

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometod jská teologická fakulta**

**Katedra k es anské sociální práce
Charitativní a sociální práce**

Bc. Veronika TMKopová

**Využití facilitace p i individuálním plánování
v pobytové sociální službě**

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Leo–Zatloukal, Ph.D.,

2016

Prohlá-uji, že jsem tuto práci zpracovala samostatn ě a v-echny poufíté prameny a literaturu jsem uvedla v záv ě re n ě m seznamu.

V Olomouci dne 11. dubna 2016

í í .í ..í í í í í í í í í í

Bc. Veronika TMKopová

Děkuji vedení Chráněného bydlení Naplno, které mi umožnilo realizaci výzkumného –et ení v jejich zařízení. Děkuji v–em ú astník m výzkumného –et ení, s nimiž jsem vedla interview a děkuji také za neskonalou ochotu Martinovi Holubovi, který koordinoval naši spolupráci. Děkuji členům z Chráněného bydlení Naplno, za poskytnutí grafických výstupů a fotek z jejich plánovacích setkání a za udělení souhlasu s jejich zveřejněním.

Za cenné podněty děkuji Bohumile Bažtecké, Jaromíru Matálovi a Xenii Doškalkové. Děkuji za připomínky vedoucímu práce Leošovi Zatloukalovi. Za pomoc při překladech z angličtiny děkuji Haně Svobodové.

Za trpělivost a podporu během psaní této práce děkuji svým dětem.

Obsah

Úvod.....	7
I TEORETICKÁ ÁST	9
1 Facilitace	9
1.1 Definice facilitace.....	9
1.2 Použití facilitace	10
1.2.1 Kdy facilitaci používat	10
1.2.2 Kdy facilitaci nepoužívat.....	11
1.3 Role facilitátora	11
1.4 Struktura facilitace.....	14
1.5 Používané nástroje a techniky facilitace	17
1.6 Postupy pro usnadnění facilitace	21
1.7 Facilitace plánovacích schůzek pro lidi s postižením.....	23
1.7.1 Essential Lifestyle Planning	24
1.7.2 Making Action Plans.....	26
1.7.3 Planning Alternative Tomorrows with Hope	27
1.8 Grafická facilitace.....	28
1.9 Facilitace vs. mediace	30
2 Pobytová sociální služba.....	33
2.1 Charakteristika pobytových sociálních služeb	33
2.2 Uložení pobytových sociálních služeb.....	33
2.3 Popis sociální služby Chráněné bydlení	34
2.4 Chráněné bydlení Naplno	35
3 Osoby s mentálním postižením	39
3.1 Mentální postižení a související terminologie.....	39
3.2 Osobnostní struktura osob s mentálním postižením	40
4 Individuální plánování	45
4.1 Individuální plánování v zákoně o sociálních službách.....	45
4.2 Proces individuálního plánování	45
4.3 Plánování zaměřené na volbu	46

II	EMPIRICKÁ ČÁST.....	51
5	Výzkumný design, cíl práce a výzkumná otázka	51
6	Metodický rámec výzkumného –et ení.....	52
6.1	Etické aspekty výzkumného –et ení	52
6.2	Zkoumaný soubor.....	53
6.3	Triangulace.....	55
6.4	Sbír dat	55
6.5	Analýza dat.....	58
6.5.1	Použitá metoda analýzy.....	58
6.5.2	Průběh analýzy.....	59
6.5.3	Popis kategorií	60
7	Výsledky analýzy interview	62
7.1	Kategorie: Role facilitátora.....	62
7.1.1	Vznik role facilitátora	62
7.1.2	Spolupracující role	62
7.1.3	Sebereflexe role facilitátora.....	64
7.1.4	Práce se zpětnou vazbou	65
7.1.5	Problematika dvojrole	65
7.2	Kategorie: Moc ve skupině	66
7.2.1	Rozhodování o obsahu schůzky.....	66
7.2.2	Rozhodování o použitých metodách.....	67
7.2.3	Zapojení člověka, pro kterého se plánuje.....	68
7.2.4	Rozhodování o podobě schůzky	70
7.2.5	Výstupy z plánovací schůzky	71
7.3	Kategorie: Význam facilitace v individuálním plánování	73
7.3.1	Význam facilitátora na plánovacích schůzkách.....	73
7.3.2	Témata plánovacích schůzek.....	73
7.3.3	Přínosy a negativa facilitace pro člověka, se kterým se plánuje	74
7.3.4	Přínosy a negativa facilitace pro pracovníky a organizaci	76
7.3.5	Pohled lidí, pro které se plánuje	77

8	Interpretace výsledků analýzy a doporučení pro praxi	79
8.1	Kategorie: Role facilitátora	79
8.1.1	Vznik role facilitátora	79
8.1.2	Spolupracující role	79
8.1.3	Sebereflexe role facilitátora.....	80
8.1.4	Práce se zpevněnou vazbou	81
8.1.5	Problematika dvojrole	81
8.2	Kategorie: Moc ve skupině	82
8.2.1	Rozhodování o obsahu schůzky.....	82
8.2.2	Rozhodování o použitých metodách.....	82
8.2.3	Zapojení člověka, pro kterého se plánuje	83
8.2.4	Rozhodování o podobě schůzky	84
8.2.5	Výstupy z plánovací schůzky	85
8.3	Kategorie: Význam facilitace v individuálním plánování	85
8.3.1	Význam facilitátora na plánovacích schůzkách.....	85
8.3.2	Témata plánovacích schůzek	86
8.3.3	Přínosy a negativa facilitace pro člověka, se kterým se plánuje	87
8.3.4	Přínosy a negativa facilitace pro pracovníky a organizaci	89
8.3.5	Pohled lidí, pro které se plánuje	90
8.4	Doporučení pro praxi.....	91
9	Diskuze	94
	Závěr	96
	Seznam zkratk.....	97
	Seznam použitých zdrojů	98
	Seznam příloh.....	103

Úvod

Facilitace je způsob řešení problémů. Jedná se o metodu usnadnění komunikace, při které pomáhá facilitovat obvykle znamená usnadnit druhým lidem plnění jejich cílů. Nejčastěji se s facilitací můžeme setkat v podobě facilitovaného setkání, kdy cílem je dovést účastníky setkání ke společně formulovanému a sdílenému cíli, a to i přes různé bariéry ve formě neefektivní komunikace či nedorozumění mezi účastníky tohoto setkání. Facilitace je v oblasti sociální práce relativně novým pojmem. Oproti tomu individuální plánování je v dnešní sociální práci pojem dosti široce známý a můžeme se setkat s jeho poměrně pestrými konotacemi. Už téměř deset let je zákonem daná povinnost sociálních služeb individuálně plánovat práci a poskytování sociálních služeb s cílem začlenit člověka do společnosti a napomoci mu proflit kvalitní flivot. Vyšla k tomuto tématu spousta metodik a článků, je množství vzdělávacích kurzů, jak individuální plánování dlat dobře. Je také k dispozici mnoho nástrojů metod a technik, které přispívají k efektivnímu individuálnímu plánování. Přesto mnohé sociální služby se s individuálním plánováním stále potýkají a považují to za zbytečnou byrokracii a ztrátu času. A přitom lze v sociálních službách vidět individuální plánování bez zapojení člověka, o kterého se jedná.

Autorka této práce si jako téma vybrala používání metody facilitace v procesu individuálního plánování, nebo metoda facilitace podle jejich zkušeností může napomoci udlat zformálně pojatého individuálního plánování flivý nástroj, který pomáhá. A to jak pracovníkům sociálních služeb, tak lidem, kterým jsou sociální služby určeny. Autorka tuto práci začlila na konkrétní pobytovou sociální službu, kde jífl dva roky facilitují plánovací schůzky pro lidi, kteří jejich sociální službu využívají.

Cílem práce je analyzovat používání metody facilitace v procesu individuálního plánování v pobytové sociální službě Chráněné bydlení Naplno, zjistit data sumarizovat a navrhnout doporučení ke zlepšení směrem k dané pobytové službě. Záměrem autorky bylo zjistit, jak a pro facilitaci při individuálním plánování používají, s čím se potýkají, jaké přínosy a jaká negativa s používáním facilitace za tu dobu zaznamenali.

Práce je rozdělena na část teoretickou a empirickou.

V teoretické části se autorka nejprve věnuje popisu facilitace, jejímu využití, roli facilitátora a specifickým facilitace plánovacích schůzek pro lidi s postižením. Vzhledem

k tomu, že v závěrečných pracích dosud není téma facilitace ve větší míře zohledněno, je tato kapitola nejobsáhlejší. Dále autorka charakterizuje pobytovou sociální službu a osoby s mentálním postižením. Závěr teoretické části popisuje proces individuálního plánování v sociálních službách a vnuje se také konceptu plánování zaměřenému na lovka, používaným metodám a nástroji.

V empirické části je popsán způsob, jakým probíhalo kvalitativní výzkumné –etění v Chráněném bydlení Naplno Jindřich v Hradec. Autorka si polořila následující výzkumnou otázku: Jakých atributů nabývá popisovaná zkušenost pracovníků ústnicích se facilitovaných plánovacích schůzek v Chráněném bydlení Naplno? Ke zjištění zkoumaného bylo použito kvalitativní evaluace s formativním přístupem a metodou polostrukturovaného rozhovoru provedena interview s deseti pracovníky, kteří jsou v roli facilitátorů plánovacích schůzek nebo v roli lidí ústnicích se facilitovaných plánovacích schůzek. Tato interview byla následně analyzována metodou obsahové analýzy. Výsledky analýzy jsou uvedeny v kapitole 7 a vztahují se k cíli výzkumného –etění . 1.: Analyzovat používání metody facilitace při individuálním plánování v pobytové sociální službě Chráněné bydlení Naplno. Data jsou seřazena dle tří předem navržených kategorií: Role facilitátora, Moc ve skupině a Význam facilitace v individuálním plánování. Analyzovaná data doplněná o analýzu textových dokumentů a analýzu výstupů z plánovacích setkání poté autorka interpretovala rovněž v rámci tří kategorií v kapitole 8. V části doporučení popsala silné stránky používání facilitace v procesu individuálního plánování u dané sociální služby a posléze podala náměty na zlepšení směrem k této organizaci. Interpretace výsledků a doporučení se vztahují k cíli výzkumného –etění . 2: Sumarizovat získaná zjištění a navrhnout možná doporučení pro zlepšení směrem k dané pobytové službě. Součástí diplomové práce je diskuze a závěr, kde jsou shrnuty výsledky výzkumného –etění.

Ucelená publikace o používání facilitace v sociálních službách u nás dosud neexistuje, toto téma není diskutováno ani v odborných časopisech. Touto prací chce autorka přispět ke zvýšení povědomí o facilitaci coby nástroji, který může být pro sociální práci velmi užitečný. Prospěšná může být tato práce také pro další sociální služby jako inspirace k zefektivnění jejich stávajícího individuálního plánování.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 Facilitace

V této kapitole se autorka vnuje střejněmu tématu celé práce, kterým je facilitace. Čtenář se zde dozví definici facilitace, základní informace o metodě, její principy a možnosti použití. Podrobně zde také popíše roli facilitátora a techniky, které používá v své práci. Vzhledem k tématu práce je část kapitoly věnována specifikům facilitace setkání pro lidi s postižením, kde je popsáno, jak lze facilitaci použít v různých situacích, kdy se plánuje setkání s postižením. Cílem této podkapitoly je upřesnit představu, jaká specifika má facilitace plánovacích schůzek pro lidi s postižením, kteří žijí v běžné komunitě nebo využívají sociální službu, jaké metody může facilitátor využít a čím se dané metody liší. Další část kapitoly se věnuje grafické facilitaci, kterou je možné chápat jako doplňkovou a kompatibilní část samotné facilitace. V závěru kapitoly se čtenář dozví základní informace o mediaci, která je facilitaci v mnohém podobná.

1.1 Definice facilitace

Slovník cizích slov vysvětluje facilitaci jako psychickou podporu určitých psychických procesů a činností ke zlepšení výkonu (PETRÁKOVÁ, 2000, s. 217). Toto vymezení je pro nás užitečné, protože nám umožňuje podívat se na facilitaci z pohledu těch, kteří se jí v praxi zabývají. Bažantová (2013) zmiňuje obecně používanou definici: Facilitace = usnadnění, přičemž facilitovat obvykle znamená usnadnit druhým (skupině) plnění jejich cílů, nejčastěji v podobě facilitovaného setkání týmu i facilitované porady. Facilitace je způsob řešení problémů. Problém může vnímat jako určitou nestabilitu systému. Plamínek (2016) uvádí, že na rozdíl od sporu, kde jsou jednotlivé strany více angažovány osobně a snaží se prosadit svoje zájmy a řešení, je problém charakteristický tím, že účastníci se snaží najít dobré řešení. Předsedkyně a zakladatelka Asociace mediátorů České republiky PhDr. Tereza Týlková popisuje facilitaci jako techniku, která umožňuje dovést skupinu k cíli porady i složitého jednání, a to i přes existující bariéry ve formě neefektivní komunikace, nedorozumění a nejasností mezi účastníky (TÝLKOVÁ, 2005, s. 25). Wilkinson (2011) pojímá facilitaci ve smyslu facilitovaného setkání jako pevně strukturovanou schůzku, kterou

vede facilitátor a provádí ústníky adou p edem daných krok s cílem dosáhnout společného výsledku. Plamínek dále facilitaci definuje jako jednání na úrovni tzv. triangu, což je zapojení třetího, neutrálního prvku do diskuze. Tento neutrální prvek, v našem případě facilitátor, má docela odlišnou pozici než ostatní účastníci diskuze (PLAMÍNEK, 1994, s. 21).

1.2 Použití facilitace

Uhlíková popisuje, jak obvykle vypadá jednání bez facilitátora. Jde o boj několika účastníků, kteří se snaží prosadit svoje názory a nepřibírají členové skupiny nemají žádný svůj názor. *ŠA proto lidé neumožní vstoupovat druhým do řeči a sledovat ubíhající čas, stává se, že se jednání protáhne, aniž by se v tématech i v řešení problému pokročilo. Pak je nutné naplánovat další schůzku a lidé přecházejí o drahocenný čas* (UHLÍKOVÁ, 2013, s. 7). Dodává, že do mnohých diskuzí také zasahují emoce účastníků, které často znemožňují objektivní vnímání situace a sdílení názorů. Neustranný prvek v podobě facilitátora může pomoci, aby jednání nekončilo ve slepých uličkách. Facilitace je tedy metoda vhodná pro specifické situace, kdy je žádoucí, aby skupina účastníků dosáhla stanoveného cíle. Cíle, který účastníci skupiny sami vytvoří a jej odsouhlasí, budou mu rozumět a přijímat ho.

1.2.1 Kdy facilitaci používat

Facilitace je vhodná v situacích, kdy se objevují tyto klíčové prvky:

- **Byl rozpoznán problém:** Jsou zde potíže, které je třeba společně vyřešit.
- **Řešení problému není na první pohled jasné:** Nejprve je třeba porozumět do hloubky situaci a postupně nalézt řešení problému.

Úspěšnost je podmíněna společnou podporou: Abychom dosáhli společného cíle, je třeba získat podporu všech účastlých lidí. Někdy je pro společný cíl nutná změna postojů i chování mnoha lidí. Pokud lidé nepřijmou řešení za své, pravděpodobně se nepodaří k cíli dojít (WILKINSON, 2011, s. 35).

1.2.2 Kdy facilitaci nepoužívat

Aby bylo jednoznačné, kdy facilitaci použít, považuje autorka za užitečné vymezit také situace, kdy není vhodné facilitaci použít. Wilkinson (2011) tyto situace definuje následovně :

- **Účast není jasná a cíle nejsou jasné dány:** Bylo by ztrátou času v případě zúčastněných v novat energii němu, co jim dávno vyřešené je. Účastníci to mohou považovat za klamné a zavádějící.
- **Situace nebo téma které z informací nemohou účastníci setkání pochopit:** Jde například o velmi složitou problematiku, do které vidí jen úzká skupina expertů. Nelze v takové situaci čekat, aby účastníci na setkání porozuměli situaci a pracovali s informacemi dále, když na to nemají kapacitu.
- **Účastníci skupiny nemusejí participovat:** Jedná se například o náhodnou skupinu, která nezávazně diskutuje a každý si pak volí svoje řešení. Nejedná se o společně vytváření řešení. I zde by se jednalo o plýtvání energií na facilitaci.
- **Není čas na vyústění facilitace:** Může to být například situace, kdy se rychle svolávají členové týmu a nečlenové skupiny mohou. Nelze jít dále, když není podpora celé skupiny.

1.3 Role facilitátora

Jak uvádí Třávková (2005), facilitátor je odborník, který vede proces dorozumívání se ve skupině. Pracuje s energií účastníků skupiny tak, aby se drželi daného tématu, a aktivně zapojuje účastníky setkání. Vytváří takovou atmosféru, aby členové měli možnost bezpekle vyslovit svůj názor. Důležitě je, že facilitátor zodpovídá za proces samotný, nikoliv za výsledky jednání. Úkolem facilitátora je provést účastníky facilitovaného setkání jednotlivými kroky. Facilitátor nevytváří ani nediktuje řešení, ale svými dovednostmi a znalostmi podporuje danou skupinu tak, aby výsledky vytvořila sama. Wilkinson (2011) za úspěšné považuje takové setkání, kdy výsledek je tvořen, chápán a přijímán všemi členy skupiny. Mohlo by se zdát, že být facilitátorem je zcela jednoduché, nicméně jedná se o poměrně složitou roli, neboť se v ní kloubí hned několik rolí najednou.

V následující tabulce lze přehledně vidět, jaké různé role Wilkinson (2011) facilitátorovi vymezuje.

Dílí role	Obsah dílí role facilitátora
Motivátor	Motivuje účastníky skupiny během celého průběhu, vykřiče a nastolí energii, drhí tempo
Průvodce	Zná všechny kroky procesu facilitovaného setkání a účastníky jimi provede
Tazatel	Umí naslouchat diskutujícím, umí rychle vyhodnotit a porovnat návrhy, dokáže klást takové otázky, které lidem pomáhají tvořit a pracovat v zájmu skupiny
Mediátor	Tvoří bezpečné a otevřené prostředí, nalézá i přespanující rozdílné pohledy shodné plochy
Jasnovidce	Registruje během celého procesu nepatrné znaky, které mohou signalizovat potenciální napětí, podrážděnost a včas na tyto skutečnosti reaguje
Mírotvorce	Pokud dojde k přímé konfrontaci mezi účastníky setkání nebo se k ní schyluje, rychle zasáhne a nastolí pořádek
Vedoucí	Je zodpovědný za udržení daného tématu, umí takticky ukončit irelevantní diskuze i dlouhé monology
Chválící	Chválí účastníky skupiny i celou skupinu za užité pokroky i za snahu nalézat řešení, a to vhodným způsobem a dostatečně často

Tabulka 1.0 Dílí role facilitátora

Jak je vidět, facilitátor má mít celou řadu nezbytných dovedností a měl by umět použít v různých situacích potřebné techniky. Wilkinson (2011) však zdrazuje, že facilitátoři do své práce přidávají také určitý osobní, pečující prvek a označují jej

jako šlu-í÷ facilitátora. Tyto nezbytné charakteristiky, kterými dobrý facilitátor disponuje, popisuje následovně :

- **Facilitátor m záleží na lidech:** váží si lidí a jejich názorů, záleží jim na tom, aby lidé ze setkání odcházeli s pocitem přínosnosti a přijetí.
- **Facilitátor i chtjí pomáhat:** využívalí své dovednosti k tomu, aby ostatní dosáhli úspěchu.
- **Facilitátor i nechávají své ego stranou:** dovedou upozadit vlastní názory a dát veškerý prostor názorům účastníků setkání. Vědí, že jejich vlastní přínos tkví v jejich schopnosti pomoci skupině dosáhnout stanoveného cíle. Umí jí nebrat osobní obavy a problémové chování a citlivě hrají tak velkou roli, jaká je právě potřeba.

Plamínek (1994) vidí facilitátora jako člověka, který má z hlediska procesního tu nejdelší roli a přibližně ho k dirigentovi. Tak jak Wilkinson hovoří o dovednosti vzdát se svého ega a upozadit se ve prospěch skupiny, tak Plamínek (1994) doplňuje, že facilitátor se neúčastní diskuze proto, aby převaloval ostatní. Měl by se snažit co nejlépe zapadnout do skupiny a nenápadně vklouznout do děje. Měl by být vidět a slyšet co nejméně a jeho přítomnost by si účastníci měli uvědomovat zejména na začátku a na konci projednávání i v případě krizových momentů. Facilitátor je také tím, kdo skupině pomůže formulovat společná pravidla a zajistí, že budou během setkání všemi dodržována. V případě, že jsou pravidla někým porušována, neváhá přiměně zasáhnout. Kromě dojednání pravidel pomáhá členům skupiny sdělit svoje očekávání a na základě nich nastíní cíl setkání, který účastníci dále připomínají a doplňují. S ohledem na společně a jasně definovaný cíl setkání a možnosti účastníků, navrhne program a délku setkání. Po odsouhlasení skupinou opatření zajistí, že vše bude dodrženo. Autor facilitátora popisuje jako horského vůdce, *škterý se stará o orientaci skupiny v terénu, zná nebezpečná místa a cestu ke konečnému cíli.* (PLAMÍNEK, 1994, s. 166). Za použití metafory zcela přesně vystihuje to, co facilitátor dělá. Zajímá se, aby účastníci projednávání v každém okamžiku věděli, kde se scházka v rámci dojednaného programu nachází, o čem se diskutuje a jaká metoda se právě používá.

Problematika dvojrole

Úskalí, které říká na facilitátora, je případná dvojrole, ve které se může nacházet. Jedná se například o situaci, kdy vedoucí pracovního týmu zároveň facilituje setkání týmu. Tato dvojrole je obtížná v tom, že facilitátor má umět jasně oddělovat obě role. Pokud je v roli facilitátora, má se této role pevně držet a nevstupovat do obsahu projednávaného. Čoť je mnohdy náročné, zvlášt když má potřebu k tématu říct podstatnou informaci a se chce podílet na hledání řešení. A koliv facilitátor nevstupuje do obsahu, výjimečně je však toto možné. Vždy je však nutné skupinu popsat, co se právě děje, že nyní facilitátor vstupuje do jiné role (chce mluvit k obsahu) a opouští roli toho, kdo hlídá proces. Aby facilitátor zachoval moc na straně skupiny, je dobré toto vystoupení z role použít se souhlasem skupiny (BATECKÁ, 2013). Doporučení v situaci, kdy má být člověk v dvojroli facilitátora a klíčové osoby, dává Uhlířová (2013, s. 6): *„Jste-li klíčovou osobou v příběhu pomoci klientovi (jeho sociální pracovník, jeho psycholog, jeho klíčový pracovník v rámci sociální služby apod.), určete k facilitování n koho jiného. Díky tomu budete moci být platným členem diskuze, sledovat její obsah, naslouchat, zapojit se.“*

1.4 Struktura facilitace

Facilitace je pevně strukturované jednání, má tedy jasně dané části. Jsou to tyto části: příprava, zahájení, průběh projednávání, zakončení. Každá část facilitovaného setkání je pevně daná, tyto části nelze přeskočovat ani přehazovat. V každé části je třeba provést definované kroky k tomu, aby bylo setkání úspěšné. Následující výčet kroků uvedených v jednotlivých částech si neklade za cíl být kompletní ani neříká, že všechny kroky musejí být beze zbytku a vždy provedeny. Je třeba postupovat citlivě s ohledem na konkrétní situaci (PLAMÍNEK, 1994, s. 161).

Příprava

Organizátor setkání (obvykle je to jiný člověk nežli facilitátor) v této části plánuje, kteří lidé budou na setkání pozváni, kdy a kde se setkání uskuteční. Zajistí k tomu odpovídající prostředí a materiál. Také definuje potřebné role, mezi nimi například facilitátora, zapisovatele, časomíru atd. Dále organizátor zve účastníky na základě jejich časových možností (PLAMÍNEK, 1994, s. 161).

Příprava slouží facilitátorovi zejména k tomu, aby si udržel jasnou představu o plánovaném setkání. Je pro něj důležité v této fázi EHO, PRO, KÝM A JAK má být dosaženo (Wilkinson, 2011, s. 63). Úkolem facilitátora ve fázi přípravy je odhalit pravděpodobné problémy, které mohou mít vliv na úspěch setkání, a na tyto problémy adekvátně reagovat. K odhalení problémů může dobře posloužit setkání s účastníky ještě před samotným facilitovaným setkáním. Následně má facilitátor možnost naplánovat a doladit celý proces, který hodlá použít (Wilkinson, 2011, s. 67).

Zahájení

Způsob zahájení je podle Wilkinsona (2011) zásadní pro úspěch celého jednání. Nevypovídá se v této chvíli zaobírat se programem a organizačními záležitostmi, ale naplno se soustředí na potřeby účastníků setkání. Na začátku potebují důležité, pro setkání konání, jeho má být na konci dosaženo, jakou zde hrají roli a proč by měli své čas investovat právě zde, na tomto setkání. Proto ihned po uvítání facilitátor v prvních patnácti minutách dá lidem důležité informace, nadchne je tím, že jim sdělí výhody jejich účasti. Dále jim dodá na důležitosti tím, že jasně pojmenuje jejich role a důvody, proč právě oni byli vybráni, a také s nimi probere jejich očekávání, obavy a problémy, se kterými je nutno počítat. Každým krokem ve fázi zahájení patří představení programu, dojednání společných pravidel, představení účastníků a ukončení úvodu. K pravidlům Wilkinson dodává, že slouží ke stanovení odsouhlasené úrovně chování a určí, jak spolu mají účastníci jednat. Je důležité, aby pravidla tvořili účastníci skupiny, ne aby byla nadiktována facilitátorem. Úlohou facilitátora je, aby zajistil srozumitelnost pravidel pro všechny a následné dodržování pravidel. Plamínek (1994) k pravidlům podotýká, že je důležité také definovat role při jednání a vysvětlit, k čemu je která role prospěšná. Do zahájení dále zahrnuje také ověření časových možností účastníků setkání, tvorbu časového harmonogramu, určení celkové doby jednání a časových limitů pro jednotlivé bloky programu.

Pokud setkání navazuje na předchozí, je třeba v této chvíli připomenout výstupy z minulého jednání, případně zkontrolovat splnění zadaných úkolů. Bažtecká (2013) zdrazuje v této části význam definování cíle setkání. Cíl by měl obsahovat charakteristiky výsledku, nikoli jen procesu. Definujeme-li cíl setkání procesov (budeme se novat problematice XY), měli bychom se ještě dále ptát Proč? aby bylo všem naprosto jasné, jeho konkrétně chceme dosáhnout v rámci dnešního setkání.

Při formulaci cíle setkání vychází facilitátor z možností skupiny, jejich preferencí a očekávání a také z reality o délky setkání. Ovšem je si tedy, zda je stanoveného cíle možno dosáhnout, případně pomáhá skupině formulovat dosažitelný cíl setkání. V této části také na základě svých zkušeností navrhuje a vysvětluje metody práce a techniky, které chce použít, a získává mandát k použití navržených metod a technik.

Průběh projednávání

Podle Wilkinsona (2011) tato část začíná prvním bodem programu. Plamínek (1994) dodává, že úlohou facilitátora v této části je zajistit, aby se účastníci drželi dohodnutého programu, respektovali dohodnutá pravidla a časový harmonogram a v novosti se stejným problémem. Pomáhá jim orientovat se v procesu tím, že průběh popisuje, co už je hotového, co právě dělají a co ještě zbývá vyřešit. Wilkinson (2011) k tomu používá například každého nového bodu programu tzv. kontrolní body, které se skládají ze tří částí: souhrn, náhled a celkový obraz. V souhrnu zhodnotí, co bylo dosud provedeno, v náhledu stručně popíše, co bude skupina nyní dělat a v celkovém obrazu vysvětlí, jak následující bod programu zapadá do celkového cíle setkání.

Bažtecká (2013) upozorňuje na důležitost držet se programu a stanoveného cíle. Může se stát, a stává se, že v průběhu projednávání skupina dojde k tomu, že nelze pracovat na stanoveném cíli nebo se objevil nový cíl. V takové chvíli je třeba znovu projednat cíl a dohodnout se, jak bude skupina dále pokračovat. Zda se bude držet původního cíle, nebo jej společně redefinuje. Opět facilitátor není tím, kdo určuje cíl, ale pouze pomáhá skupině formulovat cíl a následně se jej držet.

Úlohou facilitátora je v této části také zajistit plynulou a srozumitelnou komunikaci mezi účastníky, usnadňovat diskuzi a směřovat ji k výslednému řešení. K tomu používá především shrnování delších a méně srozumitelných příspěvků a formuluje závěry tak, aby jim všichni stejně rozuměli. Je třeba, aby se všichni účastníci cítili rovnoprávní a měli možnost vyjádřit svůj názor a účastnit se stejnou měrou diskuzí (PLAMÍNEK, 1994, s. 164).

Závěření

Tato část začíná shrnutím všech dokončených aktivit, čímž připomene účastníkům všechno, o čem během jednání diskutovali a co vytvořili. Poté je třeba shrnout požadovanou osobní cíle účastníků a ověřit si jejich splnění. Dále facilitátor zhodnotí smysl jednání a celkové dosažené výsledky. Účastníci také potěbují v detail, jak bude setkání

zdokumentováno a kdo je zodpovědný za realizaci naplánovaných aktivit. Je také třeba ujasnit si, zda se skupina znovu sejde, a pokud ano, tak kdy to bude a co bude obsahem programu (Wilkinson, 2011, s. 160).

Ba-tecká (2013) v této části setkání doporukuje vrátit se k cíli setkání (Dosáhli jsme ho? Objevil se nový?) a o čekávání účastníků. Jedním ze způsobů, jak uznat práci skupiny a její plody, je projít všechny zápisy, které byly v průběhu setkání vyhotoveny, dbát na ujasnění toho, co se s kterým bodem či nápadem stalo. Facilitátor v této části používá strukturované otázky: *V novosti jsme se tomu? Máme to vyřešené? Pokud ne, co se s tím bude dít dále?* Tato revize je podle Ba-tecké důležitá mj. proto, abychom účastníkům jasně dali najevo, že všechny jejich nápady a myšlenky byly cenné a nezapadly v průběhu diskuzí. Posilujeme tím moudrost skupiny a chuť do společné práce.

Plamínek (1994) tuto závěrečnou fázi označuje jako nejoblíbenější místo v rámci jednání. Nárůst je v tom, že je třeba zajistit, aby skupina uskutečnila to, na čem se dohodla. Facilitátor nemůže v této chvíli skončit tím, že se dosáhne dohody, ale také udělat potřebné kroky k tomu, aby se naplánované stalo skutečností. Ufitelem je také zasadit celé jednání do širšího kontextu a zakončit je pozitivní laděnou poznámkou.

Věchní a další podobně popisují kroky, které nastávají po skončení celého jednání: rozebrat setkání se zadavatelem, tj. probrat průběh setkání a výsledky, sepsat záznam z jednání a rozeslat jej účastníkům a realizovat dohodnuté kroky. Pro rozvoj facilitátorových schopností a dovedností je ufitelem se v této části nově také evaluaci samotné facilitace, tj. klást si otázky: co se mi dnes dařilo, co nešlo dobře, co se nepovedlo, co se potěbuje naučit a co udělat jinak.

1.5 Používané nástroje a techniky facilitace

Ba-tecká (2013) říká, že facilitátor by měl umět používat nástroje na podporu dialogu a kriticky konstruktivního myšlení, umět aktivně naslouchat a vést skupinu se základní znalostí skupinové dynamiky. Pojme se podívat, jaké konkrétní nástroje facilitátor používá. V této části nástroj se používá i v zcela jiných situacích, nejde tedy primárně a výhradně o nástroje facilitace. Tento výčet si rovněž neklade nárok na úplnost.

Úvodní otázka

Hlavním nástrojem facilitátora jsou podle Wilkinsona (2011) otázky. Za nejzásadnější techniku považuje kladení úvodní otázky. Když ji facilitátor umí dobře používat, pomůže skupině shromáždit daleko více odpovědí, než když se prostě jenom zeptá. *Š Úvodní otázkou mám na mysli tu, kterou facilitátor položí pro rozpoutání diskuze. V praxi tuto otázku se obvykle používá na začátku každého bodu programu* (Wilkinson, 2011, s. 44). Facilitátor položí skupině otázku a očekává, že na ni začnou účastníci skupiny odpovídat. Ovšem schopnost reagovat je přímo úměrná kvalitě položené otázky. Wilkinson úvodní dotazování porovnává k zapalování ohně. Když facilitátor použije nesprávný materiál, je výsledkem jen *š pár mihotavých plamínek, do kterých budou muset neustále foukat a přikládat, aby nevyhasly*. Naopak pokud použije ten správný základ, *š rozhoří se jim táborák plný plápolajících odpovědí a lidé se nebudou moci dočkat, až přispějí do diskuze*. (Wilkinson, 2011, s. 45). V předchozích dvou větách byly popsány způsob dotazování se, a tomu odpovídají typy otázek: Otázky typu A (když oheň hoří) a otázky typu B (kdy plápolá táborák). Otázkou typu A se facilitátor prostě zeptá skupiny na to, co potěbuje v dané situaci. Například: *Š Jaké vstupní údaje jsou potřebné pro proces sestavení rozvrhu?* Výsledkem tohoto dotazování je, že většina lidí se v takové chvíli nic nevybaví. Naopak otázka typu B používá jazyk blízký účastníkům, přímo je oslovuje, je zaměřena na účast a jde o otevřenou otázku. A opět Wilkinson uvádí příklad: *Š Kdybyste mohli navrhnout kolní rozvrh, jaké informace byste potřebovali mít k dispozici?* (Wilkinson, 2011, s. 45). Výsledek je naprosto odlišný, neboť takto položená otázka evokuje u účastníků konkrétní představy a jsou schopni hned vymýšlet odpovědi. Kladení otázek typu B chce od facilitátora více přemýšlení, jak otázku formulovat. Odměnou je mu však množství nápadů a bohatá diskuze, nikoliv ticho v místnosti.

