Univerzita Hradec Králové
Filozofická fakulta

Bakalářská práce

2021 Ilona Čepková

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Sociální poradenství pro osoby s tělesným postižením

Bakalářská práce

Autor: Ilona Čepková

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Forma: Kombinovaná

Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Hradec Králové 2021

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

Zadání bakalářské práce

Autor: **Ilona Čepková**

Studium: U1840

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název bakalářské práce: **Sociální poradenství pro osoby s tělesným postižením**

Název bakalářské práce AJ: Social counseling for persons with physical disabilities

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Tato práce se zabývá sociálním poradenstvím pro osoby s tělesným postižením, které poskytují sociální pracovnice ve správním obvodu Kutnohorska. V první části práce bude definována cílová skupina a pojem sociální poradenství. Dále se bude práce zabývat přístupem k osobám s tělesným postižením a následně bude popsána depistážní činnost sociálních pracovníků. Hlavním cílem práce je zjistit, jak osoby s tělesným postižením vnímají sociální poradenství. V bakalářské práci budou využity metody kvalitativního výzkumu a technika rozhovoru.

Hendl J., Remr J. 2017. Metody výzkumu a evaluace. Praha : Portál, s.r.o., 2017. ISBN 978-80-262-1192-1. Hendl J. 2016. Kvalitativní výzkum. Praha : Portál, s.r.o., 2016. ISBN 978-80-262-0982-9. O. Matoušek, P. Kodymová, J. Koláčková (eds.). 2010. Sociální práce v praxi. Praha : Portál, s.r.o., 2010. ISBN 978-80-7367-818-0. J. Michalík a kol. 2012. Zdravotní posižení a pomáhající profese. Praha : Portál, 2012. ISBN 978-80-7367-859-3.

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Oponent: PhDr. Lenka Neubauerová, PhD.

Datum zadání závěrečné práce: 30.4.2020

Prohlášení

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

V Kutné Hoře dne .....

Ilona Čepková

Poděkování

Děkuji Mgr. Lucii Smutkové, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce, cenné rady a připomínky a také za čas, který mi věnovala při konzultacích k mé bakalářské práci. Ráda bych také poděkovala všem, kteří se zúčastnili mého výzkumu.

Anotace

ČEPKOVÁ, Ilona. Sociální poradenství pro osoby s tělesným postižením. Hradec Králové, 2021. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta (Ústav sociální práce) Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Bakalářská práce se zaměřuje na to, jak osoby s tělesným postižením vnímají sociální poradenství. Ve výzkumu je práce zaměřena na klienty sociálního poradenství poskytnutého sociálními pracovnicemi na kutnohorské obci s rozšířenou působností. V teoretické části jsou vysvětleny pojmy související s tématem práce a samotným výzkumem – definice sociálního poradenství, popis jeho procesu a vymezení cílové skupiny. Dále je přiblížen výkon sociální práce na obci s rozšířenou působností. Praktická část odůvodňuje výběr kvalitativní výzkumné strategie a její techniku – rozhovor, dále stručně popisuje výběr informantů a organizaci výzkumu. Následně jsou interpretovány informace zjištěné pomocí rozhovorů.

Klíčová slova: sociální poradenství, poradenství, osoby s tělesným postižením, osoby s postižením, sociální práce

Annotation

The bachelor thesis focuses on how people with disabilities perceive social counseling. The research focuses on clients of social counseling provided by social workers in the municipality the third degree. The theoretical part explains the concepts related to the topic of the work and the research itself - the definition of social counseling, a description of its process and the definition of the target group. Furthermore, the performance of social work in the municipality with extended powers is described. The practical part explains the choice of qualitative research strategy and its technique - interview, also briefly describes the choosing of informants and research organization. Subsequently, the ascertained information are interpreted.

Obsah

ÚVOD 8
TEORETICKÁ ČÁST 10
1 Sociální poradenství 10
1.1Definice a cíle sociálního poradenství 10
1.2 Proces poradenství a jeho náležitosti 12
2 Osoby s tělesným postižením 18
2.1 Vymezení cílové skupiny 18
2.2 Potřeby cílové skupiny 19
2.3 Sociální práce s osobami s tělesným postižením 20
3 Sociální práce na obci s rozšířenou působností 22
3.1 Legislativa sociálních pracovníků obce s rozšířenou působností 22
3.2 Sociální práce na obci s rozšířenou působností 23
PRAKTICKÁ ČÁST 25
4 Formulace výzkumných cílů 25
5 Zdůvodnění výzkumné strategie 26
6 Technika sběru informací 27
7 Výběr informantů 29
8 Popis a organizace výzkumu 31
9 Etika a možná rizika výzkumu 33
10 Analýza a interpretace získaných informací 34
10.1 Interpretace vztahující se k dílčímu cíli DC1: Zjistit, jak klienti vnímají přístup sociálních pracovnic poskytující sociální poradenství 34
10.2 Interpretace vztahující se k dílčímu cíli DC2: Zjistit, jak klienti vnímají obecně sociální poradenství a jeho důležitost 36
10.3 Interpretace vztahující se k dílčímu cíli DC3: Zjistit, jak klienti vnímají výsledek a přínos sociálního poradenství 38
10.4 Interpretace vztahující se k dílčímu cíli DC4: Zjistit, jak klienti vnímají dostupnost této služby a sociálních pracovnic poskytující poradenství a jak klienti vnímají prostředí, kde jim bylo poradenství poskytováno 40
ZÁVĚR 45
SEZNAM TABULEK 48
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY 49
PŘÍLOHY I
Příloha č. 1: Návod k polostrukturovanému rozhovoru II
Příloha č. 2: Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru IV
Příloha č. 3: Přepis rozhovoru pan M V

ÚVOD

V rámci svého zaměstnání se často setkávám s osobami se zdravotním postižením. Při rozhovorech s nimi mě zaráží jedna věc a to fakt, že slýchám věty typu: „O této dávce jsme vůbec nevěděli…“, „Nevěděl jsem, že taková možnost existuje“, „Kdybych to věděl, zařídil bych si průkaz již dříve“ nebo například: „Proč se o těchto věcech (myšleno dávky) více neinformuje? Vždyť k potřebným lidem se to vůbec nedostane“. Začala jsem nad těmito poznatky svých klientů uvažovat a na základě svých zkušeností jsem dospěla k názoru, že pro osoby se zdravotním postižením můžou být informace těžko dosažitelné, obzvlášť pro ty, kteří nemají například přístup do digitálního prostředí, kde by odpovědi na své otázky našli. Roli zde samozřejmě hrají různé další faktory jako například finanční situace, schopnost ovládat internet nebo třeba i bydliště žadatele. Uvědomila jsem si, že lidé žijící na samotě nebo ve vesnici s nepříliš dostupnou občanskou vybaveností a bez připojení k internetu se k těmto informacím často nedostanou. Určitou roli zde můžou hrát taktéž sociální kontakty člověka se zdravotním postižením, tedy šíření informace mezi lidmi.

Zkoumala jsem různé typy zdrojů informací a začala jsem se zajímat o činnost sociálních pracovnic na oddělení poradenství osobám se zdravotním postižením odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Kutná Hora, které poskytují sociální poradenství osobám se zdravotním postižením a seniorům. Rozhodla jsem se na téma sociálního poradenství napsat tuto závěrečnou práci, abych zjistila zpětnou vazbu klientů, kterým bylo poradenství poskytnuto, jak vnímají přístup sociálních pracovnic, které jim poradenství poskytovaly, jak se jim díky poskytnutému poradenství změnil život, jak vnímají dostupnost tohoto sociálního poradenství a jak sociální poradenství obecně vnímají, zvlášť jeho důležitost či významnost.

Zákon dělí sociální poradenství na základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. *„Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit. Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů*

sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností." (§ 37 zákona č. 108/2006 Sb.)

Hlavním cílem této práce je tedy zjistit, *jak osoby s tělesným postižením vnímají sociální poradenství* poskytované sociálními pracovnicemi z již uvedeného odboru obce s rozšířenou působností na Kutnohorsku. K tomuto účelu se mi jeví jako nevhodnější kvalitativní výzkumná strategie, technika polostrukturovaného rozhovoru; díky tomuto výzkumu zjistím klientův pohled na poskytnuté sociální poradenství.

V teoretické části práce jsou vysvětleny a definovány klíčové pojmy výzkumné části práce, což je sociální poradenství a osoby s tělesným postižením. Jsou zde taktéž uvedeny základní informace o sociálních pracovnicích poskytující sociální poradenství a o jejich pracovní náplni v souvislosti se sociálním poradenstvím na obci s rozšířenou působností.

Praktická část popisuje rozdělení hlavního cíle na dílčí cíle, vybranou výzkumnou strategii, ujasnění způsobu sběru informací a výběru informantů a krátký popis organizace výzkumu. Dále jsou zde interpretovány informace zjištěné od informantů.

V závěru práce je pak mnou zhodnoceno, zda se výzkumná metoda osvědčila, jsou zde zdůrazněna ta zjištění z výzkumu, která mě osobně zaujala a myslím, že se jedná o užitečné poznatky uplatnitelné v dalších výzkumech. Dále jsou v závěru uvedeny náměty na další výzkumy, jejichž zjištění by se pak mohly porovnávat se zjištěními mnou provedeného výzkumu.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Sociální poradenství

V této kapitole jsou uvedeny definice sociálního poradenství a obecné informace o něm, o jeho procesu.

1.1Definice a cíle sociálního poradenství

Sociální poradenství definuje zákon o sociálních službách (108/2006 Sb.) – jedná se o nejpodstatnější definici sociálního poradenství, jelikož zákony jsou platné pro všechny, jsou závazné a musí být dodržovány.

Zákon o sociálních službách dělí sociální poradenství na základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. *„Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit. Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.“* (§ 37 zákona č. 108/2006 Sb.)

Dále tento zákon specifikuje činnosti této služby: *„zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“* (§ 37 zákona č. 108/2006 Sb.)

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, pak specifikuje rozsah úkonů, které poskytuje základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství.

Podle této vyhlášky se základní sociální poradenství při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu *„poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby, poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a jiných formách*

pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče, poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na této službě.“ (§ 3 vyhlášky č. 505/2006 Sb.)

Odborné sociální poradenství se pak při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu „*zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zprostředkování navazujících služeb, sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblastech vzdělávání (…) a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.“* (§ 4 vyhlášky č. 505/2006 Sb.)

Jedná se o podstatnou definici sociálního poradenství, která je však poměrně obecná. Autoři knih zabývající se mimo jiné sociálním poradenstvím pak tuto obecnou definici více rozvádí a blíže specifikují.

Matoušek (2016, str. 142) ve svém Slovníku sociální práce definuje poradenství jako *„poskytování informací, které si klient vyžádá a jež potřebuje k řešení svého problému. Dává klientovi příležitost k tomu, aby prozkoumal své přednosti, respektive slabá místa a našel strategie ke zlepšení kvality svého života. Klient může získat nový pohled na sebe a na druhé lidi i potřebné nové dovednosti. (…) Může být jednorázové, krátkodobé nebo dlouhodobé.“*

V Encyklopedii sociální práce Novosád vysvětluje, že *„poradenství je základní služba v pomáhajících profesích všude tam, kde se snažíme podpořit člověka v aktivním zacházení s jeho nepříznivou situací a v řešení nastalých nebo hrozících nesnází a rizik. (…) Jde také o proces, jenž vytváří podmínky pro osobní růst klientů a který především odstraňuje zábrany jejich osobnostního rozvoje, pomáhá jim řešit jejich problémy a zmírňovat stav životní nepohody. (…) Poradenská činnost může být taktéž zaměřena na eliminaci klientova informačního deficitu nebo na to, aby klient přijal určitá omezení, která plynou z jeho postižení, nalezl v životě jinou kvalitu a nové perspektivy, tuto situaci akceptoval a dokázal co nejlépe se adaptovat v dimenzi svého osobního i sociálního fungování.“* (Novosád In Matoušek, 2013, str. 423)

Základními principy sociálního poradenství jsou podle Novosáda (In Matoušek, 2013, str. 423): *„nestrannost, nezávislost, dostupnost, nepředpojatost, aktuálnost, otevřenost, respekt, erudice a partnerský přístup poradce.“* Vždy rozhoduje sám klient o svém životě. Díky poradenství můžou být podpořeny klientovy osobní kompetence a rozvoj schopností. Klient může být podpořen i ve využití svého potenciálu.

Matoušek (2016, str. 200) pak popisuje sociální poradenství základní a odborné: *„Základní sociální poradenství poskytuje informace o postupech vyplývajících z předpisů o důchodovém a nemocenském pojištění, státní sociální podpoře, sociální pomoci, zaměstnanosti a sociálně–právní ochraně. Zprostředkovává osobám v obtížné sociální situaci informace o formách sociální pomoci dostupných v určité lokalitě.“*

Součástí je podle něj i občanské poradenství, které pomáhá řešit životní situace občanů. (Matoušek, 2016)

„Odborné sociální poradenství je specializovaná odborná činnost zaměřená na zjištění rozsahu a charakteru obtížné sociální situace, zjištění příčin jejího vzniku, poskytnutí informací o možnostech řešení a usměrnění osoby při volbě a uplatňování forem sociální pomoci. (…) Prostřednictvím odborného sociálního poradenství získává osoba dostatek informací o možnostech a způsobech řešení její obtížné sociální situace, o subjektech, které sociální pomoc poskytují, o podmínkách poskytování pomoci a jednotlivých formách včetně sociálních služeb.“ (Matoušek, 2016, str. 200)

Procházka, Šmahaj, Kolařík a Lečbych (2014) ve své knize uvádí, že vztah klienta s poradcem je základem pro charakteristiku poradenství. Cílem je podle nich podpora a pomoc. Dále charakterizují poradenství jako předchozí autoři: úkolem poradce je podporovat svého klienta v jeho rozvoji a zralosti tak, aby se klient mohl lépe orientovat v různých aspektech života a měl schopnost vyrovnat se se životem.

