu humanismu má být postižený člověk prostřednictvím rehabilitace uschopňován k práci a ke společenskému životu,
- prevenční – bude dominovat snaha předcházet vzniku abnormalit (Pipeková, 2006, str. 76).

Krhutová charakterizuje tři modelové přístupy vůči lidem s postižením, které se často objevují v jednání profesionálů pracujících s lidmi s postižením:

1. Medicínský model

Tento model je založen primárně na postižení. Člověk je vnímán jako nemocný a nezdravý jedinec, definuje ho jeho postižení. Charakteristickým principem je rozhodování z pozice moci, paternalistický a protektorský postoj.

2. Model osobní tragédie

Člověk s postižením je vnímán jako oběť, přičemž postižení je celkovou optikou vnímáno jako životní tragédie, jelikož lidé s postižením neustále trpí, nemají radost ze světa a je potřeba je neustále litovat a projevovat soucit.

3. Sociální model

Ústřední tezí tohoto modelu je, že problémy, se kterými se lidé s postižením setkávají, jsou důsledkem organizace společnosti. Model je založen na podpoře samostatnosti, na sebeurčení lidí s postižením, prosazování rovných práv, rovného zacházení a rovných příležitostí a v neposlední řadě odstraňování různých bariér (individuálních, architektonických, bariér ve vzdělávání a zaměstnávání), a prevence diskriminace (Krhutová, 2013, str. 39-40).

Dle Pipekové k odmítání osob s mentálním postižením vedou zakořeněné společenské zvyklosti, předpojatost a lhostejnost (Pipeková, 2006, str. 77).

Franiok je toho názoru, že postoje společnosti k lidem s mentálním postižením procházejí v poslední době vývojem. Ještě na začátku minulého desetiletí se za běžný považoval názor, že člověk s mentálním postižením by měl žít v ústavu. Proto rodiče, kteří se rozhodli, že se o své dítě postarají doma a budou o ně pečovat sami, byli často svým okolím považováni za podivíny, kteří jsou ochotni kvalitu svého života obětovat svému dítěti s mentálním postižením. Takovéto předsudky vedly v některých případech rodiče k tomu, že své dítě před okolním světem skrývali (Franiok, 2008 str. 25). Matoušek konkrétně zmiňuje začátek devadesátých let minulého století, kdy se situace začala měnit k lepšímu. Vznikaly nové služby, jež měly charakter chráněného prostředí, zejména stacionáře a chráněné dílny, kde uživatelé tráví celý den či týden. Služby se zaměřovaly na smysluplné vyplnění času dětí a dospělých s mentálním postižením, a také na rozvoj dovedností a zvyšování samostatnosti uživatelů (Matoušek, 2010, str. 115).

Slepičková a kol. ve své publikaci poukazuje na určitou hierarchii ve výzkumech postojů společnosti k mentálnímu postižení a jeho přijetí. Na vrcholu jsou osoby se smyslovým a tělesným postižením, zatímco přijetí osob s mentálním postižením je výrazně nižší (Pančocha, Slepičková a Vaňurová in Pipeková, 2014, str. 17).

Vágnerová zmiňuje v sociálních vztazích stereotypy, které bývají obvyklé v dětském věku. Děti s mentálním postižením dávají přednost kontaktu s osobami, které dobře znají a chovají se obvyklým způsobem, jež je pro ně srozumitelný. Velkou překážkou v komunikaci je omezený rozvoj komunikačních kompetencí, což se projevuje potížemi v porozumění a neschopnosti adekvátního verbálního vyjádření, což ovlivňuje komunikaci se zdravými lidmi.

Nízkou empatii potvrzuje i Mátlová, jež konkrétně jmenovala pracovníky veřejné správy, kteří sami uvedli, že lidé čelí kromě nízké empatie také aroganci ze strany úředníků, což vede k nedůvěře na obou stranách (Mátlová, 2010, str. 13).

Pörtnerová ve své publikaci zmiňuje vážnost lidí s mentálním postižením, jelikož brát je vážně neznamená přehlížení jejich postižení, ale znamená to brát je vážně i s jejich

postižením, na což se ve společnosti, jež se snaží nediskriminovat, zapomíná (Pörtnerová, 2009, str. 71).

3.1. Specifika komunikace

Komunikační možnosti a komunikační obtíže nejsou u všech lidí s postižením stejné. Důležitou součástí bývá sebeprojev, který je častou komunikační překážkou. Může být vyvolán obavami z neúspěchu při posuzování jejich normality, úrovně a kvality výkonu širším okolím. Komunikace s lidmi s postižením je také ovlivněna stereotypy, kdy často bývají vnímáni jako méně schopní a závislí na pomoci druhých. Lidé s postižením se stávají terčem posměchu, ponižování či pohrdání, což se také může jevit jako faktor, jež negativně ovlivňuje komunikaci (Krhutová, 2013, str. 35-36).

Lidé s bariérami v komunikaci často ve svém okolí nemají nikoho, kdo by jim pomáhal dohlížet na jejich záležitosti, a proto se stává, že mnoho svých problémů neřeší včas. Nedokáží rozpoznat potřebu řešit záležitosti na úradě, pohlídat termíny, přijít připraveni a se všemi doklady. Problémy se tak mohou prohlubovat a stávají se obtížně řešitelnými a často kvůli této bariéře přicházejí o výhody, které by jim ze zákona mohly náležet (příspěvek na péči, přiznání mimořádných výhod), (Mátlová, 2010, str. 13).

Mátlová také doplňuje, že pro většinu osob s mentálním postižením bývá obtížné porozumět a vyhodnotit běžné situace z důvodu nedostatečné slovní zásoby. Z tohoto důvodu nedokáží přesně vyjádřit, co potřebují, a také pochopit, co se po nich žádá (Mátlová, 2010, str. 3).

Pacher uvádí, jak by se k osobě s mentálním postižením mělo chovat okolí. Zdůrazňuje především lásku, náklonnost, uznání a nutnou jistotu, co pomáhá rozvíjení sebevědomí a samostatnosti jedince. Výchova by proto měla být vedena jemně, avšak důrazně a důsledně. Je důležité také si stanovit pravidla a hranice, což vede k rozvoji smyslu pro zodpovědnost a pořádek (Pacher, 2017, str. 97).

Komunikace zdravých lidí s mentálně postiženými má určité znaky. Je méně empatická, schematičtější, protektivnější a také trvá kratší dobu. Mentálně postižený bývá v roli pasivního příjemce. Rigidita chování zdravých lidí v komunikaci může být dána nedostatkem informací i náročností komunikace či nedostatkem respektu k možnostem mentálně postižených (Vágnerová, 2012, str. 307-308).

První a nejproblematictější zásadou partnerské komunikace s lidmi s mentálním postižením nebo duševním onemocněním je respektování mentální úrovně a jiných psychických schopností a současně i fyzického věku těchto osob. Mnoho lidí má tendenci

hovořit s nimi jako s dětmi, přestože jsou to dospělí lidé nebo senioři. Ačkoli jejich chování může být někdy neobvyklé a působit i jako dětinské, nemáme právo snižovat jejich důstojnost a přistupovat k nim jako k méněcenným, i kdyby jejich chování bylo jakkoli zvláštní (Slowík, 2010, str. 55). Ponižující přístup je dle Slowíka častou chybou v komunikaci s osobami s mentálním postižením nebo duševním onemocněním, jelikož mnoho lidí má často pocit, že si k nim mohou dovolit prakticky cokoliv, například okamžité tykání, jednat s nimi jako s dítětem či tyto osoby za něco napomínat (Slowík, 2010, str. 59).

Již v roce 1997 si lidé začali uvědomovat bariéry v komunikaci s mentálně postiženými. Lennox, Diggins a Ugoni se zabývali péčí o osoby s mentálním postižením v obecné praxi, jejími bariérami a řešením. Pomocí dotazníkového šetření zkoumali překážky a řešení v poskytování zdravotní péče lidem s mentálním postižením praktickými lékaři. Mezi největší bariéry patří, dle výsledků dotazníkového šetření, získání anamnézy pacientů a komunikační potíže s pacienty. Sami lékaři zdůraznili potřebu vzdělání a odbornou přípravu v komunikaci s mentálně postiženými (Journal of Intellectual Disability Research, str. 380-390). Je patrné, že komunikaci s mentálně postiženými je potřeba zlepšit na všech místech, nejen v oblasti zaměstnávání, ale i u lékařů.

Také pracovníci veřejné správy nepřizpůsobují způsob své komunikace konkrétnímu člověku. Mohou používat cizí slova, dlouhá souvětí, rychlé tempo řeči či nezdůrazňují podstatné informace. Lidé s bariérami v komunikaci se mohou ostýchat při žádosti o znovu vysvětlení, jelikož je jim to nepříjemné. Jako příklad Mátlová uvádí konkrétní situaci, kdy žena s mentálním postižením požádala pracovníka, aby mluvil pomalu. Většinou to pracovníci zkusí, ale někdy se nesnaží, aby klient sdělenému porozuměl. V tomto konkrétním případě žena doma požádala rodiče o vysvětlení, jelikož jí bylo trapné se pracovníka znovu dotazovat (Mátlová, 2010, str. 10).

Slowík se v článku časopisu Speciální pedagogika zabýval možnostmi a bariérami v komunikaci s lidmi s mentálním postižením. Je toho názoru, že při komunikaci s mentálně postiženými je důležité, co je sdělováno a jak je to sdělováno. Jestliže je naše sdělení důležité, zajímavé a dostatečně srozumitelné, i člověk s těžkým mentálním postižením je schopen nám porozumět a reagovat (Speciální pedagogika, 2005, str. 40).

3.2. Pravidla komunikace s mentálně postiženými

Dle Krhutové mezi základní komunikační pravidla patří takt, tolerance, empatie, ohleduplnost a trpělivost. Komunikaci s mentálně postiženými charakterizovala následovně:

1. Při kontaktu se snažte odhadnout úroveň porozumění a komunikačních schopností. Slovní zásoba lidí bude menší, s poruchami výslovnosti, gramatickými problémy ve vyjadřování a pomalejším tempem řeči.
2. Klientům netykejte.
3. Používejte jednoduché věty.
4. Hovořte pomaleji, vkládejte otázky k porozumění vašeho sdělení.
5. Ptejte se, pokud nerozumíte vyslovovanému.
6. Využívejte neverbální komunikaci.
7. Nepoužívejte ironii a dvojsmysly.
8. Dávejte dostatek času na odpovědi.
9. V případech, kde je to vhodné a možné, používejte komunikační obrázky.
10. U klientů s těžkým a hlubokým mentálním postižením zajistěte možnost komunikace s profesionálem, který ovládá bazální dialog.
11. Lidé s mentálním postižením jsou snadno ovlivnitelní, což svádí k manipulaci jejich názorů a jednání. Na tyto manipulace nepřistupujte (Krhutová, 2013, str. 64).

3.3. Snadno srozumitelný jazyk

Snadno srozumitelným jazykem jsou psány informace, které jsou jednoduše napsané a dají se pochopit. Srozumitelné informace pomáhají lidem s mentálním postižením zjistit potřebné informace, přičemž se tak mohou sami rozhodovat o věcech, které se jich týkají (Cesty ke vzdělávání dospělých lidí s mentálním postižením – web).

Informace psané ve snadno srozumitelném jazyce mohou být využity i lidmi s dyslexií, ADHD, autismem, dětmi či seniory, lidmi s nižší čtenářskou gramotností nebo těmi, kteří se jazyk teprve učí (Sychrová, InFlow, 2014).

