

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

**Úloha sociálního pracovníka při práci s mentálně
postiženými v o. s. Pferda**

Bakalářská práce

Autor: Klára Vogelová
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Hradec Králové

2015

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ
Ústav sociální práce
Akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Klára Vogelová**
Osobní číslo: **U12180**
Studijní program: **B6731 Sociální politika a sociální práce**
Studijní obor: **Sociální práce**
Název tématu: **Úloha sociálního pracovníka při práci s mentálně postiženými v o. s. Pferda**
Zadávací katedra: **Oddělení sociální práce a sociální politiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cílem práce je posoudit roli sociálního pracovníka při práci s mentálně postiženými v občanském sdružení Pferda v Rychnově nad Kněžnou. V teoretické části budou vymezeny základní pojmy - mentální postižení, metody a techniky práce sociálních pracovníků s lidmi s mentálním postižením a občanské sdružení Pferda. Praktická část bude zaměřena na konkrétní práci sociálních pracovníků s klienty. Bude využita kvalitativní výzkumná strategie. Pro získávání dat bude zvolena metoda rozhovoru, pozorování a pro přesnější zachycení reality použita kombinace datových zdrojů, které získám od pracovníků a klientů. Zdroje: ŠVARCOVÁ-SLABINOVÁ, Iva. Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče. Vyd. 3., přeprac. Praha: Portál, 2006; PIPEKOVÁ, Jarmila. Kapitoly ze speciální pedagogiky. 2., rozš. a přeprac. vyd. Brno: Paido, 2006.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

Vedoucí bakalářské práce:

doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Oddělení sociální práce a sociální politiky

Datum zadání bakalářské práce:

5. února 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

31. března 2015

L.S.

JUDr. Miroslav Mitlöhner, CSc.

ředitel

Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.

vedoucí katedry

dne

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Česticích dne 18. 3. 2015

Klára Vogelová

Poděkování

Chtěla bych poděkovat Všem, kteří mi poskytli pomoc a podporu při realizování této práce. Za odborné vedení, trpělivost, rady a připomínky děkuji vedoucí práce doc. MUDr. Aleně Vosečkové, CSc.. Poděkovat bych chtěla rovněž všem účastníkům výzkumu.

Abstrakt

VOGELOVÁ, Klára. *Úloha sociálního pracovníka při práci s mentálně postiženými v o. s. Pferda*. Hradec Králové, 2015. 70 s. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce.

Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Bakalářská práce se zabývá posouzením role sociálního pracovníka při práci s mentálně postiženými v občanském sdružení Pferda. Cílem je zjistit, jakou práci vykonávají ve sdružení Pferda sociální pracovníci, jak se jejich práce v různých typech služeb v rámci sdružení liší a jak jsou s prací spokojeni. Teoretická část se zabývá představením mentálního postižení, dále má čtenáře seznámit s metodami a technikami práce sociálních pracovníků s osobami s mentálním postižením a nakonec se věnuje představení občanského sdružení Pferda a jeho jednotlivých služeb. Praktická část je zaměřena na konkrétní práci sociálních pracovníků s klienty v jednotlivých službách. Práce je založena na kvalitativní výzkumné strategii. Konkrétně na technice polostrukturovaných rozhovorů s jednotlivými pracovníci ve službách.

Klíčová slova: mentální postižení, metody a techniky práce s mentálně postiženými, občanské sdružení Pferda

Abstract

VOGELOVÁ, Klára. *Role of social worker in mental health services in os Pferda*. Hradec Králové, 2015. 70 p. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové.

Leader of the Bachelor Degree Thesis: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Bachelor thesis deals with the assessment role of a social worker who works with the mentally handicapped in the civic association Pferda. The aim is to find out what work is done by the social workers in association Pferda, how their work in different types of services within association differ and how they are satisfied with the work. The theoretical part deals with the introduction of the mental disability, then takes the readers acquainted with the methods and techniques of the social workers work with persons with mental disabilities, and finally deals with the introduction of the civic association Pferda and its various services. The practical part is focused on a specific work social workers with clients in different services. The work is based on qualitative research strategy. Specifically on the technique of semi-structured interviews with the individual workers in services.

Key words: mental disability, methods and techniques of working with the mentally handicapped, the civic association Pferda

Obsah

ÚVOD	10
I. TEORETICKÁ ČÁST	12
1 Mentální postižení	12
1.1 Vymezení pojmu mentální postižení	13
1.2 Etiologie mentálního postižení	14
1.3 Klasifikace mentálního postižení	17
1.3.1 Charakteristika jednotlivých stupňů mentálního postižení.....	17
1.3.2 Typy mentálního postižení	20
1.4 Psychické zvláštnosti u osob s mentálním postižením.....	21
2 Metody a techniky práce sociálního pracovníka s osobami s mentálním postižením .	24
2.1 Obecné principy a cíle práce s osobami s mentálním postižením.....	24
2.2 Vývoj sociálních služeb pro osoby s mentálním postižením	25
2.3 Metody a techniky práce s osobami s mentálním postižením	25
3 Občanské sdružení Pferda	28
3.1 Charakteristika občanského sdružení – spolku	28
3.2 Charakteristika a struktura zařízení Pferda	28
3.3 Cílová skupina klientů	29
3.4 Pracovní pozice	30
3.5 Poskytované služby	31
4 Shrnutí teoretické části	35
II. PRAKTICKÁ ČÁST	37
5 Metodická část	37
5.1 Vymezení hlavního a dílčích cílů výzkumu	37
5.2 Zvolená výzkumná strategie	38
5.3 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek	39
5.4 Volba výzkumného souboru	40
5.5 Popis organizace a průběh výzkumu	42
5.6 Způsob zpracování získaných dat či údajů	42
5.7 Rizika výzkumu a výzkumné strategie	43
6 Analýza a interpretace údajů	44
ZÁVĚR	58

Seznam tabulek	61
Seznam použité literatury:.....	62
Seznam příloh	64

ÚVOD

Lidé s mentálním postižením si často přejí „žít bez omezení“, stejně tak zní i motto občanského sdružení Pferda, které jsem si zvolila k výzkumu do své práce. Proto, aby se mohli lidé s mentálním postižením v budoucnu osamostatnit, vznikly v Rychnově nad Kněžnou a v Náchodě sociální služby, jež je mají naučit určité dovednosti k budoucímu samostatnému bydlení, či získání zaměstnání.

Téma „Úloha sociálního pracovníka při práci s lehce mentálně postiženými v o. s. Pferda“ jsem si zvolila v období mé praxe v druhém ročníku. Sdružení mne zaujalo natolik, že jsem v něm začala vykonávat dobrovolnickou činnost. Při vymýšlení tématu mé bakalářské práce mi přišlo k věci tedy zvolit právě organizaci, do které jsem již trochu pronikla, neznám ji už pouze povrchově. Dobrovolnictví ve sdružení mne navíc moc baví a tak jsem se rozhodla spojit svou bakalářskou práci s činností, která je mi i koníčkem.

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jakou roli v občanském sdružení Pferda vykonávají jednotliví sociální pracovníci. Jaká je náplň jejich práce v jednotlivých službách, jak se tato práce liší a zjistit možnost osobního a pracovního rozvoje. Pro získávání dat jsem se rozhodla využít metodu polostrukturovaných rozhovorů, pozorování a pro přesnější zachycení reality použít kombinaci datových zdrojů, které získám od pracovníků.

Svou práci zaměřím na zjišťování rozdílnosti práce, jež ve sdružení vykonávají jednotliví sociální pracovníci na pozicích terapeut a asistent terapeuta, a také bych chtěla prozkoumat rozdílnost v práci v jednotlivých typech sociálních služeb ve sdružení. Vybrala jsem si rozdílnost při práci v tréninkovém bytě, což je služba sociální rehabilitace, dále služba Takový normální život, která je sociální službou podpory samostatného bydlení a jako třetí jsem vybrala službu tréninkové pekárny, která je sociální službou sociálně terapeutická dílna.

Svou práci bych ke čtení doporučila jak široké veřejnosti, která by se tak mohla dozvědět něco nového o sdružení Pferda, jeho jednotlivých službách a práci, kterou vykonávají sociální pracovníci. Mám pocit, že mezi lidmi v okolí je známá primárně

kavárna Láry Fáry, ale lidé netuší, že sdružení nabízí další typy služeb. Práce by mohla být přínosem taktéž samotnému sdružení Pferda, protože výzkum zaměřím právě na práci sociálních pracovníků v něm. Ve sdružení jsem se předem domluvila, že po dokončení práce, jim své výsledky poskytnu.

Bakalářská práce je členěna na dvě části. Teoretická část se skládá z několika kapitol. V první části se zaměřím na mentální postižení. Nejprve definuji pojmy mentální postižení a mentální retardace, dále se zaměřím na příčiny vzniku a charakterizuji stupně a typy mentálního postižení, první kapitolu uzavřu psychickými zvláštnostmi, které se mohou u mentálně postižených vyskytnout a jejich známost je důležitá pro práci s těmito jedinci. Druhá kapitola se zaměřuje již na práci sociálních pracovníků, na metody a techniky práce s mentálně postiženými a také trochu zmíním obecné principy metod a technik práce sociálních pracovníků s mentálně postiženými osobami. Třetí kapitola uzavírá teoretickou část a je zaměřena na charakteristiku občanského sdružení, ve kterém budu ve výzkumné části provádět výzkum. Charakterizuji tedy jednotlivé typy služeb, cílovou skupinu klientů a pracovní pozice.

Ve výzkumné části vysvětlím, jaký druh výzkumu zvolím, zformuluji hlavní a dílčí cíle, vymezím způsob, jakým dojde ke sběru dat, jak budu postupovat při vyhodnocování údajů, představím zvolenou skupinu informantů a vyhodnotím rizika výzkumu. Poté budu získaná data analyzovat a získané údaje interpretovat.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Mentální postižení

V první části mé práce popisuji problematiku mentálního postižení. Na začátku vymezuji definice pojmů mentální postižení a mentální retardace, a to z pohledu nejrůznějších odborníků. Poté plynule přecházím na charakteristiku jednotlivých příčin vzniku postižení z různých hledisek. Dále se věnuji stručnému popisu jednotlivých stupňů mentálního postižení, jejichž znalost je pro práci sociálního pracovníka s osobami s mentálním postižením velmi důležitá, stejně tak jako charakteristika psychických procesů, které se mohou u osob s mentálním postižením vyskytnout, tyto procesy první kapitole uzavírám.

Mentální postižení zasahuje celou osobnost člověka. Projevuje se zvláštnostmi v chování, jednání, ve většině schopností, které jsou závislé na velikosti inteligence, a také narušuje sociální vztahy.

Výskyt mentálního postižení v populaci, se většinou uvádí okolo 3%. Větší výskyt se eviduje u mužů. Valenta a Müller udávají 3-4 % osob v populaci. Oproti minulosti však evidují jistý nárůst poruchy. Což vysvětlují na stále se zlepšující lékařské péči, kdy lékařská technika udrží při životě i takového novorozence, který by jinak zemřel. (Valenta, Müller, 2003)

Přesný údaj o výskytu mentálního postižení avšak není zjistitelný, protože sama definice není jednotná.

Pojem mentální postižení a mentální retardace si někteří autoři vykládají různě. Někdo označuje oba pojmy za shodné. M. Valenta a O. Müller zase nadřazují pojem mentální postižení nad mentální retardaci. Mentální postižení označují všechny jedince s IQ pod 85 (jedince v pásmu mentální retardace), ale i jedince s IQ pod 70 (jedince nacházející se v tzv. hraničním pásmu mentální retardace).

Mentální retardace je předmětem oboru psychopedie, která mimo jiné zahrnuje i jiná duševní postižení. Psychopedie patří mezi speciálně pedagogické disciplíny, jejím

„cílem je dosažení maximálního stupně rozvoje osobnosti jedince s mentálním či jiným duševním postižením a jeho integrace do společnosti.“ (Pipeková, 2006, s. 269)

1.1 Vymezení pojmu mentální postižení

Mentální postižení je jak už jsem zmínila výše, vnímáno jako zastřešující širší pojem, používaný více při výchově a učení žáků tohoto postižení, znamenající tedy opožděnost mentálního, rozumového vývoje. Termín mentální retardace se začal používat po konferenci Světové zdravotnické organizace (WHO) v Miláně v roce 1959, ve shodě s klasifikací nemocí je ve společnosti někdy vnímán hanlivě až neeticky. (Bazalová, 2012)

Laická společnost tedy může mezi pojmy vnímat rozdíl, hlavně ve slově postižení a retardace. Sama jsem se několikrát setkala s hanlivým označením „retardovaný“. Já budu ve své práci používat hlavně pojem mentální postižení, protože jak jsem zmínila výše, je širším a zastřešujícím pojmem.

V České republice se ke klasifikaci mentálního postižení používá 10. revize mezinárodní statistické klasifikace nemocí (MKN-10, mezinárodní označení ICD-10) vydaná WHO v roce 1992 a v platnosti od 1. ledna 1993.

Ve volném překladu znamená mentální retardace zpoždění rozumového vývoje. Pochází z latinského slova mens (2. pád mentis), tedy mysl, rozum. Dále latinského retardatio znamenajícího „zpozdít, zaostávat, zdržet“. (Pipeková in Vítková, 2004)

Definice mentálního postižení, její pojetí, koncepce, klasifikace i diagnostika se neustále přepracovávaly a měnily, některé definice zde uvádím.

Švarcová označuje mentální postižení jako *„trvalé snížení rozumových schopností, které vzniklo v důsledku organického poškození mozku.“* (Švarcová, 2003, s. 25)

„Mentální postižení je taková situace, při které se člověk v důsledku kombinace různých mentálních faktorů a sociální interakce přizpůsobuje požadavkům

společnosti jinak, než společnost očekává a v důsledku toho potřebuje ve větší či menší míře multipersonální pomoc.“ (Šelner, 2012, s. 46)

Pipeková (2006, s. 289) popisuje mentální retardaci jako stav, pro který je příznačné celkové snížení intelektových schopností (schopnost myslet, učit se a interakce s okolím). Tento stav je trvalý, a je buď vrozený, nebo částečně získaný do 2 let života dítěte. Postižení tohoto charakteru je nutné odlišovat od demence, tedy defektů získaných po druhém roce života, která nemusí postihovat všechny složky osobnosti najednou.

Stejně tak Vágnerová (2004) mezi hlavní znaky mentálního postižení zahrnuje nedostatečný rozvoj myšlení a řeči, omezenou schopnost učení a obtížnou adaptaci na běžný život.