1.2 Proces poradenství a jeho náležitosti

Podle Matouška (2016) by při delším kontaktu klienta s poradcem mělo jít o strukturovaný proces na základě jasně definovaného cíle a plánu, který je zakotvený v dohodě obou stran.

Při krátkodobé a dlouhodobé spolupráci dochází *„k navázání kontaktu s klientem, sjednávání schůzek, předcházení nedorozumění, ‚přetlumočení' zákonných a jiných norem do jazyka klienta, odkazování na jiné instituce, k zpětné vazbě, monitoringu, interakci a provázení klienta dalším vývojem, kooperaci s klientovými blízkými, rodinou apod."* (Novosád In Matoušek, 2013, str. 423)

Je důležité zaměřit se na všechny aspekty člověka, které tvoří nepříznivou sociální situaci, nikoliv pouze na ono postižení – podle Novosáda by se měli poskytovatelé poradenské podpory *„zaměřit na celkový kontext jeho životního příběhu, z jehož kořenů, příčin, souvislostí, průběhu a důsledků vyplývá jeho nepříznivá životní situace, ohrožení nebo možné znevýhodnění oproti lidem bez postižení či je zde riziko sociálního vyloučení."* (Novosád In Matoušek, 2013, str. 423)

Procházka, Šmahaj, Kolařík a Lečbych (2014) uvádí, že v první fázi kontaktu s klientem je úkolem poradce upravit nepřiměřená očekávání klienta a poskytnout mu reálný pohled na možnosti poradenství i poradce samotného.

První kontakt s klientem nemusí být přímo osobní schůzka, ale například první telefonát klienta či e-mail. V této situaci by poradce měl na klienta zapůsobit, ujistit ho a vzbudit v něm důvěru a naději, že poradce dokáže rozpoznat problém a dokáže společně s ním najít odpovídající řešení, podporu či služby. Po představení se poradce ptá na důvod kontaktování potenciálním klientem – zjišťuje zadání. Po tomto zjištění je poradce schopen se rozhodnout, zda klient patří do jeho cílové skupiny. Pokud klient patří do cílové skupiny, pak ho poradce informuje o všech důležitých aspektech jejich případné spolupráce (odhadovaný čas spolupráce, cenu služby, kdo se mu bude věnovat a kde je daná služba poskytována). Naopak poradce by se měl dozvědět informace od klienta – kdo na schůzku přijde a kontakt na onu osobu. Pokud klient nepatří do jeho cílové skupiny, odkáže klienta na příslušného odborníka. (Procházka, Šmahaj, Kolařík a Lečbych, 2014)

V rámci poradenského procesu je nutné stanovit jeho cíle, a to s ohledem na aktuální situaci klienta. Drapela (1997, str. 162) vymezuje tyto cíle takto:

- *„Prohloubit sebepoznání a přijetí své osobnosti a jejich kladných a záporných stránek.*
- *Obdržet informace, které jsou potřebné a důležité pro závazná rozhodnutí.*

- *Objevit svůj hlavní problém a jeho příčiny.*
- *Formulovat realistické plány k řešení problémů v rámci dostupných možností.*
- *Osvojit si schopnosti dělat produktivní rozhodnutí.*
- *Rozvíjet osobnosti ve vztahu k sobě, ale i k ostatním.“*

Tyto cíle mají být orientovány na situaci, kdy klient má jakýsi problém, který je třeba řešit, a nadefinování toho, čeho poradce chce v poradenském procesu dosáhnout. (Procházka, Šmahaj, Kolařík a Lečbych, 2014)

Podle Procházky, Šmahaje, Kolaříka a Lečbycha (2014) lze fáze poradenského procesu vymezit na počáteční, prostřední a závěrečnou fázi. Cílem první fáze je navázat pracovní vztah, objasnit a vymezit problémy, provést vyhodnocení a uzavřít smlouvu. V počáteční fázi je důležité navázání dobrého vztahu s klientem a jeho budování. K tomu je potřeba využívat poradenské strategie: být konkrétní, stanovit priority a zaměřit pozornost, zkoumat, sdělovat primární hodnoty. Poradce by v této fázi měl využívat schopnost sledování a naslouchání a reflektivní dovednosti (dotazování, formulování výroků, opakování aj.).

První fáze je tedy především o navázání dobrého vztahu s klientem a zjištění jeho zakázky. Poradce musí zjistit, co má být cílem jejich práce, tedy na čem je třeba pracovat. Součástí této fáze je uzavření smlouvy s klientem, kde jsou specifikovány podmínky spolupráce a hlavně jsou zde vytyčeny cíle, na kterých se poradce se svým klientem domluví. Poradce může řešit daný problém klienta pouze v tom případě, pokud klientův problém spadá do poradcova oboru.

Prostřední fáze se zaměřuje na pomáhání klientovi a také na to, aby klienti přehodnotili své obtíže či problémy, které chtějí s poradcem řešit. Pokud poradce vidí, že klient začíná přehodnocovat své problémy a obtíže, je to pro něj ukazatel toho, že se klientova situace posouvá k řešení. Když totiž klient přehodnocuje svůj problém, má možnost ho vidět z jiného, nového úhlu pohledu. Cílem této fáze je vyhodnotit problém, udržovat pracovní vztah a pracovat podle smlouvy. (Procházka, Šmahaj, Kolařík a Lečbych, 2014)

V prostřední fázi se tedy naplňuje to, co bylo domluveno v počáteční fázi. Poradce pracuje se svým klientem a zaměřuje se na pomoc klientovi tak, aby byla naplněna zakázka stanovena v počáteční fázi.

Procházka, Šmahaj, Kolařík a Lečbych (2014) uvádí, že při sebepoznávání se klienti mohou cítit nekomfortně a jejich emoce je mohou tížit. V této situaci si musí poradce udržet pracovní vztah s klientem a nikterak s klientem soucítit či pociťovat lítost, jelikož by to ovlivnilo jeho profesionální přístup. Je potřeba zachovat určité hranice. Smlouva, která byla na začátku uzavřena, se může v průběhu spolupráce klienta a poradce přirozeně měnit. Je ale potřeba zachovat prvotní cíl smlouvy, na které se klient s poradcem dohodli. Poradce v této fázi využívá strategie typu pobízení, konfrontace, autentičnost, zpětnou vazbu a sdělování informací. Poradce využívá svou schopnost naslouchat, sledovat a užívá reflektivní dovednosti.

Z předchozího odstavce vyplývá, že prostřední fáze nemusí být pro klienty příjemná. To může nastat v případech, kdy klienti nejsou připraveni na některé situace, které je však třeba někdy v průběhu poradenství absolvovat. Poradce by však měl být schopen klienty motivovat k další práci.

V závěrečné fázi poradenského procesu se poradce s klientem zabývají plánováním a účinným jednáním a zaměřují se na ukončení poradenského vztahu. Cílem této fáze je zvolit vhodnou změnu, realizovat změnu, generalizovat a ukončit poradenský proces. Poradce klienta informuje o možnostech, které podporují změnu jeho nepříznivé situace a jakého výsledku díky této změně dosáhne. Poradce klienta motivuje ke změně a odhodlání učinit určité kroky, aby ke změně mohlo dojít. Motivuje klienta k jednání. Klient, který si v průběhu poradenství osvojil určité chování, může toto chování použít při řešení dalších podobných problémů. Úkolem poradce je ukázat klientovi, že nově získané dovednosti a chování může použít i v běžném životě, a nejen při schůzkách s poradcem. (Procházka, Šmahaj, Kolařík a Lečbych, 2014)

Ukončení poradenského procesu se však může vyvinout nevhodným směrem. Podle Procházky, Šmahaje, Kolaříka a Lečbycha (2014) se klient totiž může stát na vztahu se svým poradcem závislý a nechce se ho vzdát. Je proto vhodné v závěrečné fázi promluvit si s klientem a hovořit s ním o ukončení procesu. V této fázi využívá poradce strategie stanovení cílů, plánování činnosti, zakončení,

schopnost sledovat a naslouchat a reflektivní dovednosti. Pokud chce klient pokračovat ve spolupráci, poradce s ním může dále pokračovat, pokud zde neexistují překážky.

Komunikace je v procesu poradenství důležitým prvkem. Prostřednictvím komunikace poradce sděluje klientovi informace a stanovují se podmínky smlouvy. Při komunikaci by poradce měl sledovat rozpoložení svého klienta. Agresivního klienta by měl vyslechnout, ale zároveň by mu měl sdělit, že setkání bude probíhat, až se uklidní. Ke správné komunikaci je potřeba získat určitou zkušenost, aktivně naslouchat, umět pokládat správné otázky, být empatický (nikoliv soucítit), používat správné výrazy a jazyk tak, aby klient porozuměl sdělované informaci. Ke správně vedené konzultaci je též třeba akceptovat klienta, tedy přijmout jeho názor, postoj či pocit a respektovat ho. Taktéž je nutné, aby si poradce neprotiřečil, což by mohlo klienta zmást, znejistit. Poradce může být otevřený a sdělovat klientovi své zkušenosti, nicméně je třeba, aby takto činil přiměřeně. Pracovník poskytující poradenství může poskytnout klientovi zpětnou vazbu – jak na něj působilo jeho vyprávění, jeho problém a jeho neverbální komunikace. Zpětnou vazbu může využít k tomu, aby na klientovi našel něco pozitivního a tím ho motivoval, podpořil a pozitivně posilnil klientovo chování. Poradce však nesmí svého klienta morálně hodnotit. (Procházka, Šmahaj, Kolařík a Lečbych, 2014)

Neverbální komunikace je taktéž velice důležitá při komunikaci s klientem. Podle Procházky, Šmahaje, Kolaříka a Lečbycha (2014) to, jak se tváříme, kam se díváme a jak působí celkově naše tělesné rozpoložení, může klienta emocionálně ovlivnit – může se cítit pohodlně, nesvůj, nervózně apod. Mezi neverbální komunikaci se řadí gestikulace, mimika (komunikace prostřednictvím tváře), haptika (komunikace prostřednictvím doteku), proxemika (vzdálenost mezi účastníky komunikace), posturologie (komunikace prostřednictvím polohy těla), kinezika (komunikace prostřednictvím pohybu), teritorialita (bránění si vlastního prostoru, kde se cítíme v bezpečí), paralingvistické projevy (vokální projevy, např. pauza a pomlky v řeči, zadrhávání, strohost…), produkce (úprava zevnějšku) a pláč.

Další součástí procesu je prostředí navozující příjemnou atmosféru. Prostředí totiž může ovlivnit proces poradenství jak ze strany poskytujícího poradce, tak i ze strany klienta, a to kladně i negativně. Ministerstvo vnitra vydalo příručku, ve které upřesňuje, jak by mělo optimální pracovní prostředí vypadat.

(Ministerstvo vnitra České republiky, 2009) Jedná se hlavně o dostatek prostoru pro pracovníka, míru hlučnosti, osvětlení, barevnost prostředí, vybavenost kanceláře, teplotu a kvalitu vzduchu v kanceláři. Tyto parametry mohou ovlivňovat i klienty poradců, v tomto případě sociálních pracovnic. (Jokl, 2002)

2 Osoby s tělesným postižením

Pro účely výzkumu této práce byla vybrána cílová skupina osob s tělesným postižením, a to z toho důvodu, že jsem chtěla cílovou skupinu co nejvíce zúžit. Osoby se zrakovým, sluchovým, kombinovaným nebo mentálním postižením mají jiné specifické problémy a každá z těchto skupin potřebuje podporu v rozdílných aspektech života.

V této kapitole je definována cílová skupina, jsou zde uvedeny základní rozlišení tělesných postižení a nastíněny alespoň některé obtíže, se kterými se osoby s tělesným postižením potýkají.

2.1 Vymezení cílové skupiny

Cílovou skupinou jsou osoby s tělesným postižením. Skupinu nelze charakterizovat genderově (mohou zde být muži i ženy) ani věkově. Podstatou této skupiny je právě ono tělesné postižení. Michalík a kol. (2012) uvádí, že tato postižení negativně zasahují do mnoha stránek kvality života člověka s postižením podle druhu postižení, které zasahuje některou oblast obvyklého fungování člověka (či více oblastí).

Michalík a kol. (2012) rozdělují tělesná postižení na dvě kategorie – onemocnění chronické (interní) a tělesné postižení (též lokomoční, pohybové). Chronická onemocnění významně ovlivňují kvalitu života a omezují postiženého. Tato postižení na první pohled nejsou zřejmá, tudíž nejsou tolik stigmatizující.

Tělesná postižení označují spíše viditelná postižení jakožto omezení či ztrátu funkční hybnosti nebo amputaci části těla. Mobilita je zde výrazně omezená, koordinace pohybového systému vykazuje v určité míře nefunkčnost. *„Společným rysem takto postižených lidí je primární redukce obvyklých pohybových aktivit a v některých případech i částečná až úplná imobilita, což má zásadní vliv na kvalitu života, soběstačnost a přístup k životním příležitostem u těchto občanů.“* (Michalík a kol., 2012, str. 186)

Z hlediska příčin a projevů se člení tělesné postižení na obrny, deformace a amputace (neboli ztráta celé nebo části končetiny). U obrny je rozhodující, která oblast mozku (segment páteře) byla poškozena, může dojít k poranění hybnosti končetin a motorické koordinace, dále ke ztrátě kontroly a motorické koordinace, poruchám řeči a kontroly, percepčním poruchám, dechovým a oběhovým potížím.

Deformací je myšleno vývojové chybění končetin nebo jejich částí, absence nebo deformace jiných tělesných součástí, poruchy růstu a vzrůstu. (Krhutová, Michalík, Potměšil a kol., 2005)

Další možné rozdělení těchto postižení je na vady vrozené a vady vzniklé v průběhu života.