Pravidla pro tvorbu ve snadno srozumitelném jazyce:

- spolupracovat na vytváření informací s lidmi s mentálním postižením;
- používat jednoduchá slova a krátké věty;
- nepoužívat abstraktní slova, zkratky, metafory;
- používat takový formát, který se dobře čte;
- nepoužívat patkové písmo;
- dbát na správný barevný kontrast;
- používat piktogramy či ilustrace;

- jestliže je dokument psaný ve snadno srozumitelném jazyce, je třeba ho označit logem pro snadno srozumitelné texty (Informace pro všechny, 2015, str. 12-22).

Obrázek č. 1- Logo snadno srozumitelného jazyka (Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením ČR)



V rámci předmětu Úvod do inkluzivního výzkumu jsme se zúčastnili školení o Easy to Read. Školitelka, jež pracuje pro Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, o.s., se podílela na vytváření brožur psaných ve snadno srozumitelném jazyce. Brožury byly vytvořeny na různá témata, například dospívání. Ve srozumitelném jazyce bylo popsáno, co se děje s naším tělem v průběhu dospívání a neustále byl kladen důraz na to, že změny jsou v pořádku. V brožuře pro dívky byla popsána menstruace, a také, jaké menstruační pomůcky se využívají. Brožury jsou doplněny o názorné ilustrační obrázky. V brožurách také lidé s mentálním postižením najdou informace, jež se týkají sexu, obtěžování, a také, jak vůbec zjistit, že se jedná o obtěžování. Pro bližší informace přikládám odkaz, na kterém jsou tyto publikace ke stažení: <http://www.spmpr.cz/co-delame/publikace/>.

4. Sociální práce s lidmi s mentálním postižením

Sociální pracovníci tvoří nedílnou součást při práci s lidmi s mentálním postižením. V této kapitole se zaměříme na koncepty sociální práce, metody a techniky, a také na cíle sociální práce s osobami s mentálním postižením.

Znalost komplexity životních podmínek a konkrétních potřeb lidí s postižením je základem intervence přímé i nepřímé práce s klienty. Nedílnou součástí intervence je také respekt k důstojnosti člověka a znalost optimálních způsobů komunikace s lidmi s postižením (Krhutová, 2013, str. 30).

Matoušek a kol. ve své publikaci zmiňují tradiční model ústavní péče, který preferuje zdravotní péči před rozvojem adaptačních dovedností klientů. Dále také přetrvává tendence k izolaci klientů, zvláště klientů s těžším postižením, od vnějšího okolí nedostatečné respektování práv klientů a nezohledňování individuálních zvláštností a potřeb klientů. Zejména se jedná o potřeby uživatelů s těžkým mentálním postižením, kteří sdílí pokoj s dalšími klienty a nedostává se jim kontakt s lidmi bez postižení, přičemž potřeby lidí s lehkým mentálním postižením jsou uspokojovány v přílišné míře, jež klienty zbavuje možnosti nést za sebe odpovědnost. Matoušek dodává, že tento stav je způsoben financováním ústavní péče. Příspěvek, který ústav na klienta dostává, nezohledňuje stupeň postižení a nároky péče. Proto je pro ústavy snazší zajišťovat péči pro lidi s nejllehčím stupněm postižení. Současným ideálem je směřování k tomu, aby mohli lidé s postižením využívat běžně zdroje a instituce, které poskytují služby veřejnosti. Sociální pracovníci by měli klienty podporovat jen v záležitostech, které uživatel sám nezvládne, ale v takových situacích, ve kterých si umí poradit, by měl mít dostatečný prostor pro jejich řešení (Matoušek, 2010, str. 112-113).

4.1. Koncepty sociální práce

Krhutová zmiňuje koncept zplnomocnění, koncept nových příležitostí a koncept nezávislého způsobu života, které patří k rozvoji moderní sociální práce s lidmi s postižením.

Koncept zplnomocnění klade důraz na změnu nerovností (Krhutová, 2013, str. 45). Ve slovníku sociální práce je posílení/zmocňování charakterizováno jako cíl, který spočívá ve zvýšení klientových schopností prosazovat vlastní zájmy (Matoušek, 2016, str. 144).

V konceptu rovných příležitostí se dle Jandourka jedná o vyrovnávání životních šancí pro všechny jedince ve společnosti bez ohledu na jejich ekonomické postavení. S rovností příležitostí také souvisí stejná aplikace práva na všechny členy společnosti (Jandourek, 2001, str. 209).

Koncept nezávislého způsobu života se objevil jako inovace prosazovaná izolovanými skupinami zdravotně postižených studentů na přelomu 60. a 70. let. Být nezávislým znamená mít rovnocenné možnosti výběru a umět je využít. Definice nezávislého způsobu života dle Browna zní: „*Nezávislý způsob života je stav, kdy jsme naživu a máme sociální, politické, ekonomické a kulturní možnosti výběru rovnocenné možnostem nepostižených osob*“ (Brown, 1994, str. 4-5).

4.2. Metody a techniky

4.2.1. Asistence

Asistence je jednou z hlavních metod při práci s lidmi s mentálním postižením. Jedná se o pomoc s činnostmi, které uživatel nevládne vykonat sám, asistent nahrazuje dovednosti, které uživateli chybějí. Asistence se využívá v různých oblastech, ve kterých uživatel potřebuje pomoc – bydlení, zaměstnání, navštěvování školy. Asistence je uživateli šitá na míru, reaguje na konkrétní potřeby, a také je přizpůsobivá na jejich změnu. Jestliže je rozvoj dovedností uživatele příznivý, dochází ke snižování podpory (Matoušek, 2010, str. 116).

4.2.2. Individuální a skupinová sociálně terapeutická práce

Individuální práce je popsána v podkapitole č. 6.1.

Formou terapeutické práce, která přispívá k rozvoji potřebných dovedností, je setkávání skupin lidí s postižením. Díky setkávání se uživatelé s pomocí pracovníka učí komunikovat ve skupině, zejména respektovat ostatní, neskákat do řeči, projevit vlastní názor. Také se zlepšují ve formulaci vlastních postojů a sociálních dovednostech, jelikož skupina je místo, kde mohou navazovat nové přátelské vztahy. Práce ve skupině je zaměřena na oblasti, jež dělají uživatelům potíže. Jako příklad Matoušek uvádí trávení volného času, kdy uživatelé společně hledají řešení problémů s tím spojených (Matoušek, 2010, str. 119).

4.2.3. Pracovní a umělecké terapie

Pracovní terapie vychází z toho, že se lidé rozvíjejí pomocí smysluplné činnosti. Spočívá v provádění pracovních úkonů, ve kterých se uživatelé postupně zlepšují. Důraz se klade na odpovědnost a řád, který uživatelé musí dodržovat, neboť hlavním z cílů je získání pracovních návyků. Metoda se využívá v chráněných dílnách, denních stacionářích a ústavech sociální péče.

Umělecká terapie, kam spadá taneční, hudební a výtvarná terapie, se využívá jako doplňková aktivita v rámci komplexu jiných služeb a jejich cílem je podpora osobnostního rozvoje a relaxace lidí s mentálním postižením (Matoušek, 2010, str. 119).

4.2.4. Komunitní podpora

Vytvoření komunit, ve kterých žijí lidé s postižením společně s lidmi bez postižení, představuje alternativu k ostatním službám v oblasti bydlení. Cílem je vytvoření domova pro lidi s postižením, kde budou mít své místo. Taková forma sdíleného bydlení nahrazuje pomoc asistentů (Matoušek, 2010, str. 120).

4.2.5. Péče

Hlavním rysem tohoto modelu je důraz na zajištění základních potřeb klientů, přičemž aktivní účast nebo snaha o ni není podmínkou. Péče se zaměřuje na uspokojení primárních potřeb uživatelů a obvykle jsou v ní zahrnovány jednoduché aktivity jako je uklízení či kreslení, jež slouží spíše k naplnění volného času než k rozvoji dovedností (Matoušek, 2010, str. 120).

4.3. Cíle sociální práce

Primárním cílem sociální práce je integrace lidí s mentálním postižením do společnosti. Jedná se o přítomnost těchto lidí v běžném prostředí, obchodech, restauracích apod. Začlenění nejlépe probíhá v dětském věku, proto je důležité usilovat o navázání vztahů s vrstevníky bez postižení.

Dalším cílem je rozvíjení schopností a dovedností lidí s mentálním postižením. Nestačí pouze přítomnost osob s mentálním postižením a intaktních. Je důležité, aby se osoby s postižením naučily navázat kontakt a komunikovat. Důležitým krokem integrace je také osvětové působení na většinovou společnost, informování o možnostech osob s mentálním postižením, v čem potřebují pomoc, a co naopak zvládnou sami. Cílem osvěty je změnit pohled veřejnosti na osoby s postižením tak, aby je přijala jako spoluobčany, se kterými může normálně komunikovat a žít.

Mezi cíle patří také směřování k postupnému zmenšování podpory tak, aby pro sebe co nejvíce dělal přímo sám klient. Cíl je možné uplatňovat bez ohledu na míru postižení, neboť každý se může v něčem zlepšovat a zvládat určité činnosti nebo alespoň jejich části samostatně. Jestliže klient není schopen aktivně se zapojovat, cíl se mění na zajištění kompenzace omezených schopností.

U dětí s mentálním postižením je důležitá jejich vzdělatelnost. Dle Matouška mají všichni schopnost se vzdělávat a rozvíjet. Při sociální práci s těmito dětmi se klade důraz na rozvoj dovedností, které jim umožní se vzdělávat v běžných školách či ve školách se speciálním vzdělávacím programem.

S dospělými lidmi s mentálním postižením by pracovníci měli jednat jako s dospělými, což bývá opomíjeno. Znamená to respektovat jejich soukromí, vnímat je jako partnery, neznehodnocovat jejich rozhodnutí (Matoušek, 2010, str. 114-115).

5. Příklady zaměstnávání

Právo na zaměstnání je jedním ze základních práv každého občana, mentálně postižené nevyjímaje. Jak je uvedeno ve druhé kapitole, *mentálně postižený má právo na ekonomické zabezpečení a slušnou životní úroveň. Má plné právo podle svých možností produktivně pracovat nebo se zabývat jinou užitečnou činností.* V této kapitole charakterizujeme příklady zaměstnávání, které mohou mentálně postižení vykonávat.

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti *ukládá rovné zacházení a zákaz diskriminace při uplatňování práva na zaměstnání. § 4 říká, že účastníci právních vztahů jsou povinni zajišťovat rovné zacházení se všemi fyzickými osobami uplatňujícími právo na zaměstnání. Právo na zaměstnání nelze občanovi odeprít z důvodu pohlaví, sexuální orientace, rasového nebo etnického původu, národnosti, státního občanství, sociálního původu, rodu, jazyka, zdravotního stavu, věku, náboženství či víry, majetku, manželského a rodinného stavu a vztahu nebo povinností k rodině, politického nebo jiného smýšlení, členství a činnosti v politických stranách nebo politických hnutích, v odborových organizacích nebo organizacích zaměstnavatelů; diskriminace z důvodu těhotenství, mateřství, otcovství nebo pohlavní identifikace se považuje za diskriminaci z důvodu pohlaví* (zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění).

Od roku 1995 došlo ze strany organizace Občanské sdružení Rytmus k rozvoji podporovaného zaměstnávání. Tento postup se do České republiky dostal prostřednictvím organizace The American Jewish Joint Distribution Committee (Matoušek, 2010, str. 116).