Je důležité si uvědomit, že mentální postižení není nemocí. Jedná se o celkové snížení intelektových schopností a je provázena poruchami adaptace, a proto se takový jedinec hůře orientuje ve společenském prostředí. (Kvapilík, Černá, 1990)

Definice mentální retardace dle mezinárodní klasifikace nemocí (MKN) *"Mentální retardace je stav zastaveného nebo neúplného duševního vývoje, který je charakterizován především narušením schopností projevujících se v průběhu vývoje a podílejících se na celkové úrovni inteligence. Jedná se především o poznávací, řečové, motorické a sociální dovednosti."* (Valenta, Michalík, Lečbych a kol. 2012, s. 32)

1.2 Etiologie mentálního postižení

Na vzniku mentálního postižení se podílí celá řada faktorů, přičemž všechny ještě nebyly rozpoznány. Jak jsem již zmínila, v současné době se eviduje určitý nárůst poruchy. Tento fakt je v podstatě důvodem stále se zlepšující lékařské péče, kdy medicína dokáže udržet při životě i novorozence, který by jinak zemřel.

Příčiny a faktory podílející se na vzniku mentálního postižení mohou být různé. Jak uvádí autoři Kysučan a Kuja (1996), souvisí s dědičností (příčiny endogenní) i s prostředím (příčiny exogenní):

- **Endogenní příčiny** souvisí s celou řadou faktorů, zahrnují genové mutace a chromozomové aberace, které podle odborníků představují výrazný podíl na vzniku mentálního postižení. Mezi tyto příčiny tedy patří i dědičnost.
- **Exogenní příčiny** zahrnují pestrou skupinu vlivů různé hierarchie, kam řadíme anorganické příčiny (vlivy záření, vliv léčiv, chemické látky – alkohol, drogy, nikotin), biologické příčiny (působení virů, bakterií, plísni) a psychosociální příčiny (negativní vlivy výchovy v rodině, ve škole).

Z hlediska časového působení lze příčiny dělit také, neboť mentální postižení může být způsobeno jakoukoliv okolností, která narušuje vývoj mozku před narozením, při porodu nebo v raném dětství. Příčiny dělíme na:

- **Prenatální** – Což znamená období před porodem. Důležitou roli hrají vlivy dědičné. Vzniká na základě poruchy ve struktuře nebo funkci genetického aparátu. Při vzniku mentálního postižení v prenatálním období hraje důležitou roli i onemocnění matky v době těhotenství. (ozáření dělohy, chemické vlivy, zarděnky, otravy olovem, fetální alkoholový syndrom, užívání drog, nedostatečná výživa aj.) (Valenta, Müller, 2003)
- **Perinatální** - Období při porodu nebo bezprostředně po něm. V této fázi často dochází k mentálnímu postižení na základě organického poškození mozku. Pipeková zmiňuje především nedostatek kyslíku (hypoxie plodu), porod může být dlouhotrvající atd. (Pipeková 2006). Další příčinou potíží je předčasný porod a s ním související nízká porodní váha dítěte, nezralost plodu, mechanické poškození mozku při porodu (klešťový porod, úrazy, překotný porod), nebo těžká novorozenecká žloutenka. (Valenta, Müller, 2003)
- **Postnatální** – Období po porodu do 2 let života dítěte. Mezi příčiny se řadí záněty mozku, způsobené mikroorganismy (klíšťová encefalitida,

meningitida, meningocefalitida), nádorová onemocnění mozku, mechanické vlivy jako traumata, krvácení do mozku aj. (Valenta, Müller, 2003)

Další možností, jak vymezit nejčastější příčiny vzniku mentální retardaci je (Zvolský, 1996):

- **Dědičnost** – Průměr intelektového nadání rodičů se promítá na intelektové schopnosti dítěte.
- **Sociální faktory** - Snížení intelektových schopností je způsobeno sociokulturní deprivací v rodinách nebo v institucionální výchově.
- **Další environmentální faktory** – Tyto faktory zahrnují různá onemocnění matky během těhotenství, různé infekce – zarděnky, syfilis, toxoplazmóza, nebo také špatná výživa matky, otrava olovem, alkoholismus u matky. Infekční onemocnění dítěte v novorozeneckém věku např. meningitidy, encefalitidy jsou taktéž příčinou poškození duševního vývoje.
- **Specifické genetické příčiny** – Dominantně podmíněné jsou minimálně. Nejčastěji jsou příčiny podmíněné recesivně, tedy po většině jde o dědičné metabolické onemocnění. Příčiny podmíněné poruchou sexuálních chromozomů jsou častější u mužů než u žen a další příčiny jsou podmíněné chromozomálními aberacemi (Downův syndrom).
- **Nespecificky podmíněné poruchy** – Chromozomální ani metabolická vada nebyla objevena, ani nebylo nezjištěno porodní trauma či jiné poškození plodu. Příčina mentální retardace zde zůstává neobjasněna u 15-30% případů.

V případě, kdy příčinou opoždění intelektových schopností je nedostatečná a nepřiměřená výchova, nemůžeme mluvit o mentální retardaci. Postižení není vrozené ani trvalé. Toto mentální opoždění se dříve nazývalo pseudooligofrenie, dnes známé jako zdánlivá mentální retardace.

1.3 Klasifikace mentálního postižení

Jak jsem již zmínila, mentální postižení představuje výrazné snížení inteligenční úrovně. Pro jeho klasifikaci se v současné době užívá 10. revize Mezinárodní klasifikace nemocí (MKN-10), která vstoupila v platnost v roce 1993. Mentální postižení spadá do oboru psychiatrie, proto mají jednotlivé stupně označení písmenem F a dále jsou jim přiřazeny kódy podle stupně postižení (F 70- F 79)

Stupeň mentálního postižení se obvykle měří standardizovanými testy inteligence. Může to být však nahrazeno škálami, jež určují stupeň sociální adaptace v určitém prostředí. Toto měření určuje jen přibližný stupeň mentálního postižení. Diagnóza závisí i na všeobecných intelektových funkcích, které určí školený diagnostik (psycholog, eventuelně psychiatr).

1.3.1 Charakteristika jednotlivých stupňů mentálního postižení

Jasně určení jednotlivých stupňů mentální retardace není jednoduchou záležitostí. Pro přesné určení diagnostiky je nutno brát v potaz nejen test inteligence, ale také míru sociální adaptace, praktické znalosti a úroveň socializace, jak jsem již psala v odstavci výše.

Mentální retardace se dle klasifikace (MKN-10) dělí do šesti kategorií.

MENTÁLNÍ RETADACE (F70-F79)

F70	Lehká mentální retardace	IQ 69-50
F71	Středně těžká mentální retardace	IQ 49-35
F72	Těžká mentální retardace	IQ 34-20
F73	Hluboká mentální retardace	IQ 20 a méně
F78	Jiná mentální retardace	
F79	Nespecifikovaná mentální retardace	

MKN-10 vymezuje ke stupňům mentálního postižení také možné současné postižené chování. Značí se číslicemi a píší se za stupeň mentálního postižení oddělených tečkou. (např. F70.0).

STUPNĚ POSTIŽENÉHO CHOVÁNÍ

- .0 Žádná nebo minimální porucha chování
- .1 Významná porucha chování, vyžadující pozornost anebo léčbu
- .8 Jiné poruchy chování
- .9 Bez zmínky o poruchách chování (Tabelární seznam, 2014)

Pro představu uvádím příklad:

F72.1 – F (duševní porucha) 7 (mentální retardace) 2 (těžká mentální retardace)

.1 (významná porucha chování vyžadující pozornost nebo léčbu)

Charakteristika jednotlivých stupňů mentálního postižení

Lehká mentální retardace IQ 69-50 (dříve debilita)

IQ u dospělých odpovídá mentálnímu věku 9 až 12 let. Lidé s lehkým mentálním postižením jsou schopni užívat řeč účelně a v každodenním životě. I myšlení bývá velmi konkrétní. Většina osob dosáhne plné nezávislosti v péči o vlastní osobu, o domácnost a zvládají jednoduché manuální činnosti, i když je vývoj oproti normě značně pomalejší. Problémy se u nich projevují ve škole, protože mají často problém se čtením a psaním. Proto v dospělosti při zaměstnání více využijí praktické schopnosti, než teoretické. U lehce mentálně postižených, se mohou vyskytnout přidružené chorobné stavy, jako autismus, epilepsie, poruchy chování či tělesná postižení. (Švarcová, 2006)

Do této skupiny spadá přibližně 85% lidí s mentálním postižením. (Janotová, 2006 178)

Středně těžká mentální retardace IQ 49-35 (imbecilita)

IQ u dospělých jedinců dosahuje mentálnímu věku 6 až 9 let. Vývojové opoždění v dětství je u lidí se středně těžkým mentálním postižením zřetelné. Vývoj řeči a myšlení je zpomalen. Lechta (2002) uvádí, že rozdíl mezi střední a těžkou mentální retardací je spatřován právě odlišnostmi v mluvních výkonech.

Opožděna je také schopnost starat se sám o sebe a zručnost. Ve škole si někteří jedinci dokážou osvojit základy čtení, psaní a počítání, ale pokroky jsou často omezené. Jedinci jsou často zařazováni do speciálních škol. Jsou schopni vykonávat jednoduchou manuální práci a v dospělosti mohou pracovat v chráněném prostředí pod odborným dohledem. U většiny osob lze zjistit organickou etiologii a často je mentální retardace kombinovaná s epilepsií, tělesnými či neurologickými poruchami.

Tuto skupinu tvoří 10-12% mentálně postižených. (Janotová, 2006)

Těžká mentální retardace (dříve imbecilita, nebo těžká oligofrenie)

Dospělí jedinci dosáhnou mentálního věku 3 až 6 let. Stav vyžaduje trvalou potřebu podpory. Opoždění řeči a myšlení je patrné již v předškolním věku, vzácností jsou jednotlivá slova. V mnoha případech jedinci nemluví vůbec. Při dlouhodobém pedagogickém působení, jsou schopni si osvojit základy hygieny a nejjednodušší úkony sebeobsluhy. Ale většinou nejsou schopni sebeobsluhy a jsou celoživotně odkázáni na péči druhých osob. Často je retardace kombinovaná s motorickou poruchou s příznaky celkového poškození CNS. Poruchy chování se objevují v podobě stereotypních pohybů, sebepoškozování, afektivních stavů a agrese. (Valenta, Müller, 2003)

Do těžké mentální retardace zahrnujeme 3-5% mentálně postižených (Janotová, 2006)

Hluboká mentální retardace (idiotie, nebo těžká oligofrenie)

Mentální věk u dospělého jedince odpovídá věku 3 roky. Prakticky to znamená, že postižení jsou těžce omezeni ve své schopnosti porozumět požadavkům a vyhovět

jim. Vágnerová (1999) uvádí, že schopnost poznávat se u jedinců téměř nerozvíjí, postižení reagují libostí či nelibostí na podněty.

Stav způsobuje nesamostatnost a potřebu pomoci při pohybování, komunikaci a hygienické péči. Jedinci mají tedy často omezenou hybnost, či jsou imobilní. Potřebují stálý dohled a stálou pomoc. Ve většině případů lze určit organickou etiologii. Běžné je také postižení, kombinované s těžkými neurologickými či jinými nedostatky postihující hybnost (epilepsie, poškození zraku a sluchu, autismus). (Štěrbová, 2007)

Jedinci s hlubokým mentálním postižením tvoří 1-2%. (Janotová, 2006)

Jiná mentální retardace

Tento typ mentálního postižení se používá tehdy, když je nesnadné či nemožné změřit stupeň intelektové retardace pomocí obvyklých metod, vzhledem k přidruženým závažným sensorickým či somatickým postižením, nebo těžkými vadami řeči (např. u nevidomých, neslyšících, osob s autismem). (Švarcová, 2006)

Nespecifikovaná mentální retardace

Je-li mentální retardace prokázána, ale není dostatek informací, aby bylo možno zařadit pacienta do jedné ze shora uvedených kategorií. (Švarcová, 2006, s. 36)

1.3.2 Typy mentálního postižení

Typ mentálního postižení je možno dělit z hlediska chování jedince na:

1. typ eretický (hyperaktivní, neklidný, dráždivý)
2. typ torpidní (hypoaktivní, apatický, netečný, strnulý)
3. typ nevyhraněný (procesy útlumu a vzrůstu jsou v rovnováze, nebo jeden z nich mírně převládá)

Typ eretický – Je zvýšena motorická aktivita, projevuje se výrazná motorická neobratnost. Příznačná je zvýšená výbušnost často vyvrcholící agresivitou. Jedinci jsou neklidní, hluční, často zasahují do rozhovoru druhých.

Typ torpidní – Motorika je naopak zpomalená, pohyby jsou stereotypní (kývavé pohyby hlavou i celým tělem), mimické projevy jsou snižené, častá je lhostejnost a nezájem o komunikaci.

1.4 Psychické zvláštnosti u osob s mentálním postižením

„Každý mentálně postižený je svébytný subjekt s charakteristickými osobnostními rysy. Přesto se však u značné části z nich projevují určité společné znaky, závisící na druhu mentální retardace, na její hloubce, rozsahu, jestli jsou postiženy všechny složky psychiky, nebo jsou výrazněji postiženy některé psychické funkce a duševní vývoj je nerovnoměrný.“ (Švarcová, 2006, s. 41)

Celkové poškození neuropsychického vývoje osob s mentálním postižením s sebou přináší celou škálu specifík v jednotlivých stránkách jejich osobnosti. „Dotýká se jak procesů poznávacích, zasahuje sféru emocionální a volní, ovlivňuje i adaptabilitu a chování jedince a projevuje se i ve zvláštnostech motoriky.“ (Pipeková, 2004, s. 130)

Mentální postižení ovlivňuje jedince jak po stránce fyzické, tak převážně po stránce psychické. Nejedná se pouze o opožďování duševního vývoje, ale o strukturální vývojové změny. (Valenta, Müller, 2003).

Odlišnosti ve vnímání

Opožděná a omezená je u osob s mentálním postižením schopnost vnímání. Mají problém v diferencovanosti tvarů, barev. Při poznávání předmětů považují za tytéž dva úplně různé předměty. Osoba nejeví snahu poznávat a zajímat se o danou věc do detailu, poznávání je pouze povrchní. O neaktivním charakteru svědčí i neschopnost se pozorně dívat, hledat a nacházet určité předměty. Opožděnost ve sluchovém vnímání má vliv na vývoj řeči a také na vnímání času a prostoru. (Pipeková, 2004)

Zvláštnosti v řeči

Řeč je obecně nástrojem myšlení a prostředek vzájemného styku. Jak jsem již zmínila, nedostatky ve sluchovém vnímání se projevují na zpomaleném tempu vývoje řeči. Nedostatečné sluchové vnímání brzdí zdokonalování výslovnosti a

nepřesnost výslovnosti ztěžuje zlepšení kvality sluchových vjemů. Aktivní zásoba je chudá, stejně tak mluvnická stavba řeči je u těchto lidí nedokonalá. (Pipeková, 2004)

Odlišnosti v myšlení

Myšlení jedince s mentálním postižením je zatíženo přílišnou konkrétností, neschopností abstrakce a generalizace. Myšlení se vyznačuje nedůsledností a nekritičností. Jedinci se nezvládnou odpoutat od vlastních potřeb a pocitů a nepředpokládají, že by někde mohli udělat chybu. Dalším znakem je absence logického myšlení v souvislostech a časové posloupnosti. Jsou schopni mechanického učení, ale naučené nedokážou účelně začlenit do praktického života. (Valenta, Muller, 2003)

Charakteristické zvláštnosti v oblasti myšlení u osob s mentálním postižením jsou následující: (Bartoňová, Bazalová, Pipeková, 2007)

- Nedůslednost v myšlení – výkyvy v pozornosti, neustále kolísající tonus
- Psychické aktivity znemožňující dítěti déle a soustředěně promýšlet nějakou otázku
- Slabá řídicí úloha myšlení – neschopnost používat již osvojených rozumových operací v případě potřeby
- Nekritičnost myšlení – neschopnost srovnávat své myšlenky a činy s požadavky objektivní reality.