Brainstorming

Š Smyslem brainstormingu je shromáždit co nejvíce množství nových, neotřelých nápadů (PLAMÍNEK, 1994, s. 148). Autor dále popisuje konkrétní návod, jak provést brainstorming: facilitátor dá skupině jasné zadání, otázku a úkolem skupiny je shromáždit co nejvíce nápadů. Účastníci se nechávají volně inspirovat myšlenkami vlastními i ostatních a všechny nápady se zapisují tak, aby na ně všichni dobře viděli. Shromáždí se tak množství různých myšlenek a není podstatné, kdo kterou myšlenku či nápad vyslovil. Výsledkem brainstormingu není vybrat nejlepší řešení,

ale shromáždit co nejvíce množství nápadů. U brainstormingu je velmi podstatné, aby facilitátor ani ostatní účastníci nehodnotili jednotlivé nápady. V opačném případě dochází k utlumení proudu myšlenek a nápadů a brainstorming postrádá smysl. Facilitátor zapisuje všechny myšlenky, ať se tématu týkají či nikoliv. Dobré je také použít humor a odlehčení, aby se odbouraly případné obavy účastníků o svůj názor. Wilkinson (2011) uvádí, že pro brainstorming, jako pro každou jinou část procesu, je dobré předem vymezit čas. Před zakončením, ve kterém shrne všechny nápady, dá ještě naposledy možnost účastníkům předložit nápad, který nezaznamenal. Po brainstormingu zpravidla následuje aktivita zaměřená na seskupení informací a stanovení priorit.

Šablona v advokát

Tato technika probíhá velmi podobně jako brainstorming, avšak neplatí zde pravidlo o nehodnocení. Naopak, na hodnocení a cílené kritice je založena. Jeden z účastníků je v roli tzv. Šablony advokáta a jeho úkolem je co nejvíce ji napadat a včasně kritizovat všechny vybrané nápady. Tato role je velmi náročná, nebo *šablon, kdo ji hraje, musí umět rychle analyzovat nápad, pohotově formulovat výhrady a zejména musí mít cit pro rozdíl mezi včasnou a osobní námitkou. Návrh nesmí být napadán v souvislosti s osobou, která jej navrhuje, ale vždy jen v souvislosti s jeho včasnou podstatou. Šablona v advokát by se měla také dobře orientovat v projednávané tématice* (PLAMÍNEK, 1994, s. 153). Facilitátor může tuto techniku použít ve skupině účastníků, kteří mají dostatečnou úroveň komunikačních dovedností a také se umí orientovat v problematice řešení problému. Kritika nesmí účastníky brzdit či zcela odradit od dalších nápadů, právě proto je výhradně neosobní. Facilitátor je zde opět v roli toho, kdo pomáhá skupině dodržovat pravidla. V případě této techniky zajistí, že právo vznášet kritické připomínky má pouze účastník v roli Šablony advokáta; ne kdokoliv jiný.

Divadlo

Tato technika je výhodná pro pochopení odlišných postojů a zájmů, které mají účastníci skupiny. Lze použít také v rámci příprav na další vyjednávání. Spouívá v tom, že účastníci hrají role zcela odlišné než ty, ve kterých se obvykle nacházejí. Smyslem tohoto představení situace je dobře pochopit odlišné pozice, být schopen se více vžít do situací druhých lidí a pochopit z pohledu, kterými druhí lidé jednájí (PLAMÍNEK, 1994, s. 151).

Akvárium

Akvárium je založeno na podobném principu jako předchozí technika ŠDivadlo. Spoívá v tom, že úzká skupina účastníků diskutuje o určitém tématu a ostatní v roli pozorovatelé je pouze sledují. Pozorovatelé mohou být dále rozděleni na ty, kteří pouze pozorují bez možnosti zasáhnout, a ty, kteří v případě určitých situací i v předem limitovaném počtu zásahů mohou diskusi uvnitř akvária zastavit (PLAMÍNEK, 1994, s. 152). Baťtecká (2008) k roli pozorovatele dodává, že on je tím prvkem, který se může obohatit a také se to od něj vyfluje - plnou pozorností zaměřit na proces, který sleduje. Tím, že je osobně oproštěn od probíhající diskuse a nijak se v diskusi neangažuje, sleduje interakce mezi účastníky diskuse. Nesmí vstupovat do probíhajícího procesu, může si však v průběhu dlat poznámky k jeho následné zprávě po skonění diskuse. Pozorovatel může být zaměřený ze široka na celý proces, který pozoruje, nebo lze předem vymezit, co konkrétně má pozorovat.

Rozdělení do skupin

V průběhu facilitovaného setkání lze pracovat s celou skupinou účastníků nebo je možno dle potřeby použít rozdělení do různých skupin. Skupiny mohou být určeny náhodně i podle předem daných kritérií. Rozdělení do skupin je možné použít jednak v situaci, kdy je třeba rychleji pokročit s prací a shromáždit co nejvíce informací, i v situaci, kdy je práce s celou skupinou velmi komplikovaná (NĚMCOVÁ, 2014). Plamínek (1994) rozdělení do pracovních skupin používá například v situaci, kdy je ve skupině velký počet účastníků a složitost daného problému neumožňuje v novat se patřičně dle problému. Ve skupinách se účastníci mohou v úzkém kruhu v novat téma stejným tématem a shromáždit tak rychleji více nápadů - nebo se každá skupina v nuje jinému dílu tématu. S výsledky pracovních skupin se následně pracuje v rámci skupiny včetně účastníků. Velkou výhodou menších skupin je také to, že v nich mohou prosperovat lidé, kteří mají ostych před velkou skupinou. S podporou facilitátora (v nich kterých místech facilitace se ptá na názor každého člena skupiny) se dostanou ke slovu i lidé, kteří obvykle ve skupině (i malé) mlčí a to i z toho důvodu, že mají dojem, že věnování bylo věnováno (BAŤTECKÁ, 2013).

Techniky dosahování souhlasu

Jak již bylo věnováno v kapitole o roli facilitátora, tím, kdo rozhoduje, je skupina. Není možné, aby facilitátor z určitých návrhů vybíral ten z jeho pohledu nejlepší. Vždy

se obrací na skupinu a dává takové kroky, aby skupina učinila společné rozhodnutí. Dosahování společného souhlasu je nezbytné pro to, aby skupina zůstala tím, kdo rozhoduje a má věci ve svých rukou. Pomocí dosahování skupinového souhlasu může facilitátor například hlasováním, které se dá dle mnoha způsobů. Obvyklým způsobem je například, že lidé na dotaz zvedají ruce a facilitátor počítá jednotlivé hlasy k danému návrhu. Vítězí ten návrh, který dostane nejvíce hlasů. Dá se však hlasovat také způsobem, kdy jsou možnosti napsány na velkém papíře a účastníci skupiny přidávají hlasy jednotlivým možnostem tak, že hromadně chodí k papíru a hákují zvolenou možnost. Každý účastník může mít buď jeden hlas, nebo více hlasů, a ty rozdělí mezi nabízené možnosti. Wilkinson (2011) řadí tyto způsoby k metodám rozhodování za pomoci pravidla většiny, kdy ať je výsledné rozhodnutí jakékoliv, je platné. Tento způsob rozhodování považuje za sice rychlý, ale výsledný návrh nemusí být optimální, nebo není dán dostatek prostoru zkoumání alternativních možností.

Autor popisuje z jeho pohledu užitou již techniku, která se nazývá například shoda. Ta je založena na více kolovém hlasování, kdy je v nově dostatečný prostor i návrhům, které mají minimální podporu. Takové hlasování může zcela zvrátit původní výsledek, nebo mohou zaznít argumenty, které přesvědčí účastníky přidat svůj hlas jinému návrhu. *„Přestože se alternativa nemusí jednomu nebo dvěma lidem líbit, tato technika zajišťuje, aby každý dostal příležitost promluvit a ostatní mu naslouchali“* (Wilkinson, 2011, s. 209).

Facilitátor má k dispozici celé množství nástrojů, které může v procesu facilitace použít. Pro dobře odvedenou práci by je měl dobře znát a umět používat. Z principu facilitace však není facilitátor, ale skupina je tím, kdo určuje, na čem pracuje a jakým způsobem pracuje. Facilitátor při volbě techniky pomáhá, jakou techniku zvolí, navrhuje jí skupině, srozumitelně vysvětluje postup a její přínos v dané situaci. Tvoří tím dobré prostředí pro to, aby skupina techniku přijala a dala souhlas s jejím použitím.

1.6 Postupy pro usnadnění facilitace

Facilitátor s dlouholetými zkušenostmi Jiří Plamínek ve své knize (1994) shrnuje osvědčené postupy, kterých se vyplatí držet. Takže co dělá a co nedělá facilitátor:

- **Facilitátor nemusí mít na v-e odpov :** Facilitátor není ten, který musí za každou cenu mít na v-e odpov a ve v-em se orientovat. Pokud podlehne poku-ení stát se takovým v-ev dem, jeho odpov di mohou být asto povrchní nebo nesprávné. Facilitátor si má znovu a znovu p ipomínat, že za zodpov zení otázek odpovídají ú astníci skupiny, nebo pozváni jako experti na daný problém byli práv oni.
- **Pojmenovává problém hned v zárodku:** Jakmile vznikne n jaký problém, je třeba jej ihned otev en pojmenovat. Pokud problémy p ehlíí a doufá, že samy vymizí, obvykle se vyhrotí v nejmén vhodnou chvíli.
- **Neustále pe uje o orientaci ú astník :** Všichni ú astníci mají v každém okamžiku v d t, kde se práv proces projednávání nachází. K tomu facilitátor poufívá vysv tlování, shrnování poufítých postup a dosažených výsledk , p ipomíná, co bude následovat a jak práv probíhající zapadá do celku projednávání. Ú astníci setkání také mají rozum t tomu, jaká technika a pro se práv poufívá, a musejí dob e porozum t tomu, co mají d lat.
- **Složitou problematiku e-í po ástech:** Složitý problém m že být pro skupinu nep ehledný. Rozd lením na men-í ásti, kterým se postupn facilitátor v nuje, pom že ú astník m skupiny zp ehlednit komplikovaný proces a sníílit nebezpe í chaosu.
- **Podn cuje tv r í my-lení otev enými otázkami:** Otázky, na které nelze jednozna n odpov d t ano nebo ne, se hodí zejména tehdy, kdyfl ve skupin proudí velká energie a nehrozí, že by po položení otázky zavládlo ticho.
- **Umí klást cílené otázky a ví, kdy je poufít:** Toto jsou otázky, na které má skupina i ú astník možnost odpov d t ano i ne nebo má na výb r z n kolika možností. Facilitátor je poufívá zejména, kdyfl je pot eba skupinu pevn ji vést, nap íklad v problematických situacích projednávání. Poufívá je s mírou, v opa ném p ípad hrozí, že by se ú astníci cítili jako u výslechu.
- **Poufívá souhlas místo obrany sebe:** D lá maximum pro to, aby nedo-lo k osobním spor m mezi ním a ú astníky. V situaci, kdy je slovn napaden i napomenut n kým ze skupiny, je výhodné souhlasit a brát p ipomínku váfn , nefl se jí bránit nebo bagatelizovat. Nesmí v-ak jen p edstírat, že s p ipomínkou souhlasí, a odsunout ji na šnikdyö. Je třeba s ní konstruktivn pracovat, reagovat na upozorn ní i se ptát, jak má s ní v té chvíli naloflit. Facilitátor v souhlas,

a by se na první pohled mohl jevit jako jeho slabostí, naopak ú astníky odzbrojuje a ukazuje pozitivní vzor pro jednání. Ve chvíli napadení si facilitátor dává pozor, aby se dlouze a opakovaně neomlouval, mohl by tím ztratit autoritu u skupiny.

- **Pro lep-í orientaci poufívá zápis:** Zde platí: co je psáno, to je dáno. Facilitátor zapíše dojednaná pravidla a všechny důležité kroky projednávání. Ú astník na setkání zápis pomůže v orientaci a facilitátorovi v problematických okamžicích, například při porušení pravidel nebo nesouhlasu s již odsouhlaseným bodem, s udržením stability.
- **Efektivně užíává neverbální komunikaci:** Facilitátor citlivě volí intenzitu neverbální komunikace. Když je třeba rozproudit diskusi, zvýší intenzitu neverbální komunikace. Naopak ve chvílích, kdy diskuze plyne sama, stáhne se ze scény téměř do role pozorovatele.
- **Umí povzbuzovat skupinu i ú astníky:** Pracuje s ostychem jednotlivců v týmu, jim jim dodá povzbuzením odvalu pro další aktivitu. Skupinu pak umí povzbudit ve chvílích, kdy proces ztrácí na energii.
- **Facilitátor citlivě poufívá humor:** V případě humoru se jedná o nezbytný prvek facilitace například ve chvílích, kdy je jednání zdlouhavé, obtížné a nudné. Humor však nesmí nikdy mít na úkor ú astníků skupiny nebo zesměšňovat téma projednávání.

1.7 Facilitace plánovacích schůzek pro lidi s postižením

Zkušenosti o používání facilitace v procesu individuálního plánování přinesli do české republiky odborníci ze zahraničí již v roce 2008. John O'Brien hovořil o metodách z konceptu Plánování zaměřené na člověka¹ (PZ), kdy na plánovacích schůzkách pro lidi s postižením používají například metody Essential Lifestyle Planning, Personal futures Planning, Making Action Plans (MAPs) a Planning Alternative Tomorrows with Hope (PATH). Všechny tyto metody mají společné to, že se jedná o facilitovaná setkání, na kterých se sejdou blízcí lidé člověka², o jehož

¹ Více o konceptu Plánování zaměřené na člověka v kapitole 4.3.

² V práci je autorkou na mnoha místech používáno pojmu člověk nebo ústřední člověk místo pojmu člověk s postižením. Jednak je to kvůli zjednodušení textu a také, aby autorka zdůraznila, že v první řadě jde o člověka, postižení je až na druhém místě.

plánování jde. Setkání zpravidla vede nezávislý facilitátor, který má za úkol pomoci skupin lidí probrat dleflité oblasti ze flivota lov ka a spole n nalézat cesty k jeho za len ní a plnohodnotnému flivotu v b fliné komunit . Pokud se jedná o plánovací sch zky, které jsou realizovány za ú elem co nejlep–fho p echodu lov ka ze –koly do flivota nebo ze flivota v instituci do flivota v obci, je facilitátorova role velmi d leflitá. Krom inností, které byly zmín ny v p edchozí kapitole, facilitátor p i plánovacích sch zkách pro lidi s postiflením také dohlíflí na to, aby lov k, se kterým plánujeme, byl neustále ve st edu d ní (McLEODOVÁ, 2002, s. 22). U t chto plánovacích sch zek je více nefl z ejmé, fle je daleko více kladen d raz na lov ka, pro kterého se plánuje, nefl na zbývající leny skupiny. Tento lov k dostává p íleflitost vyjád it se ke kaflnému tématu jako první a o ní kontakt a e facilitátora sm uje nejvíce k n mu (McLEODOVÁ, 2002, s. 25). Chábová (2008) zmi uje, fle tato setkání se obvykle pojmenovávají jako plánovací sch zky zam ené na lov ka. Na sch zce facilitátor vede skupinovou diskusi tak, aby zdroje lov ka a dal–í p irozené zdroje byly vyuffity v maximální mí e.

Následující metody pat í k t m, které se v R za aly pouflívat za základ poznatk p enesených ze zahrani í. V–echny vycházejí z konceptu plánování zam eného na lov ka a mají tedy velice podobné principy. U kaflde z t chto metod platí, fle se pouflívá na plánovacích sch zkách, které vede facilitátor, a d raz je kladen na neformální prost edí a pohostinnost.

1.7.1 Essential Lifestyle Planning

Plánovací metoda Essential Lifestyle Planning (ELSP), v p ekladu Plánování základního flivotního stylu, vznikla okolo roku 1990 a dodnes pat í k roz–í eným metodám, které se dále rozvíjejí. P vodn vznikla pro lidi, kte í nedokáflí formulovat své sny, jsou izolováni a zanedbáni dlouhodobým pobytem v ústavech a nemají kolem sebe nikoho blízkého. Plánování základního flivotního stylu se snaflilo odkrýt d leflité otázky v jejich flivot a snaflilo se p im t zainteresované lidi, aby za ali p emý–let nad tím, co je pro tyto lidi d leflité (QUIP, 2016). P i pouflití metody Essential Lifestyle Planning jsou na sch zce otevírána, následn diskutována a sdílána tato témata:

- Kdo jsou ú astníci setkání, jaký mají vztah ke lov ku a o ekávání od setkání.

Metody zde popisované jsou navíc pouflitelné a v praxi pouflívané pro jakéhokoliv lov ka, s postiflením i bez postiflení.

- Co mají členové skupiny na lovku rádi, jaké má silné stránky a talenty.
- Co je pro lovka důležité nyní.
- Co je pro lovka důležité se zaměřením do budoucnosti.
- Jakou lovk potřebuje podporu, aby byl zdravý, v bezpečí a přijímaný společností.
- Které věci v životě lovk fungují dobře.
- Které věci v životě lovk nefungují dobře.
- Co je třeba v životě lovk na základě získaných informací změnit.
- Jaké jsou priority řešení z pohledu lovk, tj. kde on vidí důležitost.
- Na čem bude skupina společně pracovat a tvorba akčního plánu, tj. kdo, co, do kdy udělá.
- Jak bude vypadat další spolupráce, kdy se skupina sejdete.

Facilitátor je ten, kdo vede skupinovou diskusi a zajišťuje, aby všichni ve skupině dodržovali dohodnutá pravidla. Ta jsou předem daná a společně je dotváří skupina účastníků.

Mezi základní pravidla plánovacích schůzek zaměřených na lovk patří následující:

- Mluvit jednoduše tak, aby všichni rozuměli, nepoužívat cizí slova.
- Důležitost sdílet jen to, co potřebujeme vidět.
- Všechno rozhodování uinit společně s ústředním lovkem.
- Všechny příspěvky jsou cenné a mají stejnou váhu.
- Každá otázka není hloupá.
- Každý mluví sám za sebe.

Podle Chábové (2008) má facilitátor jistě ve fázi přípravy schůzky uinit potřebné kroky k tomu, aby se tam ústřední lovk cítil příjemně, bezpečně a aby za všech okolností zůstal ve středu dění. Je třeba pozvat ty lidi, kteří jsou pro něj důležité a ke kterým má důvěru. Pokud má lovk potíže v komunikaci, má s sebou lovka, který zprostředkuje komunikaci mezi ním a skupinou. Takový lovk také zajistí, aby ústřední lovk viděl, co se na schůzce děje a rozuměl tomu. Facilitátor má k dispozici zapisovatele, který zaznamenává důležité body z diskuze a pomáhá vytvořit akční plán.

1.7.2 Making Action Plans

Metodu Making Action Plans (MAPs) v ČR představila Ines Boban (2010). Větin se vřilo oznaění MAPA³. Byla p vodn vytvo ena týmem pedagog a ur ená pro d ti s postižením. V sou asnosti je pomocným nástrojem pro organizace i jednotlivce, kte í jsou ohroženi izolací i institucionalizací. Pouřívá se nap íklad pro lidi s postižením, star-í lidi, lidi s poruchami chování, lidi ve st etu se zákonem, lidi bez domova. Jedná se o plánovací metodu, kterou je dobré pouřít, kdyřlov k a jeho blízcí nev dí, kudy se v řivot ubírat a kde za ít. Tato metoda se pouřívá také v okamřiku, kdy panuje velká míra obav z budoucnosti řlov ka. Jedná se op t o setkání, které vede nezávislý facilitátor. Hlavní sdílená témata u této metody jsou:

- Jaké sny má řlov k.
- řivotní historie řlov ka.
- Kdo je řlov k, pro kterého se plánuje.
- Jaké obavy má řlov k a jaké jeho blízcí.
- Dary a nadání řlov ka.
- Jaké jsou pot eby řlov ka.
- Kudy se vydat, ím za ít.

V pr b hu sch zky facilitátor ve velké mí e spolupracuje s grafickým facilitátorem, který v- e e ené zakresluje do velkého plakátu, tzv. Mapy. Metaforou MAPY je kaleidoskop. Znázor uje seskupení lidí, kte í pracují dohromady, aby vzniklo n co lep-ího a jedine ného. Je to více, neřeho by byl schopen dosáhnout jednotlivec (BOBAN, 2010). Forest (2010) uvádí, ře p i pouřítí metody MAPA je na roli facilitátora kladen velký nárok v podob empatie a schopnosti naslouchat, nebo facilitáto i v procesu plánovacího setkání asto naslouchají obrovské bolesti. Není jejich úkolem v takové chvíli okamřit poskytovat radu i e- ení, pouze dát řlov ku prostor a vytvo it p íznivou a bezpe nou atmosféru pro vzájemné sdílení. Na plánovací sch zce má facilitátor za úkol pomoci skupin formulovat d leřité informace a postupn z nich vystav t ak ní plán zm ny. Má také k ruce zapisovatele, který za pomoci grafiky

³ Ukázka MAPY v p íloze

a barev vytvoří to, o čem skupina hovoří. V tiskovinu je to tzv. grafický facilitátor, o jehož funkci pojednává kapitola 1.8.

1.7.3 Planning Alternative Tomorrows with Hope

Metoda Planning Alternative Tomorrows with Hope (PATH), český CESTA⁴, je nástrojem, který velice hluboce přemýšlí o změnách, ke kterým by mohlo dojít. Používá se pro skupiny i jednotlivce. Oproti metodě MAPA je metoda CESTA intenzivnější a je zaměřená na změnu. Hledá strategie, což je třeba udělat pro to, abychom se posunuli, a určuje jasné kroky, které je třeba ke změně udělat. CESTU řídí dva facilitátoři (BOBAN, 2010). Při setkání za pomoci metody CESTA se diskutují následující témata:

- O čem bychom si přáli, jaké sny a plány má do budoucna.
- Jakých realistických cílů je možné dosáhnout v předem určeném období.
- Popis současné situace.
- Kdo může při plnění cílů pomoci.
- Co tým posílí.
- Které konkrétní kroky budou učiněny a kdo za co zodpovídá.

Metoda CESTA podporuje jednotlivce i skupiny v nalézání strategií pro dosahování hodnotné budoucnosti, při kterých je zapotřebí trvalého a koordinovaného postupu (QUIP, 2016). Při facilitovaném setkání s použitím metody CESTA má mít facilitátor podle Boban (2010) následující dovednosti a vlastnosti:

- Má vzdělání a schopnosti.
- Dokonale rozumí procesu nástroje, který používá.
- Umí naslouchat nejen ušima, ale i srdcem.
- Je přesvědčen, že za řešení je možné pro všechny.
- Jeho úkolem je vytáhnout ze skupiny informace a z nich vystavit akční plán.

⁴ Ukázka CESTY v příloze

Při metodě MAPA i CESTA je společným rysem použitím pomocných rolí, které přispívají k tomu, aby účastníci postupně ve strukturu a naplánovaly se kroky, které povedou k jeho zasloužení. Newton a Wilson uvádějí tyto tři:

- **Hlída cizích slov:** účastník, který hlídá, aby lidé ve skupině nepoužívali cizí slova. Zajišťuje, aby účastníci i ostatní ze skupiny rozuměli němu.
- **Hlída starého myšlení:** účastník, který hlídá, aby se lidé ve skupině nedrželi starého myšlení a nezůstávali u pohledu 'to nejde', 'to k němu nebude', 'to známe' apod.
- **Hlída negativního hodnocení:** účastník, který hlídá, aby se nepoužívalo negativní hodnocení vůči účastníkovi i vůči druhým lidem.

Tyto tři role facilitátor obvykle pojmenuje před začátkem plánovacího setkání a na obsazení těchto rolí se dohodne s účastníky schůzky. Důležitě je, aby členové plánovací schůzky dobře vysvětlili obsah role a s ní spojené úkoly. Lidé v těchto rolích mají za úkol upozornit skupinu kdykoliv se objeví výše jmenované jevy. Tyto podstatné pomocné role přispívají k zasloužení účastníka, pro kterého se plánuje a k pozitivní atmosféře na plánovací schůzce (NEWTON, 2013).

Metody ESLP, MAPA a CESTA mají společného jmenovatele v týmové spolupráci. Facilitátoři s dlouholetou praxí Derek Wilson a Colin Newton zjistili, že pokud tým dostane příležitost zastavit a zhodnotit, co je pro něj důležité, získává tím svůj zdroj síly. Naslouchání si navzájem vytváří vztahy a posiluje důvěru a závaznosti v rámci týmu. Během tvorby společné vize skupiny vytvářejí svůj smysl pro společnou tvorbu (WILSON, NEWTON, 2011, s. 126).

1.8 Grafická facilitace

V české literatuře neexistuje zatím ucelená publikace, která se věnuje tématu grafické facilitace. Je třeba tedy zapátrat v zahraničí, kde grafickou facilitací používají delší dobu a v daleko větší míře než u nás. Boban (2010) uvádí, že grafická facilitace je podporná metoda facilitace za účasti grafického facilitátora. Pomocí grafického

výstupu⁵ se grafický facilitátor snaží zachytit to, co je při facilitovaném setkání řečeno a diskutováno. Přínos grafické facilitace Boban shrnuje následovně :

- Úroveň a komplexnost problému je viditelná na první pohled.
- Souvislosti jsou viditelné.
- Porozumění lidem, kteří nepoužívají ke komunikaci mluvené slovo.
- Výsledek se stává skupinovou pamětí, sdílené se lépe vybavuje.
- Všechny příspěvky jsou zaznamenány.
- Opozdilci se rychle napojují.
- Vizuální vjem aktivuje ostatní reflexy myšlení.
- Při následujících setkáních lidé skupiny rychle naváží.
- Barvu je možné pouhlít na vyjádření nebo zdraznění emocí.

Grafický facilitátor úzce spolupracuje s facilitátorem. Ideální je, když se jedná o dvojici, která je již sebraná. Grafický facilitátor nemusí být jen v roli toho, který po celou dobu zakresluje. Ve svých rolích se oba mohou dobře doplňovat i sdílet. Grafický facilitátor například může místo facilitátora shrnovat dílčí výstupy, pojmenovávat, co se právě děje v kláse skupinových otázek. Dlehlitá je jejich poáte ní vzájemná domluva ohledně náplně jejich rolí (NEWTON, 2013).

Grafický facilitátor nemusí být vystudovaný výtvarník, vystačí si s kreativitou a nadšením. Boban (2010) popisuje, jaké dovednosti má grafický facilitátor mít:

- Umí zachytit probíhající diskuzi a vytáhnout z diskuze klíčové informace.
- Umí tyto informace graficky zaznamenat.
- Umí zastavit probíhající diskuzi, když si potěbuje ověřit, zda správně rozumí.
- Umí graficky zaznamenat situace, procesy, osoby, emoce atd.
- Zná metody, které používá facilitátor.

Johnová (2011) uvádí, že používání grafické facilitace při plánovacích schůzkách může přispět k efektivnímu procesu individuálního plánování. Grafická

⁵ Ukázky grafických výstupů z plánovacích schůzek v příloze

facilitace, která vypadá jako produkt výtvarného workshopu, vyvolává tvořivost pracovníků k tomu, aby individuální plánování nebylo jen bezduché papírování.

1.9 Facilitace vs. mediace

Velmi podobná metodě facilitaci je metoda mediace. Tato kapitola se bude krátce v novat rozdíly mezi facilitací a mediací. Stává se, že někdy se tyto dvě metody díky své podobnosti zamění. Je důležité mezi těmito metodami přesně rozlišovat a vědět, kdy a pro se daná metoda používá.

Definice mediace

Mediace je způsob řešení sporů. Na rozdíl od konfliktů jsou spory charakteristické tím, že je v nich přítomno osobní zainteresování účastníků stran. Každá strana se snaží prosadit svoje preferované řešení. Spor je řešen jednáním za účasti třetího prvku, nestranného odborníka – mediátora, který je specialistou na řešení sporů (PLAMÍNEK, 2016). Zakladatelka Asociace mediátorů České republiky (AMR) Týčková (2005) mediaci definuje jako metodu rychlého mimosoudního řešení konfliktů dvou stran, z nichž každá je v procesu přítomna dobrovolně. Vede k tvorbě vzájemně přijatelné dohody. Třetí neutrální strana je v pozici prostředníka – mediátora, který se snaží získat od obou stran informace, které znesvářené strany dosud neslyšely a jim vzájemně nejsou známy. Mediátor oběma stranám také pomáhá soustedit se na podstatné věci budoucího života a nastavit prostředí pro komunikaci tak, aby i přes souasně spory mohla spolupráce v budoucnu dobře fungovat. Na rozdíl od soudního sporu probíhá mediace v diskrétním a neformálním prostředí, je méně časově a finančně náročná a obvykle vede k větší spokojenosti s výsledkem jednání a k lepšímu dodržení uzavřené dohody. Efektivita dohody spočívá v tom, že je reálná, věcná, perspektivní a odráží přání a možnosti obou stran. Mediační dohoda může být stvrzena soudem i notářem, pokud to účastníci sporu vyžadují. Týčková (2005, s. 21) uvádí, co je v procesu mediace střeň: *š V mediaci je důležité rozumět procesu mediace, vědět, co má být na začátku, co uprostřed a co na konci, ale také, kdy je nutné je řešit do hloubky a nespěchat s řešením. Mnohdy se za jedno sezení nadefinuje třeba jen téma, které se bude řešit, takzvané předjednání. Při mediaci někdy ani nemusí být vyřešen konflikt, ale napravuje se vztah*

Role mediátora

TYKOVÁ (2005) uvádí, že mediátor je člověk, který podporuje obě strany sporu tak, aby našli řešení, se kterým budou spokojeni. Mediátor není ve sporu obou stran nijak angažován a udržuje si svou neutralitu. V žádném případě nemůže být obhájcem ani poradcem zúčastněných stran. Také není ten, kdo situaci posuzuje a rozhoduje o případné vině a nevině. Mediátor z ad AM R je vždy vázán etickým kodexem, který zcela jasně definuje jeho práva a povinnosti.

Z výše uvedeného vyplývá, že obě metody jsou velmi podobným způsobem práce s menšími i větší skupinou lidí. TYKOVÁ (2005) uvádí, že v praxi působí mediátoři a facilitátoři často v jedné osobě, tj. mají vzdělání a praktické zkušenosti k oběma metodám.

Hlavní shodné znaky facilitace a mediace
Jedná se o metodu práce s lidmi v menší i větší skupině, kdy je cílem, aby jednotlivé strany vzájemně kooperovaly
Je zde přítomen tenčí nestranný prvek – odborník na řešení problému i sporu
Nestranný odborník řídí proces projednávání, nevstupuje do obsahu projednávaného
Nestranný odborník pomáhá účastníkům dodržovat předem stanovená pravidla
Moc a rozhodování zůstává na účastnících projednávání

Tabulka 2. Shodné znaky facilitace a mediace

TYKOVÁ (2005) srovná uvádí, že mediace je řešení konfliktu ve dvojici i v malé skupince, kdežto facilitace je určena spíše pro práci s více lidmi. Přesto, že podle ní jsou obě metody velmi podobné a využívají celou řadu srovnatelných technik, je mezi nimi několik zásadních rozdílů. Největší rozdíl je vedle zmíněvaného počtu osob míra intenzity přítomného konfliktu. U mediace je konflikt dvou stran primárně přítomen již od počátku, u facilitace může být také konflikt i rozdílné pohledy různých stran

prítomny, avšak z principu se facilitace vyvíjí jako prevence proti vyhrocení situace. Co se týká složení skupiny i sporných stran, při mediaci se lidé v tichou znají a vědí, o jakém problému budou hovořit, při facilitaci jsou lidé v tichou vybírání podle toho, k jakému cíli se má dojít. V následující tabulce jsou přehledně uvedeny nejdůležitější rozdíly mezi facilitací a mediací. Údaje v tabulce vycházejí z výše uvedené teorie k oběma metodám.

Hlavní rozdíly:	Facilitace	Mediace
Počet osob	Skupina více lidí	Dvě osoby i malá skupinka
Vztah účastníků	Ne vždy se účastníci znají	V tichou se jednotlivé strany znají
Prítomnost konfliktu	Není podmínkou	Téměř vždy
Účel	Dovést skupinu k cíli, který byl předem dán nebo který si skupina vytvořila	Pomoci vyjednat znesváleným stranám dohodu
Kdo provádí metodu	Facilitátor, nejčastěji je sám, případně ve dvojici s grafickým facilitátorem	Mediátor, nejčastěji jsou dva mediátoři
Metoda mimosoudního řešení spor	NE	ANO

Tabulka 3.6 Hlavní rozdíly mezi facilitací a mediací

Jak je vidět, zcela zásadních rozdílů je celá řada a je třeba vědět, kdy kterou metodu a pro koho použít. Pro účely plánovacích schůzek v rámci individuálního plánování v sociální službě, kdy se sejdou více lidí a společně s ústečným dialogem se snaží najít dobrou řešení, je vhodná metoda facilitace.

2 Pobytová sociální služba

Pro ukotvení toho, kde probíhalo výzkumné –et ení, je tato kapitola v nována definici pobytové sociální slufby a druh m pobytových sociálních slufb. Dále se kapitola zabývá popisem pobytové sociální slufby chrán né bydlení a vymezuje innosti a povinnosti tohoto druhu pobytové sociální slufby. Záv r kapitoly je zam en na historii a popis sociální slufby Chrán né bydlení Naplno, kde probíhalo výzkumné –et ení.

2.1 Charakteristika pobytových sociálních slufb

Zákon o sociálních slufbách definuje t i formy poskytování sociálních slufb: pobytové, ambulantní a terénní. Pobytová sociální slufba je tedy jedna z forem poskytování sociální slufby a je pro ni ur ující, fle je spojená s ubytováním v za ízení sociálních slufb.

2.2 len ní pobytových sociálních slufb

Pobytové sociální slufby jsou poskytovány v r zných za ízeních sociálních slufb a adíme je bu mezi slufby sociální pé e, nebo slufby sociální prevence.

