

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. Stanislava Šmardová, DiS.

*Přirozená podpora klientů jako nástroj
jejich sociálního začleňování v
transformovaných zařízeních z pohledu
pracovníků v sociálních službách*

Diplomová práce

vedoucí práce: Mgr. Martin Bednář, Ph.D.

2018

„Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.“

V Olomouci dne 22. června 2018

.....

Stanislava Šmardová

Na tomto místě bych ráda poděkovala panu Mgr. Martinu Bednářovi, Ph.D. za odborné vedení mé diplomové práce, za čas, který mé práci věnoval, a za množství cenných rad, jenž mi poskytl v průběhu vypracovávání.

Dále bych ráda poděkovala všem svým respondentům, kteří byli vůči mým dotazům otevření, a byli ochotní se mnou spolupracovat.

Na závěr bych chtěla poděkovat svojí rodině a přátelům, jež mi byli velikou oporou v průběhu studia a při vypracovávání diplomové práce.

OBSAH

ÚVOD	6
1 ZÁKLADNÍ POJMY	9
1.1 Sociální služby, chráněné bydlení a pracovníci v sociálních službách	9
1.2 Transformace a deinstitucionalizace ústavní péče	10
1.3 Komunita a komunitní sociální služby	11
1.4 Sociální začleňování	12
2 PŘIROZENÁ PODPORA KLIENTA	13
2.1 Aktéři přirozené podpory	14
2.1.1 Rodina a blízké osoby	14
2.1.2 Sousedé a další osoby v obci	14
2.1.3 Spolupracovníci a spolužáci	15
2.1.4 Dobrovolníci	15
2.2 Zjišťování potenciálu klientů	16
2.3 Práce s motivací	17
2.4 Nástroje pro rozvoj přirozené podpory	18
2.4.1 Komunikace	19
2.4.2 Rozvoj sociálních schopností a dovedností	21
2.4.3 Mapa vztahů	22
2.4.4 Podpůrná skupina	24
2.4.5 Metoda Moje místa a Mapa komunity	26
2.5 Práce s riziky	28
3 METODOLOGIE VÝZKUMU	32
3.1 Cíl výzkumu	32
3.2 Hlavní výzkumná otázka a dílčí výzkumné otázky	32
3.3 Strategie výzkumu a technika sběru dat	33
3.4 Charakteristika výzkumného vzorku	34

3.5 Místo realizace výzkumu.....	36
3.6 Průběh výzkumných rozhovorů.....	37
4 ANALÝZA A INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT.....	39
4.1 Způsob zpracování dat.....	39
4.2 Výpis kategorií a podkategorií	39
4.3 Kategorie: Aktéři přirozené podpory	40
4.3.1 Subkategorie: Problematika rodiny	42
4.3.2 Subkategorie: Dobrovolníci	46
4.3.3 Subkategorie: Sousedí	48
4.3.4 Subkategorie: Klienti mezi sebou.....	49
4.3.5 Subkategorie: Jsme fakt nejbližší	50
4.4 Kategorie: Rozmanitost motivace	52
4.5 Kategorie: Rozvoj schopností na základě zjištěného potenciálu.....	54
4.6 Kategorie: Rozvíjení kontaktu s veřejností	57
4.6.1 Subkategorie: Kontakty s veřejností na akcích	60
4.6.2 Subkategorie: Cílená seznámení klientů s běžnou společností	62
4.7 Kategorie: Nástroje rozvoje přirozené podpory	64
4.7.1 Subkategorie: Mapa komunity	65
4.7.2 Subkategorie: Podpůrná skupina	66
4.7.3 Subkategorie: Mapa vztahů jako znalost blízkých osob klienta.....	67
4.7.4 Subkategorie: Komunikace a techniky rozvoje přirozené podpory	69
4.8 Kategorie: Největší riziko jsou zlí lidé	71
5 DISKUZE.....	75
ZÁVĚR.....	81
BIBLIOGRAFICKÝ SEZNAM.....	83
1 Publikace	83
2 Internetové zdroje.....	87

ÚVOD

Tato diplomová práce se bude zabývat sociálním začleňováním osob s mentálním či kombinovaným postižením v transformovaném zařízení z pohledu pracovníků v sociálních službách. Hned ze začátku lze říci, že sociální začleňování a sociální služby jsou úzce propojené pojmy. Uvedené potvrzuje například zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jenž určuje sociální začlenění nebo prevenci sociálního vyloučení jako jednu ze zásad poskytování sociální služby. (Čebišová, Chábová, Johnová, Kořínková, Škopová, 2013, s. 9) Ze zákona je patrné, že dospět k výše zmíněnému je pojmovým znakem sociálních služeb a daný požadavek se pro ně stává závazný. (Kořínková, 2006, s. 1 [online])

Spolu s novým trendem v sociálních službách – s jejich transformací – vystupuje pojem sociální začleňování do popředí. Jedním z cílů transformace ústavní sociální péče je vytvořit pro lidi se zdravotním postižením možnost žít v přirozené komunitě s takovou mírou podpory, jakou skutečně potřebují, a omezit dosavadně preferovaný model ústavní sociální péče. (MPSV, 2007, s. 13) Transformovaná zařízení se k danému veřejně hlásí a často mají za cíl svých služeb podporovat kooperaci mezi většinovou společností a lidmi, kteří potřebují pomoc při zvládnutí svých základních životních potřeb, tedy snažit se o sociální začlenění svých klientů. Můžeme se však setkat s tvrzením, že komunitní péče automaticky nevede k úplnému začlenění jedince do společnosti, pouze ke zmíněnému vytváří podmínky. (European Social Network, 2011, s. 58) Jinak řečeno komunitní služby mají možnost přispět k sociálnímu začlenění svých klientů, ale k uvedenému automaticky nedojde. Lidé v transformovaných zařízeních jsou sice většinové společnosti „blíže“ než lidé v ústavní sociální péči, protože žijí v přirozeném prostředí v „běžné populaci“, ale zmíněné neznamená, že nebudou i nadále sociálně izolováni, a že jejich jedinou sociální podporou nebudou pracovníci zařízení. (European Social Network, 2011, s. 58-60)

Na výše uvedené argumenty chceme navázat ve výzkumné části naší diplomové práce, v níž se zaměříme na praxi vybraných transformovaných zařízení v oblasti sociálního začleňování klientů. Naším hlavním cílem bude zjistit, jakými způsoby či metodami daná zařízení pracují s přirozenou podporou svých klientů, která je chápána jako nástroj jejich sociálního začleňování v transformovaném zařízení sociálních služeb. Cílem práce bude získat odpověď na hlavní výzkumnou otázku v následujícím znění: „Jak pracovníci v sociálních službách pracují s přirozenou

podporou klienta jakožto nástrojem jeho sociálního začleňování v prostředí transformovaných zařízení sociálních služeb?“ Přírozená podpora v rámci zmíněných zařízení bude zkoumána z následujících hledisek: Nejdříve bude zjišťováno, kdo poskytuje přírozenou podporu klientům z pohledu pracovníků v sociálních službách. Dále budou zkoumány způsoby posuzování potenciálu klientů v oblasti rozvíjení jejich přírozené podpory. Následně bude zjišťováno, jak pracovníci v sociálních službách pracují s motivací klientů, která je nutná pro rozvoj zmíněné přírozené podpory. Bude rovněž ověřováno, zda zařízení používají nástroje, jež jim mohou pomoci v rozvoji přírozené podpory klienta. Na závěr se výzkum zaměří na práci pracovníků s riziky, které vyplývají pro klienty z jejich pobytu v komunitě. Předmětem tohoto výzkumu tedy bude, jakým způsobem se k sociálnímu začleňování z hlediska práce s přírozenou podporou přistupuje ve vybraných zařízeních z pohledu pracovníků v sociálních službách, kteří jsou s klientem v přímém kontaktu.