Paměť

Procesy paměti probíhají v těchto fázích:

- zapamatování, vštípení
- udržení v paměti, zapamatování, retence
- vybavování, reprodukování v paměti

Osoby s mentálním postižením si věci zapamatovávají mechanicky, nesnaží se jim porozumět. Nabyté vědomosti nezvládají převést v praxi a rychle je zapominají. (Pipeková, 2004)

Zapamatování nových informací je pomalé, a aby bylo následně uchováno v paměti, musí být často opakováno. Vybavování naučeného je pomalé a často nepřesné, kvůli nekvalitnímu třídění informací ve fázi retence. (Valenta, Müller, 2007)

Narušení pozornosti

Pozornost souvisí s vnímáním a poznáváním. Pozornost je u mentálně postižených oproti svým intaktním vrstevníkům nestálá a udržení pozornosti je těžké, na mnohem kratší dobu, souvisí se snadnou unavitelností. Charakteristické je také to, že s nárůstem kvantity výkonů, narůstá i počet chyb. Schopnost udržet pozornost se různí se stupni postižení. (Valenta, Müller, 2007)

Specifika ve volných projevech

Specifickým rysem je dysbulie (snížení volných kompetencí) a abulie (úplná absence volných kompetencí). Patrná je citová a volní labilita, jedinci jsou impulsivní, možná je i agresivita, úzkostnost či pasivita. (Valenta, Müller, 2007)

Jedinci často neprojevují dostatek energie k absolvování nějaké činnosti. To je dáno zvýšenou sugestibilitou a pasivitou, ve smyslu závislosti na druhých, často očekávají, že za ně ostatní vše vykonají. V některých případech zase mohou jedinci vyvinout velmi silnou vůli, pokud něco opravdu chtějí. (Pipeková, 2004)

2 Metody a techniky práce sociálního pracovníka s osobami s mentálním postižením

Smyslem této kapitoly je seznámení se s metodami a technikami, s nimiž pracují sociální pracovníci v kontextu práce s osobami s mentálním postižením. Nejprve se zaměřím na vývoj sociálních služeb a poté přejdu na jednotlivé metody a techniky práce s osobami s mentálním postižením.

2.1 Obecné principy a cíle práce s osobami s mentálním postižením

Jak a kam směřovat práci s osobami s mentálním postižením se liší. V ústavních zařízeních bylo prokázáno, že stále převládá model ústavní péče, který preferuje zdravotní péči a je jen málo orientovaný na rozvoj a udržení dovedností osob s mentálním postižením. Přetrvává i tendence k izolaci od vnějšího světa a nedostatečné respektování práv klientů. (Matoušek, 2005)

Ideálem by mělo být směřování k tomu, aby lidé s postižením mohli žít co nejvíce životem, který odpovídá životu bez postižení. Podpora by jim tedy měla být poskytnuta pouze v situacích, které jedinci sami nezvládají. „*Služby nemají řídit život uživatele, ale pomoci mu, aby ho mohl co nejvíce řídit sám.*“ (Matoušek, 2005, s. 113)

Cílem práce s osobami s mentálním postižením by měla být integrace jedinců do společnosti, rozvíjení jejich schopností a dovedností. Pokud jedinec již určitou činnost zvládá sám, mělo by docházet ke snižování míry podpory, aby tedy jedinec pro sebe dělal stále více on sám. Pracovník by měl s jedinci mluvit jako se sobě rovnými, jednat s nimi jako s dospělými.

Mimo obecných principů, jak je uvádí Matoušek, bych ráda zdůraznila i mé zkušenosti, které jsem díky své dobrovolnické činnosti v o. s. Pferda nabyla. Myslím si, že je důležitá i důslednost práce, tzn. aby pracovníci při práci s jedinci s mentálním postižením nepovolovali, aby klienty neustále motivovali a byli trpěliví. Také je důležité, aby všichni pracovníci byli jednotní, při dodržování pravidel a aby kladli stejné požadavky k danému jedinci.

2.2 Vývoj sociálních služeb pro osoby s mentálním postižením

Sociální služby pro osoby s mentálním postižením se před rokem 1989 omezovaly pouze na ústavy sociální péče. Už při narození dětí se rodičům v porodnici doporučovalo, možnost využití kojeneckého ústavu, nebo aby si pořídili další dítě. (Matoušek, 2005). Se vznikem zákona o sociálních službách dochází k velkému rozvoji sociálních služeb pro osoby s mentálním postižením. Dochází také ke změně terminologie, kdy ústavy sociální péče jsou přejmenovány na domovy. Vznikají nové sociální služby, které mají formu ambulantní, pobytovou či terénní.

Nově vzniklé služby měly často charakter chráněného prostředí – stacionáře a chráněné dílny. Jedinci zde mohli trávit celý den či týden. Služby se zaměřovaly jednak na smysluplné vyplnění času a jednak na rozvoj dovedností osob s mentálním postižením, zvyšování jejich samostatnosti a podporu sociálního začleňování, což následně ovlivňuje i metody a techniky práce. (Matoušek, 2005)

Po přijetí zákona o sociálních službách tedy dochází ke změně v procesu poskytování služeb. Zaměření sociálních služeb se začalo orientovat na konkrétní situaci jedince, z níž následně vychází princip individuálního poskytování sociálních služeb.

2.3 Metody a techniky práce s osobami s mentálním postižením

Metody a techniky práce doplňují klíčovými pracovníkům celkové pojetí a způsoby práce s osobami s mentálním postižením.

Uvádím vymezení podle O. Matouška (2005):

Asistence

Jedná se o pomoc s činnostmi, které lidé s postižením nedokážou vykonat sami. Využití této metody nalezneme v nejrůznějších oblastech jako bydlení, navštěvování školy, zaměstnání a podobně. U osob s mentálním postižením nejde jen o pomoc při praktických činnostech (vaření, úklid), pomoc je potřeba i u organizování aktivit, či pomoc při chápání souvislostí, uvědomování si rizik apod.

Asistence reaguje na potřeby konkrétního jedince a přizpůsobuje se jejím změnám. Asistent se snaží rozvíjet, případně kompenzovat dovednosti jedince. Pokud jedinec určité činnosti už zvládá sám, dochází ke snižování míry podpory. Důležité je také zmínit, že asistent za jedince nerozhoduje, pouze mu srozumitelně podává nutné informace a vysvětluje kontext rozhodování, tedy mu pomáhá k tomu, aby si o svém životě rozhodoval sám.

Individuální a skupinová sociálně-terapeutická práce

Individuální práce

Do jisté míry se individuální práce překrývá s asistencí. Rozdíl oproti asistenci je v tom, že individuální práce cíleně usiluje o dosažení změn v životě jedince. Směřuje k tomu, aby si jedinec dle jeho přání a možností, zvýšil míru samostatnosti. Nejde jen o sebeobsahu a samotný život v bytě, jedná se třeba i o návštěvy restaurací, nákupy, cestu na nové místo (do školy, zaměstnání, na poštu) schůzky se známými atd. Tato metoda je v praxi velmi často využívána pro naplnění individuálního cíle.

Skupinová práce

Výhodou je, že se jedinci s pomocí pracovníka učí komunikovat ve skupině, respektovat a vnímat ostatní, projevit vlastní názor a neskákat druhým do řeči. Práce ve skupině se zaměřuje na oblasti, které jednotlivým klientům dělají největší potíže (trávení volného času). Společně hledají řešení problému, díky zkušenostem si mohou vzájemně poradit, či zkušenější mohou motivovat ty méně zkušené.

Pracovní a umělecké terapie

Pracovní terapie

„Lidé se rozvíjejí tím, že dělají nějakou smysluplnou činnost.“ (Matoušek, 2006, s. 119)

Podstatou je rozvoj osoby s mentálním postižením pomocí pracovní činnosti a získání pracovních návyků. Důraz je kladen na odpovědnost a řád, který musí jedinci

dodržovat. Tato metoda je často využívána v chráněných dílnách, denních stacionářích nebo v ústavech sociální péče.

Umělecké terapie

Využívají se většinou spíše jako doplňkové aktivity v rámci komplexu jiných služeb. Mezi umělecké terapie patří výtvarná, taneční či hudební. Úkolem těchto terapií je rozvoj osobnosti a relaxace lidí s mentálním postižením. Tato terapie může být využívána také jako způsob trávení volného času.

Komunitní podpora

Jde o vytváření komunit, kde lidé s postižením žijí s lidmi bez postižení. Komunitní podpora představuje alternativu k ostatním službám v oblasti bydlení. Cílem je vytvořit domov, kde budou mít své místo. Lidé bez postižení zde nahrazují roli asistentů. Rozvoj lidí s mentálním postižením probíhá prostřednictvím běžných spontánních aktivit, nebo cíleně podle individuálního plánu. Někdy se k modelu komunitního bydlení připojuje i práce v dílnách nebo na pozemcích, kde pracují uživatelé.

Péče

Důraz kladen na zajištění základních potřeb, avšak aktivní část nebo snaha o ně není podmínkou ani pravidlem. Při péči o primární potřeby jedince, mohou být přehlédnuty další potřeby, které uspokojeny nejsou a nemohou vést k sociálnímu začleňování. Tento model odpovídá staršímu pojetí služeb.

3 Občanské sdružení Pferda

Cílem třetí kapitoly je seznámení se s občanským sdružením Pferda, které sídlí v Rychnově nad Kněžnou. Svou bakalářskou práci zaměřuji na práci sociálních pracovníků v jednotlivých službách sdružení, proto je nutné sdružení nejprve představit. Budu se snažit přiblížit strukturu a charakteristiku občanského sdružení, dále vymezením cílovou skupinu a u jednotlivých sociálních služeb se zaměřím i na personální obsazení.

3.1 Charakteristika občanského sdružení – spolku

Myslím si, že je důležité zmínit změnu týkající se občanských sdružení. Od roku 2014 se podle nového občanského zákoníku, mění občanská sdružení ve spolky. „Termín občanské sdružení existoval od roku 1990, tedy bude nutné v organizacích odstranit a změnit. Do dvou let musí sdružení přizpůsobit nové právní úpravě svůj název a do tří let mají povinnost odstranit ze svých stanov ustanovení, která jsou v rozporu s ustanoveními nového občanského zákoníku.“ („Transformace“ občanských sdružení na spolky dle nového občanského zákoníku, 2013)

3.2 Charakteristika a struktura zařízení Pferda

Protože občanské sdružení Pferda, svůj název na spolek ještě nezměnilo, budu ve své práci nadále užívat pojem občanské sdružení.

Občanské sdružení Pferda je nestátní neziskovou organizací, jejímž zřizovatelem je ministerstvo vnitra. Sdružení vzniklo za účelem všestranného rozvoje osob s mentálním postižením v roce 2004 v Rychnově nad Kněžnou. Ředitelkou sdružení je v současnosti paní Mgr. Jana Křížová.

Hlavním posláním sdružení je podporovat integraci a přispívat ke zkvalitňování života dospělých osob s mentálním postižením a zprostředkováním pracovních aktivit na tréninkovém pracovišti kavárny a pekárny.

Projekty občanského sdružení Pferda:

- Tréninková kavárna Láry Fáry v Rychnově nad Kněžnou a v Náchodě
- Tréninková pekárna Láry Fáry v Kvasinách
- Tréninkový byt v Rychnově nad Kněžnou
- Takový normální život

Mezi další aktivity, jimiž se sdružení zabývá, patří pořádání různých volnočasových aktivit, celoživotní vzdělávání osob s mentálním postižením a podpora integrace osob s mentálním postižením a prosazování jejich postavení ve společnosti.

Primárně nejdůležitějším zákonem, kterým se sdružení řídí je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde najdeme vymezení jednotlivých služeb, co se má poskytovat, či principy fungování. Důležitá je také příloha vyhlášky č. 505/2006 Sb., Standardy kvality sociálních služeb, z nichž vycházejí procedurální, provozní, organizační a personální směrnice. Dalším důležitým zákonem je zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních dat. Samozřejmostí je i znalost etického kodexu sociálních pracovníků.

3.3 Cílová skupina klientů

Občanské sdružení Pferda a jeho sociální služby jsou určeny pro dospělé osoby starší 18 let a mladší 64 let s lehkým, nebo středním mentálním a kombinovaným postižením, nebo jiným zdravotním postižením (psychickým, neurologickým), žijící v Rychnově nad Kněžnou, v Náchodě, případně na území Královéhradeckého kraje.

Podstatné je to, že jde o osoby, které jsou v nepříznivé sociální situaci – chybí jim některé základní dovednosti nutné pro samostatný osobní či pracovní život (péče o domácnost, rozvíjení pracovních dovedností, organizované a smysluplné trávení volného času, hospodaření s penězi). Důležité je také to, aby byli lidé motivováni a sami měli zájem získat nové dovednosti.

3.4 Pracovní pozice

Ve sdružení jsou zaměstnáni lidé na pracovních pozicích ředitel, koordinátoři sociálních služeb, terapeuti, asistenti terapeutů, administrativní pracovníce a fundraiser. (Interní směrnice - pracovní profily a role, 2015)

Já budu ve své práci zjišťovat náplně a rozdílnost prací v jednotlivých typech služeb sdružení. Výzkum v bakalářské práci provedu prostřednictvím rozhovorů s terapeutkami a asistentkami terapeutek, a tak podrobně vymezím hlavně jejich pracovní pozice. Vybrala jsem si je proto, že nejčastěji přijdou do kontaktu s klienty.

Terapeut je člověkem s vyšším odborným či vysokoškolským vzděláním sociálního nebo speciálně pedagogického směru. Terapeuta v jeho práci může zastoupit asistent terapeuta a práci terapeuta zároveň kontroluje koordinátor sociálních služeb. Pracovní náplní terapeuta je především poskytovat sociální služby, dále plánování služeb, přehodnocování IP, aktivní účast na poradách, aktualizování dokumentů (vnitřních pravidel aj.), účast na supervizích, práce s praktikanty a dobrovolníky a další. Náplň práce se dále specifikuje dle druhu služby. V tréninkové kavárně je navíc náplní terapeuta úklid prostor, zajišťování obsluhy v kavárně, přebírání a zaplacení zboží či služby a vypracovávání rozpisů služeb.

Náplní terapeuta v tréninkové pekárně je navíc úklid prostor poskytovatele sociální služby, zajištění výroby pečiva, organizace a evidence objednávek, dodání, přebírání a zaplacení zboží a taktéž vypracování rozpisu služeb.