Pobytové sociální slufby spadající do slufb sociální pé e mohou být poskytovány v následujících za ízeních sociálních slufb:

- týdenní stacioná e,
- domovy pro osoby se zdravotním postiflením,
- domovy pro seniory,
- domovy se zvlá–tním režimem,
- chrán né bydlení,
- sociální slufby poskytované ve zdravotnických za ízeních l fkové pé e.

Zákon k slufbám sociální pé e íká následující: *šSlufby sociální pé e napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou sob sta nost, s cílem podpo it*

žít v jejich p írozeném sociálním prost edí a umožnit jim v nejvyšší možné mí e zapojení do b řného žítota spole nosti, a v p ípadech, kdy toto vylou uje jejich stav, zajistit jim d stojné prost edí a zacházení. Každý má právo na poskytování slufleb sociální pé e v nejmén omezujícím prost edíø (§ 38 zákona . 108/2006 Sb., o sociálních sluflebách).

Pobytové sociální slufleby spadající do slufleb sociální prevence mohou být poskytovány v t chto za ízeníích sociálních slufleb:

- azylové domy,
- domy na p íli cesty,
- krizová pomoc,
- interven ní centra,
- slufleby následné pé e,
- terapeutické komunity,
- sociální rehabilitace.

Slufleby sociální prevence jsou zákonem definovány následovně : *ŠSlufleby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vylou ení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, žítovní návyky a zp sob žítota vedoucí ke konfliktu se spole ností, sociáln znevýhod ující prost edí a ohrožení práv a oprávn ěných zájm trestnou inností jiné fyzické osoby. Cílem slufleb sociální prevence je napomáhat osobám k p ekonání jejich nep íznivé sociální situace a chránit spole nost p ed vznikem a í ením nefádoucích spole enských jev ů (§ 53 zákona . 108/2006 Sb., o sociálních sluflebách).*

2.3 Popis sociální slufleby Chrán ěné bydlení

Chrán ěné bydlení je zákonem o sociálních sluflebách definováno takto: *ŠChrán ěné bydlení je pobytová slufleba poskytovaná osobám, které mají sníženou sob sta nost z dvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocn ní, v etn du-evního onemocn ní, jejichžl situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chrán ěné bydlení má formu skupinového, pop ípad individuálního bydleníø (§ 51 zákona . 108/2006 Sb., o sociálních sluflebách).*

V chráněném bydlení jsou poskytovány lidem následující základní služby:

- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- poskytnutí ubytování,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační služby,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické služby,
- pomoc při uplatnění práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Š smyslem takové služby je podpořit člověka, aby mohl vést běžný způsob života ve vlastním, nájemném nebo organizací poskytnutém bytě (NOVOSAD, 2009, s. 71). Oproti podporovanému bydlení, které lze považovat za jakýsi startovací typ k budoucímu samostatnému bydlení a lidé jej využívají obvykle jeden rok, je chráněné bydlení koncipováno jako sociální služba dlouhodobějšího charakteru a lidé poskytovanou pomoc mohou využívat neomezeně dlouhou dobu podle potřeby.

2.4 Chráněné bydlení Naplno

Historie současného chráněného bydlení Naplno se datuje již od roku 1962. Původně se jednalo o Ústav sociální péče Stráž nad Nečárkou se sídlem v budově zámku ve Stráži nad Nečárkou. V roce 1995 byl zámek vrácen původnímu majiteli a ústav se přestěhoval do nedaleké obce Pístitina. Společně s touto změnou se změnil i název zařízení na ÚSP Pístitina. V roce 2007 byl pak ústav přejmenován na: Pístitina - domov pro osoby se zdravotním postižením (DOMOV PÍSTITINA, 2008, s. 1). Kapacita zařízení v době jeho vzniku byla 75 lůžek. Vymezeným okruhem osob, jimž byla služba poskytována, byly osoby s mentálním postižením ve věku od 19 do 64 let. (DOMOV PÍSTITINA, 2008, s. 2). V roce 2007 byla skupina těchto osob definována jako osoby s mentální retardací ve věku od 18 let. Výčet pak tyto osoby dále specifikoval: osoby se sníženou schopností v základních životních dovednostech, osoby s nutnou podporou pro zabezpečení životních a osobních potřeb, osoby s přidruženou tělesnou nebo

smyslovou vadou, osoby bez psychiatrické diagnózy, osoby s částečnou možností integrace v etn chráněného bydlení. Služba nebyla poskytována dle vymezení například lidem, jejichž chování by závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití obyvatel zařízení, lidem se smyslovým postižením od narození s výjimkou sluchového postižení a osobám se středně těžkou demencí a ostatními typy demencí (DOMOV PÍSTINA, 2008, s. 4). Forma bydlení sice uhl nebyla na zámku, ale stále je to byla dalece od současné podoby chráněného bydlení. Jak uvádí Výroční zpráva za rok 2008, lidé byli ubytováni ve dvou pavilonech. V pavilonu A se nacházely pokoje klientů, sociální zařízení, klubovna a kancelář personálu se sociálním zázemím. V přízemí bylo technické zázemí kotelny, údržbářské dílny, sklady, pracoviště chráněné dílny a úsek zdravotní péče se sociálním zázemím, místností pro personál. Dále to i pokoje pro klienty se společenskou místností. Ve druhém pavilonu B, který byl stavebně napojen na pavilon A, byly další pokoje klientů, sociální zázemí, společenské prostory, kancelář vedoucí sociálního úseku a v přízemí pak kuchyňský provoz se společnou jídelnou pro klienty a zaměstnance (DOMOV PÍSTINA, 2008, s. 3).

Významným krokem bylo v roce 2008 začlenění organizace do procesu transformace sociálních služeb a byl proveden dotazník MPSV pro sběr dat k transformaci sociální péče. Zajímavé je, že zařízením bylo jedinou organizací v celém Jihozápadním kraji, která byla do procesu transformace vybrána. Transformaci tehdejší organizace vnímala jako úroveň změny, která více individualizuje potřeby klientů a daleko silněji je začlenění nejen do sociální sítě (PÍSTINA a DOMOV PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM, 2009, s. 3 - 7). A kolik v tehdejší době je to nebyla sociální služba poskytována v přírodním prostředí, v posláních organizace v roce následujícím bylo poskytovat klientům služby, které povedou k podpoře samostatného života v domácím prostředí a k aktivnímu využití volného času. Cílem bylo také umožnit lidem i přes nepříznivou zdravotní i sociální situaci žít plnohodnotný život, zachovat vazby na své přírodní sociální prostředí, rodinu a blízké. Hovořilo se zde také o vyutváření místních institucí, které poskytují široké veřejnosti (PÍSTINA a DOZP, 2010, s. 2). To dokládá i fakt, že v květnu 2009 začalo 8 klientek pracovat v organizaci Knoflíkářský průmysl v firmě a další tři klientky pracovaly po celý rok pro firmu Biogena v chráněné dílně. 19 klientek uzavřelo dohodu o provedení práce přímo se zařízením Pístina a Domov pro osoby se zdravotním postižením a jejich pracovní náplň se staly především úklidy, práce na místním raně, v prádelně i v kuchyni (PÍSTINA a DOZP, 2010, s. 16).

Kapacita služby byla od června 2010 snížena na 72 osob, a i když nebyla vymezena specifikace podle pohlaví, tak aktuálně využívaly sociální službu pouze ženy (PÍSTINA a DOMOV PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM, 2011, s. 6). S postupující transformací se dále začalo přemýšlet, jak umožnit ženám z DOZP naplnění jejich citového života. Většina z nich partnery buď neměla, nebo žila v izolované skupině žen a možnosti navazovat partnerské vazby byly značně omezené. Některé měly partnery v jiných DOZP a možnosti setkávání byly minimální. Začalo se tedy do budoucna plánovat rozšíření cílové skupiny o muže tak, aby lidé s postižením mohli začít žít v partnerských vztazích (PÍSTINA a DOMOV PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM, 2011, s. 11).

Další velkou změnou bylo v roce 2010 vytvoření jednolokových pokojů a byla také vybudována kuchyňka, kde se ženy začaly užívat. Navýšil se také počet personálu, který ženám poskytoval asistenci a podporu (PÍSTINA a DOMOV PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM, 2011, s. 14). I když sociální služba ještě stále neodpovídala individualizovaným potřebám každé z žen, do individuálních plánů se začalo stále více promítat nácvik samostatnosti a soběstačnosti potřebných k přechodu do komunitního typu sociální služby (PÍSTINA a DOMOV PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM, 2011, s. 22).

V polovině roku 2011 byla organizace sloučena s Centrem sociálních služeb Jindřich v Hradec a dostala nový název Domov Pístina. Dlehlité bylo, že přes všechny organizační změny Jihočeský kraj podporoval dále organizaci v transformaci. Jihočeský kraj se zapojil do pilotního projektu MPSV, který měl za cíl přispět k deinstitucionalizaci pobytových zařízení sociálních služeb v české republice. Výsledkem mělo být bydlení klientů v běžném prostředí v místech v okolí a opuštění tehdejších prostor (CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JINDŘICH V HRADEC, 2012, s. 3). Sociální služba si tehdy kladla za cíl podporovat klienty v základních oblastech, a to nejen v oblasti bydlení, stravy a osobní hygieny, ale také je podporovat v oblasti zaměstnávání, mezilidských vztahů a samostatného rozhodování (CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JINDŘICH V HRADEC, 2012, s. 13). Dále se také v souladu s mezinárodními trendy snižovala kapacita sociální služby. V roce 2012 činila 60 lůžek z původních 75 lůžek v době vzniku zařízení (CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JINDŘICH V HRADEC, 2013, s. 7). V tom samém roce došlo k vytížení lokalit určených k výstavbě budoucího chráněného bydlení. Zaměstnanci těží prošli celou řadou vzdělávání zaměřeného především na zvládnutí přechodu na nový typ sociální služby.

Daleko více o sobě dávala organizace v dříve široké veřejnosti, například články v médiích, filmovým spotem, výstavou a setkáváním s veřejností. Povedlo se také udržet všechny dosavadní pracovní místa klientek Domova Pístitiny (CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JINDIČ V HRADEC, 2013, s. 14). Mezi změnami roku 2013 patřilo zejména jmenování vedoucích zaměstnanců daných domácností, spuštění profilu na facebooku a samostatné noviny s názvem Obasník Domova Pístitina (CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JINDIČ V HRADEC, 2014, s. 14). Významným posunem byl vznik tzv. klientské rady, která se pravidelně setkávala se zástupci managementu. V roce 2014 byla zahájena výstavba prvního domu chráněného bydlení ve městě Tebo (CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JINDIČ V HRADEC, 2015, s. 19). Transformační plán byl vypracován na vytvoření celkem deseti nových domácností po čtyřech lidech v jedné domácnosti. Kromě již zmíněného města Tebono bylo v plánu stavět v Jindřichově Hradci, v Lomnici nad Lužnicí, v Lišově a zcela opustit původní objekt Domova Pístitina. Pro výběr daných lokalit a opuštění vesnice, ve které byly řeky zvyklé flít dlouhé roky, svědčí zejména fakt, že zde nejsou žádné návazné veřejné služby a špatná dostupnost hromadnou dopravou do okolních měst, kde je potřebná infrastruktura (DOMOV PÍSTITINA, 2013). Na jaře 2015 ušlo se stavělo ve všech vytipovaných lokalitách a během podzimu se otevírala již hotová chráněná bydlení. Z původního ústavu se do nového bydlení během zimy 2015/2016 postupně hovalo 60 členů. Od 1. 1. 2016 se Domov Pístitina změnil na Chráněné bydlení Naplno (CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ NAPLNO, 2015).

Pořátky používání facilitace v Chráněném bydlení Naplno

V roce 2014 v rámci pokračující individualizace sociální služby zařadili (tehdy ještě v Domov Pístitina) pracovníci používat grafickou facilitaci. Podle slov pracovníků je to výborný způsob, který způsobuje práci při plánovacích schůzkách a zlepšuje pozornost všech účastníků. V Obasníku Domova Pístitina pracovníci popisují, jak zde probíhá grafická facilitace: jeden z pracovníků zakresluje a zapisuje všechny věci, s nimiž se na schůzce pracuje, na velký papír na zdi za pomoci velkého množství barev, obrázků a fotek (DOMOV PÍSTITINA, 2014).

3 Osoby s mentálným postížením

Sociální služba Chráněné bydlení Naplno, kde probíhalo výzkumné –et ení, je určena dospělým lidem s mentálním, případně kombinovaným postížením. Tato kapitola podává základní informace o tom, co je mentální a kombinované postížení a jaká je osobnostní charakteristika osob s mentálním postížením. Cílem této kapitoly je vystihnout specifika, se kterými je třeba v průběhu poskytování sociální služby, a tedy i při plánovacích schůzkách, počítat.

3.1 Mentální postižení a související terminologie

Terminologie v oblasti mentálního postížení je velmi komplikovaná, neustále se mění a vyvíjí. Oběma tento vývoj i současný stav popisuje Valenta (2012). Nejčastěji používaným v současné době patří pojmy mentální postížení (MP) a mentální retardace (MR). V některých oblastech se oba pojmy považují za synonyma, jinde mají rozdílný význam. Ve zdravotnické oblasti (zejména v psychiatrii a klinické psychologii) se operuje spíše s pojmem mentální retardace, v oblasti pedagogické a poradenské je více používán pojem mentální postížení.

*Š Mentální retardaci lze vymezit jako vývojovou poruchu rozumových schopností demonstrující se především snížením kognitivních, motorických, pohybových a sociálních schopností s prenatální, perinatální i postnatální etiologií, která oslabuje adaptaci schopnosti jedince (VALENTA, 2012, s. 31). Autor termín mentální retardace volně překládá jako zpomalení duševního vývoje. Mezinárodní klasifikace nemocí definuje mentální retardaci jako *š stav zastaveného i neúplného duševního vývoje, který je zvláště charakterizován narušením dovedností, projevujících se během vývojového období, odpovídajících k pověchné úrovni inteligence (MKN-10, 2006, s. 179). Zdroj dále uvádí, že mentální retardace se může vyskytnout samostatně nebo s jakoukoli jinou duševní i tělesnou poruchou.**

Š Mentální postížení je širší a zastřešující pojem zahrnující kromě mentální retardace i takové hraniční pásmo kognitivně-sociální disability, které znevýhodňuje klienta především při vzdělávání na běžném typu škol a indikuje vyrovnávací i podpůrná opatření edukativního (popř. psychosociálního) charakteru (VALENTA, 2012, s. 31).

Jelikož je tedy mentální retardace součástí mentálního postižení, je důležité zmínit, jaké stupně mentální retardace mohou mít osoby s mentálním postižením. Jednotlivé stupně se odvíjejí od daného pásma inteligence (IQ):

- lehká mentální retardace (IQ 50-69),
- středně těžká mentální retardace (IQ 35-49),
- těžká mentální retardace (IQ 20-35),
- hluboká mentální retardace (méně než IQ 19),
- jiná mentální retardace,
- nespecifikovaná mentální retardace (VALENTA, 2012, s. 31).

IQ lze charakterizovat na základě velkého počtu různých více méně specifických dovedností. Ty se za normálních okolností vyvíjejí souměrně, u lidí s mentální retardací však mohou panovat velké rozdíly. Tak tito lidé mohou mít velký deficit v určité oblasti (například v e i) a v jiné (například při jednoduchých prostorových úkolech) mohou být jejich dovednosti na poměrně dobré úrovni (MKN-10, 2006, s. 179).

Český statistický úřad (SÚ) rozlišuje šest základních typů zdravotního postižení, při němž mentální postižení je jedním z nich. Podlečetení SÚ je v naší republice přibližně 107 tisíc lidí s mentálním postižením, resp. mentální retardací (NOVOSAD, 2009, s. 17).

Kombinované postižení

Název kombinované postižení Janderková (2011) definuje jako stav, kdy se u jednoho jedince vyskytuje dvě a více poruch. Lze se také setkat s pojmy postižení s více vadami i vícenásobné postižení. Ludíková (2005) doplňuje, že se jedná o nejsložitější skupinu lidí s postižením. Je také skupinou osob, která je v současnosti stále nejméně prozkoumanou jak ve speciální pedagogické teorii, tak i v praxi.

3.2 Osobnostní struktura osob s mentálním postižením

Charakteristika osobnosti člověka s mentálním postižením není jednoznačně vymežitelná, neboť u každého člověka se lze setkat s různými znaky a projevy a jejich kombinacemi. Autorka zde tedy uvádí stručný výčet možných vyskytujících se znaků,

vý et vzhledem k charakteru a rozsahu práce nikoliv kompletní. Nejedná se tedy o charakteristiku Šb flného÷ lov ka s mentálním postifflním.⁶

Smyslové vnímání

Smyslovým vnímání je mún n základní poznávací proces, p i kterém lov k vnímá realitu v-emi svými smysly. Vnímání d líme na zrakové, sluchové, dotykové, ichové, chu ové a nitro orgánové (VALENTA, 2012, s. 138). U lidí s mentálním postifflním lze zaznamenat zpomalené tempo vnímání a zna né zúfflení rozsahu vnímání. To má za následek, fle lov k s MP má zna n ztífflenou orientaci. nap . v novém prost edí i neobvyklé situaci. asto také tito lidé selhávají v asové orientaci a jejich vnímání je celkov povrchní a zjednodu-ené (VALENTA, 2012, s. 139). Zrakové vnímání m fle být nesystematické a asto p eskakuje z jednoho detailu na druhý. Mohou mít tak potíffe p i psaní, tení i kreslení (VALENTA, 2012, s. 141). Vlivem naru-éného rozvoje v oblasti sluchové dochází k opofld nému utvá ení e i a tím i k opofld ní psychického vývoje. Lidé s MP mají od d tství potíffe s vnímáním mluveného projevu jako celku, podobn jako u zrakového vnímání (PETRÁ™ in VALENTA, 2012, s. 147).

Motorické schopnosti

Motorické schopnosti jsou vymezeny jako soubor p edpoklad k úsp -né pohybové innosti. Do oblasti hrubé motoriky pat í souhrn v-ech pohybových aktivit lov ka, ovládání a drfflení t la a vzájemná koordinace kon etin. Do oblasti jemné motoriky pak spadají pohyby rukou, uchopování p edm t a manipulace s nimi. U osob s MP jde v oblasti hrubé motoriky o celou -í i projev od lehkého opofld ní ve vývoji, p es neobratnost a áste nou imobilitu afl po stereotypní automatické pohyby a celkovou imobilitu. V oblasti jemné motoriky lze u lidí s MP pozorovat op t zpomalený vývoj, obtíffe p i koordinaci pohyb a p i jemných úkonech. V oblasti

⁶ *Nutno zd raznit, fle se jedná o jeden z možných pohled na lov ka s postifflním, zde v pedagogicko-psychologickém kontextu, a je zam en na popis limit a deficit v t chto oblastech. Pohled, který zd raz uje na prvním míst lov ka, a to v sociálním kontextu, je uveden v ásti o plánování zam eném na lov ka ó viz. kapitola . 4.3.*

grafomotoriky je patrná menší obratnost při psaní a kreslení. Pohybová neobratnost také u některých lidí může vést k neschopnosti pohybové odpovědi a následnému vyhýbání se další komunikaci i k neadekvátním psychomotorickým reakcím, které jsou způsobeny nesprávným vyhodnocením situace (STUPÁKOVÁ, NAVRÁTILOVÁ, PROCHÁZKA in VALENTA, 2012, s.151).

Orientace v prostoru, místem, osobou

U některých osob s MP mohou mít podle Lebycha in Valenta (2012) i přes maximální pedagogickou snahu potíže s určení směru. Potíže při orientaci v místech mají někteří lidé s lehkou mentální retardací vyrůstající v hyperprotektivním prostředí, kdy neměli možnost osvojit si potřebné dovednosti, a lidé se středně těžkou mentální retardací, kde se tyto poruchy vyskytují již poměrně často a ve větším rozsahu. Ke snížené orientaci přispívá také neporozumění některým pojmům a limity ve slovní zásobě. Někdy lze pozorovat náhlé obrácení denního dne a náhlá změna stravovacích návyků. Lidé s MP mívají také často nerealistické sebepojetí a kolísavé sebehodnocení, které je ve velké míře závislé na názoru a chování okolí. Při poruchách vnímání vlastní osoby a pocitů může docházet k pocitu tělesné nepohody i nemoci a v krajním případě se může vyvinout i například hypochondrický blud. Narušení orientovanosti se může projevat také stavem deliria, neklidem, útlakem i masivním afektem.

Intelektové poznávací funkce

Od raného dětství se stejně jako u zdravé populace u lidí s MP vyvíjí, a to na základě stejných principů. Vývoj je však odlišný po kvalitativní i kvantitativní stránce. Charakteristickým znakem bývá nízká apetence a aktivita v poznávání. Lidé s MP mají omezenou zásobu představ, malou znalost zacházení s předmetem a ztíženou zručnost v oblasti komunikace. Potíže lze také vysledovat při abstrahování pojmů a zobecnění, což se projevuje například v mechanickém používání pravidel. Mechanická paměť a rigidita myšlení často převažuje nad logickým úsudkem. Lidé se středně těžkým postižením nezvládají složitější myšlenkové procesy, proto se při vzdělávání často ztrácejí a jednotlivé kroky jim nemusejí dávat smysl. Osoby s MP také nejsou schopny dostatečně promýšlet svoje jednání a předvídat jeho důsledky. Obtížně si zapamatovávají postupy, což ztěžuje osvojení si dovedných návyků a dovedností. Charakteristický je také omezený rozsah přijmu informací a nízká kvalita jejich zpracování. U lidí se středně těžkým postižením tak může docházet ke zkrácenému vnímání

situace a neadekvátnímu vyhodnocení. (PROCHÁZKOVÁ, PETRÁTOVÁ in VALENTA, 2012, s. 181).

Pozornost

Procházka in Valenta (2012) popisuje, že spektrum nedostatků v oblasti pozornosti může být velmi široké, od velmi lehkého snížení závažné pozornosti až po rozsáhlé deficity v udržení pozornosti. Potíže také mohou nastávat při přesouvání pozornosti z jedné činnosti na druhou, a často dle sledkem dochází k rychlejšímu nástupu únavy a její v této intenzitě. Velice podobná situace nastává při nutnosti rozdílit pozornost mezi více činnostmi.

Paměť

Špatná paměť mentálně postiženého člověka se v mnoha případech vyznačuje pomalým a komplikovaným osvojováním si abstraktních pojmů a v porovnání s tím snadnější a bezprostřednějším vztahem k konkrétním atraktivním podnětům (SVOBODA in VALENTA, 2012, s. 214). Paměť je především mechanická, což ztěžuje reálné využití zapamatovaných informací v běžném životě. Lépe funguje paměť konkrétní a krátkodobá a pro hlubší zapamatování člověk s MP potřebuje časté opakování. Potíže nastávají také při osvojování nových poznatků, kdy je tento proces o poznání pomalejší a stálost uchování informací je menší než u zdravého jedince. Člověk s MP nedokáže rozlišit, které informace jsou podstatné a které nikoliv. Jeho myšlení se opírá zejména o skutečné paměťové pojmy a představy. *Špatní lidé s mentálním postižením rovněž nejsou, ve většině případů, schopni orientovat se ve zmiňovaných informacích a neprovedou jejich smysluplnou selekci. Z tohoto důvodu se jejich paměť do jisté míry podobá mozaice (SVOBODA in VALENTA, 2012, s. 215).* Autor dále dodává, že tento soubor rozdílných informací často nedovedou lidé s MP v běžném životě využít.

Emoce

Mezi základní emoce patří hněv, strach, smutek, překvapení, radost a odpor. Vlivem opožděného kognitivního vývoje dochází u lidí s MP často k poruchám při zpracování emocí, emocionálním poruchám, zvýšené úzkosti, depresím a emocionální labilitě. Tito lidé také snadněji podléhají panickým, agresivním i únikovým reakcím, kterými se vyrovnávají s pro ně frustrující situací. Může se také objevovat střídání nálad, afektivní

labilita nebo závažné psychické onemocnění (PETRÁTOVÁ in VALENTA, 2012, s. 246).

Sebeobsluha

Lidé s lehkou mentální retardací nemívají v t-í obtíže v oblasti sebeobsluhy a v t-ina z nich je schopna dosáhnout p i pé i o sebe (jídlo, hygiena, oblékání) i p i praktických domácích innostech nezávislosti. Lidé se st edn t fkou MR jsou schopni zvládnout jednoduché úkony, i když složit j-í jim mohou p sobit jífl t flosti. N kte í z nich pot ebují v t-í i men-í míru dopomoci v jednotlivých oblastech po celý flivot. Lidé s t fkou a hlubokou mentální retardací jsou jífl odkázáni na dopomoc v daleko v t-í mí e, a to ve v t-in oblastí sebeobsluhy (PETRÁTMn VALENTA, 2012, s. 266).

Z vý tu osobnostních charakteristik a specifík osob s mentálním postífením je více nejl zjevné, fl plánovací sch zky pro lov ka s postífením mají být uzp sobené tak, aby lov k co nejvíce rozum l tomu, co se d j . Nelze jednozna n ur it podobu sch zky, zp sob zapojení daného lov ka a nejlep-í zp sob komunikace. Plánovací sch zky by m ly akcentovat pot eby daného lov ka, vycházet z jeho dovedností a schopností, brát v potaz jeho limity, zkrátka být individualizované pro konkrétního lov ka.

4 Individuální plánování

Tato kapitola si klade za cíl popsat, co je individuální plánování a jaké povinnosti má v této oblasti poskytovatel sociální služby. Další část kapitoly seznámí čtenáře s konceptem plánování zaměřeného na člověka, které je v zahraničí běžně aplikovaným postupem v procesu plánování s člověkem s mentálním postižením. V České republice si tento způsob plánování pomalu hledá svoje místo. Postupně se ukazuje, že ve velké míře a při správném používání vede plánování zaměřené na člověka ke skutečnému sociálnímu začlevení lidí s mentálním postižením.

4.1 Individuální plánování v zákoně o sociálních službách

Individuální plánování je zakotveno v zákoně o sociálních službách. Jednou ze zákonných povinností poskytovatele sociální služby je *šplánovat pro každou osobu poskytovaní sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o pro každou osobu a poskytování sociální služby a hodnotit pro každou osobu poskytovaní sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytovaní sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců* (BEDNÁŘ, 2012, s. 25). Povinností poskytovatele je také dodržování standardů kvality. Ty jsou vymezeny prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. k zákonu o sociálních službách a je zde definovaný soubor kritérií, které zajišťují kvalitu poskytované sociální služby. Individuálnímu plánování pro každou osobu sociální služby se v ní vztahuje standard č. 5., který mj. uvádí, že poskytovatel sociální služby plánuje společně s osobou pro každou osobu poskytovaní sociální služby, a to s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby. S touto osobou také pravidelně hodnotí, zda jsou její osobní cíle naplňovány.

4.2 Proces individuálního plánování

Herzog (2011) uvádí, že individuální plánování vnímá jako systematickou snahu o to, aby každému jednotlivci byla zvolena sociální služba uflite ná a mla pro něj reálný přínos. Individuální plánování probíhá v různých typech sociálních služeb odlišně. Jiné otázky si v procesu individuálního plánování kladou pracovníci pobytové

sociální služby a zcela odlišné si kladou pracovníci ve službách sociální prevence. I podoba individuálního plánování je odlišná vzhledem k rozdílnosti sociálních služeb. Aherzog (2011) dodává, že například individuální plánování s klientem terénní služby může celé trvat pouhých pět minut. Johnová (2011) individuální plánování popisuje jako nástroj, pomáhající sociálním pracovníkům v ujasnění si jejich práce. Podle ní je proces individuálního plánování v podstatě totožný s procesem plánové práce a má tyto fáze:

- Zmapování situace člověka.
- Společná dohoda, co se má změnit a jak má změna vypadat.
- Naplánování postupu, který povede ke změně.
- Realizace naplánovaných cílů a dílčích kroků a monitorování tohoto procesu.
- Vyhodnocení naplnění cílů porovnáním toho, co mělo být dosaženo a bylo dosaženo.

Cangár (2007) dodává, že klient a jeho rodina by měli mít v celém procesu individuálního plánování hlavní roli. Individuální plán pak má obsahovat takové cíle, které budou užitelné pro daného člověka, nebo kdo jiný než člověk samotný nejlépe ví, co potřebuje. Johnová (2011) upozorňuje, že individuální plánování není jen o tom, jak bude probíhat poskytovaná sociální služba. Je třeba dbát na to, aby dojednané cíle směřovaly k sociálnímu začlenění konkrétního člověka. Individuální plánování má být dobře nastavené tak, aby napomáhalo předcházet závislosti člověka na sociální službě. Proto je třeba, aby individuální plány poskytovaly profesionální pomoc.

Pro kvalitně poskytovanou sociální službu nestačí jen dodržovat standardy kvality a řídit se zákonnými normami. Je třeba hledat postupy a metody i jinde, nebo naplňováním stanovených kritérií pouze sociální služba dokládá, do jaké míry plní zákonem danou normu (JOHNOVÁ, 2007, s. 88).

4.3 Plánování zaměřené na člověka

Jedním ze způsobů individuálního plánování, který jde dál, nepočítá pouze s profesionální pomocí, ale vtahuje do tohoto procesu člověka a jeho blízké, je plánování zaměřené na člověka (PZ). Johnová (2007) uvádí, že principy plánování

zaměněného na lovka byly jedním z východisek při tvorbě standardů v ČR a ře pro individuální plánování je klíčové společně se znalostí specifických metod vzhledem k cílové skupině znát také principy PZ.

Historie plánování zaměněného na lovka

Plánování zaměněného na lovka se utvářelo na různých místech světa postupně v období 70. a 90. let minulého století. Brien (2016) popisuje, že při pátrání po korelacích tohoto přístupu narazili s kolegy na jedenáct druhů vzájemně propojených metod, které byly založeny na shodných principech. Z nich pak během času vznikaly další variace. Některé byly postupně téměř opouštěny, jiné se úspěšně rozvíjely, staly a jsou používány jako ucelené přístupy dodnes a např. přístup Plánování základního životního stylu⁷. Termín Plánování zaměněného na lovka coby přístup byl již široce rozšířený v roce 1985 a stál na těchto principech:

- Draz na lovka, nikoli na diagnostické označení.
- Používání běžného jazyka a obrázků, nikoli profesní hantýrky.
- Aktivní hledání nadání a schopností lovka v kontextu komunitního života.
- Posilování hlasu lovka a jeho blízkých, kteří jej dobře znají.
- Používání životního příběhu lovka.
- Zmapování stávajících životních podmínek.
- Definování fládoucích změn v životě lovka.

Na různých místech vznikaly tzv. znalostní komunity, které používaly a sdílely tyto základní principy a dále je dotvářely. Jedním z definitívních mezníků bylo začít se na lovka dívat ne optikou perspektivy profesionální služby, ale optikou perspektivy vazeb konkrétního lovka, tj. s drazem na lovka ve vztahu k druhým lidem a k tomu, co tento lovk potřebuje.

Do České republiky se plánování zaměněného na lovka dostalo až po roce 2007, kdy poskytovatelé sociálních služeb začali hledat, které metody a přístupy jim umožní naplnit nově získanou povinnost individuálně plánovat průběh sociální služby. Některé

⁷ Více informací o přístupu Plánování základního životního stylu v kapitole 1.7.

poskytovatelé při mapování toho, co funguje doma i ve světě, narazili právě na plánování zaměřené na lovka jako jeden z konceptů, který pomáhá při utváření lepšího života pro lidi s postižením (CHÁBOVÁ, 2008).

Co je plánování zaměřené na lovka

„Plánování zaměřené na lovka je cestou, při níž se ptáme, jak se tento lovek může v běžném životě projevat jako dobrý přítel a produktivní občan“ (BRIEN O', 2008). Předpokladem plánování zaměřeného na lovka je umět pracovat se zaměřením na lovka. To podle Lunt (2010) znamená zjistovat, co je pro daného loveka důležité, přemýšlet, jak chytí jeho vrstevníci, a neustále se ptát, jak situaci onen lovek vnímá. Velice v tomto pomáhá představit si na místě daného loveka sebe, svoje přátele i někoho ze své rodiny. Ústřední postavou v plánování je vždy lovek a primární je jeho sebeurčení a vztahy loveka, diagnóza ať na druhém místě. Sanderson a Lewis (2012) uvádí, že lovek společně s lidmi, kteří jej dobře znají, má při plánování dostat silné slovo. Pörtner (2009, s. 15) dodává, že být zaměřen na osobu znamená *„nevycházet z představy o tom, jací by lidé mohli být, nýbrž z toho, jací jsou, a z toho, jaké mají možnosti. Pracovat se zaměřením na lovka znamená brát lidi vážně v jejich osobitě jedinečnosti, snažit se porozumět jejich vzájemnosti a podporovat je v tom, aby našli vlastní cesty k přiměřenému zacházení s realitou, samozřejmě v rámci jejich omezených možností“.* Plánování zaměřené na lovka je proces, při kterém vytváříme portrét loveka, který bere vážně jeho nadání, sny a přání, obavy a to, co má a nemá rád. Je to proces, do kterého jsou zapojeni lidé, kterým na lovku záleží a kteří jsou pro loveka důležité (rodina, přátelé, sousedi, asistenti a další lidé), a neustále se tato aktivní účast loveka a jeho blízkých posiluje. Výsledkem plánování je život podle představy dotyčného loveka, nikoliv plán, který ho popisuje. Znamená to, že plánování zaměřené na lovka je prostředkem, není však cílem. PZ vede ke skutečnému začlenění loveka do společnosti (CHÁBOVÁ, 2008).