Uplatnění osob s mentálním postižením na pracovním trhu ovlivňuje jejich životní situaci z několika hledisek. Nejde pouze o ekonomickou situaci, sociální statut, ale také o vlastní seberealizaci. Práce je řazena k základním potřebám jedince a tato potřeba musí být saturována, jinak může vést k frustraci. Práce je charakteristickým atributem dospělosti a samostatnosti každého člověka, bez ohledu na to, jestli se jedná o člověka zdravého nebo zdravotně postiženého (Pipeková, 2006, str. 102).

Jiná „chráněná pracoviště“ vznikají v zařízeních sociální péče nebo jsou zřizována neziskovými organizacemi. Jsou to různá zařízení, která umožňují klientům nacházet smysluplnou náplň jejich času a života. V některých takových zařízeních má práce charakter pracovní terapie. Pracovní terapie nebo také pracovní rehabilitace je určena především klientům se závažnými formami postižení. Jejím účelem je zaměstnat klienta smysluplnou činností,

rozdíjet jeho schopnosti a dovednosti a umožnit mu určitou formu seberealizace (Švarcová, 2003, str. 156).

Odhaduje se, že ve většině zemí je míra nezaměstnanosti u osob se zdravotním postižením dvakrát až třikrát vyšší než míra nezaměstnanosti u osob bez zdravotního postižení. Pokud jsou osoby se zdravotním postižením zaměstnány, většinou se zabývají hůře placenými pracovními činnostmi s malým sociálním a právním zabezpečením a jsou často odděleny od hlavního proudu trhu práce. Je třeba také poznamenat, že i pro programy související se zdravotním postižením, jež se zabývají touto vysokou nezaměstnaností, bylo uznáno, že osoby s určitými typy postižení, jako jsou mentální postižení, nemají stejný prospěch jako osoby s jiným postižením (Šimoković, 2012, str. 31)

5.1. Pracovní rehabilitace

Pracovní rehabilitace slouží jako prostředek pro realizaci práva na pomoc při přípravě k povolání, které je zakotveno v čl. 29 odst. 2 Listiny základních práv a svobod (Slašťanová Durajová, 2012, str. 52).

Černá a kol. zdůrazňují význam poradenské činnosti, jež je zaměřena na volbu povolání, volbu zaměstnání, udržení či změnu povolání, a také na vytváření vhodných podmínek pro výkon zaměstnání. Pracovní rehabilitaci zabezpečuje a hradí náklady s ní spojené Úřad práce místně příslušný dle bydliště osoby (Černá a kol., 2015, str. 204).

5.2. Chráněné pracovní místo

Chráněné pracovní místo je pracovní místo vytvořené zaměstnavatelem pro osobu se zdravotním postižením na základě písemné dohody s úřadem práce. Chráněné pracovní místo musí být provozováno po dobu nejméně dvou let ode dne sjednaného v dohodě. Na vytvoření chráněného pracovního místa může poskytnout Úřad práce zaměstnavateli příspěvek, který na osobu se zdravotním postižením může činit maximálně osminásobek, a pro osobu s těžším zdravotním postižením maximálně dvanáctinásobek průměrné mzdy v národním hospodářství za první až třetí čtvrtletí předchozího kalendářního roku (Černá, 2015 str. 203).

Krejčířová a Kozáková dodávají dobu obsazenosti pracovního místa, která činí tři roky. Chráněným pracovním místem může být také místo, které je obsazeno osobou se zdravotním postižením, pokud je vymezeno v dohodě mezi zaměstnavatelem a Úřadem práce (Krejčířová, Kozáková, 2013, str. 46).

5.3. Chráněná pracovní dílna

Chráněná pracovní dílna je pracoviště zaměstnavatele vymezené na základě dohody s Úřadem práce a přizpůsobené pro zaměstnávání osob se zdravotním postižením, kde je v průměrném ročním přepočteném počtu zaměstnáno nejméně 60 % těchto zaměstnanců. Chráněná pracovní dílna musí být provozována po dobu nejméně dvou let ode dne sjednaného v dohodě.

Na vytvoření chráněné pracovní dílny poskytuje Úřad práce zaměstnavateli příspěvek. Podmínky a výše příspěvku jsou obdobné jako u chráněného pracovního místa. Rozdíl je ve výši příspěvku na částečnou úhradu provozních nákladů chráněné pracovní dílny. Výše tohoto příspěvku může činit maximálně čtyřnásobek průměrné mzdy v národním hospodářství za první až třetí čtvrtletí předchozího kalendářního roku na jednoho zaměstnance, který je osobou se zdravotním postižením, a maximálně šestinásobek výše uvedené průměrné mzdy na jednoho zaměstnance, který je osobou s těžším zdravotním postižením (Černá, 2015 str. 203).

Švarcová k popisu chráněné pracovní dílny dodává, že lidé pracují na zkrácený pracovní úvazek. Jejich práce je organizována tak, aby odpovídala jejich schopnostem a možnostem (Švarcová, 2003, str. 156).

5.4. Podporované zaměstnání

Krejčířová a Kozáková podporované zaměstnávání charakterizují jako pružný systém podpory na cestě k zaměstnání v integrovaném prostředí.

Podpora je poskytnuta jedinci s postižením i jeho rodině a zaměstnavateli. Pracovník se zacvičuje přímo na pracovišti a profesní příprava probíhá až po nástupu do práce. Zároveň také probíhá nácvik sociálních dovedností. Smyslem podporovaného zaměstnání je vyrovnání příležitostí na trhu práce pro lidi, kteří mají z určitého důvodu (např. zdravotní postižení) znevýhodněné podmínky na trhu práce a mohou být omezeni ve svém společenském uplatnění (Krejčířová, Kozáková, 2013. str. 72).

Krejčířová a kol. přidávají doplnění o znevýhodňujících faktorech, které mohou být způsobené zdravotním postižením i závislostí na návykových látkách či situací při návratu z výkonu trestu odnětí svobody nebo bezdomovectvím (Krejčířová, 2005, str. 19).

Černá a kol. charakteristiku doplňují o řadu sociálních dovedností, které si pracovník osvojuje.

Mezi zmiňované sociální dovednosti patří vyjadřování potřeb a zájmů, rozvíjení mezilidských vztahů na pracovišti, dochvilnost, hygienické návyky a také zvyšování sebedůvěry pracovníka (Černá a kol., 2015, str. 199).

Pipeková doplňuje charakteristiku o plnohodnotnou integraci člověka s mentálním postižením na trhu práce, a zahrnuje i společenské i pracovní začlenění. Cílem podporovaného zaměstnání je podporovat zájemce v tom, aby si našel a udržel práci za rovných platových podmínek. Podporované zaměstnání má své klíčové znaky:

- aktivní přístup uživatele programu podporovaného zaměstnávání;
- okamžité umístění na pracovní místo a trénink uživatele přímo na pracovišti;
- zaměstnání v běžném pracovním prostředí;
- průběžná podpora.

V České republice se službám podporovaného zaměstnávání věnují nestátní neziskové organizace (Pipeková, 2006, str. 105).

5.5. Tranzitní programy

Ukončení školní docházky bývá pro člověka s mentálním postižením obtížným obdobím, často se pojícím s obavami z nového a neznámého. V rámci poskytované podpory v průběhu tzv. tranzitního období přechodu ze školy do zaměstnání je důležité zaměřit se především na plynulost a návaznost tohoto přechodu (Krejčířová, Kozáková, 2013. str. 57).

Černá a kol. spatřují kritické období v přechodu ze školní instituce do zaměstnání, kdy při neúspěšném hledání zaměstnání může dojít ke ztrátě návyků ze školní docházky. Zdůrazňují důležitost podpory v období školní docházky a nástupem do zaměstnávání, přičemž je podpora jednou z nejdůležitějších strategií celoživotního vzdělávání. Dodávají, že jakákoliv forma zaměstnání dává člověku s mentálním postižením status dospělého (Černá a kol., 2015, str 180).

Potvrzují to i Krejčířová a Kozáková, které dodávají, že si lidé s mentálním postižením mohou vytvářet stereotypy, jež jsou pro ně příjemné a rychle si na ně zvykají.

Jako příklad uvádějí to, že dotyčný nemusí brzy vstávat a že nemá další povinnosti, což může být demotivující při hledání zaměstnání (Krejčířová, Kozáková, 2013. str. 58).

Tranzitní program má mnoho společných znaků s podporovaným zaměstnáváním:

- je potřeba zde klást důraz na priority uživatele – studenta (ale i jeho rodiny);
- v co nejvyšší míře vyžaduje týmovou spolupráci;
- pracuje se v něm se studentovými zájmy a možnostmi;

- program je postaven na dovednostech studenta – uživatele (nikoli na omezeních vyplývajících z postižení nebo jiného znevýhodnění), (Krejčířová, Kozáková, 2013, str. 59).

6. Příklad dobré praxe – Domov Daliborka

Domov Daliborka jsem si jako příklad dobré praxe nevybrala náhodou. V rámci projektu IC Life, jehož hlavním cílem je zapojení lidí s mentálním postižením do vysokoškolského vzdělávání, jsme s Domovem Daliborka spolupracovali. Důvod, proč jsem si vybrala právě Daliborku je ten, že zde působím jako sociální pracovník, a také zde bydlí klientka, se kterou jsem realizovala výzkumné šetření.

Domov Daliborka je pobytové zařízení, jež nabízí dvě sociální služby.

První službou je chráněné bydlení, které umožňuje osobám s mentálním postižením žít ve společném bytě s rodiči. Je to jediné chráněné bydlení v České republice, které společné bydlení nabízí. Chráněné bydlení je koncipováno do jednopokojových či vícepokojových bytových jednotek. Služba umožňuje lidem v produktivním věku s lehkým, středně těžkým mentálním postižením nebo kombinovaným postižením, postupné osamostatnění od rodičů. Uživatelé si osvojují návyky potřebné pro samostatný život, včetně oblasti financí, volného času, vztahů, péče o sebe sama, přípravy stravy. Uživatelům je podpora poskytována ze strany sociálních pracovníků i ze strany asistentů, ta je v tomto případě nepřetržitá.

Služba se poskytuje osobám ve věku od 18 let do 64 let a seniorům od 65 let věku, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického onemocnění či zdravotního postižení, přičemž jejich děti zároveň využívají chráněné bydlení (Výroční zpráva Charita Prostějov 2018, str. 10-11).

Druhou službou je odlehčovací služba, jež pomáhá lidem, kteří se starají o své blízké, aby si odpočinuli či zařídili potřebné záležitosti. Cílovou skupinou jsou dospělé osoby, tedy od 18 let, které mají sníženou soběstačnost. O jejich blízké je v té době postaráno (<https://www.prostejov.charita.cz/poskytovane-sluzby/odlehcovaci-sluzba/>). Službu je možné využívat nepřetržitě po dobu 3 měsíců, maximálně 6 měsíců v roce.

6.1. Individuální plánování

Haicl a Haiclová vysvětlují individuální plánování jako dojednání toho, jakým způsobem a jakým zaměřením bude podpora a péče poskytována. Proces individuálního plánování obsahuje dvě složky:

- (a) Plán – vědomý postup;
- (b) Dojednávání – zapojení uživatele sociálních služeb do procesu plánování.

Plánováním v širším slova smyslu můžeme rozumět každé domlouvání postupu mezi pracovníkem a uživatelem služby, kdy se nemusí jednat jen o zásadní potřeby klienta, ale o řadu

drobností, jež jsou součástí každodenního života (např. hygiena). V užším slova smyslu plánování služby zahrnuje pravidelný kontakt mezi uživatelem sociální služby a klíčovým pracovníkem, který je zodpovědný za plánování služby (Haicl, Haiclová in Bicková 2011, str. 62).