Terapeut v tréninkovém bytě mimo primárních náplní zajišťuje úklid prostor, vypracování docházky uživatelů, přebrání a zaplacení zboží (nákupy v obchodě), dodání a zaplacení zboží, služby (spočítání částky za obědy na příští měsíc).

Terapeut ve službě Takový normální život navíc hospodaří s penězi uživatelů.

Asistent terapeuta je osobou se středním vzděláním s výučním listem, nebo se středním vzděláním s maturitní zkouškou, případně složením kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách. Asistent terapeuta zastupuje v případě

nepřítomnost ve službě terapeuta. Asistent terapeuta je zastupován pozicemi terapeut a koordinátor sociálních služeb.

Náplní asistenta terapeuta je především přímá práce s uživateli, tedy poskytování služeb. Dále aktivní účast na poradách, návrhy změn, vedení záznamů, účast na vzdělávacích akcích, supervizích aj. Specifické náplně prací dle druhu služeb, jsou ve stejném znění jako u terapeuta.

Základní rozdíl v práci terapeutů a asistentů terapeutů vidím v tom, že asistenti vykonávají především přímou práci s uživateli, kdežto terapeuti navíc plánují služby s klienty, tedy vypracovávají a přepracovávají jejich IP.

3.5 Poskytované služby

Občanské sdružení Pferda v současné době poskytuje několik typů služeb. Na počátku vzniku sdružení založilo projekt Tréninková kavárna Láry Fáry, jako službu sociální rehabilitace v Rychnově nad Kněžnou. Postupem času sdružení rozvíjelo své činnosti a to založením Tréninkového bytu v Rychnově nad Kněžnou, Tréninkové pekárny v Kvasinách a v posledních letech se sdružení rozrostlo ještě o projekt Takový normální život a vznikla Tréninková kavárna Láry Fáry v Náchodě.

Občanské sdružení Pferda tedy poskytuje 3 typy služeb a to služby sociální rehabilitace, služby sociálně terapeutické dílny a službu podporovaného bydlení.

Protože svůj výzkum bakalářské práce zaměřuji právě na úlohu sociálních pracovníků při práci s mentálně postiženými v o.s. Pferda, zaměřím se nyní na výše zmíněné typy sociálních služeb, které sdružení poskytuje.

Služby sociální rehabilitace

Forma poskytování této služby je definována v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jedná se o ambulantní a terénní sociální službu. Což znamená, že uživatel do zařízení dochází, ale není v ní ubytován a terénní sociální službou se rozumí, že mu jsou služby poskytovány v jeho přirozeném prostředí.

Služby sociální rehabilitace jsou definované v § 70 a patří mezi ně:

- Nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (zákon č. 108/2006 Sb, o sociálních službách)

Sociální služby zahrnují sociální poradenství, služby sociální péče, služby sociální prevence. Sociální rehabilitace patří do služeb sociální prevence.

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou vyloučením ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. (zákon č. 108/2006 Sb, o sociálních službách)

Mezi služby sociální rehabilitace v občanském sdružení Pferda patří Tréninková kavárna Láry Fáry a Tréninkový byt.

Tréninková kavárna Láry Fáry v Rychnově nad Kněžnou a v Náchodě

Tréninková kavárna je ambulantní službou sociální rehabilitace. Služba orientuje větší část na rozvíjení cílů a učení uživatelů získávat takové kompetence, aby dokázali zvládnout svou nepříznivou sociální situaci. Služba sociální rehabilitace je zde aplikována na běžný provoz tohoto zařízení. Při terapii je vždy přítomna alespoň jedna terapeutka, či asistentka terapeutky. Kapacita kavárny je v každém městě omezena na 20 klientů. (Výroční zpráva, 2013)

Tréninkový byt v Rychnově nad Kněžnou

Tréninkový byt je také ambulantní službou. Rozdíl od Tréninkové kavárny je ten, že Tréninkový byt je tranzitním programem, tedy klient po skončení programu

může dále využívat služby chráněného bydlení, nebo služby podpora samostatného bydlení. Tréninkový byt poskytuje klientům nácvik úklidových činností, žehlení, praní, mytí nádobí, nácvik užívání veřejných služeb – běžné nákupy, návštěvy pošty, různých úřadů aj., nácvik hospodaření s vlastními finančními prostředky, péče o zevnějšek, osobní hygiena, využití volného času a příprav na partnerský život. Služba je poskytována bezplatně, klienti si platí pouze náklady spojené s obědem. V zařízení je vždy přítomna terapeutka, či ji zastupuje asistentka terapeutky. Kapacita služby je omezena na 6 osob, přičemž v současnosti Tréninkový byt navštěvuje 5 klientů. (Výroční zpráva, 2013)

Služba podpora samostatného bydlení

„Podpora samostatného bydlení je terénní sociální službou a patří do služeb sociální péče, tedy má napomáhat osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.“ (zákon č. 108/2006 Sb, o sociálních službách)

Podpora je poskytována v následujících oblastech:

1. Domácnost
2. Učení a aktivizační činnosti
3. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
4. Nácvik využívání veřejných služeb
5. Obstarávání osobních záležitostí a pomoc při uplatňování práv

(zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Do služeb podpory samostatného bydlení v občanském sdružení Pferda zapadá projekt *Takový normální život*.

Cílem služby je poskytnout klientům podporu v jeho samostatnosti a napomáhat mu v úskalí samostatného života. Služba *Takový normální byt* je v podstatě vyústění

tranzitního programu Tréninkový byt. Situace osamostatnění a začátek samostatného bydlení je obrovská změna a i přes nácvik samostatného bydlení v Tréninkovém bytě, je určitá míra podpory nutná. Tato služba je zpoplatněna částkou 80 Kč/hod. Službu v současnosti využívá 7 uživatelů a celková kapacita je omezena na 8 klientů. (Výroční zpráva, 2013)

Služba sociálně terapeutické dílny

Služba se poskytuje osobám se sníženou soběstačností, které jim způsobilo zdravotní postižení a není tedy možné, aby byly umístitelné na otevřeném, ani na chráněném trhu práce. Účelem je pravidelná a často dlouhodobá podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností a to prostřednictvím sociálně pracovní terapie. (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Služba je poskytována v těchto oblastech:

1. Pomoc při osobní hygieně
2. Stravování
3. Nácvik soběstačnosti
4. Pracovní návyky a dovednosti

Projekt *Tréninková pekárna* v Kvasinách je právě službou sociálně terapeutické dílny.

Pekárna vznikla jako alternativa k běžnému zaměstnání, které by bylo pro osoby s mentálním postižením příliš náročné. Služba je poskytována bezplatně. Kapacita Tréninkové pekárny je omezena na 15 klientů, kteří se střídají podle směn. Na každé směně jsou přítomni 2-3 uživatelé a minimálně jedna terapeutka. Terapeutka působící v tréninkové pekárně je Jana Králíčková. (Výroční zpráva, 2013)

4 Shrnutí teoretické části

Vymezení a pochopení mentálního postižení hraje důležitou roli při práci s klienty s mentálním postižením. V první kapitole se proto věnuji definicím mentálního postižení z hlediska vymezení různými autory. Dále se zaměřuji na příčiny vzniku, mentální postižení vzniká v období před, při, po porodu, nejdéle však do dvou let jedince. Velký důraz jsem kladla ve vysvětlení klasifikace mentálního postižení, kdy se používá 10. revize mezinárodní klasifikace nemocí, platná od roku 1993. Jednotlivé stupně mentálního postižení se dělí na lehkou, středně těžkou, těžkou, hlubokou, jinou a nespecifikovanou mentální retardaci. Ke stupni mentální retardace je možné přiřadit také stupeň postiženého chování. První kapitolu uzavírám vysvětlením psychických zvláštností u osob s mentálním postižením, protože mentální postižení ovlivňuje jak po stránce fyzické tak hlavně po stránce psychické. U jedinců s mentálním postižením můžeme objevit zvláštnosti ve vnímání, řeči, myšlení, paměti, narušení pozornosti a specifika nalezneme i ve volných projevech.

Ve druhé kapitole se zabývám metodami a technikami práce sociálního pracovníka s osobami s mentálním postižením. Zmiňuji obecné principy a cíle práce, jako integrace jedinců do společnosti, či rozvíjení jejich schopností a dovedností. Dále popisují vývoj sociálních služeb pro osoby s mentálním postižením, které se v průběhu let rozvíjely. Největší posun byl zaznamenán se vznikem zákona o sociálních službách, kdy došlo k velkému rozvoji sociálních služeb pro osoby s mentálním postižením. Zaměřuji se na metody a techniky práce s osobami s mentálním postižením, kam patří hlavně asistence, individuální a skupinová sociálně-terapeutická práce, pracovní a umělecké terapie, komunitní podpora a péče. Tyto metody práce se uplatňují i v o. s. Pferda, proto jsem uznala za vhodné je v teoretické práci vymežit.

Třetí kapitola se soustředí na představení o. s. Pferda. Nejprve vysvětluji zákonnou změnu, kdy nový občanský zákoník ruší termín občanské sdružení a nahrazuje ho termínem spolek. Poté charakterizují sdružení Pferda a představují jejich hlavní aktivity a projekty. Nedílnou součástí je cílová skupina, do které spadají dospělé osoby do 64 let věku. Poté vymezují pracovní pozice a některé z nich podrobně

charakterizují. K charakteristice jsem si vybrala pracovní pozice, s nimiž budu provádět rozhovory ve své výzkumné části. S pracovními pozicemi souvisí i další kapitola, tedy poskytované služby, které sdružení nabízí.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 Metodická část

Tato část bakalářské práce přibližuje výzkum a jeho cíle. Podrobně je popsána zvolená výzkumná strategie, výběr vzorku zkoumaných osob, podmínky výzkumu a rizika výzkumu. Získaná data jsou poté interpretována.

Praktickou část bakalářské práce jsem realizovala v o. s. Pferda v Rychnově nad Kněžnou a to konkrétně v těchto službách – tréninková kavárna Láry Fáry, tréninkový byt, tréninková pekárna a ve službě Takový normální život.

5.1 Vymezení hlavního a dílčích cílů výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jakou roli v občanském sdružení Pferda vykonávají jednotliví sociální pracovníci. Jaká je náplň jejich práce v jednotlivých službách, jak se tato práce liší a zjistit možnost osobního a pracovního rozvoje.

Hlavní cíl je rozdělen do několika dílčích cílů.

DC 1. Zjistit jakou práci zastávají v o. s. Pferda sociální pracovníci.

DC 1.1. Zjistit jaká je náplň práce sociálních pracovníků.

DC 1.2. Zjistit, s jakými problémy se nejčastěji při své práci setkávají.

DC 1.3. Zjistit, jaké činnosti v rámci výkonu své práce považuje za nejdůležitější.

DC 2. Zjistit, zda sociální pracovníci vnímají rozdílnost náplně práce v jednotlivých službách.

DC 2.1. Zjistit, jestli mají sociální pracovníci možnost vyzkoušet si práci i v jiné typu služeb v rámci o. s. Pferda.

DC 2.2. Zjistit jestli se práce s mentálně postiženými v jiné službě liší.

DC 2.3. Zjistit, zda jim práce v jiném typu služby něco přinesla.

DC 2.4. Zjistit, se kterými službami v rámci sdružení, spolupracují nejčastěji.

DC 3. Zjistit možnost pracovního rozvoje, nápady na zlepšení a celkovou spokojenost s prací.

DC 3.1. Zjistit, zda mají pracovníci možnost dalšího vzdělávání a osobního pracovního růstu.

DC 3.2. Zjistit spokojenost pracovníků při výkonu práce a případně zda nemají podněty ke zlepšení či změně své práce.

DC 3.3. Zjistit zda je práce naplňuje.

5.2 Zvolená výzkumná strategie

Ve výzkumné části jsem si zvolila kvalitativní výzkumnou strategii, protože pro mou práci jsou rozhodující názory terapeutů a asistentů terapeutů v o. s. Pferda.

Švaříček a Šedřová (2007) definují kvalitativní přístup jako šetření pomocí slov. Kvalitativní výzkumníci pracují zejména se třemi typy dat a to data z rozhovorů, z pozorování a z dokumentů.

Oproti kvantitativnímu výzkumu se zde netestují žádná hypotézy. Výzkumník zde hledá něco nečekaného, zvláštního, co může objevit pouze v sebraných datech. „*Cílem kvalitativních studií je zjistit a pochopit složité psychosociální otázky a zodpovědět humanistické otázky jak a proč.*“ (Marshall, 1996, s. 522)

Ke sběru dat jsem zvolila techniku polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovor umožňuje výzkumníkovi zachytit výpovědi a slova jedinců v jejich přirozené podobě. Tato forma polostrukturovaného rozhovoru se mi zdá vhodná, protože tazatel předem ví, jaké otázky chce položit. Výzkumník by se měl vyvarovat projevům svých vlastních názorů a pocitů a měl by zachovat svou neutralitu. Měl by ovšem dotazovaného podporovat k dalšímu rozhovoru a dát mu najevo, co se jeví jako důležité a užitečné.

5.3 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

Tabulka č. 1 Transformační tabulka

Hlavní cíl:		
Zjistit, jakou roli v o. s. Pferda vykonávají jednotliví sociální pracovníci. Jaká je náplň jejich práce v jednotlivých službách, jak se jejich práce liší a zda mají možnost osobního a pracovního rozvoje.		
Dílčí cíl		Tazatelské otázky
DC 1. Zjistit, jakou úlohu plní v o. s. Pferda sociální pracovníci	DC 1.1 Zjistit jakou práci zastávají v o. s. Pferda sociální pracovníci	TO1: V čem spočívá náplň Vaší práce?
	DC 1.2 Zjistit, s jakými problémy se nejčastěji při své práci setkávají.	TO2: S jakými problémy se nejčastěji při výkonu své práce setkáváte?
	DC1.3. Zjistit, jaké činnosti, které pracovníci vykonávají, považují za nejdůležitější.	TO3: Jaké činnosti v rámci výkonu své práce považujete za nejdůležitější?
DC 2. Zjistit, zda sociální pracovníci vnímají rozdílnost náplně práce v jednotlivých službách od práce dalších sociálních pracovníků v dalších službách o. s. Pferda.	DC 2.1. Zjistit, zda mají pracovníci možnost vyzkoušet si práci i v jiném typu služeb o. s. Pferda	TO4: Máte možnost zkusit si práci i v jiném typu Vašich služeb a které služby jste už navštívila?
	DC 2.2. Zjistit, zda se práce s mentálně postiženými v jiné službě liší	TO5: Jak se liší práce ve Vaší službě a ve službě/službách, které jste měla možnost navštívit?
	DC 2.3 Zjistit, co jim práce v jiné službě přinesla.	TO6: Co Vám tato práce přinesla?
	DC 2.4. Zjistit, s kterými službami sdružení Pferda nejčastěji spolupracují.	TO7: Se kterými službami v rámci sdružení spolupracujete nejčastěji?

