

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Bc. Jana Musálková

Osobní asistent a jeho vztah k uživateli služby osobní asistence

Prohlašuji, že jsem svoji diplomovou práci zpracovala samostatně a veškerou literaturu, kterou jsem použila, jsem uvedla v závěru práce.

V Hlušovicích dne 30. 3. 2012

.....  
vlastnoruční podpis

Na tomto místě bych ráda poděkovala PhDr. Vladimíře Kocourkové, PhD. za vedení diplomové práce a také za její cenné rady a připomínky. Dále bych chtěla poděkovat moji rodině a příteli za jejich trpělivost a podporu po celou dobu studia.

# Obsah

<b>Úvod .....</b>	<b>6</b>
<b>1 Definice základních pojmů .....</b>	<b>8</b>
<b>2 Osobní asistent jako pracovník služby osobní asistence .....</b>	<b>14</b>
2.1 Služba osobní asistence .....	14
2.1.1 Osobní asistence a organizace v Olomouci .....	14
2.1.2 Cíle osobní asistence .....	16
2.2 Osobní asistent .....	18
2.2.1 Předpoklady kladené na osobního asistenta .....	18
2.2.2 Přijímací proces osobního asistenta .....	21
2.2.3 Druhy asistencí .....	22
2.2.4 Náplň práce osobního asistenta .....	23
2.2.5 Etický kodex osobního asistenta .....	25
<b>3 Osobní asistent a jeho vztah k uživateli služby osobní asistence .....</b>	<b>26</b>
3.1 Typologie klientů .....	26
3.2 Typologie pracovníků .....	27
3.3 Hranice mezi pracovníkem a klientem .....	28
3.4 Druhy kontaktu pracovníka s klientem .....	30
3.4.1 Kategorizace podle Rogerse .....	30
3.4.2 Kategorizace podle Kopřivy .....	32
3.5 Mezilidské vztahy .....	32
3.5.1 Vztah osobního asistenta a klienta .....	33
3.6 Výcvik a supervize .....	34
3.6.1 Výcvik .....	34
3.6.2 Supervize .....	35
<b>4 Praktická část .....</b>	<b>37</b>
4.1 Výsledky výzkumů realizovaných v ČR .....	37
4.2 Cíl výzkumu .....	38
4.3 Stanovení hypotéz .....	39
4.4 Metodologie .....	40
4.4.1 Dotazník .....	40
4.4.2 Tvorba dotazníku .....	41

4.5	Volba výzkumného vzorku a sběr dat.....	42
4.6	Analýza a interpretace dat.....	42
4.7	Testování hypotéz.....	55
4.8	Závěrečné shrnutí výzkumu.....	69
<b>Závěr</b>	.....	<b>72</b>
<b>Použitá literatura</b>	.....	<b>74</b>
<b>Seznam tabulek a grafů</b>	.....	<b>78</b>
<b>Seznam příloh</b>	.....	<b>80</b>

# Úvod

S osobním asistentem se můžeme setkat v rámci běžného života a často ani nepoznáme, že se jedná o danou profesi. Obyčejní lidé si myslí, že člověka s handicapem doprovází někdo z rodiny, přítel nebo kamarád, avšak často je tomu naopak. Oporou jim může být osobní asistent, který je pracovníkem služby osobní asistence, již poskytují neziskové organizace.

Do dnešní doby bylo vydáno mnoho publikací týkajících se oblasti osobní asistence. Setkala jsem se se známými i méně známými autory, které bych mohla přiřadit do kategorie odborníků nebo sociálních pracovníků. V rámci studia literatury jsem postrádala přehled, který by se týkal pouze osobního asistenta a nároků, jež jsou na něj kladeny. Většinou se publikace věnovaly osobní asistenci jako celku. Proto jsem se rozhodla v rámci své diplomové práce přinést přehled informací, souvisejících s osobním asistentem a jeho vztahem k uživateli služby osobní asistence. Dané jsem si dané téma vybrala proto, že už od doby, kdy studuji na vysoké škole, se aktivně věnuji osobní asistenci, a to ve Spolku Trend vozíčkářů v Olomouci a dříve také ve Spolu Olomouc. Práce s lidmi s postižením mě velmi naplňuje a ráda bych se jí věnovala i v budoucí profesi.

Hlavním cílem diplomové práce je charakterizovat osobního asistenta a jeho vztah k uživateli služby osobní asistence. Práci jsem rozčlenila do čtyř základních kapitol. V první se budu věnovat definicím základních pojmů, s nimiž hodlám nadále pracovat. Pokusím se zde přiblížit základní rozdíly mezi osobním asistentem a pečovatelem, pracovním asistentem a asistentem pedagoga. Druhá kapitola se týká problému osobního asistenta jako pracovníka služby osobní asistence. Poukáži zde na osobní asistenci a organizace, které tuto službu nabízí v Olomouci. Jako každá sociální služba, tak i tato má své stanovené cíle, které se pokusím přiblížit. Druhá část této kapitoly se týká profese osobního asistenta a nároků, jež jsou na něj kladeny. Třetí kapitola pojednává o problematice vztahu osobního asistenta a uživatele služby osobní asistence. Přinesu zde okruhy, které určitým způsobem ovlivňují tento vztah. Na utváření vztahu mezi osobním asistentem a uživatelem působí mnoho faktorů, např. typologie pracovníků a klientů, stanovení hranic v kontaktu mezi danými osobami, druhy kontaktu mezi nimi, lidský vztah a v neposlední řadě výcvik a supervize.

Podstatnou část mé práce tvoří praktická část, v níž jsem si stanovila hlavní cíl: porovnat preference uživatele služby, které klade na svého osobního asistenta s jeho osobní zkušeností, které s ním má. Dotazníkové šetření budu provádět v rámci Olomouce a blízkého okolí, a to na základě stanovené hlavní hypotézy, která bude potvrzena nebo vyvrácena na základě

dalších pracovních hypotéz. Tyto pracovní hypotézy budou pojednávat o rozdílnosti mezi preferencí uživatele a jeho osobní zkušeností s osobním asistentem. S výsledky tohoto výzkumu vás seznámím v rámci čtvrté a zároveň poslední kapitoly mé práce.

Základním zdrojem se pro moji práci staly publikace od Jany Hrdé, jež působí v Pražské organizaci vozíčkářů, dále Ivany Uzlové, Libora Novosada a organizací poskytujících osobní asistenci (např. Pohoda, Spolek Trend vozíčkářů). Tito autoři mi byli velkým přínosem v oblasti osobní asistence a osobního asistenta. Další okruh literatury, s nímž se setkáte v rámci diplomové práce, se týká vztahu osobního asistenta a uživatele. Hlavní autor, který se věnuje vytváření vztahů mezi osobami, je Karel Kopřiva.

# 1 Definice základních pojmů

V úvodní kapitole bych ráda definovala vybrané pojmy, které budu používat ve své diplomové práci. Na závěr kapitoly se zaměřím na tři příbuzné termíny k pojmu osobní asistent, a to pečovatel, pracovní asistent a asistent pedagoga. Poukážu zde na možné shody, ale hlavně na rozdílnosti těchto pomáhajících profesí.

## Pomáhající profese

Při studiu literatury se setkávám s výrokem, který se vztahuje k pomáhající profesi: „Pomáhat znamená pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami“ (Buriová, 2010, s. 38). Pomáhání je jednou s cest, kterou pomáháme uživatelům překonat jejich problémy, pomáhat jim vztyčovat jejich osobní cíle a ukazovat, jakým způsobem jich dosáhne.

Práce v pomáhajících profesí je velmi náročná, jak po fyzické, tak i po psychické stránce, proto jsou tito pracovníci ohroženi syndromem vyhoření neboli nezvládnutí stresu<sup>1</sup> (Matoušek, 2003, s. 137).

V Psychologickém slovníku od Hartla a Hartlové (2004, s. 18) se setkávám s následující definicí, která říká, že pomáhající profese je: „souhrnný název pro veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřují na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu tak, aby pomoc mohla být účinnější“.

Při studiu literatury se můžeme setkat s jedním důležitým kritériem, které nám rozlišuje pomáhající profese od jiných profesí. Tohle kritérium zní: „hlavním nástrojem pracovníka je jeho osobnost.“ (Kopřiva, 2006, s. 14). Vališová (2005, s. 36) definuje osobnost jako: „Souhrn psychických vlastností, příznačných pro daného člověka. Vytvářející organizovaný celek a projevující se v jeho jednání.“ Další definice podle Vlčka (2008, s. 20) zní: „Osobnost je individuální jednota člověka, jednota jeho duševních vlastností a dějů založená na jednotě těla a utvářená a projevující se v jeho společenských vztazích.“ Obě dvě definice jsou si velmi podobné. Pojem osobnost bych tedy shrnula následovně: Osobnost je souhrnem vlastností, schopností a dovedností, které jsou pro každého člověka individuální. Tyto vlastnosti, schopnosti a dovednosti jsou důležité pro pomáhajícího pracovníka v práci s lidmi. O tom,

---

<sup>1</sup> Dále viz pokapitola 3.6.2 Supervize.



kteře vlastnosti, by se měly vyskytovat u pomáhajících pracovníků, tedy i u osobního asistenta, se zmíním v jedné z následujících podkapitol.<sup>2</sup>

Mezi pomáhající profese patří např. lékaři, zdravotní sestry, psychologové, psychiatři, pedagogové, pedagogové volného času, sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách (osobní asistent, pracovní asistent).

### **Osobní asistence**

Jana Hrdá (1996, s. 13) z Pražské organizace vozíčkářů (dále POV) definuje osobní asistenci následovně: „Je to komplex služeb, jejichž cílem je pomoci člověku, který potřebuje ke svému životu pomoc druhé osoby, zvládnout prostřednictvím osobního asistenta ty úkony, které by dělal sám, kdyby mohl. Poskytuje se bez omezení místa a času.“

Dále jsem se setkala s definicí od Novosada (2006, s. 9), který osobní asistenci vymezuje jako: „Soubor služeb zřizovaných s cílem pomoci člověku se zdravotním postižením zvládnout prostřednictvím osobního asistenta ty úkony, které by dělal sám, kdyby neměl určitá funkční omezení.“

Ve slovníku sociální práce od Matouška (2003, s. 137) se setkávám s následující formulací: „Je to osobní pomoc osobám se zdravotním postižením, jenž zahrnuje služby, které zmírňují důsledky postižení jedince při všech jeho činnostech.“

Pro příklad zde uvedu také definici, kterou používá Spolek Trend vozíčkářů pro definici služby na svých internetových stránkách. „Osobní asistence poskytovaná Trendem vozíčkářů je komplex služeb, jejichž cílem je pomoci člověku se zdravotním postižením zvládnout prostřednictvím osobního asistenta ty úkony, které by dělal sám, kdyby neměl postižení. Základním principem osobní asistence je, že průběh i obsah služeb si určuje uživatel sám.“ (www.trendvozickaru.cz/osobni-asistence)

Všechny výše napsané definice se výrazně podobají a působí dojmem, že vznikly z jedné definice. Pro nás je důležité vymezení osobní asistence podle zákona č. 108/2006 sb., O sociálních službách, který definuje osobní asistenci jako: „Terénní službu poskytovanou osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje“ (§ 39).

---

<sup>2</sup> Viz podkapitola 2.2.1 Předpoklady kladené na osobního asistenta.

Pro inspiraci přináším definici osobní asistence podle zakládajícího hnutí Independent living: „Osobní asistence znamená pomoc, kterou uživatelé využívají. Uživatelé mají kontrolu nad tím, jak je služba organizovaná a jak služba vypadá. Služba vychází ze základních individuálních potřeb uživatelů, jejich schopností, životních podmínek a cílů.“ (www.independentliving.org/toolsforpower/tools15.html).

### **Osobní asistent**

Jak jsme se zmínila, osobní asistent patří do pomáhajících profesí. Osobní asistenci provádí dle katalogu prací (NV č.469/2002 Sb.) pracovník sociální péče (Novosad, 2004).

Osobního asistenta můžeme chápat ve dvou smyslech – užším a širším. V užším pojetí je to: „Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb, který je registrován pro poskytování služby osobní asistence podle § 39 zákona č. 108/2006 sb.“; v širším je to: „Fyzická osoba, jež poskytuje péči klientovi v jeho přirozeném prostředí, a to dobrovolně nebo za dohodnutou finanční odměnu hrazenou z příspěvků na péči.“ (Uzlová, 2010, s. 29).

Uzlová (2010, s. 29) přináší následující popis osobního asistenta: „Je to člověk, který dítěti zajišťuje jeho potřeby, pomáhá mu zvládat běžné činnosti každodenního života a zprostředkovává mu kontakt s okolím.“ Knížka sice pojednává o asistenci dítěte ve školním prostředí, ale podle mého názoru by se dala definice vztáhnout také na asistenci u dospělých klientů.

Pokud jde o mě, osobního asistenta bych vysvětlila jako pracovníka, který vykonává přímou péči u uživatele doma, kde se řídí jeho pokyny a respektuje jeho zvolený způsob života. Pomáhá mu v obstarávání záležitostí, na které sám nestačí a potřebuje dopomoc druhé osoby.

### **Klient/uživatel**

Klientem osobní asistence se může stát člověk, který potřebuje ke svému životu pomoc od druhé osoby, tedy osobního asistenta. Bez ní se často neobejde a nedovede udělat tzv. limitní (biologické, fyzické) nebo pololimitní (společenské, psychologické) úkony. Mezi limitní úkony patří ty, bez jejichž uspokojení je člověk ohrožen přímo na životě. Zatímco pololimitní jsou takové, jež člověka ohrožují na životě až po několika dnech, kdy nejsou uspokojovány jeho životní potřeby. Mezi ně patří např. polohování, pomoc při osobní hygieně, při přípravě a podávání stravy. Klient by měl být tedy dostatečně silný, odhodlaný a trpělivý, aby něco dokázal (Hrdá, 2001).

Pojem klient definuje Matoušek (2003, s. 91) jako: „Subjekt, který využívá sociální služby.“ Jiná definice praví, že: „Klientem v sociální práci rozumíme jedince, který se za určitých okolností dostal do stavu, který můžeme označit jako stav sociální nouze, resp. jako stav sociálně nevyhovující, který jedinec nemůže sám řešit.“ (Vlček, 2008, s. 35).

Na internetových stránkách Asociace osobní asistence se setkávám s tvrzením, že klient=uživatel je jedinec, který využívá službu osobní asistence (<http://www.apoa.cz/>). Proto, budu ve své diplomové práci používat pojem klient a uživatel.

## **Pečovatel**

Osobní asistence a pečovatelská služba se navzájem nevylučují. Jsou úzce propojené a často se doplňují. Pečovatelská služba je upravována stejným zákonem jako služba osobní asistence, tj. zákonem č. 108/2006 Sb., O sociálních službách a zákonem č. 109/2006 Sb., jímž se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách.

Novosad (2006, s. 11) ve své knížce zmiňuje následující tvrzení: „Kombinace těchto dvou forem péče o zdravotně postižené občany by měla umožňovat zkvalitnění životních podmínek a v konečném důsledku i aktivnější život občana se zdravotním postižením, který se tak stává subjektem, který rozhoduje, a nikoliv objektem, o němž je pečováno dle legislativou určených norem.“. Osobní asistence je tedy chápána jako určitý „Osobní dohled a doprovod osoby, které je služba poskytována, při zajištění kontaktu se společenským prostředím“ (Novosad, 2006, s. 11). Pečovatelská služba je spojována s „pečovatelskými úkony a základními životními potřebami osob“ (Novosad, 2006, s. 11).

Matoušek (2003, s. 143) definuje pečovatelskou službu jako: „Sociální službu, kterou se zabezpečuje potřebná péče o osobu, její výživu a domácnost. Poskytuje základní hygienickou péči, jednoduché ošetrovatelské úkony, pomoc při zajištění, přípravě a podávání stravy.“

Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, definuje pečovatelskou službu následovně: „Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb vyjmenované úkony.“ (§ 40 ).

## **Pracovní asistent**

Pracovní asistent je pracovníkem služby sociální rehabilitace. „Sociální rehabilitace je soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí.“ (zákon č.108/2006 Sb., § 70). Jednou z forem sociální rehabilitace je tzv. pracovní rehabilitace. Matoušek (2003, s. 160) ji definuje jako: „Zapojení klienta do práce, a to jak v prostředí chráněném, tak na volném trhu práce.“ Náplní pracovního asistenta ve službě sociální rehabilitace ve Spolku Trend vozíčkářů je následující: „Pracovní asistent působí na utváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity. Dále prohlubuje a upevňuje základní hygienické a společenské návyky. Provádí volnočasové aktivity zaměřené na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy. V neposlední řadě zabezpečuje zájmové a kulturní činnosti.“ (<http://www.trendvozickaru.cz/sociální-rehabilitace>).

Rozdíl mezi prací osobního asistenta a pracovního asistenta, bych vysvětlila následovně: pracovní asistent se snaží pomocí nácviků klienta aktivizovat a naučit ho samostatnosti v daných aktivitách. Na druhé straně osobní asistent je od toho, aby klientovi pomohl s tím, na co nestačí. Pomáhá mu v uspokojování jeho životních potřeb. Slovo aktivizace definuje Matoušek (2003, s. 24) jako: „Terapii, jejímž cílem je, aby se klienti bez velkého úsilí cítili dobře při nějaké činnosti.“

## **Asistent pedagoga**

Základní rozdíl je, že pedagogickou asistenci vykonává asistent pedagoga a tuto asistenci upravují právní předpisy Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, avšak osobní asistence spadá pod resort Ministerstva sociálních věcí.

Pedagogická asistence je upravena zákonem č. 561/2004 Sb., O předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon) a vyhláškou č. 73/2005 Sb., O vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů mimořádně nadaných ve znění pozdějších předpisů.

Asistent pedagoga je pedagogický pracovník a je zaměstnáván školou. Jeho pozice je zřízena na základě doporučení školského poradenského zařízení – speciálně pedagogického centra (SPC) nebo pedagogicko-psychologické poradny (PPP). Pro rodiče těchto dětí

nevzniká žádná finanční zátěž, která by byla spojená s docházkou a vyučováním dítěte ve škole.

Základní rozdíl podle Uzlové (2010, s. 27) je následující: „Osobní asistence směřuje přímo k uživateli, k osobě se zdravotním postižením, která potřebuje pomoc a podpořit. Asistent pedagoga je druhým pedagogickým pracovníkem ve třídě a spolu s učitelem a pod jeho vedením pracuje se začleněným žákem i s ostatními dětmi a pomáhá s organizací výuky tak, aby se jí mohli v co největší míře účastnit všichni žáci společně“

Osobně bych definovala asistenta pedagoga jako pracovníka, který pomáhá v integraci dítěte do školských zařízení. Pomáhá mu ve výuce a také v tom, aby ho dobře přijali v kolektivu třídy.

## **2 Osobní asistent jako pracovník služby osobní asistence**

V této kapitole se zaměřím na osobního asistenta jako na pracovníka služby osobní asistence. Ze začátku kapitoly přiblížím organizace, které nabízí službu osobní asistence v Olomouci, a poté přejdu k jejím hlavním cílům.

Následně se budu věnovat stěžejnímu pojmu mé diplomové práce, a tím se stává osobní asistent. Popíšu zde hlavní předpoklady, které jsou na něj kladeny. Zmíním způsob jeho přijímání do organizace a také jeho náplň práce a druhy vykonávaných asistencí u uživatelů služby. Poslední podkapitola se bude týkat etického kodexu osobního asistenta.

### **2.1 Služba osobní asistence**

Jednotlivé možné definice termínu služby osobní asistence jsem již vysvětlila.<sup>3</sup> Osobní asistence je součástí mnoha osob s postižením. Pomáhá jim překonávat jejich překážky v práci, ale také v osobním životě. Jako poprvé jsme se mohli s pojmem osobní asistence setkat u hnutí Independent Living (tzn. Nezávislí život) v roce 1969. Hnutí má kořeny v USA a je rozšířeno prakticky do všech západoevropských i severních zemí USA i Kanady. Za zakladatele je považován Ed Roberts (Novosad, 2006). V České republice se v květnu roku 1991 konal první seminář hnutí Independent Living na téma osobní asistence (Hrdá, 1996). Poté v České Republice došlo k velkému rozvoji této služby. Pomocí ní se pomáhá osobám s postižením v mnoha jejich běžných činnostech, které by si jinak člověk s postižením nebyl schopen udělat sám. Osobní asistence neslouží jen k pomoci fyzické, ale také k pomoci psychické.

#### **2.1.1 Osobní asistence a organizace v Olomouci**

V Olomouci se vyskytují tři organizace, které poskytují službu osobní asistenci lidem s postižením (jedná se o postižení tělesné, mentální) a seniorům.

---

<sup>3</sup> Viz kapitola 1 Definice základních pojmů.

## **Spolek Trend vozíčkářů Olomouc**

Spolek Trend vozíčkářů Olomouc je nestátní nezisková organizace (občanské sdružení) s registrací u Ministerstva vnitra ČR ze dne 5. 8. 1994. Občanské sdružení založily osoby se zdravotním postižením s cílem poskytovat služby osobní asistence a naplňovat tak v Olomouci myšlenku hnutí Independent Living. Osobní asistence je hlavní sociální službou, kterou Spolek Trend vozíčkářů poskytuje. Hlavním smyslem je umožnit osobám se zdravotním postižením vést samostatný a plnohodnotný život v přirozeném prostředí. Osobní asistent tedy kompenzuje handicap uživatele a pomáhá mu vyrovnávat se s jeho situací. Služba nezajišťuje pouze základní životní potřeby (např. osobní hygienu, stravování), ale také umožňuje osobě s postižením, aby vedla běžný život (navštěvovala práci, měla rodinu...). Uživatel si v rámci individuálního plánování sám stanoví, jakých oblastí bude využívat. Vztah mezi osobním asistentem a klientem je založen na partnerství a rovnocennosti. Uživatelé služby se na financování osobního asistenta podílí v rámci 75,-Kč/hod (100,-Kč/hod – za fakultativní činnosti). Mezi fakultativní činnosti patří mytí oken, pověšení záclon, výměna duše u mechanického vozíku, krizová osobní asistence. Mezi další nabízené služby patří sociálně právní poradenství, půjčovna kompenzačních pomůcek, sociální rehabilitace, sociální podnikání a volnočasové aktivity (výroční zpráva rok 2010, [www.trendvozickaru.cz](http://www.trendvozickaru.cz)).

## **SPOLU Olomouc**

Občanské sdružení Spolu Olomouc vzniklo v roce 1995. Zakládajícími členy byla skupina rodičů s mentálně postiženými dětmi. Nejdříve zde fungovala pravidelná nabídka volnočasových aktivit a až v roce 1997 se začala nabízet služba osobní asistence. Posláním osobní asistence je podpořit děti a dospělé s mentálním postižením v olomouckém kraji, tak aby byli v přirozeném prostředí a v kontaktu s jinými lidmi. Služba je poskytována v přirozeném prostředí uživatele a bez omezení času a místa. Vždy se vychází z klientových konkrétních přání a potřeb. Jeho potřeby, přání a požadavky jsou napsané v individuálním plánu, který se vyhodnocuje nejméně 1x do roka. Klienti služby mají spoluúčast na osobní asistenci a to 70,-Kč/hod, případně 80,-Kč/hod. Vyšší částka se platí za osobní asistenci, která je konaná ve dnech pracovního klidu a v pracovních dnech od 22. – 6. hodiny. Mimo osobní asistenci nabízí Spolu Olomouc pravidelné volnočasové aktivity, aktivizační a rozvojové programy, službu sociální rehabilitace a podporované zaměstnání (výroční zpráva rok 2010, [www.spoluolomouc.cz](http://www.spoluolomouc.cz)).

## **Maltézská pomoc Olomouc**

Maltézská pomoc, která nabízí službu osobní asistence, je nejmladší organizací v Olomouci. Maltézská pomoc nabízí službu osobní asistence lidem se sníženou soběstačností a seniorům v Olomouci a okolí při činnostech, které z důvodu svého omezení nejsou schopni zvládnout. Služba usiluje o rozvoj schopností a dovedností klientů a umožňuje jim žít samostatný život. V současné době Maltézská pomoc usiluje o doplnění registrace pro asistenci rodin s dětmi se zdravotním postižením. Cena služby je 70,-Kč/hod v pracovní dny a o víkendu a svátcích 80,-Kč/hod. Mimo služby osobní asistence nabízí Maltézská pomoc v Olomouci např. vzdělávání seniorů, sociálně aktivizační služby pro seniory, osoby se zdravotním postižením a rodiny s dětmi (osobní asistence, [www.maltezskapomoc.cz](http://www.maltezskapomoc.cz)).