2.2 Potřeby cílové skupiny

Každý člověk, a to i osoba s tělesným postižením, má své individuální potřeby, které je třeba uspokojit. Tyto potřeby se odvíjejí od jeho společenského statusu, povahy, jeho sociálních rolí i druhu postižení a jak ho toto postižení omezuje. Jiné potřeby bude mít matka s tělesným postižením vychovávající dítě či děti a žijící v bariérovém panelovém domě a jiné potřeby bude mít senior s tělesným postižením žijící sám v bezbariérovém domě na vesnici bez vlastního dopravního prostředku a s omezenou možností veřejné dopravy. Okolnosti tedy hrají důležitou roli v potřebách člověka a při dobré praxi sociální práce je nutné tyto „okolnosti“ znát.

Odborně se nazývají faktory a člení se na biologické, psychologické, sociální, noetické a faktory související se sociální a veřejnou politikou. Faktory úzce souvisí s potřebami. Jedná se o potřeby v daných oblastech života: potřeby životní, v rodinné oblasti, potřeby v pracovní oblasti, ve vzdělání, společenské apod. (Michalík a kol., 2012)

Asi nejčastější potřebou u osob s tělesným postižením je potřeba bezbariérovosti prostředí. Bariérou jsou pro ně schody (třeba i pouze jeden schod), nerovný povrch (u lidí na invalidním vozíku) apod. Pokud se snaží osoby s tělesným postižením na invalidním vozíku osamostatnit a vyřizují si své záležitosti sami, bariérou se pro ně mohou stát i příliš těžké dveře, které jsou pouze manuálně otevíratelné.

Michalík a kol. (2012) uvádí, že nejen v sociální práci ale i v běžném životě je důležitá mezilidská komunikace. Může se stát, že osoby s tělesným postižením mají v důsledku svého postižení komunikaci komplikovanou, tedy v důsledku jejich zdravotního stavu došlo k narušení motoriky mluvidel. V důsledku tělesného postižení může být narušen i sluch. Existují však kompenzační pomůcky a programy, které mohou tato postižení kompenzovat. Tato tématika však patří spíše

do cílové skupiny zrakově, sluchově či kombinovaně postižených osob, tudíž se jí práce nebude dále zabývat.

2.3 Sociální práce s osobami s tělesným postižením

V posledních letech dochází k obratu v přístupu k lidem se zdravotním postižením, kdy více dochází k socializaci a inkluzi do běžné populace.

Pokud má sociální práce za cíl odstraňovat příčiny a důsledky sociálního znevýhodnění, soustředí se na společenské bariéry, které vedou k omezování menšiny. Obecnou charakteristikou tohoto modelu sociální práce je citlivost vůči diskriminaci a znevýhodněním, jimž klienti musí ve své životní situaci čelit. Podle Thompsona (1992) tato intervence může hendikep posilovat či oslabovat a je nezbytné, aby sociální pracovník předcházel znevýhodnění nebo aby ho neposiloval.

Při procesu socializace a integrace se objevuje řada problémů jako například osamělost, nedostatečná bezbariérovost prostředí a závislý způsob života. Tyto problémy pak pomáhají zmírňovat či odstraňovat sociální práce a sociální služby.

Podle Michalíka a kol. (2012) je základem dobré praxe v jednání s osobami s tělesným postižením úcta k nim a předcházení diskriminaci jako důsledku neinformovanosti či předpojatosti veřejnosti a sociální nesolidarity i neadekvátního směřování politiky ve vztahu k nim. Jako příklady pak uvádí diskriminaci v oblasti vzdělávání, dostupnosti a kvality pomáhajících služeb, zdravotní péče, pracovního uplatnění a další. *„Předpokladem citlivého a nepředpojatého přístupu je snaha o porozumění aspektům a dopadům klientovy nemoci, včetně jejích stádií či specifik, a otevřenost k pochopení klientova problému i vůle k hledání možných řešení.“* (Michalík a kol., 2012, str. 250)

Sociální pracovník by tedy měl mít alespoň základní přehled o diagnóze svého klienta a mít představu o omezení klienta v jednotlivých oblastech jeho života v důsledku této nemoci. Nevhodné je být netrpělivý a stresovat klienta časem nebo se ho vyptávat na věci, které ho evidentně rozčilují či mu nejsou příjemné.

Michalík a kol. (2012, str. 253) uvádí: *„Aniž bychom předjímali, že určitým způsobem postižený klient bude mít taková a taková funkční omezení nebo nebude něčeho schopen, měli bychom svým přístupem předcházet nedorozuměním či určité komunikační nekompatibilitě, což může omezit riziko snížení efektu naší práce a*

poškození klienta“ a dále rozepisuje nápomocné „zásady“: předcházet možným nedorozuměním, dát prostor k vyjádření a citlivě si ověřit, zda nám porozuměl a zda my jsme porozuměli jemu, zapsat na počítači nebo okopírovat příslušnou pasáž zákona či vyhlášky, dát klientovi vybrat z více typů sedacího nábytku při jednání, umět nabídnout alternativní řešení, volit ke schůzkám co nejvíce bezbariérové prostředí, snažit se navodit při jednání vlídnou a milou atmosféru. (Michalík a kol., 2012)

3 Sociální práce na obci s rozšířenou působností

V rámci této práce považuji za důležité přiblížit proces vykonávání sociální práce na obci s rozšířenou působností, jelikož toto téma úzce souvisí s touto prací a výzkumem. Subjektem zjišťování jsou v tomto výzkumu právě klienti, jimž bylo poskytnuto sociální poradenství v rámci výkonu sociální práce sociálních pracovníků na kutnohorské obci s rozšířenou působností.

3.1 Legislativa sociálních pracovníků obce s rozšířenou působností

Pro všechny sociální pracovníky je stěžejní zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sociální pracovníci pracující na obci s rozšířenou působností mají navíc k výkonu sociální práce Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech. Mimo jiné činnosti sociální práce je v postupu uvedeno, že *„sociální pracovníci, kromě agend vyplývajících pro ně z působnosti krajského úřadu v sociální oblasti, dále zajišťují v rámci realizace výkonu sociální práce základní i odborné sociální poradenství v souladu s § 93 zákona o sociálních službách.“* (Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2012, str. 8) Jiné postupy či metodiky zaměřující se přímo na výkon sociální práce na obci s rozšířenou působností nejsou známy.

Sociální pracovníci jsou povinni si vést dle výše uvedeného postupu Standardizovaný záznam sociálního pracovníka. Součástí tohoto záznamu jsou dohody o spolupráci související s výkonem sociální práce, cíle spolupráce, individuální plány, záznamy o případové konferenci a další dokumenty, které jsou důležité. (Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, odbor sociálních služeb a sociální práce, 2012) Tudíž sociální pracovníci jsou povinni si vést záznamy o svých klientech a jinak tomu není ani při poskytování sociálního poradenství.

Sociální pracovník na obci s rozšířenou působností se tedy při své práci řídí již uvedeným postupem, dodržuje etický kodex sociálního pracovníka a uplatňuje své znalosti a dovednosti nabyté při studiu sociální práce, na školeních a ze své praxe.

3.2 Sociální práce na obci s rozšířenou působností

Cílem sociální práce na obecním úřadu je zajištění a podpora sociálního fungování klienta v životě v obci. Může se jednat o jednotlivce, skupinu či komunitu. Nejedná se pouze o práci v kanceláři, ale i v terénu. Nástrojem k tomuto výkonu mohou být depistáže. Pomocí tohoto nástroje sociální pracovník vyhledává potenciální klienty a navazuje s nimi kontakt. Tito klienti jsou určitým způsobem znevýhodněni, například zdravotně. Ne každý občan je totiž schopen vyhledat poradenská místa, k tomu právě slouží sociální depistáž. Ta je prováděna místním šetřením v přirozeném prostředí potenciálního klienta. Po navázání kontaktu je pak možné dále s klientem pracovat. (Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2012)

Depistážní činnost je tedy vykonávána formou terénní, to znamená, že sociální pracovnice vykonávají svou pracovní činnost v terénu, v přirozeném prostředí svých potenciálních klientů. Takto vykonávaná práce je pro sociální pracovníky velice náročná z mnoha ohledů, jelikož sociální pracovník vstupuje do prostředí, které je pro něj neznámé, a neví, co se mu může v tomto cizím prostředí přihodit a jak budou tito potenciální klienti reagovat na jejich přítomnost a snahu pomoci svému potenciálnímu klientovi změnit jeho životní situaci. Ačkoliv se to nemusí zdát, tak na mnoho lidí může narušení jejich prostředí cizím, neznámým člověkem působit negativně, nemusí se mu toto narušení líbit a může na tuto situaci reagovat agresivním způsobem.

Sociální práce s klientem se dělí podobně, jak již bylo popsáno dříve v podkapitole 1.2 „Proces poradenství a jeho náležitosti“. Jedná se o „fázi posouzení životní situace“, kdy je s klientem navázán kontakt. Sociální pracovník posoudí potřebu klienta a jeho objednávku a rozhodne se, zda s klientem bude nadále pracovat, nebo ho odmítne. Odmítnout pracovat s klientem může pracovník v případě, kdy se klient chová agresivně nebo existuje jiná organizace, která by klientovi lépe pomohla s řešením jeho situace. Další je „fáze plánování“, kdy je sepsána dohoda o spolupráci a sociální pracovník dále pracuje s klientem a sestavují plán intervence či individuální plán. Třetí fází je „fáze realizace metod sociální práce“, kdy sociální pracovník pracuje na zakázce klienta s pomocí metod sociální práce. Většinou se při práci s klientem používá tzv. síťování, tedy spolupráce s dalšími organizacemi a lidmi, odborníky. Zde je potřeba uplatnit polyvalentní

přístup, kdy lze sociálního pracovníka chápat jako koordinátora, který koordinuje práci na plánu. (Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2012)

Shrnutí teoretické části

Sociální poradenství definuje zákon o sociálních službách. Tento zákon dělí sociální poradenství na základní a odborné. Při hodnocení situace klienta, kterému je poskytováno poradenství, je důležité se zaměřit na všechny aspekty, které tvoří nepříznivou situaci, tedy zaměřit se na celkový kontext jeho životního příběhu, na jeho kořeny, souvislosti. Komunikace je v procesu poradenství důležitým prvkem – verbální i neverbální. Charakteristikou osob s tělesným postižením je právě ono tělesné postižení. Existují různá dělení těchto postižení, v této práci bylo představeno dělení na chronická onemocnění a tělesná postižení, která jsou viditelná. Každý člověk má své potřeby, které je třeba uspokojit. Lidé s tělesným postižením však mohou mít ztíženou cestu k uspokojení jejich individuálních potřeb právě z důvodu svého pohybového omezení a dalších okolností, které je mohou „brzdit“. V rámci sociálního poradenství je možné naplnění těchto potřeb řešit. Sociální poradenství je poskytováno i sociálními pracovnicemi na obci s rozšířenou působností. Nejedná se jen o práci v kanceláři, ale i v terénu. Důležitým nástrojem při vykonávání sociální práce je depistáž.

PRAKTICKÁ ČÁST

4 Formulace výzkumných cílů

Cíl výzkumu se odvíjí od hlavního cíle práce – to je *zjistit, jak osoby s tělesným postižením vnímají sociální poradenství*.

Výše uvedený hlavní cíl práce byl rozdělen na tyto čtyři dílčí cíle:

- DC1: Zjistit, jak klienti vnímají přístup sociálních pracovnic.
- DC2: Zjistit, jak klienti vnímají obecně poradenství a jak vnímají jeho důležitost.
- DC3: Zjistit, jak klienti vnímají výsledek a přínos poskytnutého poradenství v jejich životě.
- DC4: Zjistit, jak klienti vnímají dostupnost této služby a sociálních pracovnic poskytující poradenství a jak klienti vnímají prostředí, kde jim bylo poradenství poskytováno.

5 Zdůvodnění výzkumné strategie

Pomocí výzkumu chci zjistit, jak osoby s tělesným postižením vnímají sociální poradenství, tedy chci zjistit novou kvalitu. Tento jejich pohled na poskytnuté sociální poradenství se nedá nijak změřit. Právě vzhledem k zaměření práce byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie.

Disman (2002) uvádí, že cílem kvalitativního výzkumu není měření četnosti jevu, ale jde spíše o porozumění lidem, vyjasnění jejich postojů. Jde tedy spíše o zjišťovaní nových kvalit, nových teorií než o měření určitého jevu.

V kvalitativním výzkumu je tedy kladen důraz na to, co si lidé myslí, jaký mají pohled na dané téma. Tato práce se zabývá pohledem klientů na sociální poradenství, přístup sociálních pracovnic při jeho poskytování a dostupnost těchto sociálních pracovnic a jejich poskytovaného sociálního poradenství. Proto je právě vhodné užití kvalitativní strategie, při které může tazatel reagovat na odpovědi od informanta, což při dotazníkovém šetření není zcela možné.

Mezi výhody této kvalitativní strategie výzkumu patří podle Hendla (2016) hloubka šetření – je získán podrobný popis a vhled při zkoumání jedince, skupiny, události, fenoménu. Tento fenomén je zkoumán v přirozeném prostředí. Díky této strategii je možné studovat procesy a navrhovat teorie. Dobře reaguje na místní situace a podmínky, hledá lokální příčinné souvislosti a pomáhá při počáteční exploraci fenoménu.

Hendl (2016) však dále uvádí, že kvalitativní výzkum představuje sbírku subjektivních dojmů a pracuje s omezeným počtem jedinců a obvykle na jednom místě, proto je pak obtížné výsledky kvalitativního výzkumu zobecňovat. Analýza informací a také jejich sběr se podle něj považují za časově náročné etapy a výsledky kvalitativního výzkumu jsou snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními preferencemi.

Podle Žižlavského (2003) se v kvalitativním výzkumu také předpokládá, že výzkumník může čerpat ze svých zkušeností.

6 Technika sběru informací

Ve vybrané strategii kvalitativního výzkumu lze využít třech metod získávání informací, a to kvalitativní dotazování, pozorování a analýza dokumentů a fyzických dat. Každá z těchto metod se pak dále rozvíjí do dalších podtypů podle určitých vlastností.