DC 3. Zjistit možnost pracovního rozvoje, nápady na zlepšení a celkovou spokojenost sociálních pracovníků.	DC 3.1 Zjistit, jak jsou sociální pracovníci s prací spokojeni, případně navrhnout změny.	TO8: Co by Vám při Vaší práci nejvíce pomohlo?
	DC 3.2. Zjistit, zda mají pracovníci možnost dalšího vzdělávání se a pracovního růstu	TO9: Máte možnost vzdělávání se a osobního pracovního růstu a jakou?
	DC 3.3. Zjistit, zda práce jedince naplňuje.	TO10: Máte pocit, že Vás tato práce naplňuje, nebo se občas cítíte vyčerpaně?

5.4 Volba výzkumného souboru

Výzkumný vzorek jsem si vybrala záměrně, zvolila jsem terapeutky a asistentky terapeutek u jednotlivých typů služeb, které sdružení nabízí. Výzkumný vzorek tvoří 6 osob (informantek), následně rozdělených do 4 skupin. Na začátku rozhovoru jsem zjišťovala otázky ohledně jejich vzdělání, pracovní pozice a doby působení v o. s. Pferda. Pro přehlednost tyto informace uvádím v tabulce.

První skupinu tvoří 2 pracovnice v tréninkovém bytě, které budu dále označovat jako I1, I2.

Tabulka č. 2. Informantky v Tréninkovém bytě

Tréninkový byt	Pracovní pozice	Vzdělání	Působení v o. s. Pferda
Pracovnice 1 (I1)	Terapeutka	Vysokoškolské studium magisterské- obor sociální práce	2 roky
Pracovnice 2 (I2)	Asistentka terapeutky	Kurz pracovníka v sociálních službách	4 roky

Do druhé skupiny zahrnují 2 pracovnice pracující také ve službě sociální rehabilitace. Je zajímavé pozorovat rozdílnost práce v tréninkové kavárně a v tréninkovém bytě.

Tabulka č. 3. Informantky v tréninkové kavárně Láry Fály

Tréninková kavárna Láry Fály	Pracovní pozice	Vzdělání	Působení v o. s. Pferda
Pracovnice 3 (I3)	Terapeutka	Vysokoškolské studium magisterské obor andragogika	5 let
Pracovnice 4 (I4)	Asistentka terapeutky	Kurz pracovníka v sociálních službách	3 měsíce

Třetí skupina je tvořena jednou pracovnicí, zaměstnanou v sociální službě podpora samostatného bydlení s názvem Takový normální život.

Tabulka č. 4. Informantky ve službě Takový normální život

Takový normální život	Pracovní pozice	Vzdělání	Působení v o. s. Pferda
Pracovnice 5 (I5)	Terapeutka	Vyšší odborná škola, obor sociální práce	3 roky

Do čtvrté skupiny spadá rovněž pouze jedna pracovnice, pracující ve službě sociálně terapeutické dílny, nazvanou Tréninková pekárna Láry Fály.

Tabulka č. 5. Informantky v Tréninkové pekárně Láry Fály

Tréninková pekárna Láry Fály	Pracovní pozice	Vzdělání	Působení v o. s. Pferda
Pracovnice 6 (I6)	Terapeutka	Vysokoškolské studium bakalářské obor sociální práce	9 měsíců

5.5 Popis organizace a průběh výzkumu

Vzhledem k tomu, že jsem se zaměřila na konkrétní sdružení, které pravidelně navštěvuji a chtěla jsem svůj výzkum provádět na konkrétní skupině informantek, s nimiž jsem se za dobu mých praxí a dobrovolnické činnosti setkávala, zvolila jsem kvalitativní výzkum.

Polostrukturované rozhovory jsem uskutečnila v průběhu měsíce února 2015 a to v závislosti na volnějším čase pracovníc. Před samotným výzkumem jsem provedla předvýzkum, tedy testovací rozhovor. Ověřovala jsem si srozumitelnost mých dotazů. Všechny otázky zůstaly stejné, pouze jsem u některých změnila pořadí pro větší návaznost.

Před zahájením jednotlivých rozhovorů jsem informantky seznámila s projektem výzkumu a využitím informací, které od nich získám. Samozřejmostí bylo pravidlo anonymity a důvěrnosti. Všechny informantky souhlasily s nahráváním rozhovorů a dalším zpracováním získaných údajů. Souhlas neprobíhal písemnou formou, ale ústně v rámci žádosti a vzájemné domluvy. K nahrávání jsem využívala mobilní telefon se zařízením pro přenos záznamu zvuku. Informantkám byly pokládány otázky, které jsou uvedeny v tabulce č. 1.

V úvodu rozhovoru jsem se představila, zmínila jsem označení informantky a souhlas s nahráváním a zpracováním údajů v mé bakalářské práci. Poté jsem přešla ke kladení jednotlivých otázek a v případě stručných odpovědí jsem informantkám kladla doplňující otázky. Rozhovory byly uskutečněny v místech výkonu jednotlivých služeb. Při rozhovorech jsme nebyly ničím rušeny. Délka jednotlivých rozhovorů se pohybovala okolo 17 minut.

5.6 Způsob zpracování získaných dat či údajů

Jednotlivé rozhovory jsem postupně nahrávala na mobilní telefon. Pro lepší práci s informacemi jsem si poté rozhovory doslovně přepsala a to včetně nespisovných výrazů. Zachovala jsem tak úplné znění jednotlivých rozhovorů. „*Transkripce je proces převodu mluveného projevu z interview do písemné podoby*“ (Hendl, 2005,

str. 208) Jde o časově náročnou metodu, ale pro podrobné vyhodnocení rozhovorů je transkripce podmínkou. (Hendl, 2005)

Ke zpracování dat jsem použila otevřené kódování. V rozhovorech jsem hledala segmenty, které mají určitý význam pro cíl výzkumu. Tyto úseky jsem si označila kódem. „Kódování představuje analytické operace, které rozbíjejí data do fragmentů – indikátorů – a ty potom rozřazují k příslušným konceptům.“ (Švaříček, 2007, s. 91) Jednotlivé věty či krátké části přepsaného rozhovoru jsem označila kódy tak, aby kód charakterizoval, čeho se jednotlivé části odpovědí týkaly. Následně jsem skupiny stejných, nebo podobných kódů označila názvem kategorie.

5.7 Rizika výzkumu a výzkumné strategie

Nevýhodou kvalitativního výzkumu bych z vlastní zkušenosti spatřila v pracovní vytíženosti některých pracovníků, kdy na provedení rozhovoru nebylo moc času. Když jsem dělala rozhovor s terapeutkou v tréninkové kavárně, rozhovor probíhal za klasického provozu kavárny. Měla jsem štěstí, že v době oběda byl v kavárně pouze jeden host, kdyby však dorazili další, museli bychom rozhovor přerušit. Pracovníci by neměl kdo zastoupit při dohlížení na klienta. U další pracovnice jsem zase vnímala lehkou nervozitu a stud, což mohlo ovlivnit její odpovědi. Za nevýhodu bych také viděla následné dlouhé doslovné přepisy rozhovorů a horší kvalitu zvukového záznamu. Pro příště bych si obstarala kvalitnější aparát pro zaznamenávání zvuku např. diktafon.

6 Analýza a interpretace údajů

DC 1 Zjistit jakou práci zastávají v o. s. Pferda sociální pracovníci.

Tento dílčí cíl jsem záměrně zařadila na začátek, abych zjistila, jakou práci zastávají ve sdružení sociální pracovníce v jednotlivých typech služeb. Dílčí cíl jsem sledovala pomocí tazatelských otázek TO1 – TO3.

DC 1.1. Zjistit jaká je náplň práce sociálních pracovníků.

U otázky **TO1** jsem zjišťovala jaká je náplň práce sociálních pracovníků v jednotlivých službách.

- **Přímá práce**
- **Nepřímá práce**

Přímá práce

Všechny informantky vykonávají přímou práci s klienty. I1 u tématu přímé práce zmiňuje, že „v rámci tréninkového bytu učím klienty samostatně bydlet a učím je vlastně ty jednotlivé činnosti, které s tím souvisí.“ I2 s tím souhlasí a dodává, že jde převážně o „vaření, nakupování, úklid, péče o oděvy a hospodaření s penězi.“ I3, I4 pracují v kavárně a vykonávají přímou práci s klienty za barem. I5 je terénní pracovnící, tedy navštěvuje převážně klienty v místě jejich bydliště a řeší s nimi záležitosti, které zrovna potřebují oni sami. „Je to různé, jeden klient potřebuje nakupovat 2x týdně, s jiným musím vybrat z bankomatu, s dalším nakoupit oblečení, doprovodit ho k lékaři. Máme různé balíčky, z nichž oni čerpají právě to, co zrovna potřebují.“ I6 vidí práci v sociálně terapeutické dílně jako „smysluplnou činnost pro lidi s mentálním postižením, kteří nemají možnost se zařadit na trh práce či chráněný trh práce.“

Nepřímá práce

V rámci nepřímé práce jsou informantky I1, I3, I6 také klíčovými pracovníci klientů, na nepřímou práci mají vyčleněno 20 – 30 % a tato práce obnáší jednak vytváření a revidování IP, sjednávání schůzek se třetími stranami, vytváření

pomůcek, připomínkování a tvorba dokumentů. I1 za nejdůležitější nepřímou práci označuje individuální plánování, „protože to dává směr a smysl toho, co tu děláme.“

Shrnutí dílčího cíle 1.1.

Náplň práce je rozdělena mezi přímou a nepřímou práci. Náplň přímé práce se liší podle druhu služby, v tréninkovém bytě se klienti učí samostatnosti v oblasti bydlení, v kavárně se učí pracovním dovednostem, v pekárně se učí sebeobslužným činnostem a v podpoře vykonává pracovník práci pouze podle klientových potřeb. Na nepřímou práci mají pracovníce vyčleněno 20 - 30%. V rámci nepřímé práce tedy vytvářejí a revidují IP, sjednávají schůzky se třetími stranami, vytváří a připomínkují dokumenty, vytvářejí pomůcky aj.

DC 1.2. Zjistit, s jakými problémy se nejčastěji při své práci setkávají.

U tohoto dílčího cíle jsem se snažila od pracovníků zjistit, s jakými problémy se nejčastěji setkávají a musí je řešit. Ptala jsem se pomocí tazatelské otázky **TO2**.

- **Pracovní náležitosti**
- **Osamostatnění se**
- **Třetí strany**

Pracovní náležitosti

Polovina pracovníků shodně uvedla, že nejčastěji řeší problémy týkající se pracovních náležitostí. Většinou se tedy řeší praktické věci, jako dojezdy, docházka do služby. Podle I4 jsou to hlavně témata „co povídat a nepovídat v kavárně za témata“ Klienti často neumí odlišit pracovní prostředí a řeší v kavárně osobní záležitosti. Dále „pravidla slušného chování či proces přípravy nápojů“. Kolegyně z kavárny I3 se shoduje „klienti mají většinou jinou představu, často sem jdou jako do kavárny, nebo do volnočasového klubu.“. Ve službě Takový normální život pracovníce (I5) moc problémů neshledává. „Já s klienty řeším hlavně pracovní problémy. Pracuji v úklidové firmě a tak často řešíme, co je zrovna pro ně aktuální.“

Osamostatnění se

Nejčastějším problémem je obtížnost osamostatnit se od rodiny či z ústavů. I1 říká „*těžké je to jak po citové tak po ekonomické stránce*“. Většina klientů si nevydělává, proto je obtížné, aby si našetřili na budoucí samostatné bydlení. I1: „*Často si mohou dovolit pouze nájem, ale rozhodně si teda v nájemním vztahu nic moc nekoupěj.*“ Dále se řeší problémy po citové stránce, kdy „*klienti jsou citově závislí na svých rodičích.*“ (I1)

Třetí strany

Častým problémem je také spolupráce s rodinou nebo s ústavem. Snažení právníků s klienty ve sdružení, nakonec rodiče úplně stagnují. „*My klienta vedeme někam a oni protichůdně, klasicky ho vedou jako dítě, že to samozřejmě nezvládne. Je to trochu boj s větrnými mlýny.*“ (I3). I6 spatřuje velký kontrast mezi klienty z rodin a klienty z ústavů. „*U klientů z ústavu je vidět, že na některé věci tam prostě není prostor. Klienti z rodin se mnohem více dostanou k činnosti, kdežto v ústavu je k ničemu nepustí a nic moc tam nedělají.*“ Problémy ve spolupráci s rodinou vidí i informantka I4 „*Řada rodičů dělá z klientů ve větší míře závislé, než doopravdy jsou a tím jim vůbec nepomáhají.*“

Shrnutí dílčího cíle 1.2.

Mezi nejčastější problémy, které pracovnice řeší, patří osamostatnění se od rodin či ústavů, řešení pracovních náležitostí a problematika spolupráce se třetími stranami. Nejčastěji jmenovaly pracovnice právě osamostatnění se a to jak po ekonomické tak citové stránce. Zvláště klienti žijící v ústavech nemají moc šancí ušetřit si peníze, aby časem mohli začít žít samostatně. Často rodiče nechtějí, či nevědomky způsobují přítěž práci s klientem. Ve službě klienta pracovníci učí různé činnosti, ale rodiče to poté doma dělají za klienta, protože by to „sám nezvládl“. V rámci pracovních náležitostí se nejčastěji řeší praktické věci, jako jak se chovat v kavárně, komunikace s hosty či pravidla slušného chování.

DC 1.3. Zjistit, jaké činnosti v rámci výkonu své práce považuje za nejdůležitější.

Pomocí tazatelské otázky **TO3** jsem si kladla za cíl, zjistit, jaké činnosti v rámci výkonu své práce považuje za nejdůležitější.

- **Jakákoliv činnost, která má smysl**
- **Dodávání sebedůvěry**

Jakákoliv činnost, která má smysl

Více než polovina pracovníků uvedla, že nejdůležitější je pro ně vcítění se do klienta a pochopení jeho situace. I6 je ráda „*za jakoukoliv činnost, která klientům něco dá, něco jim přinese. U někoho to může být nácvik oblékání, zavázání si zástěry, u někoho jsou to manuální dovednosti, komunikace, práce v kolektivu, je to různé*“. I5 se shoduje, „*že je to individuální. Na práci mám ráda, že klienty nemusím do ničeho nutit, ale oni sami přijdou s tím, co potřebují. Nejdůležitější činnosti jsou pro mne asi ty, týkající se zdravotního stavu, financí a výplně volného času*.“

Dodávání sebedůvěry

Když jsem provedla první rozhovor, mile mne překvapila ona odpověď. Pracovnice I1 mi sdělila „*Určitě za nejdůležitější považuji to, že dodávám klientům sebedůvěru*.“ Tato odpověď mne opravdu zahřála, protože si myslím, že je to jedna z primárních věcí, kvůli nimž je tato práce také potřebná. Často se stává, že rodiče klientů se bojí je k některým činnostem pustit. „*Pro mě je asi nejdůležitější, že klientům dáme pocit toho, že to zvládnou taky, že to vlastně není takový problém*.“ (I1)

Shrnutí dílčího cíle 1.3.