### **2.1.2 Cíle osobní asistence**

Hlavním cílem osobní asistence je podle Hrdé (1996, s. 4) s POV: „Zachování integrity (celistvosti a neporušenosti) člověka i navzdory jeho nemohoucnosti plynoucí z postižení, stáří, nemoci nebo jiné příčiny.“

Jak jsem se zmínila v úvodu práce,<sup>4</sup> „Osobní asistence je komplex služeb, jejichž cílem je pomoci člověku, který potřebuje ke svému životu pomoc druhé osoby, zvládnout prostřednictvím osobního asistenta ty úkony, které by dělal sám, kdyby mohl. Poskytuje se bez omezení místa a času.“ (Hrdá, 1996, s. 13). Z předchozí definice si můžeme odvodit, že služba je chápána, jako určitá kompenzace pro člověka, kterému po zdravotní či jiné stránce nedovoluje, aby se sám o sebe postaral, nebo si sám udělal dané úkony. Slovo kompenzace Krhnutová (2005, s. 24) definuje jako: „techniku, která pomáhá vyrovnat deficit v jedné oblasti zvýšenou výkonností v oblasti jiné.“ Pro porovnání zde přináším další definici, která pochází s pedagogického slovníku a popisuje kompenzaci jako: „souhrn speciálně pedagogických postupů, kterými se zlepšuje a zdokonaluje výkonnost jiných funkcí než funkce postižené.“ (Mareš, Průcha, Walterová; 2003, s. 103).

Matoušek (2008, s. 137) definuje cíl osobní asistence jako způsob, pomocí něho je: „umožnit postiženým lidem, aby žili způsobem života, který se co nejvíce blíží životu bez postižení.“

Osobně bych definovala cíl osobní asistence jako určitou integraci či adaptaci klienta do společnosti, ve které žije. Se stejným názorem jsem se setkala v článku od Bazalové (2003, s. 192–198), která píše: „V současné době se stále více hovoří o integraci osob se zdravotním

---

<sup>4</sup> Viz kapitola 1 Definice základních pojmů.



postižením do společnosti. Pojem integrace je u nás celkem nový a bude ještě nějakou dobu trvat, než se její zásady dostanou do podvědomí veřejnosti.“

Pojem integrace a adaptace jsou druhem socializace člověka do společnosti. Přiblížím zde základní druhy socializace, které vysvětluje Krhutová (2005).

**Integrace** – jde o stav plného začlenění člověka s postižením do společnosti. Předpokladem zde je jeho samostatnost a nezávislost.

**Adaptace** – toto slovo se dá definovat jako nižší fáze začlenění se do společnosti. Charakterizujeme ji jako schopnost člověka s postižením přizpůsobit se sociálnímu prostředí, komunitě či společenským podmínkám.

**Utilita** - pochází z latinského výrazu označujícího „upotřebitelnost“ člověka, který již není samostatný a v mnoha oblastech je závislý na pomoci ostatních lidí. V důsledku svého postižení se klient nemůže, ani přes cílenou rehabilitaci a socializaci, celkově začlenit. Nikdy nebude schopen žít sám a být zcela samostatný.

**Inferiorita** – pro tuto fázi je typická nepoužitelnost a neschopnost se žádným způsobem začlenit. Člověk je vyčleněn ze společnosti.

S pojmem integrace je dále svázán termín inkluze. Inkluze se často pojí s prostředím, školou a vzděláváním. Je vnímána jako synonymum (slovo stejného nebo velmi podobného významu) integrace. Její pojetí je definováno jako vyšší stupeň integrace a týká se všech žáků nebo studentů, nejen těch, kteří mají speciální vzdělávací potřeby (např. rodiče, učitelé, spolužáci). Rozdíl mezi slovy inkluze a integrace definuje Uzlová (2010, s. 18) následovně: „Inkluze je charakteristická zaměřením na potřeby všech vzdělávaných, na celkovou změnu atmosféry ve škole, na kvalitní výuku pro všechny děti a ve prospěch pro všechny děti i pedagogy.“ „Integrace se zaměřuje na potřeby jedince se znevýhodněním, které se snažíme naplnit např. dílčí změnou prostředí, speciální intervencí nebo speciálně vzdělávacím programem pro žáka s postižením.“

Z druhé strany však můžeme chápat cíl osobní asistence jako to, co je dáno v individuálním plánu (osobního) rozvoje uživatele. Individuální plánování průběhu sociální služby je jeden z patnácti standardů sociálních služeb. Rozsah a obsah standardů kvality v sociálních službách uvádí vyhláška MPSV č. 505/2006 sb. Standart č. 5 se nazývá „individuální plánování průběhu sociální služby“. Jsou zde stanovena následující kritéria kvality: „poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby; poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle (Michalík, 2008, s. 157). Kritérií, která jsou dána pro

standard č. 5, je celkem pět. Vybrala jsem základní kritéria, která by měl znát osobní asistent. Klient se svým klíčovým pracovníkem sepíše tzv. Individuální plán rozvoje, kde si vytyčí osobní cíle, kterých chce klient pomocí osobního asistenta dosáhnout. Jako příklad uvádím individuální plán osobní asistence u dítěte s postižením v příloze č. 1.

## **2.2 Osobní asistent**

Osobní asistent hraje důležitou roli v realizaci služby osobní asistence. Profese osobního asistenta je velmi náročná, jak po fyzické stránce (např. při manipulaci s imobilním klientem), tak po psychické stránce (stres, manipulace). Ne každý v roli osobního asistenta obstojí.

Pro osoby s handicapem představuje osobní asistent pomoc, jak se začlenit do společnosti a nežít v ústavech nebo aby nebyl závislý na rodině. (<http://www.accessiblesociety.org/topics/persasst/index.htm>).

### **2.2.1 Předpoklady kladené na osobního asistenta**

Stejně jako každé jiné povolání, také tato profese potřebuje určitou odbornost. Odbornost chápeme jako souhrn určitých vědomostí a dovedností, které jsou potřeba pro danou profesi si osvojit. Toto vzdělání může být osvojeno pomocí studia na škole nebo pomocí různých kurzů, které doplňují či dokonce rozšiřují kvalifikaci. Zde, na rozdíl od jiných povolání, jako u ostatních pomáhajících profesí, je velmi důležitým prvkem lidský vztah mezi pomáhajícím a jeho klientem (Kopřiva, 2006).

Předpoklady, které jsou kladeny na osobního asistenta, dělíme do tří základních skupin. První dvě vychází ze zákona čísla 108/2006 sb., O sociálních službách, ta poslední je založená spíše na psychologii a na vhodných vlastnostech osobnosti, která vykonává pozici osobního asistenta.

#### **Obecné předpoklady**

Obecné předpoklady vychází ze zákona č. 108/2006 sb., O sociálních službách. Tím základním je bezúhonnost (§ 79), která se dokládá výpisem z trestního rejstříku, jenž nesmí být starší než tři měsíce. Za bezúhonného je považován ten, kdo nebyl pravomocně odsouzen pro úmyslný trestný čin, ani pro trestný čin, který byl spáchán z nedbalosti v souvislosti s vykonávanou činností při poskytování sociálních služeb. Důležitou je také zdravotní způsobilost (§ 110). Tato se zjišťuje pomocí lékařského posudku o zdravotní způsobilosti, jíž

vydává praktický lékař, a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče. Poslední je způsobilost k právním úkonům (§ 110), která se dá vysvětlit jako stav, kdy je fyzická osoba způsobilá vlastními právními úkony nabývat práva a brát na sebe povinnosti (např. uzavírat smlouvy).

Následující dva předpoklady vycházejí z Pracovních postupů pro osobní asistenty vydané Spolkem Trend vozíčkářů Olomouc (Anon, 2011): Časové možnosti a místní dostupnost k výkonu práce osobního asistenta; úspěšné absolvování přijímajícího řízení.

### **Kvalifikační předpoklady**

Kvalifikační předpoklady pro práci osobního asistenta vychází ze zákona č. 108/2006 sb., O sociálních službách (§ 116). Osobním asistentem se může stát osoba, která dosáhla minimálně středního vzdělání (stačí výuční list či maturita) a má kurz osobního asistenta.

V nárocích na kvalifikační předpoklady se bere ohled na to, s jakým typem klienta bude osobní asistent pracovat a v jakém typu osobní asistence bude působit (sebeurčující, řízená)<sup>5</sup>. Je zde rozdíl, když bude klient, který službu využívá sám rozhodovat o průběhu asistence nebo toho není schopen. Na základě tohoto, jsou odlišné kvalifikační předpoklady, které jsou kladené na osobního asistenta (Hrdá, 2001). Matoušek (2003) tvrdí to, že pracovník by měl být minimálně proškolen agenturou, u které je pracovník zaměstnán.

### **Osobnostní předpoklady**

Velkou roli zde hraje duševní stav jedince, ale také jeho tělesná stavba (hlavně u asistentů pracujících s imobilním klientem). Požadavky na tělesnou stavbu osobního asistenta se odvíjí od toho, s jakým klientem bude osobní asistent pracovat (zda je mobilní nebo imobilní).

V následující části se pokusím přinést přehled vlastností, které by měl mít osobní asistent. Schmidbauer (1994, s. 173) definuje vlastnost jako: „způsob chování, který je vztažený na momentálně probíhající situaci.“ Další definice dle Geista (2000, s. 325) zní: „vlastnost je soubor znaků, vytvářející psychofyzickou osobitost člověka. Jsou to buď obecné znaky – ty, na jejichž základě se může srovnávat většina dospělých v určité kultuře – nebo zvláštní znaky – těmito je charakterizována jedinečnost, již se liší jeden člověk od druhého.“ Osobně bych shrnula vlastnost jako: znak osobnosti, kterým se jeden člověk liší od druhého.

---

<sup>5</sup> Pro vysvětlení pojmů viz podkapitola 2.2.3 Druhy asistencí

Uzlová (2010, s. 31), stanovila základní vlastnosti, které by se měly vyskytovat u osobního asistenta: „schopnost empatie, trpělivost, vstřícnost, obětavost, laskavost, toleranci, důslednost, spolehlivost, odpovědnost, dobré komunikační schopnosti, flexibilitu, kreativitu, chuť poznávat a učit se nové věci“. Matoušek (2003, s. 52–54) definuje další základní dovednosti a vlastnosti a to: „umění naslouchat, zdatnost, inteligence, přitažlivost, důvěryhodnost, komunikační dovednosti a empatie.“

Podle mého názoru je důležité, aby osobní asistent měl následující vlastnosti:

**Empatii** – neboli schopnost vcítit se do druhého člověka. Matoušek (2003, s. 62) ji definuje jako: „Dovednost vnímat klientův svět, jako by byl světem pracovníka. V ideálním případě má pracovník vycítit, co klient chce říci, ale sám to nedokáže jasně formulovat.“

**Spolehlivost a odpovědnost** – Většina klientů osobní asistence jsou odkázáni na pomoc osobních asistentů. Když se asistent nedostaví na smlouvanou asistenci, tak klient bývá bezradný. Opět zde však záleží na typu poskytované asistence, na daném klientovi a také na domluvené náplni asistence. Příkladem může být doprovod na důležité jednání nebo podání stravy. Osobní asistent by měl být vždy spolehlivý a na danou asistenci dojít včas. Pokud se nemůže dostavit (např. z důvodu úrazu), musí tuto skutečnost klientovi co nejdříve oznámit a oznámit ji také sociálnímu pracovníkovi.

**Komunikace** – slovo komunikace vzniklo z latinského slova *communicare*, které znamená sdílet, radit se (Quisová, 2009, s. 12). Schmidbauer (1994, s. 73) definuje komunikaci jako: „předávání zpráv mezi vysílajícím a příjemcem.“ Matoušek (2008, s. 53) zdůrazňuje následující tvrzení: „Tyto dovednosti samy o sobě neposkytují klientovi pomoc, jsou však základním prostředkem pro to, aby pracovník mohl navázat vztah s klientem (nebo jeho okolím) a začít s řešením problému.“ Sama bych se k tomu tvrzení přiklonila a souhlasím s ním. Pomáhající pracovník se ve své práci setkává s následujícími základními typy komunikace (Quisová, 2010). První je verbální, neboli slovní komunikace mezi klientem a asistentem. Tato komunikace může probíhat formou mluvenou, ale i psanou. Dále se lze setkat s neverbální (nonverbální) komunikací, neboli komunikace pomocí těla a jeho pohybů. Máme základní druhy neverbální komunikací – mimika, gestika, proxemika, haptika, posturologie, kinezika, proxemika, paralingvistika. Posledním druhem komunikace je komunikace meta, neboli pomocí paralingvistických znaků (hlasová intonace).

Na práci osobního asistenta jsou kladeny velké nároky, jak to vyplývá z předchozích kapitol. Největším nárokem jsou především osobní kvality jedince. Proto Hrdá (2001)

doporučuje, aby jedinec, který se chce stát osobním asistentem, procházel psychologickými testy. Tyto testy by měly především vyloučit agresivitu (útočnost), sklony k manipulaci, chorobnou závislost, nervozitu (roztěkanost, neklid) a netrpělivost.

## 2.2.2 Příjímací proces osobního asistenta

Osobním asistentem se může stát: „Kdokoliv, kdo jím chce být, kdo vyhovuje klientovi a zároveň vyhovuje uvedeným předpokladům a podmínkám.“ (Hrdá, 2001, s. 14). V současné době se stále více setkáváme s názorem, že klient (pokud má na to předpoklady) by si měl svého osobního asistenta sám najít (aby vyhovoval všem jeho požadavkům), sám si ho zaškolit a stát se jeho zaměstnavatelem. Bohužel v praxi se s takovou činností málokdy setkáváme, osobní asistenti jsou většinou zaměstnanci neziskových organizací. Organizace si je vybírá, zaměstnává a následně je deleguje k určitým klientům. Proto se budu v této části zabývat přijímacím procesem, který vykonávají neziskové organizace.

Příjímací proces je pokaždé jiný. Důležité je stanovit si charakteristiku cílové skupiny, které se služba poskytuje (Hrdá, 2001). Je to důležité proto, aby případný osobní asistent věděl, s jakým typem klienta bude pracovat. Podle mého názoru je rozdíl, když někdo pracuje s tělesně postiženým člověkem, anebo s mentálně postiženým člověkem. Člověk, který pracuje s tělesně postiženými lidmi, musí splňovat podmínky – správný zdravotní stav (schopnost manipulace s lidmi), osobnostní a charakterové vlastnosti. Zato člověk, který pracuje s lidmi s určitým typem mentálního handicapu, musí mít mimo jiné i teoretické vědomosti (např. škola, kurzy ...).<sup>6</sup>

Každá organizace má svůj osvědčený postup při přijímání osobních asistentů. Při studiu literatury jsem se nesešla s doporučeným postupem, jakým způsobem přijímat osobního asistenta. Narazila jsem pouze na názor, který je publikován na [www.pecujici.cz](http://www.pecujici.cz) (příručky online): „Každý poskytovatel má svá pravidla pro nábor, vybírání, přijímání a školení osobních asistentů i pro organizaci jejich práce. Vše se řídí jednak obecně platnými předpisy, jako je Zákoník práce, bezpečnostní předpisy apod., jednak také typem osobní asistence (sebeurčující, nebo řízená).“

Proto bych na tomto místě přiblížila postup přijímání osobního asistenta ve Spolku Trend vozíčkářů Olomouc. Vycházím zde z Pracovních postupů pro osobní asistenty (Anon, 2011), které dostane každý nový osobní asistent po pohovoru se sociálním pracovníkem služby osobní asistence. Nejdříve, jak jsme řekla, je pohovor se sociálním pracovníkem, který

---

<sup>6</sup> Viz podkapitola 2.2.3 Druhy asistencí.

zjišťuje motivaci zájemce o tuto práci. Když uchazeč projde pohovorem, tak je vyslán na tři zacvičovací asistence. Tyto tři zacvičovací asistence se skládají z instruktáže „manipulace s mechanickým vozíkem“ a ze dvou zacvičovacích asistencí u uživatele doma. Uživatelé k těmto zacvičovacím asistencím musí dát souhlas. Asistence u uživatele se dělí na asistenci v domácnosti a doprovod uživatele. Po skončení osobní asistence vyplní osobní asistent i uživatel formulář Hodnotící otázky a na základě nich se rozhoduje o přijetí nebo odmítnutí uchazeče.

### 2.2.3 Druhy asistencí

Při studiu literatury se setkávám se dvěma základními typy asistencí, které se v současné době vyskytují. Hrdá (2001) dělí osobní asistenci na sebeurčující a řízenou.

#### **Sebeurčující osobní asistence**

Tento druh osobní asistence nevyžaduje žádné odborné školení asistentů, to znamená, že daného asistenta může dělat prakticky kdokoliv, kdo splňuje zákonem dané podmínky. Ta probíhá, když je klient schopen sám si řídit práci osobního asistenta. Klient si osobního asistenta sám zaškolí, organizuje a vede jeho práci. Pokud toho není schopen, přechází klient do dalšího druhu osobní asistence a to řízené. Přínosem sebeurčující osobní asistenci je podle Novosada (2006, s. 14) ten, že: „klienti i osobní asistenti mohou posunout své osobní hranice, uplatnit své dovednosti a schopnosti, naučit se rozumět druhým a spolupracovat s nimi, organizovat si čas, starat se o domácnost, hospodařit s penězi a orientovat se v současné společnosti. Mohou tedy lidsky vyrůst a rozvinout se jako zralé osobnosti.“

Tento typ osobní asistence naplňuje principy hnutí Independent Living, které jsou popisovány jako principy „Čtyř D“:

„**Delimitace** – osobní asistence není vymezena taxativně určenými výkony, jež mají být prováděny v daném čase.

**Deprofesionalizace** – klient instruuje své asistenty sám, asistenti nejsou profesionály.

**Demedikalizace** – lékařskou pomoc vyhledává člověk s postižením pouze v případě zdravotních těžkostí, není tedy pouhým předmětem lékařské péče.

**Deinstitucionalizace** – uživatel osobní asistence má možnost žít ve svém bytě a řídit osobní asistenci přímo, bez mezičlánku.“ (Hrdá, 1996, s. 10)

## **Řízená osobní asistence**

Tento druh osobní asistence obvykle vyžaduje odbornou přípravu osobních asistentů, protože pracují s osobami, které potřebují specifickou pomoc. Klienti nejsou schopni z jakéhokoli důvodu řídit svoji osobní asistenci. Jedná se převážně o klienty se smyslovým postižením nebo s mentálním postižením. Je zde důležité, aby byl klient vyškolen k práci s těmito osobami (Hrdá, 2001).

Dále jsem se setkala s rozšířeným dělením osobní asistence, jež kromě sebeurčující a řízené osobní asistence dělí osobní asistenci na všeobecnou a speciální. Toto dělení přináší Novosad (2006):

### **Všeobecná osobní asistence**

„Lze ji chápat jako širokospektrální činnost, kterou nelze předem exaktně zacílit na dopomoc či podporu v určité oblasti, a která pokrývá škálu klientových potřeb, plynoucí jak s jeho běžného denního rytmu a obvyklých aktivit, tak i z aktuální situace nebo jeho momentálních, dopředu neočekávaných či neavizovaných potřeb.“ (Novosad, 2006, s. 15).

### **Speciální osobní asistence**

Vedle tradiční dopomoci např. při sebeobsluze, dopravě, komunikaci se často zařizují i další typy asistencí, které jsou na něco zaměřeny. Tyto druhy asistencí jsou následující: pedagogická (vzdělávací), pracovní, pro chráněné bydlení, pro matky s tělesným či jiným postižením, prosociální asistence či asistence pečujícími lidem.

## **2.2.4 Náplň práce osobního asistenta**

Náplň práce u sebeurčujících a řízených osobních asistencí není jednoznačně daná a často se mění dle aktuálních potřeb klientů. Vše zde záleží na předešlé domluvě klienta s osobním asistentem, tj. dohodnou se, co a hlavně jakým způsobem se bude dělat (Hrdá, 2001).

Vychází se ze zákona č. 206/108 sb., O sociálních službách, který jasně definuje základní činnosti při poskytování sociálních služeb.

„(1) Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou: pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,

- c) poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,
  - d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
  - e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
  - f) sociální poradenství,
  - g) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
  - h) sociálně terapeutické činnosti,
  - i) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
  - j) telefonická krizová pomoc,
  - k) nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
  - l) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.“
- (§35)

Osobní asistent se řídí pokyny svého nadřízeného pracovníka. Ten mu vysvětlí, co se od něj očekává při práci s daným typem klienta. Osobní asistent musí také vycházet z individuálního plánování asistence u uživatele (neboli Individuální plán rozvoje uživatele služby osobní asistence<sup>7</sup>). Individuální plánování Johnová (2011, s. 5) chápe dvojím způsobem, a to jako: „nástroj, který sociálním pracovníkům pomáhá ujasnit si, co vlastně mají dělat“, anebo nástroj kontroly nadřízeného pracovníka na práci podřízeného pracovníka (Johnová, 2011).

Celkově se však osobní asistent u klienta může setkat s těmito základními druhy činností, které vedou k uspokojení jeho biologických či společenských potřeb. Základními biologickými potřebami jsou: stravování; hygiena, oblékání a úprava; toaleta; pohyb; přítomnost druhé osoby; prostředí; ošetřování. Do společenských potřeb se řadí: spolupráce s rodinou, příbuznými, přáteli; vzdělání a zaměstnání; propojení s běžnými aktivitami; možnost toku informací; pomoc při zajištění bezpečnosti (Hrdá, 2001).

---

<sup>7</sup> Viz podkapitola 2.1.3 Cíle osobní asistence.



## 2.2.5 Etický kodex osobního asistenta

Poskytovatelé služeb osobní asistence by měli mít, v souladu se standardy kvality sociálních služeb, zformulován etický kodex osobního asistentce. Ten slouží osobnímu asistentovi jako základní pravidlo pro jejich činnost ve vztahu k uživatelům služby, zaměstnavateli a ostatním spolupracovníkům. Při jeho tvorbě se často vychází z Etického kodexu Společnosti sociálních pracovníků ČR, který můžeme najít na webových stránkách společnosti (Novosad, 2006).

Etický kodex se tedy musí vypracovat na základě prvního standardu a to „Cíle a způsob poskytování služeb“. Bývá vypracován na základě kritéria 1. 5. (další doporučující kritéria 1.4, 2.1, 2.3., 2.4., 8.1. – 8.5., 17.3.) a na jeho zformulování by se měli podílet všichni pracovníci dané organizace. Obsahuje tzv. principy poskytování sociální služby, principy zachycují a vyjadřují hodnoty, jimiž se řídí pracovníci dané organizace. V souladu s uznávanými principy by se ve službách měly odrážet zejména následující hodnoty – dodržování práv uživatelů, respektování jejich volby, individualizace podpory, zaměření na celek a flexibilita (Anon, 2002).

Účelem etického kodexu je stanovit standardy chování zaměstnanců dané organizace a informovat klienty sociální služby a jiné osoby o tom, co můžou od dané služby očekávat. Jde o určitý soubor norem a pravidel, které jsou dodržovány při poskytování dané služby. Dále je to soubor hodnot a principů (viz výše), jež se dodržují. Etický kodex by měl být veřejně přístupný. V příloze č. 2 přikládám jeho výňatek, zařazený v metodické příručce Průvodce asistenta (Anon, 2008).

### **3 Osobní asistent a jeho vztah k uživateli služby osobní asistence**

V úvodu kapitoly popíšu druhy klientů a pracovníků, kteří se vyskytují ve službě osobní asistence. Každý typ klienta/pracovníka jinak přistupuje k této službě a tím také vznikají rozdílné vztahy mezi nimi. Následně popíšu osobního asistenta a jeho vztah k uživateli služby osobní asistence. Vydefinuji zde hranice, které by měly být dodržovány. V závěru kapitoly se budu snažit popsat dva možné způsoby, jimiž by se mohl vztah osobního asistenta ke klientovi zlepšit.

#### **3.1 Typologie klientů**

Kapitola pojednává o možném způsobu kategorizace klientů. Při studiu literatury jsem se setkala s více možnými způsoby, ale pro účely své diplomové práce přináším jedno vybrané dělení, jež se nachází v Příručce sociálního pracovníka, která dělí klienty do následujících skupin (Vašátková, Hoferková, 2008):

##### **Nedobrovolný klient**

Za nedobrovolného klienta je považován takový klient, který přichází do služby pod vnějším nátlakem (např. ze strany rodiny, okolí). Často je nespolupracující nebo je mu „jedno“, co se s ním bude dít (Vašátková, Hoferková, 2008).

##### **Odporující klient**

Rozlišujeme zde tři základní typy, tj. klienta, který si problém nepřipouští, dále klienta, jenž chce změnit své chování, ale neví jakým způsobem na to jít, anebo klienta, který chápe problém, avšak nechce jej řešit (Vašátková, Hoferková, 2008).

##### **Mlčlivý klient**

Mlčení je signálem úzkosti, nejistoty, nedůvěry, proto by měl osobní asistent k takovému klientovi přistupovat následovně – měl by respektovat jeho mlčení a hlavně na něj nevytvářet nátlak. Pracovník se může pokusit toto mlčení nějakým způsobem prolomit, např. skrze popis

vlastních zkušeností a pocitů, dále je také možné komunikovat jiným způsobem, třeba pomocí nonverbální komunikace (Vašátková, Hoferková, 2008).

### **Depresivní klient**

Při jednání s tímto typem klienta se doporučuje spolupráce s psychologem nebo psychiatrem. Deprese je stav, který se může objevit kdykoli během celého života. Jde o přirozenou reakci na to, co jsme ztratili, co nám bylo blízké (Vašátková, Hoferková, 2008).