Nástroje plánování zaměřeného na lovka

K tomu, aby mohly vzniknout plány zaměřené na lovka, jejichž prostřednictvím budou lidé řídit životy podle svých představ, je třeba mít k dispozici efektivní nástroje. Takové, které pomáhají jednak zmapovat život a představy loveka, ale také takové, které pomáhají odlišit různé pohledy, napomáhají porozumět tomu, jak lovek komunikuje a slouží k zaznamenávání potřeb poskytování podpory

a k vyhodnocení realizace plánu lovků (LUNT, 2010). N které plánovací metody byly již popsány v kapitole 1.7. K dalším nejastji používaným nástroj m PZ p i práci s lidmi pat í:

- **Kruh vztah** : pomáhá zmapovat sociální síť lovků a identifikovat dleflité otázky v oblasti vztah .
- **Nadání a schopnosti lovků**: podporuje lovků a lidi kolem, aby se na lovků za ali dívat pohledem perspektivy schopností, a odhaluje nadání, dary a schopnosti lovků.
- **řivotní příběhy**: pomáhá lovků uv domít si a ostatním zprost edkovat sv j řivotní příběhy, dleflité mezníky v řivot a otevírá cestu k budoucnosti.
- **Moje sny a pání**: pomáhá lidem p íjít na to, co si p ejí do budoucna, a to i v situaci, kdy je stávající stav zdánliv bezvýchodný.
- **Moje rituály**: pomáhá identifikovat dleflité rutiny v řivot lovků, které p íspívají k jeho stabilit a spokojenosti.
- **Od p ítomnosti k p íspívání**: hledá cesty, jak pomoci lovků, aby se stal platným lenem komunity, kde bude oce ován.
- **Funguje ó nefunguje**: analytický nástroj, který identifikuje, co v řivot lovků funguje dobře, a co naopak nefunguje a je třeba zm nit.
- **Záznam o u ení**: zachycuje dleflité informace na cest k trvalému u ení, napomáhá sdílení informací mezi týmem, který podporuje lovků.
- **Komunika ní tabulka**: pomáhá porozum t tomu, co lovků sd luje svým chováním, zvlá-t ú inná p i plánování s lovkem s potířemi v komunikaci,
- **4 + 1 otázka**: nástroj pro vyhodnocení spolupráce a hledání dal-ích cest.
- **Koblihové t íd ní**: ur uje kompetence a hranice jednotlivých lidí, ú inný zejména v situacích, kdy lidé neví, jak se v problematické situaci zachovat.
- **Profil na jednu stránku**: shrnuje dleflité informace o lovků a pozitivním pohledem p edstavuje lovků ostatním lidem.
- **Sch zky zam ené na lovků**: efektivní nástroj pro spole né plánování, kdy je d raz kladen na priority lovků, pro kterého a se kterým se plánuje.

Vyjmenování v-ech nástroj PZ , jejich podrobný popis a ú el je nad rámec této práce, proto zde autorka uvádí jen základní vý et a dále odkazuje na dal-í zdroje

v podobě článků, rozhovorů a videí⁸, v odkazu na více informací o jednotlivých nástrojích PZ⁹ i na konkrétní příklady využití nástrojů plánování zaměřeného na člověka pro lidi s postižením¹⁰.

K tomu, aby pracovníci i další lidé dovedli nástroje PZ k tomu, aby se používaly pro lidi s postižením, je nutné, aby jim správně a do hloubky porozuměli. Tyto nástroje totiž vypadají velice jednoduše a mohou svádět k tomu, že je lidé použijí bez hlubšího porozumění člověku jen proto, aby v plánu něco bylo. Nejlepší způsob, jak se tyto nástroje naučit používat a jak si znázornit principy plánování zaměřeného na člověka, je začít jednotlivé nástroje používat na sobě (LUNT, 2010).

Nutno dodat, že jak ve světě, tak i v naší republice se ukázalo, že tento způsob plánování a používání nástrojů PZ pomáhá při začlevení nejen lidí s mentálním postižením. Je efektivním způsobem plánování i pro další skupiny lidí, například lidí v seniorském věku, lidí s duševním onemocněním, lidí na okraji společnosti, děti i dospělí, kteří jsou sociálně i jinak znevýhodněni. Plánování zaměřené na člověka se dá použít pro jakéhokoli člověka (s postižením i bez postižení), který si potřebuje promyslet další život, zmapovat svoje zdroje a naplánovat cestu, kudy se vydat.

⁸ Odborné články, rozhovory a videa:

<http://www.kvalitavpraxi.cz/dokumenty/planovani-zamerene-na-cloveka/odborne-clanky/>

⁹ Nástroje plánování zaměřeného na člověka:

<http://www.kvalitavpraxi.cz/dokumenty/planovani-zamerene-na-cloveka/nastroje-planovani/>

¹⁰ Příklady použití nástrojů plánování zaměřeného na člověka:

<http://www.kvalitavpraxi.cz/dokumenty/planovani-zamerene-na-cloveka/priklady-pouziti-planovani-zamereneho-na-cloveka/>

II EMPIRICKÁ ČÁST

5 Výzkumný design, cíl práce a výzkumná otázka

Vzhledem k tomu, že diplomová práce se zabývá pouštěváním metody facilitace v konkrétním zařízení sociální pobytové služby a zároveň je prozkoumat co nejvíce osobní zkušenosti pracovníků s facilitací, zvolila autorka kvalitativní přístup. Jak říká Disman (1993), hlavním posláním kvalitativního výzkumu je porozumět lidem v sociálních situacích. *„Podstatou kvalitativního výzkumu je do široka rozprostřený sběr dat bez toho, že by na počátku byly stanoveny základní proměnné. Stejně tak nejsou předem stanoveny hypotézy a výzkumný projekt není závislý na teorii, kterou jistě předtím někdo vybudoval“* (TMA I EK, 2007, s. 24). Po definování výzkumného problému s ohledem na cíl práce autorka jako rámcové uspořádání výzkumného řešení zvolila kvalitativní evaluaci, a to s formativním přístupem v evaluaci. Při použití tohoto přístupu je *„hlavním cílem výzkumného projektu přinejmenším taková data, prostřednictvím jejichž analýzy získáme informace potřebné k nalezení silných a slabých stránek předmětu výzkumu a budeme schopni formulovat doporučení ke zlepšení“* (Miovský, 2006, s. 116). Ze tří běžně používaných typů v kvalitativní evaluaci se autorka zaměřila na evaluaci procesu. Při tomto způsobu evaluace se zaměříme na způsob, jakým je daná aktivita realizována.

V úvodu přípravy výzkumné práce, metodiky a specifikace zkoumaných fenoménů byly autorkou navrženy dva níže uvedené cíle výzkumného řešení a k nim položena související výzkumná otázka.

Cíl výzkumného řešení . 1.: Analyzovat pouštěvání metody facilitace při individuálním plánování v pobytové sociální službě Chráněné bydlení Naplno.

Cíl výzkumného řešení . 2.: Sumarizovat získaná zjištění a navrhnout možná doporučení pro zlepšení směrem k dané pobytové službě .

Výzkumná otázka, která se vztahuje k oběma cílům výzkumného řešení: Jakých atributů nabývá popisovaná zkušenost pracovníků účastnících se facilitovaných plánovacích schůzek v Chráněném bydlení Naplno?

6 Metodický rámec výzkumného –et ení

Kapitola si klade za cíl seznámit čtenáře s výběrem metod, které byly použity v rámci výzkumného –et ení a se zpětně jejich použítí. Třá í ek (1996) uvádí, že rozhodnutí o metodách v přípravné fázi zahrnuje tři klíčové části: rozhodnutí o vzorku, výběr metod sběru dat a zajištění vstupu do terénu. Úvod kapitoly však bude nejprve v novém etickém aspektu výzkumného –et ení, nebo jak říká Třá í ek (1996), v rámci každého výzkumu je třeba zabývat se určitými etickými otázkami a každý výzkumník by se měl v novém etickém souvislostech svého výzkumu. Kapitola také krátce pojednává o prvku triangulace, který byl v rámci výzkumného –et ení autorkou použit. Závěr kapitoly patří popisu průběhu analýzy získaných dat a charakteristice zvolených kategorií.

6.1 Etické aspekty výzkumného –et ení

Jedním z pravidel, jak zachovat dobrou etickou úroveň výzkumu, je pravidlo důvěrnosti (Třá í EK, 1996, s. 45). Po dohodě s vedením organizace, kde výzkumné –et ení probíhalo, nebylo anonymizováno prostředí. Vědci účastníci výzkumného –et ení souhlasili s uvedením místa výzkumného –et ení. Autorka práce sepsala s organizací dohodu o provedení výzkumného –et ení, s účastníky výzkumného –et ení informovaný souhlas¹¹. Naplnění pravidla důvěrnosti bylo dosaženo tím, že rozhovory s účastníky výzkumného –et ení byly anonymní a nikde nefiguruje pravá jména. Autorka pro účastníky výzkumného –et ení použila označení D (dotazovaný) + číslo rozhovoru, například D1. Pořadové číslo není totožné s pořadím, v jakém probíhaly rozhovory. Účastníci výzkumného –et ení byli v poměru 8:2 ženy a muži. Pro zachování anonymity byly všechny rozhovory zapsány do ženského rodu, nebo účastníci muži by byli snadno identifikovatelní. V případech rozhovorů a v následné analýze dat lze pouze dohledat, v jaké roli účastník výzkumného –et ení byl, zda se jednalo o pracovníka, který byl v roli facilitátora či v roli účastníka facilitovaného setkání. Dohody s účastníky výzkumného –et ení obsahují také základní informace o povaze výzkumného –et ení, způsobu provedení a následky účastí na výzkumném –et ení. Tím bylo naplněno kritérium požadovaného souhlasu, jak o něm hovoří Třá í ek (1996). S účastníky výzkumného –et ení bylo také projednáno, zda chtějí autorizovat příspěvek

¹¹ Vzory dohod s organizací a s účastníky výzkumného –et ení jsou součástí přílohy.

svého rozhovoru. Výsledek byl zapsán v dohodě a zájemcem o autorizaci umožněna korekce předepsaného rozhovoru. V rámci výzkumného –etény byla také respektována svoboda odmítnutí, účastníci mohli rozhovor v průběhu kdykoliv a bez udání důvodu ukončit, o čemž je autorka před zahájením rozhovoru informovala. Další etický aspekt se promítl do analýzy fotografií a grafických záznamů z facilitovaných plánovacích setkání. Autorka se v přípravné fázi domluvila s vedením organizace a s lidmi, jimž grafické záznamy patří, že bude moci pro účely práce využít grafické záznamy z facilitovaných plánovacích schůzek. Byly tedy použity jen výstupy, s jejichž použitím jejich majitelé souhlasili a vyjádřili toto v dokumentu *Můj souhlas*¹². Tento dokument je psaný v podobě snadného čtení a napomáhá tak porozumění ze strany lidí s postižením. Dokument *Můj souhlas* byl použit také pro další osoby, které jsou na uvedených fotografiích a svým podpisem vyjadřují souhlas s uvedením svých fotografií. Všechny podepsané souhlasy byly vytvořeny ve dvou stejnopisech. Jeden stejnopis je vždy uložěn a zabezpečen v archivu autorky, druhý stejnopis obdržel lov k, jenž vyjádřil svůj souhlas.

6.2 Zkoumaný soubor

Při výběru zkoumaného souboru bylo použito nepravd podobnostní metody záměrného výběru. Miovský (2006) tuto metodu popisuje jako postup, kdy cílen vyhledáváme účastníky podle předem daných kritérií, které si výzkumník stanoví. Samozřejmostí je, že účastníci vybraní na základě splněných kritérií s účastí zároveň souhlasí. Jak uvádí Miovský (2006), nepravd podobnostní metody výběru zkoumaného souboru se mohou vzájemně kombinovat a doplňovat. Zde autorka zkombinovala dvě strategie záměrného výběru. V první fázi byl použit záměrný výběr přes instituci, nebo základním souborem byli pracovníci organizace Chráněné bydlení Naplno. Výběr práv tohoto zařízení autorka zvolila na základě osobních zkušeností v rámci zařízení, kde působila jako lektorka a zjistila, že toto zařízení je jedním z mála pobytových sociálních služeb, kde aktivně využívají facilitaci v procesu individuálního plánování. Tuto metodu zde využívají dva roky, což je podle autorky dostatečná doba k tomu, aby mohli popsat proces facilitace v procesu individuálního plánování. Jak zjistila autorka v přípravné fázi výzkumného –etény prostřednictvím rozhovoru se zástupcem středního managementu zařízení CHB Naplno, dají se jejich pracovníci z pohledu používání metody facilitace rozdělit na tři skupiny:

¹² *Dokument Můj souhlas je součástí přílohy*

1. Pracovníci, kteří facilitují v praxi, a ušli v roli facilitátora i grafického facilitátora.
2. Pracovníci, kteří se účastní facilitovaného setkání v roli podpůrce, tedy pracovníka, kterého si vybral člověk, o kterém je plánovací setkání.
3. Pracovníci, kteří se facilitovaných plánovacích setkání nikdy nezúčastnili.

Na základě takto definovaných skupin autorka zvolila záměrný kvótní výběr z prvních dvou podskupin, a to podle kritérií, které předem vymezila:

Kritérium	První skupina	Druhá skupina
Pracovní pozice	Pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci, vedoucí pracovníci	Bez rozlišení
V roli facilitátora i grafického facilitátora na plánovacích zasedáních v rámci IP	Minimálně dvakrát	Bez rozlišení
V roli podpůrce na facilitovaném plánovacím setkání v rámci IP	Bez rozlišení	Minimálně třikrát
Pohlaví	Bez rozlišení	Bez rozlišení
Věk	Bez rozlišení	Bez rozlišení
Vzdělání v oblasti facilitace	Akreditované, případně jiné odpovídající vzdělání	Bez rozlišení
Vyjadřeno ústně a písemný souhlas účastí ve výzkumném šetření	Ano	Ano

Tabulka 4.4: Kritéria pro výběr zkoumaného souboru

Kritéria pro první skupinu splnilo celkem pět pracovníků, kritéria pro druhou skupinu 15 pracovníků. Osloveni byli všichni potenciální účastníci výzkumného šetření, kteří splnili stanovená kritéria. Celkově byla získána data od 10 osob. V rámci první skupiny získala autorka data od všech pět osob. Celkový počet 10 účastníků se dále vyvíjel jednak podle ochoty spolupracovat v roli účastníka výzkumného šetření, ale zejména od teoretické saturace vzorku. Interview byla ukončena po rozhovoru s desátým účastníkem výzkumného šetření, nebo docházelo k opakování obsahových sdělení a dotazování již nepředložila nová data.

6.3 Triangulace

V kvalitativním výzkumném šetření byl autorkou vyutil prvek triangulace. Hendl (2008) uvádí, že pojem triangulace je myšlena kombinace různých metod, různých výzkumníků, rozdílných zkoumaných skupin nebo osob, rozdílných lokálních a časových okolností a teoretických perspektiv, je-li se uplatní při zkoumání určitého jevu. Autoři Chrástina, Ivanová (2010) vymezují následující typy triangulace:

- triangulace metodologická,
- triangulace výzkumníků,
- triangulace obsahová,
- triangulace teoretická,
- triangulace respondentů,
- triangulace vícenásobná.

Pro potřeby výzkumného šetření byla zvolena triangulace obsahová, kdy autorka kombinovala různé zdroje získávání dat (rozhovory, výstupy z facilitovaných setkání, výroční zprávy). Dále byla vyutila triangulace teoretická neboli triangulace perspektiv, kdy v rozhovorech na zkoumané problémy nahlížely různé subjekty.

6.4 Sběr dat

Z metodologického hlediska máme tuto část práce výzkumníka nazvat též tvorbou dat. Některými odborníky tento termín doporučí více než termín sběr dat. Podle

nich má podtrhnout významný podíl výzkumníka na tom, jaké kvality budou získaná data, a že výzkumník přímo ovlivňuje jejich vznik (Miovský, 2006, s. 141). Navzdory tomuto doporučení si autorka záměrně vybrala termín sběr dat, nebo se jí s ním lépe operuje.

Forma sběru dat

Ze širokého spektra metod získávání dat autorka kombinovala vícero metod sběru dat:

- analýza textových dokumentů,
- analýza jiných zdrojů,
- metoda moderovaného rozhovoru (interview).

Analýzu textových dokumentů autorka zvolila proto, aby účelně charakterizovala danou pobytovou sociální skupinu v etn jejího vývoje a současněho stavu. Výsledky této analýzy sloužily zejména v přípravné části, kdy autorka koncipovala metodický rámec výzkumného řešení. Miovský (2006) za jiné zdroje považuje ty zvláštní druhy dokumentů, které nemají písemný charakter. Autorka zde použila analýzu grafických záznamů a fotografií, které vznikaly na facilitovaných plánovacích schůzkách. Účelem této analýzy bylo zjistit nejen jaké metody facilitátorů i na plánovacích schůzkách používají, ale také jak je používají. Například zda se grafické facilitátorů i drží pravidla jednoduchosti a co nejvyšší míry srozumitelnosti pro lidi s mentálním postižením. Metoda moderovaného rozhovoru (interview) je Miovským (2006) pojímána jako moderovaný rozhovor, prováděný s určitým cílem a účelem výzkumné studie. Je obvykle prováděn s jedním, dvěma, maximálně třemi osobami. Aby autorka získala kvalitní data, použila při interview současně i metodu pozorování. V tomto bodě souhlasí autorka s Miovským (2006), který přínos pozorování při interview vidí v citlivosti tazatele k signálům vlastního těla, následné vyžití reflexe vlastních pocitů při rozhovoru a bytí jinými nástroji pro motivaci dotazovaného ke spolupráci na výzkumném řešení. Miovský (2006) rozlišuje podle struktury tři základní skupiny moderovaného rozhovoru: strukturované interview, polostrukturované interview a nestrukturované interview. Autorka pro účely výzkumného řešení vybrala polostrukturované interview, neboť *šodokáfe e-ít mnoho nevýhod jak nestrukturovaného, tak plně strukturovaného interviewů* (Miovský, 2006, s. 159). Při polostrukturovaném interview je jednak definováno tzv. jádro interview, a také je zde

dostatečný prostor pro vysvětlení i upesnění odpovědí. U polostrukturovaného interview lze také volně variovat s pořadím otázek a délkou setrvání u jednotlivých otázek podle aktuálního směru rozhovoru, vždy však při zachování předem určené délky rozhovoru a obsažení celého jádra interview.

Průběh sběru dat

Termíny provedení interview byly předem projednány s vedením organizace na osobní schůzce a dále pak upravovány podle možností a limitů organizace i autorky. Po vyjasnění vzájemných očekávání a možností, byly dojednány termíny interview a podrobnosti o průběhu. Účastníci interview předem věděli, jak dlouho budou interview trvat, jak a kde budou probíhat, jaké bude zaměření rozhovoru a jaké budou podmínky jejich účasti. Tyto informace vřem potenciálním účastníkům výzkumného šetření vřas předal pověšený pracovník organizace. Interview s účastníky výzkumného šetření probíhala v klidném prostředí klubovny Skautského domu v Jindřichově Hradci, který poskytovatel sociální služby CHB Naplno nepřerušitelně vyvolává krizovým aktivitám. Na které schůzky probíhaly v jednotlivých domácnostech, vždy v kanceláři vedoucí domácnosti. Ze strany vedení organizace byl chod zařazení užpřesoben probíhajícím rozhovorem. Bylo zajištěno, že při interview nebudou účastníci výzkumného šetření rušeni, a dále, že rozhovory nebudou narušovat chod sociální služby a soukromí uživatelů sociální služby. Délka interview byla předem stanovena. Pro účastníky výzkumného šetření spadající do skupiny 1 (facilitátoři) na délku dvacet minut, pro účastníky spadající do skupiny 2 (členové plánovacích skupin) na délku dvanáct minut, a to včetně přípravné fáze, kdy tazatelka navazovala kontakt s dotazovanými a získávala od nich informovaný písemný souhlas. Horní hranice délky interview byla stanovena vždy o pět minut delší, spodní hranice o pět minut kratší. V průběhu interview s účastníky první skupiny trvaly 16 minut, s účastníky druhé skupiny 13 minut. V interview byly použity hlavně otevřené otázky. Otázky byly kladeny vždy stejným způsobem a přesně podle připravené struktury a v uvedeném pořadí. Tazatelka v případě potřeby kladla také doplňovací otázky, *š jejichžpředností je to, že specifikují rámec pro odpověď a nutí účastníka držet téma dané otázkou* (Miovský, 2006, s. 171). Autorka v rámci přípravy na interview vytvořila závazné schéma, které přesně specifikovalo okruhy otázek¹³. Jádro interview tvořily tři

¹³ Seznam otázek je součástí přílohy

tematické okruhy, které odpovídaly těm stanoveným kategoriím. V každé kategorii bylo pět otázek. Prvních pět otázek směřovalo k roli facilitátora. Druhých pět otázek bylo zaměřeno na rozložení moci při plánovací schůzce. Zbývajících pět otázek se zabývalo působením facilitace. Podrobněji o těchto kategoriích pojednává autorka v části popis kategorií. Na otázky 1 až 5 odpovídali pouze účastníci skupiny 1, tj. ti, kteří byli opakovaně v roli facilitátorů, na zbývajících otázkách 6 až 15 pak odpovídali všichni účastníci výzkumného setkání. Všechny rozhovory tazatelka zaznamenávala na diktafon a pro zajištění spolehlivosti všechna interview po uskutečnění každého rozhovoru provedla transkripce v písemný záznam¹⁴. Thomáček (1996) uvádí, že co nejpřesněji popis vede k tomu, aby si badatel při popisu vzpomněl na intonaci, zámlky i ironii v hlase účastníka rozhovoru. Miovský (2006) tvrdí, že popis dat může podléhat vlivu a potenciálním zkreslením dat výzkumníkem. Toto riziko autorka eliminovala tím, že popisy provedla opakovaným poslechem v průběhu jednoho týdne po uskutečnění interview a dále pak kontrolou transkripce po delším časovém období. Aby autorka co nejlépe zachytila obsahové sdělení, vyuffila také doplňkové informace, které napomáhají lepší ilustraci rozhovoru (šmíchů).

6.5 Analýza dat

Miovský (2006) považuje analýzu získaných dat za nejkomplikovanější část kvalitativního výzkumu. Podle něj je to dáno zejména velkou mírou volnosti výkladu jednotlivých metod a nízkou standardizací jednotlivých postupů. Variabilita a kombinovatelnost jednotlivých metod a postupů může přinést velmi rozmanité výsledky.

6.5.1 Použitá metoda analýzy

Autorka z množství metod pro tuto práci zvolila metodu obsahové analýzy. Obsahová analýza je souborem metod a postupů, při kterém analyzujeme libovolný textový dokument s cílem objasnit jeho význam a rozjasnit jeho strukturu, při čemž klademe důraz na relevantnost dokumentu k danému tématu (Plichtová in Miovský, 2006, s. 238). Obsahovou analýzu je možné aplikovat dvěma způsoby. Jednak lze pracovat pouze se základním rámcem, což je tzv. manifestní obsahová analýza, která

¹⁴ Ukázka písemného popisu jednoho interview z každé skupiny je součástí přílohy

zkoumá povrchové i explicitní obsahy a formy textu. Jako druhou variantu je možno použít tzv. interpretativní obsahovou analýzu., která zkoumá také implicitní významy skryté v textu (Plichtová in Miovský, 2006, s. 240). *Šoba p ístupy k obsahové analýze v-ak samoz ejm nelze chápat jako vzájemn kontradiktorické. Naopak, je t eba je chápat spí-e jako kooperující paradigmatata, z nichfl každé p iná-í jisté výhody a jejich vzájemná kombinace dokáfle v mnohém e-ít nevýhody vyplývající z aplikace jednoho nebo druhéhoo* (Miovský, 2006, s. 240). Autorka použila interpretativní obsahovou analýzu.

6.5.2 Průběh analýzy

V pr b hu analýzy autorka postupovala v n kolika fázích. V po áte ní fázi zvolila vhodná data, v tomto p ípad data vytvo ená metodou interview, která následn použila pro obsahovou analýzu. Plichtová uvádí dva možné p ístupy k obsahové analýze: teoretický a deskriptivní podle toho, jakým zp sobem jsou tvo eny kategorie. U deskriptivního p ístupu v pr b hu analýzy kategorie teprve vzniká a výzkumník se v maximální možné mí e opírá o samotný text. Jedná se o tzv. analytickou indukci. U teoretického p ístupu jsou kategorie vytvá eny p edem na základ teoretických koncept , jedná se tzv. analytickou dedukci (Plichtová in Miovský, 2006, s. 240). Autorka zde použila teoretický p ístup a kategorie p edem vymezila (popis jednotlivých kategorií v následující kapitole). V dal-í etap autorka použila n kolik díl ích postup analýzy kvalitativních dat. Nej ast ji použitým postupem bylo zachycení vzorc . Tento postup podle Miovského (2006) slouží k tomu, abychom vyhledali ur ité opakující se vzorce a ty pak zaznamenali. Autorka tak u každé otázky pro-la získaná data od v-ech ú astník a shromáfdila opakující se výroky, vzorce. Data k ur itému jevu se objevovala nap í otázkami, proto autorka p í analýze vřdy u každé otázky pro-la celé p epsané rozhovory. U n kterých otázek jako dal-í postup autorka zvolila také metodu prostého vý tu, nap íklad v kategorii Role facilitátora u tématu pomocných rolí i u tématu dvojrole. U kategorie Význam facilitace v individuálním plánování autorka použila také metodu kontrastu a srovnávání, aby identifikovala rozdíly mezi daty od ú astník obou skupin. V-echny t í postupy analýzy kvalitativních dat autorka v pr b hu analýzy a interpretace kombinovala dle pot eby. Obsahovou analýzu autorka doplnila také o analýzu výstup z plánovacích sch zek, a ufl to byly fotografie z plánovacích setkání i grafické výstupy.

6.5.3 Popis kategorií

Téma facilitace p i individuálním plánování je velmi široké a autorka měla velmi mnoho možností, co zkoumat. Po úvaze zvolila tři kategorie, které vycházejí jednak z teoretické části práce, a také z osobních zkušeností s používáním facilitace p i individuálním plánování. Záměrem bylo prozkoumat, jak účastníci vnímají roli facilitátora a zda ji vnímají podobně facilitátoři i účastníci plánovacích setkání. Dále jak je rozložena moc na facilitovaných plánovacích schůzkách a k čemu je použití facilitace v individuálním plánování z pohledu účastníků výzkumného setkání uflite né. Každá kategorie je rozdělena do pěti subkategorií, které odpovídají okruhu otázek.

Kategorie: Role facilitátora

Tato kategorie byla určena pouze účastníkům první skupiny, tedy lidem, kteří vykonávají roli facilitátora. Cílem bylo zjistit, jak se účastníci k této roli dostali, jak tuto svou roli vnímají a jak se v ní cítí. Dále, zda a jakým způsobem pracují na rozvoji svých facilitativních dovedností, a to prostřednictvím způsobné vazby. Tato kategorie také zjišťuje, s kým p i facilitaci spolupracují a zda, případně jak se potýkají s problematikou dvojrole.

Výčet subkategorií:

- Vznik role facilitátora.
- Spolupracující role.
- Sebereflexe role facilitátora,.
- Práce se způsobnou vazbou.
- Problematika dvojrole.

Kategorie: Moc ve skupině

Tato kategorie se zabývá tím, jak je rozložena moc ve skupině. Zda skupina je tím, kdo volí podobu, obsah schůzky a tvoří výstupy, nebo zda facilitátor je tím, kdo tohle určuje i ovlivňuje. Cílem bylo zjistit, zda facilitátor nezneužívá své moci k prosazení svých zájmů i k potvrzení své důležitosti. Zda nechává rozhodování na členech plánovací skupiny a nevstupuje do diskuze na úrovni obsahové. Zda se drhí své role facilitátora, který pouze řídí strukturu a zajišťuje, aby skupina sama došla k cíli,

který si stanovila. Cílem bylo také zjistit, do jaké míry se na obsahu, podobě schůzek a následných výstupech podílí lidé, pro kterého se plánuje.

Výčet subkategorií:

- Rozhodování o obsahu schůzek.
- Rozhodování o použitých metodách.
- Zapojení lidí, pro kterého se plánuje.
- Rozhodování o podobě schůzek.
- Výstupy z plánovací schůzky.

Kategorie: Význam facilitace v individuálním plánování

Tato kategorie se zabývá tím, jaké jsou přínosy facilitace v procesu individuálního plánování, a to z pohledu facilitátorů i lidí, kteří se plánovacích schůzek účastní v rolích podpůrných osob lidí, pro kterého se plánuje. Tedy, jak účastníci výzkumného šetření vnímají přínosy facilitace v procesu individuálního plánování v jejich sociální službě a zda vidí také nějaké negativní aspekty, které facilitace přináší. Cílem bylo rovněž zjistit, zda pracovníci mají jasno v tom, k čemu je facilitace, jak a pro koho v jejich sociální službě používají.

Výčet subkategorií:

- Význam facilitátora na plánovacích schůzkách.
- Témata plánovacích schůzek.
- Přínosy a negativa facilitace pro lidi, se kterým se plánuje.
- Přínosy a negativa facilitace pro pracovníky a organizaci.
- Pohled lidí, pro které se plánuje.

7 Výsledky analýzy interview

V této kapitole autorka uvádí výsledky analýzy dat, které nashromáždila v rámci interview s deseti účastníky výzkumného –et ení. Výsledky jsou zřeny dle t í p edem navržených kategorií. Každá kategorie je dále rozdělena do p ti subkategorií, které korespondují s otázkami z interview.

7.1 Kategorie: Role facilitátora

7.1.1 Vznik role facilitátora

Ú astníci výzkumného –et ení odpovídali na otázku: Jak jste se dostala k roli facilitátora?

Ú astník D5 odpov d l: *šByla jsem na kurzu facilitace a ú astník D3 ke vzd lávání dodává: šP i-lo mi to jako zajímavá možnost, jak plánovat a zapisovat, jak to d lat hrav .o* Výpov ú astníka D1: *šV podstat to bylo tím, že jsme m li klienty, kde to bylo pot eba. Moje vedoucí byla v roli facilitátorky, tedy toho, který mluvil, který to uvád l a já jsem pracovala jako grafický facilitátor. Zaznamenávala jsem ty v ci na papír a tam jsem je zvýraznila. A pak jsem za ala pomalu d lat i facilitátorku.o* Odpov ú astníka D2 byla jiná: *šK roli facilitátora jsem se dostala nejprve mimo na-e za ízení. Již d íve jsem facilitovala r zná skupinová setkání. S facilitací plánovacích sch zek a porad tady u nás jsem se setkala v podstat afl na kurzu Mapy a Cesty, na který jsme se p ihlásili. Tam se nám to zalíbilo a jsme to od té doby za ali intenzivn poušřvat.o*

7.1.2 Spolupracující role

Ú astníci odpovídali na otázku: S kým p i facilitaci v pr b hu plánovací sch zky nejvíc spolupracujete, máte n jaké pomocníky?

Každý z facilitátor uvedl, že p i facilitaci plánovacích sch zek spolupracuje s grafickým facilitátorem i zapisovatelem, viz například odpov ú astníka D2: *šJeden lov k d lá slovního facilitátora a druhý grafického facilitátora o* i ú astníka D3: *šKdyž jsem v roli facilitátora, tak mám jako hlavního pomocníka zapisovatele.o* Ú astník D2 dále uvedl: *šMáme t eba domluvené, že jedna druhou zastavujeme, pokud*

pot ebuje as nebo abychom si neskákaly do e i.õ Ú astníci dále uvedli, že ne-
pokafdě schůzku vedou ve dvou. šNe vždy se povede, že jsme ve dvou, například
z dle vodů, že kolegové, kteří by mohli dle grafického facilitátora, jsou pracovní-
vytížení. Někdy to tedy táhnu celé sama, to znamená že facilituji a zaznamenávám
zároveň. Nemohu v té chvíli dát tolik času obrázkové podobě, spíše v-ě zachycuji
písmem. Když jsou schůzky delší, o to více je náročné zvládnout obě role najednou, stojí
mne to hodně energie. Jsem více unavená, je to těžší na soustředění se na skupinu
a zároveň o v-ě stíhat přemýšlet na co se ptát a jak to zároveň zapsat. Je těžké
energeticky to zvládnout, zkrátka moc v cí najednou.õ, uvedl účastník D2. I účastník
D3 sdělil: šJen jednou jsem to dělala celé sama a to nedopadlo úplně nejlíp. Byla jsem
hrozně vyčerpaná, rozbolela mě hlava a neměla jsem z té schůzky celkově dobrý pocit.õ
Ú účastník D1 uvedl, že šje těžké držet si vlastní myšlenku a je těžké u toho psát. Navíc mám
problém s psaním, a tak je to velmi náročné. Potřebuji pak mít schůzku o mnohem delší,
abych to všechno stihla.õ Ú účastník D2 uvedl, že ším více to jde rozložit, zejména tyhle
dvě role, tím je výsledek lepší. Vždy se proto snažíme, abychom byli ve dvouõ a účastník
D4 doplnil následující: šNemám jednoho stálého, se kterým bych byla sebraná. Stávají
se v těchto rolích lidé, kteří byli vyškoleni a umí graficky facilitovat.õ Každý
z facilitátorů dále uvedl, že má k dispozici lovka, který mu pomáhá hlídat čas.
Ú účastník D1 uvedl: šMáme hlídače času.õ Ú účastníci tuto roli blíže nespecifikovali,
až na účastníka D3, který vypověděl: šMám taky hlídače času, toho potřebuju, protože
se hodně rozpovídám.õ Další pomocné role uvedli účastníci takto: šDost často taky
použiji slovo, kterým klienti nerozumí, tak potřebuju, aby mě na něj někdo upozornil.õ
(účastník D1), šMy se snažíme mluvit co nejjednodušeji, to znamená používat
jednoduchá slova. A když se za mnou nějaká ta cizí slova používají, tak na to se taky
upozoruje.õ (účastník D6), šMáme hlídače toho, kdyby se dlelo, že někdo se vrací stále
ke stejnému nebo stále tvrdí, že to nejde. Aby se lidé nedrželi těch špatných v cí, starého
myšlení a toho, že to nejde.õ(účastník D1) a účastník D3 k tomu dodává: šHlídá,
abychom se nedrželi starého myšlení a nekončili ve slepých uličkách. Někdy, zvláště při
dlouhých schůzkách se toto mělo lehnout.õ

Ú účastník D1 uvedl, že využívá je také následující spolupráce: šJsem domluvená
s kolegou facilitátorem, který má v této věci zkušenosti s facilitací. Když potřebuju pomoci, tak
je při ruce, protože je v roli facilitátora zkušenější. Více se tím učím a jsem si
ve facilitaci jistější.õ

7.1.3 Sebereflexe role facilitátora

Ú astníci odpovídali na otázku: Jaké to pro vás je být v roli facilitátora? S jakými pocity máte spojeno být v roli facilitátora na plánovací schůzce?