Mezi nejdůležitější činnosti řadí pracovníci dodávání sebedůvěry a obecně jakoukoliv činnost, která má pro jednotlivé klienty smysl. Pracovnice se shodovaly, že nejdůležitější je, když vidí, že klient zvládá činnosti, na které by si dříve sám netroufl. To se mi moc líbilo, čekala jsem, že pracovníci formálně řeknou, že mezi nejdůležitější činnosti řadí vypracovávání IP a podobně, když mi řekli, že nejdůležitější je primárně dodávání sebedůvěry, byla jsem nadšená.

DC 2. Zjistit, zda sociální pracovníci vnímají rozdílnost náplně práce v jednotlivých službách.

Chtěla jsem zjistit, zda mají sociální pracovníce možnost vyzkoušet si práci i v jiném typu služeb v rámci sdružení a jak vnímají jeho rozdílnost. Na tento dílčí cíl jsem se dotazovala otázkami **TO4 - TO7**.

DC 2.1. Zjistit, jestli mají sociální pracovníci možnost vyzkoušet si práci i v jiném typu služeb v rámci o. s. Pferda

Pomocí otázky **TO4** jsem zjišťovala, zda mají sociální pracovníce možnost vyzkoušet si práci i v jiném typu služby, a které tedy navštívily.

- **Stáže**

Všechny informantky již měly možnost vyzkoušet si práci v jiné službě. I1 zmiňuje „*My vlastně všichni povinně musíme chodit do jiných služeb, abychom viděli, jak to tam funguje, poznali třeba i nové klienty.*“ Zajištění stáže je možné i v rámci cizích organizací, takže to může být přínosné porovnání, jak se tytéž činnosti dělají jinde. Informantka I3 nejčastěji navštěvuje náhodskou kavárnu, protože provozují stejný typ kavárny, tak mají společné porady a někdy i klienty. „*Chodíme na stáže do různých projektů, jednou za měsíc máme možnost podívat se jinač.*“ Pracovnice v pekárně I6 nastupovala před necelým rokem a „*hned jak jsem nastoupila, tak jsem si s ostatními pracovníky domluvila stáže, takže jsem obešla takové kolečko a byla jsem se podívat ve všech službách.*“

Shrnutí dílčího cíle 2.1.

Terapeutky i asistentky terapeutek mají povinnost domluvit si tzv. stáže v jiných službách. Stáž si mají pracovníce možnost domluvit i v jiné organizaci, ale zatím využívají spíše stáže ve službách uvnitř sdružení.

DC 2.2. Zjistit, jestli se práce s mentálně postiženými v jiné službě liší.

Pokoušela jsem se zjistit, jak se práce v jiném typu služby, kterou měly možnost navštívit, liší. Dotazovala jsem se pomocí otázky **TO5**.

- **Odlíšnost náplně práce**

V každém případě jde ve všech případech o jiný druh práce s klienty. V tréninkovém bytě se zaměřují na osobní a rodinný život, v kavárně na pracovní záležitosti a vztahy na pracovišti, v pekárně zase na sebeobslužné činnosti a v podpoře se práce liší v tom, že ti lidé jsou již samostatní a pracovník jim pouze asistuje v tom, co sami potřebují. Což dokládá i výpověď pracovnice I5 „*Když se jim nechce, tak to řeknou a tím to končí. Žádné tlačení nepřichází v úvahu. To je pro mě skvělé, že je do ničeho nemusím nutit.*“ Odlíšnost lze vidět i při porovnání služby sociální rehabilitace v tréninkovém bytě a v tréninkové kavárně. Jak říká I4 „*stáž v bytě mi ukázala, že tam je to hlavně o tom, obstarat a zvládnout domácnost. V bytě je na všechno dost času, v kavárně se vše řeší za chodu. Je to už reálná kavárna, takže umět fungovat mezi lidma, zvládat stres.*“ Také I3 potvrzuje, že práce v kavárně je stresově náročnější „*Tlak veřejnosti tu zásadně ovlivňuje chod služby, podle toho se řídí to poskytování, podle těch hostů a tak. Člověk musí být v jednu chvíli sociální pracovník, klíčový pracovník, barman, milá obsluha, takže v tomto kole se to tu točí. Myslím si, že je potřeba víc organizovat ten čas a myšlenky, člověk musí reagovat pohotově*“ Pracovnice v pekárně I6 vidí největší odlišnosti v klientele. „*My tu máme méně schopné klienty, takže je to tu víc o ukazování, vysvětlování, potřebují mnohem více podpory než třeba v bytě nebo v kavárně.*“

Shrnutí dílčího cíle 2.2

Práce se v jednotlivých službách liší primárně samotnou náplní práce, klientelou a jiným typem sociální služby. V pekárně jsou klienti méně schopní a potřebují větší míru podpory, než třeba v tréninkovém bytě. Odlíšnost vnímají pracovnice i ve stejném typu služby, tedy službě sociální rehabilitace a to v tréninkovém bytě a tréninkové pekárně. V kavárně jsou pracovnice pod větším stresem, terapie musí být kvalitní a zároveň musí z baru odcházet kvalitní nápoje a jídlo. V tréninkovém bytě je na vše více času, a pokud se klientům nějaká činnost nepovede, mají čas ji předělat a zkusit znovu.

DC 2.3. Zjistit, zda jim práce v jiném typu služby něco přinesla.

Zajímalo mne, zda změna pracovního místa a možnost zkusit si práci jinde, pracovnice něčím obohatila. Ptala jsem se pomocí tazatelské otázky **TO6**.

- **Nápady na zlepšení**

Všechny pracovnice se shodly, že jim stáže jsou ku prospěchu. I6 říká „*byla jsem v této práci nová, takže určitě vůbec vědět, jak pracovat s těmi lidmi, jestli to vlastně dělám dobře, dál taky jaké pomůcky používají a jakým stylem je používají, což je vlastně přenositelné i sem do pekárny.*“ Informantky I2 i I4 zmínily, že okouknutí, jak to chodí jinde a ponaučení se z toho se z toho je vždy přínosem. Pracovnice I1 měla možnost stáže v tréninkovém bytě jiné organizace „*určitě jsem si z toho vzala hodně, ať už jde o různé techniky učení, jako zametání, vaření, hospodaření s penězma, ráda bych něco z toho zkusila aplikovat i tady.*“ Obecně to tedy pracovnícím přináší jiný pohled na jejich práci, vidět, jak s klienty pracují jinde, jaké používají pomůcky a techniky učení. Stáž jim může také pomoci v oblastech nepřímé práce či u individuálního plánování, což by všichni měli dělat stejně, ale přesto se jejich práce občas liší. „*Takže jak kdo rozumí nepříznivé sociální situaci, co přesně by do ní mělo patřit, jak by měl být rozvinutej dlouhodobý cíl a tak.*“ (I1)

Shrnutí dílčího cíle 2.3.

Stáže v jiných projektech sdružení jsou určitě přínosné. Pracovnícím nabízí jiný pohled na práci, možnost zamyslet se nad svým stylem práce, ujistit se, zda s klienty pracují správně, jaké metodické pomůcky používají jinde, či zda by je nešlo zavést i jejich službě. Stáže terapeutkám také může pomoci v pohledu na nepřímou práci, zjistit, jak ostatní pracovníci rozumí nepříznivé sociální situaci, nebo jak by měl vypadat dlouhodobý a krátkodobý cíl.

DC 2.4. Zjistit, se kterými službami v rámci sdružení spolupracují nejčastěji.

Otázkou **TO 7** jsem zjišťovala, s jakou službou v rámci sdružení pracují daní pracovníci nejčastěji.

- **Společní klienti, povinnosti**

Z výpovědí jednotlivých pracovníků vyplynulo, že nejčastěji spolupracují se službami, s nimiž mají něco společného. Ať už klienty, nebo třeba v případě tréninkového bytu praní a žehlení zástěr do kavárny. Rychnovská kavárna spolupracuje nejčastěji s Náchodskou kavárnou a dále s tréninkovou pekárnou, protože od nich kupují dorty a pečivo. I6 říká *„nejčastěji spolupracujeme s kavárnami, berou od nás výrobky, takže co se týče zboží, ale i co se týče klientů. Klienti, kteří svými schopnostmi už překračují služby pekárny, nejbližší služba je pro ně tréninková kavárna a tam můžou přejít.“*

Shrnutí dílčího cíle 2.4.

Každá služba pracuje nejčastěji se službou, s níž má něco společného. Tedy příjem zboží, praní prádla kavárnám, společní klienti, nebo stejný typ služby.

DC 3. Zjistit, jestli mají sociální pracovníci možnost pracovního rozvoje a jak jsou se svou prací spokojeni.

V tomto dílčím cíli bylo mou snahou zjištění, jestli mají pracovníci možnost pracovního rozvoje, jak jsou s prací spokojeni, zda nemají poznatky čím práci vylepšit a zda je práce naplňuje. Pro zjištění tohoto dílčího cíle jsem se ptala tazatelskými otázkami **TO8 - TO10**.

DC 3.1. Zjistit, zda mají pracovníci možnost dalšího vzdělávání a osobního pracovního růstu.

V otázce **TO8** jsem zjišťovala, jestli mají pracovníci možnost dalšího vzdělávání a pracovního růstu.

Individuální vzdělávací plán

Pferda nabízí velké množství vzdělávání. I1 svého zaměstnavatele chválí a říká „Pferda poskytuje nad rámec povinného vzdělávání sociálních pracovníků, což je zákonem stanoveno na 24 hodin. My většinou hodinově přesáhneme.“ Všichni pracovníci si na počátku každého roku sestavují svůj individuální vzdělávací plán (dále jen IVP). „IVP sestavujeme s koordinátorem, kam zapisujeme svoje profesní cíle a v průběhu roku se plán plní a tomu odpovídají ty školení a vzdělávání“ říká informantka I3. Informantka I1 dále zmiňuje možnost supervizí a stáží, což není úplně forma vzdělávání, ale člověka tam může napadnout hodně poznatků, které by se daly aplikovat i v o. s. Pferda. Na supervize naráží i informantka I3 „Supervize bych potřebovala častější, samozřejmě je to finančně náročný, ale kdyby byly třeba jednou za 2 – 3 měsíce, byla bych ráda. Takhle jednou za 9 měsíců je to pro mě málo.“

Shrnutí dílčího cíle 3.1.

Pracovní vzdělávání poskytuje sdružení i nad rámec povinného ročního vzdělávání sociálních pracovníků. Na počátku roku si všichni pracovníci sestavují IVP, který v průběhu roku plní prostřednictvím školení či stáží. Dále mají pracovníci povinné supervize, které jsou jednou za 9 měsíců, což některým pracovníkům nestačí. Častější supervize třeba jednou za 3 měsíce by pracovnice přivítaly.

DC 3.2. Zjistit spokojenost pracovníků při výkonu práce a případně zda nemají podněty ke zlepšení či změně své práce.

Pomocí tazatelské otázky **TO9** jsem se snažila zjistit, jak jsou pracovnice se svou prací spokojeny, případně zda nemají podněty jak práci zlepšit, či změnit.

- **Stáže v cizí organizaci**
- **Více finančních prostředků**
- **Více času na přímou práci**
- **Více času na nepřímou práci**

Stáže v cizí organizaci

Pracovnice jsou obecně v práci spokojené, každá z nich má ale určitě náměty, jak práci zlepšit. I2, I4, I6 by se rády podívali na stáž do cizích organizací podobného stylu. Jak již říkala informantka I1, která již stáž v cizím zařízení absolvovala „*stáž ve Skoku do života mi otevřela nové obzory, ukázala techniky učení, které by se tu daly také zavést, stejně tak různé metodické pomůcky.*“

Více finančních prostředků

Informantka I5 hned věděla, co by zlepšila. S úsměvem mi řekla „*mě napadl služební vůz. Využívám hromadnou dopravu a mám kolo, ale je to zdlouhavé čekat na autobus a člověk si to musí většinou přesně předem naplánovat, aby to do sebe zapadalo.*“ Informantka I1 vidí potenciál ve financování nových manuálních pomůcek. „*Dnes existuje kupa vychytávek, na které teď bohužel peníze nejsou, takže je děláme tady jen tak ručně.*“

Více času na přímou práci

Pracovnice mají každý den vyhrazeno na přímou práci 70% a na nepřímou 20-30%.

Informantka I3 říká „*určitě bych brala, kdyby byla v kavárně zkrácená pracovní doba, abychom mohli s klienty nacvičovat umělé situace, nebo se věnovat pracovní náplni pro klienty, což za plného provozu prostě nejde. Takže trochu odstoupit od baru a věnovat víc času reálnému životu.*“ Informantku I2 prý nebaví papírování „*nejraději bych se věnovala jen přímé práci, ale chápu, že nepřímá práce je součástí.*“

Více času na nepřímou práci

Informantka I1 by si dle svých slov „*potřebovala udělat větší pořádek v papírech, také kdyby bylo více času, vyhrála by si s různými technikami učení, s videotréninky aj.* „*Do bytu dochází v případě mé nepřítomnosti, nebo když řeším s klienty individuální plány, moje asistentka, a to je taky jediný čas, kdy se můžu ve větší míře věnovat nepřímé práci.*“ Od nového roku začala asistentka terapeutky z tréninkového bytu docházet také do kavárny a občas se jí kryjí směny, takže je někdy problém

dohodnout termín, kdy zaskočí terapeutku v bytě. Kdyby terapeutka náhle onemocněla, nejspíš by nastal problém. Informantka I6 měla dříve stejný problém, ani na administrativu nebyl čas. „*Ted' tu mám na 2 dny v týdnu kolegyni na záskok, abych já měla čas na administrativu, individuály, pomůcky, což bylo dřív děláno hodně spontánně za pochodu.*“

Shrnutí dílčího cíle 3.2.

Pracovnice vymyslely několik podnětů, jak jejich práci vylepšit. Tři pracovnice se shodly, že by se rády podívaly na stáž do cizí organizace, kde provozují stejný typ služby. Další informantka by zase ráda získala služební vůz, jako terénní pracovník musí všude jezdit autobusem, nebo na kole a to je časově náročnější. Další pracovnice zmínila nákup nových manuálních pomůcek, které by se daly při práci používat. Pracovnice kavárny by ráda zkrátila provozní dobu kavárny a s klienty tak měla více času na nacvičování umělých situací. Další dvě pracovnice by si naopak chtěli udělat více času na nepřímou práci, respektive udělat si pořádek v administrativě. Také by bylo vhodné vyřešit v tréninkovém bytě situaci, kdy asistentka terapeutky někdy těžko zvládne z důvodu práce v kavárně zastoupit v bytě terapeutku.

DC 3.3. Zjistit, zda pracovníky práce naplňuje.

Poslední tazatelská otázka **TO10** jsem se dotazovala, jestli pracovnice jejich práce naplňuje, nebo se někdy naopak cítí vyčerpaně.