### **Manipulativní klient**

Manipulace je takové jednání, pomocí kterého chce klient dosáhnout vlastního prospěchu. Klienti se k manipulativnímu jednání uchylují, pokud jim hrozí nebezpečí odhalení jejich vlastního slabého já. Manipulovat můžou s pracovníkem např. pomocí dárků, úplatků, osobní oslovení (Vašátková, Hoferková, 2008).

### **Agresivní klient**

Jde o chování člověka, u něhož převládají útočné a výbojné jednání nad zdravým rozumem. Jedná se většinou o afekty. Při práci s takovým klientem je důležité využít asertivního chování (Vašátková, Hoferková, 2008). Asertivita by se dala definovat jako: „způsob jednání, kterým člověk vyjadřuje a prosazuje upřímně, otevřeně a přiměřeně situaci své myšlenky, názory, postoje, city, jak pozitivního tak negativního charakteru. Postupujeme tak, abychom neporušili asertivní práva své, ani práva ostatních.“ (Mareš, Průcha, Walterová, 2003, s. 19).

## **3.2 Typologie pracovníků**

Pracovníci se dělí na základní dva typy: angažované a neangažované. Toto dělení přináší ve své publikaci Kopřiva (2006).

### **Neangažovaný pracovník**

V praxi se setkáváme s pracovníky, kteří svoji práci berou pouze jako práci neboli určitý zdroj finančního příjmu. Vykonávají ji bez osobního zájmu o klienta. Mnohý lékař tuto práci vidí jako splnění si svých pracovních povinností a dále se o vlastního pacienta nezajímají (Kopřiva, 2006). Když bych tuto skutečnost převedla do práce osobního asistenta, tak by jeho chování ke klientovi, bylo následující: Osobní asistent dojde na asistenci, udělá si svoji práci

(„nic víc a nic méně“). Není schopen s klientem správně komunikovat, případně na něm poznat, že má nějaké problémy a ty mu pomoci vyřešit (např. ho delegovat na další pracovníky).

### **Angažovaný pracovník**

„Pomáhající profese mají svou velkou přitažlivost, která může způsobit, že pracovník vykonává zaměstnání v této sféře i při nižším příjmu, než jaký se mu nabízí jinde.“ (Kopřiva, 2006, s. 17).

Tato profese pro mnohé lidi znamená smysluplná činnost. Člověk se zabývá problémy lidí, se kterými pracuje. Je rád, když u nich vidí jistý pokrok (změnu k lepšímu). Toto je výsledek práce, která ho těší a také ho podněcuje k další činnosti (Kopřiva, 2006).

Osobně bych definovala angažovaného pracovníka následovně: tito pracovníci ve své práci dosahují vynikajících výsledků. Ze stran svých nadřízených bývají často oceňováni za dobrou práci. Tento pracovník je také velmi oblíben od klientů, se kterými pracuje.

Hlavním úkolem angažovaného pracovníka je každého klienta pochopit, zajímat se o něj, vcítit se do něj, přijímat ho takový jaký je, mít ho rád a plně ho podporovat v tom, co dělá či jakým způsobem se chová (Kopřiva, 2006).

### **3.3 Hranice mezi pracovníkem a klientem**

Hranice je termín, jenž vytyčuje určité meze (v tomto případě pro pracovníka a jeho klienty). Správné vymezení hranic nám poskytuje pocit bezpečí a jistoty, které vychází z jednoznačnosti (Tolan, 2006). Hranicí mezi pracovníkem a klientem se rozumí udržení hranic na profesionální úrovni.

V praxi se můžeme setkat s tím, že se nás daný klient pokusí zmanipulovat k nějaké činnosti, jež není součástí naší práce. Manipulaci Schmidbauer (1994, s. 80) chápe jako: „záměrné ovlivňování osob, bez jejich vědomí a souhlasu.“

Manipulátoři se skrývají pod různými druhy masek. Při studiu literatury jsem se setkala s následující kategorizací manipulátorů podle Nazare-Aga (1999):

**Sympatický manipulátor** - „Tato maska se vyskytuje nejčastěji. Takový člověk může být usměvavý, přívětivý, veselý a chvílemi dokáže být i pozorný k ostatním. Proniká snadno do prostoru druhých lidí.“ (Nazare- Aga, 1999, s. 18). Tento druh manipulace je velmi těžko rozpoznatelný.

**Okouzlující manipulátor** - Tento druh manipulátora je často obdařen krásou a šarmem. Od ostatních si bere to, co chce, ale na oplátku jim nic nedává. Objevují se u něj: „poklony, které většinou nemyslí vážně, představují pro něho účinnou zbraň k dobývání druhých.“ (Nazare-Aga, 1999, s. 26)

**Altruistický manipulátor** – Je to typ manipulátora, který nám všechno dá, všechno pro nás udělá, vše nám koupí, aniž bychom ho o to požádali. Tento manipulátor se však řídí společenskou zásadou – princip reciprocit.<sup>8</sup> „Zkrátka nám dá všechno, ale potom mu nelze nic odmítnout.“(Nazare- Aga, 1999, s. 26).

**Vzdělaný manipulátor** – Dává nám jasně najevo lehké pohrdání těmi, kdož nemají stejné vědomosti jako on. Je to člověk, který všechno zná, všude byl. Na všechno nám dokáže zareagovat. Občas správně, jindy se snaží lhát či vymýšlet. Má tendenci být ze všech nejlepší (Nazare- Aga, 1999, s. 28).

**Manipulátor nesmělý** - Tento typ manipulátora lze velmi těžko rozpoznat a to hlavně proto, že se vyskytuje velmi zřídka. Nesmělý manipulátor se od ostatních liší následujícím znakem: „Lidi odsuzuje jakoby po straně, nepřímou a tím vnáší mezi ně svár a nedůvěru.“ (Nazare-Aga, 1999, s. 33).

**Manipulátor – diktátor** - Velmi snadno ho rozpoznáme. Chová se prudce, ostře kritizuje a slovně napadá lidi ve svém okolí. „Lidé v jeho okolí se ho bojí. Přesto se mu daří dosáhnout všeho, co chce.“ (Nazare- Aga, 1999, s. 34).

Mnoho neziskových organizací, které zaměstnávají osobní asistenty, se manipulací zabývají a to v rámci dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách. O dalším vzdělávání osobních asistentů pojednává zákon č. 108/2006 sb., O sociálních službách § 116. Pracovníci v sociálních službách by měli absolvovat vzdělání v celkovém počtu 24 hodin za kalendářní rok.

Angažovaný pracovník se při své práci setkává se dvěma typy problémů v udržování hranic. Ty se vyskytují u všech pomáhajících pracovníků a většinou si jich nejsou sami vědomi. Problém má následující podobu:

---

<sup>8</sup> Slovo reciprocita znamená vzájemnost, vzájemný vztah, zvýhodnění (<http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/reciprocita>)

## **Vztah pomoci a kontroly v profesi osobního poradce**

„Uvnitř každého společenství je nějaká kontrola, nezbytná jako prostředek k udržení chování členů v rámci stanoveného řádu. Řád má zajišťovat fungování společenství a bezpečí jeho členů.“ (Kopřiva, 2006, s. 18). Tento řád se však může stanovit tak, že omezuje nadměrně lidi ve společnosti. Nadměrná kontrola lidí, může zabránit rozvoji jejich autonomie, neboli jejich samostatnosti a nezávislosti. Angažovaný pracovník ji může použít v dobré víře, že chce pomoc klientům. Myslí si, že je to v jejich zájmu. Často se k takovému jednání uchýlí v případě časové tísně, neboť je to nejrychlejší způsob jednání v danou chvíli (Kopřiva, 2006).

Pracovník si v oblasti pomoci počíná tak, jako kdyby klient nebyl autonomním jedincem, ale jako kdyby závisel na jeho péči a potřeboval, aby pracovník za něj téměř dýchal (Kopřiva, 2006). Takový pracovník často nedbá na svou biologickou potřebu odpočinku. Odpočinkem překonáváme únavu a má velký význam pro normální tělesný i duševní vývoj, dále pro dobrý zdravotní stav a také pro udržení jejich praceschopnosti a svěžesti (Spousta, 1996).

Pracovník se pro své klienty obětuje rád, je to však pro něho něco, co mu ztrpčuje život a dělá ho těžkým. Nadměrná péče nebo pomoc určená pro klienta pracovníka spíše oslabuje, než aby ho posilovala (Kopřiva, 2006).

Je tedy důležité, aby si pracovník udržel svoje hranici a nedělal klientovi víc věcí než je v jeho pravomoci. V případě klientovi potřeby ho můžeme odkázat na další instituce, které by mu mohly pomoci. Tím by měla naše angažovanost končit.

## **3.4 Druhy kontaktu pracovníka s klientem**

V této podkapitole si přiblížíme základní druhy kontaktu, který se může vyskytnout mezi osobním asistentem a klientem služby osobní asistence. Mezi těmito dvěma osobami vzniká určitý kontakt. Základní rozdíl se objevuje v hloubce tohoto kontaktu, který si osoby mezi sebou navzájem připustí. Při studiu literatury se setkávám se dvěma základními kategorizacemi kontaktů, které v této podkapitole přiblížím.

### **3.4.1 Kategorizace podle Rogerse**

Rogers prosazuje „na osobu zaměřenou terapii“. Popisuje zde základní druhy kontaktu, které se vyskytují při práci s jedinci.

### **Psychologický kontakt základní**

Tento druh kontaktu se vyskytuje v době, kdy se dvě osoby setkají a navzájem si potvrdí, že o sobě vědí. Tato skutečnost je základem psychologického setkání. (Rogers in Tolan, 2006). V našem případě je to tedy prvotní setkání osobního asistenta s klientem služby osobní asistence.

### **Psychologický kontakt kognitivní**

Je to druh kontaktu, který v sobě zahrnuje naše duševní procesy, jako např. myšlení, porozumění. Každý z účastníků kontaktu musí dát druhému k dispozici svůj význam a být schopen přijmout význam druhého. Pro porozumění významu je důležité, abychom byly schopni do jisté míry chápat klientovo vnímání, dále znát jeho stanoviska a umět vstupovat do jeho referenčního rámce (Rogers in Tolan, 2006). Referenční rámec se dá definovat podle slovníku cizích slov ([www.slovník-cizích-slov.abz.cz](http://www.slovník-cizích-slov.abz.cz)) jako: „stav a úroveň osobnosti, která ovlivňuje způsob nahlížení individua na význam určité situace.“

### **Psychologický kontakt emoční**

Je kontakt, který je zaměřený na osobu a také na emoční důvěřivost. Se stále větším prohlubováním tohoto emočního kontaktu dochází k většímu prohlubování vztahu. Vzniká zde vztah, který je založený na empatii. Rogers (in Tolan, 2006, s. 133) zdůrazňuje následující tvrzení: „Rozumět hlavou je důležité, ale rozumět srdcem je důležitější.“ S tímto výrokem naprosto souhlasím. U osobního asistenta je důležité, aby měl jisté teoretické znalosti, ale důležitější jsou jeho dovednosti a vlastnosti <sup>9</sup>.

### **Psychologický kontakt jemný**

Jemný kontakt neboli kontakt založený na blízkosti. V tomto vztahu se stáváme plně přítomnými. Nemůžeme ovlivnit to, zda se s námi chce klient setkat hlouběji nebo ne. Když projeví zájem se s námi setkat hlouběji, mi sami můžeme takto založený kontakt odmítnout nebo přijmout (Rogers in Tolan, 2006).

Při práci osobního asistenta se můžeme setkat, že klient k nám přistupuje jako ke „členu rodiny“. Snaží se nám dávat dárky, zvat nás na jídlo, slavit s námi důležité situace, jako jsou narozeniny apod.

---

<sup>9</sup> Viz podkapitola 3.2.1 Předpoklady kladené na osobního asistenta.

### 3.4.2 Kategorizace podle Kopřivy

Kopřiva (2006) přináší následující dělení kontaktu, který se může vyskytnout mezi lidmi:

#### Vnímavý kontakt

Hovoří se zde o způsobu porozumění lidem. Porozuměním se myslí: schopnost empatie neboli schopnost vcítit se do ostatních lidí. Umět si představit, co se v duši druhého člověka odehrává, vstoupit do něj, jako do druhého subjektu (Kopřiva, 2006).

Vnímavý kontakt by se dal srovnat s kontaktem emočním od Rogersa (in Tolan, 2006) a s pojmem aktivní naslouchání (Quisová, 2009).

#### Rozhovor

Osobní asistent přichází do osobního kontaktu s uživatelem velmi často a to podle smluvených asistencí. Je tedy velmi pravděpodobné, že v průběhu asistence dochází k rozhovorům na různá témata. Rozhovor je tedy chápán jako způsob udržení kontaktu s druhými lidmi (Kopřiva, 2006). Schopnost pracovníka používat tento nástroj při komunikaci s klientem je závislá na tom, zda správně rozumí technice rozhovoru.

### 3.5 Mezilidské vztahy

Kontakt mezi pracovníkem a klientem je založený na vztahu. Schmidbauer (1994, s. 48) definuje vztah jako: „objektový vztah, tzn. emocionální vazbu mezi dvěma či více lidmi.“ Tento vztah se nazývá interpersonální neboli mezilidský. Pojem interpersonální vztah označuje Vlček (2008, s. 48) jako: „teorii a koncepci, která se zabývá vzájemnými reakcemi osob, to znamená, že interpersonální vztahy jsou vztahy mezi osobami.“ V literatuře se setkávám se dvěma podmínkami, které jsou důležité pro vytvoření a správné rozvíjení společenských vztahů. Tyto dvě podmínky jsou vzájemná úcta mezi lidmi a vzájemné porozumění (Soudková, 2006).

Interpersonální vztah je determinován mnoha faktory. V souvislosti s mojí prací sem patří osobnost klienta a osobního asistenta. U klienta můžeme hovořit o determinaci na základě typu klienta, jeho postojů, které zaujímá k řešení sociálního problému (např. ochota spolupracovat). Osobní asistent je determinován jeho psychickými, fyzickými, duševními či osobnostními předpoklady, které musí být skloubené s potřebnou mírou poznatků



a zkušeností. Úspěšnost interpersonálního vztahu mezi klientem a pracovníkem je založen na vytvoření určitého druhu vztahu ze strany pracovníka ke klientovi (Vlček, 2008).

Mezi základní druhy vztahů, které se vykytují mezi lidmi, bych přiřadila následující:

**Pracovní vztah** – Je to vztah, který je založený na základě vztahů, které jsou popsány v zákoníku práce. Většina klientů dávají přednost asistentům, kteří vykonávají tuto činnost na základě dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr. Setkávám se s názorem, že tito pracovníci pomáhají nikoliv z profese, ale z ochoty. Profesi osobního asistenta vykonávají většinou studenti, lidé na volné noze, ženy v domácnosti, důchodci, nebo ti, kteří mají hlavní pracovní poměr na směny. Výhodou pro tyto pracovníky je to, že nejsou vázáni na pevnou pracovní dobu (Hrdá, 1997).

**Kamarádský vztah** – Je to vztah mezi dvěma lidmi, který je založen na stavu dobrovolnosti. Obě dvě osoby se kamarádí, i když jedna z nich má určité problémy.

**Partnerský vztah** - Klienti POV v dotazníkovém šetření na téma vztahy mezi osobním asistentem a klientem připouští, že asistenta berou spíš jako partnera. Vzniká zde tedy vztah partnerský. Základem tohoto vztahu je rovnocennost (Hrdá, 2001). Partnerství osobně chápu jako vztah, kde osoby stejného nebo opačného pohlaví k sobě přistupují rovnocenně. Nikdo z osob není vůdčím typem.

### 3.5.1 Vztah osobního asistenta a klienta

Mezilidské vztahy, které se vyskytují mezi osobním asistentem a klientem, by měly být založené na rovnocennosti. S tímto názorem jsem se setkala u Hrdé (1997) a také v Pracovních postupech osobních asistentů (Anon, 2011).

Je zde důležité, aby do vztahu klient i osobní asistent vstupovali s jasnou představou toho, co od něj očekávají. Chápeme to tedy, jako nutnou prevenci případných nedorozumění, zklamání nebo nenaplnění svého očekávání. Lidé, kteří mají s prací osobního asistenta zkušenost, uvádějí, že je nutné psychologické přezkoumání asistentovy osobnosti (Novosad, 2006). S tímto názorem jsem se setkala také u Hrdé (2001), která zdůrazňuje, že by asistent, dříve než ho nezisková organizace přijme, měl projít psychologickým vyšetřením.

V současné době je velmi diskutovanou otázkou vztah klienta a osobního asistenta. Hrdá (2001) popisuje tento vztah jako nový sociologický fenomén. Popisuje zde vztah mezi osobními asistenty, kteří působí v POV a jejich klienty. Došla zde k názoru, že vztah mezi klientem a osobním asistentem je velmi intimní. Klienti ani asistenti nepřipouští, že by se jednalo pouze o vztah zaměstnavatelsko-zaměstnavatelský. Klienti připouští, že osobního

asistenta berou spíš jako partnera. Vzniká zde tedy vztah partnerský. Základem tohoto vztahu je rovnocennost. „Oba účastníci mají stejnou „člověčí“ cenu a nic na tom nemění, že jednomu z nich chybí schopnosti, jež mnozí lidé běžně mají, a jejich deficit je nutné doplňovat. Cena člověka totiž netkví ve výkonnosti, ani v dalších (často ceněných) attributech, jako je bohatství, krása, zdraví, sociální styky, apod. Nespočívá ani v jiných (často nedoceňovaných) vlastnostech, jako je spravedlnost, síla vůle, vlídnost, trpělivost atd. Cena člověka je v člověčenství samém, člověk je cenný prostě proto, že je člověk a to bez ohledu na to, jaký je.“ (Hrdá, 2001, s. 17). Jiné je to však s rovnoprávností ve vztahu. Klient řídí a organizuje práci osobního asistenta a nese tedy plnou zodpovědnost za průběh poskytované služby. Asistent není pečovatel, který by měl rozhodovat o tom, co má klient dělat a jakým způsobem se má chovat. Na druhou stranu není asistent ani sluha či loutka, se kterou by mohl klient manipulovat (Hrdá, 2001).

Hrdá (2001, s. 17) shrnuje její fenomén následovně: „Vztah klient – osobní asistent je rovnocenný. V rovině osobní vyplývá dominance z jejich osobnostních charakteristik. Co se týká pomoci, je to osobní asistent, který ji přináší, a klient, který ji nezbytně potřebuje a očekává, a přesto může být vzájemná. Pokud jde o práci a zodpovědnost za ni, je dominantní klient.“

### **3.6 Výcvik a supervize**

Tato kapitola se zabývá pojmy výcvik a supervize. Pomocí těchto dvou činností si může pomáhající pracovník zlepšit svůj vztah ke klientům, protože si rozvíjí své schopnosti nebo dovednosti, které může použít ve své práci.

#### **3.6.1 Výcvik**

Pomocí výcviku dosahujeme zlepšení v mnoha oblastech profesionálního, ale také osobního života. Při studiu literatury se setkávám s následujícím dělením, které přináší Kopřiva (2006).

##### **Výcvik v sebereflexi**

Tento výcvik se děje pomocí tzv. sebezkušenostních skupin. Jeho smyslem je uvědomit si svá citlivá místa, vlastní emoční traumata a na základě toho se naučit pracovat s těmito emocemi. Tento druh výcviků čím dál tím více v poslední době vyhledávají

příslušníci pomáhajících profesí. Klasický je pětiletý výcvikový kurz, který obnáší 500 hodin. V poslední době se objevují i kratší kurzy, jejichž nejnižší hranice je 200 hodin (Kopřiva, 2006).

### **Výcvik ve specifických dovednostech**

V tomto výcviku se opět pracuje se sebezkušenostní skupinou. Zde se pomáhající profese učí konkrétním, interpersonálním dovednostem, které potřebuje v každodenním kontaktu s klientem. Je se zde možno naučit pomocí slov a gest vzbudit v klientovi naději, dále jak projevit uznání nebo jak umět říci něco osobního (Kopřiva, 2006)

### **3.6.2 Supervize**

„Úkolem supervize je nejen rozvíjet dovednosti, porozumění a schopnosti supervidovaného, ale v závislosti na prostředí může mít i další funkce.“ (Hawkins, Shonet, 2004, s. 59). Havrdová (2008, s. 40) definuje supervizi jako: „odbornou činnost, při níž supervizor podporuje, vede a posiluje pracovníka skupiny nebo týmu v pomáhající profesi k tomu, aby dosáhl určitých organizačních, profesionálních a osobních cílů.“

Základní funkce supervize podle Hawkinsa a Shoneta (2004):

**Vzdělávací supervize** – Týká se rozvoje dovedností, porozumění a schopnosti supervidovaných. To se děje pomocí reflektování a rozebírání práce supervidovaných s danými typy klientů. Supervidovaný, dostává určitou zpětnou vazbu na to, co dělal v dané situaci nebo, co by měl v podobné situaci v budoucnu dělat (Hawkinson, Shonet, 2004).

**Podpůrná supervize** - Podporuje supervidované v jejich práci. Pracovníci se setkávají s emocemi klienta (např. zoufalství, bolest). Tyto emoce mohou vzniknout v důsledku empatie s klientem. Nevěnování se těmto emocím může vést až k syndromu vyhoření (Hawkinson, Shonet, 2004).

**Řídící supervize** - Plní funkci kontrolní. Kontrolujeme zde kvalitu provedené práce osobního asistenta u uživatele služby osobní asistence (Hawkinson, Shonet, 2004).

Matoušek (2003, s. 192) mimo jiné přináší čtvrtou funkci supervize a to s tzv.:

**Zprostředkování při řešení konfliktů.**

Supervize mohou být také zaměřeny na předcházení syndromu vyhoření a na syndrom pomáhajícího. Tyto dva syndromy zde v krátkosti přiblížím.

### **Syndrom vyhoření**

Problematika syndromu vyhoření je velmi vážná, proto se s ní můžeme setkat při supervizích setkání osobních asistentů.

Syndrom vyhoření je chápán dvojím způsobem. Syndrom vyhoření je definován, jako konečný stav, neboli stav, kdy jsme psychicky, fyzicky i emocionálně vyčerpáni nebo jako proces, který má vlastní vývoj (Křivohlavý, 1998).

Matoušek (2003, s. 263) definoval syndrom vyhoření jako: „soubor příznaků vyskytující se u pracovníků pomáhajících profesí odvozený z dlouhodobé nekompenzované zátěže, kterou přináší práci s lidmi.“ Syndrom vyhoření se projevuje například vyčerpáním fyzických a psychických sil, dále ztráta zájmu o profesi, kterou pracovník vykonává nebo problémy v osobním i pracovním životě. Se syndromem vyhoření se může setkat jen ten, kdo hoří (Brožová Doubková, Thelenová, 2010).

### **Syndrom pomáhajících**

Matoušek (2003, s. 13) definuje syndromu pomáhajících jako: „Specifickou narcistickou poruchu, jejímž prostřednictvím pracovník v pomáhající profesi řeší, většinou nevědomě, svá raná trauma odmítnutého dítěte.“ Pro srovnání zde přináším také definici od Schmidbauera (2000, s. 13), který popisuje syndrom pomáhajícího jako: „Narcismus neboli sebelásku, obrácení libida na vlastní Já.“

Člověk, který má tento syndrom, se sociálně orientuje na své JÁ. Její správné fungování je střeženo kritickým zlým NADJÁ. Vlastní slabost a potřebnost pomoci je popírána. Člověk se vyhýbá vzájemnostem a intimitě ve vztazích. Příznačné pro syndrom pomáhajících je to, že postižený váže svůj sebecit na vztahy jednostranné, než na vztahy oboustranné. Důvodem je, že dítě nebylo v mládí milováno, kvůli svým pocitům a vlastnostem, ale kvůli svému způsobu chování (Schmidbauer, 2000). Tento pomáhající trpí nedostatkem pochopení a uznání, proto si jej chce opatřit ve vztahu, ve kterém má mocenskou převahu – ve vztahu k někomu, kdo je aktuálně v nevýhodě (Matoušek, 2003).

„Jedinou účinnou a produktivní cestou ke zlepšení této situace je dlouhodobý a důkladný výcvik končící aprobací a po celou dobu výkonu pomáhající profese soustavná supervize“ (Matoušek, 2008, s. 59).

## 4 Praktická část

Poslední kapitola diplomové práce se zaměřuje na realizovaný výzkum. V úvodu práce bych ráda přiblížila vybrané výzkumy, které se týkají osobního asistenta a také jeho vztahu k uživateli služby osobní asistence. Příložené výzkumy jsou realizované formou empirických částí závěrečných prací studentů pedagogických a jiných fakult v České Republice. Následně zde popíši zvolené metodologické postupy, charakterizují výzkumný vzorek a způsob sběru dat, jejich vyhodnocení a interpretaci. Na závěr kapitoly stanovím hypotézy, které se budu snažit potvrdit anebo vyvrátit pomocí testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku.