V současné době se problematice přírozené podpory věnuje v České republice organizace Quip. Zmíněná organizace se dlouhodobě zaměřuje na problematiku sociálního začleňování, tedy i na přírozenou podporu klienta, a skrze odborné články a realizaci výzkumu přibližuje tuto oblast veřejnosti i jiným subjektům. Nejnovější výzkum, který se týká přírozené podpory, je výzkum z roku 2016, kdy byly zkoumány tři komunitní služby v rámci kvalitativní studie. Bylo zjišťováno, jaké formy podpory jsou používány v práci komunitních služeb a jak je s nimi pracováno, dále byly uvedeny techniky a nástroje plánování přírozené podpory používané v komunitních sociálních službách. (Kocman, 2016a)

Přírozená podpora je tématem, které se příliš neobjevuje v diplomových, bakalářských či absolventských pracích. Nejčastěji bývá zkoumáno působení přírozeného prostředí na osoby se zdravotním postižením, jsou zkoumány pečující osoby a jejich život. V pracích je rovněž zjišťována práce se sociálním začleňováním klienta v pobytových sociálních službách. Přírozená podpora jakožto nástroj sociálního začleňování má však v pracích pouze okrajové místo. Z daného důvodu lze považovat téma diplomové práce za hodné pozornosti.

Nyní budou stručně vymezeny kapitoly diplomové práce. První kapitola bude zaměřena na rozpracování základních pojmů vztahujících se k diplomové práci, tj. sociální práce, pracovníci v sociálních službách, chráněné bydlení, komunitní sociální služby, transformace a deinstitucionalizace a sociální začleňování. Uvedené pojmy budou definovány a bude zmíněn jejich vztah k ústřednímu tématu práce.

Druhá kapitola diplomové práce bude obsahovat vymezení pojmu přirozená podpora a bude uvedeno, jakým způsobem je přirozená podpora spojena se sociálním začleňováním osob v transformovaném zařízení. Následně budou určeny možné zdroje přirozené podpory v klientově okolí. Budou uvedeny způsoby zkoumání potenciálu klienta v oblasti rozvoje jeho přirozené podpory. V kapitole budou dále rozpracovány způsoby motivace jednotlivce pro sociální začleňování, jež mohou být použity pracovníky v sociálních službách. Budou rovněž popsány jednotlivé nástroje, které lze aplikovat pro rozvoj přirozené podpory klienta. Závěr teoretické části bude zaměřen na práci pracovníků v sociálních službách s riziky, jež mohou hrozit při pobytu klienta v komunitě. Budou popsána některá častá rizika a možnosti práce s riziky, jež mohou být v rámci chráněných bydlení realizovány.

Cílem teoretické části diplomové práce bude shrnout hlavní poznatky a pojmy vztahující se ke zkoumané problematice. Bude třeba vymežit vztahy mezi jednotlivými termíny a jednoznačně je ohraničit, aby byly pro účely práce srozumitelné. Čtenář by měl mít jistotu, že vše v diplomové práci má svůj význam.

Na závěr úvodu je třeba poznamenat, že téma diplomové práce je relevantní ke studovanému oboru charitativní a sociální práce, na základě následujících argumentů: problematika transformace sociálních služeb patří v současné době k aktuálním trendům v sociální práci, o níž by měl mít povědomí každý pracovník zaměstnaný ve zmíněném oboru. Transformované sociální služby jsou pro českou společnost „novinkou“, a pracovníci se mohou při své práci setkat s dotazy, nepochopením a nejasnostmi ohledně zmíněného, ať už od veřejnosti, klientů, potenciálních klientů a jejich rodin, nebo od ostatních zaměstnanců v oblasti sociální práce. Pracovníci transformovaných zařízení by měli být schopni na výše zmíněné reagovat a obhajovat myšlenku transformace, která je zásadní pro kvalitu života lidí v sociálních službách. Práci s přirozenou podporou klienta lze charakterizovat jako nástroj jeho sociálního začleňování a tudíž by jí měla být věnována patřičná pozornost v jednotlivých chráněných bydleních. Naše práce bude jakousi reflexí současného stavu rozvoje přirozené podpory uvnitř chráněných bydlení. Bude sloužit pracovníkům v sociálních službách jako pobídka k zamyšlení se nad jejich vlastní prací s klientem v oblasti jeho sociálního začlenění. Práce by rovněž mohla přinést důležité poznatky osobám, jež v rámci jednotlivých zařízení realizují myšlenku transformace sociálních služeb, mohla by více zviditelnit důležitost práce s přirozenou podporou klienta, která je pro sociální začlenění klientů nezbytnou podmínkou.

1 ZÁKLADNÍ POJMY

V následující kapitole stručně definujeme s ohledem na cíl práce základní pojmy, s nimiž se v práci setkáme, a jsou podstatné pro porozumění problematice.

1.1 Sociální služby, chráněné bydlení a pracovníci v sociálních službách

Naše diplomová práce je zaměřena na prostředí sociálních služeb.

Dle zákona je sociální služba vymezena jako „*činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*“. (Zákon č. 118, § 3a) Výzkumná část práce bude realizována v chráněném bydlení, které je pobytovou službou poskytující služby osobám se sníženou soběstačností. Má formu individuálního nebo skupinového bydlení. (Zákon č. 118, § 51, odst. 1) Klientům je v něm zprostředkován dle zákonného vymezení mimo jiné i kontakt se společenským prostředím. (Zákon č. 118, § 51, odst. 2) Dané zprostředkování bude v rámci výzkumné části zkoumáno v rámci práce pracovníků v sociálních službách s přirozenou podporou klienta.

V naší práci vybereme pro výzkumnou část chráněná bydlení, která vznikla z původního zařízení ústavní péče, a pracují s osobami s mentálním postižením, jež O. Matoušek definuje (2008, s. 99) jako osoby s nízkým řízením emocionality, vysokou sugestibilitou, vysokou nutností akceptace, sklonům ke stereotypnímu chování, sníženou schopností používat řeč, rozumět řeči apod. Pro účely našeho výzkumu je však nejpodstatnější uvést, že respondenti z námi vybraných chráněných bydlení v praxi pracují s osobami s mentálním postižením, výjimečně s kombinovaným postižením. Klienti s kombinovaným postižením mají v rámci námi oslovených chráněných bydlení kombinaci mentálního a jiného druhu postižení.

Pro výzkumnou část práce budou naší cílovou skupinou pracovníci v sociálních službách, kteří vykonávají přímou obslužnou péči v pobytových nebo ambulantních zařízeních sociálních služeb (např. pomoc s osobní hygienou, oblékáním apod.), základní výchovnou nepedagogickou činnost (např. rozvíjení pracovních návyků, provádění volnočasových aktivit), pečovatelskou činnost v domácnosti jednotlivých osob (např. komplexní péče o domácnost, provádění osobní asistence) a konečně činnosti za dohledu sociálního pracovníka (např. základní sociální poradenství).

(Zákon č. 118, §116 a, b, c, d) S danou cílovou skupinou budou realizovány výzkumné rozhovory. Konkrétně s 8 oslovenými respondenty.