Š Když jsem na schůzce, kde je tým lidí, kteří tomu věří, tak je mi dobře. (ú astník D3), Š Když na schůzce v rámci spolupracujících, což se stává velice často, tak je to práce příjemná. (ú astník D4), Š Když jsem v roli facilitátora, tak se u toho cítím dobře, protože jsme dobrý tým a dovedeme se navzájem podpořit. (ú astník D5), Š Vždy je příjemná hodnota nabitý a spolupracující tým, který se se loučí se s tím, když zase pojedeme. To je pak dobrý pocit. (ú astník D4).

Zaátky působení v roli facilitátora popisuje ú astník D1: Š Hlavně zaátku jsem z toho bývala nervózní, chtěla jsem, aby to dobře dopadlo. Je to pro mě první úloha. (ú astník D2): Š Pocity určité nejistoty a oteklání, abych to dobře zvládla. Cítím to velké oteklání, je tam ta velká skupina, tebe je to na mě a musím to zvládnout, protože kdo jiný to má koukat není ten facilitátor. Mám vždy obavy, abych si uměla dávat pozor, abych tam netlačila moc sebe a svůj názor nebo abych neskončila v nějakém kruhu, ze kterého se nebudu umět sama vymotat. Zároveň mám vždy obavy, abych uměla pít i to v-ě klást ty dobré otázky, kterými skupinu rozpumpuju. Tak nějaká nejistota tam vždy je. (ú astník D2): Š Vnímám v tom taky určitý posun s ohledem na to, jak dlouho lovk tuto roli dělám. U některých schůzek, kde například používáme metody, které mám tisíckrát vyzkoušené, tak tam je ta jistota mnohem větší než u schůzek, kde dopředu nevím přesně, co se bude dít, a čekám, co se z toho vyvine. (ú astník D4): Š Když jsou na schůzce lidé, kterým se moc nechce spolupracovat a tvořit nové věci, je to těžší. (ú astník D3) jsou následující: Š Zafíla jsem taky některé schůzky, kde byli lidé, kteří tomu úplně nevěřili a brzdili skupinu, nudili se. Tak v takovém případě mám pocity špatné, mám blbou náladu, se kterou vnitřně bojuju. Čekám si, co jsem mohla udělat pro to, abych je pro mě víc získala. (ú astník D2)

Ú astník D2 k roli facilitátora dále sdělil: Š Více jistoty jsem cítím v roli facilitátora, když mám graficky zaznamenávat, protože si tam můžu hrát s tím, jak to celé probíhá a mám celý proces ve svých rukou. To mě na tom baví. Zároveň, když jsem v roli grafického facilitátora, tak si u toho více odpočinu a mohu být zase jinak kreativní. (ú astník D5) vypověděl: Š V roli slovního facilitátora mi to jde hůž,

mám asi horší vyjadřovací schopnosti. Nedovedu rychle a dobře zformulovat myšlenku, kterou mám v hlavě.

7.1.4 Práce se zpětnou vazbou

Zde byla položena ústní otázka: Dostáváte nějakou zpětnou vazbu na vaši práci facilitátora? A to ať už ze strany kolegů i ze strany uživatelů sociální služby?

Ústní D1 k tomu uvádí: *Štěstí, že se o ni ptám. Tedy mezi sebou, kteří facilitujeme, ať už slovně nebo graficky, tak si o ni navzájem říkáme. Zároveň na schůzkách bývá někdo ze sociálního úseku nebo někdo z kolegy facilitátorů, tak tam to taky rozebíráme. Říkají si, na co si dát pozor a tak.* Informaci potvrzuje i ústní D2: *Štěstí, že tuto zpětnou vazbu někdy poskytují kolegy, kteří si o ni vědí.*

Další ústní popisal: *Štěstí, že nedostávám zpětnou vazbu automaticky, ale ptám se o ni. Po každé schůzce se ptám kolegy, jak se cítili na schůzce, jak jim tam líbilo. Vždy se také ptám zkušenějších facilitátorů, pokud jsou na schůzce se mnou. Ptám se jich, co mi šlo dobře a co ne, mají více zkušeností a mohu se od nich učit.* (ústní D3). Toto doplňuje odpověď ústní D4: *Štěstí, že někdy vidím věci, které já sama nevidím. Někdy vím o svých limitech, a na ty se pak kolegy ptám. Jak bych to mohla přehledně udělat lépe a co navrhnout.*

Štěstí, že napadá mě u toho, že cíle nesbíráme a že bychom se možná mohli víc ptát, jak ty schůzky probíhaly. Ale vlastně u těch kterých schůzek, dejme tomu tak u poloviny, tak jsme cíle nedělali závěrečně kolegy, kde jsme se ptali, jaké to dnes pro lidi bylo, jestli se jim to líbilo a co říkají tomu, co na konci vzniklo. Tak tam v té zpětné vazbě dostáváme, a je to skrze pozitivní. (ústní D2) a to též potvrzuje i ústní D1: *Štěstí, že se ptám i klientů, jak se jim to líbilo.*

Jeden z facilitátorů uvedl, že si o zpětnou vazbu neříká, ale dělá si ji sám: *Štěstí, že pro sebe si píšu poznámky, co bylo dobré a co bych měla přehledně udělat jinak.* (ústní D5).

7.1.5 Problematika dvojrole

Ústní odpovídali na otázku: Byla jste při facilitaci někdy v dvojroli? To znamená facilitovala jste, a zároveň jste dobře znala příběh člověka? Pokud ano, tak jaké to bylo?

Ústní D2 popisuje: *Štěstí, že to takhle. Mám v sobě tendence, že bych do toho chtěla něco ze sebe přidat a říct. Vím si, že je to i jedna z věcí, které nás ruší v roli*

facilitátora, a fle z ní n kdy vyskakujeme, a to nejen já, ale i ostatní kolegové facilitáto iõ. Ú astník D5 popisuje svoji zku-enost s dvojrolí následovn : šTo, fle jsem byla tehdy v roli klí ového pracovníka a facilitátorky, m svazovalo. Zнала jsem ten p íb h a tu-ila jsem, fle ty v ci nep jdou tak lehce, jak jsme si na sch zce naplánovaliõ. Podobné obtífle sd luje i ú astník D1: šBylo to t fké, protofle já jsem se na tu sch zku p ípravovala p edtím a zároveň jsem p esn v d la, co tam budeí já jsem m la po ád tu tendenci íct je-t n co k tématu. Takfle zároveň to v sob drfíte, jste klí ový pracovník a i ten klient se na nás asto obrací jako na klí ového pracovníka... protofle vím, co mám p íraveno, kam to mí í, a zároveň musím nechat tu sch zku plynout.õ

Ú astník D2 popsal, jak postupují, kdyfl cítí pot ebu vstoupit do obsahu a zároveň si udržet roli facilitátora: šN kdy to u íme íteln j-ím pro skupinu, fle ekneme, fle nyní vystupujeme z role facilitátora a mluvíme coby lov k, který má k tématu co íctõ, dodává v-ak, fle šne vfdy se nám to ale poda í takto ud lat, n kdy do toho prost sko íme a musíme se vracet a uvád t v ci na pravou míru.õ

Jeden facilitátor se do dvojrole nedostává, viz odpov ú astníka D3: šNejsem pro nikoho v roli klí ového pracovníka. Na sch zce jsem bu v roli facilitátora nebo v roli lena týmu.õ Jeden facilitátor uvedl, fle je ve dvojrolí asto a nijak mu to na rozdíl od ostatních nevadí: šKdyfl je na sch zce p átelské prost edí, tak m tato dvojrole v bec nezat fluje. Já pot ebuji být hodn aktivní na sch zce, takfle nejen, fle mi to nevadí, ale naopak toto mi vyhovuje.õ

7.2 Kategorie: Moc ve skupině

7.2.1 Rozhodování o obsahu schůzky

Ú astníci odpovídali na otázku: Kdo ur uje, o em bude plánovací sch zka?

Ú astník D2 uvedl: šPrvotní podn t p íchází ze strany vedoucích domácností po dohod s pracovníky, kte í situaci a p íb h lov ka nejvíce znají.õ Velmi podobn odpov d l i ú astník D5: šJedná se o dohodu nejbližích pracovník , kte í klienta dobre znají. Neur uje to facilitátor, ale bu vedoucí domácnosti, nebo klí ový pracovník, ale nej ast ji ten tým.õ Jak to probíhá, popsal ú astník D1: šVycházíme z pot eb klienta. N kdy to je tak, fle p ímo klient ne ekne, co pot ebuje, ale my víme, fle je n jaký problém a on si ho t eba v bec neuv domuje. Ale vfdy to vychází z jeho pot eb, protofle my pracovníci se pot ebuje domluvit na tom, jak pro lov ka dobre

pracovat. ů Astník D6 tuto skutečnost potvrzuje: *š U n kterých lidí je to spí-e vypořované, nebo nedokáflou sami íct, co pot ebují a cht jí. D láme pro n j pak spole n plán.* ů Shodn to ilustrují i dal-í odpov di: *š V t-inou je to tak, fle si s klientem promluvíme o tom, co by cht l, co je pro n j aktuální a pak to trochu koriguje vedoucí sch zky. Základní ale vřdy vychází od klienta.* ů (ú astník D10) i odpov ú astníka D8: *š Zpravidla uřivatel na-í slufby ve spolupřáci nej ast jí s klí ovým pracovníkem. N kdy klient nemá p edstavu, o em by sch zka mohla být, pak je to více na návrzích pracovníka, ale vřdy se snaříme, aby tím st edobodem byl klient.* ů

š D láme plánovací sch zky pro v-echny klienty, tak se domlouváme, kdy pro koho je daná sch zka uřite ná a rozhodneme spole n . Podle toho jaký je to klient, tak se bu to ú astní nebo neú astní té sch zky. ů, uvedl ú astník D6. Odpov potvrzuje také ú astník D7: *š Tak n jak si ekneme, co by asi ten lov k pot eboval, nebo v em máme mezery, co nemáme dod lané. Kařdý ekne n jaký nápad a z toho vyjde, o em plánovací sch zka bude.* ů Ú astník D4 zastupující skupinu facilitátor ekl: *š Oni v dí, fle my jsme tam pro n a mohou si íct, o em sch zka má býtí takfle rozhodují lidé nejbliř-í lov ku, nás si jednotlivé slufby zvou jako facilitátory jejich plánovacích sch zek.* ů Jak to prakticky probíhá, ilustruje odpov ú astníka D2: *š V t-inou se pak na za átku sch zky je-t snaříme toto téma do kontraktovat, jestli tohle je téma, které budeme spole n e-ít a do jaké míry se mu chceme v novat. Tím, fle to víme dop edu, se snaříme je-t si naplánovat, jak to bude probíhat. Takfle n kdy k tomu my facilitáto i dáváme svoje nápady, k emu v-emu by ta sch zka mohla být a k emu bychom se mohli dostat, jaké nástroje bychom mohli pouřít. N kdy to tedy ladíme p ed sch zkou, jindy afl v za átku samotné sch zky. A asto se stává, fle p i prvotní rekapitulaci, o em sch zka bude, revidujeme cíle sch zky a jedeme malinko jinou cestou, neřl byl p vodní plán. Ale jak íkám, prvotní impulz je od pracovník , od vedoucího, od klienta, pak to spole n plánujeme a revidujeme, není to ode m .* ů

7.2.2 Rozhodování o použitých metodách

Zde byla ú astník m polořena tato otázka: Kdo volí, jaké metody budete na plánovací sch zce pouřívat? Ú astník D1 stran rozhodování o výb ru metod vypovídá: *š V t-inou se o tom pobavíme v týmu. Mluvíme o tom, o co jde, pro se sch zka bude konat. N kdy je to rozhodnutí moje jako vedoucí o tom, jakou pouřijeme metodu, ale v t-inou je to o týmové shod .* ů Výb r metod dále popisuje ú astník D4:

šN kdy dá vedoucí domácnosti p ímo zakázku, fle pot ebují ud lat pro paní Mapu nebo Cestu, protofle to chce a pot ebuje si to naplánovat.õ a dopl uje ú astník D10: šA aby to bylo pro klienta srozumitelné a aby to pro n j m lo n jaký uřitek do budoucna.õ

Ú astník D3 zastupující skupinu facilitátor íká: šNavrháme, které metody by bylo dobré pouřít, a pak s týmem hledáme shodu.õ Kolega facilitátor dodává: šVřdy je to ale na dohod více lidí, protofle to kařdý vidíme jinak a tak se domlouváme, co by bylo nejlep-í pouřítõ (ú astník D5). A dal-í ú astník D4 v roli facilitátora potvrzuje: šN kdy pracovníci nep íjdou na to, co by bylo dobré pouřít, a pak se domlouvají se mnou, kterou metodu by bylo dobré pouřít.õ Ú astník D7 zastupující 2. skupinu uvádí: šMy se o tom v-ichni domlouváme. Rozhodne to potom dejme tomu na-e vedoucí, která ekne to poslední slovo, a jinak kařdý k tomu m fle íct cokoli, co by si myslel, fle by bylo nejlep-í.õ Jeho slova potvrzuje i odpov ú astníka D6: šMy o tom mluvíme v týmu, co by pro toho klienta bylo lep-í. Je nás víc, kařdý má odli-ný názor, z toho pak vyhodnocujeme a spole n se domlouváme.õ

Ú astník D2 ekl také následující: šJindy afl v pr b hu sch zky p íjdeme na to, fle by bylo vhodné pouřít n jaký nástroj í metodu. Nap íklad v era p í sch zce zcela jednozna n vypadlo, fle si musíme u daného lov ka zp esnit dobrou a -patnou asistenci, tak jsme tam pouřili kus nástroje Dobrá a -patná pomoc.õ

7.2.3 Zapojení člověka, pro kterého se plánuje

Ú astníci odpovídali na otázku: Jakým zp sobem je zaji-t no, aby úst ední lov k, to znamená uřivatel, pro kterého se plánuje, z stal ve st edu d ní?

O zp sobu zapojení p ed sch zkou vypovídá nap . ú astník D3: šV t-inou se s lov kem scházíme je-t p ed sch zkou a plánujeme v-e spole n s ním. Zji-ujeme, jak chce, aby sch zka vypadala. Snaříme se p ítom o to, aby lov k porozum l tomu, co se bude dít.õ nebo ú astník D9: šP ípraví se mu prost edí, aby mu to vyhovovalo. Kdyřl má rád kafe, tak ho tam má, k tomu aby m l n jakou dobrotu k n mu.õ

Zapojení na sch zce popisuje ú astník D1: šD leřtí je, aby tomu lov k rozum l. Aby v d l, o em sch zka je. Abychom my si nepovídali a on tam jen nese d l. To je nejd leřt í-í. Takfle to pro n j musí být srozumitelné. Proto graficky zaznamenáváme a pouříváme obrázky, mluvíme v jednoduchých v tách a snaříme se e ené p ízp sobit klientovi, aby pochopil, o em to je.õ Jeho slova doplnil ú astník D3: šNa sch zce se pak snaříme pouřívat obrázky. Ty si asto klientka s asistentkou

p ipraví p edem a pak je na sch zce poufflváme.õ, a zd vodnil ú astník D4: šPomáhá tomu, fle na velkém papí e je napsáno barevn jméno toho lov ka, má tam vylepenou svoji fotku.õ

Stran srozumitelnosti odpovídá ú astník D7: *šHovo í se po ád o n m, ty otázky jsou na n j, po ád se na n j obracímeí samoz ejm ho povzbuzujeme, aby k tomu sám kdykoliv ekl, co ho napadá. Nebo je mu to vysv tlováno. Po ád se obracíme na n j, íkáme mu to... vřdycky se mu to n jakou zjednodu-enou formou shrne. A ptáme se, jestli s tím souhlasí, co t eba pí-eme, co se íká.õ* To potvrzuje i ú astník D10: *šTohle je zaji-ť no doptáváním z na-í strany. Celou dobu si ov ujeme, jestli tomu ten lov k rozumí a ov ujeme si, zda to tak skute n je. Poufflváme co nejjednodu-í slova, nepoufflváme cizí výrazy, aby klient m l -anci porozum t.õ* Pr b h dále popisuje ú astník D6: *šOn si tam mohl pozvat, koho cht l, jak z personálu, tak z ad ostatních klient , aby se tam dob e cítil. A kdyřl se mu zrovna uřl necht lo, tak si ekl a ud lali jsme si p estávku nebo jsme na chvíli odbo ili. A hodn se to ídilo tím, jak klient reagoval a jak cht l.õ*

O zapojení lov ka, který není p ítomen, hovo í ú astník D2: *šN kdy taky e-íme témata, která se týkají nás jako pracovník a vztahu ke klient m a my pot ebujeme rozklí ovat na-e d leřitá témata, kdy problém není na stran klienta, ale na stran pracovníka i pracovník í n kdy taky není dobré, aby byl lov k p ímo p ítomen, ale je pak zapojen pozd ji, nap íklad fle s ním výsledky probere klí ový pracovníkí vřdy se ho snaříme n jakým zp sobem zapojit, pokud to jde.õ* Informace doplnil dále ú astník D7: *šJako byly i p ípady, kdy tam lov k nebyl, ale to bylo v t-ínou kv li n mu, fle prost necht l, nebo by mu to bylo nep íjemné.õ* Dal-í d vody popisuje ú astník D2: *šN kdy taky nevíme, jak toho lov ka zapojit, nebo je to t eba lov k s tak t řkým postiřením, fle to prost úpln nejde.õ* Ú astníci dále vypovídají následovn : *šN kdy také nep ítomného lov ka zapojíme tím, fle vstupy jsou plánované s nímí n kdy to d láme tak, fle jeden ze skupiny je tam za daného lov ka a má za úkol koukat na v-e jeho o ima. Je tím hlída em, fle skupina neute e n kam a bude to stále o lov ku.õ* Jak se to m fle dít, ekl ú astník D9: *šJe to tak, fle ho v-ichni známe, je nás tam více t ch, kte í ho dob e známe, mluvíme v-ichni a shodneme se na tom, fle to není názor jednoho lov ka, ale sedí nás tam t eba osm. Shodneme se v-ichni, fle to tak opravdu je. A pak se to zp tn samoz ejm k n mu dostane.õ*

O odpov dnosti facilitátora za zapojení úst edního lov ka hovo í ú astník D1: *šTohle je odpov dnost facilitátora. On je tam proto, aby dokázal pracovat se*

skupinovou dynamikou a s tím, co se tam děje. A myslím si, že facilitátor by měl být tak silný, aby to viděl a uměl s tím zacházet. Další účastník D2 doplňuje: Š Pak je i na mě jako na facilitátorovi, abych tohle hlídala a říkala skupině, že te jsme daleko od lovka, a kladu otázku, zda takto by to opravdu chtěla ten daný lovek. Toto potvrzuje i odpověď účastníka D10: Š N kdy se nám stane během schůzky, že se od lovka odpoutáme. Od toho je tam ale právě facilitátor, který to hlídá a vás to vrátí, usměrní tok našich myšlenek. Další účastník D3: Š Kdyby jsem v roli účastníka skupiny a vidím, že jdeme směrem od lovka, tak se taky snažím vracet skupinu ke loveku. Každému to občas utíká, tak si to hlídáme navzájem.

Š Facilitátor to hlídá a zarazí, když se k tomu nějak schyluje. A my se taky hlídáme navzájem, když vidíme, že se v průběhu schůzky začíná ten lovek ztrácet nebo když za neme mluvit o něm bez něj, dodává účastník D6.

Účastník D2 dále uvedl: Š N kdy si tato upozornění přiu do svojí přípravy, abychom se k tomu cíleně vraceli i když nás k tomu vedou samy ty používané nástroje, například když se máme zabývat pohledem toho lovka, tak to ani jinak nepřeslovek nejde.

7.2.4 Rozhodování o podobě schůzky

Účastníci odpovídali na otázku: Kdo určuje, jak bude schůzka vypadat? To znamená, kde se bude schůzka konat, jak bude probíhat, co na ní bude a kdo na ní půjde?

Účastník D4 vypověděl: Š V době přípravy schůzky padají různé návrhy a pak společně volíme podobu schůzky. Prvoadě je, že se bavíme s klientem o věci, co by chtěla. I prostě se snažíme užp sobit volbu klienta, tak aby mu tam bylo dobře. Další účastník D1 doplňuje: Š Mluvíme o tom, jak to udělat, aby to pro něj bylo bezpečné, abychom například nebyli nikým rušeni. Taky aby mu tam bylo dobře a aby nám v něm tam bylo dobře samozřejmě. Aby tam byly takové podmínky, které nám umožní všechno, co je potřeba. To znamená, aby tam byla možnost si odskočit, aby tam bylo dostatek jídla, něco si zobnou, doplnit energii, zároveň pití, možnost uvařit si kafe. Pokud klient kouří, tak aby tam byla možnost si odskočit dát cigaretu. Vycházíme vředy z potřeb všech, aby tam lidé měli to, co potřebují. Takže pokud máme rádi bábovku, tak si upečeme pro nás bábovku, a pokud víme, že klient má rád chlebíky, tak pro něj tam jsou chlebíky.

Zapojení úst edního lov ka popisuje ú astník D3: *šVždy p emý-líme, jak daného lov ka zapojit a kdo co ud lá. Bereme také ohledy na to, aby m l lov k as p íjít, aby nebyl t eba v práci.õ* Jeho odpov stvrzuje ú astník D4: *šPrvo adé je, fle se bavíme s klientem o v-em, co by cht l. I prost edí se snažíme uzp sobit volb klienta, tak aby mu tam bylo dob e.õ* i ú astník D8: *šTohle hodn ovliv uje ten tým lidí a zároveň i ten klient. Jej se ptáme, jak by to cht l, koho by si rád pozval, koho bychom rádi pozvali my a z jakého d vodu.õ* O ú asti na p ípravách hovo í ú astník D1: *šUr it se i na t ch p ípravách klient podílí, a ufl tím, co tam bude, tak i tím, fle n co on sám zajistí, nebo se domluví, fle on bude va it kafe a my zase p inese limonády.õ* nebo ú astník D7: *šU nás je to tak, fle každý p inese n co. Takfle je velká hostina.õ*

šNabídneme, fle pokud chce, m fleme p ípravit s ní to ob erstvení.õ, íká ú astník D6. *šV-e chystáme spole nými silami s klientem, p ípravit prostor a ob erstvení, samoz ejm v situaci, kdy se toho má klient zú astnit. Kdyfl ú asten není, tak ho samoz ejm nenutíme, aby nám upekl bábovku, a pak tam nebyl. Jestlifle se sch zky klient ú astní, tak je spole ná p íprava pravidlem.õ* zakon uje ú astník D2.

Ohledn lidí na sch zce hovo í nap . ú astník D6: *šNo a samoz ejm si tam m fle pozvat, koho chce ten lov k. T eba kdyfl jsme byli v Pístin , tak si tam lidi zvali svoje nejblifl-í kamarádky, i rodina tam m fle být. Koho ten lov k chce, tak ten m fle p íjít, záleflí na n m.õ* i ú astník D7: *šVycházíme z toho, jaké má lov k vztahy a kdo by byl p ínosem na sch zce. Nikdy se nestalo, fle bychom my pozvali lidi a klient o tom nev d l.õ*

Ú astník D1 na konec podotýká: *šD láme si to tak, aby to bylo pro v-echny p íjemné, samoz ejm hlavn pro klienta, protofle o n j jde, ale také pro nás v-echny, protofle v moment , kdybych tam já byla naprušená, fle t eba nemám to kafe, tak to samoz ejm zvládnú, protofle je to moje práce, ale zároveň je to pro m dal-í stresor. Takfle dobrá p íprava je, abych i já a v-ichni ostatní byli co nejvíc v pohod a v klidu. Zaji-ť ní pohody pro sebe pomáhá myslet i na klienta.õ*

7.2.5 Výstupy z plánovací schůzky

Ú astníci odpovídali na otázku: Jsou z plánovacího setkání n jaké výstupy? Pokud ano, tak co se pak s nimi d je?

šHlavními výstupy jsou v t-ínou popsané papíry, od malých flipchartových papír afl po velké plachty, na které zakreslujeme velké metody, nap íklad Mapu nebo

Cestu.õ, uvedl ú astník D2. š*Je z toho v t-inou n jaký plakát, kterému rozumí klientõ, ekl ú astník D1. Ú astník D10 vypov d l: šJe to takovou formou, aby tomu lov k zase rozum l. Takfle n kdo má oby ejn psané výstupy, n kdo kreslené. Je tam zachycen celý pr b h sch zky, to, o em jsme jednali a na em jsme se dohodli.õ* A ú astník D8 doplnil: š*Jsou tam úkoly pro jednotlivé klienty a pro asistenty, v-ichni mají domluvené termíny a pak se snaffl splnit to, co mu bylo p id leno.õ* Toto k výstup m potvrzuje i ú astník D7: š*Jsou ufl v pr b hu, protofle tam vznikají ufl jednotlivé úkoly, kroky, ke kterým se vfdycky pí-ou ufl konkrétní lidi, kte í za to budou mít zodpov dnost. Pí-e se tam datum, do kdy se to musí ud lat a na konec i kontrola.õ*

Ú astník D3 uvedl: š*N kdy ty plakáty je-t po sch zce spole n dod láváme, a zase u toho co nejvíc zapojujeme ty lidi.õ* Moflný zp sob dotvá ení plakát popsal ú astník D6: š*V t-ina si práv i ty plakáty vylepuje. Je-t si tam pak t eba dolepí n jaké svoje obrázky k tomu, co je jim blízké, co se jim líbí. Pak chodí a ukazují to ostatním.õ*

To potvrzuje i odpov ú astníka D7: š*Tak v t-inou ten lov k si ho vylepí do pokoje nebo n kam, kam chce, t eba do obývákuõ* i ú astníka D2: š*Tyto velké plachty si vfdy nechávají klienti. Bu si je srolují a mají je n kde u sebe, nebo si je vylepí na pokoji a stávají se sou ástí výzdoby. Jsou to totifl moc p kné obrazy, které dob e vypadají, lidi tam mají svoje fotky, je tam vyobrazený jejich ffivot.õ*

O významu pro pracovníky hovo í ú astník D1: š*Abychom se k tomu mohli vrátit my jako pracovníci, stejn tak jako klientí vlastn celý výstup je pro nás podkladem pro individuální plánování. Vfdy ze sch zky vyjde n co d leffitého, bu ufl konkrétní ak ní plán, který mi si p epí-eme do na-í podoby, nebo je to sou ást n eho jiného v individuálním plánování.õ* D vody, pro se výstupy stávají sou ástí individuálního plánování, popisuje ú astník D3: š*Je to ur eno v této podob pro zam stnance, a stávající nebo nové, abychom byli jednotní v p ístupu ke lov ku a v d li, co má a nemá rád. N které informace se ústn nesd lí nebo jdou jedním uchem tam a druhým ven, tak aby to bylo pro v-echny jasné.õ* P íklad uvádí ú astník D10: š*My s tím pak pracujeme v b fhé slufb , s tím, co se naplánovalo, nebo z toho erpáme inspiraci, jak klienta dále rozvíjet a podobn .õ* i ú astník D7: š*V t-inou ty úkoly dostanou ti, kte í jsou tam p ítomní. Ale kdyfl samoz ejm by to byl n kdo jiný, kdo by na to byl vhodn j-í, tak je mu to hned po sch zce potom e ené a dojednané.õ*

7.3 Kategorie: Význam facilitace v individuálním plánování

7.3.1 Význam facilitátora na plánovacích schůzkách

Účastníci odpovídali na otázku: Co je podle vás hlavním úkolem facilitátora na plánovacích schůzkách?

Účastník D7 řekl: *„No asi dostat z těch lidí co nejvíc (smích). Tak nejen jako popichovat a povzbuzovat je, aby řekli co nejvíc, co k tomu mají. Aby se dozvěděli co nejvíc názor a nápad.“* Účastník D3 k významu facilitátora sdělil: *„Já si myslím, že to je celkové vedení té schůzky a udržení pozornosti na klienta a aby nebyl proti němu. Udržet to v pozitivní formě, aby se tam člověk dobře cítil. Měl by taky umět podchytit, když tam tohle není a nejak s tím pracovat dál.“*

Účastník D9 úlohu facilitátora shrnul takto: *„Měl by být nějakým způsobem sobě nestranný. Měl by respektovat to, co říkají ostatní, jaký mají názor, neměl by tam nutit nějaké svoje názory do toho. Měl by prostě umět naslouchat, měl by být empatický a měl by vědět, co dělá, jak se co má dělat.“* Účastník D1, který zastupuje skupinu facilitátorů, podotkl, že facilitátor nemusí vždy všechno vyřešit a dojít se skupinou k cíli, ale že *„směrem k jakým tématům nebo problémům otevřít, pojmenovat a nastínit nějakou cestu, kam bychom mohli jít. Nejde vždy o to, že musíme najít řešení. A zase důležité je tam ta pohoda a zachování klidného prostředí.“*

Účastník D4, zastupující skupinu facilitátorů, řekl dále: *„Mezi úkoly se jako facilitátor snažíme, aby se tento přístup zaměřený na člověka stal pracovníkem vlastním... když dobře poslouchám, brzy poznám, jak jsou nastaveni na člověka.“* Účastník D2 dodal: *„Někdy je to těžší, protože v týmech nejsou všichni, kteří mají přístup zaměřený na člověka zafixovaný. Na druhou stranu je to u takových pracovníků úplně jasné a pak se na to mnohem lépe reaguje, protože je úplně jasné, že nezní názor na člověka.“*

7.3.2 Témata plánovacích schůzek

Stran hlavních témat na plánovacích schůzkách odpovídali účastníci následovně:

„Chtělo by se mi říct, že cokoli, co se týká klientů. Ale určitě se bavíme o základních věcech kolem života klientů.“ (účastník D2)

š Je to r zné a to í se to vřdy kolem lov ka a toho, co pro n j m řeme ud lat.õ (ú astník D5), ř í prost v ci, které jsou v dané chvíli pro klienta d leřtíte.õ (ú astník D8)

š Záleřtí na tom, co je pro klienta d leřtíte, a u kařdého klienta je to n co jiného. M ře to být t eba navázání kontaktu s rodinou, pro n koho je d leřtíte najít si práci.õ ekl ú astník D10. Dále zaznívalo: ř otázky týkající se souřtítí klient nebo otázky b řného řivotaõ (ú astník D1), ř n jaké rozvojové v ci, to znamená v ci do ak ních plán , kam by se ten lov k cht l posunout, v em by se cht l zlep-it, co máme d lat my.õ (ú astník D2), ř kdyřl uřl ten lov k m l n jaké konkrétní cíle, tak jak by se k tomu dalo dojít.õ (ú astník D7)

š N kdy je to t eba jen shrnutí n jakých událostí. Nap íklad na poslední plánovací sch zce jsme shrnovali, jak ten p estup byl náro ný, co se zm nilo, v jakých ohledech je pot eba na-e pomoc a co uřl lov k zvládá sám. N kdo pot ebuje daleko více nastúnit v ci, které spolu souvisejí, n kdo pot ebuje vytvo it ak ní plán.õ, sd lil ú astník D1.

š D láme nap íklad jednostránkové profily jednotlivých lidí, protoře p ed st hováním do chrán ného bydlení neodpovídaly skute nosti. Bylo pot eba, aby s nimi do nového prost edí -ly d leřtíte a odpovídající informace, které noví pracovníci nev d li. Pro ú ely p echodu jsme tedy e-řli jednostránkové profily a dobrou a -patnou pomoc u konkrétních lidí.õ, dodal ú astník D3. ř P evářn te zrovna revidujeme ty portfolia, takře to vlastn d láme v-echo od za átku, protoře máme klienty z r zných domácností a mnozí z nás u t ch ostatních nebyli a neznáme je. Takře celkov se bavíme o tom lov ku a vznikají z toho i dal-ř n jaké úkoly pro nás, nap íklad, co m řeme ud lat.õ, vypov d l ú astník D9.

Jde také nap íklad také o situace ř kdy je t eba se sejít a vymyslet, jak se k dané situaci postavit, nap íklad eká nás soudní ízení a máme vymyslet dobrou strategii, jak lov ku dob e pomoci.õ, jak uvádí ú astník D2 a ú astník D10 dodává: ř My do toho m řeme vnést to, co si myslíme, ře je pot eba kolem toho lov ka e-it.õ

7.3.3 Přínosy a negativa facilitace pro člověka, se kterým se plánuje

Ú astníci odpovídali na otázku: V em vidíte p ínos facilitace v rámci individuálního plánování pro uřivatele služby? V em vidíte negativa?