### 4.1 Výsledky výzkumů realizovaných v ČR

V této části se pokusím přinést poznatky, které byly zjištěny na základě realizovaných výzkumů v České Republice. Jak jsem již zmínila, vycházím zde se závěrečných prací studentů, protože k výzkumům, které byly realizované samotnými organizacemi, jsem neměla možnost se dostat.

Setkala jsem se se zajímavým výzkumem na téma „Analýza vztahů klientů a osobních asistentů“ (Lechnýřová, 2011). Autorka práce si stanovila za hlavní cíl analyzovat vztahy mezi osobními asistenty a uživateli služby osobní asistence. Výzkum se prováděl v Městské charitě v Plzni. Výzkumu se zúčastnilo celkem pět uživatelů a jejich asistentů. Výsledek výzkumu, který se týká cílů mé diplomové práce, zde v krátkosti přiblížím.

	Už. č. 1	Už. č. 2	Už. č. 3	Už. č. 4	Už. č. 5
Počet OA	1	1	2	1	2
Frekvence setkávání	2 krát týdně	Denně	Denně	Denně	Od jara do podzimu denně. Přes zimu jen v krizi
Vliv frekvence setkávání na vztah	Ano	Ne	Ne	Ano	Ano
Preference vztahu	Přátelský	Přátelský	Nepreferuje žádný, obojí se dá spojit	Přátelský	Přátelský
Vliv délky znalosti se s OA na spolupráci	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Přátelé z řad OA	Ano	Ano	Ne	Ano	Ano

**Tabulka č. 1 - První oblast: Povaha vztahu (Lechnýřová, 2011, s. 70)**

Jak jde vyčíst s tabulky, tak by čtyři uživatelé definovali svůj vztah jako přátelský a jeden uživatel napsal, že nepreferuje žádný, protože obojí se dá spojit. Z výzkumu jde také zjistit, že na vztah, který mezi nimi vznikne, má vliv délka setkávání.

V teoretické i praktické části mé diplomové práce se zabývám vztahy, které mohou vzniknout mezi osobním asistentem a klientem služby.<sup>10</sup> V rámci mého realizovaného dotazníkového šetření se jedna otázka zabývá vztahem mezi osobním asistentem a uživatelem.

Dalším zajímavým výzkumem se v rámci své absolventské práce zabývala Hrušková (Hrušková, 2011). Svůj výzkum prováděla v rámci Asistence o. s., který se týkal očekávání klientů od služeb, které nabízí zmiňovaná organizace. Jedna zvláštní věc, s níž se autorka ve svém výzkumu setkala, je odpověď na otázku, která zněla: „Je něco co od Asistence o. s. očekáváte, ale Asistence o. s. to nenabízí?“ (Hrušková, 2011, s. 52). V rámci odpovědí na tuto otázku se setkala s názory – flexibilita asistentů, spolehlivost asistentů, vzdělanost asistentů a jejich příprava na práci v podobě dalšího vzdělávání. Napsané názory klientů jsem použila v rámci své praktické části, kde se jednotlivé položky dotazníku zabývají kladnými vlastnostmi osobního asistenta, jeho kvalifikací a dalším vzděláváním. Bude zajímavé porovnat zjištěné výsledky v rámci preferencí, které uživatel klade na osobního asistenta a jeho osobní zkušenosti.

## **4.2 Cíl výzkumu**

Výzkum Gavora (2000, s. 11) definuje jako: „systematický způsob řešení problémů, kterým se rozšiřují hranice vědomí lidstva. Výzkumem se potvrzují nebo vyvracejí dosavadní poznatky, nebo se získávají poznatky nové.“

Hlavním cílem výzkumu je: **„Zjistit v jakých oblastech, které se týkají osobního asistenta, se vyskytují odlišnosti v rámci očekávání klienta a jeho osobních zkušeností.“** Ráda bych zjistila, v čem se dané preference klientů liší od skutečnosti a pokusila se určit, proč tomu tak je.

---

<sup>10</sup> viz podkapitola 3.5.1 Vztah osobního asistenta a klienta

### 4.3 Stanovení hypotéz

Jádro každého kvantitativně orientovaného výzkumu tvoří správné zformulování hypotéz (Chráska, 2007). Hypotéza by měla být odvozena z vědecké teorie, neboli z toho, co je o daném problému teoreticky zpracováno. Další možností je odvodit hypotézu z praktických zkušeností výzkumníka (Gavora, 2000).

Při stanovování hypotéz jsem se držela pravidel, jež zformuloval Gavora (2000, s. 50). „Zlatá pravidla hypotéz:

1. Hypotéza je tvrzení, které je vyjádřeno oznamovací větou.
2. Hypotéza musí vyjadřovat vztah mezi dvěma proměnnými. Proto musí být hypotéza vždy formulována jako tvrzení o rozdílech, vztazích nebo následcích.
3. Hypotézu musí být možno empiricky ověřovat. Proměnné, které v hypotéze vystupují, musí být měřitelné.“

Stanovený problém: „Existuje rozdíl v preferencích a reálných skutečnostech u uživatele ve vztahu k osobnímu asistentovi?“

Hlavní hypotéza: **Mezi preferencemi a reálnými skutečnostmi, které se vyskytují u uživatele ve vztahu k osobnímu asistentovi, existuje rozdíl.**

Hlavní hypotézu budu testovat na základě dalších stanovených pracovních hypotéz, které vychází z porovnání vybraných položek dotazníku, který jsem si pro účely své práce vyhotovila.

#### **Pracovní hypotézy:**

H (1) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností ve výběru osobního asistenta není rozdíl.

H (2) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností ve výběru osobního asistenta dle různých kritérií není rozdíl.

H (3) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností v postoji k odmítání osobního asistenta není rozdíl

H (4) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností v postoji k odmítání osobního asistenta na základě stanovených kritérií není rozdíl.

H (5) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností v postoji ke kladným vlastnostem osobního asistenta není rozdíl.

H (6) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností v postoji k záporným vlastnostem osobního asistenta není rozdíl.

H (7) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností ve vzniku vztahu mezi klientem a osobním asistentem není rozdíl.

H (8) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností na vzdělanostní nároky osobního asistenta není rozdíl.

H (9) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností na nároky v oblasti dalšího vzdělávání osobního asistenta není rozdíl.

## **4.4 Metodologie**

Za účelem zjištění informací, týkající se hlavního cíle praktické části, jsem si zvolila použít metodu kvantitativního výzkumu. Kvantitativní výzkum pracuje hlavně s číselnými údaji. Zjišťujeme velké množství, rozsah nebo frekvenci výskytu daných jevů. Při kvantitativním výzkumu se data dají matematicky vyjádřit (např. pomocí procent) nebo použít další metody matematické statistiky (např. směrodatnou odchylku, statistickou významnost). Jedním z hlavních rysů kvantitativně orientovaného výzkumu je jeho dlouhodobost (Gavora, 2000).

### **4.4.1 Dotazník**

Pro účely své práce jsem si tedy zvolila metodu kvantitativně orientovaného výzkumu a to shromažďování dat pomocí dotazníkového šetření.

Dotazník Gavora (2000, s. 99) definuje jako: „způsob kladení otázek a získávání písemných odpovědí.“ Dotazník je určen především pro hromadné získávání údajů v krátkém časovém horizontu.

Dotazník má základní tři části. První částí je část vstupní, která obsahuje tzv. hlavičku, kde je napsaný název dotazníku, popsán hlavní cíl dotazníku a taky kontakt na osobu, která dotazník vytvořila a distribuuje. Další druhá část obsahuje vlastní otázky, které by měli být systematicky utříděny. Většinou na prvním místě bývají otázky lehčí a přitažlivé, dále se uprostřed nachází otázky těžší a méně zajímavé a na konci jsou otázky, které mají věrnější charakter. Třetí část je zaměřena na poděkování respondentovi za strávený čas, který věnoval



vyplňování dotazníku. Způsob utřídění a vyhotovení otázek motivujeme respondenta, aby nám na dotazník odpověděli (Gavora, 2000).

V dotazníku se objevují základní druhy otázek, které se dělí na otázky uzavřené (dichotomické), otevřené a polouzavřené.

#### 4.4.2 Tvorba dotazníku

Při sestavování dotazníku jsem vycházela z osobní zkušenosti a také z výzkumů, které jsem zmínila v úvodu praktické části. Dotazník se skládá ze třech základních částí. První část se týká pohlaví respondenta, jeho celkové doby využívání služby a také jeho spokojenosti se službou osobní asistence. Tato úvodní část se netýká dosažení stanoveného cíle práce. Cílem práce dosáhnou až porovnáním dalších dvou částí dotazníku, které jsou nazvané jako preference a skutečnost. V těchto dvou částí jsou shodně napsané otázky, pouze jejich formulace je odlišná. Odlišnost je proto, aby z nich vyznělo, zda se jedná o preference (neboli, co si uživatelé přejí) nebo o skutečnost (neboli to, co se vyskytuje).

Dotazník obsahuje otázky uzavřené, kde je možnost zvolit jednu z předem napsaných možností, bez možnosti dopsat jinou možnost.<sup>11</sup> Dále obsahuje otázky uzavřené, kde je možnost si zvolit jednu z předem napsaných možností anebo možnost dopsat jinou.<sup>12</sup> Poslední je druh otázek uzavřených s možnostmi předem napsanými a s možností svůj názor dopsat. Zde měli respondenti na výběr ze tří možností.<sup>13</sup>

Správnost vyhotovení dotazníku a v něm položených otázek, jsem si vyzkoušela v rámci předvýzkumu. Toho se zúčastnili uživatelé Trendu vozíčkářů, ke kterým docházím pravidelně na osobní asistenci. Uživatelé mi k tomu dali souhlas. Na základě předvýzkumu jsem do otázky č. 11 a 20, které se týkají kvalifikace osobního asistenta, doplnila možnost „na vzdělání mi nezáleží“. Původně jsem nabízela možnosti jednotlivých typů škol a neschopnost odpovědět na danou otázku. Setkala jsem se s názorem, že na vzdělání jim nezáleží, záleží jim na tom, jak se bude nadále vzdělávat.

Zhotovený dotazník přikládám v příloze č. 3.

---

<sup>11</sup> Otázky č. 1, 2, 3, 4, 6, 11, 13, 15, 20.

<sup>12</sup> Otázky č. 5, 7, 10, 12, 14, 16, 19, 21.

<sup>13</sup> Otázky č. 8, 9, 17, 18.

## 4.5 Volba výzkumného vzorku a sběr dat

Předpokládaný počet respondentů, který jsem si stanovila, byl v počtu 100 klientů služby osobní asistence bez rozdílu pohlaví. Celkový počet dotazníků, který se mi navrátil, byl 92.

	$n_1$	$f_1$ (%)
<b>Muž</b>	41	44,6
<b>Žena</b>	51	55,4
	$\Sigma$ 92	$\Sigma$ 100%

Tabulka č. 2 - Počet respondentů dle pohlaví

Klienty služeb jsem oslovila prostřednictvím sociálních pracovníků organizací, které nabízí službu osobní asistenci. Pracovnice jsem oslovila pomocí e-mailu, ke kterému jsem přiložila průvodní dopis k dotazníku. V průvodním dopise jsem vyjasnila hlavní cíl své práce.

Sběr dat, který jsem si zvolila, bylo prováděno prostřednictvím Google Docs. Je to program, který svým uživatelům nabízí možnost sbírat data online pomocí anket a dotazníků. Výhodou pro uživatele služeb je anonymita a možnost vyplnění dotazníku v prostředí svého domova. Nevýhoda pro distributora jsou nároky na internetové připojení respondentů. V rámci Google Docs se mi sami sbírali přijatá data a vkládaly se mi do tabulek v rámci programu Excel.

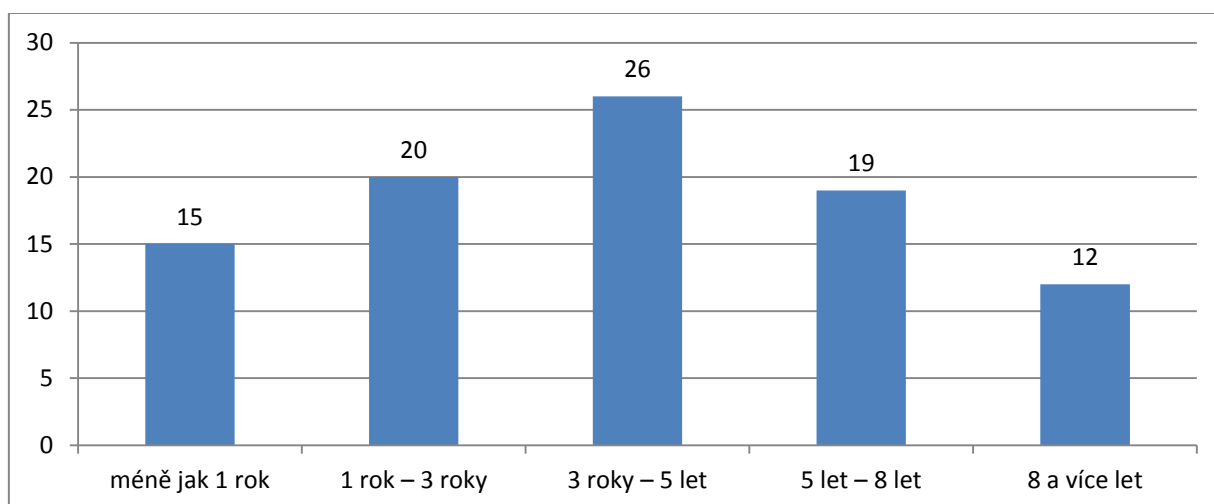
## 4.6 Analýza a interpretace dat

Jednotlivé položky dotazníku, byly zpracovány na základě Google Docs pro potřebu mé diplomové práce. Na základě toho, jsem si vytvořila v rámci programu Word 2007 kontingenční tabulky a grafickou interpretaci daných otázek. Otázky č. 2 a 3 jsem vyhodnotila samostatně a pro účely práce nejsou přínosem. Otázky č. 4 až 21 jsem vyhodnocovala v rámci porovnání dvou otázek, kde jsem použila stejnou otázku z části preference a skutečnosti. Tento způsob vyhodnocení jsem použila proto, aby interpretace dosažených výsledků byla přehledná.

## Vyhodnocení otázky č. 2

	$n_1$	$f_1$ (%)
méně jak 1 rok	15	16,3
1 rok – 3 roky	20	21,7
3 roky – 5 let	26	28,3
5 let – 8 let	19	20,7
8 a více let	12	13,0
	$\Sigma$ 92	$\Sigma$ 100%

**Tabulka č. 3 – Délka poskytované služby osobní asistence**



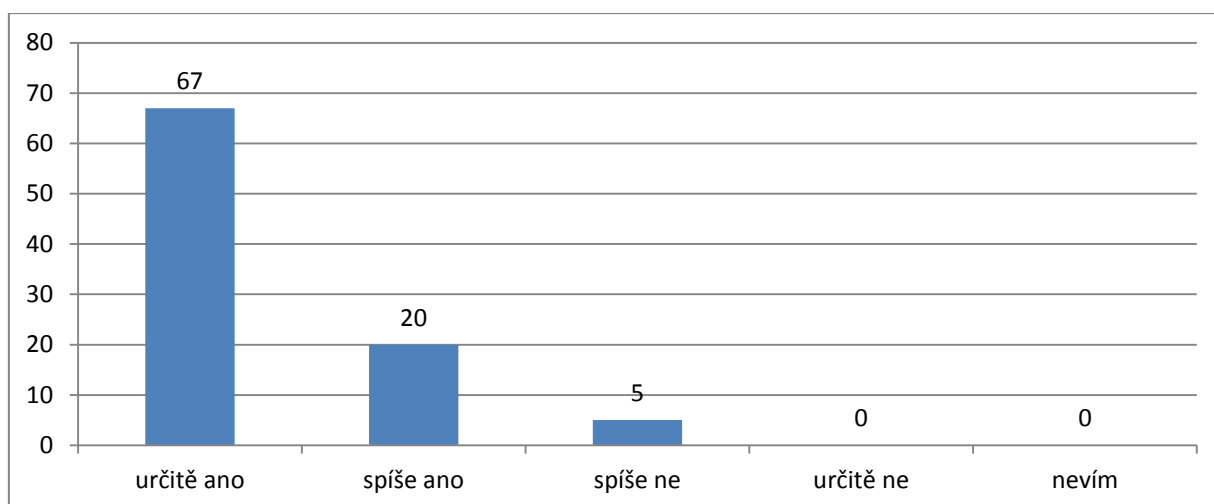
**Graf č. 1 - Délka poskytované služby osobní asistence**

Tato otázka měla zjistit od uživatelů služby, jak dlouho tuto službu využívají. Jak jsem se zmínila ve druhé kapitole, služba osobní asistence se v České Republice začala rozvíjet od roku 1991, kdy se konal v Praze první seminář na toto téma. Největší četnost odpovědí se pohybuje v rozmezí 3–5 let, kdy odpovědělo 28,3% respondentů, druhý největší podíl měla možnost 1–3 roky, kdy odpovědělo 21,7% a poslední 20,7% respondentů zvolili 5–8 let.

### Vyhodnocení otázky č.3

	$n_1$	$f_1$ (%)
určitě ano	67	72,8
spíše ano	20	21,7
spíše ne	5	5,5
určitě ne	0	0
nevím	0	0
	$\Sigma 92$	$\Sigma 100\%$

**Tabulka č. 4 – Spokojenost uživatelů se službou osobní asistence**



**Graf č. 2 - Spokojenost uživatelů se službou osobní asistence**

Odpověď na tuto otázku je velmi pozitivní. Celých 72,8% respondentů uvedlo, že jsou spokojeni s poskytováním služby osobní asistence. Na druhou stranu jen 5,5% respondentů zvolilo možnost spíše ne a možnost určitě ne a nevím nezvolil žádný z respondentů.

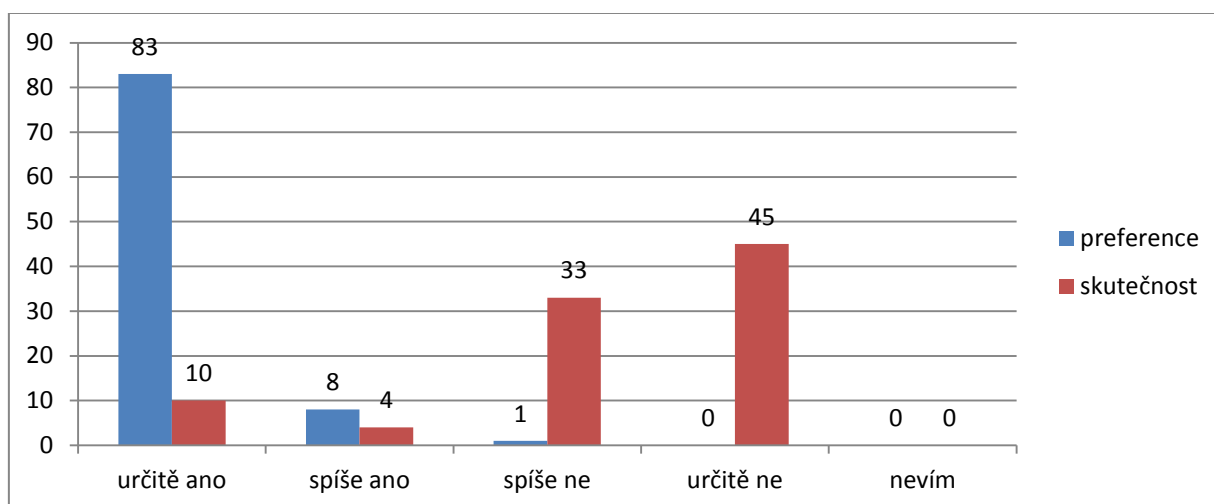
Je velmi potěšující, že se službou osobní asistence jsou uživatelé spokojeni. Dalo by se konstatovat, že služba osobní asistence plní cíle, které byly stanoveny v rámci jedné s předchozích kapitol.<sup>14</sup> Cíle osobní asistence, tedy tvorba individuálního plánování s uživatelem anebo cíle služby jako takové, jsou naplňované, a proto jsou uživatelé se službou spokojeni.

<sup>14</sup> Viz podkapitola 2.1.2 Cíle osobní asistence.

### Vyhodnocení a porovnání otázek č. 4 a 13

	n <sub>1</sub>	f <sub>1</sub> (%)		n <sub>1</sub>	f <sub>1</sub> (%)
určitě ano	83	90,2		10	10,9
spíše ano	8	8,7		4	4,3
spíše ne	1	1,1		33	35,9
určitě ne	0	0		45	48,9
nevím	0	0		0	0
	Σ92	Σ 100%		Σ92	Σ 100%

Tabulka č. 5 – Četnosti uživatelů a jejich názor na vybírání osobního asistenta



Graf č. 3 - Četnosti uživatelů a jejich názor na vybírání osobního asistenta

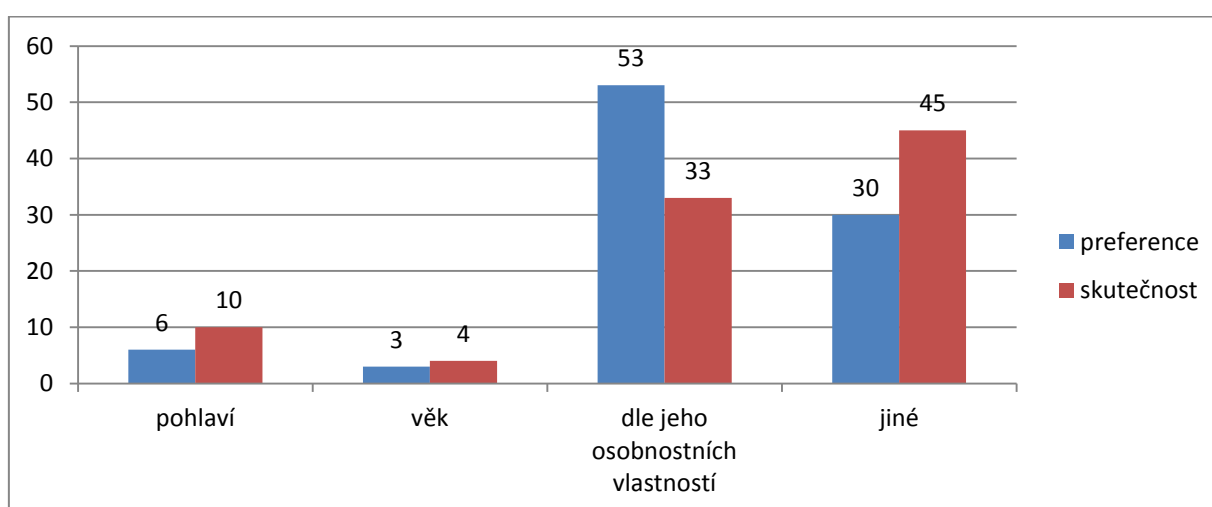
Odovědi na tyto dvě otázky jsou na první pohled velmi rozdílné. Je zřejmé, že celých 90,2% respondentů by si rádo vybralo svého osobního asistenta. Naproti tomu pouhých 10,9% respondentů si ve skutečnosti svého osobního asistenta zvolilo. Rozdílnost ve výsledcích bych přiřadila k tomu, že uživatelům služby osobní asistence je osobní asistent přiřazen organizací a také se organizace stará o jeho placení, vzdělávání apod. Jedná se tedy o tzv. asistenci řízenou, o které jsem se zmínila v jedné s předchozích kapitol.<sup>15</sup> Setkala jsem se s názorem, že uživatelé služby si mají možnost svého osobního asistenta do dané organizace přivést a ta ho může následně zaměstnat.

<sup>15</sup> Viz podkapitola 2.2.3 Druhy asistencí.