1.2 Transformace a deinstitucionalizace ústavní péče

Transformace a deinstitucionalizace sociálních služeb jsou pojmy, které úzce souvisí se sociálním začleňováním, tedy s ústředním tématem naší práce. Jak již bylo řečeno dříve, cílem transformace a deinstitucionalizace sociálních služeb je sociální začlenění klientů v přirozeném sociálním prostředí. Ve výzkumné části naší práce budeme zjišťovat, zda skutečně dochází k sociálnímu začlenění, v našem případě z hlediska práce s přirozenou podporou klienta. Nyní si definujeme oba dva pojmy pro lepší porozumění problematice.

Deinstitucionalizace zahrnuje podporu rozvoje takových služeb, které svým uživatelům zajistí největší možnou variabilitu života klientů, jež lze srovnat s životem jejich vrstevníků. (MPSV, 2007, s. 15) Jinými slovy deinstitucionalizace znamená proměnu (transformaci) ústavní péče v péči zajišťovanou v komunitě. Zmíněná změna usiluje o to, aby klienti sociálních služeb žili životem dle vlastní volby, ve svých domovech, jako je to běžné v majoritní společnosti. (Národní centrum podpory transformace, 2013a, s. 15)

Transformaci lze definovat jako souhrn procesů změny řízení, vzdělávání, financování, formy a místa poskytování sociálních služeb v rámci deinstitucionalizace. (MPSV, 2009, s. 5) Transformace ústavní péče zahrnuje dle M. Johnové (2008, s. 3) změnu služeb, jež umožňuje lidem s postižením, kteří doposud žili v ústavu, žít v normálních podmínkách života za současného vylepšení jejich kvality života. Transformace je tedy proces, skrze který zaniká původní ústavní prostředí, a vzniká taková forma bydlení, jež je obvyklá pro běžné obyvatelstvo.

Nejdříve byly osoby se zdravotním postižením umisťovány do zařízení ústavní péče. Vznik ústavní péče lze datovat do 19. století. Postupem času bylo poukazováno na nevýhody ústavních zařízení sociální péče a od 60. let 20. století byly vytvářeny ve vyspělých zemích procesy, jež měly eliminovat zmíněné nevýhody, a to formou transformace a deinstitucionalizace sociálních služeb. (Pfeiffer, Parent, Simonin, Zelderloo, Bulic, Besozzi, Freyhoff, Remoortel, 2009, s. 12)

Pro deinstitucionalizaci i transformaci bylo historicky významné vytvoření Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením v roce 2007, která podpořila

transformační procesy. Zmíněná Úmluva byla ratifikována Českou republikou v roce 2009 a mimo jiné zdůraznila právo na nezávislý způsob života lidí se zdravotním postižením. (MPSV, 2016, s. 17) V článku 19 této Úmluvy je předložena jasná budoucí vize – „lidé se zdravotním postižením žijící v rámci společnosti jako rovnoprávní občané“. Úmluva při svém vytvoření reagovala na široké rozšíření institucionalizace v rámci Evropy. (ECCL, 2009, s. 5-6 [online])

Cílem transformace sociálních služeb je vybudovat koordinovanou síť služeb pro klienty, která jim bude umožňovat žít v komunitě, a bude minimalizovat dodnes upřednostňovaný způsob poskytování sociální služby skrze ústavní sociální péči. (MPSV, 2007, s. 13) Vytvoření daných alternativ se poté stává pojátkem s většinovou společností a novou možností pro kvalitnější život klientů. (Ericsson, 1997, s. 6)

1.3 Komunita a komunitní sociální služby

Komunitu lze vymezit jako nejbližší přirozené, obvyklé sociální prostředí, které obsahuje rodinu, přátele, sousedy, známé a místa, kde jedinci běžně žijí, vzdělávají se, pracují a realizují tradiční sociální aktivity.

Vhodné komunitní služby jsou zaměřeny na jedince (jsou realizovány dle jeho individuálních přání, potřeb a aspirací), podporují jeho život v komunitě, či v rodině a jsou schopny zohlednit veškeré nezbytné aspekty života člověka. (Národní centrum podpory transformace, 2013a, s. 47)

V Rozvoji komunitní péče se lze dočíst (European Social Network, 2011, s. 23-24), že péče v komunitě přináší více příležitostí k začlenění jedince do společnosti a k rozvíjení smysluplných vztahů. V daných službách by měla být podpořena spoluúčast a nezávislost klientů tím, že bude ke každému jedinci přístupováno jako k plnohodnotnému člověku a budou odhaleny jeho silné stránky. Z daného můžeme vyčíst, že je kladen důraz na snahu sociálních služeb o budování příležitostí pro lidi v jejich rámci. Pro účely naší práce se jedná o vytváření příležitostí k navazování sociálních kontaktů každého klienta mimo zařízení, v němž žije, což by mělo být pro zařízení sociálních služeb důležitým cílem realizovaným mimo jiné i pracovníky, jež jsou s klientem v každodenním kontaktu.

1.4 Sociální začleňování

Sociální začleňování je ústředním motivem naší diplomové práce. Obecně lze říci, že podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., je sociální začlenění hlavním cílem sociálních služeb a základní zásadou jejich poskytování. (Zákon č. 108, § 2, odst. 2) Zmíněný zákon definuje sociální začleňování jako proces, jímž je zajišťováno, že osoby ohrožené sociálním vyloučením, nebo osoby sociálně vyloučené, dosáhnou možností a příležitostí, jež jim napomůžou zcela se začlenit do sociálního, ekonomického i kulturního života společnosti, a žít v ní způsobem, jenž je považován ve společnosti za běžný. (Zákon č. 108, § 3e)

Přestože je sociální začleňování cílem procesu transformace, nelze se domnívat, že samotná realizace daného procesu člověka sociálně začlení. Je třeba systematického úsilí a skutečné snahy jednotlivých zařízení o integraci jedince do společnosti. Daná snaha může být realizována různými subjekty např. sociálními pracovníky, vedoucími sociálních služeb, ale rovněž prostřednictvím pracovníků v sociálních službách, kteří jsou v každodenním kontaktu se svými klienty.

Díky realizaci transformace sociálních služeb do komunitního způsobu poskytování podpory by tedy klienti měli být aktivními členy společnosti, brát na sebe odlišné společenské role a mít vztahy s rozmanitými skupinami lidí – nejen s placenými profesionály. Zmíněné by mělo být protikladem k ústavnímu prostředí, kde jsou lidé považováni za uživatele služeb, což je jedna z mála jejich životních rolí, jsou příjemci podpory a vztahy vyvíjejí málokdy s někým jiným než s pracovníkem dané sociální služby. (Národní centrum podpory transformace, 2013a, s. 17)

Lze říci, že úplné sociální začlenění lidí s postižením nebude reálné, jestliže jejich primární, nebo jedinou, sociální podporou po transformaci sociálních služeb budou profesionálové v sociálních službách – zmíněné tvrzení je označováno jako koncept přirozené podpory. (Kocman, 2016b, s. 4) Pro účely naší diplomové práce budeme na sociální začleňování nazírat z úhlu rozvoje přirozené podpory jakožto nástroje pro zmíněné začlenění. Přirozená podpora bude vymezena v navazující kapitole, kde si vysvětlíme vztah uvedeného pojmu k sociálnímu začleňování klienta.

2 PŘIROZENÁ PODPORA KLIENTA

V této kapitole bude definován klíčový pojem diplomové práce, kterým je přirozená podpora jako nástroj sociálního začleňování. Podporu v sociálních službách vymezuje Sládek (2013, s. 47) jako pomoc, která přispívá k samostatnosti a nezávislosti klienta. Zmíněné dvě schopnosti uživatele pak přirozeně podporují jeho sociální začleňování do společnosti.