Individuální práce s lidmi s mentálním postižením se do jisté míry překrývá s asistencí. Asistence zejména kompenzuje chybějící dovednosti, ale umožňuje i osobní rozvoj uživatele. Individuální práce cíleně usiluje o dosažení určitých změn v životě uživatele. Směřuje k tomu, aby si klienti osvojili specifické dovednosti, jež podle jeho možností a přání zvýší míru jeho samostatnosti (Matoušek, 2010, str. 117).

6.2. Individuální plánování v domově Daliborka

V domově Daliborka se využívá metoda plánování zaměřeného na člověka.

Přístup zaměřený na člověka ukazuje cestu ponoření se do lidské duše i do duše vlastní, a je charakterizován určitým vztahem a určitou formou komunikace. Je zde obsaženo vytváření základních podmínek potřebných, dokonce nutných pro existenci a zdravý psychický růst od dětství až do pozdního stáří, proto může být cílem každého jedince načerpat něco z moudrosti vytvářející se v těchto podmínkách (Nykl, 2012, str. 31).

Pörtnerová charakterizuje přístup zaměřený na člověka jako přístup, kdy se nevychází z představ o tom, jací by lidé měli být, ale z toho, jací jsou a jaké jsou jejich možnosti. Znamená to také brát lidi vážně v jejich osobité jedinečnosti, snažit se jim porozumět a podporovat je v tom, aby našli cesty k přiměřenému zacházení s realitou (Pörtnerová, 2009, str. 15).

Mentorem přístupu zaměřeného na člověka je americký psycholog Carl Ransom Rogers (Nykl, 2012, str. 15).

Jádro přístupu zaměřeného na člověka tvoří tři postoje: akceptace, empatie a kongruence. Tyto postoje jsou základní prvkem v takovém vztahu, jehož proces může alespoň jedna osoba přizpůsobit k vlastnímu osobnímu růstu, a tím ho může také využít k rozvoji sociální kompetence (Nykl, 2012, str. 31).

1. Akceptace

Pojem bezpodmínečná akceptace nebo bezvýhradné přijetí je myšlena akceptace osoby, v podstatě úcta k člověku nebo respekt, avšak bez výhrad, bez podmínek (Nykl, 2012, str. 34).

2. Empatie

Empatické porozumění jde ruku v ruce s akceptací (bez podmínek), neboť bez opravdové akceptace není možné se dobře vcítit do různých zákoutí vnitřního světa druhého člověka (Nykl, 2012, str. 35). Pörtnerová k empatii doplňuje fakt, že empatie není identifikace, jelikož porozumění vcítěním nevede k tomu, abychom druhého interpretovali (Pörtnerová, 2009, str. 23).

3. Kongruence

Kongruenci ve vztahu prožívá terapeut, když vnímá soulad mezi všemi aspekty a nezaplétá se do zákoutí vztahu ke klientovi, kde by mohly následovat pocity viny, strachu nebo převzaté, jemu nepříslušející zodpovědnosti (Nykl, 2012, str. 38). Pörtnerová tvrdí, že kongruence znamená vycházet druhému vstříc jako osobnosti a neskrývat se za profesionální masku, což znamená neskrývat své pocity a dojmy, ale zároveň vědět, kdy své pocity sdělit (Pörtnerová, 2009, str. 24). Osoby s mentálním postižením bývají málokdy povzbuzovány k tomu, aby během svého vývoje důvěřovaly svým pocitům, jež se často projevují zvláštním způsobem, který je ostatním nesrozumitelný. Takto se osoby s mentálním postižením učí potlačovat své pocity, a proto také dochází k jejich propuknutí, jakmile je potlačují dlouho (Pörtnerová, 2009, str. 66).

Motschnig a Nikl zmiňují i komunikaci zaměřenou na člověka, kterou chápou jako komunikaci, jež je založena na základních postojích autenticity, přijetí a empatického porozumění. Za tuto komunikaci bývá označována taková komunikace, kdy jedna osoba z druhé osoby cítí do určité míry základní postoje zaměřené na člověka (Motschnig, Nikl, 2011, str. 35).

7. Inclusive Campus Life na Univerzitě Palackého Olomouc

Tento projekt se stal v mém životě velmi důležitým. Uvědomila jsem si, že jsou osoby s mentálním postižením přesně tou skupinou, na kterou se chci ve své pracovní orientaci zaměřit. Projekt zároveň určil téma mé diplomové práce. ICLife se stal pojítkem mezi Cyrilometodějskou teologickou fakultou a Domovem Daliborka v Prostějově, dle mého názoru se v tomto případě jednalo o dokonalé propojení teorie a praxe.

ICLife je mezinárodní projekt, jehož hlavním cílem je zapojení lidí s mentálním postižením do vysokoškolského vzdělávání. Za tímto účelem je rozvíjena koncepce začlenění mladých dospělých s mentálním postižením do vysokoškolských institucí čtyřmi univerzitami v Evropě spolu s přidruženými partnery. Mezi partnery projektu patří:

- Thomas More Kempen;
- Lapland University of Applied Science;
- Utrecht University of Applied Science;
- Univerzita Palackého v Olomouci;
- Inclusion Europe (White Book, Ic Life 2018, str. 2).

V rámci projektu byly vytvořeny tyto výstupy, konkrétně:

1. Přístupnost univerzitního kampusu;
2. Buddy systém pro lidi s mentálním postižením;
3. Zapojení lidí s mentálním postižením do výukových aktivit;
4. Pracovní stáž pro lidi s mentálním postižením v kampusu vysokoškolského vzdělávání;
5. Framework a monitoring (iclif.eu).

Bílá kniha ICLife uvádí příklady dobré praxe úspěšného začlenění osob s mentálním postižením do vysokoškolského vzdělávání. Na Harvardské právnické fakultě organizují studenti speciální semináře, ve kterých pomáhají lidem s mentálním postižením chápat a uplatňovat svá práva podle Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením. V Irsku zase Centrum pro zdravotní postižení a politiku NUI Galway spolupracuje s lidmi s mentálním postižením, kteří se podílí na vzdělávání druhých, aby o problémech diskutovali se svými studenty a prozkoumali dopad právních předpisů o právní způsobilosti na osoby s mentálním postižením. V Belgii se studenti oboru inženýrství mohou přihlásit do speciálního studijního programu, po jehož absolvování obdrží dodatek k diplomu „sociálně zdatní“. Studenti pracují

v přímé spolupráci s osobami se zdravotním postižením, které budou zároveň koncovými uživateli vyvíjených produktů.

V minulosti studenti pracovali například na:

- Aplikaci, která podporuje objednávání a placení v obchodě;
- Návrhu polohovatelné postele pro starší lidi;
- Program vizualizace;
- Aplikaci podporující osoby s mentálním postižením cestovat nezávisleji (Ic Life-White Book, 2018, str. 5).

Přímou účast studentů s mentálním postižením ve vysokoškolském vzdělávání najdeme na Univerzitě v Cincinnati, kde existuje „Transition and Access Program“, jež poskytuje čtyřletý vzdělávací program pro osoby s mentálním postižením. Studenti žijí na vysokoškolských kolejích, navštěvují kurzy, účastní se odborných stáží a aktivního společenského života. Posláním tohoto programu je posílit kvalitu života těchto studentů prostřednictvím prosazováním jejich práv (Ic Life-White Book, 2018, str. 7).

Do tohoto projektu se také zapojila Univerzita Palackého v Olomouci, konkrétně Cyrilometodějská teologická fakulta – Katedra křesťanské a sociální práce, která v rámci projektu spolupracovala se čtyřmi klienty z Domova Daliborka v Prostějově. V rámci předmětu Úvod do inkluzivního výzkumu, který probíhal v zimním semestru, jsme vycházeli z projektu IC Life. Předmětu se zúčastnilo celkem 9 studentek sociální práce. Cílem předmětu bylo seznámení se s inkluzivním výzkumem, jeho východisky, výzkumnými strategiemi, metodami a postupy a praktickým prováděním inkluzivního výzkumného šetření.

V rámci předmětu se studentky zúčastnily řady aktivit společně s klienty z Domova Daliborka, zejména na dobrovolnické aktivitě v ekologickém centru Sluňákov. Aktivita centra Sluňákov byla pro studentky klíčová, neboť se zde navázal přátelský a důvěrný vztah s klienty Daliborky, a od toho se také odvíjela další práce s klienty. Mezi další aktivity patřila exkurze do Domova Daliborka, kde studentky mohly nahlédnout do bytů uživatelů a seznámily se se zálibami klientů v jejich domácím sociálním prostředí.

Úvod do inkluzivního výzkumu byl více teoretický, studenti se zúčastnili i mezinárodní konference na téma Možnosti pracovního uplatnění osob s mentálním postižením v prostředí vysokých škol, a také tréninku ve snadno srozumitelném jazyce „Easy to Read“ a „BlueAsist“. Pro studenty bylo nejpříjemnější aktivitou chystání vánočního posezení pro klienty z Daliborky, ale také pro klienty z organizace SPOLU Olomouc a Klíč – Centrum sociálních služeb Olomouc. Pro klienty bylo přichystané drobné občerstvení a dárky, které jim udělaly radost.

Celé posezení mělo přátelskou atmosféru, klienti měli možnost navázat vztahy i s ostatními účastníky.

V letním semestru probíhal předmět Seminář inkluzivního výzkumu, kterého se opět zúčastnili klienti z Daliborky a čtyři studentky sociální práce. Tento předmět byl zaměřen více prakticky a byl připraven v Easy to Read, kdy na konci kurzu účastníci obdrželi certifikát.

V rámci tohoto kurzu se studentky aktivně zapojily do výuky a každý týden výuku připravila jiná studentka. Kurz byl pro klienty pestrý a také náročný, neboť se stanovila pravidla kurzu, jež se klienti snažili dodržovat. Úvodní hodina kurzu byla identifikace činností, které účastníky baví, představení pracovních možností na univerzitě, klienti se se studenty podělili o pracovní zkušenosti. Další hodiny byly situovány velmi konkrétně, klienti se učili psát životopis, průvodní dopis, učili se sami vyhledávat pracovní místa, připravovali se na pracovní pohovor, což zahrnovalo teoretickou přípravu a doporučení. Na základě přípravy na pracovní pohovor byla vytvořena modelová situace pracovního pohovoru.

Klienti tento kurz hodnotili kladně, velice se jim líbila jeho pestrost, a také to, že se naučili novým dovednostem, jako bylo psaní na počítači či psaní životopisu. Studenti navázali s klienty přátelské vztahy.

Celkové hodnocení projektu Inclusive Campus Life je velmi kladné, studentům se rozšířily obzory, a také si upevnili mnoho poznatků, jež při komunikaci s mentálně postiženými využívají. Klienti Domova Daliborka projekt hodnotili pozitivně, byli rádi, že mohli za studenty jezdit na univerzitu, získali nové poznatky a dovednosti (Závěrečná zpráva z testování projekt Erasmus+ Inclusive Campu Life, 2019, str. 28-31).

7.1. Medailonky klientů z Domova Daliborka

Klienti, které zde představuji, jsou účastníky projektu z výše zmiňovaného Domova Daliborka v Prostějově. Pro zachování anonymity byly klientům změněny iniciály.

Pan K. B.