Při tomto výzkumu bude využita metoda kvalitativního dotazování, která se jeví vzhledem k tématu a zaměření práce jako nejvhodnější. Cílem je zjistit pohled klientů na proces sociálního poradenství a přístupu sociálního pracovníka/poradce, které se nedají dobře získat pozorováním nebo analýzou dokumentů a fyzických dat.

Hendl (2016) pak kvalitativní dotazování neboli kvalitativní rozhovor rozděluje podle formy a přípravy rozhovoru na rozhovor strukturovaný s otevřenými otázkami, rozhovor pomocí návodu, neformální rozhovor, narativní rozhovor, fenomenologický rozhovor, skupinová diskuse (skupinové interview a vyprávění) a další používané techniky dotazování.

Pro účel této práce byl vybrán rozhovor s návodem. *„Návod k rozhovoru představuje seznam otázek nebo témat, jež je nutné v rámci interview probrat. Tento návod má zajistit, že se skutečně dostane na všechna pro tazatele zajímavá témata. Je na tazateli, jakým způsobem a v jakém prostředí získá informace, které osvětlí daný problém. (…) Pomáhá udržet zaměření rozhovoru, ale dovoluje dotazovanému zároveň uplatnit vlastní perspektivy a zkušenosti.“* (Hendl, 2016, str. 178-179)

Dále Hendl uvádí schéma pro návrh návodu:

1. *„Pokud jsme navrhli obecné téma, napíšeme si všechna vedlejší témata a okruhy otázek, jak nás budou zajímat.*
2. *Uspořádáme oblast zájmu ve vhodném pořadí, např. podle logiky či důležitosti. Ta důležitá a citlivější témata doporučuje umístit ke konci rozhovoru.*
3. *Zamyslíme se nad formou otázek ke každému tématu. Také si rozmyslíme pořadí otázek.*
4. *Promyslíme si vhodné prohlubující a sondážní otázky.“* (Hendl, 2016, str. 179)

Pokud bude odpovídající souhlasit, rozhovor bude nahráván a následně přepsán. Jeden z přepisů bude uveden v příloze této práce na ukázku (viz Příloha č.3). Přepisy rozhovorů budou uloženy v mém osobním archivu. V případě nesouhlasu informanta s nahráním rozhovoru bude rozhovor zaznamenán písemně.

Návod k rozhovoru se skládá ze zjišťovacích otázek. Tento návod byl připraven před započetím výzkumných rozhovorů.

Podle Hendla (2017) však při plánování kvalitativního výzkumu nejde tolik o rozložení předmětu na několik částí a operacionalizaci proměnných, ale záleží v něm především na zohlednění relevantních kontextuálních podmínek a vytvoření celistvého obrazu situace.

Dále Hendl uvádí, že mezi jednotlivými rozhovory by měly být informace průběžně analyzovány. Podle výsledku analýzy informací se pak může výzkumník dále rozhodnout, jak bude jeho výzkum pokračovat, zda je potřeba získat další informace od dalších informantů či nikoliv. Pro kvalitativní výzkum je podle Hendla typické několikanásobné dodatečné vybírání informantů. (Hendl, 2017)

7 Výběr informantů

Jedná se o vyjasnění, s jakými informanty a na jakých místech bude proveden celý výzkum.

Podle Jeřábka (1993) je jednotkou zkoumání subjekt, u kterého je potřeba zjistit jeho vlastnosti. Dále pak uvádí, že jednotkou zjišťování jsou subjekty, které poskytují výzkumníkovi informace.

V případě tohoto výzkumu je jednotkou zkoumání pohled klientů na poskytování sociálního poradenství sociálními pracovnicemi z obecního úřadu s rozšířenou působností Kutná Hora. Jedná se o klienty s tělesným postižením, kteří mají s daným tématem zkušenost a sociální poradenství jim bylo těmito sociálními pracovnicemi poskytnuto. Jednotkou zjišťování jsou klienti s tělesným postižením, kterým bylo sociální poradenství sociálními pracovnicemi příslušné obce poskytnuto.

Jak bylo již uvedeno, kvalitativní výzkum využívá několikanásobné dodatečné vybírání vhodných míst a jedinců, získávání informací, přičemž mezi těmito kroky jsou dosavadní získané informace analyzovány. To pak vede k dalšímu výběru informantů, sběru informací a jejich analýze v závislosti na stavu obrazu zkoumané oblasti vytvořeného v předchozích krocích. (Hendl, 2017) Nelze tedy přímo před provedením rozhovorů stanovit počet informantů, jelikož v průběhu šetření se může jejich počet zvyšovat v závislosti na zjišťování nových informací a jejich analýze.

Jako hlavní technika výběru informantů bude technika záměrného výběru. Budou vybráni ti informanti, o kterých vím, že jsou schopni zodpovědět otázky kladené s cílem zjistit jejich pohled na absolvované poradenství poskytnuté sociálními pracovnicemi, jelikož je mi známo, že jim bylo poradenství poskytnuto. Jak uvádí Trousil s Jašíkovou (2015, str. 80): „*Vybírají se ty jednotky, o nichž se lze domnívat, že ve svém souhrnu nejlépe umožní provést zkoumání.“* Podle nich však může být nevýhodou této techniky *„subjektivní volba osob z dané kategorie jedinců. Tazatel může nevědomky upřednostňovat určitý typ respondentů.“* (Trousil a Jašíková, 2015, str. 80)

Dále bude případně pro výběr informantů využita technika výběru nabalováním (nebo také sněhová koule). V případě této metody probíhá výběr

informanta tak, že se výzkumník ptá po dalších možných potenciálních informantech informanta, který se účastnil prováděného výzkumu. Tato metoda se zejména uplatňuje při kvalitativních výzkumech, u kterých se vstupuje do neznámého prostředí. (Trousil a Jašíková, 2015)

Dále Trousil s Jašíkovou (2015) upozorňují na fakt, že takto vybraný soubor může být významně zkreslen místem, časem, antipatií či sympatií informantů a tazatelů. Původně bylo zamýšleno, že výběr informantů bude uskutečněn na základě spolupráce se sociálními pracovnicemi poskytující sociální poradenství. Z uvedeného důvodu však bylo od tohoto upuštěno a tato metoda bude použita jen výjimečně na základě tipu od informanta. Po provedení rozhovoru s takto vybraným informantem bude zváženo, zda nebyly odpovědi na otázky zkresleny.

8 Popis a organizace výzkumu

Příprava výzkumu započala v prosinci 2020. Hlavní cíl tohoto výzkumu byl rozdělen na čtyři dílčí cíle, u kterých byly zformulovány zjišťovací otázky.

Tabulka 1: Transformační tabulka

Hlavní cíl	Dílčí cíle	Zjišťovací otázky
Zjistit, jak osoby s tělesným postižením vnímají sociální poradenství	DC1: Zjistit, jak klienti vnímají přístup sociálních pracovnic.	Jak vnímáte chování pracovnice? Jak vnímáte komunikaci pracovnice? Jak vnímáte neverbální komunikaci pracovnice? Jak vnímáte celkové působení pracovnice?
	DC2: Zjistit, jak klienti vnímají obecně poradenství a jak vnímají jeho důležitost.	Jak vnímáte celkově sociální poradenství? Jak vnímáte důležitost sociálního poradenství? Jak vnímáte proces sociálního poradenství?
	DC3: Zjistit, jak klienti vnímají výsledek a přínos poskytnutého poradenství v jejich životě.	Jak vnímáte výsledek spolupráce s pracovnicí? V čem pro vás bylo poradenství přínosné? Jak Vám změnilo poradenství život?
	DC4: Zjistit, jak klienti vnímají dostupnost této služby a sociálních pracovnic poskytující sociální poradenství a jak klienti vnímají prostředí, kde jim bylo sociální poradenství poskytováno.	Jak vnímáte to, kolik času Vám pracovnice věnovala? Jak vnímáte dostupnost sociálních pracovnic z hlediska dopravy na sjednanou schůzku? Jak vnímáte prostředí, kde schůzka probíhala?

První rozhovory proběhly dne 6.2.2021 a 9.2.2021 s mnou vybranými dvěma informanty. Získané informace byly zpracovány a analyzovány. Zjišťovací otázky byly poupraveny. Následně byli vybráni další tři informanti, se kterými byly rozhovory provedeny dne 13.2.2021, 14.2.2021 a 17.2.2021. Celkem tedy proběhlo pět rozhovorů. Původně bylo plánováno jedenáct rozhovorů, ale šest informantů nakonec účast na výzkumu odmítlo z osobních důvodů a z důvodu obavy nákazou

onemocnění SARS-CoV-2. V průběhu výzkumu však bylo po analyzování získaných informací zjištěno, že se informanti ve většině otázek shodují ve svém pohledu na jednotlivé cíle výzkumu, tudíž nebylo potřeba hledat další informanty.

V průběhu rozhovorů byly používány ochranné pomůcky a byly dodržovány rozestupy pro zamezení nákazy již uvedeným onemocněním SARS-CoV-2.

Všichni informanti podepsali informovaný souhlas k poskytnutí rozhovoru a obdrželi jeho stejnopis (vzhled informovaného souhlasu viz. Příloha č. 2). Před začátkem rozhovoru byli informanti znovu informováni o tom, že:

- nebudou zveřejňovány údaje bez jejich souhlasu,
- nemusí odpovídat na otázku, pokud nechtějí,
- a zůstanou v anonymitě – tedy nebude z přepisu rozhovoru a z interpretovaných informací zřejmé, o koho se jedná.

9 Etika a možná rizika výzkumu

Podle Trousila a Jašíkové (2015) je důležité chovat se při provádění šetření podle zásad slušného chování a zachovat si určité etické chování, aby informanti nebyli naším chováním záporně ovlivněni pro další možný kontakt s výzkumníkem či neodmítali případná další šetření.

„Ve vztahu k jiným výzkumníkům či k autorům patří k elementární slušnosti citovat jejich zdroje, z nichž je vycházeno.“ (Trousil a Jašíková, 2015, str. 181) Mimo jiné existuje autorský zákon, který by mohl být porušen použitím textu někoho jiného bez ocitování. (zákon č. 121/2000 Sb.)

Informanti by měli být v počátku šetření informováni o záměru výzkumu, měli by s ním být seznámeni. Musí dát svůj souhlas s uskutečněním rozhovoru a případně i s nahráváním daného rozhovoru. Pokud nahrávání bude odmítnuto, je nutné, aby si výzkumník místo nahrávání psal poznámky z rozhovoru. U informantů je vhodné zachovat anonymitu, což jim také má být sděleno. Z interpretovaných informací by pak nemělo být jasné, o jakou osobu se jedná. Informant musí být před začátkem šetření upozorněn, že na otázky, které mu činí problém a jsou mu nepříjemné, nemusí odpovídat. Názory informantů nesmí být zpochybňovány. Informanta je vhodné obdarovat drobným darem jako poděkování za účast na výzkumu, nikoliv však finančním, ale věcným. (Trousil a Jašíková, 2015)

10 Analýza a interpretace získaných informací

V této kapitole jsou analyzovány a interpretovány informace získané při rozhovorech s klienty pracovnic poskytující sociální poradenství. Jedná se o čtyři podkapitoly, kdy každá podkapitola se věnuje jednomu dílčímu cíli.

Jde o zásadní krok v každém výzkumu. Cílem analýzy *„je redukce, organizace, syntéza a sumarizace informací s cílem dát výsledkům význam.“* (Hendl, 2017, str. 215) Jedná se o analýzu informací z rozhovorů a jejich zvážení v tom smyslu, jaké poskytují závěrečné teorie v jednotlivých dílčích cílech.

Tyto získané informace a z nich získané výstupy jsou platné pouze pro místo, kde byl výzkum zrealizován. Tyto výstupy není možné zobecnit.

Informanti jsou níže v textu při doslovných citacích označeni číslicemi podle časové posloupnosti provedených rozhovorů – například první informant je označen číslem |1|, druhý informant číslem |2| ad.

10.1 Interpretace vztahující se k dílčímu cíli DC1: Zjistit, jak klienti vnímají přístup sociálních pracovnic poskytující sociální poradenství

Tento cíl se zabývá tím, jak informanti vnímají přístup sociálních pracovnic poskytující sociální poradenství, to znamená, jak vnímají jejich chování, jejich verbální komunikaci a jejich neverbální komunikaci. Dále byli informanti dotazováni, jak tyto faktory vnímají a jak je ovlivňovaly při poskytování poradenství.

Všichni informanti se shodovali v tom, že vidí přístup sociálních pracovnic jako velice pozitivní a vzpomínali na jejich celkové působení rádi.