### Vyhodnocení a porovnání otázek č. 5 a 14

	n <sub>1</sub>	f <sub>1</sub> (%)		n <sub>1</sub>	f <sub>1</sub> (%)
pohlaví	6	6,5		10	10,9
věk	3	3,3		4	4,3
dle jeho osobnostních vlastností	53	57,6		33	35,9
jiné	30	32,6		45	48,9
	Σ92	Σ 100%		Σ92	Σ 100%

Tabulka č. 6 – Četnosti kritérií, které se vyskytují u výběru osobního asistenta



Graf č. 4 - Četnosti kritérií, které se vyskytují u výběru osobního asistenta

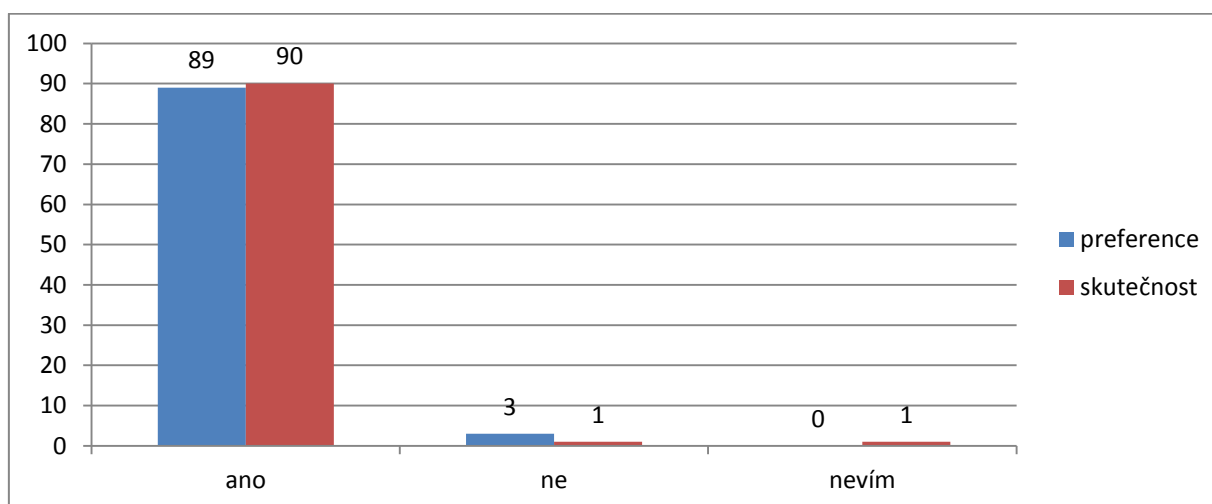
Porovnáním této otázky v oblasti preference a skutečnosti bylo porovnat způsoby vybírání OA ze strany uživatele. Celých 57,6% uživatelů preferuje výběru osobního asistenta na základě jeho osobnostních vlastností. Když to porovnáme se skutečností, tak tuto možnost zvolilo 35,9% respondentů. Jisté odlišnosti jsem našla ve způsobu odpovědi na možnost „jiné“, kde mohli uživatelé svoji odpověď rozvést. Z celkového počtu odpovědí v rámci preference odpovědělo 25 (83,3%) respondentů si zvolili možnost, která by se dala shrnout jako „dle jeho předchozích zkušeností“. Objevovaly se zde možnosti např. podle jeho zkušeností, podle životopisu a údajů v něm napsané, podle jeho znalostí o dané problematice. Na druhou stranu jsem se u osobních zkušeností při výběru osobního asistenta u uživatele setkala v možnosti jiné s odpověďmi – 23 (51,1%) respondentů zvolilo možnost nevybírat si, nemám možnost. Dalších 6 (13,3%) respondentů napsali možnost – podle základních kritérií, které si stanovím. Uživatelé mají tedy možnost si vybrat na základě zadaných kritérií, které

může nabídnout organizace (např. zda by spíše preferovali muže, nebo ženu, aby byla starší nebo mladší). Organizace se bude snažit najít osobního asistenta, který by uživateli vyhovoval. V této možnosti se také setkala se 3 (6,6%) odpověďmi respondentů, kteří shodně napsali, že si svého osobního asistenta sami vybrali a v organizaci byl následně zaměstnán.

#### Vyhodnocení a porovnání otázek č. 6 a 15

	n <sub>1</sub>	f <sub>1</sub> (%)		n <sub>1</sub>	f <sub>1</sub> (%)
ano	89	96,7		90	97,8
ne	3	3,3		1	1,1
nevím	0	0		1	1,1
	Σ92	Σ 100%		Σ92	Σ 100%

**Tabulka č. 7 – Četnosti uživatelů a jejich postoj k odmítnutí osobního asistenta**



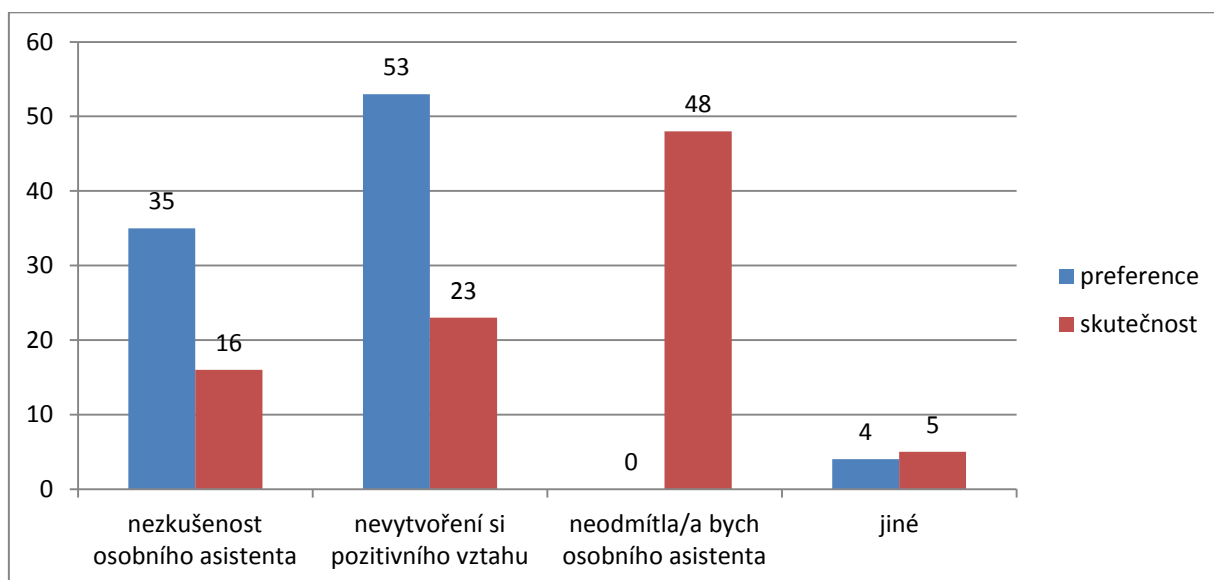
**Graf č. 5 - Četnosti uživatelů a jejich postoj k odmítnutí osobního asistenta**

Rozdíl v preferencích a ve skutečnosti se v této otázce výrazně nevyskytuje. Svého osobního asistenta by chtěli mít možnost odmítnout 96,7% respondentů a ve skutečnosti se tato možnost nabízí 97,8% respondentům. V této otázce mě překvapil názor 3,3% respondentů, kteří zvolili možnost ne, neboli že nechtějí mít možnost odmítnout svého osobního asistenta. Myslím si, že tito respondenti nejspíš nepochopili význam této otázky.

### Vyhodnocení a porovnání otázek č. 7 a 16

	n <sub>1</sub>	f <sub>1</sub> (%)		n <sub>1</sub>	f <sub>1</sub> (%)
nezkušenost osobního asistenta	35	38,1		16	17,4
nevytvoření si pozitivního vztahu	53	57,6		23	25,0
neodmítla/a bych osobního asistenta	0	0		48	52,2
jiné	4	4,3		5	5,4
	Σ92	Σ 100%		Σ92	Σ 100%

Tabulka č. 8 – Četnosti kritérií, které se vyskytují v souvislosti s odmítnutím osobního asistenta



Graf č. 6 - Četnosti kritérií, které se vyskytují v souvislosti s odmítnutím osobního asistenta

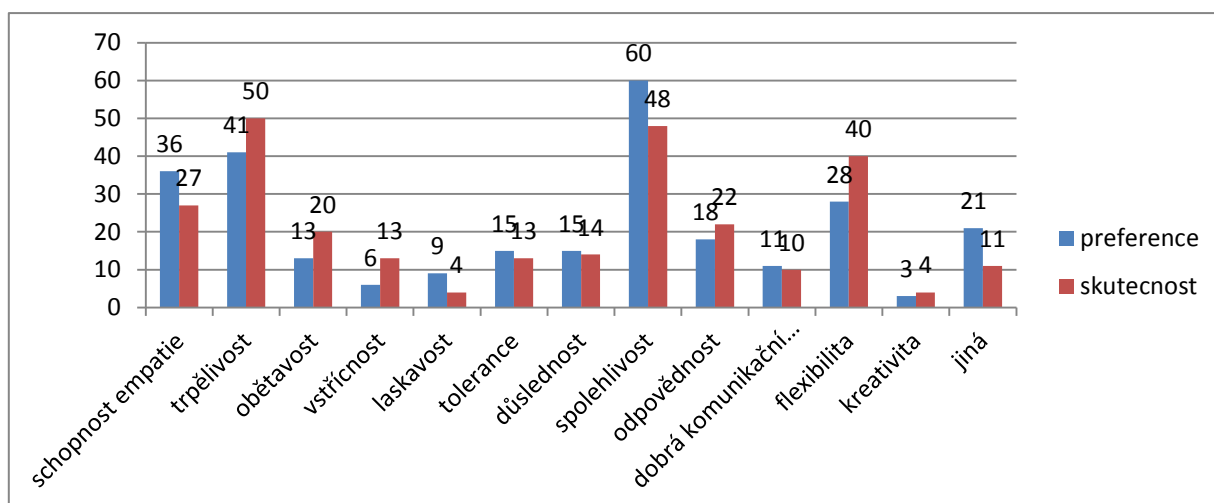
V tomto porovnání preferencí a skutečností vyvstala jedna důležitá věc a to ta, že celých 52,2% respondentů nikdy neodmítlo svého osobního asistenta. Tato skutečnost je velmi pozitivní. Myslím, že je důležité, když uživatelé služby se svým uživatelem vychází a nemají s ním žádné problémy. Respondenti v rámci výzkumu uvedli důvody odmítnutí osobního asistenta, které určily v rámci preferencí. Patří sem následující důvody – nezkušenost osobního asistenta 38,1% a nevytvoření si pozitivního vztahu 57,6%. Když tyto dvě možnosti porovnáme s četnostmi odpovědí v rámci zkušeností. Tak pouhých 17,4% respondentů uvádí, že osobního asistenta odmítli na základě jeho nezkušenosti a 25% uvádí nevytvoření si pozitivního vztahu.



### Vyhodnocení a porovnání otázek č. 8 a 17

	n <sub>1</sub>	f <sub>1</sub> (%)		n <sub>1</sub>	f <sub>1</sub> (%)
schopnost empatie	36	13,0		27	9,8
trpělivost	41	14,9		50	18,1
obětavost	13	4,7		20	7,2
vstřícnost	6	2,2		13	4,7
laskavost	9	3,3		4	1,5
tolerance	15	5,4		13	4,7
důslednost	15	5,4		14	5,1
spolehlivost	60	21,7		48	17,4
odpovědnost	18	6,5		22	8,0
dobrá komunikační schopnost	11	4,0		10	3,6
flexibilita	28	10,1		40	14,5
kreativita	3	1,1		4	1,4
jiná	21	7,7		11	4,0
	Σ276	Σ 100%		Σ276	Σ 100%

Tabulka č. 9 – Četnosti kladných vlastností u osobních asistentů



Graf č. 7 – Četnosti kladných vlastností u osobních asistentů

Tyto dvě otázky se týkaly výběru tří pozitivních vlastností, které by měl mít osobní asistent. Když srovnám preference a skutečnost, tak na prvních dvou místech se vyskytly ty samé vlastnosti. Rozdílnost je zde pouze v počtu odpovědí v daných částí dotazníku. Poslední

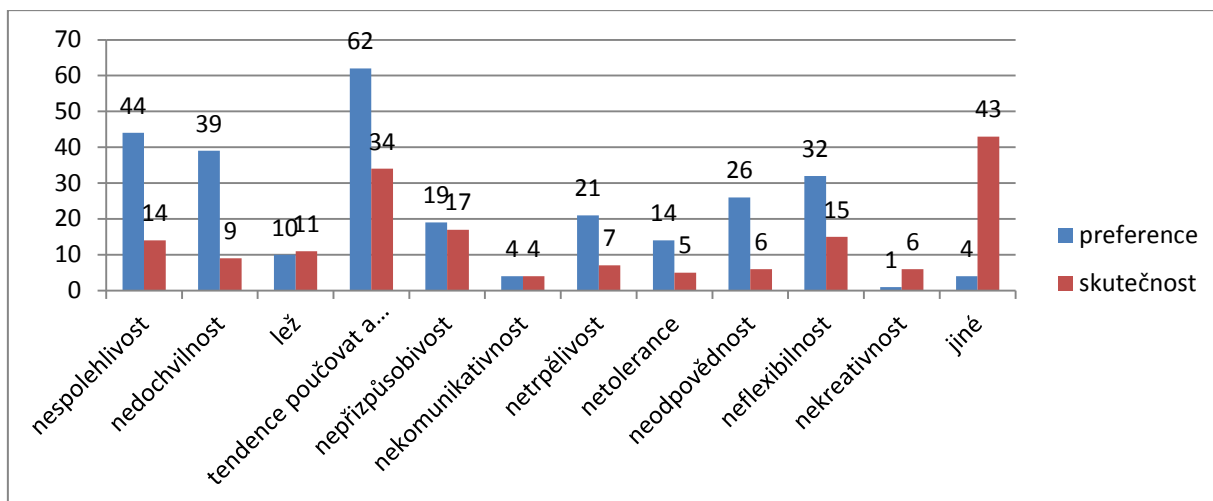
třetí místo se rozlišuje. Mezi nejdůležitější vlastnosti v rámci preference patří 21,7% spolehlivost, 14,9% trpělivost, a 13% schopnost empatie. Vlastnosti, které patří do oblasti osobní zkušenosti, jsou 18,1% trpělivost, 17,4% spolehlivost a 14,5% flexibilita. O osobnostních předpokladech, tedy i o kladných vlastnostech osobního asistenta pojednává jedna z předchozích kapitol.<sup>16</sup>

### **Vyhodnocení a porovnání otázek č. 9 a 18**

	<b>n<sub>1</sub></b>	<b>f<sub>1</sub> (%)</b>		<b>n<sub>1</sub></b>	<b>f<sub>1</sub> (%)</b>
<b>nespolehlivost</b>	44	15,9		14	8,2
<b>nedochvilnost</b>	39	14,1		9	5,3
<b>lež</b>	10	3,6		11	6,4
<b>tendence poučovat a „vychovávat“</b>	62	22,5		34	19,9
<b>nepřizpůsobivost</b>	19	6,8		17	9,9
<b>nekomunikativnost</b>	4	1,4		4	2,3
<b>netrpělivost</b>	21	7,6		7	4,1
<b>netolerance</b>	14	5,1		5	2,9
<b>neodpovědnost</b>	26	9,4		6	3,5
<b>neflexibilita</b>	32	11,6		15	8,8
<b>nekreativnost</b>	1	0,4		6	3,5
<b>jiné</b>	4	1,4		43	25,1
	<b>Σ276</b>	<b>Σ 100%</b>		<b>Σ171</b>	<b>Σ 100%</b>

**Tabulka č. 10 – Četnosti záporných vlastností u osobních asistentů**

<sup>16</sup> viz podkapitola 2.2.1 Předpoklady kladené na osobního asistenta.



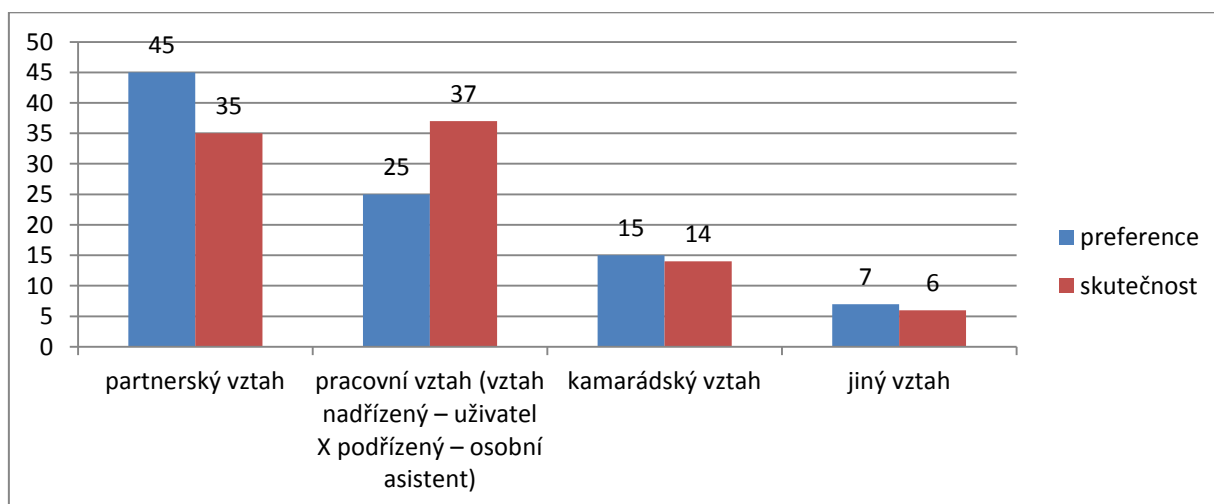
**Graf č. 8 – Četnosti záporných vlastností u osobních asistentů**

Rozdílnost v těchto dvou otázkách je zřejmá z celkových výsledků. Respondenti si měli vybrat tři vlastnosti, které by pro něho byli maximálně nepřijatelné. Ve výběru preference respondenti dodrželi dané instrukce a vybrali si tři záporné vlastnosti (22,5% tendence poučovat a „vychovávat“, 15,9% nespolehlivost a 14,1% nedochvilnost). V možnosti osobní zkušenosti si více jak polovina respondentů nevybrala tři možnosti. Setkala jsem se zde ze skutečností, že celých 32 (74,4% z celkového počtu odpovědí na jiné) respondentů je se svým osobním asistentem spokojen. Ostatní respondenti na svém osobním asistentovi našli negativní vlastnost, která jim vadí. Většinou volili jednu až dvě vlastnosti. Zvolené tři vlastnosti byly výjimečné. Mezi nejdůležitější vlastnost, kterou zvolili 19,9% respondentů je tendence poučovat a „vychovávat“.

### Vyhodnocení a porovnání otázek č. 10 a 19

	n <sub>1</sub>	f <sub>1</sub> (%)	n <sub>1</sub>	f <sub>1</sub> (%)
partnerský vztah	45	48,9	35	38,1
pracovní vztah (vztah nadřízený – uživatel X podřízený – osobní asistent)	25	27,2	37	40,2
kamarádský vztah	15	16,3	14	15,2
jiný vztah	7	7,6	6	6,5
	Σ92	Σ100%	Σ92	Σ100%

Tabulka č. 11 – Četnosti vztahů, které vznikají mezi uživatelem a osobním asistentem



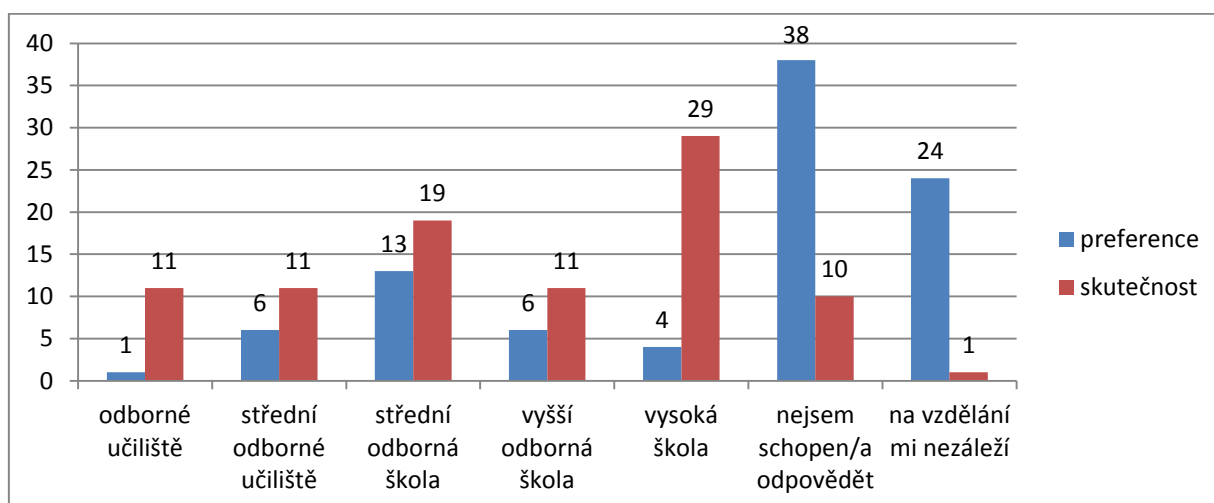
Graf č. 9 - Četnosti vztahů, které vznikají mezi uživatelem a osobním asistentem

V následujících dvou otázkách měl uživatel definovat vztah, který chce, aby se vyskytoval mezi ním a osobním asistentem vztah, který se ve skutečnosti vykytuje. Domnívala jsem se, že si klient bude svůj vztah s osobním asistentem představovat jako pracovní. Tato skutečnost se objevila v rámci skutečnosti, kdy tuto možnost zvolili 40,2% respondentů. V rámci preference, ale uživatel preferuje vztah partnerský (tj. 48,9%). Vztah partnerský je také na druhém místě ve skutečnosti. Svůj vztah by takovým způsobem definovalo 38,1% respondentů. V rámci možnosti „jiné“, kam respondenti mohli dopsat svoji představu, respondenti ve všech případech zvolili vztah na pomezí pracovního a partnerského (tj. 7,6% preference, 6,5% skutečnost).

### Vyhodnocení a porovnání otázek č. 11 a 20

	n <sub>1</sub>	f <sub>1</sub> (%)		n <sub>1</sub>	f <sub>1</sub> (%)
odborné učiliště	1	1,1		11	11,9
střední odborné učiliště	6	6,5		11	11,9
střední odborná škola	13	14,1		19	20,7
vyšší odborná škola	6	6,5		11	11,9
vysoká škola	4	4,3		29	31,5
nejsem schopen/a odpovědět	38	41,3		10	10,9
na vzdělání mi nezáleží	24	26,2		1	1,2
	Σ92	Σ 100%		Σ92	Σ 100%

Tabulka č. 12 – Četnosti nároků uživatele na vzdělanost osobního asistenta



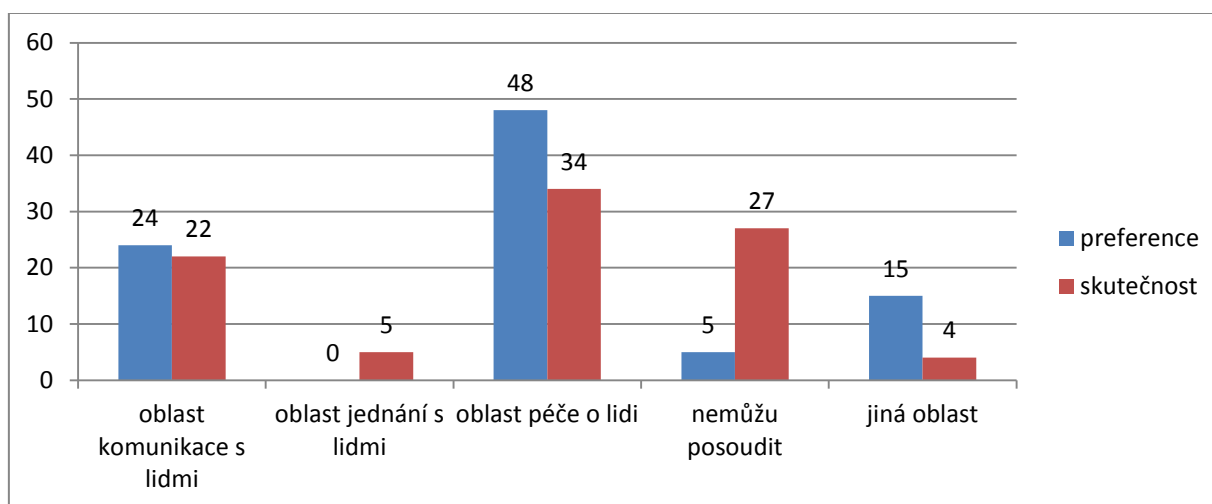
Graf č. 10 - Četnosti nároků uživatele na vzdělanost osobního asistenta

V rámci porovnání těchto dvou otázek vznikl rozdíl v rámci odpovědí v části preference i skutečnost. Tyto rozdíly jsem očekávala. V rámci preferencí převážná většina respondentů odpovědělo na možnost „nejsem schopen/a odpovědět“ (tj. 41,3%) a „na vzdělání mi nezáleží“ (tj. 26,2%). U možností jednotlivých typů škol odpověděli pouhých 32,5% respondentů. V rámci osobní skutečnosti převládá vysokoškolské vzdělání osobních asistentů (tj. 31,5%). Studenti vysokých škol jsou jedni z hlavních skupin, kteří vykonávají práci osobního asistenta.