Pan K. B. Žije v domově Daliborka již od roku 2014. Chodil na základní školu speciální a má základy vzdělání. V Domově Daliborka také navštěvoval praktickou školu, kterou ale nedokončil, jelikož ho to, podle jeho slov, nebavilo. Pan K. je velmi manuálně zručný, což mu velice pomáhá při hledání jednorázových brigád, např. sběr brambor, roznášení letáků, výroba kartonů. Pravidelně pomáhá správci Charity Prostějov při montážích a demontážích elektrických lůžek či stěhování nábytku. Pan K. je velmi společenský, rád si povídá s lidmi, a má rád společenské akce. Z celého projektu byl nadšený, líbila se mu spolupráce s lektory

a studenty. Zúčastnil se také tréninkového projektu ve Finsku, konkrétně v Kemi, kde navázal spolupráci a přátelství s účastníky ze zahraničí, dokonce se naučil několik anglických frází.

Paní G. K.

Paní G. přišla do Domova v roce 2013 se svou babičkou, tetou a strýcem. Bylo mezi nimi silné pouto, proto i navázání kontaktu bylo pro paní G. obtížnější. Postupné rozdělení rodiny a její samostatnost ji velmi posílily. Naučila se svůj život a čas plánovat, rozvrhnout a zároveň udržovat bezproblémový chod domácnosti. Jako jediná v Domově Daliborka nemá status osoby zdravotně postižené, ale byla zařazena jako osoba zdravotně znevýhodněná. Několik let pracovala jako uklízečka v obchodním domě, ale po jeho zrušení nemůže dlouhodobou práci najít. Paní G. je introvertní a velmi tichá, což může někdy budit dojem nezájmu či nepochopení, avšak je velice učenlivá, pracovitá a samostatná. Na počátku projektu byla spíše zdrženlivá, postupem času se již začala zapojovat do různých aktivit a komunikovat se studenty.

Paní I. Š.

V Domově Daliborka je paní I. od roku 2015, kdy sem přišla se svojí maminkou, která ale bohužel po dvou měsících od nástupu do domova zemřela. Postupně se naučila sama zvládat základní péči o sebe, vést domácnost, uklízet, prát, připravovat menší jídla, a také si vyhledávala aktivity, jež by naplnily její volný čas. Pravidelně navštěvuje denní stacionář. Také studovala obor provozní činnosti, který úspěšně ukončila závěrečnou zkouškou a získala osvědčení. V rámci projektu byla velmi aktivní, zvědavá a komunikativní.

Paní Z. N.

Paní Z. je klientka Domova Daliborka, která byla do projektu také zapojena. Jedna z mála pracuje jako uklízečka v maloobchodní prodejně v Prostějově, kde je již třetím rokem. Do práce chodí dva dny v týdnu na 4 hodiny – má zkrácený úvazek.

Do Daliborky nastoupila v roce 2012 a byla jednou z prvních klientek. Dokáže číst, psát a počítat drobné finanční částky. Paní Z. je velmi aktivní, mimo dalších aktivit navštěvuje také denní stacionář, kde úspěšně ukončila dvouleté studium oboru provozní činnosti (Závěrečná zpráva z testování projekt Erasmus+ Inclusive Campu Life, 2019, st. 7-8).

Klientka má lehké mentální postižení. Před nástupem do Domova Daliborka žila s tatínkem. Má dva bratry, jeden je vlastní a druhý nevlastní. S vlastním bratrem si klientka občas píše emaily nebo si volají přes Skype. O nevlastním bratrovi nemá klientka žádné

informace, avšak podotýká, že ji situace mrzí a vztahy by ráda napravila. Z rodiny se vídá pouze s bratrancem a jeho rodinou, tráví s nimi i Vánoce a letní dovolené. Vztahy udržují pravidelným setkáváním, z čehož má klientka radost.

Klientka žije v Domově Daliborka sama, má zde svůj byt. Zvládá si ho sama uklízet, asistentky úklid pouze kontrolují. Sama si také připravuje jídlo, umí vařit i prát. Doma má notebook, na kterém hraje hry, sleduje filmy nebo poslouchá hudbu.

Co se týče financí, klientka si s nimi nakládá sama, nemá opatrovníka. Finance má uloženy v kanceláři u sociální pracovnice, jelikož má strach mít u sebe velký finanční obnos. Na požádání klientky jsou jí peníze vydány.

Klientka má ráda různé kulturní akce, které pořádá město. Účastní se různých besed nebo představení, jež se uskutečňují v rámci Domova Daliborka.

Ačkoli se může zdát, že je klientka samostatná, vždy tomu tak není. Potřebuje podporu ze strany asistentů a sociálních pracovnic. Klientka se neumí sama rozhodovat, je s ní proto snadná manipulace a je důvěřivá. Sociální pracovnice s ní na toto téma neustále hovoří a snaží se jí ukázat důsledky manipulace. Klientka také často upadá do stavů lítosti ze ztráty tatínka. Je proto nutné s ní na toto téma hovořit, uklidnit ji a dát jí jiný podnět k přemýšlení. Tato situace nastává nejčastěji v období Vánoc, proto sociální pracovnice po vyslechnutí klientce nabízí různé alternativy, na co myslet. Hovoří s ní o nákupu dárků, pečení cukroví nebo o trzích ve městě.

Pro klientku je důležité mít nastavený denní režim. Případná ztráta zaměstnání by pro klientku měla špatné dopady. Zaměstnání v ní prohlubuje pocit odpovědnosti a vlastní důležitosti.

8. Výzkumná část

8.1. Metodologie

V předchozí části práce jsme si vymezili teoretické koncepty. V této části budeme tyto koncepty využívat k tomu, aby nám pomohly najít odpovědi na hlavní výzkumnou otázku. V následujících podkapitolách popíšeme samotné výzkumné šetření, cíl práce a hlavní výzkumnou otázku.

8.1.1. Kvalitativní výzkum

K výzkumnému šetření jsme využili kvalitativní výzkum, jenž nám umožnil proniknout relativně hluboko do problematiky zaměstnávání osob s mentálním postižením. Creswell charakterizuje kvalitativní výzkum jako 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 (Hendl, 2008, str. 48, cit. podle Creswell, 1998, str. 12).

Na začátku kvalitativního výzkumu si výzkumník vybírá téma a určuje základní výzkumné otázky, jež může doplňovat či modifikovat během samotného průběhu sběru a analýzy dat. Stejně tak mohou při výzkumu vznikat nové hypotézy i nová rozhodnutí, jak při sběru a analýze dat pokračovat. Kvalitativní výzkum je proto považován za velmi pružný typ výzkumu. Mezi hlavní přednosti kvalitativního výzkumu patří skutečnost, že kvalitativním výzkumem získáváme podrobný popis a vhled při zkoumání jedince či události. Zkoumá fenomén v přirozeném prostředí, umožňuje studovat procesy a navrhnout teorie a hledá lokální souvislosti (Hendl, 2008, str. 48).

8.2. Cíle výzkumu a výzkumné otázky

8.2.1. Cíle

Cílem práce je zjistit, jaké zkušenosti mají spolupracovníci se zaměstnáváním osoby s mentálním postižením.

Dílčí cíle výzkumu:

- Zjistit, jaké bariéry v komunikaci spatřují spolupracovníci s osobou s mentálním postižením.

- Zjistit, jak je osoba s mentálním postižením na pracovišti vnímána.
- Zjistit, jaká je spolupráce mezi pracovníky a osobou s mentálním postižením.

Aplikačním cílem práce je vytvoření komunikační pomůcky, jež by usnadňovala osobám s mentálním postižením komunikaci se spolupracovníky, ale také by pomohla zaměstnavateli v tom, jakým způsobem má s konkrétní osobou jednat, čeho se vyvarovat nebo na kterou pracovní pozici by se osoba hodila vzhledem k údajům v komunikační pomůcce. Komunikační pomůcka v této práci bude vytvořena konkrétně pro klientku z Domova Daliborka.

8.2.2. Otázky

Hlavní výzkumná otázka:

Jaké zkušenosti mají pracovníci s osobou s mentálním postižením?

Díličí výzkumné otázky:

1. Jaké bariéry v komunikaci s osobou s mentálním postižením spatřují její spolupracovníci?
2. Jak vnímají osobu s mentálním postižením na pracovišti?
3. Jaká je spolupráce mezi pracovníky a osobou s mentálním postižením?

8.2.3. Výzkumný soubor

V rámci kvalitativního výzkumu jsme využili metodu záměrného (účelového) výběru, což je nejrozšířenější metoda v kvalitativním přístupu. Zde jsou účastníci cíleně vyhledávání dle určitých vlastností nebo stavu. Cíleně tedy vyhledáváme jedince, kteří toto kritérium splňují, a zároveň jsou ochotni se do výzkumu zapojit (Miovský, 2006, str. 135).

Participantů byli vybráni na základě návaznosti na cíl práce, jsou to tedy pracovníci maloobchodní prodejny v Prostějově, kteří spolupracují s klientkou, a byli ochotni se o své zkušenosti podělit. Celkem se rozhovorů účastnilo šest participantů ve věku 25-65 let na pracovní pozici prodavač/ka. K výzkumu došlo v kanceláři na prodejně. Participantů jsou ve výsledcích výzkumného šetření označeni jako P1 až P6.

8.3. Technika sběru dat

K získání dat jsme využili polostrukturovaný rozhovor, což je jedna z metod kvalitativního dotazování.

Miovský polostrukturovaný rozhovor charakterizuje jako nejrozšířenější metodu rozhovorů. Oproti nestrukturovanému rozhovoru vyžaduje náročnější přípravu, jelikož si vytváříme schéma, jež je pro tazatele závazné. Schéma obsahuje okruh otázek, na které se tazatele ptáme. Je možné měnit pořadí okruhů tak, abychom z rozhovoru vytěžili co nejvíce informací (Miovský, 2006, str. 159).

U polostrukturovaného rozhovoru je dobré, aby se tazatel ptal, jak respondent danou věc myslí, a také si ověřujeme, že jsme odpověď správně pochopili. Klademe doplňující otázky a téma rozpracováváme do hloubky tak, jak je to užitečné vzhledem k cílům a výzkumným otázkám. U tohoto typu rozhovoru máme definováno tzv. jádro interview, což znamená minimum témat a otázek, jež má tazatele za povinnost probrat. Na toto jádro se pak nabalují další otázky a témata, které se tazateli jeví jako smysluplné či vhodně rozšiřující původní zadání. U polostrukturovaného rozhovoru se přikládá větší váha prostředí, ve kterém se rozhovor uskutečňuje. Může se jednat o parky, ulice nebo kavárny, ale také o kanceláře či ordinace. Je však důležité, aby se tazatel choval autenticky a přirozeně (Miovský, 2006, str. 160).

Data byla sbírána formou audiozáznamu, což je společně s viedozáznamem nejrozšířenější metoda fixace (zaznamenávání) kvalitativních dat. Výhodou této metody je autentičnost a komplexnost záznamu. Audiozáznam představuje pro výzkumníka velkou podporu a pomoc (Miovský, 2006, str. 197).

V samotném výzkumném šetření byly rozhovory nahrávány na diktafon v mobilním telefonu. V rozhovoru jsme se drželi sepsaných kategorií. V případě, že participant neposkytoval dostačující odpovědi, nebo neodpověděl na celou otázku, použili jsme doplňující otázky.

Vzhledem k tématu práce jsme si předem připravili následující kategorie z oblasti zaměstnávání osob s mentálním postižením:

- Zkušenosti spolupracovníků s osobou s mentálním postižením;
- Bariéry v komunikaci s osobou s mentálním postižením;
- Výhody a nevýhody zaměstnávání osob s mentálním postižením;
- Prostor ke vzdělávání spolupracovníků.

Otázky výzkumu:

- Vnímáte klientku jako plnohodnotnou spolupracovnici?
- Máte nějakou pozitivní zkušenost s klientkou?