V současné době je nesporným faktem, že přirozená podpora ve svých různých hlediscích je silným nástrojem sociálního začleňování a její koncept vychází z toho, co je pro každého jednotlivce ve společnosti běžné – poradit se, nechat si pomoci od lidí kolem sebe. Uvedené posiluje sociální vazby, lidé se společně více přátelí a komunikují, podnikají společné aktivity, což fakticky stupňuje jejich sociální začlenění. (Čebišová a kol., 2013, s. 10)

Přirozenou podporu lze definovat jako pomoc osobám s postižením, kterou poskytují neprofesionálové zpravidla bez finanční odměny. Přirozená podpora těchto „neprofesionálů“ pak slouží k rozvoji nezávislé účasti lidí s postižením na aktivitách ve společnosti. (Johnová, 2006, s. 1 [online]) Přirozenou podporou jsou jinými slovy myšleni lidé, kteří nejsou profesionály v rámci sociálních služeb a přičiňují se o to, aby lidé s postižením chodili do běžné práce, a byli účastni běžných aktivit v jejich obci. (Kocman, 2016b, s. 7)

Přirozenou podporu lze propojit s principem subsidiarity v sociální práci, jenž předpokládá, že primárně má člověk odpovědnost postarat se sám o sebe, případně vyhledat pomoc svého přirozeného okolí. Pokud však přirozená podpora není z různých důvodů možná, zastupuje ji formalizovaná pomoc ve formě sociální služby. (Krebs, Durdisová, Kotýnková, Poláková, Žižková, Vlček, Vychová, Sunega, 2007, s. 34 – 35)

Je nutné říci, že bez pomoci zaměstnanců v komunitních službách je těžké rozvíjet přirozené sociální vztahy jedinců tj. jejich přirozenou podporu ze strany neprofesionálů. Zaměstnanci jsou zaangažováni na celkovém provedení sociálního začlenění jedinců skrze přirozenou podporu a mohou celý proces zásadně ovlivnit svým přičiněním.

V následujících kapitolách nejdříve definujeme, koho lze pro naši práci považovat za zdroj přirozené podpory, poté práci zaměříme na práci s potenciálem klienta a jeho motivací. Na závěr vymezíme vybrané nástroje rozvoje přirozené podpory, které rozpracujeme a popíšeme, a zmíníme práci s riziky v souvislosti se sociálním začleňováním.

2.1 Aktéři přirozené podpory

V zařízení sociálních služeb je třeba vědět, koho pracovníci považují za potenciálního realizátora přirozené podpory pro svoje klienty. Zdrojem přirozené podpory může být velké množství aktérů a při uvažování nad možnostmi rozvíjení přirozené podpory klienta je třeba vědět, koho do daného řadíme z pohledu zařízení sociálních služeb.

Dle M. Johnové (2006, s. 1) zmíněnou podporu realizují převážně lidé z běžného okolí člověka s postižením - tedy v našem případě osoby v blízkosti chráněného bydlení - např. sousedé, rodinní příslušníci, přátelé, spolupracovníci, spolužáci nebo další lidé z obce.

Nyní budou stručně rozvedeny jednotlivé výše zmíněné možnosti přirozené podpory klienta.

2.1.1 Rodina a blízké osoby

M. Johnová zdůrazňuje přirozenou podporu rodiny a přátel, když uvádí (2006, s. 1 [online]), že tato skupina může být nejlepší formou pomoci, kterou klienti mohou dostat. P. Víšek a L. Průša (2012, s. 10) pak zmiňují rodinu jako nejpřirozenější skupinu zabezpečující péči o své členy, kde vztahy fungují na principu vzájemné solidarity.

Zařazení rodiny do přirozené podpory je zdrojem cenných informací o životě klienta, pracovníci mohou získávat mnoho podnětů pro svoji práci s klientem skrze komunikaci s rodinnými příslušníky a blízkými osobami (myšleno přáteli). (Národní centrum podpory transformace, 2013b, s. 24-25) Pracovníci v zařízení by měli podporovat klienty v udržování nebo navázání vztahů s rodinou a dalšími osobami, s nímž má klient v současnosti (nebo v minulosti měl) vztah. Mohou mu například pomoci s korespondencí, zprostředkováním návštěvy, telefonováním. Samozřejmě jen za situace, že klient má zájem a opravdu zmíněné chce, což je nutné zjistit při vzájemné komunikaci. (Národní centrum podpory transformace, 2013a, s. 113)

2.1.2 Sousedé a další osoby v obci

Další skupinou přirozené podpory mohou být sousedé a jiné osoby v obci. Jinými osobami v obci jsou myšleni například trafikanti, listonoši a jiné osoby běžně žijící v dané lokalitě. (Johnová, Kocman, 2010, s. 5) Pracovníci v sociálních službách by si měli být vědomi, že tato skupina je nesmírně důležitým pojítkem pro přijetí lidí

s postižením do společnosti. Práce se sousedy a veřejností je zmiňována v nejedné příručce pro transformaci sociálních služeb. Manuál transformace uvádí, že je třeba pracovat s danou skupinou pro dobro klientů, zvat je na společné akce, na návštěvy domácnosti apod. Dále je uvedeno, že pracovníci by měli seznamovat svoje klienty s lidmi v komunitě v rámci běžných denních aktivit, např. při nakupování, návštěvách kadeřníka, kavárny apod. Využívat tedy co nejvíce možností pro jejich sociální začlenění do komunity, avšak uváženě a systematicky. (Národní centrum podpory transformace, 2013a, s. 119) Pomoci ke zmíněnému mohou nástroje uvedené v kapitole 2.4.5 Metoda Moje místa a Mapa komunity.

2.1.3 Spolupracovníci a spolužáci

V rámci zaměstnání nebo školní docházky může mít klient rovněž možnost rozvíjet okruhy své přirozené podpory. Sice ne každý klient může získat práci mimo zařízení, nebo může navštěvovat školu, ale pokud je to v jeho schopnostech, získává velkou šanci na sociální začlenění a přirozenou podporu různých aktérů. Navíc posezení s kolegy z práce nebo se spolužáky může být klientovou silnou životní motivací. (Národní centrum podpory transformace, 2013c, s. 27)

2.1.4 Dobrovolníci

Dobrovolníci jsou další možností přirozené podpory klienta. Zařízení sociálních služeb v současnosti již navazují spolupráci s organizacemi dobrovolníků a pracovníci v sociálních službách mohou daného zdroje neformální podpory plně využít. (Národní centrum podpory transformace, 2013a, s. 113-114) Je však třeba s dobrovolníky pracovat, vyjasňovat si odpovědnosti a vzájemné kompetence, aby docházelo ke spokojenosti na obou stranách. (Národní centrum podpory transformace, 2013b, s. 33)

Jak jsme si výše uvedli, je mnoho aktérů přirozené podpory v okolí jedince. Je však na pracovnících zařízení, o kom uvažují jako o možném zdroji této podpory pro klienta. Od zmíněného uvažování nad přirozenou podporou se pak odvíjí práce s ní. Pokud totiž zařízení neuvažuje o určité skupině jako o zdroji potenciální přirozené podpory, nebude s ní pracovat. Nelze však říci, že když pracovníci o nějakém zdroji uvažují jako o potenciální podpoře, automaticky s ní pracují.