Všichni informanti uvedli, že sociální pracovnice poskytující sociální poradenství byla hodná a příjemná. Podle informací od některých informantů sociální pracovnice působila klidným dojmem, což na ně rovněž působilo pozitivně. Nebyla nijak rozčílená či rozrušená a nechovala se k nim negativně. Aktivně informantům naslouchala a v případě nejasností kladla otázky za účelem více přiblížit situaci klientů. Žádný z informantů nezaznamenal v chování sociálních pracovnic nic, co by ho negativně ovlivňovalo. Chování sociálních pracovnic k informantům bylo informanty vnímáno velice kladně. *„Opravdu byla moc*

laskavá, poslouchala nás, měla jsem z ní pocit, že se opravdu zajímá o náš problém.“ |5|

Způsob komunikace informantům taktéž vyhovoval a vnímají ho kladně. Pokud sociální pracovnice použily nějaké odborné výrazy, dokázaly je poté vysvětlit svým klientům tak, aby pochopili jejich význam. Dokázaly jim poradit a vysvětlit, jak si mají požádat o nepojistné sociální dávky a informovaly je o možnostech poskytování sociálních služeb zaměřených na potřeby informantů v dané oblasti, kde žijí. Ze sdělení informantů vyplývá, že při komunikaci se sociálními pracovnicemi nevznikala žádná komunikační bariéra, která by bránila informantům v pochopení sdělovaných informací. Žádný z informantů nezaznamenal, že by se sociální pracovnice při mluvení zadrhávaly nebo by mluvily o záležitostech, které by byly pro poskytnutí sociálního poradenství a celkového kontextu nepříznivé situace klienta nepodstatné. *„Mluvila s námi normálně, vše, co nám říkala, jsem pochopil. Když použila odborný termín, tak ho pak i vysvětlila.“* |2|

Neverbální způsob komunikace taktéž vnímají informanti kladně. Nejčastěji se informanti ve svých výpovědích shodovali v tom, že se sociální pracovnice usmívaly, čímž navozovaly příjemnou atmosféru. To na ně působilo pozitivně. Dále informanti uvedli, že ze sociálních pracovnic vyzařoval klid, což taktéž napomáhalo k navození příjemné atmosféry jejich setkání a povzbuzovalo to informanty k tomu, aby se cítili při procesu sociálního poradenství dobře. Jeden z informantů uvedl, že sociální pracovnice soustředěně naslouchala a neuhýbala očima, tudíž mu to navozovalo pocit upřímného zájmu o jejich situaci. Nepůsobily afektovaně, ani nevzbuzovaly ve svých klientech pocit nervozity či vystresovanosti. Informanti nezaznamenali ani vizuální projevy nervozity, jako například nervózní podupování nohou, poklepávání nehty o stůl či náznaky nesoustředěnosti. *„Na mě působila příjemně, klidně. Nebyla nijak vystresovaná nebo rozčílená, usmívala se, připadalo mi, že chce navodit příjemnou… náladu nebo jak to říct. Jinak že by působila afektovaně, že by třeba nadbytečně dělala nějaké rušivé pohyby, to ne.“* |3|

Jeden z informantů se poprvé setkal se sociálními pracovnicemi poskytující sociální poradenství při depistážní činnosti. Pak po určitém čase sociální pracovnice navštívil přímo u nich v kanceláři, tudíž měl možnost porovnat přístup při prvním

a druhém setkání. Informant uvedl, že přístup sociální pracovnice vnímá stejně pozitivně v obou situacích – jak při depistáži, tak při následném setkání u pracovnice v jejím pracovním prostředí.

Pár informantů uvedlo, že chtějí v nejbližší době sociální pracovnice znovu navštívit a chtějí se s nimi znovu poradit o nově nastalé situaci v jejich životě, což jen potvrzuje to, že na ně sociální pracovnice udělaly dobrý dojem a mají tak chuť se k nim znovu vrátit. Je to důkaz toho, že přístup sociálních pracovnic poskytující sociální poradenství je vnímán natolik pozitivně, že je tato jejich činnost opakovaně využívána stejnými klienty, kterým již sociální poradenství bylo těmito sociálními pracovnicemi poskytováno.

Jeden z informantů pak porovnával sociální pracovnici, která mu poskytovala sociální poradenství, s dalšími pracovnicemi, se kterými se ten den setkal v rámci vyřízení nepojistných sociálních dávek, přičemž uvedl, že ze setkání s těmito pracovnicemi neměl tak dobrou zkušenost jako se sociální pracovnicí, a to z hlediska nonverbální komunikace – pracovnice se mu zdály příliš uspěchané na rozdíl od sociální pracovnice, která poskytovala sociální poradenství.

Sociální práce je považována za multidisciplinární obor, kdy sociální pracovník musí mít přehled v mnoha oborech. Z odpovědí informantů mi mnohdy připadalo, že pro ně sociální pracovnice poskytující sociální poradenství představují nejen poradce, ale například i psychologa, organizátora, „zpovědní vrbu“, někoho, komu se mohou vypovídat a svěřit se se svými problémy. *„(…) cítila jsem úlevu, že se můžu vypovídat…“* |4|

10.2 Interpretace vztahující se k dílčímu cíli DC2: Zjistit, jak klienti vnímají obecně sociální poradenství a jeho důležitost

Tento cíl se zaměřuje na pohled informantů ohledně důležitosti sociálního poradenství. Jedná se o to, jak klienti vnímají důležitost či významnost sociálního poradenství a jak ho celkově vnímají jako proces.

Všichni informanti uvedli, že jim sociální pracovnice poskytly cenné informace, které pak využili ke zlepšení své situace. Všichni informanti sdělili, že vnímají sociální poradenství jako důležitou, významnou činnost, která dokáže lidem sdělit ucelené informace, které aktuálně potřebují ke zlepšení své nepříznivé

sociální situace. Dále také pozitivně reflektovali, že sociální pracovnice se doptávaly na další okolnosti jejich tíživé, nepříznivé sociální situace, z čehož vyplynuly další potřeby, které bylo třeba uspokojit. *„Je to důležitá práce, co paní pracovnice dělá, protože mnoho lidí netuší, stejně jako my, jak to chodí a o co si mohou zažádat, co všechno mohou mít.“* |3|

Takto nevnímají sociální poradenství jen osoby s tělesným postižením, ale i jejich rodinní příslušníci, kteří se o ně starají a pomáhají jim: *„Je to určitě důležitá činnost, protože ta pracovnice poskytuje informace, které člověku zlepšují život, řeší jeho problémy, nasměrovává vlastně člověka správným směrem.“* |2|

Informanti uváděli, že si myslí o sociálních pracovnicích kutnohorské obce s rozšířenou působností, že vykonávají svou práci v rámci poskytování sociálního poradenství dobře a byli s nimi spokojení.

Jeden z informantů byl sice s poskytnutým poradenstvím spokojený, ale zklamalo ho, že mu pracovnice přímo nedoporučila konkrétní organizaci, kterou by měl kontaktovat, aby mu danou požadovanou službu poskytla. Je otázkou, zda sociální pracovnice může upřednostňovat jednu organizaci před druhou a doporučovat tak například pouze jednu organizaci. Každopádně tento informant toto vnímal negativně. Manželka tohoto informanta, která se taktéž účastnila rozhovoru i poskytovaného sociálního poradenství, však označila sociální poradenství jako velice důležitou a užitečnou činnost, s čímž informant souhlasil.

Pár informantů uvedlo, že chtějí v nejbližší době sociální pracovnice znovu navštívit a chtějí se s nimi znovu poradit o nově nastalé situaci v jejich životě. Tento fakt, že klienti, kterým již bylo sociální poradenství jednou poskytnuto, mají tendenci se znovu za sociální pracovnicí vrátit a znovu ji požádat o pomoc či radu, poukazuje na to, že vnímají sociální poradenství jako důležitou, užitečnou a významnou činnost, která jim pomáhá s řešením situací, se kterými si neví rady nebo tuto situaci a její řešení potřebují s někým zkonzultovat. *„(...) a hlavně je pěkné, že ta pracovnice vykonává svou práci s úsměvem, že se na lidi nemračí a opravdu se jim snaží pomoct. Takže nemám ani problém s tím, že jí budu muset kontaktovat, protože vím, že se prostě chová moc mile a pomůže nám.“* |3|

Samotný proces sociálního poradenství popisovali všichni informanti stejně. Nejprve dochází k prvnímu kontaktu se sociální pracovnicí, což u každého informanta probíhalo různě (telefonický hovor či přímý osobní kontakt). Následně

proběhla schůzka, kdy nejprve sociálním pracovnicím poskytující sociální poradenství vysvětlili důvod návštěvy a nastínili své problémy. Následně se pracovnice buď přímo v průběhu nebo po nastínění problémů klienty doptávaly na další okolnosti spojené s nepříznivou sociální situací klientů. Následně pak po celkovém seznámení se situací poskytly informace a rady a po naplnění zakázky klienta poradenství ukončily.

Zdá se však, že někteří informanti vnímají proces poradenství trochu jinak. Tito informanti spíše vnímají pod pojmem sociální poradenství až samotnou aktivitu pracovnice, která se případně vyptává na další okolnosti související s poskytnutím poradenství a poskytuje informace či rady, jak by měli její klienti postupovat a začíná naplňovat klientovu zakázku. Tato teorie vyplývá z toho, jak informanti reagovali na otázku ohledně toho, jak vnímají celkově sociální poradenství, kdy někteří zmiňovali při odpovědi právě až prostřední fázi s ukončovací fází, ale úvodní kontakt vynechávali. Dá se z toho tedy usuzovat, že informanti vnímají proces sociálního poradenství trochu jinak, než jak ho popisuje literární teorie.

10.3 Interpretace vztahující se k dílčímu cíli DC3: Zjistit, jak klienti vnímají výsledek a přínos sociálního poradenství

Tento cíl se zabývá tím, jak osoby s tělesným postižením vnímají výsledek a přínos poskytnutého poradenství v jejich životě. Jedná se tedy o to, jak se jejich život zlepšil poté, co absolvovali sociální poradenství poskytnuté sociálními pracovnicemi.

Všichni informanti uvedli, že po poskytnutém sociálním poradenství se jejich život změnil k lepšímu, a to na základě informací od sociálních pracovnic poskytující sociální poradenství, které jim pomohly požádat si o nepojistné sociální dávky, zorientovat se v sociálních službách a také jim pomohly nasměrovat se správným směrem v řešení jejich nepříznivé sociální situaci. „*Mě to tedy pomohlo tak, že jsme se dozvěděly, jaké jsou možnosti, pokud bychom jsme se o mamku nezvládali starat, že existují možnosti, jak to pak dál řešit, takže z toho nemusím mít obavy a vím, jak to pak možná vše bude probíhat. Ten příspěvek, ten se nám taky hodí, protože teď některé ty léky a zdravotní prostředky jsou docela drahé a*

příspěvek od pojišťovny to dostatečně nepokrývá, takže se trochu zlepšila i ta finanční stránka věci. A mamka, že má tedy ty pomůcky a může si zachovat určitou samostatnost. Tu kartu, jak jsme o ní mluvily, tak tu teď moc nepoužíváme, nikam moc nejezdíme, ale třeba v budoucnu se bude hodit.“ |5|

Často se jednalo o nepojistné sociální dávky, kdy sociální pracovnice informovaly své klienty o možnosti podat si žádost o některou z nepojistných sociálních dávek, což následně informantům zlepšilo finanční situaci – z příspěvku na péči si mohli zaplatit sociální služby, z příspěvku na bydlení informant zaplatil část úhrad za bydlení a díky parkovacímu průkazu a průkazu pro osoby se zdravotním postižením mohou nyní využívat výhody, které z těchto dvou průkazů vyplývají.

Další potřebou, kterou bylo třeba naplnit, byl nedostatek informací ohledně sociálních služeb – informanti se často sociálních pracovnic dotazovali na možnosti poskytnutí služeb v jejich lokalitě, kde žijí – téměř u všech se jednalo zejména o pečovatelskou či asistenční službu. Sociální pracovnice jim pomohly tak, že jim poskytly kontakty na organizace v dané lokalitě a vysvětlily jim dané druhy služeb, co tyto služby obnáší a jak jejich poskytování probíhá.

Jeden z informantů uvedl, že byl trochu zklamán tím, že mu sociální pracovnice přímo nevybrala jednu organizaci poskytující potřebnou službu, nicméně ale i on nakonec vnímá sociální poradenství jako přínosné, jelikož díky sociální pracovnici poskytující sociální poradenství dostal kontakt na službu, kterou si nakonec z možných nabízených vybral, a je s ní spokojený.

Další potřebou, kterou taktéž pomohla sociální pracovnice naplnit, byla potřeba pořízení kompenzačních pomůcek. Dle sdělení informantů sociální pracovnice poskytly kontakty na několik nejbližších poboček prodávající kompenzační pomůcky a kontakt na půjčovnu pomůcek.

Někteří informanti uváděli, že jim sociální pracovnice nepomohla jen s tím, kvůli čemu prvotně přišli, ale dostali od ní další rady, jak si zkvalitnit život, navedla je i na jiné způsoby řešení situace a upozorňovala je i na možné bariéry či potíže, které bylo potřeba řešit a klienti si je neuvědomovali. Tyto rady a upozornění jim dle jejich sdělení taktéž přispěly ke zlepšení životní situace. *„Pak jsme si zařizovali tu rekonstrukci domu a dávali jsme si pozor na to, abychom to měli tak, jak nám poradila, i jsme si zařídili příspěvek, jak nám radila. (…) Máme tu schodišťovou*

sedačku do druhého patra, aby mohl manžel sám se pohybovat po domě mezi patry. To vše nám vlastně poradila, že si máme zařídit. Takže se nám život změnil k lepšímu…" |2|

Informanti tedy vnímají sociální poradenství jako přínosné ve zlepšení jejich životní situace. Výsledky sociálních poradenství vnímají jako adekvátní. Dle sdělovaných informací od informantů je zřejmé, že sociální pracovnice vždy naplnily jejich představy, jejich zakázku, a navíc doplnily i jiné informace spojené s dalšími možnými problémy, které sociální pracovnice poskytující sociální poradenství identifikovaly.

Žádný z informantů nevyjádřil negativní zkušenost – nikdo neuvedl, že by se jeho nepříznivá životní situace nezměnila nebo dokonce zhoršila. Nikdo ani nereflektoval, že by nevnímal sociální poradenství jako přínosné v jeho životě.

10.4 Interpretace vztahující se k dílčímu cíli DC4: Zjistit, jak klienti vnímají dostupnost této služby a sociálních pracovnic poskytující poradenství a jak klienti vnímají prostředí, kde jim bylo poradenství poskytováno

Tento cíl se zaměřuje na dostupnost sociálního poradenství a sociálních pracovnic a na prostředí, kde bylo sociální poradenství poskytováno. Jedná se zejména o to, jak je situována budova, kde sídlí sociální pracovnice poskytující sociální poradenství, z pohledu respondentů z hlediska dopravy na dané místo. Dále bylo zjišťováno, jak informanti vnímají to, jak moc je pro ně snadné orientovat se v budově, kde je sociální poradenství poskytováno, a jak vnímají prostředí kanceláře, kde sociální pracovnice poskytují sociální poradenství. Také je do tohoto cíle zahrnuto, jak informanti vnímají to, kolik jim pracovnice věnovaly času. Dostupnost je zde tedy chápána z hlediska umístění budovy a její přístupnosti, orientace v budově a časového prostoru, který sociální pracovnice svým klientům věnují.