- Máte nějakou negativní zkušenost s klientkou?
- Máte osobně vůči skupině lidí s mentálním postižením nějaké předsudky?
- Došlo díky osobní zkušenosti s osobou s mentálním postižením ke změně předsudků?
- Kolik let pracujete s klientkou?
- Jak se Vám s ní pracuje?
- Vnímáte časový rozdíl v plnění úkolů u klientky? Pokud ano, v jakém rozsahu?
- Vnímáte nějaké bariéry v komunikaci?
- Co Vám dělalo největší problém v komunikaci?
- Máte nějaké doporučení pro komunikaci, které se Vám při práci osvědčilo?
- Jaké výhody spatřujete v zaměstnávání osob s mentálním postižením?
- Jaké nevýhody spatřujete v zaměstnávání osob s mentálním postižením?
- Došlo k nějaké konfliktní situaci? Pokud ano, jak jste ji řešili?
- Jestliže byste měl možnost vybrat člověka bez mentálního postižení v invalidním důchodu nebo člověka s mentálním postižením, komu byste dal šanci?
- Byla by pro Vás přínosná nějaká komunikační pomůcka na začátku Vaší spolupráce s klientkou?

8.3.3. Analýza dat

Miovský definuje analýzu kvalitativního výzkumu jako nejobtížnější fázi realizace studie. Při kvalitativní analýze se můžeme setkat s několika přístupy, mimo jiné i s deskriptivním přístupem, jehož výsledkem je utřídění a popis získaných dat (Miovský, 2006, str. 219).

Jako koncept analýzy dat jsme využili kódování, které Miovský charakterizuje jako přiřazování klíčových slov k částem textu, což umožní rychlejší a snadnější práci s částmi tak, aby bylo možné kdykoli pracovat s většími významovými celky (Miovský, 2006, str. 219). Kódy jsou ve výzkumné části u jednotlivých kategorií tučně vyznačené.

9. Výsledky výzkumného šetření

Vzhledem k tématu práce jsme připravili následující kategorie:

- Zkušenosti spolupracovníků s osobou s mentálním postižením;
- Bariéry v komunikaci s osobou s mentálním postižením;
- Výhody a nevýhody zaměstnávání osob s mentálním postižením;
- Prostor ke vzdělávání spolupracovníků;

Na začátku rozhovoru každá z participantek souhlasila s využitím odpovědí do této diplomové práce.

Celkové zkušenosti s osobou s mentálním postižením

V této kategorii byli participanté tázáni na zkušenosti s osobou s mentálním postižením obecně. Participanté uváděli zkušenosti s klientkou G. i zkušenostmi s jinými osobami ze svého osobního života.

P4: *Sestra mého táty je na vozíčku, takže já v tom žiju od malička, takže v životě by mě nenapadlo na někoho ukazovat prstem nebo takhle. Naopak si s nima víc sednu.*

Většina participantů má s osobami se zdravotním postižením kladný vztah. Šestá participantka žádné zkušenosti nemá.

P1: *S klientkou se mi pracuje velmi dobře, pozdraví, je komunikativní, ptá se. Nemám žádný problém nebo konflikt nebo tak.*

P2: *Já mám zkušenosti s ní velice dobré, ona se hodně snaží, a když neví, tak se zeptá, jako ona je fakt jako šikovná. nezdá se mi že by byla nějak toto. Jako na práci ona je velice šikovná a důkladná.*

P3: *Absolutně jakože bez problémů, ona je taková jakože ten člověk je trošinku pomalejší nebo tohle, ale to neznamená aby nedostal nějakou šanci, že jo. Takže za mě teda dobrý jo jako.*

Pozitivní zkušenost také potvrzuje další participant, který ještě dodává klientčiny charakterové vlastnosti: *Takže moje zkušenost je určitě pozitivní, protože klientka, jak tady pracuje, tak eventuálně má pořád dobrou náladu, usměvavá zdraví z dálky, jo, ahoj a jsi zdravá, nejsi? Což*

se vlastně o ostatních zaměstnancích nedá říct, kolikrát ani nepozdraví, ale prostě je úplně suprová no.

V rámci této kategorie jsme se zajímali, jestli je klientka vnímána jako plnohodnotná pracovnice, **P1:** *A tak ona je taková zvláštní, ale beru ji.* Mezi participanty byla i vedoucí prodejny, ve které klientka pracuje. Na tuto otázku odpověděla následovně: **Úplně, jo, všichni tady si myslím,** v tomto se paní vedoucí nemýlila, ostatní participanti její slova potvrzují, klientku vnímají i přes její postižení jako plnohodnotnou spolupracovnici.

Bariéry v komunikaci s osobou s mentálním postižením

V této kategorii jsme zjišťovali bariéry v komunikaci. Zajímalo nás, jestli zpočátku spolupráce byly konkrétní komunikační překážky, které pracovníci museli překonávat.

P1: *Ne, absolutně vůbec, my hned jakože s úsměvem na sebe, hned jsme se bavily, říkáme si ahoj, zeptáme se kdo jak se má, kdo co dělal o víkendu, takže bez problémů.*

Ne všichni participanti tuto situaci vidí stejně. Ačkoli s klientkou žádný problém v komunikaci nebyl, přesto si dva participanti na počátku spolupráce určité bariéry všimli.

P2: *Vůbec ne, to spíš jenom taková ta stydlivost předtím jako, ostýchavost, spíš takový dobrý den, a tak, ale jak už se člověk zná líp, tak už je to prostě lepší.*

P3: *Je stydlivá, ona se hodně stydí. Ale jinak ona je tady takovej smíšek náš.*

Z osobní zkušenosti s klientkou mohu potvrdit, že ostýchavost je opravdu jediná bariéra, se kterou se u ní setkáme. V případě, jestliže si klientka s něčím v práci neví rady, přijde a zeptá se, což potvrzuje i další participant.

P4: *Úplně bez problému, v pohodě cokoliv přijde, zeptá se, potřebuju půjčit tohle, tamto, já ji vždycky řeknu jo půjč si smeták, ale vrátit, jo, úplně bez problémů.*

Při rozhovoru jsme se také dotkli konfliktních situací. Chtěli jsme vědět, jestli během spolupráce s klientkou nastala případná konfliktní situace, ať už konflikt mezi klientkou a spolupracovníkem, nebo zákazníkem. Respondenti, kteří na tuto otázku odpovídali, klientku charakterizují jako bezproblémového člověka, se kterým nikdy žádný problém nebyl.

Výhody zaměstnávání osob s mentálním postižením

V této kategorii se participanti rozpovídali nejvíce. Dokázali se vžít do klientčiny situace, jakožto osoby s mentálním postižením, a výhody posuzovat z jejího pohledu.

P1: *Já si myslím, že z jejího hlediska, ona je ráda, že přijde mezi lidi, protože já si myslím, že když ona je mezi těma lidma, tak ona úplně rozkvetne a oni jsou tady na ni velice hodní. Ona si ráda povídá, a tři hodiny a pro nás je to, když to řeknu blbě, ale nikdo to, co dělá ona, uklízet, nechce. Takže jsem ráda že ji tu opravdu mám, protože nikdo to dělat nechce. Nemůžu prostě nikoho sehnat tady na toto, takže jsme fakt strašně rádi, že tady je.*

Participantka P2 také uvádí pomalejší pracovní tempo klientky, avšak dodává, že při práci bývá důkladná a na práci potřebuje svůj čas.

P2: *Ona je sice pomalejší, ale zas je důkladnější. Zase si myslím, že ona to udělá no. Dodává také, že klientka se nebojí navázat kontakt i se zákazníky, se kterými si také ráda povídá. Tato slova potvrzuje i následující respondent, který říká, že: Je trošku pomalejší, možná víc nad tím přemýšlí nebo takhle, ale zase je pravda, nebo výhoda, nebo je dobrý na tom to, že ten člověk se víc snaží. Participant následně dodává, že práce, kterou klientka vykonává, je ve výsledku hezky odvedená.*

Participant jako výhodu uváděli možnost být mezi lidmi, narušení stereotypu a také jako výhodu vnímali šanci, kterou lidé s mentálním postižením dostali, neboť potřeba pracovat a být prospěšný je důležitá pro všechny lidi bez ohledu na postižení.

P3: *Nevím, jak odpovědět na to, jestli v tom vidím výhodu, jakože, ale myslím si, že výhoda je pro toho člověka, že vůbec těm lidem dají šanci s tou mentální zaostalostí nebo takhle. Takže výhoda je třeba to, že dostanou šanci. Participant v tomto slova smyslu šanci vnímá jako šanci na běžný život.*

P4: *Tak já si myslím, že pro ni je to spíš výhoda, že eventuálně ji někdo zaměstná, to je už pro ni plus, jo, že je vlastně mezi těma lidma a myslím si, že pro ten mozek a celkově pro ni je to pozitivní hodně, že dělá s normálníma lidma, že se všichni k ní chovají hezky, s každým si povykládá. Nevím, kdyby třeba seděla někde doma, když to řeknu s prominutím na zadku, jestli by to pro ni bylo dobrý.*

Jako výhodu participant spatřuje i výhodu pro zaměstnavatele.

P5: *Výhody... tak výhoda je to, myslím, že pro zaměstnavatele, to si myslím že jo, protože, upřímně řečeno je to dobrý a určitě lidí takovým postižením mají určitě nárok pracovat, myslím že nejsou úplně, jako že by neměli nárok. Pokud to opravdu nejsou nějak tělesně postižení, s tím*

že opravdu nemůžou pracovat, tak prostě proč ne. Myslím, že je v tom i výhoda, ať už je to s tím že zaměstnavatel určitě na to dostává nějaký dotace nebo nějaký finance si myslím.

Zbývající participanti v zaměstnávání osob s mentálním postižením nespatřují žádnou výhodu.

Nevýhody v zaměstnávání osob s mentálním postižením

Spolupracovníci klientky v zaměstnávání spatřují pouze výhody. Nevýhodu uvádí pouze jedna participantka, která sem zahrnula pomalejší pracovní tempo klientky: *Dělá si svou práci, nedělá ji třeba úplně tak stoprocentně jako, jakože, jak to řeknu normálně mentální člověk je rychlejší nebo takhle, ale prostě svou práci si udělá, takže...*

P6: *Neřekla bych, že je to nevýhoda, já sama jsem zdravotně znevýhodněná a nevidím v tom jako nevýhodu.*

Ačkoli další participant v zaměstnávání osob s mentálním postižením nevýhodu nevidí, zastává následující názor: *já si myslím, zaprvé že tady o **tyhle lidi se musí člověk zajímat a starat trošku, protože to jinak nezvládají, ale jako jinak nevím, co bych k tomu jinak řekla.***

Prostor ke vzdělávání spolupracovníků

Tato kategorie byla zaměřena na vzdělávání spolupracovníků s cílovou skupinou osob s mentálním postižením. Klientka je díky své lehčí formě postižení přijímána spolupracovníky dobře. Zajímalo nás tedy, jaký názor pracovníci mají na případné další vzdělávání, které by vedlo ke spolupráci například s člověkem, který má jinou formu postižení.

P1: *Jako určitě. Vůbec mi to nevadí, vůbec mi to absolutně nevadí.*

V rozhovoru jsme se ptali také na komunikační pomůcku, kterou by měl nově přijímaný člověk u sebe. Ačkoli participanti při komunikaci bariéry neuváděli, nebyl tedy žádný problém při komunikaci, přece jen by komunikační pomůcku uvítali.