2.2 Zjišťování potenciálu klientů

Při práci s rozvojem přirozené podpory klienta jakožto nástroje sociální začleňování, je nutné přemýšlet o potenciálu, který klient má v dané oblasti.

V rámci výzkumu pro účely diplomové práce budeme zkoumat, zda pracovníci v sociálních službách mapují, případně se podílejí na zjištění míry a druhu potřebné podpory pro klienta v oblasti práce s přirozenou podporou s ohledem na jeho postižení. (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, 2012a, s. 15) Poskytování adekvátní podpory je výsledkem vyvažování dvou směrů: ponechání svobody klientovi a projevením zájmu o klienta. Aby byla služba poskytována dobře, je třeba vyvážit oba uvedené směry. (Kořínková, Johnová, Wernerová, Benešová, Schlegelová, 2006, s. 1) I v oblasti rozvoje přirozené podpory musí pracovníci držet výše zmíněné v rovnováze.

Při přechodu klienta z ústavní péče do transformovaného zařízení sociálních služeb používají pracovníci nástroje, které posuzující míru nezbytné podpory každého klienta, jež se mohou využít ke zjištění potenciálu klienta v oblasti rozvíjení vlastní přirozené podpory. Pro zmíněné posuzování míry nezbytné podpory klienta jsou vytvořeny dotazníky, prostřednictvím kterých můžou pracovníci posuzovat míru nezbytné podpory klienta v 10 oblastech lidského života, tj. komunikace, péče o sebe, péče o domácnost, zdraví, bydliště a prostředí, bezpečí a rizika, vztahy, osobní uplatnění a spokojený život, finance a úřady, pravidla a povinnosti. (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, 2013d, s. 7) Některé oblasti se přímo dotýkají zjišťování potenciálu klienta co do jeho rozvoje přirozené podpory a ze zmíněného dotazníku lze orientačně zjistit, nakolik potřebuje klient podporu pracovníka při realizaci své přirozené podpory. Dané zjištění je pro pracovníka podstatné, neboť definuje možnosti klienta a oblasti, na nichž je třeba s klientem pracovat a které je zapotřebí rozvíjet.

Pracovníky by pro účely naší práce měly nejvíce zajímat následující oblasti: oblast komunikace, kterou je při práci s přirozenou podporou nutné rozvíjet, a oblast vztahů, o jejichž rozvoj by se pracovníci měli zajímat. Z daných oblastí lze vypožorovat klientovy možnosti.

Pokud bude pracovník znát možnosti svých klientů a jejich potenciál do budoucna, bude moci lépe uzpůsobit svoji práci klientovi. Otázkou pro náš výzkum je, jak zjišťují pracovníci potenciál svých klientů v oblasti sociálního začleňování a rozvoje přirozené podpory. Zda vychází například z Posuzování míry nezbytné podpory vypracované MPSV pro transformovaná zařízení a poté se snaží o rozšiřování

dovedností a schopností svých klientů v dané oblasti, či vychází ze svojí intuice, případně tyto možnosti jinak zkoumají apod. Zajímá nás, jak pracovníci v sociálních službách zjišťují, co je třeba pro klienta udělat a co je možné pro klienta udělat, aby se sociálně začlenil.

Pro posouzení a jako inspiraci pro práci s klientem lze použít určité nástroje mimo jiné i tzv. nástroj Možnosti v komunitě, kde pracovníci uvažují nad tím, v čem je daná osoba dobrá, jaké jsou její nadání a vlohy a zmíněné je zapisováno na arch papíru. Na základě uvedeného pak pracovníci promýšlejí, s jakým typem osob by mohl jejich klient navázat vztah, kdo by jeho nadání a vlohy ocenil. Kladou si přitom otázky, co mají ostatní lidé rádi na jejich klientovi, co může nabídnout a čím může přispět ostatním lidem, kde by mohl být případně zmíněný příspěvek rozvíjen, a které osoby by člověku pomohly k tomu, aby byl úspěšný. (Livesley, Poll, Kennedy, Sanderson, 2008, s. 38-41) Zjišťujeme tedy jeho potenciál, s nímž může do sociálních vztahů vstupovat. Daný potenciál pak může být základem pro další práci pracovníka s klientem např. práci s jeho motivací, kterou popíšeme v následující podkapitole.

2.3 Práce s motivací

Při rozvíjení přirozené podpory klienta a jeho sociálního začleňování se dané neobejde bez souhlasu klienta. Jeho součinnost a přímá podpora je nejdůležitějším faktorem zmíněného rozvoje. Z daného důvodu je potřeba, aby bylo pracováno s klientovou motivací a ta byla provázána s celým procesem sociálního začleňování. Vzhledem k tomu, že klient mohl být celý život v ústavním zařízení sociální péče, nebo po část svého života, kde byl bez jakýchkoli sociálních kontaktů vyjma pracovníků a ostatních uživatelů, může být jeho motivace pro sociální začlenění v komunitě různá, a je třeba s ní pracovat. Motivace k sociálnímu začleňování může u klienta chybět, být narušena v souvislosti s hospitalismem, kterým jsou klienti v ústavní péči ohroženi, a rovněž jako důsledek dalších negativních vlivů, jež má ústavní péče na klienta.

Motivaci lze charakterizovat jako soubor všech skutečností, jež tlumí nebo naopak podporují člověka, aby něco dělal, nebo nedělal. Motivace výrazným způsobem určuje lidskou činnost. Být motivovaný znamená, že člověk má o něco konkrétního a určitého zájem, něco chce a chce to tak intenzivně, že je schopen vynaložit určité úsilí, chce to vytrvale, překovává kvůli tomu překážky. Jedinec může být motivován, jen pokud rozumí významu činnosti a vnímá ji jako přínosnou pro sebe sama. (Kořínková,

2006, s. 42-44 [online]) Z výše zmíněného je důležité, že klient musí rozumět tomu, co se děje, aby byl správně motivován.

Motivovat klienta ke změně chce mnohdy čas, trpělivost a hledání různých cest. Motivací klientovi může být úspěch spolubydlícího, podpora klienta z více stran, nacvičování sociálních znalostí a dovedností, skrze které pak člověk bude úspěšnější při sociálním začleňování a při rozvíjení přirozené podpory. Je třeba hledat různé cesty pro motivaci klienta a tzv. „nad ním nezlomit hůl“, pokud některé věci „nebudou hned“. (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, 2013b, s. 53) Pro motivaci je vhodné používat pozitivní motivaci, poukázat na klientovy úspěchy, protože zmíněné má pro něj velmi silný motivační účinek. Pracovník by měl tedy podpořit vznik úspěchu u co nejvíce klientů, a to i u těch, jejichž dovednosti a schopnosti jsou na nižší úrovni. Prožitek neúspěchu přirozeně motivaci výrazně snižuje. (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, 2012b, s. 52)

Pokud klient odmítá kontakt s určitou cílovou skupinou patřící do přirozené podpory, musí pracovníci jeho rozhodnutí respektovat. Zapojení rodiny, dalších blízkých osob nebo dobrovolníků a jiných totiž vždy musí vycházet z přání a potřeb klienta, jehož názor a postoj je pro pracovníky stěžejní. Považuje se však za dobré zjistit, proč zmíněné zapojení klient odmítá, tedy jaké důvody klienta vedou k negování určité skupiny přirozené podpory. Pokud zjistíme důvod, lépe se pak klient motivuje k navázání vztahů, jež by mohl být pro obě strany obohacující. (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, 2013b, s. 24)

Bez klientova svolení by pracovníci neměli podnikat kroky k navázání přirozené podpory. Velmi důležitá je i však samotná motivace klienta, protože jeho svolení samo o sobě nestačí k tomu, aby se cítil osobně angažovaný na rozvíjení jeho přirozené podpory.