Ú astník D6 ekl: *šJá si myslím, že ten pínos je v tom, že on je tam vlastn st edem pozornosti. V t-in lidí to d lá dob e.õ* Ú astník D1 sd lil: *šUr it je to o tom, že je to pro klienta více srozumitelné, více itelné. Pokud je tam facilitátor, vede tu sch zku tak, aby tomu ten klient rozum l, plus je tam ten záznam, který mu nejmíc pomáhá, aby se k tomu mohl vrátit.õ* Ú astník D8 shrnul výhody pro lidi následovn : *šKlient se tímto zp sobem velmi aktivn podílí na svém život , n jakým zp sobem drfí život ve svých rukou a m že se rozhodovat, kam dál. Lidi jsou na sch zce st edobodem, ostatní se o n j zajímají, podporují.õ* Zazn l také pohled ú astníka D2, který má zku-enost s d ív j-ím individuálním plánováním, kdy se facilitace nepoužívala. Rozdíl mezi d ív j-ím a dne-ním zp sobem individuálního plánování popsal takto: *šDíky facilitovaným plánovacím sch zkám se nám povedlo klienty do plánování daleko více zapojit. Je to úpln samoz ejmé zapojení toho lov ka oproti tomu, co se d lo d íve, kdy si n kde sedl klí ový pracovník s klientem nebo s pár lidmi a n co se jen zapisovalo do po íta e. K tomu vynechat lov ka se sklouzlo mnohem jednodu-ejíí kdyfl ale m flu srovnat s d ív j-kem, kdy jsme plánovací sch zky d lali bez facilitátora, tak p íbyly jednozna n pozitiva. Je tak lov k více ve st edu d ní, více se to ohlídá.õ* Sv j pohled vnesl i ú astník D10, který p e-el do Chrán ného bydlení Naplno z jiné sociální slufby: *šKdyfl mohu srovnat plánování v jiné slufb , kde jsem d íve pracovala, tak tam jsme facilitaci p í plánovacích sch zkách nepoužívali. Tam se plánovalo jeden na jednoho, kdy si asistent s klientem povídali o tom, co se každý m síc d lo. Byl to oby ejný rozhovor a vícemén to nikam ani nevedlo, d lalo se to prakticky proto, že se musí individuáln plánovat, takže to byla místy afl ztráta asu. M lo to tendenci sklouzávat k tomu, že z toho nebyly fádné d lefíté výstupy a ásto to nikam nevedlo. Navíc jak je tam jen jeden pracovník, tak do toho vná-í jen sv j pohled a nemusí vid t jiné v ci, které vidí více lidí.õ* Toto potvrzuje i ú astník D4: *šKdyfl to mohu srovnat s praxí, kterou znám odjinud, kde se d lá plánování jen proto, abychom m li ten papír a usp li jsme p í inspekci, a p ítom ten lov k nemá základní v ci dob e, tak to se nedá v bec srovnat.õ*

Negativa ú astníci popisovali následovn : *šKdyfl to n kdy nevy-lo, tak práv v situacích, kdy jsme si ov íli, že pro daného lov ka není p íjemné být v jakékoliv v t-í skupin lidí.õ* (ú astník D2). Jak íká ú astník D6: *šPro n které klienty to nemusí být vfdy a po ád p íjemné. Stává se, že to n kdy i utnou a ufl necht jí dál mluvit. Proto se snažíme d lat v-echno pro to, aby tam lov ku bylo dob e, do ni eho ho nenutití samoz ejm n kdo to nemá rád, tak to m že odmítnout, m že odejít, kdyfl se*

mu to nelíbí jsou tam ty obavy. Takže tam je to pro něj nepříjemné hodiny, když má mluvit o těch svých obavách. A to dáváme třeba, i když nakreslíme truhlu, která je obmotaná kolem země, aby nemohly ven ty obavy... my jako u těch obav ani jako moc dlouho nejsme, abychom je moc nerozrušovali.

7.3.4 Přínosy a negativa facilitace pro pracovníky a organizaci

Účastníci odpovídali na otázku: Vidíte přínosy facilitace v rámci individuálního plánování pro pracovníky a pro vaši sociální službu celkově? Vidíte negativa?

Jak sdělil účastník D3: *„Pro mě je přínos v tom, že to není nuda. Já bych asi nechtěl plánovat jinak. Když jsme facilitaci nepoužívali, tak pro mě bylo plánování hrozná otrava a nuda a vůbec jsem nevěděl, jaký to má smysl. Tohle mě nastartovalo k tvorbě nějakého plánování a není to každodenní rutina. Pro organizaci je to přínosné v tom, že individuální plánování pracovníky baví a dává jim smysl. Vidí, že naplánované v cíli má vyšší kvalitu života.“* Účastník D4 k tomu dodává: *„Když se dobře pracuje s dary a nadáním lidí, tak to pozitivně nastaví celý pracovní tým v práci. Je nádherné vidět, jak noví pracovníci jsou schopni vidět práci v tak pozitivním světle a jak jsou do té práce nadšení. Snažím se je v takové chvíli co nejvíce podpořit a nezaměřovat se na chyby, které dělají, abych jim to neotrávil.“*

Stran negativ se vyjádřil například účastník D7: *„Nevím, já mínusy žádné nevidím. Já vidím spíše fakt jenom ty plusy. Když to porovnáme s tím, co jsme dělali dřív, tak si myslím, že to byl prostě mrtvý nástroj, kdežto tohle je živý nástroj. Prostě celý barevný, živý. Můžete tam vymýšlet cokoliv a je to zábavné pro obě strany. Pro toho klienta a určitě víc lidí se na tom podílí. Protože dřív to dělali jeden člověk, jeden klíčový pracovník, pak se zeptal ostatních a pak se to nějak všechno napsalo. A tady je to takové, že se toho účastní hodně lidí, tím pádem se může dojít k nějakým lepším výsledkům.“* Dále například účastník D2, který řekl: *„Jsme prakticky dva, kteří jsme dojetí na jakékoliv středisko, ostatní facilitují vždy pouze na své domácnosti. Celkově je nás na facilitaci ale málo, takže organizace a asociace náročné. Stejně se nám ale daří pro každou domácnost udělat jednu až dvě schůzky v měsíci, i když v současnosti asi deset schůzek měsíčně.“* Další negativum zmínil účastník D8: *„No a negativa, to se snad ani nedá říct. Ale určitě stojí peníze (smích), v zájmu. Myslím si ale, že každé vzdělávání nebo aktivita, které stojí za to, je důležitá zejména dopřít, takže je to*

ve finále zase p únos. Já tam negativa asi nevidím. Negativum je, když to lov k nevst ebá a když to neumí.õ

7.3.5 Pohled lidí, pro které se plánuje

Poslední otázka položená ú astníkem byla: S jakými pocity a slovy odcházejí z plánovací schůzky uživatelé, jejich rodinní příslušníci a kamarádi?

Svíj pohled sdělil například ú astník D7: *Štak co jsem mohla klienty vidět i se jich ptát, tak odcházeli nadšení, byli rádi, a se podíleli jakkoli na té plánovací schůzce. Prostě byli nadšení i z toho že mohli sedět s námi v tom kroužku, a že to bylo o nich. Jako já jsem se setkala jenom s pozitivními reakcemi.õ* Ú astník D3: *ŠKlienti byli ale vždy nadšení, měli to jen pro sebe, bylo to o nich, mohli připravit buchtu a společně s ostatními ji sníst. Odešli s tím barevným papírem a byli opravdu nadšení.õ* Ú astník D2 popsal, co přispívá k pozitivnímu hodnocení schůzek ze strany uživatelů sociální sítě: *ŠDíky přístupu zaměstnanců na lovka a použitým nástrojům tam lidé slyší o sobě spoustu hezkého, jsou pojmenovány jejich silné stránky, tak jsou přijemně naladění.õ*

Stran komentářů od ústředních lidí a jejich blízkých odpověděl ú astník D1 následovně: *ŠNe íkají přímě, že by dle kovali, to nechci říct, ale kašdopádn jsou dobře naladění, veselí. Nenapadá mě, co přesně íkají, ta slova.õ* Ú astník D5: *ŠMyslím si, že odcházejí –astní a nabití. Často íkají, jaké mají cíle a kdo jim v tom pomůže. To samozřejmě u lidí, kteří jsou schopni komunikovat, ti z toho mají radost, že v blízké budou společně pracovat.õ* Ú astník D9 k tomu dodává: *ŠCo jsem byla na schůzkách, tak si nevybavuji, že by někdo něco íkal, tak já nevím ale myslím si, že odcházejí s dobrým pocitem, co mohu posoudit podle výrazů obličeje. Lidé v blízké se jedná o ně a jsou spokojení. Cítím to tak i u lidí, kteří to neeknou nebo kteří v blízké nemluví.õ*

Ohledně negativ se vyjádřil ú astník D2 takto: *N komu není lehce, když se dostáváme k těmto obdobím jejich života. Na druhou stranu pro ně které lidi je velmi osvobozující se k těmto životním situacím dostat, protože to pak ve finále dopadne tak, že se lovku dostane v bezpečném prostředí neuvěřitelné zpětné vazby a fédného hodnocení. Takže navzdory těmto chvílím a slzám, je to velice posilující vzpomínám si na jednu paní, která takto odcházela osvobozená od věcí, které nikdy*

nem la možnost íct, a i kdyfl to pro ni bylo t flké, tak byla na konci náramn spokojená a ptala se, kdy se sejdeme zase. Tohle zařříváme velice asto.õ

O názoru kamarád ekl ú astník D2 toto: *šPro n je p ťjemné, fl mohou mluvit o svém kamarádovi, mají p íleřřitost íct, co na n m mají rádi a odcházejí spokojení.õ*, íká ú astník D2. Dopl uje ú astník D7: *šKamarádi v t-ínou byli pot -ení, fl tam byli pozvaní. A v t-ínou se i vyjád íli, t eba co se jim líbí na t ch lidech, o kterých to bylo. Takfl i jejich názory jsme zapisovali.õ*

Ohledn reakcí rodin odpov d l ú astník D4: *šS rodinami nespolutracujeme tolik, nebo bydlí zpravidla velmi daleko. T chto sch zek se zatím moc neú astní.õ* Ú astník D2 k tomu dodává: *šZatím moc neumíme zapojit rodiny, p esto, fl se to nabízí. Je to hodn dáno tím, fl plánování pr b hu sociální služby dlouhodob fungovalo bez rodin a ob strany si zvykly, fl my se o v-echo postaráme a nic po nich nechceme. Snařříme se alespo informovat následn rodiny o tom, fl sch zky prob hly a k emu byly. Máme v-ak v plánu postupné zapojování rodin do plánovacích sch zek.õ*

Svoji zku-enost s následnou reakcí rodiny na výstupy z plánovacích sch zek popsal ú astník D9: *šUkazovala jsem jim, co jsme vytvo íli, tak byli úpln nad-ení, íkali, fl to je-ť nikdy nevid lí í byl to jednostránkový profil. Byl tak hezky ud laný, fl rodi e byli moc spokojení a íkali, fl to je prost celá jejich dcera.õ*

8 Interpretace výsledků analýzy a doporučení pro praxi

V této kapitole autorka interpretuje výsledky, ke kterým došla během analýzy interview a analýzy výstup z plánovacích setkání. Interpretaci rozdělila opět do tří kategorií a k nim odpovídajících subkategorií jako v předchozí kapitole.

8.1 Kategorie: Role facilitátora

8.1.1 Vznik role facilitátora

Nejprve jí odpovědi účastníků bylo, že pro ni vzdáváním. Poté se objevila v organizaci je třeba říci, jak stávající sociální službu vylepšit a jak individuální plánování udělat srozumitelným pro pracovníky i pro lidi, kteří stávající sociální službu využívají. Někteří pracovníci pro ni vzdáváním v oblasti facilitace a přinesli do organizace informace o tom, že tento způsob práce může napomoci ke z kvalitnější sociální službě a může být výrazným odfixením dosavadní práce. Jeden z účastníků měl již s facilitací zkušenosti, nebo se v nové facilitaci dříve, a to v jiné oblasti svého působení, mimo rámec sociálních služeb. Po prozkoušení prvních pracovníků byli následně prozkoušeni ve facilitaci a tématech souvisejících další pracovníci. V této roli z facilitátorů tedy nejprve vzdáváním v oblasti facilitace a použití velkých plánovacích metod pro lidi s postižením, tzv. Mapy a Cesty. Jak vyplynulo z dotazování účastníků druhé skupiny, i oni v této roli stejným vzdáváním jako facilitátory. Někteří z nich se stali grafickými facilitátory, kteří s facilitátory při plánovacích schůzkách úzce spolupracují. Jeden z účastníků ze skupiny 1 byl nejprve grafickým facilitátorem a po získání v této roli zkušeností se pustil i do facilitování plánovacích schůzek.

8.1.2 Spolupracující role

Obsahem této subkategorie bylo zjistit, s kým při facilitaci v průběhu plánovací schůzky facilitátory spolupracují, kteří lidé a v jakých rolích jim facilitaci usnadňují a napomáhají tak celému procesu. Podle odpovědi účastníků se při každé schůzce snaží spolupracovat se zapisovatelem, který zaznamenává průběh schůzky. Nazývají jej nejprve grafickým facilitátorem, nebo záznam psaného textu jako doplňující

záznamem grafickým. Ve spolupráci s grafickým facilitátorem vzniká záznam, se kterým je možno dále pracovat. Facilitátor s grafickým facilitátorem vzájemně spolupracují a na dlešitých vcech jsou domluvení. Roli grafického facilitátora považují účastníci za dlešitou ke zdárnému průběhu celého procesu. Když grafického facilitátora z různých důvodů nemají k ruce, je to pro většinu z nich náročné. Z interview vyplynulo, že se nejedná o stálé dvojice, ale v rolích grafického facilitátora se stává více lidí. V těchto facilitátorech uvedli, že další roli, kterou ke spolupráci vyvolávají, je asomíra, tj. lovka, který jim pomáhá hlídat čas. Většina facilitátorů při facilitaci vyvolává dlešou lovka, který má za úkol hlídat, aby se na plánovací schůzce nepoužívala cizí slova, kterým by lovka, pro kterého se plánovací schůzka koná, nerozuměl. Lovka v této roli hlídá používání cizích slov jednak ze strany facilitátora, ale také ze strany dalších účastníků plánovací schůzky. Účastníci také ve velké míře uvádějí pomoc lovka, který hlídá, aby diskuze na plánovacích schůzkách šezab edávala do starých ústavních témat. Někteří z facilitátorů uvedli, že používají pomoc od lovka, který hlídá, aby se skupina držela tématu a neodbíhala od toho, co se má diskutovat. Další lovka, který dává pozor na to, aby tam ústřednímu lovku bylo dobře. Uvedení šhlídačů jsou oprávněně upozornit skupinu ve chvíli, kdy se dlešívají vci, které se dít nemají. Jeden facilitátor uvedl, že také vyvolává podpory zkušenějšího kolegy a obrací se na něj, když si neví rady.

8.1.3 Sebereflexe role facilitátora

Účastníci vyprávěli, jaké to pro ně je být v roli facilitátora, s jakými pocity mají spojeno být v roli facilitátora na plánovací schůzce. Nejastěji uvádějí, že je jim facilitace příjemná, baví je to a líbí se jim. Tyto pozitivní pocity se objevují zejména v situacích, kdy je dobré složení plánovací skupiny. To znamená podle výpovědí účastníků, že členové plánovací skupiny jsou pozitivně naladěni a chtějí spolupracovat. Zároveň se u některých účastníků objevuje pocit určité nejistoty, která má zřejmě příčiny. Podle výpovědí může být způsobena jednak malými zkušenostmi s facilitací v podobných podobě v roli facilitátora a dlešitostí role a velkým očekáváním ze strany účastníků plánovacích schůzek. Nejistotu a nervozitu snižuje narostající zkušenost s facilitací plánovacích schůzek. Negativní pocity spojené s facilitací uvádějí účastníci zejména v situacích, kdy skupina účastníků dobře nespolupracovala nebo procesu nedlešovala. Facilitátorech považují svoji roli za těžkou v případech, kdy musejí

zvládat více činností, například graficky zaznamenávat, i v situacích, kdy jsou v dvojroli, tj. facilitují a zároveň dobře znají příběh lovka. Facilitátoři také sebe reflexivně nahlíží na svoji roli s ohledem na to, co jim jde lépe. Někteří jsou si jisti, že a více je baví role facilitátora, jiní dávají přednost grafické facilitaci.

8.1.4 Práce se zpětnou vazbou

Záměrem zde bylo zjistit, jakou zpětnou vazbu mají facilitátoři na svoji práci, případně jakým způsobem ji dostávají, zda a jak s ní dále pracují. Účastníci uvádějí, že zpětnou vazbu na svoji práci facilitátora dostávají. Nejčastěji si o ni sami říkají, například kolegové facilitátorů, i kolegové, kteří jsou členy plánovací skupiny. Zpětnou vazbu také účastníci dostávají od účastníků plánovací schůzky, a to nejčastěji na konci plánovacího setkání. Zpětnou vazbu si také jeden z facilitátorů sdělil sám, po skončení facilitace si sdělil poznámky, co přičinilo lépe. Z analýzy dat vyplývá, že zpětná vazba není poskytována automaticky, ani podle řádných pravidel a je na každém facilitátorovi, jakým způsobem zpětnou vazbu získá, jak se pak promítne v jeho další práci a zda poslouží k rozvoji facilitátorských dovedností. Evidentně však všichni facilitátoři považují zpětnou vazbu od druhých lidí za důležitou, nebo sami vyvíjejí aktivitu, jak svoji práci facilitátora reflektovat.

8.1.5 Problematika dvojrole

Účastníci v rolích facilitátorů vypovídali, zda se dostávají do dvojrole a jak se s touto dvojrolí potýkají. Těm všichni facilitátoři byli někdy na schůzce v roli facilitátora a zároveň více či méně znali příběh lovka, pro kterého se plánovalo. Buď byli klíčovými pracovníkem daného lovka, nebo vedoucím domácnosti, kde daný lovek bydlel. Tuto dvoj roli, ač na výjimku, vystihují facilitátoři jako problematickou a zatěžující, a to zejména z důvodu nutnosti udržet strukturu setkání coby facilitátor, a zároveň nutkání vstoupit do obsahu projednávání coby blízký pracovník lovka. Účastníci popsali, že někdy tyto dvě role jsou schopni udržet, například s itelným vystoupením z role facilitátora, jindy z ní zahlceni obsahem nevdomy vystoupí a pak se vrací zpátky ke své roli facilitátora. Uvědomují si, že je obtížné udržet v dvojroli svoji roli facilitátora, a proto si volí pomocné role a požádají kolegu facilitátora, který pomáhá hlídat tyto problematické situace. Jeden účastník uvedl, že ve dvojroli se nachází často a nijak mu to na rozdíl od ostatních facilitátorů nevádí. Otázkou zůstává,

zda si uv domuje toto mořné prolínání rolí a riziko neuv domovaného vstupování do obsahu projednávaného.

8.2 Kategorie: Moc ve skupině

8.2.1 Rozhodování o obsahu schůzky

Zde bylo zám rem autorky zjistit, kdo rozhoduje, o em bude plánovací sch zka, nakolik jsou facilitáto i t mi, kdo se na rozhodování v tomto ohledu podílí, a do jaké míry se na tomto podílí úst ední lov k. V-ech deset ú astník vypov d lo velice podobn . I kdyřl jako první zaznívalo, ře vedoucí domácnosti je ten, kdo ur uje, o em bude plánovací sch zka, z rozhovor je zjevné, ře je to zpravidla pracovní tým kolem daného lov ka. To znamená lidé, kte í jsou lov ku nejbříře a dob e jej znají. T chto lidí se vedoucí ptá, který lov k by pot eboval plánovací sch zku a z jakého d vod u. Pracovní tým tedy zpravidla volí, pro koho sch zka bude, a to op t podle pot ebnosti ze strany uřlivatel sociální sluffby. N kdy obsah sch zky vychází i z pot eb pracovního týmu. Z odpov dí ú astník je patrné, ře tým vychází z pot eb lov ka, pro kterého se plánovací sch zka koná. Pokud lov k komunikuje a orientuje se v situaci, ur uje si, o em sch zka bude. V p ípad lov ka, který není schopen situaci vyhodnotit i není dostate n rozvinutá komunikace mezi lov kem a pracovníky a navzájem si neporozumí, tak pracovníci vycházejí z toho, jak lov ka znají, co o n m v dí a snařl se rozklí ovat pomocí neverbální komunikace, co by pro lov ka bylo dobré. Na základ odpov dí tedy vyplývá, ře v kone ném d sledku tím, kdo ur uje, o em sch zka bude, je lov k, pro kterého se plánuje. Z odpov dí vyplývá také to, ře facilitáto i nejsou t mi, kte í by ur ovali, o em a pro koho plánovací sch zka bude, ale v-e nechávají na týmu kolem daného lov ka. Facilitátor na za átku sch zky pomáhá skupin téma pouze ujasnit i doladit.

8.2.2 Rozhodování o použitých metodách

Cílem polořené otázky bylo zjistit, kdo ur uje, jaké metody se budou na plánovací sch zce pouřlívát. Dále rozpoznat, do jaké míry volbu metod ur uje facilitátor a do jaké míry úst ední lov k. Zde ú astníci vypovídali podobn jako u p edchozí otázky, která se týkala obsahu sch zky. Op t je to pracovní tým, který zná dob e lov ka, a ví, co by bylo pro n j v danou chvíli uřite né. Pracovní tým spole n

domlouvá, kterou metodu by bylo dobré použít. Metody jsou voleny podle toho, aby byly užitečné a srozumitelné pro člověka, se kterým se plánuje. Výběr metod se opírá o potřeby lidí, kteří využívají sociální službu. Pokud pracovníci nebo klient neví, jakou metodu zvolit, potom ji zvolí vedoucí domácnosti, případně se o vhodné metodě baví s facilitátorem. Důležitostí týmové dohody vidí jak účastníci v roli facilitátorů, tak účastníci, kteří jsou v rolích členů plánovací skupiny. Volba metod probíhá již před schůzkou, avšak někdy se vybírá metoda až v průběhu schůzky, případně se volí další metoda, a to zase podle aktuálních potřeb. Facilitátoři nejsou tito, kteří by určovali, kterou metodu použít. Jsou tito, kdo v případě potřeby doporučí pracovnímu týmu použít danou metodu, a to až před plánovací schůzkou i na ní.

8.2.3 Zapojení člověka, pro kterého se plánuje

Účastníci popisovali, jakým způsobem je zajištěno, aby člověk, pro kterého se plánovací schůzka koná, zůstal ve středech. Již ve fázi plánování schůzky se snaží pracovníci co nejvíce zapojit člověka, o kterého jde. Cílem je, aby celému procesu člověk od počátku v maximální možné míře rozuměl, aby věděl, proč se schůzka koná a jak bude probíhat. Proto se člověk podílí již na přípravě schůzky. Velkým důrazem kladou pracovníci na to, aby na schůzce člověku bylo příjemná a cítil se bezpečně. Z tohoto důvodu tempo schůzky, počet přestávek, jejich délku i složení plánovací skupiny si ve velké míře určuje člověk, o kterém schůzka je. Schůzka je pak vedena tak, aby bylo zajištěné porozumění ze strany všech účastníků. Kromě grafického záznamu a jednoduchých slov je člověk ve středech tím, že lidé kolem něj si neustále ověřují to, zda rozumí projednávanému. Porozumění ze strany lidí, pro které se schůzky konají, vnímají jako prioritu v jejich účastnickém výzkumném zájmu. Není absolutním pravidlem, že uživatelé sociální služby jsou přítomni plánovacím schůzkám. Jedním z důvodů je, že není potřeba, aby tam daný člověk byl. Je to například v situaci, kdy si pracovníci potřebují vyjasnit, jak má vypadat podpora pro daného člověka, a pokud se u někoho objeví jednání či chování, kterému je třeba porozumět a zaujmout k němu co nejlepší týmový přístup. V některých případech se stává, že uživatelé nechtějí být na schůzce přítomni. Účastník v roli facilitátora také podotkl, že někdy pracovní tým neví, jak daného člověka zapojit, zejména z důvodu určitého postižení, a proto na schůzce člověk není. Pokud člověk na plánovací schůzce z různých důvodů přítomen není, dává se věchno proto, aby i tak průběh schůzky a výsledek byl co nejvíce o něm a bylo zohledněno to,

co je pro něj důležité. Od účastníků obou skupin v hojně míře zaznívalo, že odpovědnost za to, zda skupina má neustále lovka ve střední, má facilitátor. Kromě facilitátora toto hlídá také buď určený lovka, nebo vnímaví účastníci plánovacího setkání navzájem. Jeden účastník v roli facilitátora uvedl, že mu pomáhá mít k ruce zkušeného facilitátora, který jej upozorní na to, že skupina nemá lovka jako středobod. Pokud tam zkušený kolega není, pomáhá facilitátorovi dát si pauzu a promyslet si další postup. Analýzou fotografií z plánovacích schůzek¹⁵ bylo zjištěno, že na plánovacích schůzkách jsou jak pracovníci, tak uživatelé dané sociální služby. Lidé mají na schůzkách kolem sebe svoje kamarády. Při grafickém záznamu je použito množství obrázků, barev a fotek, lidé, pro které se plánuje, jsou také zapojeni do tvorby grafického výstupu.

8.2.4 Rozhodování o podobě schůzky

Z dotazování účastníků výzkumného setkání vyplynulo, že lovka, pro kterého je plánovací schůzka, je tím hlavním, kdo určuje podobu této schůzky. Odpovídali takto shodně účastníci obou skupin. Do rozhodování o podobě schůzky společně s uživateli sociální služby vstupují také pracovníci jednotlivých domácností a pomáhají zorganizovat schůzku tak, aby byla co nejefektivnější. Lovka, pro kterého se plánovací schůzka koná, má možnost, aby se na přípravu plánovací schůzky podílel sám, a pracovníci jej v aktivním zapojení podporují. Pokud potřebuje s přípravou pomoci, dostane potřebnou podporu. Od lovka, pro kterého se plánovací schůzka koná, také vychází, kdo bude na schůzce přítomen, které lidi chce pozvat. Jeden z účastníků uvedl, že je to nikdy se nestalo, že by lovka měl na schůzce někoho, o kom nevěděl. Stejně jako u obsahu schůzky, pokud má lovka určité postavení a nedokáže formulovat svoje priority, rozhoduje o podobě schůzky tým lidí, kteří jej dobře zná. Z odpovědí účastníků je zřejmé, že při přípravě plánovacích schůzek jsou brány ohledy na pohodu všech účastníků, tedy i pracovníků. Analýzou fotografií ze schůzek byly potvrzeny výpovědi účastníků ohledně neformální atmosféry a bohatého pohotiví, které je vřelá, ale vřelá pestřejší. S velkou pravděpodobností odpovídá individuálním potřebám a potřebám lovka, pro kterého se plánovací schůzka koná.

¹⁵ Fotografie z plánovacích schůzek jsou součástí přílohy

8.2.5 Výstupy z plánovací schůzky

Účastníci obou skupin vypovídali, že z plánovacích schůzek jsou vždy výstupy. Nejčastěji jsou to výstupy v podobě kresleného plakátu, psaného záznamu na velký flipchartový papír a pořízené fotografie, které zachycují atmosféru schůzky i výsledný výstup. Jedná se například o velké plakáty, na kterých jsou znázorněny dleflité oblasti vlivů a to pomocí metody Mapa, Cesta nebo Jednostránkového profilu. Pokud vznikne Švelký plakát, kde je zachycena metoda Mapa nebo Cesta, vždy zůstává vlivová karta, pro kterého se plánuje. Ten si s ním pak může nalíčit podle své potřeby a libosti. Pracovníci uvádějí, že často si tyto plakáty lidé vylepují ve svých pokojích. Budě dle vodu, že se jim prostě líbí a vědí, že to je o jejich vlivu nebo se podle něj orientují ve svých cílech do budoucna. Velká dleflitost je opět kladena na porozumění ze strany vlivové karty, pro kterého se plánuje, což bylo potvrzeno i analýzou grafických výstupů. Z nich je patrné, že výstupy jsou tvořeny s dle razem na porozumění ze strany lidí s postřením. Je používáno hodně obrázků, fotek, velkého písma, barev pro zdle raznění témat a oblastí, které byly na schůzkách projednávány. Kromě toho, že výstupy zůstávají lidem, o kterých plánovací schůzky jsou, slouží dále pracovníkům pro účely individuálního plánování a poskytování dobré podpory. Pracovníci si výstupy po plánovací schůzce nejčastěji nafotí nebo přepíší do dokumentace. Účastníci toto hodnotí velmi pozitivně, neboť vědí, že mají konkrétní úkoly pro daného vlivového karta a tyto úkoly jim dávají smysl. Informace o vlivové kartě v dokumentaci také slouží pro nové pracovníky, aby se vlivové karta co nejrychleji zorientovali a mohli mu poskytovat dobrou podporu. Stává se, že na plánovací schůzce vyplýne nějaký úkol i pro někoho, kdo není přítomen. V tom případě je zajištěno předání informací.

8.3 Kategorie: Význam facilitace v individuálním plánování

8.3.1 Význam facilitátora na plánovacích schůzkách

Cílem autorky zde bylo zjistit, jak vnímají roli facilitátora samotní facilitátoři a jak účastníci plánovacích setkání, nakolik jsou tyto pohledy shodné. Z dotazování vyplynulo, že obě skupiny účastníků vnímají roli facilitátora velmi podobně. Podle nich je to nestranný vlivový karta, který má za úkol provést skupinu plánovací schůzkou a dovést skupinu k cíli, který si sama stanovila. Věchňi účastníci měli o roli facilitátora jasno

a dokázali odpovědět, co je úkolem facilitátora na plánovací schůzce. Účastníci obou skupin uvedli nejčastější úkoly facilitátora na plánovací schůzce následovně :

- Dovedst skupinu k nějakému výsledku.
- Provést skupinu procesem.
- Dokázat v lidech vzbudit přemýšlení o řešení.
- Podporovat účastníky plánovací skupiny, aby vymýšleli nápady.
- Hlídat, aby se ústřední řešení nedostal ze stědu dle ní.
- Dát setkání strukturu a hlídat, aby se skupina držela daného tématu.
- Zapojovat lidi v takové míře, v jaké jsou toho schopni.
- Dávat všem stejný prostor k vyjádření.
- Pomáhat, aby všichni lidé na schůzce rozuměli tomu, co se děje.

Podle účastníků má mít facilitátor následující dovednosti:

- Umí pracovat se skupinou.
- Klade dobré otázky, které skupinu aktivizují a udržují jejich pozornost a zájem.
- Zná a používá nástroje a metody, které skupině pomohou dojít k cíli.
- Umí skupině vysvětlit použití jednotlivých nástrojů a metod.
- Umí udržet pozitivní atmosféru.
- Pracuje s náladou ve skupině.
- Umí pracovat s tím, když někdo není v pohodě nebo se necítí dobře.

Tyto odpovědi se objevovaly například i u obou skupin. Rozdíl mezi skupinami byl ten, že první skupina, která zastupovala skupinu facilitátorů, nahlédla na roli facilitátora také z hlediska vzhledu na přístup pracovníků k uživatelům sociální služby. Podle odpovědí na koliku z nich velmi dobře na plánovacích schůzkách poznají, jak jsou pracovníci nastaveni na řešení a podle jakých principů a hodnot se jejich práce řídí.

8.3.2 Témata plánovacích schůzek

Záměrem autorky zde bylo zjistit, jaká hlavní témata se na plánovacích schůzkách řeší, nakolik jsou tato témata dána potřebou řešení a nakolik organizace,

pracovník i jiných subjektů. Z odpovědí účastníků vyplynulo, že na plánovacích schůzkách se řeší různá témata, vždy však vycházejí z potřeb daného člověka. Jsou tedy velmi individuální podle toho, co znamená daný člověk v životě, co potřebuje. Nejčastěji účastníci uvádějí témata kolem rodinných vztahů, hledání práce i například osvojení si nových dovedností. Pokud člověk ví, kudy se vydat, hledají se zdroje a plánují kroky, jak dojít k tomu, co je pro člověka důležité. Účastníci také uvedli, že někdy účastníci člověka ani pracovníci neví, co si daný člověk přeje a na čem by chtěl začít pracovat. Pak pracovníci zjistí, jak vypadá současná situace, a přemýšlejí, co by mohl člověk dělat například ve volném čase. Na plánovacích schůzkách také často probíhá shrnutí důležitých informací o člověku nebo ujasní si, jak má být sociální služba poskytována. Například v rámci přechodu z Domova Pístitina do nových domácností byly plánovací schůzky hodnoceny zejména na to, aby pracovníci věděli, jak mají pro uživatele sociální služby pracovat, nebo to pro ně byli noví lidé. Plánovací schůzky jsou také někdy zaměřeny na složitější situace, které je třeba probrat v týmu, například neobvyklé chování člověka i problematické situace kolem člověka, se kterými si pracovníci nevědí rady.

8.3.3 Přínosy a negativa facilitace pro člověka, se kterým se plánuje

Cílem této podkapitoly bylo zjistit, jaký přínos a jaká negativa přináší facilitace plánovacích schůzek pro uživatele sociální služby, jak na tyto přínosy a negativa pohlíží facilitátoři a jak členové plánovacích skupin. Účastníci obou skupin vnímají přínosy facilitace velice podobně. K výhodám použití facilitace při plánovacích schůzkách řadí facilitátoři i pracovníci shodně zejména následující:

- člověk je středem pozornosti.
- člověk cítí a zažívá zájem ostatních lidí.
- člověk je ostatními lidmi pozitivně oceněn.
- Individuální plánování je pro člověka více cílené.
- Uživatelé sociální služby jsou do individuálního plánování více zapojeni.
- Měně se sklouzává k tomu, že jsou opomenuty potřeby a pohled člověka.
- člověk dosáhne toho, co chce a je pak více spokojený.
- člověk se může více a lépe rozvíjet.

- Pracovníci identifikují, co člověka stresuje nebo co mu vadí a mohou se tomu vyhnout, člověk díky tomu může být spokojenější život.
- Zjistí se spousta informací o člověku.
- Mnohdy se objeví i důležité informace, na které by jinak pracovníci nepřišli.
- Tím, čím je zapojeno více lidí, vzniká barevnější obrázek o člověku.
- Člověk rozumí zápisu, a to i na schůzce, i po ní.
- Lidé, kteří umějí číst nebo rozumí obrázkům, mají pak hmatatelný výstup o svém životě, o důležitých oblastech svého života.
- Při použití grafické facilitace je to pro lidi je-tě srozumitelnější.
- Vzniká záznam, který pomáhá, aby se člověk na schůzce mohl jako člověk sám i s pracovníky kdykoliv vrátit.
- Facilitované schůzky pomáhají lidem v přechodu do nové služby.
- Facilitace dává schůzkám strukturu, nejde jen o nahodilé povídání.

Nevýhod použití facilitace při plánovacích schůzkách zaznamenal podstatně méně účastníci si mnohdy ani žádné nevýhody nevybavili. Nicméně k těm, které zaznamenal, obě skupiny přidaly tyto:

- Někteří lidé jsou přetěžovaní schůzkami, kde je více lidí.
- Člověk se může cítit nepřijemně, když facilitátor neudrží pozitivní atmosféru.
- U některých témat, například obav, se může člověk cítit nepřijemně.
- Plánovací tým může z různých důvodů dotlačit člověka tam, kde mu nebude dobře, nebo naplánovat cíl, který se pak nepodaří splnit.
- Někdy ani přes velkou snahu pracovník člověk neporozumí tomu, co se na schůzce děje.