P4, který je zároveň vedoucí prodejny, reagovala na komunikační pomůcku následovně: *No tak to jo. Já jsem ji totiž, to řeknu hloupě, já jsem ji zdělila. **Já jsem tady půl roku, před náma tady byli. Takže jsem ani nevěděla, jak s ní mám vlastně mluvit a tak, ale já jsem si ji pak zavolala, tak jsme spolu mluvily a jo, v pohodě.***

P2: *Každé to postižení nebo to mentální, každé má jinou, to chápu. **No tak jako určitě, v tom nevidím žádný problém.** Eventuálně i jak říkáte vy, **kdyby tady měl pracovat třeba ještě někdo***

jinej s postižením a měl to postižení jiný, tak člověk aby jako věděl, jako kdyby se něco stalo, cokoli, jak má zareagovat, to je fakt no. Participant také podotýká, že komunikační pomůcka by byla přínosná k tomu, aby se vědělo, co je pro postiženou osobu citlivé téma, a na co se neptat, aby se nedopatřením člověku neublížilo.

Následující participant si komunikační pomůcku představil pod konkrétním příkladem: *Já, pokud bych se setkala s někým, třeba například kdo špatně slyší a měla bych prostor k tomu, abych se naučila něco k tomu, jak bych mohla s ním komunikovat, tak určitě, proč ne.*

10. Diskuze

Obecným cílem výzkumného šetření diplomové práce bylo zjistit, jaké zkušenosti mají pracovníci se zaměstnáváním osob s mentálním postižením.

Díličními cíli bylo zjistit následující:

- jaké bariéry v komunikaci spatřují spolupracovníci s osobou s mentálním postižením;
- jak je osoba s mentálním postižením na pracovišti vnímána;
- jaká je spolupráce mezi pracovníky a osobou s mentálním postižením.

Participanty na výzkumném šetření byly prodavačky z maloobchodní prodejny v Prostějově. Kritériem pro výběr respondentů byla spolupráce s osobou s mentálním postižením. Celkem se výzkumného šetření účastnilo šest participantek. Ačkoli participantky měly čas a prostor k rozhovoru, neodpovídali celou větou. I přes doplňující otázky bylo velice obtížné participanty vést k dialogu. Na tuto skutečnost mohlo mít vliv několik faktorů, jako jsou vyjadřovací schopnosti participantek nebo ochota spolupracovat.

Hlavním cílem diplomové práce bylo zjistit, jaké zkušenosti mají pracovníci se zaměstnáváním osob s mentálním postižením. Participantky uváděly pouze pozitivní zkušenosti. Klientku z Domova Daliborka, jež v prodejně pracuje jako uklízečka, charakterizují jako bezproblémového člověka, který má pořád dobrou náladu a usmívá se na všechny kolem.

Díličím cílem bylo zjistit, jaké bariéry v komunikaci spatřují spolupracovníci s osobou s mentálním postižením. Většina participantek žádné bariéry nevnímala, avšak dvě uvedly, že na začátku spolupráce byla klientka ostýchavá, což ale spolupráci nijak nestěžovalo. Pokud klientce něco nebylo v práci jasné, případně si s něčím nevěděla rady, zeptala se. Mezi participanty byla také vedoucí prodejny, jež měla s klientkou komunikační obtíže na začátku spolupráce. Nastoupila jako nová vedoucí a nikdo jí informace o klientce nepředal. Věděla jen to, že v prodejně pracuje v rámci společenské odpovědnosti (= firma se snaží přispět ke zlepšení svého okolí). Po klientce požadovala rychlejší pracovní tempo, což klientka nemohla splnit. Dle slov sociální pracovnice v Domově chodila klientka domů vystresovaná a bála se chodit do práce. Na mentální postižení byla vedoucí upozorněna sociální pracovnící. Nyní je situace již v pořádku.

Dalším díličím cílem bylo zjistit, jak je osoba s mentálním postižením na pracovišti vnímána. Participantky shodně uváděly, že klientku vnímají jako plnohodnotnou spolupracovnici. Uváděly, že i osoby s mentálním postižením by měly mít příležitost pracovat

a dostat šanci na běžný život. Vůči klientce také nemají žádné předsudky a chovají se k ní jako k dospělému člověku, což je dle řady autorů nesmírně důležité.

Posledním dílčím cílem bylo zjistit, jaké jsou vztahy mezi spolupracovníky a osobou s mentálním postižením. Z výsledků je patrné, že klientka je na pracovišti kladně přijímána. Spolupracovníci mají s klientkou přátelské vztahy.

Pro porovnání uvedeme diplomovou práci, kterou v roce 2019 vypracovala Mgr. Petra Kamenická na téma *Specifika zaměstnávání osob s mentálním postižením*. Cílem diplomové práce bylo zmapovat a popsat, jaká jsou specifika zaměstnávání osob s mentálním postižením. Výzkum práce autorka zaměřila na rozhovory s poskytovateli služeb podporovaného zaměstnávání a tranzitních programů.

Poskytovatelé těchto programů a služeb mezi nejčastější pracovní pozice, kde osoby s mentálním postižením nacházejí největší uplatnění, zařazovali pomocné kuchyňské práce, jednoduché manuální práce, údržbářské práce a úklidové práce, což vykonává i mnou zkoumaná participantka. Co se týče zkušeností těchto poskytovatelů s komunikací osoby s mentálním postižením a spolupracovníky, poukazují na četnost výskytu předsudků. Participantí v našem výzkumném šetření sice předsudky neměli, ale stále je ve společnosti mnoho lidí, kteří situaci nevidí stejně. Jako příklad uvádíme okamžité tykání nebo zacházení s osobou jako s dítětem. Na tento problém poukazuje i řada autorů, například Slowík tvrdí, že lidé mají pocit, že si k osobám s mentálním postižením mohou dovolit cokoliv (Slowík, 2010, str. 59).

Další problém, který poskytovatelé vidí a setkávají se s ním, je přílišná benevolence zaměstnavatele a spolupracovníků vůči osobám s mentálním postižením. Říkají, že požadavky na osoby s mentálním postižením jsou v práci nižší, než by měly být. Mnoho věcí jim je odpuštěno a oni tak nemají potřebu se v práci zlepšovat a dělat ji důsledně. Klientka v našem výzkumném šetření má také jistou benevolenci v časovém rozhraní plnění práce. Avšak participantí tuto situaci vnímají příznivě, neboť pomalejší tempo u klientky znamená důsledněji odvedenou práci. Ke stejným výsledkům došel v roce 2010 ve své bakalářské práci i Pavel Maráček, který také poukazuje na pěkné vztahy se spolupracovníky, dále zjistil, že spolupracovníci vidí práci i přes drobné nedostatky (kontrola odvedené práce nebo pomalejší pracovní tempo) jako přínosnou.

Vztahy na pracovišti vyplývají, dle poskytovatelů, přirozeně. Vyzdvihovali spíše fakt, že si lidé musejí osobnostně sedět, což se potvrdilo i v našem výzkumu, kde s klientkou mají všichni spolupracovníci dobrý vztah.

Pro další srovnání uvádíme diplomovou práci Bc. Paulerové na téma *Neocentelné benefity zaměstnávání osob s mentálním postižením*. Ve své práci autorka poukazuje na příklad dobré praxe. Dotazovala se vedoucího restaurace, který zaměstnává na dohodu muže s mentálním postižením jako pomocnou sílu v kuchyni. Vedoucí ho hodnotí velice kladně, považuje ho za plnohodnotného člena pracovního týmu, ostatní kolegové také, všichni se k němu chovají jako k sobě rovnému. Participant v tomto výzkumu vyzdvihoval zodpovědnost zaměstnance a také jeho zápal do práce, který u ostatních zaměstnanců není.

Celkové výsledky našeho výzkumného šetření a výsledky dvou zmiňovaných autorů ukazují, že osoby s mentálním postižením jsou zodpovědné, jsou rády, že mohou pracovat a také jsou ostatními spolupracovníky kladně přijímány. Příkladů dobré praxe najdeme mnoho, avšak záleží na ostatních lidech, zda jsou ochotní těmto lidem poskytnout šanci na zaměstnání.

Implikace pro sociální práci

Tato práce by mohla sloužit jako příklad dobré praxe, neboť vycházíme z odpovědí spolupracovníků osoby s mentálním postižením. Tyto odpovědi nám sloužily i jako podklad pro vytvoření komunikační pomůcky, která je individuálně sestavená pro klientku z Domova Daliborka. Komunikační pomůcku lze sestavit každému, kdo by chtěl začít pracovat nebo má pouze problémy v běžné komunikaci. Naše komunikační pomůcka je sestavena ve snadno srozumitelném jazyce, aby se v ní mohla orientovat i osoba, pro kterou byla vytvořena.

Tato komunikační pomůcka je uvedena v příloze č. 1.

Závěr

Diplomová práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část.

Teoretická část práce je členěna do šesti kapitol, jež tvoří teoretický základ pro praktickou část diplomové práce. V jednotlivých kapitolách se zabýváme charakteristikou mentálního postižení, právy osob s mentálním postižením, vztahem společnosti k osobám s mentálním postižením, komunikací s osobami s mentálním postižením, včetně snadno srozumitelného jazyka, a sociální prací s osobami s mentálním postižením.

V další kapitole jsou zmíněny příklady zaměstnávání osob s mentálním postižením a jako příklad dobré praxe je uveden Domov Daliborka Prostějov, jelikož se klienti z Domova účastnili projektu Inclusive Campus Life, jenž probíhal na Univerzitě Palackého v Olomouci.

V osmé kapitole je zpracován výzkumný projekt této diplomové práce. Hlavním cílem výzkumné části bylo zjistit, jaké zkušenosti mají spolupracovníci se zaměstnáváním osob s mentálním postižením. Participanti uváděli zkušenosti pozitivní.

Aplikačním cílem bylo vytvoření komunikační pomůcky, která by usnadňovala komunikaci mezi osobou s mentálním postižením, zaměstnavatelem a spolupracovníky. Mentální postižení ovlivňuje život člověka v mnoha ohledech. Případnou neschopnost dorozumět se lze považovat za jednu z největších těžkostí.

Kvalitativní výzkum byl proveden metodou polostrukturovaného rozhovoru se šesti participanty ve věku od 25 do 65 let. Výzkum se zabýval dílčími oblastmi zaměstnávání osob s mentálním postižením, jako jsou zkušenosti spolupracovníků s osobou s mentálním postižením, bariéry v komunikaci s osobou s mentálním postižením, výhody a nevýhody zaměstnávání osob s mentálním postižením, a prostorem ke vzdělávání spolupracovníků.

V kategorii zkušeností uváděly participantky pozitivní zkušenosti, s klientkou nikdy nebyl žádný problém, a ani ona sama nevyvolala žádnou konfliktní situaci. Charakterizují ji jako snaživou, šikovnou a usměvavou ženu.

Kategorie bariéry v komunikaci byla také pozitivně hodnocena. Klientka byla zpočátku spolupráce ostýchavá, ale tato bariéra již byla překonána. Participanti o klientce uváděli, že je komunikativní, a pokud jí něco není jasné, nebo si s něčím neví rady, jde se zeptat.

V kategorii výhod a nevýhod se participanti více rozhovořili. Tím, že jde do práce, je mezi lidmi, se kterými si dle participantů ráda povídá, a všichni kolem jsou na ni velmi hodní, považují za výhodu. Jako další výhodu zmiňovali šanci, jež klientka dostala, a v neposlední řadě výhodu pro zaměstnavatele.

Nevýhodu v zaměstnávání osob s mentálním postižením participanti nespatřují, avšak v rámci této oblasti zmiňovali pomalejší tempo klientky, jež ovšem nemá vliv na odvedenou práci, naopak uváděli, že při práci je klientka důkladná.