### Vyhodnocení a porovnání otázek č. 12 a 21

	n <sub>1</sub>	f <sub>1</sub> (%)		n <sub>1</sub>	f <sub>1</sub> (%)
oblast komunikace s lidmi	24	26,1		22	23,9
oblast jednání s lidmi	0	0		5	5,4
oblast péče o lidi	48	52,2		34	37,0
nemůžu posoudit	5	5,4		27	29,4
jiná oblast	15	16,3		4	4,3
	Σ92	Σ 100%		Σ92	Σ 100%

Tabulka č. 13 – Četnosti nároků uživatele na další vzdělání osobního asistenta



Graf č. 11 - Četnosti nároků uživatele na další vzdělávání osobního asistenta

Největší nároky uživatelů na další vzdělávání OA se vyskytují v rámci preferencí i osobních zkušeností u oblasti komunikace (preference 52,2%, skutečnost 37,0%) a oblasti péče o lidi (preference 26,1%, skutečnost 23,9%). Velký rozdíl se nachází u možnosti „nemohu posoudit“. V oblasti preference odpovědělo pouhých 5,4% respondentů. Naproti tomu u osobních zkušeností, tímto způsobem odpovědělo 29,4% respondentů. Tento nepoměr mezi preferencí a skutečností mě nepřekvapil. V praxi jsem se setkala s tím, že uživatelé často nevědí skutečnost, že osobní asistenti mají ze zákona povinnost dalšího vzdělávání. Toto vzdělání musí osobní asistent absolvovat za rok minimálně v počtu 24 hodin.

## 4.7 Testování hypotéz

Při testování a následném přijetí nebo vyvrácení stanovených hypotéz použijí statistickou metodu, která se jmenuje: Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku. Testování budu provádět na hladině významnosti 0,05. V testu budu testovat výše uvedené pracovní hypotézy. Před začátkem testování je důležité si stanovit  $H_0$  a  $H_A$  (hypotéza nulová, hypotéza alternativní). Tento druh testu se používá v případě, kdy chceme zjistit, zda mezi dvěma pedagogickými jevy existuje závislost (v našem případě rozdílnost mezi dvěma jevy). Jevy jsou zachyceny na základě nominálního měření (Chráska, 2007). Následně na základě počtu přijatých a odmítnutých pracovních hypotéz přijmu nebo vyvrátím hlavní hypotézu.

Při testování (ověřování, verifikaci) hypotézy, jde o rozhodnutí, zda můžeme vyslovenou hypotézu přijmout nebo ji odmítnout. Rozhodnutí o přijatelnosti hypotézy lze u kvantitativně orientovaných výzkumů provést na základě sběru dat, jejich tříděním, zpracováním a následným vyhodnocením. Data ve výzkumu získáváme pomocí tzv. empirických metod (Chráska, 2007), kam např. patří dotazník, který jsem použila v rámci svého zkoumání.

### **Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku**

Na základě testu budu testovat stanovené pracovní hypotézy. V úvodu vysvětlím postup výpočtu testu dle Chrásky (2007):

1. Stanovení  $H_0$  a  $H_A$
2. Sestavení kontingenční tabulky
3. Výpočet očekávaných četností  $O$  pro každé pole kontingenční tabulky
  - a. Očekávané četnosti jsou uvedeny v kontingenční tabulce v závorkách. Vypočítáme je tak, že násobíme vždy odpovídající marginální četnosti v tabulce a tento součin dělíme celkovou četností.
4. Pro každé pole kontingenční tabulky vypočítáme hodnotu, kterou dosadíme do vzorečku
$$\chi^2 = \frac{(P-O)^2}{O}$$
, kde  $P$  je pozorovaná četnost;  $O$  je očekávaná četnost.
5. Testové kritérium  $\chi^2$  vypočítáme jako součet všech hodnot, které jsme vypočítaly pomocí kroku č. 4.
  - a. Vypočítaná hodnota  $\chi^2$  je ukazatelem rozdílu mezi skutečností a vyslovenou nulovou hypotézou.

6. Určení počtu stupňů volnosti, které vychází z kontingenční tabulky. Dosadíme do vzorečku:  
 $f = (r - 1) \cdot (s - 1)$ , kde  $r$  je počet řádků;  $s$  je počet sloupců.
7. Poté porovnáme vypočítanou hodnotu  $\chi^2$  s hodnotou kritickou, kterou nalezneme ve statistických tabulkách.
8. Odmítneme/přijmeme stanovené hypotézy
9. Pokud přijmeme  $H_A$  tak tvoříme znaménkové schéma pro kontingenční tabulku. Kde vypočítáme testové kritérium podle vzorečku:  

$$z = \frac{P\% - O\%}{\sqrt{O\% \cdot (100 - O\%)}} \cdot \sqrt{n}$$
, kde  $P\%$  je pozorovaná četnost vyjádřená v % z celkové četnosti;  $O\%$  je očekávaná četnost vyjádřená v % z celkové četnosti;  $n$  je celková četnost v kontingenční tabulce.
10. Podle výsledku testování přiřazujeme jednotlivým vypočítaným hodnotám znaménka<sup>17</sup>, která se zapisují do znaménkového schématu.

### Testování H (1)

$H_0$  (1) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností ve výběru osobního asistenta není rozdíl.

$H_A$  (1) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností ve výběru osobního asistenta je rozdíl.

	Preference	Skutečnost	$\Sigma$
Ano; spíše ano	83 (48,5)	14 (48,5)	97
Ne; spíše ne; nevím	9 (43,5)	78 (43,5)	87
$\Sigma$	92	92	184

**Tabulka č. 14 - Kontingenční tabulka pro testování H (1)**

Na základě srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria  $\chi^2 = \underline{103,8}$  s hodnotou kritickou  $\chi^2_{0,05} (1) = \underline{3,841}$  **odmítám  $H_0$  a přijímám  $H_A$** .<sup>18</sup> Můžu tedy konstatovat, že mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností ve výběru osobního asistenta je rozdíl.

<sup>17</sup> Význam znamének ve schématu – viz příloha č. 5

<sup>18</sup> Podrobný výpočet chí-kvadrátu pro kontingenční tabulku a stupňů volnosti k jednotlivým tabulkám přikládám v příloze č. 4.



V pedagogických výzkumech se zpravidla nespokojíme pouze s konstatováním, že mezi dvěma proměnnými (vlastnostmi, jevy) je statisticky významná souvislost. Zajímá nás, kde (ve kterém poli kontingenční tabulky) se vztah projevuje a na základě toho, jej můžeme interpretovat. Pro interpretaci se používá tzv. znaménkové schéma kontingenční tabulky (Chráska, 2007).

	Preference	Skutečnost
Ano; spíše ano	5,88	- 5,88
Ne; spíše ne; nevím	- 6,03	5,71

**Tabulka č.15 - Hodnoty z-skóre pro kontingenční tabulku**

	Preference	Skutečnost
Ano; spíše ano	+ + +	- - -
Ne; spíše ne; nevím	- - -	+ + +

**Tabulka č. 16 - Znaménkové schéma kontingenční tabulky**

Výroky stanovené na základě znaménkového schématu:<sup>19</sup>

1. Pozorovaná četnost v oblasti preference výběru osobního asistenta je výrazně větší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.
2. Pozorovaná četnost v oblasti osobní zkušenosti uživatele ve výběru osobního asistenta je výrazně menší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.
3. Pozorovaná četnost v oblasti preference nemožnosti si vybrat svého osobního asistenta je ve skutečnosti výrazně menší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.
4. Pozorovaná četnost v oblasti osobní zkušenosti uživatele v nemožnosti si vybrat svého osobního asistenta je výrazně větší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.

<sup>19</sup> Výroky se vyvozují ze schématu, které přikládám v příloze č. 5.

### Testování H (2)

$H_0$  (2) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností ve výběru osobního asistenta dle různých kritérií není rozdíl.

$H_A$  (2) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností ve výběru osobního asistenta dle různých kritérií je rozdíl.

	Preference	Skutečnost	$\Sigma$
Pohlaví; věk	9 (11,5)	14 (11,5)	23
Dle jeho osobnostních vlastností	53 (43)	33 (43)	86
Jiné	30 (37,5)	45 (37,5)	75
$\Sigma$	92	92	184

**Tabulka č. 17 - Kontingenční tabulka pro testování H (2)**

Na základě srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria  $\chi^2 = 8,738$  s hodnotou kritickou  $\chi^2_{0,05}(2) = 5,991$  **odmítám  $H_0$  a přijímám  $H_A$** . Z přijaté hypotézy můžu tedy konstatovat, že mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností ve výběru osobního asistenta dle různých kritérií je rozdíl.

	Preference	Skutečnost
Pohlaví; věk	- 0,57	1,14
Dle jeho osobnostních vlastností	1,93	- 1,61
Jiné	- 1,36	1,70

**Tabulka č. 18 - Hodnoty z-skóre pro kontingenční tabulku**

	Preference	Skutečnost
Pohlaví; věk	0	0
Dle jeho osobnostních vlastností	0	0
Jiné	0	0

**Tabulka č. 19 - Znaménkové schéma kontingenční tabulky**

### Výroky stanovené na základě znaménkového schématu:

1. Mezi jednotlivými pozorovanými četnostmi a četnostmi očekávanými se nevyskytuje statisticky významný rozdíl.

### Testování H (3)

$H_0$  (3) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností v postoji k odmítání osobního asistenta není rozdíl.

$H_A$  (3) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností v postoji k odmítání osobního asistenta je rozdíl.

	Preference	Skutečnost	$\Sigma$
Ano	89 (89,5)	90 (89,5)	179
Ne; nevím	3 (2,5)	2 (2,5)	5
$\Sigma$	92	92	184

**Tabulka č. 20 – Kontingenční tabulka pro testování H (3)**

Na základě srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria  $\chi^2 = 0,206$  s hodnotou kritickou  $\chi^2_{0,05}(1) = 3,841$  **přijímám  $H_0$  a odmítám  $H_A$** . Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností v postoji k odmítání osobního asistenta není rozdíl.

Znaménkové schéma se používá pouze tehdy, když je mezi dvěma sledovanými jevy souvislost (Chráška, 2007). Když testuji H (3), tak dojdou k závěru, že se rozdíl mezi těmito jevy se nevyskytuje, proto zde nebudu používat znaménkové schéma.

### Testování H (4)

$H_0$  (4) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností v postoji k odmítání osobního asistenta na základě stanovených kritérií není rozdíl.

$H_A$  (4) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností v postoji k odmítání osobního asistenta na základě stanovených kritérií je rozdíl.

	Preference	Skutečnost	$\Sigma$
Nezkušenost osobního asistenta	35 (25,5)	16 (25,5)	51
Nevytvoření si pozitivního vztahu	53 (38)	23 (38)	76
Neodmítla jsem osobního asistenta; jiné	4 (28,5)	53 (28,5)	57
$\Sigma$	92	92	184

**Tabulka č. 21 – Kontingenční tabulka pro testování H (4)**

Na základě srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria  $\chi^2 = 58,042$  s hodnotou kritickou  $\chi^2_{0,05}(2) = 5,991$  **odmítám  $H_0$  a přijímáme  $H_A$** . Můžu tedy konstatovat, že mezi preferenci klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností v postoji k odmítání osobního asistenta na základě stanovených kritérií je rozdíl.

	Preference	Skutečnost
Nezkušenost osobního asistenta	1,96	- 1,96
Nevytvoření si pozitivního vztahu	2,66	- 2,66
Neodmítla jsem osobního asistenta; jiné	- 4,94	4,94

**Tabulka č. 22 – Hodnoty z-skóre pro kontingenční tabulku**

	Preference	Skutečnost
Nezkušenost osobního asistenta	+	-
Nevytvoření si pozitivního vztahu	++	--
Neodmítla jsem osobního asistenta; jiné	---	+++

**Tabulka č. 23 – Znaménkové schéma kontingenční tabulky**

Výroky stanovené na základě znaménkového schématu:

1. Pozorovaná četnost u možnosti preference v oblasti nezkušeností osobního asistenta je významově větší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,05.
2. Pozorovaná četnost u možnosti osobní zkušenost uživatele je v oblasti nezkušeností osobního asistenta významově nižší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,05.

3. Pozorovaná četnost u možnosti preference v oblasti nevytvoření si pozitivního vztahu je významově větší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,01.
4. Pozorovaná četnost u možnosti osobní zkušenost v oblasti nevytvoření si pozitivního vztahu je významově nižší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,01.
5. Pozorovaná četnost u možnosti preference uživatele v oblasti neodmítnutí osobního asistenta je značně nižší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.
6. Pozorovaná četnost u možnosti osobní zkušenost uživatele v oblasti neodmítnutí osobního asistenta je značně vyšší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.

### **Testování H (5)**

$H_0$  (5) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností v postoji ke kladným vlastnostem osobního asistenta není rozdíl.

$H_A$  (5) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností v postoji ke kladným vlastnostem osobního asistenta je rozdíl.

	<b>Preference</b>	<b>Skutečnost</b>	<b><math>\Sigma</math></b>
<b>Schopnost empatie</b>	36 (31,5)	27 (31,5)	<b>63</b>
<b>Trpělivost</b>	41 (45,5)	50 (45,5)	<b>91</b>
<b>Obětavost</b>	13 (16,5)	20 (16,5)	<b>33</b>
<b>Vstřícnost</b>	6 (9,5)	13 (9,5)	<b>19</b>
<b>Laskavost</b>	9 (6,5)	4 (6,5)	<b>13</b>
<b>Tolerance</b>	15 (14)	13 (14)	<b>28</b>
<b>Důslednost</b>	15 (14,5)	14 (14,5)	<b>29</b>
<b>Spolehlivost</b>	60 (54)	48 (54)	<b>108</b>
<b>Odpovědnost</b>	18 (20)	22 (20)	<b>40</b>
<b>Dobrá komunikační schopnost</b>	11 (10,5)	10 (10,5)	<b>21</b>
<b>Flexibilita</b>	28 (34)	40 (34)	<b>68</b>
<b>Kreativita</b>	3 (5,5)	4 (5,5)	<b>7</b>
<b>Jiná</b>	21 (16)	11 (16)	<b>32</b>
<b><math>\Sigma</math></b>	<b>276</b>	<b>276</b>	<b>552</b>

**Tabulka č. 24 – Kontingenční tabulka pro testování H (5)**

Na základě srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria  $\chi^2 = 18,909$  s hodnotou kritickou  $\chi^2_{0,05} (12) = 21,026$  **přijímám  $H_0$  a odmítám  $H_A$** . Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností v postoji ke kladným vlastnostem osobního asistenta není rozdíl.

### **Testování H (6)**

$H_0$  (6) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností v postoji k záporným vlastnostem osobního asistenta není rozdíl.

$H_A$  (6) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností v postoji k záporným vlastnostem osobního asistenta je rozdíl.

	<b>Preference</b>	<b>Skutečnost</b>	<b><math>\Sigma</math></b>
<b>Nespolehlivost</b>	44 (34,6)	14 (22,2)	<b>58</b>
<b>Nedochvilnost</b>	39 (29,6)	9 (18,4)	<b>48</b>
<b>Lež</b>	10 (13)	11 (8)	<b>21</b>
<b>Tendence poučovat a „vychovávat“</b>	62 (59,3)	34 (36,7)	<b>96</b>
<b>Nepřizpůsobivost</b>	19 (22,2)	17 (13,8)	<b>36</b>
<b>Nekomunikativnost</b>	4 (4,9)	4 (3)	<b>8</b>
<b>Netrpělivost</b>	21 (17,3)	7 (10,7)	<b>28</b>
<b>Netolerance</b>	14 (11,7)	5 (7,3)	<b>19</b>
<b>Neodpovědnost</b>	26 (19,8)	6 (12,2)	<b>32</b>
<b>Neflexibilnost</b>	32 (29)	15 (18)	<b>47</b>
<b>Nekreativnost</b>	1 (4,3)	6 (2,7)	<b>7</b>
<b>Jiná</b>	4 (29)	43 (18)	<b>47</b>
<b><math>\Sigma</math></b>	<b>276</b>	<b>171</b>	<b>447</b>

**Tabulka č. 25 – Kontingenční tabulka pro testování H (6)**

Na základě srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria  $\chi^2 = 89,199$  s hodnotou kritickou  $\chi^2_{0,05} (11) = 19,675$  **odmítám  $H_0$  a přijímám  $H_A$** . Můžu tedy konstatovat, že mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností v postoji k záporným vlastnostem osobního asistenta je rozdíl.

	Preference	Skutečnost
Nespolehlivost	1,41	- 1,94
Nedochvilnost	1,66	- 2,16
Lež	0	1,51
Tendence poučovat a „vychovávat“	0,63	0
Nepřizpůsobivost	- 0,97	1,24
Nekomunikativnost	0	0
Netrpělivost	0,01	0
Netolerance	0	- 1,51
Neodpovědnost	2,16	- 2,48
Neflexibilitnost	0	- 1,08
Nekreativnost	0	0
Jiná	- 4,97	6,47

Tabulka č. 26 – – Hodnoty z-skóre pro kontingenční tabulku H (6)

	Preference	Skutečnost
Nespolehlivost	0	0
Nedochvilnost	0	-
Lež	0	0
Tendence poučovat a „vychovávat“	0	0
Nepřizpůsobivost	0	0
Nekomunikativnost	0	0
Netrpělivost	0	0
Netolerance	0	0
Neodpovědnost	+	-
Neflexibilitnost	0	0
Nekreativnost	0	0
Jiná	- - -	+ + +

Tabulka č. 27 – Znaménkové schéma kontingenční tabulky

### Výroky stanovené na základě znaménkového schématu:

1. Pozorovaná četnost v oblasti osobní zkušeností uživatele ve výběru možnosti nedochvilnost je významově menší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,05.
2. Pozorovaná četnost v oblasti preference uživatele ve výběru možnosti neodpovědnost je významově větší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,05.
3. Pozorovaná četnost v oblasti osobní zkušeností uživatele ve výběru možnosti neodpovědnost je významově menší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,05.
4. Pozorovaná četnost v oblasti preference uživatele ve výběru možnosti jiné je značně nižší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.
5. Pozorovaná četnost v oblasti osobní zkušeností uživatele ve výběru možnost nespolehlivost je značně vyšší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.

### Testování H (7)

$H_0$  (7) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností ve vzniku vztahu mezi klientem a osobním asistentem není rozdíl.

$H_A$  (7) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností ve vzniku vztahu mezi klientem a osobním asistentem je rozdíl.

	Preference	Skutečnost	$\Sigma$
<b>Partnerský vztah</b>	45 (40)	35 (40)	<b>80</b>
<b>Pracovní vztah (vztah nadřízený – uživatel X podřízený – osobní asistent)</b>	25 (31)	37 (31)	<b>62</b>
<b>Kamarádský vztah</b>	15 (14,5)	14 (14,5)	<b>29</b>
<b>Jiný vztah</b>	7 (6,5)	6 (6,5)	<b>13</b>
$\Sigma$	<b>92</b>	<b>92</b>	<b>184</b>

**Tabulka č. 28 – Kontingenční tabulka pro testování H (7)**

Na základě srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria  $\chi^2 = 3,684$  s hodnotou kritickou  $\chi^2_{0,05} (3) = 7,815$  **přijímám  $H_0$  a odmítám  $H_A$** . Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností ve vzniku vztahu mezi klientem a osobním asistentem není rozdíl.



Na základě tohoto konstatování nebudu nadále tvořit znaménkové schéma kontingenční tabulky.

### **Testování H (8)**

$H_0$  (8) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností na vzdělanostní nároky osobního asistenta není rozdíl.

$H_A$  (8) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností na vzdělanostní nároky osobního asistenta je rozdíl.

	<b>Preference</b>	<b>Skutečnost</b>	<b><math>\Sigma</math></b>
<b>Odborné učiliště; střední odborné učiliště</b>	7 (14,5)	22 (14,5)	<b>29</b>
<b>Střední odborná škola</b>	13 (16)	19 (16)	<b>32</b>
<b>Vyšší odborná škola</b>	6 (8,5)	11 (8,5)	<b>17</b>
<b>Vysoká škola</b>	4 (16,5)	29 (16,5)	<b>33</b>
<b>Nejsem schopen/a odpovědět</b>	38 (24)	10 (24)	<b>48</b>
<b>Na vzdělání mi nezáleží</b>	24 (12,5)	1 (12,5)	<b>25</b>
<b><math>\Sigma</math></b>	<b>92</b>	<b>92</b>	<b>184</b>

**Tabulka č. 29 – Kontingenční tabulka pro testování H (8)**

Na základě srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria  $\chi^2 = 66,788$  s hodnotou kritickou  $\chi^2_{0,05} (5) = 11,070$  **odmítám  $H_0$  a přijímám  $H_A$** . Na základě přijetí hypotézy můžu konstatovat, že mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností na vzdělanostní nároky osobního asistenta je rozdíl.

	Preference	Skutečnost
Odborné učiliště; střední odborné učiliště	- 2	2
Střední odborná škola	- 0,95	0,47
Vyšší odborná škola	- 1,24	0,62
Vysoká škola	- 3,32	3,32
Nejsem schopen/a odpovědět	3,23	- 3,23
Na vzdělání mi nezáleží	3,19	- 3,19

Tabulka č. 30 – Hodnoty z-skóre pro kontingenční tabulku

	Preference	Skutečnost
Odborné učiliště; střední odborné učiliště	-	+
Střední odborná škola	0	0
Vyšší odborná škola	0	0
Vysoká škola	- - -	+ + +
Nejsem schopen/a odpovědět	+ +	- -
Na vzdělání mi nezáleží	+ +	- -

Tabulka č. 31 – Znaménkové schéma kontingenční tabulky

Výroky stanovené na základě znaménkového schématu:

1. Pozorovaná četnost v rámci preference uživatele ve výběru možnosti odborné učiliště, střední odborné učiliště je významově menší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,05.
2. Pozorovaná četnost v rámci osobní zkušenosti uživatele ve výběru možnosti odborné učiliště, střední odborné učiliště je významově větší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,05.
3. Pozorovaná četnost v rámci preference uživatele ve výběru možnosti vysoká škola je značně menší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.
4. Pozorovaná četnost v rámci osobní zkušenosti uživatele ve výběru možnosti vysoká škola je značně vyšší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.
5. Pozorovaná četnost v rámci preference uživatele ve výběru možnosti nejsem schopen/a odpovědět je významově větší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,01.

6. Pozorovaná četnost v rámci osobní zkušenosti uživatele ve výběru možnosti nejsem schopen/a odpovědět je významově nižší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,01.
7. Pozorovaná četnost v rámci preference uživatele ve výběru možnosti na vzdělání mi nezáleží, je významově větší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,01.
8. Pozorovaná četnost v rámci osobní zkušenosti uživatele ve výběru možnosti na vzdělání mi nezáleží, je významově nižší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,01.

### **Testování H (9)**

$H_0$  (9) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností na nároky v oblasti dalšího vzdělávání osobního asistenta není rozdíl.

$H_A$  (9) – Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností na nároky v oblasti dalšího vzdělávání osobního asistenta je rozdíl.

	<b>Preference</b>	<b>Skutečnost</b>	$\Sigma$
<b>Oblast komunikace s lidmi; oblast jednání s lidmi</b>	24 (25,5)	27 (25,5)	<b>51</b>
<b>Oblast péče o lidi</b>	48 (41)	34 (41)	<b>82</b>
<b>Nemůžu posoudit</b>	5 (16)	27 (16)	<b>32</b>
<b>Jiná</b>	15 (9,5)	4 (9,5)	<b>19</b>
$\Sigma$	<b>92</b>	<b>92</b>	<b>184</b>

**Tabulka č. 32 - Kontingenční tabulka pro testování H (9)**

Na základě srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria  $\chi^2 = 24,06$  s hodnotou kritickou  $\chi^2_{0,05} (3) = 7,815$  **odmítám  $H_0$  a přijímám  $H_A$** . Mezi preferencí klienta osobní asistence a jeho osobní zkušeností na nároky v oblasti dalšího vzdělávání osobního asistenta je rozdíl.

	Preference	Skutečnost
Oblast komunikace s lidmi; oblast jednání s lidmi	- 0,39	0,39
Oblast péče o lidi	1,31	- 1,31
Nemůžu posoudit	- 2,84	2,84
Jiná	1,88	- 1,88

**Tabulka č. 33 – Hodnoty z-skóre pro kontingenční tabulku**

	Preference	Skutečnost
Oblast komunikace s lidmi; oblast jednání s lidmi	0	0
Oblast péče o lidi	0	0
Nemůžu posoudit	--	++
Jiná	0	0

**Tabulka č. 34 - Znaménkové schéma kontingenční tabulky**

Výroky stanovené na základě znaménkového schématu:

1. Pozorovaná četnost v rámci preference uživatele ve výběru možnosti nemůžu posoudit je významově nižší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,01.
2. Pozorovaná četnost v rámci osobních zkušenosti uživatele ve výběru možnosti nemůžu posoudit je významově vyšší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,01.

### Testování hlavní hypotézy

Nyní se dostávám k testování hlavní hypotézy, která zní:

**Mezi preferencemi a reálnými skutečnostmi, které se vyskytují u uživatele ve vztahu k osobnímu asistentovi, existuje rozdíl.**

Testování této hypotézy bude vycházet z přijatých a odmítnutých pracovních hypotéz, které jsem testovala pomocí testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku na hladině významnosti 0,05. Cílem tohoto testu bylo zjistit, zda se mezi dvěma zkoumanými jevy, tedy preferencí a skutečností, nachází rozdíl.

Testovala jsem celkem devět stanovených pracovních hypotéz, které vycházely z jednotlivých položek dotazníku, které jsem porovnávala. Na základě prováděného testu jsem celkem šest pracovních hypotéz odmítla<sup>20</sup> a tři jsem přijala<sup>21</sup>.