Účastníci identifikovali možná negativa a potenciální rizika a snaží se s nimi pracovat. To dokládá, že s vyjmenování negativ pracovníci zároveň na mnoha místech popsali, jak s možnými nevýhodami naložit. Například hlídají, aby člověk nedotlačil ani tam, kde mu nebude příjemně. Pokud ví, že člověk nemá rád velké skupiny nebo je pro něj ústředním bodem z jiného důvodu nepřijemná, nenutí jej, aby na schůzce byl.

Člověk také může v průběhu ze schůzky odejít nebo si dát pauzu, podle toho, jak potřebuje. K udržení pozitivní atmosféry napomáhá člověk, který toto na plánovacích

schůzkách hlídá, jak je popsáno v části o pomocných rolích facilitátora. Pokud se v průběhu schůzky narazí na tématé, facilitátor členové plánovací skupiny s ním citlivě naladí a snaží se z něj vytěžit maximum pozitivního dopadu i posilujícího pro celou skupinu.

8.3.4 Přínosy a negativa facilitace pro pracovníky a organizaci

Téma této subkategorie bylo podobné jako u předchozí, jen tentokrát z pohledu pracovníků a organizace. Přínosy facilitace v rámci individuálního plánování pro pracovníky a pro organizaci vidí účastníci obou skupin opět velmi podobně. Přínosy vyjmenovali účastníci následovně:

- Pracovníci mají k dispozici úplné informace o celkové situaci.
- Pracovníci vědí, jak mají s celou organizací pracovat a postupují jednotně.
- Vznikne jasný záznam o tom, co má kdo dělat.
- Pracovníci rozumí individuálnímu plánování.
- Pracovníci se mohou aktivně podílet na dobré podpoře celkové organizace i rozvoji organizace.
- Individuální plánování baví pracovníky, a účastníci jsou v roli facilitátorů nebo v roli podporovatelů celkové organizace.
- Pracovníci vidí v individuálním plánování zejména celkovou podporu, ne papírování.
- Podpora kreativity pracovníků a jejich pracovního výkonu.
- Podpora týmové spolupráce při osobním setkávání na plánovacích schůzkách.
- Pracovníci mají prostor vyjádřit svoje názory.
- Vznikají příležitosti k setkávání pracovníků, kteří nejsou v každodenním kontaktu.
- Vytváření odvedené práce pro organizaci.
- Individuální plánování má jasnou strukturu, nedělá se nahodile.
- Podpora organizace ve směru, který si vytyčila.
- Posiluje pozitivní nastavení pracovního týmu.
- Spokojení klienti dělají organizaci dobré jméno.
- Zvyšování kvality sociálních služeb.

Odpovědi se objevovaly například oběma skupinami účastníků, vyplývá tedy z toho, že facilitátoři i členové plánovacích setkání mají na přínos facilitace velmi podobný pohled. Stejně jako u minulé otázky ohledně přínosu pro uživatele sociální služby, zaznívalo i zde podstatně více výhod než nevýhod používání facilitace v procesu individuálního plánování. Například oběma skupinami zazněly tyto nevýhody:

- časová náročnost pro facilitátory.
- časová náročnost pro pracovní týmy.
- Náročnost v organizaci schůzek a zajištění chodu sociální služby.
- Finanční investice do vzdělávání zaměstnanců.
- Zbytečně vynaložené investice v případě, že se pracovníci facilitaci nebudou chtít používat.

Když bychom měli účastníci porovnat plusy a minusy používání facilitace v rámci individuálního plánování, jednoznačně se obě skupiny klonily k přínosům pro organizaci i pracovníky.

8.3.5 Pohled lidí, pro které se plánuje

Poslední otázka se týkala toho, jak z pohledu účastníků vnímají facilitované plánovací schůzky lidé, pro které se plánuje, a jejich nejbližší rodina i kamarádi, s jakými pocity ze schůzky odcházejí. Nejastěji popis nálady lidí na konci plánovací schůzky podle účastníků bylo nadšení a příjemné pocity. Účastníci uvedli, že lidé, pro které se plánovací schůzky konají, odcházejí ze schůzek nabití, šťastní a spokojení. Účastníci odpovídali, že nemohou přímo popsat, s jakými slovy lidé ze schůzek odcházejí. Buď si přádná slova nevybavují, nebo také někteří lidé nic slovy neřekají, nebo pro komunikaci slova nepoužívají. Podle jejich neverbální komunikace však účastníci usuzují, že i těmto lidem se na plánovacích schůzkách líbí. Ani v jedné odpovědi nezaznělo, že by lidé, pro které plánovací schůzky byly určeny, odcházeli s negativními pocity, že jim schůzka byla vyloženě celá nepříjemná. Stává se, že některá část plánovací schůzky není pro člověka příjemná, ale přátelskou atmosférou a přijetím je celkový pocit ze schůzky pozitivní. Analýza fotografií z plánovacích setkání ukázala, že lidé na schůzkách vypadají spokojeni, často se na konci fotí, a uflami u svých plakátů, tak s pracovníky.

Reakce kamarád , což jsou nejastji další uflivatelé sociální sluffby, bývají také pozitivní. Z výpovdí je patrné, že kamarádi jsou bráni váfln a na plánovací sch zce vnímání jako pínos. Úastníci op t nap í ob ma skupinami odpovídali, že nemohou popsat reakci rodinných p íslu-ník , nebo se rodiny plánovacích sch zek zatím v t-inou neúastní. Úastník ze skupiny zastupující facilitátory uvedl, že toto vnímá jako slabinu plánovacích sch zek a do budoucna plánují rodinné p íslu-níky více zapojit.

8.4 Doporučení pro praxi

Doporu ení formulovaná v této ásti práce vycházejí z teoretických informací v první ásti práce, analýzy a interpretace získaných dat a osobních zku-eností autorky práce s pouflíváním facilitace p i plánovacích sch zkách. D íve, nefl zde budou popsána doporu ení ke zlep-ení, je zde vý et silných stránek pouflívání metody facilitace v procesu individuálního plánování u dané pobytové sluffby z pohledu autorky práce.

- Facilitáto i v dí, co je jejich úkolem a drflí se své role. Nezneouflívají své role facilitátora k tomu, aby skupinou vládli, dávají jí pot ebný prostor a vytvá ejí skupin dobré podmínky.
- Facilitáto i mají lov ka na prvním míst , zapojují je spole n s pracovním týmem od chvíle, kdy se plánovací sch zka koná. Zaji-ují porozum ní v pr b hu sch zky a pr b h sch zky udává lov k, pro kterého se sch zka koná
- Facilitáto i efektivn vyouflívají pomocných rolí. Krom obvyklých pomocných rolí u facilitace (nap . ten kdo hlídá as, ten kdo zapisuje) mají také pomocné role, které pomáhají mít úst edního lov ka na prvním míst .
- Facilitáto i si navzájem pomáhají a u í se od sebe.
- Facilitáto i reflektují svoji práci a snaflí se v této roli dále r st.
- Roli facilitátora rozumí i ostatní pracovníci, nebo jsou také vy-koleni a zapojování do celého procesu na mnoha úrovních, ne-kolí se jen odborníci na facilitaci. Vzd lávání je vedením organizace podporováno.
- Facilitáto i mají odpovídající vzd lání v tématu facilitace a tématech souvisejících a mají vytvo ené takové podmínky, aby se mohli dále u it. Mají

také možnost dlat to, co jim v celém procesu facilitovaných plánovacích sch zek jde do b e.

- Facilitáto i na plánovacích sch zkách pouflívají metody, které napomáhají sociálnímu za len ní a kterým mají možnost porozum t lidé, pro které se plánuje. Tyto metody umí volit podle pot eby.
- Pracovníci dovedou popsat výhody, které jim facilitace p iná-í a dovedou z t chto výhod vyt flit maximum. Znají také limity a negativní aspekty, které se mohou objevit a dokáflí s nimi pracovat.
- Pobytová slufba Chrán né bydlení Naplno má lov ka na prvním míst , a to a ufl jde o uflivatele této sociální slufby nebo pracovníky. Vyplývá to z analýzy odpov dí v-ech ú astník výzkumného -et ení. Mnohokrát a opakovan zaznívalo, jak je d leflitá týmová spolupráce, nalezení společné cesty, vtaflení uflivatel sociální slufby do rozhodování o tom, kam se ubírají jejich flivotní cesty. Je zde patrná snaha o zplnomocn ní lidí a poskytnutí odpovídající podpory.
- Pracovníci jsou podporováni k vzájemné spolupráci, ur ování sm ru sociální slufby a v kreativit . Výsledkem toho je, fle je individuální plánování na rozdíl od mnoha jiných sociálních slufeb baví a dává jim smysl. Jak mnohokrát zazn lo, v dí, co mají d lat a je to pro n ítelné.
- CHB Naplno pouflívá n které metody pouflívané na plánovacích sch zkách i pro strategické plánování a rozvoj organizace. Tím se tyto metody pracovníci u í je-t lépe pouflívat. Výstup z plánovací sch zky pro organizaci je vid t na posledním obrázku v p íloze . 1.

Doporu ení ke zlep-ení sm rem k za ízení autorka shrnuje do následujících bod :

- **Zefektivnit zp tnou vazbu na práci facilitátor** : Zanést tento prvek do práce facilitátor tak, aby zp tnou vazbu dostával kaflký z facilitátor a dále s ní cílen pracoval. Kaflký facilitátor, i ten s mnoha zku-enostmi, m fle p i facilitaci setrvávat v nau ených schématech, kterých si nemusí být v dom. Pozorování jeho práce ze strany nap . druhého facilitátora, lena plánovací skupiny i úpln cizího lov ka m fle vnést do jeho práce nové konkrétní podn ty ke zlep-ení.

- **Získávat další zkušenosti s facilitací na různých místech:** Dívat se, jak pracují facilitáto i jinde, a to i v jiných oblastech než v sociálních službách a učit se od nich. Dále se ve facilitaci vzdělávat, ať už studiem literatury i absolvováním kurzů a výcviků.
- **Navýčit počet facilitátorů :** Vybrat ze stávajících pracovníků ty, kteří mají předpoklady a chuť stát se facilitátory, zajistit jim potřebné vzdělání a podporu v začátcích jejich působení v roli facilitátora. Tím se sníží vysoká vytíženost stávajících facilitátorů a také počet situací, kdy se facilitáto i dostávají do problematické dvojrole.
- **Využít potenciál plánovacích schůzek facilitátorů z jiných organizací:** Tento krok by podle autorky mohl mít tři přínosy: ulevit ve vytíženosti stávajícím facilitátorům, eliminovat jejich případné dvojrole a mít možnost učit se od druhých facilitátorů. Nemusí jít nutně o placenou službu, organizace si mohou ve facilitaci vzájemně vypomáhat.
- **Zapojit do plánovacích schůzek široké zdroje podpory:** Pomáhat vytvářet široké vazby v místní občanské komunitě a posilovat vztahy s rodinou i okolím, aby byl co nejméně závislý na sociální službě. Lidé z širokého okolí mohou přinést na situace nové pohledy a také se mohou stát zdrojem podpory při plnění cílů, které vznikají například na plánovacích schůzkách. Pro vybudování širokých vazeb lze využít kromě používaných nástrojů z plánování zaměřeného na rodinu i také nástroje, které pomáhají mapovat široké prostředí a budovat nové vazby¹⁶. Také u schůzek pro lidi, kteří mají těžké postižení a kteří se ztíždí vodními schůzkami, zapojit kromě pracovníků také kamarády, rodinu i další lidi. Tito lidé mohou opět obohatit možný jednostranný pohled pracovníků sociální služby.

¹⁶ Například nástroje *Od přetomnosti k přispívání*, *Mapa místní komunity aj.*

9 Diskuze

Facilitace a její používání ve stávající praxi sociálních služeb v ČR, a to nejen pobytových, je novinkou. Svídí o tom například nulová diskuze v tuzemských odborných periodických i fakt, že výsledky tohoto výzkumného –et ení nelze konfrontovat s podobnými výsledky jiných tuzemských výzkumných studií. Postupně zavádění facilitace mžeme vidět například v oblasti sociální právní ochrany dětí, kde jsou pořádány poradové konference. Ani tam však není facilitace zdaleka běžným prvkem. Vn kterých sociálních službách ani neprobíhají plánovací schůzky pro lidi, kteří danou sociální službu využívají. Jinde probíhají, ale nejsou facilitované. Individuální plánování v pobytových sociálních službách mnohdy probíhá bez účasti lidí, kterých se týká nebo se děje pouze domluvou mezi klíčovým pracovníkem a ústředním lovkem, jak vypovídali i účastníci výzkumného –et ení, kteří mli zkušenosti z jiných sociálních služeb.

Chráněné bydlení Naplno je ojedinelým, že facilitaci začadili mezi metody, které při své práci používají při plánovacích schůzkách pro uživatele jejich sociální služby a také při plánování smru jejich organizace. Impulzem k zavedení facilitace při plánovacích schůzkách byly úvahy pracovníků, jak sociální službu posunout a jak individuální plánování uinit smysluplným pro všechny lidi, kteří se její účastní. Toto na–lápnutí ke kvalitní sociální službě se podle zjištění autorky povedlo. Je nutné vzít v potaz, že samotné zavedení facilitace při plánovacích schůzkách by nemělo takový dopad, nebýt již znitnými principy z konceptu myšlení a plánování zaměřeného na lovka.

Facilitace není zázračná metoda, je to Šen÷ metoda pomocná stojící na principech participace a partnerství, stejně jako koncept plánování zaměřeného na lovka. Jak poznamenal jeden z účastníků výzkumného –et ení, bez plánování zaměřeného na lovka by facilitace neměla takový přínos, jaký má.

Výzkumné –et ení ukázalo, že používání facilitace společně s přístupem zaměřeným na lovka napomohlo v týmu zapojení lidí, a to jak pracovníků, tak lidí, kteří sociální službu využívají. Individuální plánování, které lidi nebaví a nedává jim smysl, může používáním facilitace vyrst v nástroj, který usnadňuje pracovníkům práci a pomáhá řívitoty lidí, což dokládá odpověď jednoho z účastníků výzkumného –et ení: *š V minulosti jsme si říkali, že to plánování máme dobře nastavené, používáme dobré*

nástroje a říkali jsme si, že už se vlastně nemáme kam posunout, a pak jsme přišli na to, že spousta z cí se nám nedařila kvůli tomu, že jsme ty schůzky nefacilitovali, že jsme tomu nedávali tu strukturu. Teď je to vlastně mnohem jednodušší.

Facilitace pomáhá mít člověka na prvním místě a její používání významnou měrou přispívá tomu, aby se individuální plánování stalo klíčovým nástrojem v sociální práci. Tento nový způsob práce napomáhá růstu lidí, kterým je sociální služba poskytována, i růstu pracovníků, což třetí ilustruje například odpověď jednoho z účastníků: *„Přínosy pro sociální službu jsou poměrně velké, protože jsme se díky tomu výrazně posunuli. Myslím si, že podpora klienta rovná se růstu zaměstnance. Takže i v tomto případě zaměstnanec roste, spoustu kolegů se to naučilo a jsou – účastní, že to umí a opravdu posouvají celý ten proces individuálního plánování dopředu.“*

V přípravě fázi autorka položila následující výzkumnou otázku: Jakých atributů nabývá popisovaná zkušenost pracovníků účastnících se facilitovaných plánovacích schůzek v chráněném bydlení Naplno? Rozsáhlá odpověď na výzkumnou otázku byla saturována v jednotlivých subkapitolách v kapitole interpretace. Autorka si uvědomuje limity této práce, a to na několika úrovních. Limitem na straně výzkumníka mohla být zejména první zkušenost s kvalitativním výzkumem i osobní zkušenost s pracovníky daného zařízení v roli lektorky. Limitem na straně metodiky výzkumu mohl být především výběr zkoumaného souboru. Autorka neprovedla rozhovor se všemi dvaceti lidmi, nebo podle jejího uvážení byla data saturována po desátém interview. Autorka také mohla do zkoumaného souboru zahrnout lidi, kteří danou sociální službu využívají. Získala by tak jistě bohatší obrázek o facilitování plánovacích schůzek. V přípravě fázi výzkumného zetření však tento rozsah zkoumání autorka vyhodnotila jako nadlimitní vzhledem k danému rozsahu této práce. Limitem práce na straně účastníků mohla být například ochota vyhovět autorce výzkumného zetření i svému zaměstnavateli, sympatie a antipatie mezi autorkou a účastníky výzkumného zetření, jejich ochota odpovídat i jejich celkové rozpoložení v době interview.

Dle autorky by se další výzkumné práce mohly ubírat směrem ke zjištění, jak je metoda facilitace používána v jiných sociálních službách, případně srovnat používání facilitace v různých zařízeních. Kvantitativní výzkumné zetření by mohlo ukázat, nakolik je metoda facilitace v sociálních službách používána, v jakých sociálních službách se používá, v jakých situacích a za jakým účelem. Přínosný by byl jistě výzkum na téma facilitace v procesu individuálního plánování tentokrát z pohledu lidí, kteří sociální služby využívají.

Závěr

Diplomová práce pojednává o používání facilitace v procesu individuálního plánování v pobytové sociální službě Chráněné bydlení Naplno.

Cílem práce bylo analyzovat používání metody facilitace v procesu individuálního plánování v pobytové sociální službě Chráněné bydlení Naplno, poté zjistit data sumarizovat a navrhnout doporučení ke zlepšení směrem k dané pobytové službě. To se prostřednictvím kvalitativního postupu za použití formativní kvalitativní evaluace podařilo. Autorka provedla deset interview s pracovníky, kteří se účastní plánovacích schůzek v roli facilitátorů a v roli členů plánovací skupiny. Zjistila, jakých atributů nabývá popisovaná zkušenost pracovníků s facilitovanými plánovacími schůzkami v pobytové sociální službě Chráněné bydlení Naplno a provedla také analýzu výstupů z plánovacích setkání. Výsledná zjištění uvedla v kapitole Interpretace výsledků a doporučení, a to v rámci tří navržených kategorií. V první kategorii Role facilitátora je podrobně popsáno, jak účastníci vnímají roli facilitátora, jak se k této roli dostali, s kým při facilitaci spolupracují, jak pracují se zpevněnou vazbou a jaké situace, kdy jsou ve dvojroli facilitátor a blízký pracovník ústečného člověka. V kategorii Moc ve skupině je detailně popsáno, jakým způsobem facilitátoři na plánovacích schůzkách pracují, jak nakládají se svou mocí a co všechno se děje pro to, aby moc zůstala v rukou člověka, se kterým se plánuje. Ve třetí kategorii nazvané Význam facilitace v individuálním plánování je zahrnuto, jak pracovníci vnímají přínosy používání facilitace, jaká negativa z jejich pohledu obnáší tato metoda a jak s negativy pracují. Pro kompletní splnění cíle autorka v závěru navrhla doporučení pro zlepšení, která se týkala zejména posílení postavy facilitátorů v organizaci, zefektivnění zpevněné vazby na práci facilitátorů a zapojení rodin a blízkých osob do plánovacích schůzek.

Dle autorky v této diplomové práci můžete nalézt další informace pro svoji práci nejen pobytová sociální služba Chráněné bydlení Naplno. Tato diplomová práce se může stát inspirací také pro další sociální služby. Zvláště pro takové, které přemýšlejí, jakým způsobem zefektivnit stávající individuální plánování v organizaci a které chtějí do individuálního plánování více zapojit pracovníky a zejména lidi, kterým jsou jejich sociální služby poskytovány.

Seznam zkratek

AM R	Asociace mediátorů České republiky
SÚ	Český statistický úřad
R	Česká republika
DOZP	Domov pro osoby se zdravotním postižením
ELSP	Essential Lifestyle Planning
CHB	Chráněné bydlení
IP	Individuální plánování
IQ	Inteligentní kvocient = Inteligence
MAPs	Making Action Plans (Tvorba akčních plánů)
MP	Mentální postižení
MR	Mentální retardace
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
PATH	Planning Alternative Tomorrows with Hope (Plánování alternativních zítků s nadějí)
PZ	Plánování zaměřené na lovka

Seznam použitých zdrojů

BATMTECKÁ, Bohumila. *Individualizace služeb, aneb umíme plánovat a domlouvat se* (kurz pořádaný organizací Quip o Společnost pro zdravotně znevýhodněné). Praha: Quip o Společnost pro zdravotně znevýhodněné, 2008.

BATMTECKÁ, Bohumila. *Facilitace spolupráce při individuálním plánování* (kurz pořádaný organizací Quip o Společnost pro zdravotně znevýhodněné: prosinec 2012 a únor 2013). Praha: Quip o Společnost pro zdravotně znevýhodněné, 2013.

BEDNÁŘ, Martin. *Kvalita v sociálních službách*. Olomouc: Univerzita Palackého Olomouc, 2012. 154 s. ISBN 978-80-244-3069-0

BOBAN, Ines. *Making Action Plans and Planning Alternative Tomorrows with Hope* (seminář v rámci výcviku Person Centered Planning pořádaný organizací Quip o Společnost pro zdravotně znevýhodněné). Praha: Quip o Společnost pro zdravotně znevýhodněné, 2010.

BRIEN O', John. *Kožený plánování zaměřené na lov kvality*. 2016. [online zdroj]. Quip. [cit. 2016-02-23]. Dostupné zde: <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/013/001593.pdf?seek=1273675649>

BRIEN O', John. *Plánování zaměřené na lov kvality* (seminář pořádaný organizací Quip o Společnost pro zdravotně znevýhodněné 16. 1. 2008). Praha: Quip o Společnost pro zdravotně znevýhodněné, 2008.

CANGÁR, Miroslav. *Individuální plán o nástroj na spolupráci*. Sborník Transformácia domovov sociálnych služieb s cieľom sociálnej a pracovnej integrácie ich obyvateľov. Bratislava: Rada pre poradenstvo v sociálnej práci, 2007. s. 98-104. ISBN 978-80-970004-2-4

CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JINDIČ V HRADEC. *Výroční zpráva 2011*. Jindič v Hradec, 2012, 24 s. Dostupné také zde: <http://domovpistina.cz/userfiles/file/vyrocnizprava-css-jh-2011-web.pdf>

CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JINDIČ V HRADEC. *Výroční zpráva 2012*. Jindič v Hradec, 2013, 26 s. Dostupné také zde: <http://domovpistina.cz/userfiles/file/vyrocnizprava-css-jh-2012-web.pdf>

CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JINDIČ V HRADEC. *Výroční zpráva 2013*. Jindič v Hradec, 2014, 24 s. Dostupné také zde: <http://domovpistina.cz/userfiles/file/vyrocnizprava-css-jh-2013-web.pdf>

- CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JINDIČ V HRADEC. *Výroční zpráva 2014*. Jindič v Hradec, 2015, 28 s. Dostupné také zde: <http://domovpistina.cz/userfiles/file/vyrocnizprava-css-jh-2014-web.pdf>
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 1993. 374 s. ISBN 80-7066-822-9.
- DOMOV PÍSTINA. *Občasník Domova Pístina*. Srpen 2013, 1. číslo
- DOMOV PÍSTINA. *Občasník Domova Pístina*. Březen 2015, 5. číslo
- DOMOV PÍSTINA. *Výroční zpráva 2007*. Pístina, 2008, 12 s. Dostupné také zde: http://domovpistina.cz/userfiles/file/dokumenty_9.pdf
- FOREST, Marscha. PEARPOINT, Jack. *Nástroje zdravého rozumu: MAPY a KRUHY pro inkluzní vzdělávání*. 2010. [online zdroj]. Quip. [cit. 2016-01-11]. Dostupné zde: <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/013/001597.pdf?seek=1273679488>
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum : Základní teorie metody a aplikace*. Praha : Portál, 2008. Kvantitativní, kvalitativní a smíšený výzkum, 408 s. ISBN 978-80-7367-485-4
- HERZOG. Aleš. *Bez individuálního plánování nelze dělat sociální práci*. Sociální práce/Sociální práce, 2011, . 3, s. 10-12. ISSN 1213-6204
- CHÁBOVÁ, Aurélie. *Individuální plánování* (kurz pro řádné organizací Quip o Společnost pro změnu v červnu 2008). Praha: Quip o Společnost pro změnu, 2008.
- CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ NAPLNO. *Facebookový profil*. 2014. [cit. 2016-02-04]. Dostupné zde: <https://www.facebook.com/Chr%C3%A1n%C4%9Bn%C3%A9-bydlen%C3%AD-Naplno-502350133139642/?ref=hl>
- CHRASTINA, J., IVANOVÁ, K. 2010. *Využití metodologické triangulace kvalitativního výzkumu pro zkoumání limit životního stylu chronicky nemocných dle ošetřovatelských domén*. PROFESE on-line. 2010, ročník III, číslo 3/2010, s. 151-164. ISSN 1803-4330.
- JANDERKOVÁ, D. *Speciální pedagogika*. Brno: Mendelova univerzita, 2011. 190 s. ISBN 978-80-7375-501-0.
- JOHNOVÁ, Milena. *Plánovanie zamerané na loveka a transformácia ústavnej starostlivosti*. Sborník Transformácia domovov sociálnych služieb s cieľom sociálnej

a pracovnej integrácie ich obyvateľov. Bratislava: Rada pre poradenstvo v sociálnej práci, 2007. s. 88-97. ISBN 978-80-970004-2-4

JOHNOVÁ, Milena. *Individuální plánování o utajovaná síla sociální práce*. SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNÁ PRÁCA. 2011, . 3, s. 7. ISSN 1213-6204.

LUDÍKOVÁ, L. a kol. *Kombinované vady*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. 140 s. ISBN 80-244-1154-7.

LUNT, Lulia. *Person Centered Planning* (seminář v rámci výcviku Person Centered Planning po řádaný organizací Quip o Spole nost pro zm nu). Praha: Quip o Spole nost pro zm nu, 2010.

McLEODOVÁ, Rita. *Plánování p echodu ze řivota do -koly*. Liberec: Okresní ústav sociálních služeb Liberec, 2002. 76 s.

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní p ístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

MKN-10. *Mezinárodní klasifikace nemocí o 10. revize*. Praha: Psychiatrické centrum Praha, 2006. 251 s. ISBN 80-85121-11-5

N MCOVÁ, Michaela. *Plánování zam ené na lov ka a jeho vyuřití v inkluzivním vzd lávání* (kurz po řádaný organizací Rytmus). Brno: Rytmus, 2014.

NEWTON, Colin. WILSON, Dereck. *Nové p ístupy k d tem s problémovým chováním a k vytvá ení vztah ; Jak za le ovat d ti s autismem do b řného prost edí* (kurz po řádaný organizací RYTMUS ve spolupráci s organizací INCLUSIVE SOLUTION, Velká Británie). Praha: Rytmus, 2013

NOVOSAD, Libor. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodn ním*. Praha: Portál, 2009, 272 s. ISBN 978-80-7367-509-7

PETRÁ KOVÁ, V ra a kol. *Akademický slovník cizích slov*. Praha: Academia, 2000, 834 s. ISBN 80-200-0982-5

PÍSTINA o DOMOV PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŘENÍM. *Výro ní zpráva* 2008. Pístina, 2009, 9 s. Dostupné také zde: http://domovpistina.cz/userfiles/file/dokumenty_7.pdf

- PÍSTINA ó DOMOV PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM. *Výroční zpráva 2010*. Pístina, 2011, 26 s. Dostupné také zde: <http://domovpistina.cz/userfiles/file/vyrocnizprava-pistina-dozp-2011.pdf>
- PÍSTINA ó DOZP. *Výroční zpráva 2009*. Pístina, 2010, 22 s. Dostupné také zde: http://domovpistina.cz/userfiles/file/dokumenty_40.pdf
- PLAMÍNEK, Jiří. *Řešení konfliktů a umění rozhodovat*. Praha: Argo, 1994, 198 s. ISBN 80-85794-14-4
- PLAMÍNEK, Jiří. *Mediace a facilitace*. 2016. [online zdroj]. Jiří Plamínek. [cit. 2016-01-20]. Dostupné zde: <http://www.jiriplaminek.cz/index.php/reseni-problemu-krizi/mediace-a-facilitace>
- PÖRTNER, Marlis. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. Praha: Portál, s.r.o., 2009, 175 s. ISBN 978-80-7367-582-0
- QUIP. *Ko eny plánování zaměřeného na lov ka*. 2016. [online zdroj]. Quip. [cit. 2016-02-11]. Dostupné zde: <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/013/001593.pdf?seek=1273675649>
- SANDERSON, Helen. LEWIS, Jaimee. 2012. *A Practical Guide to Delivering Personalisation: Person-centred Practice in Health and Social Care*. London: Jessica Kingsley. ISBN 978 1 84905194 1
- TRNKOVÁ, Tatjana. *Mediace umění uje rychlé a kultivované mimosoudní řešení konfliktů*. *SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNA PRÁCA*. 2005, . 4, s. 20 - 31. ISSN 1213-6204.
- TRVAČEK, Roman, TRDOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických v dách*. Praha: Portál, s.r.o., 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
- UHLÍŘOVÁ, Veronika. KUČERA, Lukáš. *Základy facilitace*. Nový Bor: Velký v z Sever, 2013. 36 s. Dostupné také zde: <http://www.velkyvuz-sever.cz/downloads/zaklady-facilitace.pdf>
- VALENTA, Milan. MICHALÍK, Jan. LEŠTÝ, Martin a kol. *Mentální postižení v pedagogickém, psychologickém a sociálně právním kontextu*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. 352 s. ISBN 978-80-247-3829-1.

Vyhlá-ka ministerstva práce a sociálních v cí 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provád jí n která ustanovení zákona o sociálních službách. In: Sbíрка zákon eské republiky. 2006b. ástka 34, 7021 - 7048 s.

WILKINSON, Michael. *Tajemství facilitace. Dosáhn te výjime ných výsledk v týmové práci pomocí SMART metody.* Brno: Computer Press, a. s., 2011. 288 s. ISBN 978-80-251-2607-3.

WILSON, Derek. NEWTON, Colin. *KEY TO INCLUSION.* Inclusive Solutions UK Ltd. 2011. 158 s. ISBN 0-9546351-6-7

Zákon . 108 ze dne 14. b ezna 2006 o sociálních službách ve zn ní pozd j-ích p edpis . In: Sbíрка zákon eské republiky. 2006a. ástka 37, 1250 - 1360 s.

Seznam příloh

- Příloha . 1: Fotky z plánovacích setkání
- Příloha . 2: Struktura rozhovoru s účastníky výzkumného –et ení
- Příloha . 3: Ukázka transkripce jednoho z interview s účastníkem skupiny . 1
- Příloha . 4 : Ukázka transkripce jednoho z interview s účastníkem skupiny . 2
- Příloha . 5: Dohoda o spolupráci na výzkumném –et ení
- Příloha . 6: Informovaný souhlas účastníka výzkumného –et ení
- Příloha . 7: Můj souhlas

P ÍLOHA . 1: Fotky z plánovacích setkání



Paní Marcela a grafický záznam její plánovací schůzky pomocí metody Mapa



Paní Pavla a grafický záznam její plánovací schůzky pomocí metody Mapa



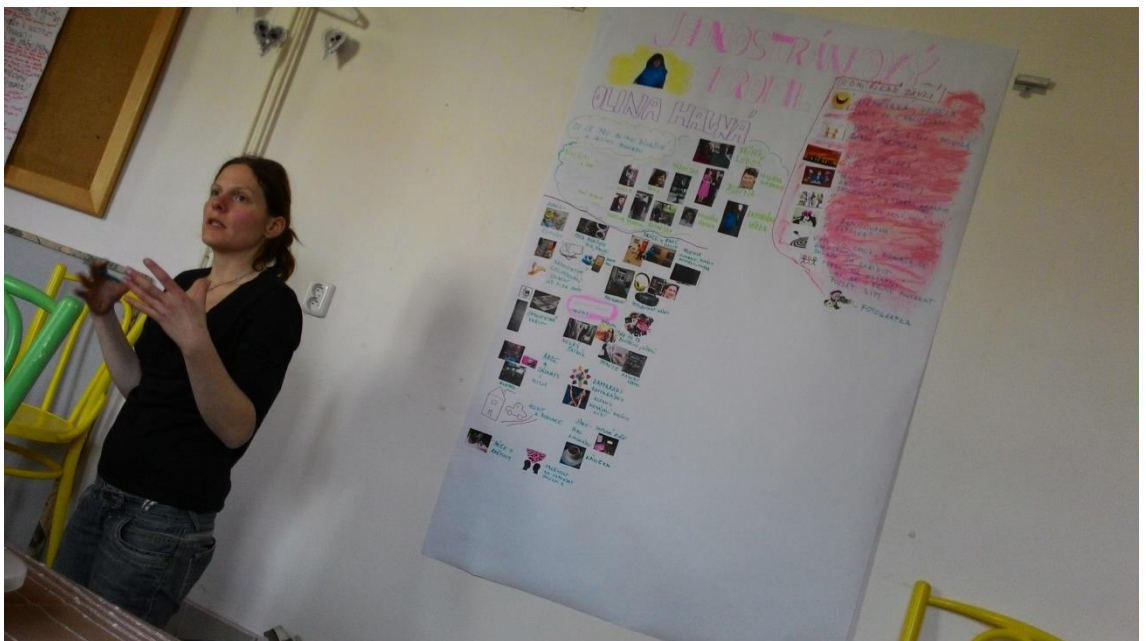
Paní Marcela a účastníci její plánovací schůzky u grafického výstupu ze schůzky



Atmosféra na plánovací schůzce



Spolupráce facilitátora a grafického facilitátora



Facilitátor v akci a tvorba jednostránkového profilu pomocí obrázků a fotek



Grafický záznam plánovací schůzky paní Lídy - metoda Cesta



Grafický záznam plánovací schůzky paní Sabiny - metoda Cesta



Zapojení úst edního lov ka do tvorby grafického záznamu



Výstup z plánovací sch zky pro organizaci - grafický záznam pomocí metody Cesta

Příloha . 2: Struktura rozhovoru s účastníky výzkumného –et ení¹⁷

1. Jak jste se dostala k roli facilitátora?
2. S kým při facilitaci v průběhu plánovací schůzky nejvíc spolupracujete, máte nějaké pomocníky?
3. Jaké to pro vás je být v roli facilitátora? S jakými pocity máte spojeno být v roli facilitátora na plánovací schůzce?
4. Dostáváte nějakou zpevněnou vazbu na vaši práci facilitátora? A to ať už ze strany kolegů či ze strany uživatelů sociální služby?
5. Byla jste při facilitaci někdy v dvojroli? To znamená facilitovala jste, a zároveň jste dobře znala problémovou situaci? Pokud ano, tak jaké to bylo?
6. Kdo určuje, o čem bude plánovací schůzka?
7. Kdo volí, jaké metody budete na plánovací schůzce používat?
8. Jakým způsobem je zajištěno, aby účastníci, to znamená uživatel, pro kterého se plánuje, zůstal ve středech?
9. Kdo určuje, jak bude schůzka vypadat? To znamená, kde se bude schůzka konat, jak bude probíhat, co na ní bude a kdo na ni přijde?
10. Jsou z plánovacího setkání nějaké výstupy? Pokud ano, tak co se pak s nimi děje?
11. Co je podle vás hlavním úkolem facilitátora na plánovacích schůzkách?
12. Jaká hlavní témata na plánovacích schůzkách řešíte?
13. V čem vidíte přínos facilitace v rámci individuálního plánování pro uživatele služby? V čem vidíte negativa?
14. V čem vidíte přínos facilitace v rámci individuálního plánování pro pracovníky a pro vaši sociální službu celkově? V čem vidíte negativa?
15. S jakými pocity a slovy odcházejí z plánovací schůzky uživatelé, jejich rodinní příslušníci a kamarádi

¹⁷ Účastníci výzkumného –et ení ze skupiny . 1 odpovídali na otázky 1 a 15. Účastníci výzkumného –et ení ze skupiny . 2 odpovídali na otázky 6 a 15.