Informanti prostředí, ve kterém probíhala jednání, vnímali kladně. Několik informantů uvedlo, že je zarazilo, že v místnosti byla tma – nesvítilo světlo a okna byla zatažena závěsy. Informanti často vnímali kladně čistotu v kanceláři – dle jejich pohledu byla kancelář uklizená, na stolech byl dostatek místa. V místnosti nebylo dle informantů nic, co by kazilo dojem příjemného prostředí.

Několik informantů uvedlo, že shledávají místnost za moderně vybavenou, což se jim líbilo. Někteří hodnotili prostředí kanceláře i z hlediska technické vybavenosti, což podle nich odpovídalo typické kanceláři. Informanti mi sdělili, že místnost byla klidná a tichá, žádný hluk, který by narušil průběh setkání a poskytování sociálního poradenství, nezaznamenali. Někteří informanti byli tímto tématem překvapeni – nevěděli, jak mají popsat prostředí kanceláře, nevšímali si toho, jak kancelář vevnitř vypadá. Dále tito informanti, kteří nevnímali vnitřek kanceláře, uvedli, že na ně prostředí nijak nepůsobilo a neovlivňovalo je v průběhu poradenství.

Jeden z informantů porovnával prostředí kanceláře, kde mu bylo poskytováno sociální poradenství, s prostředím dalších kanceláří pracovnic, se kterými pak vyřizoval nepojistné sociální dávky. Tento informant mi sdělil, že pracovnice vyřizující nepojistné sociální dávky neměla na stole, u kterého informant seděl, dostatek prostoru. Hodnotil i prostředí z hlediska barevnosti, přičemž se mu nelíbilo, že je v kanceláři nesourodě barevný nábytek. Dále informant uvedl, že se necítil v tomto prostředí dobře, na rozdíl od prostředí, kde mu bylo poskytováno sociální poradenství. Tam mu připadaly podmínky prostředí ideální a v místnosti se mu líbilo.

Informanti taktéž vnímali pozitivně fakt, že jim sociální pracovnice věnovaly dostatek času. Líbilo se jim, že je sociální pracovnice nikam netlačily a daly jim dostatek prostoru k tomu vyjádřit, co potřebují, jak vypadá jejich životní situace a svěřit se se svými problémy, aniž by na sobě daly znát, že by je tímto svěřováním nějak zdržovaly. Žádný z informantů nezaznamenal nic negativního, co by při rozhovoru reflektoval.

Co však bylo vnímáno negativně téměř od všech informantů je nedostatek parkovacích míst před budovou. Jelikož se jedná o osoby s tělesným postižením, které mají právě ztíženou pohyblivost, je pro ně problém parkovat jinde a na úřad poté dojít pěšky nebo dojet na invalidním vozíku. *„Já kolikrát, když si tam jedu něco vyřídit, tak musím parkovat dál a dojít pěšky. Chtělo by to tam víc parkovacích míst. Když si to představíte, tak vlastně přímo před úřadem jsou jedno nebo dvě místa vyhrazená pro autoškolu, pak jedno místo pro osoby na vozíčku, no a pak je tam deset nebo patnáct parkovacích míst. Věčně je tam plno a když tam jedou osoby zdravotně postižené, tak to musí být docela problém, kor v ty dlouhé úřední dny. Jak jsem říkala, že tam mám kamarádku, tak jsme to spolu právě probírali a taky*

říkala, že to vidí jako problém. Ono taky když polovina pracovníků jezdí autem… sice tam mají bokem své parkoviště, ale taky není o moc větší než to přímo před budovou a moc aut se tam taky nevleze.“ |3| Mnoho informantů, kteří využili k dopravě na setkání vlastní dopravu motorovým vozidlem a s doprovodem rodinného příslušníka, uvedlo, že si neumí představit, že by jako dopravní prostředek na setkání se sociálními pracovnicemi použili veřejné dopravní prostředky. Někteří informanti mi sdělili, že je pro ně představa jízdy veřejnými dopravními prostředky stresující, jako důvod uváděli právě jejich zdravotní stav, který je omezuje v pohyblivosti.

Jako další nedostatek vnímají informanti orientaci v budově. Uváděli, že pokud by se na úřad vypravili sami, pravděpodobně by jim dlouho trvalo, než by správnou kancelář našli. Někteří popisovali, že bloudili po přízemí, četli si cedule a nevěděli, kam mají jít, v jakém patře se daná kancelář nachází. Z rozhovorů vyplynulo, že v budově jsou sice rozmístěny ukazatele na stěnách budovy, ale jsou na nich pouze názvy odborů a oddělení s absencí popisu, na jakém oddělení se konkrétní služby nachází a kde přesně se jaké záležitosti vyřizují. V budově není ani recepce nebo informační buňka, jejichž pracovníci by s orientací v budově lidem pomohli. Osoby jsou pak většinou odkázáni na případného kolemjdoucího, který by jim pomohl se v budově zorientovat. *„Podle těch cedulí, co tam mají, se to těžko hledalo, to byl trochu zmatek. Jezdili jsme tam v tom přízemí a obhlíželi cedule, ale manželka se v tom nakonec nějak vyznala a našli jsme nakonec správné patro i místnost. (…) No tak ta budova na mě nepůsobila moc dobře. Kdybych tam jel sám, tak to tam asi nenajdu. Jedete do druhého patra a musíte zmáčknout tlačítko pět. Pro mě je to zvláštní, ještě když je to tak zvláštně označené.“* |1| Z uvedené citace z rozhovoru vyplývá, že nejsou problémem jen ukazatelé, ale i orientace ve výtahu – jelikož jsou v budově mezipatra, nefunguje to obvyklým způsobem, že po stisknutí tlačítka č. 3 se klient dostane do třetího patra. To několik informantů označilo za zmatečné, protože pokud si toho lidé nevšimnou, bloudí pak po patře, ve kterém z výtahu vystoupí.

Shrnutí praktické části

Hlavním cílem práce, a tedy i výzkumu, je zjistit, jak osoby s tělesným postižením vnímají sociální poradenství. Tento hlavní cíl je rozdělen na čtyři dílčí

cíle, které se zaměřují na to, jak osoby s tělesným postižením vnímají přístup sociálních pracovnic, které jim poskytovaly sociální poradenství, jak vnímají obecně sociální poradenství a jeho důležitost, jak vnímají výsledek sociálního poradenství, jak vnímají dostupnost poradenství a sociálních pracovnic poskytující sociální poradenství a jak vnímají prostředí, kde jim bylo sociální poradenství poskytováno.

Pro zjištění potřebných informací byla vybrána kvalitativní strategie, jelikož se práce zaměřuje na pohledy lidí, které se nedají změřit. Informace byly získány pomocí rozhovorů s osobami, kterým bylo sociální poradenství poskytnuto. Jako hlavní technika výběru informantů byla zvolena technika záměrného výběru. Byli vybráni ti informanti, o kterých vím, že jsou schopni zodpovědět otázky na jejich pohled na absolvované poradenství sociálních pracovnic, jelikož je mi známo, že jim bylo poradenství poskytnuto. Dle etiky výzkumu je důležité postupovat při provádění rozhovorů v souladu se zásadami slušného chování a zachovat si určité etické jednání, aby informanti nebyli chováním tazatele záporně ovlivněni pro další možný kontakt s výzkumníkem či neodmítali případná další šetření. Taktéž je důležité citovat zdroje a informanti by měli být před začátkem rozhovoru informováni o záměru výzkumu, měli by s ním být seznámeni. Musí dát svůj souhlas s uskutečněním rozhovoru a případně i s nahráváním daného rozhovoru. U informantů je vhodné zachovat anonymitu, což jim také má být sděleno. Z výsledku šetření by pak nemělo být zřejmé, o jakou osobu se jedná. Informant musí být před začátkem šetření upozorněn, že na otázky, které mu činí problém a jsou mu nepříjemné, nemusí odpovídat. Pohledy informantů nesmí být zpochybňovány.

Informace získané při výzkumu byly pak následně analyzovány a interpretovány, přičemž bylo zjištěno, že všichni informanti byli s přístupem sociálních pracovnic, které jim poskytovaly sociální poradenství, spokojení a vnímali jejich přístup velice pozitivně, kladně. Dle jejich odpovědí shledávali pracovnice jako milé, aktivně naslouchající poradkyně, které sice občas používaly odborná slova, ale dokázaly je svým klientům vysvětlit, tudíž nedošlo ke komunikační bariéře. Sociální pracovnice působily klidně, čímž i navozovaly příjemnou a klidnou atmosféru. Informanti se s nimi cítili příjemně. Většina informantů považuje sociální poradenství za důležitou, užitečnou a přínosnou

činnost. Všem informantům se zlepšila životní situace, jelikož jim sociální pracovnice poskytující sociální poradenství podaly takové informace, které jim pomohly zlepšit jejich tíživou situaci. Sociální pracovnice je nasměrovaly správným směrem, jak začít svou situaci řešit. Zakázky všech informantů byly naplněny. Většina informantů vnímala prostředí kanceláře, kde bylo poskytováno sociální poradenství, kladně a měli z něj dobrý pocit – v kanceláři se jim líbilo. Naopak většina informantů negativně vnímala orientaci v budově, kdy podle nich jsou v budově nevhodně řešeny ukazatelé na zdech. Z odpovědí většiny informantů vyplynula problematika nedostatku parkovacích míst před budovou. Všichni tito informanti, kteří se na jednání dostavili právě motorovým vozidlem, vnímají situaci parkování negativně, což je naprosto logické vzhledem k jejich tělesnému postižení, které jim většinou výrazně omezuje pohyblivost a jejich mobilitu. Navíc jeden z informantů uvedl, že se před budovou nachází pouze jedno parkovací místo pro osoby se zdravotním postižením, ačkoliv se v budově nachází oddělení, které právě s těmito osobami se zdravotním postižením pracuje. Všichni informanti uvedli, že jim pracovnice věnovala dostatek času a vnímali jejich přístup pozitivně.

ZÁVĚR

Hlavním cílem této práce bylo zjistit, jak osoby s tělesným postižením vnímají sociální poradenství, tedy jak tyto osoby vnímají přístup sociálních pracovnic poskytující sociální poradenství, jak vnímají důležitost sociálního poradenství, jak vnímají dostupnost sociálních pracovnic a sociálního poradenství a jak vnímají prostředí, kde jim bylo poradenství poskytováno. Díky výzkumu bylo dosaženo vytyčených dílčích cílů a hlavního cíle práce. Kvalitativní strategie se osvědčila. Díky této strategii byly zjištěny užitečné informace k výzkumu a tazatel mohl při šetření reagovat na odpovědi informantů, což u dotazníku není zcela možné. Nicméně bych ráda v budoucnu dále zpracovala i další výzkum pozorováním, v rámci kterého bych si chtěla udělat představu o pracovní náplni sociálních pracovnic poskytující sociální poradenství, a to nejen sociálních pracovnic z odboru městského úřadu, ale i z dalších třech organizací, které podle registru poskytovatelů sociálních služeb poskytují sociální poradenství v mnou vybrané obci s rozšířenou působností. Chtěla bych tímto dalším potenciálním výzkumem zjistit, kolik pracovního času daný sociální pracovník dané organizace stráví v kanceláři a kolik v terénu, kde vyhledává potenciální klienty.

Byly zjištěny informace ohledně pohledů klientů na to, jak vnímají sociální poradenství. Z těchto informací bylo zjištěno, že informanti velice pozitivně vnímají přístup sociálních pracovnic poskytující sociální poradenství. Líbilo se jim, jak se k nim sociální pracovnice chovaly a jak s nimi komunikovaly (verbálně i nonverbálně). Proto by tato práce mohla být přínosná pro sociální pracovnice, které poskytly sociální poradenství klientům, s kterými byl veden rozhovor. Práce slouží jako zpětná vazba těmto pracovnicím, dává jim informaci o tom, jak je jejich klienti vnímají při práci. Informanti vnímají pozitivně i prostředí, kde jim bylo sociální poradenství poskytováno. V dané kanceláři se jim líbilo a mnoho informantů uvedlo, že se cítili v místnosti příjemně.

V podkapitole 10.2 věnované interpretaci informací k dílčímu cíli č. 2 bylo analýzou informací z výzkumu zjištěno, že všichni informanti sdělili, že vnímají sociální poradenství jako důležitou, významnou činnost, která dokáže lidem sdělit ucelené informace, jež aktuálně potřebují ke zlepšení své nepříznivé sociální situace. *Dále také pozitivně reflektovali, že sociální pracovnice se doptávaly na*

další okolnosti jejich tíživé, nepříznivé sociální situace, z čehož vyplynuly další potřeby, které bylo třeba uspokojit. Z těchto informací vyplývá, že sociální pracovnice poskytující sociální poradenství jsou schopny naplnit zakázky svých klientů tak, že klienti vnímají sociální poradenství jako významnou a užitečnou činnost. To potvrzuje, že sociální poradenství jako takové je užitečný zdroj informací. V dnešní digitální době stále více a více lidí hledá nejprve informace v digitálním prostředí, jelikož jim to pravděpodobně připadá jako nejdostupnější zdroj informací. Nicméně digitální prostředí není zcela schopné adekvátně reagovat a dotazovat se na ony další okolnosti a faktory ovlivňující nepříznivou sociální situaci a není schopné tak objevit další možné potřeby, které třeba klienti nejsou schopní reflektovat. Stejně tak si troufám podotknout, že digitální prostředí není schopné poskytnout tolik informací jako kvalifikovaný odborník, v tomto případě sociální pracovnice poskytující sociální poradenství. Tento způsob navíc neumožňuje individuální, lidský přístup a důležitou vzájemnou interakci mezi klientem a odborníkem. Z výzkumu vyplývá, že si to uvědomují i klienti a jejich rodinní příslušníci, kteří se raději budou dále obracet na sociální pracovnice poskytující sociální poradenství než na jiné, lépe dostupné zdroje.