Když porovnáím počet přijatých a odmítnutých pracovních hypotéz **nepřijímám hlavní hypotézu**, protože nebyla jednoznačně potvrzena (tedy všech devět stanovených pracovních hypotéz nebylo odmítnuto). Hlavní hypotéza byla potvrzena v šesti základních oblastech a odmítnuta ve třech oblastech.

Základní rozdíly jsou uvedené výše ve výrocích, které vychází se znaménkového schématu kontingenční tabulky. Tyto výroky se nachází pod každým srovnáním daných otázek, kde byla odmítnuta pracovní hypotéza (respektive přijata  $H_A$  u testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulky).

## 4.8 Závěrečné shrnutí výzkumu

Problematika nároků na osobního asistenta a jeho vztahu k uživateli služby je zatím moc neprobádána. Tuto skutečnost jsem se chtěla pokusit změnit a to na základě dotazníkového šetření, které jsem prováděla v rámci praktické části. Cílem jsem si stanovila přinést určitý přehled v rozdílnostech, mezi preferencí klienta, které vztahuje na osobního asistenta a jeho osobní zkušenosti.<sup>22</sup>

V rámci sestaveného dotazníku, byly v úvodu napsané položky, které zjišťovaly pohlaví respondenta, jeho názory na službu osobní asistence a celkovou délku poskytované služby. V rámci těchto položek nezjistíme stanovený cíl praktické části. Tento cíl zjistíme až na základě porovnání dalších částí dotazníku, které jsem nazvala jako preference a skutečnost. Tyto položky byly shodně napsané a měli za cíl zjistit možné rozdílnosti v jednotlivých oblastech nároků, které klade uživatel služby na svého asistenta. Tyto jeho nároky mohou určitým způsobem ovlivňovat jeho vztah s osobním asistentem. Zjištěná data byla vyhodnocena na základě testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulky a to na stupni volnosti 0,05. Proto zde můžu usoudit, že do vyhodnocení a interpretaci zjištěných dat nezasahují moje subjektivní názory. Data jsou podložena empirickými metodami.

První oblast, která nás zajímala, bylo srovnání toho, zda by chtěl uživatel mít možnost si vybrat svého osobního asistenta a zda se mu tato možnost ve skutečnosti nabízí. Zjištěné

---

<sup>20</sup> Odmítnuté pracovní hypotézy – H (1), H (2), H (4), H (6), H (8), H (9)

<sup>21</sup> Přijaté pracovní hypotézy – H (3), H (5), H (7)

<sup>22</sup> Celkový přehled rozdílností v jednotlivých oblastech přináším v příloze č. 6.

výsledky se v porovnání výrazně liší. Uživatelé by preferovali výběr osobního asistenta, ale ve skutečnosti tomu tak není. Pozorovaná četnost v oblasti osobní skutečnosti je výrazně menší než četnost, která je očekávaná. Toto zjištění by se dalo vysvětlit tím, že osobní asistent bývá uživateli přiřazen danou organizací. Jedná se zde o tzv. řízenou asistenci.<sup>23</sup> Uživatel má taky možnost, si vybrat svého asistenta a nechat si ho zaměstnat v organizaci, která poskytuje službu osobní asistence. Tato skutečnost se v současné době moc nevyskytuje.

Nadále jsem porovnávala otázky týkající se toho, podle čeho by si uživatel vybral nebo si vybírá svého osobního asistenta. Respondent měl na vybraní z následujících možností – výběr podle pohlaví, věku, osobnostních vlastností asistenta anebo měl možnost dopsat i jiný důvod. Podle testu se mezi dvěma otázkami vyskytuje statisticky významný rozdíl, který se ale výrazně neprojevuje ve znaménkovém schématu. Největší rozdílnost se projevuje v rámci pozorované četnosti u možnosti preference ve vybírání osobního asistenta v oblasti jeho osobnostních vlastností.

Otázky týkající se možnosti odmítnutí osobního asistenta se v rámci preference a jeho skutečností neliší. Nevyskytují se rozdíly mezi preferencí uživatele a jeho osobní zkušeností. Uživatelé shodně odpověděli, že svého osobního asistenta by chtěli odmítnout a tato skutečnost je jim v rámci organizace nabízena. Toto zjištění se dalo očekávat, uživatelé mají právo odmítnout asistenta, s nímž si nerozumí nebo s ním mají problémy.

Porovnáním otázek, z důvodu čeho by uživatel odmítl svého osobního asistenta, se vyskytují rozdílnosti mezi tím, co uživatelé očekávají a to co je skutečnost. Potěšující je, že se mezi odpověďmi vyskytuje možnost neodmítl/a jsem svého osobního asistenta. Tato skutečnost je v rámci osobní zkušeností značně vyšší než četnost očekávaná. Mezi dalšími důvody, tj. nezkušenost osobního asistenta a nevytvoření si pozitivního vztahu se preference taky rozlišují od skutečnosti.

Kladné vlastnosti, které se vyskytují u osobního asistenta a vlastnosti, které by chtěl uživatel, aby se vyskytovaly u osobního asistenta, se výrazně neodlišují. Výsledek se dal taky očekávat, uživatelé často preferují od osobního asistenta určité vlastnosti, které u osobního asistenta vyhledávají. Když osobní asistent tyto vlastnosti nemá, může to být jeden s důvodů jeho odmítnutí. Mezi nejdůležitější vlastnosti patří schopnost empatie, spolehlivost a trpělivost. Tyto vlastnosti se očekávají od všech pomáhajících pracovníků.<sup>24</sup>

Mimo kladnými vlastnostmi osobního asistenta jsem se zabývala také jeho zápornými vlastnostmi. V rámci porovnání těchto dvou otázek vyvstala skutečnost, že více jak 74,4%

---

<sup>23</sup> Viz podkapitola 2.2.3 Druhy asistencí.

<sup>24</sup> Viz podkapitola 2.2.1 Předpoklady kladené na osobního asistenta.

respondentů, kteří v rámci osobních zkušeností v možnosti „jiné“ dopsali názor, že jsou se svým osobním asistentem spokojeni. Rozdílnosti v rámci preference a osobní skutečnosti se výrazně projevila ve vlastnostech nespolehlivost, nedochvilnost, neodpovědnost.

Respondenti měli možnost vyjádřit svůj názor na vztah, který vzniká mezi osobním asistentem a jím jako uživatelem služby osobní asistence. Mezi preferencí uživatele a jeho osobními zkušenostmi se nevyskytuje výrazný rozdíl. Respondenti většinou odpovídali shodně v jednotlivých otázkách. Respondenti definovali vzniklý vztah jako pracovní nebo partnerský a malý počet respondentů zvolilo odpověď kamarádský.

V rámci svého výzkumu jsem se také zabývala dosaženým vzděláním, které uživatelé kladou na osobního asistenta. Vznikly zde velké rozdíly mezi preferencí klienta a jeho osobní zkušeností. V rámci preference se vyskytoval velký podíl odpovědí v rámci možnosti „nejsem schopen/a odpovědět a na vzdělání mi nezáleží“. Naproti tomu ve skutečnosti byli uživatelé schopni odpovědět, jakou vystudovanou školu má jejich osobní asistent. Tento výsledek by se dal vysvětlit tak, že v rámci asistence často dochází k rozhovorům na různá témata (např. škola).<sup>25</sup>

Osobní asistent má ze zákona povinnost dalšího vzdělávání v rámci organizace, kde pracuje jako pracovník v sociálních službách. Z tohoto důvodu jsem v rámci výzkumu zjišťovala oblasti, ve kterých by se měl osobní asistent nadále vzdělávat a skutečnosti, neboli oblasti ve kterých je asistent nadále vzděláván. Rozdílnosti v oblasti preference a skutečnosti se objevovali také v rámci porovnání těchto dvou otázek. Uživatelé často určili oblasti, ve kterých by měl být jeho osobní asistent školen, ale ve skutečnosti velký počet respondentů nemohl určit, v jakých oblastech je jejich osobní asistent vzděláván. Je zde možné, že uživatelé často netuší, že osobní asistent bývá nadále vzděláván v rámci organizace, kde pracuje.

Na základě zjištěných informací, bych měla být schopna více porozumět uživatelům, kteří využívají službu osobní asistenci. Měla bych být schopna porozumět jejím preferencím, které kladou na osobního asistenta a odlišnostem, které se vykytují v rámci jejich osobních zkušeností. Měla bych být schopná určit důvody, proč se tyto odlišnosti v praxi vyskytují.

---

<sup>25</sup> Viz kapitola 3.4 Druhy kontaktu pracovníka s klientem.

## Závěr

Jak jsem se v úvodní části diplomové práce zmínila, s osobním asistentem se můžeme setkat prakticky kdekoliv a kdykoliv. Často ani nevíme, že se jedná o danou profesi. Profese osobního asistenta je velmi náročná, jak po fyzické tak hlavně po psychické stránce. Tato náročnost spočívá v tom, že asistent každodenně přichází do kontaktu s různými druhy uživatelů (podle druhu handicapu, agresivní uživatel, depresní uživatel...). Tito uživatelé často nevědomky svého asistenta velmi zatěžují.

Osobní asistent patří do pomáhajících profesí, o kterých jsem se zmínila v první kapitole práce. Mimo jiné jsem zde vyjasnila základní používané pojmy, mezi které patří osobní asistence, osobní asistent a klient/uživatel. Na závěr jsem poukázala na rozdíly mezi profesemi, které se často prolínají a to osobní asistent versus pečovatel, asistent pedagoga, pracovní asistent.

Kapitola, která se týkala osobního asistenta jako pracovníka služby osobní asistence, pojednávala o osobní asistenci, jejích cílech a organizací, které ji nabízí. Dále poukazuje na možné předpoklady, které musí splňovat osobní asistent před přijetím do neziskové organizace a také popisuje způsob výkonu práce s uživateli. V rámci dotazníkového šetření se 72,8% s počtu dotázaných respondentů (klientů) svěřilo, že je s poskytováním služby osobní asistence spokojeno. Celková spokojenost uživatelů může být spojena s tím, že osobní asistent, je sociálním pracovníkem obeznámen s hlavními cíly a principy poskytované služby, kterými se ve své práci musí řídit.

Na osobního asistenta jsou kladené velké nároky a to jak v oblasti kvalifikace, tak v jeho osobnostních vlastnostech. Proto jsem se pokusila v rámci své práce docílit přehledu toho, kdo všechno se může stát osobním asistentem a co musí splnit. Tyto požadavky vychází ze zákona č. 108/2006 sb., O sociálních službách a následně také z psychologie osobnosti. Je důležité posuzovat každého osobního asistenta individuálně. V praxi se můžeme setkat s osobními asistenty, kteří nemají odbornou kvalifikaci pro výkon dané profese, ale jeho osobnostní charakteristiky jsou výjimečné. Většinou jsou tito osobní asistenti velmi chváleni i ze stran uživatelů. Proto většina organizací, přijmou i osobního asistenta, který nesplňuje kvalifikační kritérium. Organizacím se daný asistent zaváže, že do 18 ti měsíců od nástupu si kvalifikaci doplní. Jak vyplynulo z dotazníkového šetření 26,2% respondentů uvedlo, že na vzdělání jim nezáleží a dalších 41,3% uvedlo, že nemůžou posoudit, jakou školu by měl mít



jeho osobní asistent. V rámci prováděného předvýzkumu jsem se setkala s názorem, že nezáleží na dosaženém vzdělání osobního asistenta, ale na tom, jak se bude vzdělávat nadále.

V rámci třetí kapitoly jsem se snažila popsat vztah, který se může vyskytnout v rámci kontaktu osobního asistenta a uživatele. Je důležité, aby všichni sociální pracovníci a osobní asistenti byli co nejdůkladněji proškoleni v tom, jakým způsobem poskytovat kvalitní službu a také jak vytvářet svůj vztah k uživateli služby. Je důležité si uvědomit, co všechno může tento vztah ovlivnit. Vztah může ovlivnit mnoho faktorů, mezi nejdůležitější bych na základě získaných informací zařadila vlastnosti osobního asistenta. Na základě prováděného výzkumu uživatelé služby preferují od osobního asistenta vlastnosti jako je spolehlivost, trpělivost a schopnost empatie. Tyto vlastnosti se také ve skutečnosti u jejich osobních asistentů vyskytují. Ve vztahu mezi osobním asistentem a uživatelem je důležité si stanovit hranice, které by se neměli překračovat a to ani na základě manipulace druhého člověka. Vztah mezi uživatelem a asistentem je stanoven na základě Etického kodexu osobního asistenta, který by měla mít každá organizace vytvořen. Osobní asistent, může svůj vztah a jednání s uživatelem služby zlepšovat a to např. na základě výcviků, supervizí a dalším vzděláváním. Všechny tři možnosti většinou nabízí organizace, ve kterých osobní asistent působí.

Praktická část mé diplomové práce byla pro mě velkým přínosem. Na výsledcích dotazníkového šetření a následného porovnání preferencí klientů a skutečností, která se vyskytuje, jsem získala přehled toho, co uživatelé očekávají od osobního asistenta a co od něho dostávají. Srovnané výsledky jsou velmi důležité a myslím si i využitelné v praxi osobního asistenta i sociálních pracovníků, kteří je koordinují. U osobního asistenta je důležité, aby věděl, jakým způsobem se chovat k uživateli, co uživatelé očekávají od osobního asistenta (např. žádané vlastnosti osobního asistenta, požadavky v oblasti jeho výběru, nebo důvodu odmítnutí). Sociální pracovníci služby osobní asistence můžou s tímto výsledkem nadále pracovat a to tak, že můžou upravovat pravidla osobní asistence, pravidla ve výběru osobního asistenta a v jeho následném školení.

Realizace teoretické i praktické části práce byla pro mě velkým přínosem a taky zdrojem cenných informací i podmětů pro další práci. Bylo by vhodné realizovaný výzkum v budoucnu upravit a provést v rámci většího počtu respondentů.

Tuto práci bych ráda věnovala všem, kteří se zabývají osobní asistencí. Tedy organizacím, osobním asistentům i jejich klientům.

## Použitá literatura

### Knižní literatura:

1. BROŽOVÁ DOUBKOVÁ, A. THELENOVÁ, K. *Odborná praxe a supervize*. 1. vyd. Liberec : Technická univerzita, 2010. 118 s. ISBN 978-80-7372-687-4.
2. GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2. vyd. Brno : Paido. 2010. 261 s. ISBN: 978-80-7315-185-0.
3. GEIST, B. *Psychologický slovník*. 2.vyd. Praha : Vodnář, 2000. 425 s. ISBN: 80-84226-07-7.
4. HARTL, P. HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 2.vyd. Praha: Portál, 2009. 774 s. ISBN 978-80-7367-569-1.
5. HAWKINS, P. SHONET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha : Portál, 2004. 202 s. ISBN 80-7178-715-9.
6. HRUŠKOVÁ, V. *Osobní asistence pro lidi s tělesným postižením*. Absolventská práce. Praha, 2011. Pedagogická fakulta, Jakob
7. CHRÁSKA, M. *Metody pedagogického výzkumu*. Praha : Grada, 2007. 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4.
8. KRHUTOVÁ, L. *Občané se zdravotním postižením a veřejná správa*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2005. 268 s. ISBN 80-244-1168-7.
9. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing, 1998, 131 s. ISBN 80-7169-551-3
10. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5.vyd. Praha : Portál, 2006. 147 s. ISBN 978-80-7367-181-5.
11. LECHNÝŘOVÁ, D. *Služba osobní asistence poskytovaná na území města Plzně. Analýza vztahů klientů a osobních asistentů*. Diplomová práce. Plzeň, 2011. Pedagogická fakulta, Západočeská univerzita
12. MAREŠ, J. PRŮCHA, J. WATTEROVÁ, E. *Pedagogický slovník*, 4.vyd. Praha : Portál, 2003. 322 S. ISBN 80-7178-772-8.
13. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 2.vyd. Praha : Portál, 2008. 379 s. ISBN 978-80-7367-502-8.
14. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1.vyd. Praha : Portál, 2003. 287 s. ISBN 80-7178-549-0.

15. MICHALÍK, J. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. 1. vyd. Praha : Studio element, 2008. 224 s. ISBN: 80-903658-1-7.
16. NAZARE-AGA, I. *Nenechte sebou manipulovat. Jak rozpoznat manipulaci a jak se jí bránit*. 1. vyd. Praha : Portál, 1999. 261 s. ISBN: 80-7178-256-4.
17. NOVOSAD, L. *Východiska a principy realizace služeb osobní asistence v ČR*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006. 34 s. ISBN 80-7372-050-7.
18. QUISOVÁ, S. *Sociální komunikace v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Opava : Slezská univerzita, 2009. 73 s. ISBN: 978-80-7248-551-2.
19. SCHMIDBAUER, W. *Psychologie. Lexikon základních pojmů*. 1.vyd. Praha : Naše vojsko, 1994. 208 s. ISBN: 80-206-0459-6.
20. SOUDKOVÁ, M. *O zdravích vztazích mezi lidmi : Přátelství a manželství*. 1. vyd. Brno : Doplněk, 2006. 156 s. ISBN 80-7239-196-8.
21. SPOUSTA, V. *Kapitoly pedagogiky volného času*. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita. 1996. 37 s. ISBN: 8021012749
22. TOLAN, J. *Na osobu zaměřený přístup v poradenství a psychoterapii*. 1. vyd. Praha : Portál. 2006. 223 s. ISBN: 80-7367-146-8.
23. UZLOVÁ, I. *Asistence lidem s postižením a znevýhodněním. Praktický průvodce pro osobní a pedagogické asistenty*. 1. vyd. Praha : Portál, 2010. 135 s. ISBN 978-80-7367-764-0.
24. VALIŠOVÁ, A. *Komunikace a vzájemné porozumění. Hry pro dospívající*. 1. vyd. Praha : Grada, 2005. 138 s. ISBN 80-247-0841-6.
25. VAŠŤATKOVÁ, J. HOFERKOVÁ, S. *Příručka sociálního pracovníka*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2008. 230 s. ISBN 978-80-244-1991-6.
26. VLČEK, R. *Sociální pracovník a právo*. 1. vyd. Ostrava : Knižní expres, 2008. 159 s. ISBN 978-80-7347-730-2.

#### **Publikace organizací:**

1. HRDÁ, J. *Osobní asistence, obecné informace o této sociální službě pro občany, kteří potřebují ke svému životu pomoc druhé osoby*. Praha: POV, 1996.
2. HRDÁ, J. *Osobní asistence, příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. Praha: POV, 2001.
3. HRDÁ, J. *Osobní asistence, příručka postupů a rad pro poskytovatele*. Praha : POV, 2001.
4. HRDÁ, J. *Osobní asistence příručka postupů a rad pro klienty*. Praha : POV, 1997.

5. Kolektiv autorů, *Průvodce asistenta*. Praha : Pohoda, 2008.
6. Kolektiv autorů, *Pracovní postupy pro osobní asistenta*. Spolek Trend vozíčkářů : Olomouc, 2011.

#### **Periodikum:**

1. BAZALOVÁ, Barbora. Komparace stavu a průběhu osobní asistence u osob s tělesným postižením v regionech Praha a Brno. *Speciální pedagogika*. 2003, Praha : Pedagogická fakulta univerzity Karlovy, str. 192-198. ISSN: 1211-2720.
2. BURIOVÁ, Ivona. Praktické využití teorie v sociální práci. *Sociální práce*. 2010, Brno : Asociace vzdělavatelů v sociální práci, str. 38, str. 160. ISSN: 1213-6204
3. JOHNOVÁ, Milena. Individuální plánování – utajovaná síla sociální práce. *Sociální práce*. 2011, Brno : Asociace vzdělavatelů v sociální práci, str. 5, str. 142. ISSN: 1213-6204.

#### **Zákony a právní předpisy.**

1. Zákon č.108/2006 sb., O sociálních službách
2. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. 1.vyd. Praha : MPSV, 2002. 112 s. ISBN 80-86552-45-4.

#### **Internetové zdroje:**

1. *ABZ slovník cizích slov: Referenční rámeček* [online]. 2006 [cit. 2012-03-19]. Dostupné z: [http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/hledat?typ\\_hledani=prefix&cizi\\_slovo=referen%ED+r%1mec](http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/hledat?typ_hledani=prefix&cizi_slovo=referen%ED+r%1mec).
2. *ABZ slovník cizích slov: Reciprocita* [online]. 2006 [cit. 2012-03-19]. Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/reciprocita>.
3. *The center for an accessible society: Personal Assistance Services* [online]. 2012 [cit. 2012-03-27]. Dostupné z: <http://www.accessiblesociety.org/topics/persasst/index.htm>.
4. *Spolek Trend vozíčkářů Olomouc: Osobní asistence* [online]. 2012 [cit. 2011-09-27]. Dostupné z: <http://www.trendvozickaru.cz/osobni-asistence>.
5. *Výroční zprávy: Výroční zpráva Maltézská pomoc za rok 2010*. Maltézská pomoc [online]. 2010 [cit. 2012-02-20]. Dostupné z: <http://www.google.cz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CDMQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.maltezskapomoc.cz%2FMaltezskapomoc%2Finfo%2Fpout-dourdes2009%2F>

6. *Výroční zprávy: Výroční zpráva SPOLU Olomouc za rok 2010.* Spolu Olomouc [online]. 2010 [cit. 2012-02-20]. Dostupné z: [http://www.spoluolomouc.cz/pagedata/vyrocnizpravy/v\\_\\_ro\\_\\_n\\_\\_zpr\\_\\_va\\_spolu\\_olomouc\\_za\\_rok\\_2010.pdf](http://www.spoluolomouc.cz/pagedata/vyrocnizpravy/v__ro__n__zpr__va_spolu_olomouc_za_rok_2010.pdf).
7. *Výroční zprávy: Výroční zpráva Spolek Trend vozíčkářů Olomouc za rok 2010.* Spolek Trend vozíčkářů Olomouc [online]. 2010 [cit. 2012-02-20]. Dostupné z: [https://docs.google.com/viewer?url=http%3A%2F%2Fwww.trendvozickaru.cz%2Fuploads%2FVyrocnizprava\\_za\\_rok\\_2010.pdf](https://docs.google.com/viewer?url=http%3A%2F%2Fwww.trendvozickaru.cz%2Fuploads%2FVyrocnizprava_za_rok_2010.pdf)
8. RATZKA, Adolf. *Independent living institute: Towards an operational definition of Personal Assistance.* [online]. 1992 [cit. 2012-03-27]. Dostupné z: <http://www.independentliving.org/toolsforpower/tools15.html>.