Příloha 3: Ukázka transkripce interview s účastníkem skupiny 1

Rozhovor s účastníkem D1

T¹⁸: Jak jste se dostala k roli facilitátora?

D1: V podstatě to bylo tím, že jsme měli klienty, kde to bylo potřeba. Moje vedoucí byla v roli facilitátorky, tedy toho, který mluvil, který to uváděl a já jsem pracovala jako grafický facilitátor. Zaznamenávala jsem ty věci na papír a tam jsem je zvýraznila. A pak jsem začala pomalu dělat i facilitátorku.

T: S kým při facilitaci v průběhu plánovací schůzky nejvíce spolupracujete, máte nějaké pomocníky?

D1: V týmu jsem s někým domluvená na spolupráci. Když facilituju graficky, tak spolupracuju hodně úzce s facilitátorem, který mluví. Máme třeba domluvené, že jedna druhou zastavujeme, pokud potřebujeme čas nebo abychom si neskákaly do řeči. Pokud jsem v roli facilitátorky, tak mám svého grafického facilitátora. Dále jsem domluvená s kolegou facilitátorem, který má v týmu zkušenosti s facilitací. Když potřebuji pomoci, tak je při ruce, protože je v roli facilitátora zkušenější. Více se tím učím a jsem si ve facilitaci jistější. Velký problém mi dříve zvládnout oboje naráz, tedy facilitovat a zároveň graficky zaznamenávat.

T: A v čem to je problém?

D1: Protože je těžké držet si vlastní myšlenku a je těžké toho psát. Navíc mám problém s psaním, a tak je to velmi náročné. Potřebuji pak mít schůzku o mnohem delší, abych to všechno stihla.

T: A je těžké nějaké další pomocné funkce, nějaké další role, které Vám pomáhají?

D1: Určitě. Máme hlídače času. Dost často taky použiju slovo, kterým klienti nerozumí, tak potřebuju, aby mi někdo upozornil. A pak taky máme hlídače toho, kdyby se dělalo, že někdo se vrací stále ke stejnému nebo stále tvrdí, že to nejde. Aby se lidé nedrželi těch špatných věcí, starého myšlení a toho, že to nejde.

¹⁸ T = tazatel

T: Jaké to pro vás je být v roli facilitátora? S jakými pocity máte spojeno být v roli facilitátora na plánovací schůzce?

D1: Většinou je to příjemné, ale hlavně v zájmu jsem z toho bývala nervózní, chtěla jsem, aby to dobře dopadlo. Je to pro mě první úloha, a proto jsem mluvila i o tom, že potěbuji mít lidi, kteří mi s facilitací pomáhají. Taky zároveň vím, že jsem rychlá a potěbuju sama sebe zastavovat, takže i s tím potěbuji pomoci, abych byla ve větší pohodě. Vždycky si v sobě neseš, něco, co by tam nemělo být, ale snažím se o to, aby to opravdu bylo pozitivní, aby to mělo přínos pro toho klienta. Proto je pro mě důležité, neřeknu facilitovat, tak se uklidnit, srovnat si ty věci, aby to opravdu bylo přínosné.

T: Dostáváte nějakou vzájemnou vazbu na vaší práci facilitátora? A to ať už ze strany kolegů i ze strany uživatelů sociální služby?

D1: Často si o ní říkáme. Tedy mezi sebou, kteří facilitujeme, ať už slovně nebo graficky, tak si o ni navzájem říkáme. Zároveň na schůzkách bývá někdo ze sociálního úseku nebo někdo z kolegů facilitátorů, tak tam to taky rozebíráme. Říkáme si, na co si dát pozor a tak. A samozřejmě se ptám i klientů, jak se jim to líbilo. Pokud je tam někdo zvenku, tak se ho ptám, jaké měl pocity ze schůzky.

T: Byla jste při facilitaci někdy v dvojroli? To znamená facilitovala jste, a zároveň jste dobře znala pravidla? Pokud ano, tak jaké to bylo?

D1: Ano, stalo se mi to. Graficky jsem zaznamenávala a zároveň jsem byla klíčový pracovník.

T: A jaké to bylo, tato dvojrole?

D1: Bylo to těžké, protože já jsem se na tu schůzku připravovala předtím a zároveň jsem přesně věděla, co tam bude. Tu schůzku vedla kolegyně a já jsem měla poád tu tendenci říct je to něco k tématu. Takže zároveň to v sobě držíte, jste klíčový pracovník a i ten klient se na nás často obrací jako na klíčového pracovníka. Takže a koliv ta schůzka byla moc příjemná, moc fajn, ale role facilitátora byla pro mě v tomto případě těžká. Protože vím, co mám připraveno, kam to míří, a zároveň musím nechat tu schůzku plynout. Když víte, že tam má být něco jiného, je to těžké.

T: Kdo ur uje, o em bude plánovací sch zka?

D1: Vycházíme z pot eb klienta. N kdy to je tak, fe p ímo klient ne ekne, co pot ebuje, ale my víme, fe je n jaký problém a on si ho t eba v bec neuv domuje. Ale v fdy to vychází z jeho pot eb, proto fe my pracovníci se pot ebuje domluvit na tom, jak pro lov ka dobe pracovat.

T: Tak fe to není tak, fe by facilitátor ekl: šrozhodl jsem, fe dnes budeme e-it to nebo onoõ?

D1: To to rozhodn ne. Celá na-e práce je o tom, co pot ebuje konkrétní klient a samoz ejm plánovací sch zka pak z toho vyplývá.

T: Kdo volí, jaké metody budete na plánovací sch zce pouffvat?

D1: V t-inou se o tom pobavíme v týmu. Mluvíme o tom, o co jde, pro se sch zka bude konat. N kdy je to rozhodnutí moje jako vedoucí o tom, jakou pouffijeme metodu, ale v t-inou je to o týmové shod .

T: Jakým zp sobem je zaji-t no, aby úst ední lov k, to znamená uffvatele, pro kterého se plánuje, z stal ve st edu d ní?

D1: D lefité je, aby tomu lov k rozum l. Aby v d l, o em sch zka je. Abychom my si nepovídali a on tam jen nesed l. To je nejd lefit j-í. Tak fe to pro n j musí být srozumitelné. Proto graficky zaznamenáváme a pouffíváme obrázky, mluvíme v jednoduchých v tách a snaříme se e ené p izp sobit klientovi, aby pochopil, o em to je. Proto je taky ten záznam, aby to z stalo pro n ho. Aby hlavn on, a pak my v-ichni, jsme se k tomu mohli kdykoliv vrátit. A aby hlavn on tomu rozum l. Proto se zam ujeme i na to, aby mu bylo bezpe no a aby byl v p íjemném prost edí. Zárove i tempo sch zky aby odpovídalo tomu, eho on lov k schopný, tak fe d láme p estávky. Má tam taky podporu ze strany klient , pokud si to p eje. V fdy se domlouváme, aby tam byli ti lidé, které on chce, aby tam m l n jaký záchytný bod pro n j. Taky, aby se mohl najíst, napít, proto tam bývá n jaké ob erstvení, a zárove aby to bylo v takových blocích, aby mu to vyhovovalo. Základní v c je, aby tomu ten klient rozum l. Aby v d l, o em mluvíme a pro o tom mluvíme, a bylo to pro n j co nejvíce itelné.

T: Co je ud láno pro to, aby za n j nemluvili jen ostatní lidi, ale aby mluvil on sám? Aby to nebyl spí-e pohled t ch pracovník , ale jeho? Je tam n jaký mechanismus, který tohle hlídá?

D1: Tohle je odpověď facilitátora. On je tam proto, aby dokázal pracovat se skupinovou dynamikou, a s tím, co se tam děje. A myslím si, že facilitátor by měl být tak silný, aby to viděl a uměl s tím zacházet. Já mám právě proto k dispozici zkušeného kolegu, aby mi i v tomto ohledu házel záchytné lano, když se toho hodnávalí a nevidím nic, které v cíli. Nebo pokud tam tuto kolegovu podporu nemám, tak si dám pauzu, kdy si srovnám myšlenky a pak vím zase, jak dál.

T: Kdo určuje, jak bude schůzka vypadat? To znamená, kde se bude schůzka konat, jak bude probíhat, co na ní bude a kdo na ni přijde?

D1: O tom jsem už trochu mluvila. Takže vždy se s tím daným klientem domlouváme, jak to má vypadat. Mluvíme o tom, jak to udělat, aby to pro něj bylo bezpečné, abychom například nebyli nikým rušeni. Taky aby mu tam bylo dobře, a aby nám všem tam bylo dobře samozřejmě. Aby tam byly takové podmínky, které nám umožní všechno, co je potřeba. To znamená, aby tam byla možnost si odskočit, aby tam bylo dostatek jídla, něco co si zobnou, doplnit energii, zároveň pití, možnost uvařit si kafe. Pokud klient kouří, tak aby tam byla možnost si odskočit dát cigaretu. Vycházíme vždy z potřeb všech, aby tam lidé měli to, co potřebují. Takže pokud máme rádi bábovku, tak si upečeme pro nás bábovku a pokud víme, že klient má rád chlebíčky, tak pro něj tam jsou chlebíčky. A určitě se i na těch přípravách klient podílí, a už tím, co tam bude, tak i tím, že někdo on sám zajistí, nebo se domluví, že on bude vařit kafe a my zase přineseme limonády. Je to fakt hezký, a myslím, že i my i naši klienti máme tyto schůzky rádi, protože je to fakt příjemný. Děláme si to tak, aby to bylo pro všechny příjemné, samozřejmě hlavně pro klienta, protože o něj jde, ale také pro nás všechny, protože v momentě, kdy bych tam já byla naprušená, že třeba nemám to kafe, tak to samozřejmě zvládnou, protože je to moje práce, ale zároveň je to pro mě další stresor. Takže dobrá příprava je, abych i já a všichni ostatní byli co nejvíce v pohodě a v klidu. Zajistit si pohody pro sebe pomáhá myslet i na klienta. Víím, jak je důležité, abych byla v pohodě, a to stejné udělám pro něj, aby byl v klidu a v pořádku.

T: Jsou z plánovacího setkání nějaké výstupy? Pokud ano, tak co se pak s nimi děje?

D1: Určitě jo. Výstupy jsou graficky zaznamenány také proto, aby nám dále sloužily. Je z toho většinou nějaký plakát, kterému rozumí klient, a to je jeho výstup. My z tohoto výstupu pojdeme buďto fotografii, nebo to popíšeme do nějaké podoby. Máme

to tedy vždy n jak zaznamenáno v jeho portfoliu. Takže bu tam je fotografie dopln ná o popisky, pokud je to h eitelné nebo se nepovedla fotka, nebo je o p epsané tak, abychom se k tomu mohli vrátit my jako pracovníci stejně tak jako klient. Ten má v t-inou na pokoji ten originál.

T: Takže ty výstupy, jak jste íkala, se stávají sou ástí portfolia, to znamená sou ástí individuálního plánování?

D1: Vlastn celý výstup je pro nás podkladem pro individuální plánování. Vždy ze sch zky vyjde n co d lefitého, bu ufl konkrétní ak ní plán, který mi si p epí-eme do na-í podoby nebo je to sou ást n eho jiného v individuálním plánování.

T: A ty velké plakáty z MAPY nebo CESTY si tedy nechávají ti samotní lidé, pokud chtějí?

D1: Ano, plakáty jsou jejich.

T: Co je podle vás hlavním úkolem facilitátora na plánovacích sch zkách?

D1: Pracovat s tou skupinou, pracovat s dynamikou skupiny a pracovat s t mi informacemi ve skupin . Hlavním úkolem je také klást otázky tak, aby na klienta nebyl vyvíjen velký tlak, a zároveň abychom n co vytvo ili. Úkolem tedy je dojít k n jakému výsledku. Pro mne v-ak mnohem d lefit j-í je, dojít k n jakým poznatk m. Nemusím vždy v-echo do e-it, ale m fleme n jaká témata nebo problémy otev ít, pojmenovat a nastínit n jakou cestu, kam bychom mohli jít. Nejde vždy o to, fle musíme najít e-ení. A zase d lefitá je tam ta pohoda a zachování klidného prostředí.

T: Jaká hlavní témata na plánovacích sch zkách e-íte?

D1: Je to klient od klienta r zné. Záleží na tom, v jaké fivotní etap se nachází, jaké jsou zrovna jeho pot eby nebo jak vypadá jeho fivot. N kdy jsou to otázky práce, n kdy jsou to otázky týkající se soufítí klient nebo otázky b fného fivota. N kdy je to t eba jen shrnutí n jakých událostí. Nap íklad na poslední plánovací sch zce jsme shrnovali, jak ten p estup (pozn. autorky: p estup z DOZP do chrán ného bydlení) byl náro ný, co se zm nilo, v jakých ohledech je pot eba na-e pomoc a co ufl lov k zvládá sám. N kdo pot ebuje daleko více nastínit v ci, které spolu souvisejí, n kdo pot ebuje vytvo it ak ní plán. Je to velice individuální.

T: V em vidíte p ínos facilitace v rámci individuálního plánování pro uřivatele služby? V em vidíte negativa?

D1: Ur it je to o tom, že je to pro klienta více srozumitelné, více íitelné. Pokud je tam facilitátor, vede tu sch zku tak, aby tomu ten klient rozum l, plus je tam ten záznam, který mu nejvíc pomáhá, aby se k tomu mohl vrátit.

T: A n jaká negativa facilitace z pohledu klient ?

D1: M v tuto chvíli v bec nic nenapadá. Mofná je to ovlivn no tím, že já mám ty sch zky opravdu moc ráda (smích), takže nevzpomínám si ani na situaci, kdy by se n komu z klient ň co na sch zce nelíbilo. Naopak, jsou velice oblíbené, a lidé se ufl dop edu ptají, kdo tento m síc bude mít sch zku, koho plánujeme a kdy si on p jde popovídat. Opravdu to mají klienti moc rádi.

T: V em vidíte p ínos facilitace v rámci individuálního plánování pro pracovníky a pro va-í sociální službu celkov ? V em vidíte negativa?

D1: Je tam jasný ten záznam, který vyjde. Z toho jsem nad-ená já. Protože pokud si to zaznamenávají pracovníci sami pro sebe, tak to nikdy není tak úplné. I pro m je to mnohem íiteln j-í. Myslím si, že i pro organizaci je ta práce mnohem více íitelná. I pro moje kolegy jsou ty sch zky to, emu rozum jí, je do toho zapojen p ímo ten klient, jsou tam ti pracovníci, takže tak mnohem íiteln j-í. Takže pro nás pro v-echny je to p ínosné.

T: A kdyfl jsme mluvili o t ch p ínosech, tak n jaká negativa facilitace pro pracovníky, pro organizaci?

D1: asová náro nost, si myslím. N kdy je obtíflné sestavit tým plánovací sch zky, p ehodit sm ny tak, aby v-ichni mohli. A ten as nad tím strávený. To je jediné, co vidím jako negativum.

T: A co se týká vyváfení plus a minus , tak co p evafluje?

D1: No jednozna n ty plusy (smích).

T: S jakými pocity a slovy odcházejí z plánovací sch zky uřivatelé, jejich rodinní p íslu-níci a kamarádi?

D1: Myslím si, že odcházejí s p íjemnými pocity. V t-inou, jak se na ty sch zky t -ili, tak se jim to naplnilo a jsou moc rádi. Ne íkají p ímo, že by d kovali, to nechci íct, ale kařdopádn jsou dob e nalad ní, veselí. Nenapadá m , co p esn íkají, ta slova.

T: A kdyfl tam jsou jejich kamarádi nebo lidé z rodiny, s ím odcházejí oni?

D1: Nikdy jsem nebyla na sch zce, kde by byl n kdo z rodiny. Byli tam vřdy t eba kamarádi, a ti mívají dobré pocity. íkají, že bylo moc fajn a p íjemné.

T: Máme za sebou v-echny otázky, je je-t n co, co byste cht la dodat nad rámece t ch otázek k tématu facilitace u vás?

D1: Já ufl to íkám celou dobu, že mám facilitované plánovací sch zky moc ráda. A to, i kdyfl je facilitování pro m chvilka stres, tak jsou stra-n p íjemné a plánovací sch zky tohoto typu mám moc ráda. Takže i kdyfl je vedu jako facilitátor nebo se jich ú astním jako len skupiny, tak je vnímám jako velmi p íjemné jak pro klienty, tak pro nás.

T: Velmi vám d kuji za rozhovor.

Příloha 4: Ukázka transkripce interview s účastníkem skupiny 2

Rozhovor s účastníkem D9

T: Kdo určuje, o čem bude plánovací schůzka?

D9: Většinou vedoucí domácnosti.

T: Jak na to vedoucí přijde, o čem bude schůzka?

D9: Myslím si, řekne jí, kdo je z našeho hlediska ten nejpotřebnější člověk, který to v tu chvíli asi nejvíce potřebuje. Myslím, že to tak vyhodnotí, tak bych to tak jako tipovala. Právě tímto mi schůzkami opakovaně procházejí všichni klienti, podle toho, jak je potřeba.

T: Kdo volí, jaké metody budete na plánovací schůzce používat?

D9: Myslím, že taky tohle určuje vedoucí.

T: Jakým způsobem je zajištěno, aby účastníci člověk, to znamená účastník, pro kterého se plánuje, zůstal ve střední?

D9: Ne vždy je klient na schůzce přítomen. Já jsem byla asi na jedné schůzce, když ten klient byl přítomen. Připraví se mu prostředí, aby mu to vyhovovalo. Když má rád kávu, tak ho tam má, k tomu aby měl nějakou dobrotu k němu. Sedíme s ním společně, takže je patrné, že se to točí kolem něj. Dostává různé otázky a když na ně neumí odpovědět, tak se ho zeptám, jestli to tak opravdu je, jestli to možná něco znamená a tímhle tím způsobem ho zapojujeme.

T: Takže si i ověřujete, jestli tomu ten člověk rozumí, případně mu to dále vysvětlujete?

D9: Ano, určitě.

T: Když jsou někdy schůzky o člověku, který není přítomen z jakéhokoli důvodu, jak je potom tedy zajištěno, že výstupy ze schůzky nebudou o nějakém pracovníkovi, ale o klientovi?

D9: No nevím. Myslím, že je to tak, že ho všichni známe, je nás tam více těch, kteří ho dobře známe, mluvíme všichni a shodneme se na tom, že to není názor jednoho člověka, ale sedí nás tam třeba osm. Shodneme se všichni, že to tak opravdu je. A pak se to způsobem samozřejmě k němu dostane. Jako třeba v případě jsme měli klientku, za kterou přišli rodiče, a ukazovala jsem jim, co jsme vytvořili, tak byli úplně nadšení, říkali

ře to je–t nikdy nevidí li. A jeden pracovník to maloval, facilitoval, nebyla to vyložená Mapa nebo Cesta, ale byl to jednostránkový profil. Byl tak hezky udělaný, ře rodi e byli moc spokojení a říkali, ře to je prostě celá jejich dcera. Kdyžli to rodi e, kteří jí dobře znají, stejně jako my, tak si myslím ře potom je to jasný, ře to je od ní.

T: Kdo určí, jak bude schůzka vypadat? To znamená, kde se bude schůzka konat, jak bude probíhat, co na ní bude a kdo na ni přijde?

D9: Pořád vedoucí

T: Z toho, co jste říkala, jsem rozuměla, ře to hodně určí ten klient, jestli kafe nebo čaj.

D9: To jo, to samozřejmě. Určitě. Kdyžli tam potom je přítomen, tak určitě se ho vedoucí, nebo klíčoví pracovník ptá, jak by si to představoval. Pokud je schopný to říct. Nebo víme, jak, co má rád.

T: Takře lov k si nečekne šle chci tam kafe, ale vy víte, ře má rád kafe, tak ho tam donesete.

D9: Určitě, to určitě.

T: Jsou z plánovacího setkání nějaké výstupy? Pokud ano, tak co se pak s nimi děje?

D9: Teď včera jsme měli schůzku. Psali na ty velké archy papír, které si vždy přineseme sem a napíšeme to do portfolia. A teď teba zrovna jsem nabízela té klientce, ře jestli chce, tak jí to můžeme viset na pokoji, protože je to fakt pěkně graficky zpracovaný. Ale pak s tím samozřejmě následně pracujeme. Kdyžli je to jednostránkový profil, tak to popisujeme. Někdy z toho vyjde dobrá, užitečná pomoc, a víme, jak pro lovka pracovat. Taky tam jsou dost často další úkoly pro tým, kdo co udělá. Takře to z toho potom všechno plyne.

T: Je to potom k němu i tomu lovku, tyhle ty výstupy? Kromě toho, ře to má teba nad postelí a má tam ten hezký obrázek?

D9: Určitě je mu to potom následně k němu, to jo. Protože kdyžli se v něm zlepší, a my mu s tím pomůžeme, zlepšíme mu v něm kvalitu života, tak potom mu to snad určitě snad k němu je. Jako takhle asi v ten moment si nemyslím, jako ře by mu to aťli k němu bylo. Mofná, ře mu tam visí nějaký pěkný obrázek a ře mu přece tu, co jsme tam napsali, tak mofná snad jo (smích).

T: Hlavní přínos je vlastně i v tom, že vy potom podle toho postupujete, že?

D9: Ano, to určitě. Právě protože z toho vyplynou tyto úkoly. Zrovna včera jsem si říkala že je to fajn, že vlastně tam mám napsané, co mám udělat. Hned to začneme dělat, tak a vím, co mám dělat.

T: Co je podle vás hlavním úkolem facilitátora na plánovacích schůzkách?

D9: Tak mělo by být nějakým způsobem nestranný. Mělo by respektovat to, co říkají ostatní, jaký mají názor, nemělo by tam nutit nějaké svoje názory do toho. Mělo by prostě umět naslouchat, mělo by být empatický a mělo by vědět, co dělá, jak se co má dělat (smích).

T: Jaká hlavní témata na plánovacích schůzkách řešíte?

D9: Pevně věříme zrovna revidujeme ty portfolia, takže to vlastně děláme včerno od začátku, protože máme klienty z různých domácností a mnozí z nás u těch ostatních nebyli a neznáme je. Takže celkově se bavíme o tom lovku a vznikají z toho i další nějaké úkoly pro nás, například, co máme udělat. Někdy z toho vyjde nějaký plán, někdy taky třeba ne, někdy vyplynou jen drobné úkoly, úkoly, které se snažíme splnit a nějaký plán vznikne později.

T: V čem vidíte přínos facilitace v rámci individuálního plánování pro uživatele služby? V čem vidíte negativa?

D9: Já v tom vidím hlavně přínos pro nás pro pracovníky. Pro klienty, kteří porozumí a uvědomují si, co tam je na těch obrázcích. Myslím si, že pro klienty to má význam velkým v tom, protože prostě tam vidí nějak zázorný ten svůj život, nebo něco ze svého života. Vidí to v obrázcích, vidí tam svoji fotku. Vidí taky, že tam sedí spousta lidí okolo něj, kteří jsou tam jenom pro něj, tak to asi je určitě přínos velký. To stoprocentně. Negativa nevidím. Mělo by tam být něco vyložené negativního, že by to nějak ublížovalo, ne to určitě ne.

T: V čem vidíte přínos facilitace v rámci individuálního plánování pro pracovníky a pro vaši sociální službu celkově? V čem vidíte negativa?

D9: Ze začátku, neřekl jsem se k tomu dostala blíž, tak jsem si říkala šň jaký obrázky, máme toho takhle dost (smích), ale musím říct, že přínos to je. Zprvu se tam všichni bavíme o jednom lovku, ufl jenom to samotné je přínosem. Každý tam

ekneme n jaký názor a hledáme shodu. Tento zp sob práce prost tmelí ten kolektiv. To si myslím, fle ur it . A pak kdyfl vidím, fle i ty rodi e na to reagují pozitivn a vidí fle je to tak hezký o jejich d tech. Jo, tatínek si to dnes fotil íkal šTo je tak krásný, to musím ukázat soused mō (smích). Pro nás z toho vyjdou fakt úkoly, m flu se v nich asem zas a znovu zorientovat, zp tn hodnotit. Je to jiné, nefl kdyfl si to takhle jako n kam napí-eme tufkou. Myslím si fle je to prost dobré a je to fakt hezká metoda. Negativa nevidím (smích). Fakt ne, opravdu nevidím nic negativního. Je to p íjemné.

T: S jakými pocity a slovy odcházejí z plánovací sch zky uřivatelé, jejich rodinní p íslu-níci a kamarádi?

D9: Co jsem byla na sch zkách, tak si nevybavuji, fle by n kdo n co íkal, tak já nevím. astokrát odcházejí s tím, fle kafe bylo dobrý (smích). Ale myslím si, fle odcházejí s dobrým pocitem, co mohu posoudit podle výraz obli eje. Lidi v dí, fle se jedná o n a jsou spokojení. Cítím to tak i u lidí, kte í to ne eknou nebo kte í v bec nemluví.

T: A kdyfl by na té sch zce byli jejich kamarádi a rodina, tak s jakými pocity oni odcházejí?

D9: Nebyla jsem nikdy u takový sch zky p ítomná, fle tam byli kamarádi nebo rodina.

T: A t eba spolubydlící?

D9: Jo, to vlastn jo, to jsem byla jednou p ítomná. Je-t v Pístin , kdyfl tam byla spolubydlící jedné paní, to jo, to jsem byla. Tak si myslím, fle asi m la podobné pocity. Byla ráda, fle tam byla pozvaná. Vypadalo, fle ji t -í, fle zrovna ji si vybrali.

T: Cht la byste je-t n co dodat k tomuto tématu, facilitace tady u nás?

D9: Asi ne, nevím. Moflná bych k tomu cht la dodat, fle já sama moc nejsem odvážlná na to facilitovat a malovat. Rad ji jsem v roli, kdyfl tam sedím a n co íkám. Mám pocit, fle tak m flu víc pomoct. Jo, ale jednou jsem si to zkusila, bylo to na kurzu. Asi nejsem ten typ, který by m l pokládat otázky a necítím se na to, necítím se prost jistá.

T: Dob e se cítíte v té skupin kolem toho lov ka?

D9: Jo, ur it (smích).

T: D kuji vám za rozhovor.

Příloha . 5: Dohoda o spolupráci na výzkumném –et ení

Souhlasím a svým podpisem schvaluji umožn ní realizace výzkumného –et ení v za ízení Chrán né bydlení Naplno, které prob hne v pr b hu m síce b ezna 2016.

P edkládané výzkumné –et ení, jehoí hlavní e–itelkou je Bc. Veronika Třkopová, se týká analýzy pouřívání metody facilitace p i individuálním plánování. Sou ástí tohoto procesu bude také návrh na doporu ení sm rem k za ízení Chrán né bydlení Naplno, pracovník m tohoto za ízení a doporu ení dobré praxe pro za ízení obdobného typu.

Úloha hlavní e–itelky výzkumného –et ení bude spo ívat v provedení polo strukturovaných rozhovor s pracovníky, kte í se aktivn ú astní facilitovaných plánovacích setkání, a uřl v roli facilitátor , tak v roli podp rc lov ka, o kterém je plánovací setkání. Prob hne také analýza grafických záznam z plánovacích setkání po dohod a s informovaným souhlasem lidí, kterým grafický záznam pat í.

Tato dohoda o spolupráci je vyhotovena ve dvou stejnopisech, kařdá s platností originálu, z nichř jednu obdrřl Mgr. Ale– Adamec, jako vedoucí Chrán ného bydlení Naplno, a druhou e–itelka projektu, Bc. Veronika Třkopová.

V Jind ichov Hradci dne 4. 3. 2016

í í í í í í í í í í í í í í í ..

Mgr. Ale– Adamec

(vedoucí Chrán ného bydlení Naplno)

V Jind ichov Hradci dne 4. 3. 2016

í í í í í í í í í í í í í í í ..

Bc. Veronika Třkopová

(e–itelka výzkumného –et ení)

Příloha 6: Informovaný souhlas účastníka výzkumného –et ení

Vážený potenciální účastník výzkumného –et ení,

obracím se na Vás se žádostí o spolupráci v rámci výzkumného –et ení v zařízeních Chráněné bydlení Naplno, jehož realizace se souhlasem vedoucího zařízení probíhá v průběhu měsíce března 2016.

Výzkumné –et ení se týká analýzy používání metody facilitace v rámci individuálního plánování. Součástí tohoto procesu bude také analýza grafických záznamů z plánovacích setkání a následné doporučení pro praxi směrem k zařízením Chráněné bydlení Naplno, k pracovníkům tohoto zařízení a směrem k zařízením obdobného typu sociálních služeb.

Úloha Bc. Veroniky Tkopové, hlavní e-itelky výzkumného –et ení, bude spočívat v provedení polo strukturovaných rozhovorů s pracovníky, kteří se aktivně účastní facilitovaných plánovacích setkání, a uhl v roli facilitátorů, tak v roli podporovatelů, o kterém je plánovací setkání. Rozhovory budou trvat cca 15 až 20 minut. Budou v průběhu rozhovoru zaznamenány na diktafon, a to z důvodu následného přepisování. Účast na rozhovorech je dobrovolná a účastník má právo kdykoliv v průběhu rozhovoru jej ukončit bez udání důvodu. Účastníci výzkumného –et ení budou mít možnost provést autorizaci přepisování rozhovoru.

Rozhovory budou anonymizovány, tj. ve výzkumné zprávě bude uvedeno pouze číslo účastníka výzkumného –et ení a informace, v jaké roli se plánovacího setkání zúčastnil. Zařízení Chráněné bydlení Naplno nebude anonymizováno, z výzkumného –et ení bude tedy zjevné, že se jednalo o pracovníky tohoto zařízení.

Hlavní e-itelka výzkumného –et ení zajistí, aby výsledky výzkumného –et ení byly k dispozici organizaci, kde si je budou moci pracovníci vyhlídat.

Děkujeme za vzájemnou spolupráci.

Pokud souhlasíte s účastí na výzkumném –et ení, připojte, prosím, podpis, kterým vyslovujete souhlas s prohlášením uvedeným na druhé straně tohoto dokumentu.

Prohlášení

Prohláuji, že souhlasím s účastí na výše uvedeném výzkumném –et ení.

Moje –itelka mne informovala o podstatě výzkumného –et ení a seznámila mne s cíli, metodami a postupy, které budou při výzkumu používány. Souhlasím s tím, že všechny získané údaje budou použity jen pro účely výzkumného –et ení, a že výsledky výzkumného –et ení mohou být publikovány se zachováním anonymity mého jména. Jsem informován/a, že mám možnost kdykoliv od spolupráce v rámci rozhovoru odstoupit, a to i bez udání důvodu.

Tento informovaný souhlas je vyhotoven ve dvou stejnopisech, každý s platností originálu, z nichž jeden obdrží moje osoba a druhý –itelka projektu.

Jméno a příjmení účastníka výzkumného –et ení:

.....

Mám nebo nemám¹⁹ zájem autorizovatepis rozhovoru.

Podpis účastníka výzkumného –et ení:

.....

Bc. Veronika Tkopová, –itelka výzkumného –et ení:

.....

V Jindřichově Hradci dne 4. 3. 2016

¹⁹ *nehodící se –krtn te*

Můj souhlas

Co znamená souhlas?

Znamená to, že souhlasím s tím, co je tady napsané.

Já se jmenuji celým jménem

Měl/a jsem plánovací schůzku.

Bavili jsme se tam o mém životě.

O tom, co v životě chci a jak to udělat.

Všechno jsme kreslili a psali na velký plakát.

Veronika Škopová píše knihu o plánovacích schůzkách.

V knize bude napsané, jak takové schůzky probíhají.

Budou tam také obrázky a plakáty z různých plánovacích schůzek.

Veronika Škopová se na můj plakát může podívat.

Může o mém plakátu napsat do knihy.

Může fotku mého plakátu a fotku se schůzky dát do knihy.

Může tam být vidět i moje jméno.

Až bude kniha hotová, můžu se na ni podívat.

Můj asistent mi knihu ukáže.

Podpisy Můj podpis
Veronika Škopová

4. března 2016