Co se týče prostoru pro vzdělávání spolupracovníků s cílovou skupinou, participanti tomuto byli otevření. Uváděli, že pokud by na pracovišti pracovalo více osob s mentálním postižením, určitě by pro ně bylo přínosné se v této oblasti dále vzdělávat, neboť každé postižení je jiné, a každému vyhovuje jiný přístup.

V tomto případě jsme se setkali s příkladem dobré praxe. Tato skutečnost je dána spolupracovníky i klientkou. Díky své snaživosti a zodpovědnému přístupu si práci dokázala již čtyři roky udržet. Není samozřejmé, že si osoba s mentálním postižením práci najde a dokáže si ji udržet. Proto je důležité na tyto pozitivní příklady upozorňovat a poskytovat těmto osobám dostatečnou podporu k vytrvání. Začátky v novém zaměstnání jsou obtížné pro každého. Musíme si zvyknout na nové spolupracovníky a jsme přehlčeni novými informacemi, jež jsou nezbytné k výkonu práce. Z tohoto důvodu jsme vypracovali pomůcku pro snazší komunikaci na začátku spolupráce. Díky této pomůcce budou spolupracovníci a zaměstnavatel vědět, jak s osobou s mentálním postižením komunikovat, a také to, jaká práce této osobě jde nebo co je již nad její možnosti.

Bibliografický seznam

1. BICKOVÁ, Lucie a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. 272 s. ISBN 978-80-904668-1-4.
2. ČERNÁ, Marie a kol. *Česká psychopedie: speciální pedagogika osob s mentálním postižením*. Vydání druhé. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2015. 222 stran. ISBN 978-80-246-3071-7.
3. FRANIOK, Petr. *Vzdělávání osob s mentálním postižením: (inkluzivní vzdělávání s přihlédnutím k žákům s mentálním postižením)*. Vyd. 3., dopl. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Pedagogická fakulta, 2008. 142 s. ISBN 978-80-7368-622-
4. Charita Prostějov. *Charita Prostějov* [online]. [cit. 2019-11-19]. Dostupné z: <https://www.prostejov.charita.cz/>
5. JURKOVIČOVÁ, Petra, ed. a kol. *Komunikace a lidé s mentálním postižením: metodický materiál*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2010. 50 s. ISBN 978-80-244-2648-8.
6. KREJČÍŘOVÁ, Olga et al. *Problematika zaměstnávání občanů se zdravotním postižením: studijní texty: projekt Equal - rozšíření metodiky, národní a evropská spolupráce*. Vyd. 1. Praha: Rytmus, 2005. 87 s. ISBN 80-903598-1-7.
7. KREJČÍŘOVÁ, Olga a KOZÁKOVÁ, Zdeňka. *Profesní příprava a pracovní uplatnění osob s mentálním postižením*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. 95 s. Studijní opory. ISBN 978-80-244-3711-8
8. MÁTLOVÁ, Martina et al. *I my jsme občané!: jak zpřístupnit úřady i lidem s bariérami v komunikaci*. [Praha: Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice], ©2010. 20 s. ISBN 978-80-254-6468-7.
9. MOTSCHNIG, Renate a NYKL, Ladislav. *Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. 172 s. Psyché. ISBN 978-80-247-3612-9
10. NYKL, Ladislav. *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: přístup zaměřený na člověka*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. 183 s. Psyché. ISBN 978-80-247-4055-3
11. PACHER, Petr. *Vývojová psychologie*. Praha: University of Applied Management, 2017. 103 stran. ISBN 978-80-88186-16-8.
12. PAULEROVÁ, Miroslava. *Neocenitelné benefity zaměstnávání osob s mentálním postižením*. [online]. Olomouc, 2014 [cit. 2020-03-14]. Dostupné z:

- <<https://theses.cz/id/dalshl/>>. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Doc. PhDr. Olga Krejčířová, Ph.D..
13. PIPEKOVÁ, Jarmila et al. *Od edukace k sociální inkluzi osob se zdravotním postižením se zaměřením na mentální postižení = From education to social inclusion of people with health disabilities with focus on intellectual disabilities*. 2., upr. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2014. 246 s. ISBN 978-80-210-7689-12.
 14. PIPEKOVÁ, Jarmila. *Osoby s mentálním postižením ve světle současných edukativních trendů*. Vyd. 1. Brno: MSD, 2006. 208 s. ISBN 80-86633-40-3
 15. VALENTA, Milan a kol. *Mentální postižení*. 2., přepracované a aktualizované vydání. Praha: Grada, 2018. 387 stran. Psyché. ISBN 978-80-271-0378-2.
 16. VALENTA, Milan et al. *Přehled speciální pedagogiky: rámcové kompendium oboru*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014. 269 s. ISBN 978-80-262-0602-6
 17. SLAŠŤANOVÁ, Denisa a DURAJOVÁ, Zuzana. *Zaměstnávání lidí s postižením a transformace sociálních služeb: přehled situace v České republice a doporučení pro změnu*. Brno: Liga lidských práv, ©2012. 90 s. Analýzy. ISBN 978-80-87414-10-1
 18. ŠVARCOVÁ-SLABINOVÁ, Iva. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2003. 187 s. Speciální pedagogika. ISBN 80-7178-821-X
 19. ŠIMOKOVIĆ, Lea et al. *Practicing universality of rights: analysis of the implementation of the UN Convention of the Rights of Persons with Disabilities in view persons with intellectual disabilities in Bosnia and Herzegovina, Kosovo, Serbia*. [Prague]: People in Need, 2012. 220 s. ISBN 978-80-87456-31-6.
 20. VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 5. Praha: Portál, 2012. 870 s. ISBN 978-80-262-0225-7
 21. Inclusive Campus Life. <https://www.iclife.eu/project.html> [online]. [cit. 2019-11-16]. Dostupné z: <https://www.iclife.eu/project.html>
 22. MATULAYOVÁ, Tatiana, Zlatica DORKOVÁ, Libor NOVOSÁD a Pavlína JURNÍČKOVÁ. *ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z TESTOVÁNÍ PROJEKT ERASMUS+ INCLUSIVE CAMPUS LIFE*. Olomouc, 2019
 23. LENNOX, N. G., J. N. DIGGENS a. M. UGONI. *Journal of Intellectual Disability Research* [online]. 1997 [cit. 2019-11-19]. ISSN 1365-2788. Dostupné z: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1365-2788.1997.tb00725.x>

24. SLOWÍK, Josef. Možnosti a bariéry v komunikaci s mentálně postiženými lidmi. *Speciální pedagogika* [online]. 2005, 36-40 [cit. 2019-11-26]. Dostupné z: <http://dspace.specpeda.cz/handle/0/752>
25. Zákon č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.
26. *Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice* [online]. Praha [cit. 2019-12-06]. Dostupné z: <http://www.spmPCR.cz/>
27. *Zásady úspěšné komunikace s lidmi s mentálním postižením* [online]. , 1-14 [cit. 2020-04-08]. Dostupné z: http://www.spmPCR.cz/wp-content/uploads/delightful-downloads/2015/06/Zasady-uspesne-komunikace-s-lidmi-s-mentálním-postizením_ETR.pdf
28. SYCHROVÁ, Hana. Snadno srozumitelné informace. *InFlow* [online]. 2013 [cit. 2019-12-06]. Dostupné z: <http://www.inflow.cz/snadno-srozumitelne-informace>
29. ICLife: Inclusion of People with Intellectual Disabilities in Higher Education. *IC Life* [online]. 2019 [cit. 2019-12-08]. Dostupné z: https://www.iclife.eu/uploads/1/0/2/1/102130950/white_paper_ic_life.pdf
30. PÖRTNER, Marlis. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2009. 175 s. ISBN 978-80-7367-582-0.
31. KRHUTOVÁ, Lenka. *Komunikace v kontextu sociální práce s klienty se zdravotním postižením* [CD-ROM]. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. Požadavky na systém: Adobe Acrobat Reader. ISBN 978-80-7464-411-5.
32. KRHUTOVÁ, Lenka. *Komunikace v kontextu sociální práce s klienty se zdravotním postižením* [CD-ROM]. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. Požadavky na systém: Adobe Acrobat Reader. ISBN 978-80-7464-411-5.
33. MARÁČEK, Pavel. \textit{Problematické aspekty zaměstnávání osob s mentálním postižením} [online]. Olomouc, 2010 [cit. 2020-03-14]. Dostupné z: <https://theses.cz/id/m63rvg/>. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Zdeňka Kozáková.
34. MATOUŠEK, Oldřich, ed., KODYMOVÁ, Pavla, ed. a KOLÁČKOVÁ, Jana, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. 351 s. ISBN 978-80-7367-818-0.
35. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. 271 stran. ISBN 978-80-262-1154-9.

36. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006. 332 s. Psyché. ISBN 80-247-1362-4.
37. SLOWÍK, Josef. *Komunikace s lidmi s postižením*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010. 155 s. ISBN 978-80-7367-691-9.
38. BROWN, Steven E. *Nezávislý způsob života: Teorie a praxe*. [Praha]: Sbor zástupců organizací zdravotně postižených, 1994. 28 s.
39. JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. 285 s. ISBN 80-7178-535-0.
40. Český statistický úřad. *VÝBĚROVÉ ŠETŘENÍ OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM* [online]1-90 [cit. 2020-01-22]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/90600407/26000619.pdf/b1d5a2b3-a309-4412-a962-03d847d3d1a0?version=1.5>
41. <http://www.spmPCR.cz/wp-content/uploads/delightful-downloads/2015/07/Easy-to-read-logo.jpg> Logo Easy to Read
42. Veřejný ochránce práv. <https://www.ochrance.cz/> [online]. [cit. 2020-01-24]. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/monitorovani-prav-lidi-se-zdravotnim-postizenim/>
43. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008. 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.
44. KAMENICKÁ, Petra. *Specifika zaměstnávání osob s mentálním postižením* [online]. Brno, 2019 [cit. 2020-03-11]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/jepxf/>. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Marie Vítková.

Seznam obrázků

Obrázek č. 1-logo snadno srozumitelného jazyka

Přílohy

Příloha č. 1- komunikační pomůcka

M O J E K O M U N I K A Č N Í P O M Ů C K A



Dobrý den! Pokud máte v ruce tuto pomůcku, znamená to, že se už se mnou začínáte seznamovat. Tato pomůcka by měla usnadnit naši počáteční komunikaci. Věřím, že pomůcka přispěje k příjemnějšímu nástupu do zaměstnání.

J A K Ý B U D E Z A Č Á T E K ?



Zpočátku budu v práci ostýchavá, ale po adaptaci na nové prostředí to přejde.



Pracovní tempo mám sice pomalejší, ale za to jsem v práci důsledná.

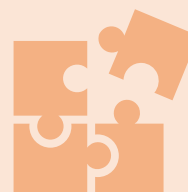


V komunikaci problém nemám. Pokud je mi něco nejasné nebo něco nevím, přijdu se zeptat.

J A K S I P Ŕ E J I B Ý T O S L O V O V Á N A ?



Říkejte mi jménem a vykejte mi.
Až se lépe poznáme, můžeme si tykat.



C O U M Í M



Číst a psát



Vařit



Uklízet



Základní práci na PC

C O M I



Mluvit před větší skupinou lidí

N E J D E



Udržet pozornost

C O



Počítat vyšší částky



Rozhodovat se sama

N E U M Í M



Pracovat pod tlakem

C O D Ě L A T K D Y Ž ... ?

J S E M N E R V Ó Z N Í



Mluvte klidně a pomalu

J S E M N A Š T V A N Á



Nechte mě na chvíli být, přejde to