2.4 Nástroje pro rozvoj přirozené podpory

V následující kapitole budou popsány vybrané nástroje, jimiž mohou pracovníci v zařízeních sociálních služeb rozvíjet přirozenou podporu svých klientů a pracovat s ní. Technik, které mohou pomoci při práci s přirozenou podporou, je mnoho. Pro účely naší práce jsme rozepsali techniky, které jsou v souvislosti s přirozenou podporou klienta zobrazovány nejčastěji, a je více pravděpodobné, že je budou pracovníci v sociálních

službách znát. Ve výzkumné části práce můžeme zjistit, že pracovníci používají tyto zmíněné techniky, ale lze rovněž vypátrat, že používají techniky jiné.

Nejdříve bude v práci rozpracována komunikace, jež je nenahraditelnou složkou podporující sociální začleňování a zároveň přirozenou podporu klientů, dále rozpracujeme oblast rozvíjení sociálních dovedností klienta. V další podkapitole bude definována Mapa vztahů, která vykresluje vazby v okolí klienta, případně jeho sociální izolovanost, což je významným vodítkem pro pracovníky zařízení, a jejich následnou práci s klientem. Následně bude v kapitole popsáno vytváření Podpůrné skupiny v zařízení složené z osob blízkých člověku se zdravotním postižením. V poslední kapitole budou vymezeny metody Moje místa a Mapa komunity, skrze něž mohou pracovníci budovat místo pro klienty v rámci komunity.

Na začátek kapitoly je třeba říci, že základní předpoklad pro přístup k přirozené podpoře klienta je jeho kontakt s osobami, jež se mohou stát jeho potenciálními spolupracovníky či přáteli. Je třeba vytvářet pro klienty příležitosti, kdy se mohou setkat ve smysluplné situaci s jinými lidmi. (Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, o.s., QUIP – Společnost pro změnu, s. 18 [online])

2.4.1 Komunikace

Aby mohl být klient účasten společenského dění, musí být schopen komunikovat se svým okolím. Často však klienti mívají problémy s komunikací a pro jejich okolí je obtížné jim porozumět. V zařízení by však měly být vyvíjeny snahy o vytváření komunikačních kanálů, jež by pomohly klientovi usnadnit komunikaci s druhými lidmi, pochopit jejich sdělení (a zároveň by byly nápomocny při práci s jeho přirozenou podporou a jejím rozvíjením). Možností rozvoje komunikačních kanálů je mnoho, záleží na konkrétním zařízení, jak kreativní bude v jejich nalézání. Klienti často používají neformální komunikační styly, jež jsou pro ně samotné specifické, ale pro okolí nemusí být srozumitelné. Je nezbytné, aby zmíněné komunikační styly byly v zařízení zaznamenány, a byly poskytnuty (nejen) aktérům přirozené podpory. (Čeбиšová a kol., 2013, s. 46) Je třeba si uvědomit, že komunikace je i chování jednotlivce. Pro dobrou kooperaci je vhodné, aby komunikace byla plně funkční tj. obousměrná, a aby došlo k porozumění. (INSTAND, 2015a, s. 29)

Pro komunikaci lidí není třeba používat jen psané nebo mluvené slovo, ale rovněž gesta, mimiku, zvuky, obrázky, fotografie, písmenkové tabulky, znaky, symboly a další

technické prostředky, kterým pomáháme podpořit komunikační kanály mezi klientem a okolími. Pokud využíváme v zařízení zmíněných prostředků pro plnohodnotnou a obousměrnou komunikaci, nazýváme takovou komunikaci tzv. totální komunikací. (Čebišová a kol., 2013, s. 46) Totální komunikaci lze definovat jako komunikační filosofii, jedná se o přístup sloužící k vytvoření rovnocenné a úspěšné komunikace mezi lidskými bytostmi s odlišnou vyjadřovací schopností. (Matthew, Skelhorn, Williams, 2010, s. 3) Pro její realizaci je důležité odhodlání zařízení. Zařízení musí být ochotné klientovi naslouchat, musí vytvořit komunikační schéma vhodné přímo jednomu danému klientovi, musí být ochotné nahradit mluvené slovo znaky, symboly atp. Všechny zmíněné prostředky musí považovat za rovnocenné. (Johnová, Kocman, 2010, s. 27)

Ze začátku vytváření komunikačních strategií u jedinců může být dobrou pomůckou pro vzájemnou komunikaci tzv. komunikační záznamová tabulka. Je to v podstatě komunikační slovník daného člověka, který slouží k pochopení významu chování jednotlivce, tj. co nám chce svým jednáním říci. Pokud budeme umět s danou tabulkou pracovat, dostane se klientovi adekvátní podpory a bude nám moci sdělit pro něj důležité informace. Dané tabulky pak mohou být pomůckou pro blízké osoby, pro pracovníky v sociálních službách, ale i veřejnost, která s klientem může komunikovat ve vzájemné interakci. (Quip, 2015 [online])

Komunikační záznamová tabulka je složena ze čtyř sloupců a pomáhá porozumět druhému člověku. Práce se zmíněnou tabulkou má dvě fáze. Nejdříve mapujeme chování klienta a jeho projevy a snažíme se je pochopit. Do daného procesu lze zapojit všechny aktéry v okolí jedince, tedy všechny osoby, jež zajišťují klientovi podporu. Každý podporovatel má pak k dispozici jeden arch a zaznamenává své pozorování, tj. „Když se tohle děje“ (1. sloupec tabulky) – zde je popisováno určité chování klienta, další část uvádí „Klient dělá“ (2. sloupec tabulky) – nyní se vystihuje, co klient dělá. Poté podporovatelé vyvíjí snahu o definování významu daného chování „Myslíme si, že to znamená“ (3. sloupec tabulky) a na závěr dodávají instrukci pro své okolí „Myslíme si, že bychom měli udělat“ (4. sloupec tabulky). Ve druhé fázi procesu pak slučujeme údaje od jednotlivých podporovatelů, abychom věděli, že již člověku rozumíme. (Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, o.s. a QUIP – Společnost pro změnu. s. 8 [online])

Při vytváření komunikační záznamové tabulky můžeme vytvořit tzv. komunikační deník, kde se budeme komunikaci daného klienta podrobně věnovat

a budeme rozepisovat, co dané chování v určitých chvílích znamená. Cílem celého procesu tvorby komunikační strategie je vytvořit komunikační prostředek „ušíť klientovi na míru“ a rovněž, aby klient rozuměl nám. Pro opačný směr komunikace, když chceme sdělit něco my klientovi, funguje tabulka se třemi sloupci: (1. sloupec) co chceme říct, (2. sloupec) co děláme a (3. sloupec) co říkáme. (Čebišová a kol., 2013, s. 46-47)

Podstatné je, že při vytváření komunikačního stylu, se můžeme opřít o všechny aktéry v životě jedince. Vytvořit pro každého vyhovující komunikační strategii je z hlediska jeho sociálního začleňování nezastupitelnou pomocí, např. můžeme klientovi dát kartičky s obrázky potravin, kartičky s čísly, určujícími počet kusů, aby mohl jít nakoupit a domluvil se případně s prodavačkami apod. (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, 2013b, s. 34) Při transformaci sociálních služeb je třeba, aby byly rozvíjeny komunikační schopnosti jedince natolik, aby mohl koordinovat a domlouvat využívané služby potud, pokud mu jeho dispozice (sociální, psychické, fyzické) dovolí. (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, 2013e, s. 11) Další metodou pro rozvoj klientovy přirozené podpory je práce s jeho sociálními schopnostmi a dovednostmi, kterou vymezíme v následující podkapitole.