- **Víceméně naplňující práce, občas pocity vyčerpanosti**

Všichni pracovnice se shodují, že je práce naplňuje, někdy se ovšem cítí celkem vyčerpaně. I4 pracuje ve sdružení krátce a tak říká: „*vzhledem k tomu, že tu jsem 3 měsíce, bylo by špatné, kdybych byla před vyhořením. Svým způsobem mne ta práce naplňuje, ale někdy se cítím taky unavená, ale to není ani tolik o klientech, ale o té kavárně, že je tam tolik lidí.*“ Informantka I3 pracuje v kavárně pátým rokem. „*Někdy mám samozřejmě pocit, že jsem před vyhořením a vyčerpaná, ale práce s klienty mě hrozně baví a naplňují mě i minimální posuny. Práce mne celkově naplňuje, střetávají se tu lidé bez postižení s lidmi s postižením, baví mne i*

komunikace se zákazníky.“ Informantka I5 pracující v podpoře prý občas zažívá vlny. „Někdy je období, že klienti haprují a vypadá to, že je všechno k ničemu, pak se to ale zhoupne a všichni fungují tak, jak mají. Obecně mě to ale naplňuje a jsem prostě spokojená s tím, co jsem už řekla a to že klienty nemusím do ničeho nutit“ Ani informantka 1 si nepřijde úplně vyčerpaná, občas se cítí unaveně, ale zpětně hodnotí práci velmi pozitivně. Jak sama říká: „Záleží na dnech, občas chodím z práce unavená, ale když se podívám zpětně, jsem z té práce vždycky nadšená. Nepřijdu si úplně vyhořelá, že by mi bylo třeba v práci všechno jedno. A ta práce mě naplňuje enormně, když vidím ty pokroky a když vím, že jsem člověku v něčem pomohla, na co by si třeba netroufla.

Shrnutí dílčího cíle 3.3.

Práce ve sdružení pracovnice víceméně naplňuje. Někdy mají pocity vyčerpání, ale ty jsou později zastíněné, když je jejich práce ku prospěchu klientům. Asistentka terapeutky v kavárně nastoupila nově a občas se cítí ve stresu z počtu lidí v kavárně a nedostatku klientů. Optimální by byli dva klienti a jedna terapeutka na směnu, ale v Náchodské kavárně teď mají podstav a tak kavárnu musí zvládnout terapeutka pouze s jedním klientem. Pracovnice ve službě Takový normální život zase s klienty zažívá pocity, kdy si myslí, že práce vůbec nemá smysl a pak najednou klienti otočí a fungují tak, jak mají. Žádná pracovnice se tedy necítí vyhořele, práce je pro ně naplňující a motivují je i sebemenší pokroky klientů.

7 Shrnutí praktické části

Prostřednictvím dílčího cíle jedna jsem se snažila zjistit, jakou práci v o. s. Pferda zastávají sociální pracovníci. Náplň jejich práce se dělí na přímou a nepřímou práci. Přímá práce vykonávaná prací s klienty se liší podle druhu služby. Takže ve službě sociální rehabilitace Tréninkový byt se klienti učí základním dovednostem, aby se časem mohli osamostatnit a žít samostatně. V Tréninkové kavárně se klienti učí pracovním dovednostem. Ve službě podpora samostatného bydlení nazvanou Takový normální život, již klienti bydlí samostatně a terénní pracovník za nimi pouze dochází a je jim k dispozici podle klientových potřeb. Ve službě sociální rehabilitace se klienti učí sebeobslužným činnostem a manuálním technikám. Na nepřímou práci mají pracovníce vyčleněno 20-30% času, tedy 6 hodin přímé práce a 2 hodiny nepřímé práce. Mezi problémy, které práci stěžují, patří často nespokojenost rodiny, špatná ekonomická situace způsobená často životem v ústavu. Dále pracovníci řeší spíše praktické věci, jako docházky do služby, či pravidla slušného chování. Při výkonu své práce považují pracovníci za nejdůležitější dodávání sebedůvěry klientům a shodují se, že jde o jakoukoliv činnost, která má pro klienty smysl.

Skrze dílčí cíl dva jsem se snažila zjistit, zda sociální pracovníci vnímají rozdíly v náplni práce v jednotlivých službách. Pracovníci mají povinnost absolvovat stáže v různých typech služeb sdružení. Mohou si po domluvě zařídit i stáž v jiné organizaci. Rozdíly v náplni služeb jsou velké a to zpravidla již z důvodů různosti sociálních služeb. Odlišnost vnímají pracovníci i v rámci jednoho typu služby a to porovnání sociální rehabilitace v kavárně a v tréninkovém bytě. V kavárně jsou pracovníci pod větším stresem, kdežto v tréninkovém bytě je na vše více času. Pracovní stáže si všechny pracovníce pochvalují a označují je za přínosné. Nabízí jim nový pohled na práci, přináší nové nápady a také ujištění zda pracují s klienty správně. Pracovníci z každé služby, nejčastěji spolupracují právě se službou, s kterou mají něco společného, ať už jde o klienty, praní prádla pro tréninkovou kavárnu v tréninkovém bytě, nebo nákup pečiva a dortů z tréninkové pekárny do tréninkové kavárny.

Dílčím cílem tří jsem se pokoušela vypátrat, jestli mají pracovníci možnost pracovního rozvoje a jak jsou se svou prací spokojeni. Předtím pracovníkům nabízím nad rámec povinného vzdělávání sociálních pracovníků a každý pracovník si sestavuje svůj vlastní IVP, který v průběhu roku plní právě v rámci školení, vzdělávacích kurzů či stáží. Pracovníci mají možnost využít i supervize a to 1x za 9 měsíců, což se některým pracovnícům zdá málo. Pracovnice zmínily některé podněty, jak zlepšit jejich práci, tři pracovnice by se rády podívaly na stáž do cizí organizace, jiné pracovnice vymyslely nákup služebního auta, či nákup nových manuálních pomůcek. Další pracovnice by ráda zkrátily provozní dobu kavárny, aby s klienty měla více času na procvičování modelových situací. Takže nápadů na změny je spousta, ale většina je závislá na finanční situaci sdružení. Celkově jsou pracovnice spokojeny, práce je ve větší míře naplňuje, občas se cítí vyčerpaně, ale pocit vyčerpání poté přebije vidina toho, že klient udělal v něčem i minimální pokrok.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se skládá ze dvou částí, z části teoretické a výzkumné. Snažila jsem se ve své práci vzájemně propojit obě tyto části tak, aby teoretická část byla dobrým výchozím teoretickým vodítkem pro část výzkumnou.

Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, jakou roli v občanském sdružení Pferda vykonávají jednotliví sociální pracovníci. Jaká je náplň jejich práce v jednotlivých službách, jak se jejich práce liší a zjistit možnost osobního a pracovního rozvoje. Myslím si, že vytyčeného hlavního cíle bylo dosaženo a to prostřednictvím třech dílčích cílů a deseti dílčích cílů druhého řádu.

K získání údajů jsem využila kvalitativně výzkumnou strategii. Ke sběru dat od informantek jsem použila metodu polostrukturovaných rozhovorů. Domnívám se, že se kvalitativní výzkumná strategie osvědčila, protože mým záměrem bylo zjistit náplň práce jednotlivých pracovníků, jejich vzájemnou odlišnost a spokojenost jednotlivých pracovníků s prací. Kdybych se rozhodla ke kvantitativní výzkumné strategii, obávám se, že bych ve sdružení nenašla dostatečný počet respondentů. Navíc bych nebyla schopná zajistit dostatečné množství informací, které jsem potřebovala. Nevýhodu kvalitativní výzkumné strategie vnímám v časové náročnosti polostrukturovaných rozhovorů s pracovníci, které byly někdy velmi pracovně vyčerpávající. U některých pracovníků jsem rovněž zaznamenala lehký stud při našem rozhovoru, což taktéž mohlo ovlivnit jejich výpovědi. Za nevýhodu bych označila i časovou náročnost sběru dat a následný doslovný přepis rozhovorů.

Cílem mé práce bylo primárně zjistit jaká je náplň sociálních pracovníků v jednotlivých službách, jak se jejich práce vzájemně odlišuje, zda jim možnost stáže v jiné službě něco přinesla a dále mě zajímal jejich postoj k práci a typy na vylepšení jejich práce. Výzkumem jsem došla k jednotlivým závěrům. Náplň práce se u všech pracovníků dělí na přímou a nepřímou, v poměru 6:2 hod/den. Jednotlivé náplně prací se dělí dle druhu poskytované sociální služby. V Tréninkovém bytě se jedinci s mentálním postižením učí samostatnosti v oblasti bydlení, v Tréninkové kavárně dovednosti spojené s prací a komunikací s lidmi. V Tréninkové pekárně jde zejména

o základní sebeobslužné činnosti a pracovní návyky a ve službě Takový normální život záleží především na aktuálních potřebách klienta. Možnost stáží si pracovnice pochvalovaly, navštěvovat můžou jednak služby v rámci sdružení, případně lze dohodnout stáž i v jiné organizaci. Stáže jim otevírají nové obzory na práci a přináší jim nové nápady a poznatky. Spokojenost se svou prací vyslovily všechny pracovnice. Někdy se cítí unavené a vyčerpané, ale práce je naplňuje a vidina zlepšení u klienta je vždy dostatečně dobíjející. Pracovnice jsou také spokojení s formou vzdělávání ve sdružení. Každoročně si sestavují IVP, díky nimž mají možnost pracovního rozvoje a růstu. Pracovnice vyslovily své náměty ke zlepšení jejich práce. Některé by rády zakoupily nové manuální pomůcky, jiná pracovnice by byla ráda za nákup služebního auta a tři pracovnice se shodly, že by v budoucnu chtěly uskutečnit stáž v jiné organizaci. Dalším námětem bylo snížení provozní doby v kavárně a více času na poskytování služeb a přímou práci s klienty. Myslím si, že sdružení poskytuje své služby na velmi vysoké úrovni, ale vždy je na čem zapracovat a možná se i zamyslet nad podněty jednotlivých pracovnic.

Tato práce by mohla být přínosem pro o. s. Pferda, jednak by mohla sloužit jako takový souhrn práce sociálních pracovníků v jednotlivých službách a vzájemnou návaznost mezi službami. Dále by mohla být odrazem spokojenosti jednotlivých pracovníků a také motivujícím vodítkem do budoucna, co by se ve sdružení mohlo vylepšit, či pozměnit. Výsledek mé práce by mohl také posloužit veřejnosti, aby získala nové informace o sdružení Pferda a jeho službách, případně by mohla být vhodná pro budoucí zájemce o zaměstnání v o. s. Pferda, kdy by mohla jedincům, kdy by mohla jedincům poskytnout ucelený přehled o poskytovaných službách, naplní jednotlivých služeb a spokojenosti jednotlivých pracovníků.

Námětem k diskuzi by mohla být otázka, zda některé výsledky výzkumu mohly být ovlivněny studem pracovnic, nebo i zkušenostmi a odpracovanou dobou ve sdružení. Stud mohl pracovnícím zabránit větší otevřenosti při odpovídání na mé otázky a tak se mohlo stát, že neřekli vše, co měly na srdci. Taktéž zkušenosti a odpracovaná doba se u pracovnic liší a je tedy rozdílem, když ve sdružení oblasti pracuje pracovnice tři měsíce nebo pět let. Bylo zřejmé, že pracovnice pracující v o. s. Pferda dlouho, jsou otevřenější a mají více námětů na změny či vylepšení jejich práce.

Bylo by určitě zajímavé časem zjistit, zda se ve sdružení uskutečnily nějaké změny, jež navrhovaly samy pracovnice, popřípadě provést srovnání mých výsledků s těmi budoucími.

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 Transformační tabulka.....	30
Tabulka č. 2. Informantky v Tréninkovém bytě	31
Tabulka č. 3. Informantky v tréninkové kavárně Láry Fáry.....	32
Tabulka č. 4. Informantky ve službě Takový normální život	32
Tabulka č. 5. Informantky v Tréninkové pekárně Láry Fáry	32

Seznam použité literatury:

BARTOŇOVÁ, Miroslava, Barbora BAZALOVÁ a Jarmila PIPEKOVÁ.

Psychopedie: texty k distančnímu vzdělávání. 2. vyd. Brno: Paido, 2007, 150 s. Edice pedagogické literatury. ISBN 9788073151614.

Česko. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. Sbírka zákonů ČR. 2006, částka 37, s. 1257–1289. ISSN 1211-1244.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základy metody a aplikace*. 1. Vyd., Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2

KYSUČAN, Jaroslav a Jindřich KUJA. *Kapitoly z teoretických základů speciální pedagogiky*. 1. vyd. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1996, 99 s. ISBN 80-7067-677-9.

KVAPILÍK, Josef a Marie ČERNÁ. *Zdravý způsob života mentálně postižených*. Vyd. 1. Praha: Avicenum, 1990, 134 s. ISBN 80-201-0019-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

MARSHALL, MN. Sampling for qualitative research. *Family Practice*, 1996, no. 13, p. 522-525.

PIPEKOVÁ, Jaroslava. Pedagogika osob s mentálním postižením – psychopedie, In ŠVARCOVÁ, Iva. *Mentální retardace*. 3. vydání. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-060-7.

PIPEKOVÁ, Jarmila. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Brno: Paido, 2006, 404 s. ISBN 80-731-5120-0.

RABOCH, Jiří, Pavel PAVLOVSKÝ a Dana JANOTOVÁ. *Psychiatrie: minimum pro praxi*. Vyd. 4., rozš. Praha: Triton, 2006, 211 s., [8] l. obr. příl. ISBN 80-725-4746-1.

ŠTĚRBOVÁ, Dana, Pavel PAVLOVSKÝ a Dana JANOTOVÁ. *Sexualita osob s mentálním postižením: minimum pro praxi*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007, 101 s. ISBN 978-802-4416-892

ŠVARÍCEK, Roman a Klára ŠEDOVIČOVÁ et al., 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

VÁGNEROVÁ, Marie, Pavel PAVLOVSKÝ a Dana JANOTOVÁ. *Psychopatologie pro pomáhající profese: minimum pro praxi*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004, 870 s. ISBN 80-717-8802-3.

VALENTA, Milan a Oldřich MÜLLER. *Psychopedie: [teoretické základy a metodika]*. 1. vyd. Praha: Parta, 2003, 443 s. ISBN 80-732-0039-2.

VALENTA, Milan. MÜLLER, Oldřich. *Psychopedie*. 2. vydání. Praha: Parta, 2004. ISBN 80-7320-063-5.

VÍTKOVÁ, Marie. (ed.) *Integrativní speciální pedagogika*. 2. vyd. Brno: Paido, 2004. ISBN 80-7315-071-9.

ZVOLSKÝ, P. A KOL. *Speciální psychiatrie*. Praha: Karolinum, 2001. ISBN 80-7184-203 6.

Další zdroje

FORST, Mgr. Adam. 91443. „Transformace“ občanských sdružení na spolky dle nového občanského zákoníku [online]. 7. 6. 2013 [cit. 2014-10-29]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/transformace-obcanskych-sdruzeni-na-spolky-dle-noveho-obcanskeho-zakoniku-91443.html>

Občanské sdružení Pferda. *Výroční zpráva 2013* [online]. 2013. [cit. 2014-12-17]. Dostupné z: <http://www.pferda.ngs.cz/stahnout-soubor?id=118>

Tabelární seznam k 1. 4. 2014 [online]. 2014 [cit. 2014-10-15]. Dostupné z: <http://www.uzis.cz/cz/mkn/index.html>

Občanské sdružení Pferda, *Směrnice pracovní profily a role*. Rychnov nad Kněžnou 1. 2. 2015.