Z výzkumu vyplynulo, že informanti vidí jako problém nedostatek parkovacích míst před budovou úřadu, kde je sociální poradenství poskytováno, a dle jejich názoru jsou nevhodně řešeny i ukazatelé v budově úřadu. Toto zjištění by mohlo být námětem k zamyšlení se nad možným řešením této problematiky, kdy by se mohly pověřené osoby zamyslet nad tímto nedostatkem. Případně by se toto zjištění mohlo stát námětem pro další výzkum.

V úvodu této práce jsem uvedla, že ve svém zaměstnání často slýchám klienty mluvit o tom, že nemívají dostatek informací. Sociální poradenství je jednou z možností, jak se k těmto informacím dostat. Tato práce a její výzkum prokázaly, že sociální poradenství je ve vybrané obci s rozšířenou působností poskytováno kvalitně z pohledu klientů – sociální pracovnice byly ve všech případech schopné zjistit zakázku a odpovídajícím způsobem ji naplnit, tedy ve všech případech poskytly svým klientům (mým informantům) takové informace a rady, které je správně nasměrovaly, jak sami informanti uvedli při rozhovorech. Je však možné, že potenciální klienti neví, kde takové informace hledat, tedy neví, že nějaká služba „sociální poradenství“ vůbec existuje. Minimalizovat toto riziko má již zmiňovaná

depistážní činnost, kdy sociální pracovnice aktivně vyhledávají své potenciální klienty. Toto by mohl být námět pro další výzkum nebo případně pokračování této práce – zjistit, jestli lidé (v tomto případě obyvatelé kutnohorského správního obvodu) mají povědomí o sociálním poradenství: co to přesně znamená, jaké informace se tam získají, kde ho mají hledat, kdo ho poskytuje a v případě, když ho znají, jak se o něm dozvěděli. To by byl další krok v úsilí zjistit, proč někteří obyvatelé nemají dle jejich sdělení dostatek informací.

Jako námět pro další výzkum navrhuji kvalitativní výzkum s cílem zjistit, jak vnímají sociální poradenství další kategorie osob s postižením, poté by bylo zajímavé výsledky těchto výzkumů porovnat. Taktéž by mohly být provedeny další výzkumy s cílem zjistit, jak osoby s tělesným postižením vnímají sociální poradenství v dalších správních obvodech, a poté výsledky těchto výzkumů porovnat a zjistit, jak by se odpovědi informantů v jiných městech lišily. Příkladem je konkrétně onen zjištěný problém s nedostatkem parkovacích míst. Kutnohorská obec s rozšířenou působností by se mohla od jiného správního obvodu inspirovat, jak tento problém vyřešit. Obdobně by se pak dalo pokračovat s ostatními kategoriemi osob se zdravotním postižením, kdy by se porovnaly opět odpovědi s jinými správními obvody a rozdíly v odpovědích informantů jednotlivých správních obvodů.

Dalším z možných námětů na výzkum by mohl být výzkum prováděný s osobami s tělesným postižením, kterým bylo poskytnuto sociální poradenství, ale jiným poskytovatelem služeb či organizací v rámci kutnohorské obce s rozšířenou působností a poté by se mohly výsledky výzkumu porovnat s výsledky výzkumu této závěrečné práce.

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Transformační tabulka

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- Disman, Miroslav. 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost.* Praha : Karolinum, 2002. ISBN 978-80-246-0139-7.
- Drapela, V. J. 1997. *Přehled teorií osobnosti.* Praha : Portál, 1997. 80-7178-766-3.
- Hendl, Jan. 2016. *Kvalitativní výzkum.* Praha : Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
- Jan Hendl, Jiří Reml. 2017. *Metody výzkumu a evaluace.* Praha : Portál, 2017. ISBN 978-80-262-1192-1.
- Jan Michalík a kol. 2012. *Zdravotní posižení a pomáhající profese.* Praha : Portál, 2012. ISBN 978-80-7367-859-3.
- Jeřábek, Hynek. 1993. *Úvod do sociologického výzkumu.* Praha : Karolinum, 1993. ISBN 80-7066-662-5.
- Jokl, Miloslav. 2002. *Zdravé obytné a pracovní prostředí.* Praha : Academia, 2002. 80-200-0928-0.
- Krhutová, L., Michalík, J., Potměšil, M. a kol. 2005. *Občané se zdravotním postižením a veřejná správa.* Olomouc : Univerzita Palackého, 2005. ISBN 80-244-1168-7.
- Matoušek, Oldřich. 2016. *Slovník sociální práce.* Praha : Portál, s.r.o., 2016. 978-80-262-1154-9.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, odbor sociálních služeb a sociální práce. 2012. *Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech.* Praha : autor neznámý, 2012.
- Ministerstvo vnitra České republiky. 2009. *Co je potřeba pro oprimální pracovní prostředí?* Praha : Oddělení psychologie OPe MV ČR, 2009.
- Novosád, L. In Matoušek, O. 2013. *Encyklopedie sociální práce.* Praha : Portál, s. r. o., 2013. 978-80-262-0366-7.

- Procházka R., Šmahaj J., Kolařík M. a Lečbych M. 2014. *Teorie a praxe poradenské psychologie.* Praha : Grada Publishing, a.s., 2014. 978-80-247-4451-3.
- Thompson, N. 1992. *Existentialism and social work.* 1992. 9781138251236.
- Trousil M., Jašíková V. 2015. *Úvod do tvorby odborných prací.* Hradec Králové : Gaudeamus, 2015. 978-80-7435-542-4.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.
- Zákon 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů
- Žižlavský, Martin. 2003. *Metodologie pro Sociální politiku a sociální práci.* Brno : Masarykova univerzita, 2003. SBN 80-210-3110-7.

PŘÍLOHY

Výčet příloh:

Příloha č. 1: Návod k polostrukturovanému rozhovoru

Příloha č. 2: Informovaný souhlas k poskytnutí rozhovoru

Příloha č. 3: Přepis rozhovoru – pan M.

Příloha č. 1: Návod k polostrukturovanému rozhovoru

Před začátkem našeho rozhovoru bych Vám chtěla sdělit pár informací: Jsem studentkou oboru sociální práce na Univerzitě Hradec Králové a píšu bakalářskou práci na téma Sociální poradenství pro osoby s tělesným postižením. V rámci této bakalářské práce provádím výzkum, kde zjišťuji názor osob s tělesným postižením na poskytnuté poradenství. O Vás vím, že jste sociální pracovnici navštívil a poradenství Vám poskytla, proto jsem oslovila právě Vás, zda byste se zúčastnil mého výzkumu. V práci nebude uváděno Vaše jméno, název města či vesnice, ve které žijete, a případné další údaje, které nebudete chtít zveřejnit. Výsledky šetření budou tedy zveřejněny v práci v naprosté anonymitě. V rámci rozhovoru máte samozřejmě právo odmítnout odpovědět na dotaz, pokud nebudete chtít odpovědět nebo Vám bude odpověď nepříjemná. Před započetím rozhovoru Vám byl předán informovaný souhlas, kde je vše uvedeno a kde jste zaškrtl, že souhlasíte s nahráním rozhovoru. Rozhovor tedy nahrávám a po jeho přepsání tento záznam smažu. Rozhovor nám zabere 30 – 60 minut. Uvidíme, jak to zvládneme. Je všechno jasné? Nepotřebujete nic dovysvětlit?

DC1: Zjistit, jak klienti vnímají přístup sociálních pracovnic.

Jak na Vás působil/a sociální pracovník/pracovnice (celkově)?

Jak vnímáte její chování k Vám?

Jak na Vás pracovnice působila v průběhu schůzky (z hlediska tělesných projevů a gest)?

Jak s Vámi komunikovala? (Rozuměl/a jste všemu, co Vám poradce říkal? Užíval/a nějaká slova, kterým jste třeba nerozuměl/a? Pokud jste něčemu nerozuměl/a, bylo Vám to znovu vysvětleno či zopakováno?)

DC2: Zjistit, jak klienti vnímají obecně poradenství a jak vnímají jeho důležitost.

Jak vnímáte sociální poradenství z obecného hlediska?

Jak vnímáte důležitost sociálního poradenství?

Jak vnímáte významnost činnosti sociálního poradenství?

DC3: Zjistit, jak klienti vnímají výsledek a přínos poskytnutého poradenství v jejich životě.

Jaký byl výsledek poskytnutého sociálního poradenství?

Jak vnímáte výsledek poskytnutého sociálního poradenství?

Jak Vám poradenství zasáhlo do života? Změnilo se něco? Jak? V čem bylo poradenství přínosné?

V čem vnímáte přínos sociálního poradenství?

DC4: Zjistit, jak klienti vnímají dostupnost této služby a sociálních pracovnic poskytující poradenství a jak klienti vnímají prostředí, kde jim bylo poradenství poskytováno.

A jak jste se na schůzku dopravili? Jak jste zvládl cestu? Jak to probíhalo? Bylo to v pořádku? Jak to bylo s parkováním?

Jaká by byla ještě jiná možnost dopravy na tu schůzku?

Jaký vchod jste použil?

Jak se Vám líbila budova, kde poradenství probíhalo? Jak jste se tam cítil/a?

Jak jste vnímal/a prostředí kanceláře?

Jak vnímáte to, kolik času Vám pracovnice věnovala?

Děkuji Vám za poskytnutý čas k rozhovoru.

Příloha č. 2: Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru

Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru

Jmenuji se Ilona Čepková a požádala jsem Vás o účast na výzkumu k mojí závěrečné práci studia na Univerzitě v Hradci Králové se zaměřením na obor Sociální práce. Cílem výzkumu je zjistit, jak osoby s tělesným postižením vnímají sociální poradenství.

Vaše účast ve výzkumu a poskytnutí rozhovoru je dobrovolné. V případě poskytnutí rozhovoru zaručuji následující:

- zachování anonymity
- mlčenlivost tazatele provádějící rozhovor
- na dotazy, které Vám nejsou příjemné, nemusíte odpovídat

Rozhovor bych si ráda nahrála diktafonem v mobilním zařízení. Pokud s tímto nesouhlasíte, budu si dělat v průběhu rozhovoru pouze poznámky.

Prosím, zakroužkujte, zda souhlasíte s nahráváním rozhovoru:

Souhlasím Nesouhlasím

Děkuji za Váš čas a Vaši účast na výzkumu.

V dne

Podpis

Příloha č. 3: Přepis rozhovoru pan M.

Přepis rozhovoru ze dne 6.2.2021 – pan M.

T: „Tak, nahrávání je zapnuto, můžeme tedy začít?“

M: „Ano, klidně začněte.“

T: „Dobře, takže před začátkem našeho rozhovoru bych Vám chtěla ještě jednou sdělit informace ohledně našeho dnešního setkání: Jsem studentkou oboru sociální práce na Univerzitě Hradec Králové a píšu bakalářskou práci na téma Sociální poradenství pro osoby s tělesným postižením. V rámci této bakalářské práce provádím výzkum, kde zjišťuji názor osob s tělesným postižením na poskytnuté poradenství. O Vás vím, že jste sociální pracovnici navštívil a poradenství Vám poskytla, proto jsem oslovila právě Vás, zda byste se zúčastnil mého výzkumu. V práci nebude uváděno Vaše jméno, název města či vesnice, ve které žijete, a případné další údaje, které nebudete chtít zveřejnit. Výsledky šetření budou tedy zveřejněny v práci v naprosté anonymitě. V rámci rozhovoru máte samozřejmě právo odmítnout odpovědět na dotaz, pokud nebudete chtít odpovědět nebo Vám bude odpověď nepříjemná. Před započetím rozhovoru Vám byl předán informovaný souhlas, kde je vše uvedeno a kde jste zaškrtl, že souhlasíte s nahráním rozhovoru. Rozhovor tedy nahrávám a po jeho přepsání tento záznam smažu. Rozhovor nám zabere 30 – 60 minut. Uvidíme, jak to zvládneme. Je všechno jasné? Nepotřebujete nic dovysvětlit?“

M: „Né, je mi to jasný. A s čím mám začít?“

T: „No, **já se asi nejprve zeptám na Váš první kontakt se sociální pracovnicí. Jaký byl a jak to proběhlo?**“

M: „Já jsem, já jsem je vlastně vůbec nekontaktoval, ony kontaktovaly mne. Jestli teda myslíte úplně ten první kontakt ještě předtím, než mi pomáhali…?“

T: „Ano, popište mi to, prosím, vše úplně od začátku, ať znám všechny informace.“

M: „Dobře. Tak úplně poprvé to bylo tak, že přijeli k nám domů, dvě ty pracovnice, ale to už je dlouho, asi ani rok Vám nepovím. No a vyptávaly se mě, jak to tady všechno chodí… Jak to zvládám po zdravotní stránce, jestli se o mě někdo stará a jestli nepotřebuji s něčím pomoct. V tý době jsem si všechno obstaral sám, dokonce i tady venku na zahrádce jsem ještě pracoval, zdraví docela sloužilo, i práci okolo baráku jsem zastal… No ale po čase se mi přitížilo, začal jsem být špatný na nohy, tady ty klouby, kolena, to všechno mi tak nějak oteklo, bolí to a špatně se mi chodí. Pak doktor

stanovil diagnózu a tak se to zhoršuje, časem asi skončím na vozíku. No ale to jsem chtěl říct, že se mi to teda zhoršovalo a už jsem nezvládal, jo, zahrádku, na tu jsem rád, když dojdu nebo se tam dobelhám, jo, a jak mám to, jak se mi ty klouby špatně ohýbají, špatně hýbu rukama a tak, tak spoustu věcí už nezastanu jak dřív. No nejprve tak mi pomáhala tady paní, ale víte co, no, už taky není nejmladší, má své zdravotní problémy a už jsme to tak nějak nezvládali, a to jsme si právě vzpomněli na ty dvě paní, ty pracovnice, že tu byli a nechávali nám kontakt, no tak jsme ho našli. To já bych to tehdy vyhodil, ale manželka, ta všechno schovává. No a tak, tak jsme si sjednali s nima schůzku.“

T: „Aha, takže teda ony nejdříve za Vámi přijeli tehdy před několika lety, vyptávali se Vás tedy, jak zvládáte své životní potřeby a zanechali Vám kontakt.“

M: „Jo.“

T: „… a Vy jste tehdy nepotřeboval nějakou pomoc, ale až pak po letech, když se Vám tedy zhoršil zdravotní stav a Vaše manželka už domácnost sama nezvládala, je to tak?“

M: „Ano, ano, sjednali jsme tu schůzku, jak jsem říkal, a vypravili jsme se za nimi, takový malý výlet. Já už jsem tam nebyl, to je dlouho, málokdy se někam vypravím a Hora, ta je pro mě daleko.“

T: „Chápu. **A jak jste se na schůzku dopravili**?“

M: „Autem, on syn nás tam dovezl. Dělá nám šoféra. (smích)“

T: Aha, takže syn Vás tam dovezl předpokládám autem a…“

M: „Ano, autem.“

T: „… **a jak jste zvládl cestu? Jak to probíhalo? Bylo to v pořádku? Jak to bylo s parkováním?**“

M: „No to bylo trochu složitější, protože jak říkáte, tohle parkování, to si asi dokážete představit, že někam chodit pěšky v tomhle věku a v tomhle zdravotním stavu je nadlidskej úkol.“

T: „To dovedu.“

M: „Tam oni vlastně to, sídlí, na bývalém okrese. Tam je to s tím parkováním hrozný. Málo míst a všude obsazený. Ještěže nás tam vezl syn a manželka, jakžtakž schopná jo, mne dělala doprovod, protože nebylo samozřejmě kde parkovat, tak syn nás tam

jen vyložil, teď ještě já, než jsem se dostal ven z auta, manželka mi teda pomohla, ale i tak. No takže syn s autem odjel a my šli dovnitř“.