2.4.2 Rozvoj sociálních schopností a dovedností

V kapitole výše jsme psali o zjišťování míry nezbytné podpory klienta, které je podstatné pro další aktivity zařízení v oblasti rozvoje jeho přirozené podpory jakožto nástroje sociálního začleňování. Pokud zařízení zná klientův potenciál, může lépe pracovat s jeho schopnostmi a dovednostmi v oblasti sociálního začleňování a tímto způsobem zvyšovat jeho možnosti ve zmíněné oblasti a snižovat míru nezbytné podpory v jejím rámci. Při práci s přirozenou podporou klienta je zapotřebí budovat jeho sociální dovednosti a schopnosti, aby přirozená podpora byla rozvíjena a podporována.

V současnosti vznikají v zařízeních sociálních služeb snahy o to, aby lidé s postižením měli možnost získat praktické a sociální dovednosti, které by jim umožnily stát se členem společnosti. Základem je, aby si udrželi co největší míru samostatnosti, která jim umožní plně realizovat své sociální, tělesné, profesní a duševní schopnosti. Skrze uvedené pak dosáhnou úplné integrace a začlenění do všech aspektů života společnosti, což je žádoucí pro kvalitu jejich života. (Čebišová a kol., 2013, s. 8, 14) Pokud totiž s klientem pracovníci nacvičují určité dovednosti vedoucí k zdokonalování

jejich samostatnosti, dávají mu možnost se zapojit do aktivit naprosto běžných pro většinu společnosti. (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, 2013c, s. 27, 33)

Pracovníci v zařízení sociálních službách mohou rozvíjet znalosti a dovednosti v oblasti udržování a navazování společenských vazeb a vztahů (např. nácvik společenských pozdravů, správného oblékání do společnosti apod.). (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, 2013a, s. 113) Nápomocné může být intenzivní a praktické rozvíjení dohodnutých situací běžných pro každodenní život jedince ve společnosti, tj. nácvik okolností, s nimiž se člověk setkává „dnes a denně“. (Kocman, 2016b, s. 14)

Úkolem a cílem pracovníků v přímé péči je nacvičovat s klientem co nejvíce potřebných dovedností pro jeho život a hledání konkrétních způsobů nácviků pro daného klienta, případně praktických pomůcek, jež mu budou vyhovovat, a s nimiž bude schopen pracovat bez podpory pracovníka. (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, 2013c, s. 49) Zařízení by měla na ve výše zmíněném s klientem aktivně pracovat.

Pracovníci v sociálních službách mohou pracovat s předem vytvořeným plánem nácviku pro konkrétního klienta, kde bude stanoveno, jaké činnosti budou cílem jejich společné práce s klientem. V souvislosti se zjišťováním potenciálu uživatele mohou pracovníci nabýt dojem, že některé činnosti klienti nemohou zvládnout. Je však třeba postupovat kupředu a uvědomit si, že mnoho činností jsou klienti schopni se naučit. (INSTAND, 2011, s. 36-37).

2.4.3 Mapa vztahů

Předtím, než budeme v zařízení plánovat rozvoj přirozené podpory jedince ve formě např. podpůrné skupiny, je třeba zmapovat důležité kontakty a vztahy klienta, komu důvěřuje a kdo jsou lidé, jež mají pro něj cenu bez ohledu na to, jestli se s nimi v současnosti setkává a rozvíjí svůj vztah k nim. Skrze uvedené zjistíme, koho by klient požádal o radu, podporu nebo pomoc, zda nepotřebuje pomoc s budováním sociálních vztahů, a do jaké míry je v současnosti sociálně izolován. Mapa vztahů pomáhá určit, které vztahy by mohly být podporovány, s kým je možné hovořit například při vytváření individuálních plánů apod. Dané mapování vztahů provádí například klíčový pracovník

za účelem rozvinutí svého vztahu s klientem. Ten však nemůže přebírat úlohu všech klíčových aktérů, kteří v klientově životě mohou mít dříve nebo později svoje místo.

Pro další plánování s jedincem je potřeba, aby jedinec zvolil osoby, jimiž chce být podporován, a chce je zahrnout do okruhu podporujících osob. Skrze dané osoby pak člověk může být snáze členem komunity a může v ní navázat rozmanité vztahy. (Národní centrum transformace sociálních služeb, 2013a, s. 59)

Mapa vztahů je prostředkem, který nutí přemýšlet nejenom pracovníky v sociálních službách nad tím, kdo jejich klientům může poskytnout dobrou radu a podporu, protože jim rozumí a je orientován v jejich situaci. Do mapy jsou zaznamenávány určité osoby do odlišných rovin vzdálenosti v závislosti na tom, jak blízký vztah k nim klient má, a jak moc jsou pro něj důležití. Do realizace mapy podpory v co nejvyšší možné míře zapojíme klienta samotného. Můžeme použít různé pracovní sešity, které danému člověku pomohou více nad daným přemýšlet. (Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, o.s., QUIP – Společnost pro změnu, s. 8 [online])

Kruh je rozdělen na čtyři kvadranty, které znázorňují vztahy s přáteli, rodinou, placenou podporou a komunitou. Uvnitř kruhu je fotografie nebo jméno samotného klienta. Čím blíže jsou pak jednotliví lidé středu, tím důležitější jsou pro člověka. (Kocman, 2016a, s. 25) Z rozdělení na dané kvadranty vyplývá, jak vyvážená je podpora přátel, rodiny a placené podpory v životě našeho klienta. Daná technika pomáhá přemýšlet nad tím, které vztahy by měly být podpořeny. (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, 2012b., s. 34-35)

Nejbližší v mapě podpory budou pro klienta nejdůležitější a nejmilovanější lidé např. rodina, blízcí přátelé. Dále budou v mapě vztahů zastoupeny osoby, jež má člověk rád, má s nimi dobrý kontakt, např. další kamarádi, vzdálení příbuzní. Následně budou lidé, s nimiž se člověk setkává a mohli by být pro něj v budoucnu důležití např. lidé v práci, ve škole, různí známí. Na závěr jsou placení profesionálové. (Čebišová a kol., 2013, s. 48)

Důležitými otázkami při mapování vztahů klienta je např. „Kdo je pro Vás blízkým člověkem? S kým se často a rád vidíte? Je někdo, koho vnímáte jako blízkého, ale dlouho jste se spolu neviděli?“ apod. (Livesley a kol., 2008, s. 9)

Pokud se v rámci mapy vztahů ukáže, že je klient osamocený, vzniká zde potenciál pro intenzivní práci pracovníků v sociálních službách např. ve formě Mapa komunity.