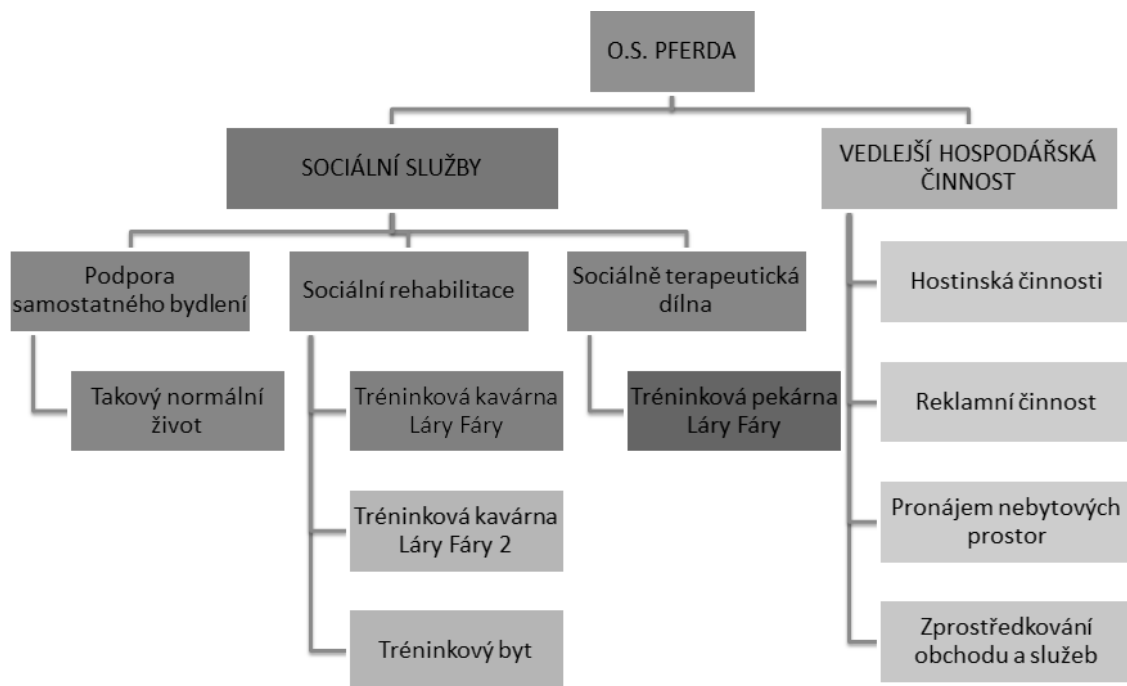
Seznam příloh

Příloha A: Organizační struktura o. s. Pferda

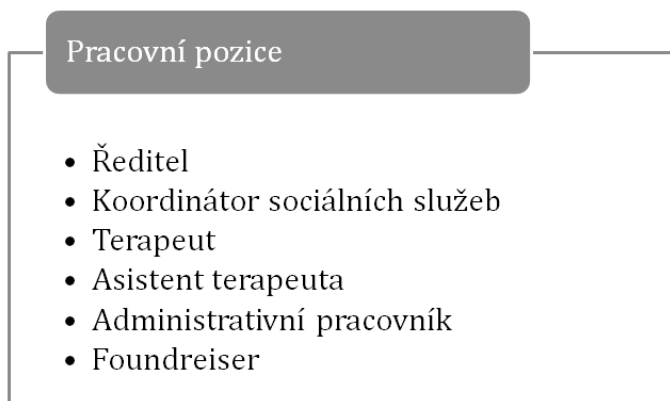
Příloha B: Pracovní pozice

Příloha C: Rozhovor s informantkou č. 1 (I1)

Příloha A



Příloha B



Příloha C

Klára Vogelová (KV): Jmenuji se Klára Vogelová a jsem studentkou 3. ročníku oboru sociální politika a sociální práce Univerzity Hradec Králové. V rámci své bakalářské práce provedu rozhovor s terapeutkou ve službě tréninkový byt. Pro zachování anonymity bude terapeutka označena jako informantka číslo jedna. S nahráváním souhlasí i s tím, že údaje, které dnes získám, budou použity pouze v bakalářské práci a nahrávka bude po mé obhajobě zničena. Nyní bych přešla k otázce číslo 1: *V čem spočívá náplň Vaší práce?*

Informantka číslo 1 (I1): Náplň mojí práce spočívá v přímé a nepřímé práci. V přímé práci pracuji s klienty, kde je učím samostatně bydlet a učím je vlastně ty jednotlivé činnosti, které s tím souvisí. Takže nakupování vaření, péče o oděvy, hospodaření s penězi, komunikace, vztahy mezi lidmi. Záleží na tom, co vždycky ten člověk potřebuje, takže vlastně trénujeme to, co si on sám jakoby navolí do toho svého plánu. A v rámci nepřímé práce mne čeká vlastně veškeré papírování, to znamená, že jsem klíčovým pracovníkem, takže hlídám individuální plány všech svých klientů, aktualizují je, docházím na schůzky s třetími stranami, pokud se do těch lidí týká. Takže pokud máme nějaký problém s uživatelem, tak většinou je to schůzka s opatrovníkem nebo s městem nebo se zaměstnavatelem, tak jsem jako prostředník, jako zástupce toho klienta, který je i tam teda přítomen. Potom dělám takové ty klasické úřednické práce jako připomínkování dokumentů, jejich tvorbu, v rámci plnění cílů služeb, plníme si vzdělávací cíle, vždycky prostě když je takhle nějaký čas.

KV: Děkuji. Otázka č. 2: *S jakými problémy se nejčastěji při výkonu své práce setkáváte?*

I1: Tak nejčastěji určitě řeším to, že je těžké se celkově osamostatňovat jak od rodičů, tak od ústavu. A to jak po citové tak po ekonomické stránce. Ekonomickou stránku řešíme enormně u našich klientů, protože jsou často nízkopříjmoví. Většina z nich nemá zaměstnání, někteří se na zaměstnání teprve připravují, někteří ani to ne. A do budoucna to s nějakým příjmem z chráněného bydlení není žádná sláva. Řeší se tam vlastně poté, jestli bude mít ten člověk na bydlení, na jídlo, jaký typ bydlení si

bude moct dovolit. Většinou si mohou dovolit maximálně třeba nájem, takže v nějakým nájemním vztahu, rozhodně si teda nic moc nekoupěj. Pak můžeme řešit problémy citové, že pokud máme uživatele z rodin, tak se tam hodně řeší problém toho, že ti uživatelé, jsou citově závislí na svých rodičích, nedokážou si představit život bez rodičů, je to pro ně těžký, takže jako těžko se osamostatní po téhle stránce.

KV: Děkuji, takhle mi to stačí. Otázka č. 3: *Jaké činnosti v rámci výkonu své práce považujete za nejdůležitější?*

II: Určitě celkově nejdůležitější mě přijde, že dodávám sebedůvěru uživatelům obecně. Za všechny ty činnosti, které tu nacvičujeme, protože to jsou činnosti, ke kterým se doma ten člověk nedostane, nebo jen z části, protože pokud je v ústavu tak nemá k tomu vůbec příležitost. Pokud je v rodinách tak se setkáváme s tím, že to rodiče dělají automaticky, nebo se bojí k tomu uživatele pustit. Takže prostě pro mě je asi nejdůležitější, že vlastně klientům dodáme ten pocit toho, že to zvládnou taky, že to vlastně není takový problém, jako to vypadá a opravdu že si můžou věřit, že to zvládnou. A co se týká těch jednotlivých aktivit tak rozhodně peníze, vaření a základní sebeobsluha. Samozřejmě sem patří i papírování, bez toho by to taky nešlo. My to třeba teď máme dělaný tak, že mám nějakých cca 30% nepřímé práce na 70% přímé práce a kdyby toho bylo málo té nepřímé práce, tak ta přímá práce na tom trpí. Takže určitě nepřímá práce důležitá je, ale nesmí jí být zase moc, protože pak jako člověk je zahlcený papírama ale nedokáže to převést do praxe. Co se týče těch papírů, co tady dělám, tak rozhodně individuální plánování to je prostě takový nejdůležitější co tady můžu dělat, protože to dává směr a smysl co tady děláme a neplácali jsme a nevypadali jako denní stacionář.

KV: Moc děkuju, abych řekla pravdu, moc se mi líbila Vaše odpověď, že jako nejdůležitější vnímáte dodávání sebedůvěry klientům. Otázka č. 4: *Máte možnost zkusit si práci i v jiném typu Vašich služeb a které služby jste už navštívila?*

II: Máme tady stáže, my vlastně všichni povinně musíme chodit do jiných služeb, abychom vlastně viděli, jak to tam funguje, poznali třeba i nové uživatele, protože nám oni se nám v tom Pferdovi celkem míchájí, že nikdy nevím, koho potkám za chvíli jako zájemce o službu. Takže koho potkám jednou za barem, můžu s ním mít

za chvíli jednání. Takže je dobré když se alespoň trochu poznáme. Určitě je pro mě dobré vidět jak ta služba se poskytuje jinak, v rámci třeba toho jak tam řeší míru podpory, naplňování individuálních cílů, komunikaci, práce s klientem, papírování, hodnocení cílů. Takže je to určitě dobré. My jsme měli zajištěné i stáže v jiných organizacích. Takže třeba tohle porovnávání nám proběhlo v rámci domova na Stříbrném vrchu v Rokytnici.

KV: Děkuji. Otázka č. 5: *Jak se liší práce ve Vaší službě a ve službě či službách, které jsme měla možnost navštívit?*

I1: No tak mě se celkově ta práce bude lišit v tom, že já se zaměřuji na osobní, soukromý, rodinný život. V kavárně se budou zaměřovat na pracovní záležitosti, vztahy na nějaké působení na pracovišti. V pekárně se budou soustředit na takové ty základní sebeobslužné činnosti a třeba zase v podpoře se to liší v tom, že ty lidi jsou samostatné, opravdu se jim jenom asistuje vyloženě, ta podpora už je tam nejnižší ze všech našich služeb.

KV: Děkuji. Otázka č. 6: *Co Vám tato práce přinesla?*

I1: Určitě nápady na zlepšení. Pokud tam byli nějaké jiné metodiky krátkodobých cílů, tak jsem třeba přemýšlela jak to převést tady do bytu. Pokud tam měli třeba nějaké techniky učení, nějaké dovednosti, protože přece jen jak kavárna, tak byt jsou sociální rehabilitace, úkony tam poskytujeme stejné i když celkově teda jakoby ta služba je zaměřená jinak. Takže můžu tam okukovat i třeba jak se lidi učí hospodaření s penězma, jak se učí vytírat. To jsou věci, které děláme tady i tam. Individuální plánování, protože samozřejmě, snažíme se to dělat všichni stejně, ale každý to přeci jen dělá trochu jinak. Takže jak někdo pobírá co je nepříznivá sociální situace a co by do ní mělo patřit. Jak by měl být rozvinutý dlouhodobý cíl atd.

KV: Děkuji. Otázka č.7: *Se kterými službami v rámci sdružení spolupracujete nejčastěji?*

I1: S kavárnou určitě. Nechávací si tady práť prádlo. ☺ Ale mám tu i klienty z Rychnovské kavárny.

KV: Díky, takhle to stačí. Otázka č. 8: *Co by Vám při práci mohlo nejvíce pomoci?*

II: Tady by se toho dalo zlepšit ☺ Rozhodně si myslím, že pokud by bylo více peněz, mělo by se investovat do manuálních pomůcek, proto, aby si člověk dokázal osvojit nějaké dovednosti. Hlavně v rámci vaření, dnes existuje kupa vychytávek, na které třeba teď peníze nejsou, takže to teď děláme tady jen tak ručně. Určitě by se dalo, pokud by bylo víc času na ty rehabilitaci tak opravdu si třeba vyhrát s technikami zametání, vyloženě třeba rozsypat něco po zemi, aby to bylo hezky vidět, různé velikosti, barvy, fotit si to, ukazovat si to. Video-tréninky by byli dobrý. V některých věcech jsem se třeba inspirovala u ostatních služeb, teď jsem se inspirovala třeba ve Skoku do života, kde jsem byla na školení, tam mají taky tréninkový byt, takže něco zkouším převést sem.

KV: Děkuju. Otázka č.9: *Máte možnost vzdělávání a osobního pracovního růstu a jakou?*

II: No, máme hodně velkou možnost vzdělávání. Pferdu musím teda pochválit jako zaměstnavatele, Pferda poskytuje nad rámec povinného vzdělávání sociálních pracovníků. Takže my jako hodinově přesáhneme dost ročně. Co je taky super, tak my si každoročně na začátku roku tvoříme vzdělávací plán, do kterého si vlastně píšeme nějaké profesní cíle, kam bychom chtěli jako sociální pracovníci směřovat a k tomu se nám potom vážou nějaké dílčí cíle, které bychom si chtěli za ten rok splnit. V čem se chceme zlepšit, abychom profesně povyroستli za ten rok. A potom se třeba váže buď jako činnost, se kterými můžeme rozvíjet během naší práce, nebo se potom k tomu najde vhodné vzdělávání a tímhle tím způsobem. Potom ty stáže, supervize. Což teda není úplně forma vzdělávání, ale myslím, že tam člověk napadne hodně věcí, co by se dalo ještě zlepšit a tak.

KV: Děkuji Otázka č. 10 *Naplňuje Vás tato práce, nebo se občas cítíte vyčerpaně?*

II: To záleží na dnech. Občas chodím z práce vycucaná, protože samozřejmě máme klienty, kteří jsou „energeticky nároční“, když je takhle hezky nazvu. Ale třeba jako i když několik dní za sebou jsem taková unavená, tak když se pak podívám zpětně, tak stejně jsem z té práce vždycky strašně nadšená, že jakoby ten den je náročnej, asi

potřebuju potom nějakou chvíli, asi abych se dala dohromady. Ale nepřijde mi, že bych byla úplně vyhořelá, že bych třeba tady v práci byla taková, že by mi to bylo jedno, nebo bych byla znuděná. Spíš jako že do toho dám hodně energie, chvíli mi trvá než to jako vrátím. A když se podívám jako zpětně i na náročný klienty, kteří mi vlastně tak zvaně lezli na nervy, tak zpětně je mám ráda, vzpomínám fakt na to dobrý. A naplňuje mě to jako enormně, hlavně když vidím teda ty pokroky a když prostě vím, že v něčem jsem prostě člověku pomohla v něčem, na co by si třeba netroufl a vidím ten pocit to rozzáření, kdy si klienti řeknou - jako hele já to dávám, na co bych si třeba normálně sám netroufl.

KV: Tak to je všechno. Moc Vám děkuji za rozhovor a přeju pěkný den.