# Seznam tabulek a grafů

## POUŽITÉ TABULKY

<b>Tabulka č. 1</b> - První oblast: Povaha vztahu	s. 37
<b>Tabulka č. 2</b> - Počet respondentů dle pohlaví	s. 42
<b>Tabulka č. 3</b> – Délka poskytované služby osobní asistence	s. 43
<b>Tabulka č. 4</b> – Spokojenost uživatelů se službou osobní asistence	s. 44
<b>Tabulka č. 5</b> – Četnosti uživatelů a jejich názor na vybírání osobního asistenta	s. 45
<b>Tabulka č. 6</b> – Četnosti kritérií, které se vyskytují u výběru osobního asistenta	s. 46
<b>Tabulka č. 7</b> – Četnosti uživatelů a jejich postoj k odmítnutí osobního asistenta	s. 47
<b>Tabulka č. 8</b> – Četnosti kritérií, které se vyskytují v souvislosti s odmítnutím osobního asistenta	s. 48
<b>Tabulka č. 9</b> – Četnosti kladných vlastností u osobních asistentů	s. 49
<b>Tabulka č. 10</b> – Četnosti záporných vlastností u osobních asistentů	s. 50
<b>Tabulka č. 11</b> – Četnosti vztahů, které vznikají mezi uživatelem a osobním asistentem	s. 52
<b>Tabulka č. 12</b> – Četnosti nároků uživatele na vzdělanost osobního asistenta	s. 53
<b>Tabulka č. 13</b> – Četnosti nároků uživatele na další vzdělání osobního asistenta	s. 54
<b>Tabulka č. 14</b> - Kontingenční tabulka pro testování H (1)	s. 56
<b>Tabulka č. 15</b> - Hodnoty z-skóre pro kontingenční tabulku	s. 57
<b>Tabulka č. 16</b> - Znaménkové schéma kontingenční tabulky	s. 57
<b>Tabulka č. 17</b> - Kontingenční tabulka pro testování H (2)	s. 58
<b>Tabulka č. 18</b> - Hodnoty z-skóre pro kontingenční tabulku	s. 58
<b>Tabulka č. 19</b> - Znaménkové schéma kontingenční tabulky	s. 58
<b>Tabulka č. 20</b> - Kontingenční tabulka pro testování H (3)	s. 59
<b>Tabulka č. 21</b> - Kontingenční tabulka pro testování H (4)	s. 60
<b>Tabulka č. 22</b> - Hodnoty z-skóre pro kontingenční tabulku	s. 60
<b>Tabulka č. 23</b> - Znaménkové schéma kontingenční tabulky	s. 60
<b>Tabulka č. 24</b> - Kontingenční tabulka pro testování H (5)	s. 61
<b>Tabulka č. 25</b> - Kontingenční tabulka pro testování H (6)	s. 62
<b>Tabulka č. 26</b> - Hodnoty z-skóre pro kontingenční tabulku	s. 63
<b>Tabulka č. 27</b> - Znaménkové schéma kontingenční tabulky	s. 63
<b>Tabulka č. 28</b> - Kontingenční tabulka pro testování H (7)	s. 64
<b>Tabulka č. 29</b> - Kontingenční tabulka pro testování H (8)	s. 65
<b>Tabulka č. 30</b> - Hodnoty z-skóre pro kontingenční tabulku	s. 66
<b>Tabulka č. 31</b> - Znaménkové schéma kontingenční tabulky	s. 66
<b>Tabulka č. 32</b> - Kontingenční tabulka pro testování H (9)	s. 67
<b>Tabulka č. 33</b> - Hodnoty z-skóre pro kontingenční tabulku	s. 68
<b>Tabulka č. 34</b> - Znaménkové schéma kontingenční tabulky	s. 68

## POUŽITÉ GRAFY

<b>Graf č. 1</b> - Délka poskytované služby osobní asistence	s. 43
<b>Graf č. 2</b> - Spokojenost uživatelů se službou osobní asistence	s. 44
<b>Graf č. 3</b> - Četnosti uživatelů a jejich názor na vybírání osobního asistenta	s. 45
<b>Graf č. 4</b> - Četnosti kritérií, které se vyskytují u výběru osobního asistenta	s. 46
<b>Graf č. 5</b> - Četnosti uživatelů a jejich postoj k odmítnutí osobního asistenta	s. 47

<b>Graf č. 6</b> - Četnosti kritérií, které se vyskytují v souvislosti s odmítnutím osobního asistenta	s. 48
<b>Graf č. 7</b> - Četnosti kladných vlastností u osobních asistentů	s. 49
<b>Graf č. 8</b> - Četnosti záporných vlastností u osobních asistentů	s. 51
<b>Graf č. 9</b> - Četnosti vztahů, které vznikají mezi uživatelem a osobním asistentem	s. 52
<b>Graf č. 10</b> - Četnosti nároků uživatele na vzdělanost osobního asistenta	s. 53
<b>Graf č. 11</b> - Četnosti nároků uživatele na další vzdělávání osobního asistenta	s. 54

## Seznam příloh

Příloha č.1 .....	81
Příloha č.2 .....	82
Příloha č.3 .....	83
Příloha č.4 .....	88
Příloha č.5 .....	89
Příloha č.6 .....	90



## **Příloha č. 1 – Individuální plán osobní asistence (Uzlová, 2010, s. 82)**

Individuální plán uživatele

Jméno a příjmení uživatele:

Jméno a příjmení osobního asistenta:

Plán sestavil:

Datum:

Cíl služby: Podpora osamostatnění se a bezkonfliktního zapojení do sociálních vztahů a komunikace s vrstevníky v mateřské škole

### **Individuální plán**

1 V jakých oblastech a v jaké míře potřebuje dítě podporu

1.1 Bezkonfliktní začleňování do kolektivu dětí:

- nacvičovat vhodné způsoby navazování kontaktu s vrstevníky;
- podporovat osvojení pravidel chování při společenských činnostech a hrách – umění naslouchat, respektovat jeho přání, ustoupit z vlastního požadavku, smířit se s odmítnutím vlastního návrhu, podřídit se přáním většiny;
- trénovat sebeovládání – schopnost ustoupit, vyhnout se řešení problému silou, agresí vůči druhému.

1.2 Přijetí ostatními dětmi v kolektivu

- podporovat a navazovat situace, kdy dítě pomáhá, je druhým prospěšné, zapojuje se do her vhodným způsobem, a na tyto situace nenásilně upozorňovat (např. při hodnocení práce ve skupině) tak, aby ho ostatní děti vnímaly pozitivně;
- pokud to situace vyžaduje, stručně dětem vysvětlit, že jejich kamarád má problém chápat, co ostatní potřebují a co si přejí, že se snaží, ale je třeba mu pomáhat.

Doporučené metody: rozhovor, předcházení konfliktům, nácvik modelových situací formou dramatizace, pozitivní motivace, hra na...

2 Místo, čas a rozsah služby

Místo:

Čas:

Rozsah:

Aktualizace plánu: 2x během školního roku, v případě problémů v dalším dohodnutém termínu

Termín příští aktualizace:

Podpisy

## **Příloha č. 2 – Výňatek etického kodexu (Anon, 2008, s. 15 – 16)**

### **Principy etického jednání pracovníka ke klientovi:**

- **souhlas** – pracovník podporu a pomoc poskytuje pouze v případě souhlasu klienta/klientky, vyjma akutního ohrožení života klienta nebo jiné osoby. V průběhu kontaktování klienta/klientky mu/jí předá postup při uplatňování stížností
- **individuální přístup** – pracovník se snaží přistupovat ke každému klientovi jako k celostní bytosti, včetně jeho slabých a silných stránek. Vyžaduje se individuální přístup bez stereotypů a předsudků, a potřebná dávka empatie
- **partnerství** – vztah klienta, jeho rodiny a zaměstnanců je vztahem partnerským – tedy rovnocenným, založeným na vzájemné úctě a respektu
- **pozitivní hodnocení** – pracovník podporuje a posiluje sebevědomí a sebehodnocení každého klienta, staví na jeho schopnostech a silných stránkách. Klient má právo na pozitivní hodnocení své osoby. Pracovník uznává potřebu klienta volně vyjádřit své myšlenky, pocity a svou vůli, včetně myšlenek a pocitů negativních. Vychází z přesvědčení, že každý je schopen změny, růstu, vývoje
- **mlčenlivost a diskrétnost** – pracovník je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděl v souvislosti s výkonem své práce a které se vztahují ke klientovi a této povinnosti jej nezprošťuje ani smrt klienta. Zachování důvěrnosti informací je nejen základním právem klienta a etickým závazkem pracovníka, ale i základem efektivní spolupráce. Toto právo klienta však není absolutní, limitem je odpovědnost pracovníka k sobě, zaměstnavateli, společnosti
- **bezúhonnost** – pracovník jedná bezúhonně, nezneužívá vztahu důvěry, nezneužívá svého postavení pro osobní obohacení. Je svým jednáním příkladem klientům
- **moc a autorita** – pracovník se svým jednáním může stát pro člověka, kterému poskytuje služby, příkladem a přirozenou autoritou. Charakter práce s lidmi s mentálním postižením však otevírá značný prostor pro zneužívání moci, vynucování autority, pro manipulace a budování závislosti na sobě. Takové jednání je s poskytováním služeb neslučitelné. Pracovník/pracovnice nezanáší do práce s klienty své osobní problémy, přesvědčení a postoje (náboženské, filosofické apod.)
- **hranice** – pracovník rozeznává hranice mezi osobním a profesním životem. Pracovník neposkytuje přímé služby svým příbuzným a lidem, se kterými již navázal vztah v jiné roli. Pracovník nikdy nenavazuje romantický či sexuální vztah se svým klientem, jeho příbuznými
- **zájem klienta** – zájmy klienta stojí vždy na prvním místě, nikdy nesmí být podřizovány např. zájmům organizace, zaměstnanců či zájmům dárců, ani zájmům rodičů či opatrovníků, pokud jsou tyto v rozporu se zájmy a preferencemi klienta
- **odbornost** – pracovník ručí za odbornou, odpovědnou a svědomitou péčí. Aktuálně vybírá ty metody podpory či služeb, které jsou z etického i odborného hlediska pro klienta nejvýhodnější.

## **Příloha č. 3 – Dotazník**

*Vážení respondenti,*

*jmenuji se Jana Musálková a jsem studentkou II. ročníku magisterského oboru Řízení volnočasových aktivit. Chtěla bych Vás touto cestou požádat, zda byste mi byli ochotni poskytnout pár odpovědí na otázky, které jsou součástí krátkého dotazníku. Dotazník je součástí mé diplomové práce na téma „Osobní asistent a jeho vztah k uživateli služby osobní asistence.“ Chtěla bych Vás ujistit, že dotazník je zcela anonymní. Pokud byste měli nějaké dotazy, můžete mě kontaktovat na emailové adrese [J.musalkova@seznam.cz](mailto:J.musalkova@seznam.cz).*

### ***Pokyny pro vyplnění dotazníku:***

Dotazník se skládá se tří základních částí, prosím vás o vyplnění všech částí!

V dotazníku jsou použité uzavřené otázky, na které odpovíte pouze vybráním jedné možné odpovědi (pokud není v závorce uvedeno jinak).

#### **1. Jaké je vaše pohlaví?**

- a. muž
- b. žena

#### **2. Jak dlouho využíváte službu osobní asistence?**

- a. méně jak 1 rok
- b. 1 rok – 3 roky
- c. 3 roky – 5 let
- d. 5 let – 8 let
- e. 8 a více let

#### **3. Jste spokojeni se službou osobní asistence?**

- a. určitě ano
- b. spíše ano
- c. spíše ne
- d. určitě ne
- e. nevím

## **PREFERENCE**

*V téhle části dotazníku se zamyslete nad tím, jak by měl Váš osobní asistent vypadat, jak si ho představujete.*

#### **4. Chtěl/a byste mít možnost vybrat si svého osobního asistenta?**

- a. určitě ano
- b. spíše ano
- c. spíše ne
- d. určitě ne
- e. nevím

5. Dle čeho byste si vybral/a vašeho osobního asistenta?
- pohlaví
  - věk
  - dle jeho osobnostních vlastností („Jak na mě působí“)
  - jiné (vypište): \_\_\_\_\_
6. Byl/a byste rád/a, kdybyste měl/a možnost přiděleného osobního asistenta odmítnout?
- ano
  - ne
  - nevím
7. Z jakého důvodu byste přiděleného osobního asistenta odmítl/a?
- nezkušenost osobního asistenta (např. při manuální zručnosti s imobilním klientem)
  - nevytvoření si pozitivního vztahu s osobním asistentem
  - neodmítl/a bych osobního asistenta
  - jiný důvod (vypište): \_\_\_\_\_
- 
8. Jaké vlastnosti by měl mít váš osobní asistent? (Z nabídky si vyberte 3 nejdůležitější vlastnosti. V případě, že si nevyberete, dopište je.)
- schopnost empatie
  - trpělivost
  - obětavost
  - vstřícnost
  - laskavost
  - tolerance
  - důslednost
  - spolehlivost
  - odpovědnost
  - dobrá komunikační schopnost
  - flexibilita
  - kreativita
  - jiná vlastnost (vypište): \_\_\_\_\_
9. Jaké vlastnosti by neměl mít váš osobní asistent? (Z nabídky si vyberte 3 možnosti, které jsou pro vás maximálně nepřijatelné. V případě, že si nevyberete, dopište je.)
- nespolehlivost
  - nedochvilnost
  - lež
  - tendence poučovat a „vychovávat“
  - nepřizpůsobivost
  - nekomunikativnost
  - netrpělivost
  - netolerance
  - neodpovědnost
  - neflexibilita
  - nekreativnost

l. Jiná vlastnost (vypište): \_\_\_\_\_

**10. Jaký by měl být váš vztah s osobním asistentem?**

- a. partnerský vztah
- b. pracovní vztah (vztah nadřízený- uživatel X podřízený - osobní asistent)
- c. kamarádský vztah
- d. jiný vztah (vypište): \_\_\_\_\_

**11. Jakou vystudovanou školu by měl mít váš osobní asistent.**

- a. odborné učiliště
- b. střední odborné učiliště
- c. střední odborná škola
- d. vyšší odborná škola
- e. vysoká škola
- f. nejsem schopen/a odpovědět
- g. na vzdělání mi nezáleží

**12. V jakých oblastech by měl být váš osobní asistent nadále školen?**

- a. oblast komunikace s lidmi
- b. oblast jednání s lidmi
- c. oblast péče o lidi
- d. nemůžu posoudit
- e. jiná oblast (vypište): \_\_\_\_\_

## SKUTEČNOST

*V této části Vás prosím o to, abyste odpovídali dle pravdy. Zjištěné informace jsou pro mé vypracování diplomové práce velmi důležité.*

**13. Máte možnost si vybrat osobního asistenta?**

- a. určitě ano
- b. spíše ano
- c. spíše ne
- d. určitě ne
- e. nevím

**14. Dle čeho si vybíráte svého osobního asistenta?**

- a. pohlaví
- b. věk
- c. dle osobnostních vlastností („Jak na mě působí“)
- d. jiné (vypište): \_\_\_\_\_

**15. Máte možnost přiděleného osobního asistenta odmítnout?**

- a. ano
- b. ne
- c. nevím

**16. Z jakého důvodu jste osobního asistenta odmítl/a?**

- a. nezkušenost osobního asistenta (např. při manuální zručnosti s imobilním klientem)
  - b. nevytvoření si pozitivního vztahu s osobním asistentem
  - c. neodmítl/a jsem osobního asistenta
  - d. jiný důvod (vypište): \_\_\_\_\_
- 

**17. Jakých vlastností si ceníte na svém osobním asistentovi/svých osobních asistentech? (Z nabídky si vyberte 3 nejdůležitější vlastnosti. V případě, že si nevyberete, dopište je.)**

- a. schopnost empatie
- b. trpělivost
- c. obětavost
- d. vstřícnost
- e. laskavost
- f. tolerance
- g. důslednost
- h. spolehlivost
- i. odpovědnost
- j. dobrá komunikační schopnost
- k. flexibilita
- l. kreativita
- m. jiná vlastnost (vypište): \_\_\_\_\_

**18. Jakých vlastností si na svém osobním asistentovi/svých osobních asistentech neceníte? (Z nabídky si vyberte 3 možnosti, které jsou pro vás maximálně nepřijatelné. V případě, že si nevyberete, dopište je.)**

- a. nespolehlivost
- b. nedochvilnost
- c. lež
- d. tendence poučovat a „vychovávat“
- e. nepřizpůsobivost
- f. nekomunikativnost
- g. netrpělivost
- h. netolerance
- i. neodpovědnost
- j. neflexibilita
- k. nekreativnost
- l. jiná vlastnost (vypište): \_\_\_\_\_

**19. Jaký je váš vztah s osobním asistentem/osobními asistenty?**

- f. partnerský vztah
- g. pracovní vztah (vztah nadřízený- uživatel X podřízený- osobní asistent)
- h. kamarádský vztah
- i. jiný vztah (vypište): \_\_\_\_\_

**20. Jakou vystudovanou školu má váš osobní asistent.**

- a. odborné učiliště
- b. střední odborné učiliště

- c. střední odborná škola
- d. vyšší odborná škola
- e. vysoká škola
- f. nejsem schopen/na odpovědět
- g. na vzdělání mi nezáleží

**21. V jakých oblastech je váš osobní asistent dále školen?**

- a. oblast komunikace s lidmi
- b. oblast jednání s lidmi
- c. oblast péče o lidi
- d. nemůžu posoudit
- e. jiná oblast (vypište): \_\_\_\_\_

**DĚKUJI ZA VAŠI POZORNOST A OCHOTU VYPLNIT DOTAZNÍK**

#### **Příloha č. 4 – Výpočet chí-kvadrát pro kontingenční tabulku a stupňů volnosti**

##### **Kontingenční tabulka č. 1**

$$\chi^2 = 24,54 + 24,54 + 27,36 + 27,36 = \underline{103,8}$$

$$f = (2 - 1) \times (2 - 1) = \underline{1}$$

$$\chi^2_{0,05} (1) = \underline{3,841}$$

##### **Kontingenční tabulka č. 2**

$$\chi^2 = 0,543 + 0,543 + 2,326 + 2,326 + 1,5 + 1,5 = \underline{8,738}$$

$$f = (3 - 1) \times (2 - 1) = 2$$

$$\chi^2_{0,05} (2) = \underline{5,991}$$

##### **Kontingenční tabulka č. 3**

$$\chi^2 = 0,003 + 0,003 + 0,1 + 0,1 = \underline{0,206}$$

$$f = (2 - 1) \times (2 - 1) = 1$$

$$\chi^2_{0,05} (1) = \underline{3,841}$$

##### **Kontingenční tabulka č. 4**

$$\chi^2 = 3,539 + 3,539 + 5,921 + 5,921 + 21,061 + 21,061 = \underline{58,042}$$

$$f = (3 - 1) \times (2 - 1) = 2$$

$$\chi^2_{0,05} (2) = \underline{5,991}$$

##### **Kontingenční tabulka č. 5**

$$\chi^2 = 0,643 + 0,643 + 0,445 + 0,445 + 0,742 + 0,742 + 1,289 + 1,289 + 0,962 + 0,962 + 0,071 + 0,071 + 0,017 + 0,017 + 0,667 + 0,667 + 0,2 + 0,2 + 0,024 + 0,024 + 1,059 + 1,059 + 1,136 + 0,409 + 1,563 + 1,563 = \underline{18,909}$$

$$f = (13 - 1) \times (2 - 1) = 12$$

$$\chi^2_{0,05} (12) = \underline{21,026}$$

##### **Kontingenční tabulka č. 6**

$$\chi^2 = 2,554 + 3,029 + 2,985 + 4,802 + 0,692 + 1,125 + 0,123 + 0,199 + 0,461 + 0,742 + 0,165 + 0,333 + 0,791 + 1,279 + 0,452 + 0,725 + 1,941 + 3,151 + 0,310 + 0,5 + 2,533 + 4,033 + 21,552 + 34,722 = \underline{89,199}$$

$$f = (12 - 1) \times (2 - 1) = 11$$

$$\chi^2_{0,05} (11) = \underline{19,675}$$

##### **Kontingenční tabulka č. 7**

$$\chi^2 = 0,625 + 0,625 + 1,161 + 1,161 + 0,017 + 0,017 + 0,039 + 0,039 = \underline{3,684}$$

$$f = (4 - 1) \times (2 - 1) = 3$$

$$\chi^2_{0,05} (3) = \underline{7,815}$$

##### **Kontingenční tabulka č. 8**

$$\chi^2 = 3,879 + 3,879 + 0,563 + 0,563 + 0,735 + 0,735 + 9,470 + 9,470 + 8,167 + 8,167 + 10,58 + 10,58 = \underline{66,788}$$

$$f = (6 - 1) \times (2 - 1) = 5$$

$$\chi^2_{0,05} (5) = \underline{11,070}$$

##### **Kontingenční tabulka č. 9**

$$\chi^2 = 0,088 + 0,088 + 1,195 + 1,195 + 7,563 + 7,563 + 3,184 + 3,184 = \underline{24,06}$$

$$f = (4 - 1) \times (2 - 1) = 3$$

$$\chi^2_{0,05} (3) = \underline{7,815}$$



**Příloha č.5 – Význam znamének ve znaménkovém schématu (Chráška, 2007, s.81)**

+++	Pozorovaná četnost je významově větší než četnost očekávaná na hladině významnosti 0,001 (tzn. pozorovaná četnost je značně vyšší než četnost očekávaná)
---	Pozorovaná četnost je významově menší než četnost očekávaná na hladině významnosti 0,001 (tzn. pozorovaná četnost je značně menší než četnost očekávaná)
++	Pozorovaná četnost je významně větší než četnost očekávaná na hladině významnosti 0,01
--	Pozorovaná četnost je významně menší než četnost očekávaná na hladině významnosti 0,01
+	Pozorovaná četnost je významně větší než četnost očekávaná na hladině významnosti 0,05
-	Pozorovaná četnost je významně menší než četnost očekávaná na hladině významnosti 0,05
0	Mezi pozorovanou četností a četností očekávanou není statisticky významný rozdíl

## **Příloha č. 6 – Souhrn významných rozdílů v preferencích a skutečnosti**

### **Oblasti rozdílností ve výběru/nemožnosti výběru osobního asistenta**

1. Pozorovaná četnost v oblasti preference výběru osobního asistenta je výrazně větší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.
2. Pozorovaná četnost v oblasti osobní zkušenosti uživatele ve výběru osobního asistenta je výrazně menší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.
3. Pozorovaná četnost v oblasti preference nemožnosti si vybrat svého osobního asistenta je ve skutečnosti výrazně menší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.
4. Pozorovaná četnost v oblasti osobní zkušenosti uživatele v nemožnosti si vybrat svého osobního asistenta je výrazně větší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.

### **Oblasti rozdílností možných důvodů k odmítnutí osobního asistenta**

5. Pozorovaná četnost u možnosti preference v oblasti nezkušeností osobního asistenta je významově větší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,05.
6. Pozorovaná četnost u možnosti osobní zkušenost uživatele, je v oblasti nezkušeností osobního asistenta je významově nižší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,05.
7. Pozorovaná četnost u možnosti preference v oblasti nevytvoření si pozitivního vztahu je významově větší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,01.
8. Pozorovaná četnost u možnosti osobní zkušenost v oblasti nevytvoření si pozitivního vztahu je významově nižší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,01.
9. Pozorovaná četnost u možnosti preference uživatele v oblasti neodmítnutí osobního asistenta je značně nižší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.
10. Pozorovaná četnost u možnosti osobní zkušenost uživatele v oblasti neodmítnutí osobního asistenta je značně vyšší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.

### **Oblasti rozdílností v záporných vlastnostech osobního asistenta**

11. Pozorovaná četnost v oblasti osobní zkušeností uživatele ve výběru možnosti nedochvilnost je významově menší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,05.
12. Pozorovaná četnost v oblasti preference uživatele ve výběru možnosti neodpovědnost je významově větší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,05.
13. Pozorovaná četnost v oblasti osobní zkušeností uživatele ve výběru možnosti neodpovědnost je významově menší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,05.
14. Pozorovaná četnost v oblasti preference uživatele ve výběru možnosti jiné je značně nižší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.
15. Pozorovaná četnost v oblasti osobní zkušeností uživatele ve výběru možnost nepolehlivost je značně vyšší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.

### **Oblasti rozdílností v nárocích na vzdělanost osobního asistenta**

16. Pozorovaná četnost v rámci preference uživatele ve výběru možnosti odborné učiliště, střední odborné učiliště je významově menší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,05.

17. Pozorovaná četnost v rámci osobní zkušenosti uživatele ve výběru možnosti odborné učiliště, střední odborné učiliště je významově větší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,05.
18. Pozorovaná četnost v rámci preference uživatele ve výběru možnosti vysoká škola je značně menší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.
19. Pozorovaná četnost v rámci osobní zkušenosti uživatele ve výběru možnosti vysoká škola je značně vyšší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,001.
20. Pozorovaná četnost v rámci preference uživatele ve výběru možnosti nejsem schopen/a odpovědět je významově větší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,01.
21. Pozorovaná četnost v rámci osobní zkušenosti uživatele ve výběru možnosti nejsem schopen/a odpovědět je významově nižší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,01.
22. Pozorovaná četnost v rámci preference uživatele ve výběru možnosti na vzdělání mi nezáleží, je významově větší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,01.
23. Pozorovaná četnost v rámci osobní zkušenosti uživatele ve výběru možnosti na vzdělání mi nezáleží, je významově nižší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,01.

**Oblasti rozdílností v nárocích na další vzdělávání osobních asistentů**

24. Pozorovaná četnost v rámci preference uživatele ve výběru možnosti nemůžu posoudit je významově nižší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,01.
25. Pozorovaná četnost v rámci osobních zkušenosti uživatele ve výběru možnosti nemůžu posoudit je významově vyšší než četnost očekávaná a to na hladině významnosti 0,01.

## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	Bc. Jana Musálková
<b>Katedra:</b>	Ústav pedagogiky a sociálních studií
<b>Vedoucí práce:</b>	PhDr. Vladimíra Kocourková, Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2012

<b>Název práce:</b>	Osobní asistent a jeho vztah k uživateli služby osobní asistence
<b>Název v angličtině:</b>	Personal assistant and his relationship to the users of personal assistance service(s)
<b>Anotace práce:</b>	Diplomová práce má za cíl popsat osobu osobního asistenta a faktory, které mohou ovlivnit jeho vztah k uživateli služby osobní asistence. Praktická část se zabývá porovnáním preferencí uživatele osobní asistence, které klade na svého osobního asistenta, s reálnou skutečností.
<b>Klíčová slova:</b>	Osobní asistent, osobní asistence, vztah, kontakt
<b>Anotace v angličtině:</b>	This thesis aims to describe a personal assistant and factors that may affect his/her relationship with the user of a personal assistance services. The practical part of thesis, deals with comparing between preferences of the personal assistance user, that he places to his/her personal assistant and with the real facts.
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	Personal assistant, personal assistance service(s), relationship, contact
<b>Přílohy vázané v práci:</b>	Příloha č. 1 – Individuální plán osobní asistence Příloha č. 2 – Výňatek etického kodexu Příloha č. 3 - Dotazník Příloha č. 4 – Výpočet chí-kvadrátu pro kontingenční tabulku a stupňů volnosti Příloha č. 5 – Význam znamének ve znaménkovém schématu Příloha č. 6 – Souhrn významných rozdílů v preferencích a skutečnosti
<b>Rozsah práce:</b>	80
<b>Jazyk práce:</b>	Český