T: „Rozumím, takže tohle jste vnímal tedy jako problém.“

M: „No samozřejmě, představte si, že by mě třeba vezl jen syn a manželka by nebyla schopná mne doprovodit, to já bych tam jinak nedošel do toho výtahu.“

T: „A místa pro osoby se zdravotním postižením byla taky obsazená?“

M: „No to ne, tohle místo tam bylo jedno a volné, ale my v té době neměli ještě tu kartičku, jak se dává dopředu za sklo.“

T: „Aha.“

M: „To jsme právě měli všechno až potom, to jsme tam všechno vyřídili právě.“

T: „**Jo, takže syn Vás tam tedy vysadil a jak to bylo dál**?“

M: „No a pak jsme šli dovnitř.“

T: „A hlavním vchodem?“

M: „No, to nebyl asi hlavní vchod, syn nás vysadil ne přímo před tou budovou, ale bokem, tam je vlastně vchod bez schodů pro tyhlety zdravotně omezený.“

T: „Jasně, takže jste šli bezbariérovým vchodem, kde Vás syn přímo u něj vysadil.“

M: „No.“

T: „**A ještě mi povězte, když se teda vrátíme k tomu způsobu dopravy, jaká by byla třeba ještě jiná možnost dopravy odtud do Hory na tu schůzku?**“

M: „--- no pro mě asi už jedině využít taxík, třeba ten, jak tu máme pro seniory, o něm jsme se právě taky dozvěděli od nich, od těch pracovnic… Ale jinak pro mě asi jiný způsob by nebyl.“

T: „Takže autobus a následně třeba hromadná doprava nebo chůze pěšky od zastávky autobusu na úřad by prostě nebyla vhodná.“

M: „Ne, to ne.“

T: „Dobře. **A ta budova městského úřadu, jak Vy říkáte bývalý okres, tam jste teda vešel bezbariérovým vchodem a pak to probíhalo jak?**“

M: „No pak jsme šli vevnitř chodbou až k výtahu. Ta paní pracovnice manželce popsala, co máme zmáčknout za tlačítko, abychom jsme se tam neztratili, tam je

spousta pater a vzhledem k tomu, jak pomalu chodím s těma holema, to by bylo na dlouho, než bychom prošli všechna ta patra (smích).“

T: „Takže myslíte, že byste to jinak v budově nenašel, kdyby Vám to nebylo dopředu sděleno?“

M: „No asi by nám to dalo, než bychom to našli. Jsou tam sice všude po stěnách cedule, ale nebyli bychom si asi jistí, které patro to má být.“

T: „A když jste teda našli správnou kancelář, **jak Vás pracovnice přivítala?**“

M: „Když jsme tam přišli, tak tam nebyla. Čekali jsme chvíli na chodbě, asi pět minut.“

T: „Aha, a jak to vysvětlila?“

M: „Nejprve nijak, ale poté se omlouvala, když už jsme byli vevnitř v kanceláři, ale nepamatuji si, co konkrétně byl ten důvod opoždění, ale tak stane se to každému občas. I když v mém mládí se mi to nestávalo, to jsem byl dochvilný, ale teď, teď jsem rád, když to alespoň zvládnu (smích)“.

T: „A když jste byl poprvé v místnosti, kde měla schůzka probíhat, **jak jste vnímal to prostředí?**“

M: „No… ani nevím.“

T: „Nebylo třeba něco, co by Vás zarazilo? Nebo nějaká věc, co se Vám tam třeba líbila? Zkuste mi prosím popsat, jak na Vás to prostředí celkově působilo.“

M: „No byla tam dost tma. Závěsy zatažené, světlo nesvítilo, ale v tu chvíli, kdy jsme tam byli, tak mě to ani nenapadlo, to až teď, jak o tom mluvíte a přehrávám si to v hlavě zpětně.“

T: „Dobře, a když si to tedy znovu takhle v hlavě přehráváte, **jaké pocity vyvolává ve Vás to prostředí?** Myslím tím, jestli Vás ta atmosféra místnosti nějak ovlivňovala či nikoliv. Když dám příklad, abyste mne pochopil, co se Vám snažím říct, když teda jste říkal, že bylo zhasnuto, tak mne zajímá, **jak to na Vás působilo, jak Vám to bylo nebo nebylo příjemné**.“

M: „Neřekl bych, mě to bylo asi tehdy jedno a nevnímal jsem to. Jako prostředí tam bylo moc pěkné, na pohled se mi líbilo, ale že bych se tam cítil lépe nebo hůř, to asi ne.“

T: „Dobře, tohle téma již tedy asi opustíme a přejdeme k tomu rozhovoru s pracovnicí.“

M: „Jo, a mám říkat, která to byla?“

T: „Kdyžtak to prosím ponecháme v anonymitě, pro účel výzkumu to není podstatné.“

M: „Dobře.“

T: „Děkuji.“

M: „Ano, když jsme se tedy usadili, tak se nás zeptala na důvod toho, proč jsme ji vyhledali. No a manželka se jí zeptala, to víte, ona je na tohleto vyřizování po úřadech, tak mluvila ona, no a říkala jí teda o tom, jak u nás dřív byla a nechala nám na sebe telefon, že kdybychom něco potřebovali, že jí můžeme zavolat. Vyprávěla jí o těch mých problémech a jak to do té doby, do té schůzky, všechno zvládali. No a pak, když jsme, nebo když jí to manželka takhle všechno řekla, tak ona si psala poznámky, a pak i se ptala na další ty…informace o nás a tak.“

T: „Aha, a **na co se konkrétně ptala?** Vzpomínáte si?“

M: „No, moc ne, ptala se, jestli je v rodině ještě někdo, kdo by mi, nebo spíš manželce pomohl s těmi starostmi o mě… A pak už nevím.“

T: „Dobře. **A když teda zjistila všechny tyto informace, tak jak poté pokračovala?**“

M: „Nejprve… nám dávala informace, jaké máme možnosti řešit tu situaci. Dala nám přehled vlastně nějakých organizací nebo jak to mám nazvat, které vlastně poskytují služby lidem, co potřebují s něčím pomoct. Takže nám dala ten přehled a říkala nám, jak to tak v praxi chodí, ale je jasné, že každá ta organizace to má jinak.“

T: „Jasný, takže Vám tedy předala jakýsi seznam těch služeb s kontakty…“

M: „No, letáky.“

T: „prostě tedy nějaký jejich propagační materiál, nějaké letáčky s informacemi a kontakty na ty služby, které tedy poskytují pečovatelské služby.“

M: „Ano, ano, přesně, jak říkáte. Pak nás ještě informovala o těch příspěvcích na péči, nejdřív se ptala, jestli jsme už někdy žádali, a pak s námi vyplnila ty potřebné dotazníky, abych tu dávku měl taky, protože z toho mi teď hradíme tu paní, co nám sem jezdí.“

T: „Myslíte tu paní z té služby, pečovatelské?“

M: „Ano.“

T: „A předtím, než jste tam šli, tak jste věděli o těchto dávkách, nebo tedy příspěvcích, a o těch organizacích, co poskytují pečovatelskou službu?“

M: „O těch příspěvcích ne, já ne, a manželka asi taky ne, to bychom si o něj požádali bez toho, aniž by nám to řekla ta pracovnice sociální. Tu službu, to jsme věděli, že takhle chodí pečovatelky, ale nevěděli jsme, jak to chodí, kolik to stojí a taky jestli bych na to měl nárok, jsem nevěděl.“

T: „**Dobře, takže s Vámi pracovnice vyplnila žádost na ten příspěvek a jak to probíhalo dál?**“

M: „Vyplnila tu žádost a pak ještě jednu, na tu kartičku, jak jsem už o ní říkal, a pak ještě nějaký příspěvek na benzín.“

T: „Aha, takže tohle všechno s Vámi vyřídila, a ještě něco jste spolu řešili?“

M: „Ne ne, domluvili jsme se, že kdyby bylo potřeba něco dalšího, tak se jí zase ozveme.“

T: „**A jaký byl tedy výsledek té Vaší spolupráce?**“

M: „No jak říkám, pomohla nám najít pomoc s péči o mě, tu pečovatelku, a poradila nám ohledně těch příspěvkách.“

T: „**A jak se poté změnil Váš život? Jak Vám její poradenství pomohlo?**“

M: „No našli jsme si tu pečovatelku, ta nám tedy hodně pomáhá už v poslední době, aby manželka si taky na stará kolena trochu odpočinula a nemusela se starat o starýho dědka (smích), do peněz nám to tolik neleze ta úhrada její pomoci, protože máme ten příspěvek, uznali nám ho, takže částečně nám hradí právě tu pomoc té pečovatelky. A tu kartičku mám. Když mě syn veze k doktorovi, tak ji často používáme a nemusím chodit takovou dálku. Ale řeknu Vám, že jsem rád, že jsem ještě jakžtakž schopný. Že třeba ještě dojdu pomalu s bolestmi o těch holích a nejsem na tom tak špatně, že bych musel být na tom vozejku.“

T: „**A jak byste hodnotil tu pracovnici, co Vám poskytovala to poradenství? Jak jste vnímal její práci?**“

M: „Byla moc hodná, příjemná…ochotná. Ne každý by Vás takhle vyslechl a pomohl by Vám pak. Ono už člověku pomáhá to, že se může někomu svěřit, že jo, s těmi svými problémy, co ho trápí, a tak no. Ale já Vám něco povím, já jsem si vždycky myslel, že tyhlety ouřady moc člověku nepomohou, ale tohleto poradenství, jak říkáte, to je dobrá věc, to musím říct, že…to je prostě správný.“

T: „Takže jak vnímáte sociální poradenství z hlediska obecného? Myslím tím jeho důležitost.“

M: „No určitě je důležité, protože… ta pracovnice Vám poskytne hromadu informací, které by člověk jinak neměl jak zjistit. Jako mladý, ty mají ty internety, ale já radši od někoho živého.“

T: „**A jak vnímáte to, kolik času Vám pracovnice věnovala?**“

M: „Bylo to v pořádku, byli jsme tam docela dlouho, ale pracovnice nikam nepospíchala, nebo to na sobě nedala znát, nevšiml jsem si. Nikam nás nevyháněla.“

T: „**Jak hodnotíte její chování k Vám?**“

M: „No, jak jsem říkal, příjemná a usměvavá. Netvářila se nijak, že bychom jí otravovali, takže určitě kladně.“

T: „Dobře. Vy máte vlastně možnost hodnotit chování pracovnice při prvním kontaktu, když byla u Vás, a když jste byli u ní na schůzce. **Jak na Vás pracovnice působila v průběhu schůzky a při prvním kontaktu? Jaké rozdíly tam vnímáte?**“

M: „No…Nevidím tam žádný rozdíl. Byla milá, příjemná, usmívala se a měla zájem o naší situaci, jak žijeme. Snažila se nám pomoct“

T: „**A jak vnímáte komunikaci pracovnice s Vámi?**“

M: „Jak to myslíte?“

T: „Jestli jste všemu rozuměl, jestli nepoužívala příliš odborné termíny, které by pak třeba následně nevysvětlila a podobně…“

M: „Vše bylo v pořádku, rozuměl jsem všemu, co mi říkala.“

T: „**A ještě asi už poslední otázka: Komunikace není jen o tom, co Vám člověk říká, ale také o tom, jak gestikuluje. Jestli mává rukama, má nějakou určitou mimiku v obličeji, prostě se určitým způsobem projevuje. Chci se Vás tedy zeptat, jak na Vás působila pracovnice v tomto ohledu?**“

M: „Tak jak jste mluvila o tom obličeji, to se tvářila normálně, usmívala se. Nebylo tam nic, co by mě zarazilo. Řekl bych, že to bylo takové neutrální, i projevy zbytku těla. Předpokládám, že myslíte třeba nějaké projevy nervozity nebo tak, ale to jsem nepozoroval, nebo si to aspoň nepamatuji. Ani to máchání rukama si nevybavuji.“

T: „Dobře. Moc Vám děkuji za Váš čas a rozhovor, hlavně že jste mi ho umožnil vykonat v této ne příliš příznivé době. Určitě mi to velice pomůže při mé práci. Vypnu již tedy nahrávání.“