Zmapování vztahů jedince nám přinese důležité informace o jeho životě. S danými informacemi je pak nutné pracovat, aby klientova přirozená podpora byla rozvíjena. Pracovníci mohou použít různé techniky: V případě, že člověk má existující vztahy, můžeme pracovat na jejich posílení např. pozvat kolegy z práce na kávu. Dále můžeme vytvářet pro klienta příležitosti, v nichž se může setkat s dalšími lidmi v rámci smysluplné situace (např. podle jeho zájmů zrealizovat účast klienta na místním fotbalovém zápase, po kterém si fanoušci „jdou sednout na pivo“). Pracovníci mohou rovněž využít svoje vlastní soukromé sítě nebo sítě dalších lidí, mohou například zapojit dobrovolníky. Podstatné je najít někoho, s kým můžeme klienta seznámit na základě něčeho, co mají společné, nebo proto, že by daný člověk mohl mít kontakty na někoho dalšího, kdo by se mohl chtít zapojit. (Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, o.s., QUIP – Společnost pro změnu, s. 8 [online])

Pokud je zmapována vztahová síť našeho klienta, můžou pracovníci se svolením klienta v rámci individuální sociální práce zkontaktovat uvedené důležité osoby, vypracovat systém pro předávání informací mezi klientem a danými osobami, systém komunikace (viz výše), mohou je pozvat do zařízení a seznámit je blížeji s životem jedinců, apod. (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, 2013a, s. 118).

Daný nástroj a jeho využití pomáhá zařízení sociálních služeb uvědomit si, jestli člověk nemá svoje vztahy jen s placenými profesionály. Je důležité, aby klienti měli nejen placené, ale i neplacené vztahy. (Johnová, Kocman, 2010, s. 5)

2.4.4 Podpůrná skupina

V předchozím Mapování vztahů zjišťují pracovníci, kdo je důležitou součástí klientova života. Pro vytvoření přirozené podpory klienta je třeba mu pomoci zajistit tzv. podpůrnou skupinu, která mu bude pomáhat v případě jeho potřeby a bude dostatečně různorodá (nebude se tedy jednat o jednoho člověka, např. o opatrovníka, ale o skupinu více lidí). Součástí podpůrné skupiny jsou lidé, kteří jsou ochotni pomoci klientovi, aniž by chtěli odměnu – např. rodina, přátelé (sem patří rovněž přátelé, kteří mají stejné zdravotní postižení jako klient) a další osoby, které pomůžou klientovi při rozhodování, nebo s čímkoli dalším. Budování podpůrné skupiny stojí mnoho energie a času pracovníků, s čímž je třeba počítat. S výběrem lidí v podpůrné skupině musí samozřejmě klient souhlasit. (Čebišová a kol., 2013, s. 51-52).

Při problémech klienta, při jeho důležitých rozhodnutích podporuje klienta především jeho klíčový pracovník, ale při rozhodování o podstatných věcech je zapotřebí i zmíněného širšího týmu. Pracovníci zařízení mohou společně s klientem svolat schůzku podpůrné skupiny a řešit danou situaci. Při rozhodnutích má klient v oblastech týkajících se jeho samého poslední slovo. (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb. 2013c, s. 16). Je důležité, aby se pracovník vždy s konkrétním klientem domluvit, zda v té či oné situaci chce podporu a od koho ji chce, nelze rozhodovat za něj. Pokud klient není schopen určit osobu, která by měla být přítomna při jeho rozhodování, je třeba za klienta osobu určit a pozvat ji, vše je nutné dělat v jeho nejlepším zájmu, informovat klienta o každém kroku a zaznamenávat tento postup. (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, 2013a, s. 106)

Je třeba uvést, že podpůrnou skupinou může být pár jedinců, i větší tým. Podpůrná skupina by měla podporovat klientu autonomii a sebeurčení. Téma podpůrné skupiny může být v podstatě cokoli, pokud klient cítí potřebu pomoci při svém rozhodování. Podstatné je, že člověk sám vybírá lidi, kteří by mu mohli poskytnout zmíněnou podporu (na každý problém v reálném životě potřebujeme totiž pomoc někoho jiného). (Friedman, Moore, 2017, s. 6)

Podpora klienta může být pro účely podpůrné skupiny chápána jako poskytování informací nebo rad, komunikace o možnostech a následcích, oznamování rozhodnutí nebo přání druhým osobám nebo vysvětlení vůle člověka. Osobní podpora založená na vzájemné důvěře mezi podporovatelem a podporovanou osobou vede k posílení jednotlivce, k uskutečnění jeho přání a oprostění se od střetu zájmů. (Durajová, Rittichová, 2011, s. 41)

Ideálně by měl určitý aktér z klientova života např. klíčový pracovník, vzít na sebe koordinaci podpůrné skupiny, iniciovat společné schůzky skupiny v případě potřeby klienta, nebo jen podpořit vznik podpůrné skupiny. (INSTAND, 2015a, s. 38) Organizátor podpůrné skupiny může například sjednat schůzku se známým klientem, jenž by pro něj mohl ztvárňovat budoucího podporovatele. Ideální je, pokud je již daný známý člověk v blízkém a důvěrném vztahu s klientem. Pokud tomu tak není, je třeba potenciálního podporovatele klienta s klientem seznámit, obeznámit ho s jeho přáními a sny, nabídnou častější možnost trávení společného času podporovatele s klientem a v budoucnu poté organizovat společná setkání celé skupiny. (INSTAND, 2015b, s. 33)

Pracovníci by měli být schopni vytipovat v okolí klienta osoby, jež by mu mohly být nápomocny, a zapojit je do přirozené podpory jednotlivce. Může se jednat o rozmanité osoby z místní komunity např. prodavačka v obchodě, řidič autobusu, vrátný, kolega z klientovy práce apod. (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb. 2013c, s. 26) S některými z metod pro zmapování místní komunity se seznámíme v následující podkapitole. Dané metody nám poskytují přehled o vhodných osobách v rámci místního společenství.

2.4.5 Metoda Moje místa a Mapa komunity

Vzhledem k tomu, že transformované zařízení sociálních služeb má za svůj cíl sociální začleňování klientů, měli by pracovníci uvnitř mapovat možnosti komunity pro život svého klienta. Pracovníci mohou při rozvíjení přirozené podpory klienta vycházet z mapy vztahů a využívat možností, které na základě zmíněné metody přirozeně vyvstanou, tedy využívat podpory, kterou klient má již z dřívějších. V zařízeních sociálních služeb lze však rovněž najít klienty, kteří jsou po zmapování jejich sociálních vztahů sociálně izolováni nebo pro pracovníky může být ve středu zájmu využít co nejvíce zdrojů, jež jim nabízí místní komunita. V tomto případě je možné nabídnout pomoc s vybudováním přirozené podpory a pátrat po ní v komunitě.

Jedním z nástrojů pro uvědomění klientova místa v komunitě je metoda Moje místa, jenž odhaluje jeho postavení v komunitě a možnosti pro něj v jejím rámci. Zmíněný nástroj pomáhá identifikovat místa, kterým je třeba při práci s klientem věnovat více pozornosti. Při uvažování si pracovníci a klienti kladou následující otázky: „Kde je člověk členem? Kde je zákazníkem? Na jakém místě se cítí nejlépe? Jaké má klient možnosti pro vytvoření dalších vztahů v komunitě? Jaké jsou klientovy možnosti pro posílení vztahů s komunitou? (Training pags. New paths to inclusion. [online a]) Danou metodu lze použít i pro mapování potenciálu klienta v rámci přirozené podpory (kapitola č. 2.2) V rámci popisované metody jsou definovaná místa, která jsou pro člověka důležitá, a je zkoumáno, jaké role na sebe v daných prostředích bere. Na závěr uvažování lze přemýšlet nad tím, co to pro člověka znamená, a jak by šlo pracovat na celkovém zlepšení. (Livesley a kol., 2008, s. 44)

Další metodou, jež vede k seznámení klienta s komunitou, je metoda Mapa komunity. Při realizaci metody jde o zjišťování možností k navázání kontaktů našich klientů v komunitě. Pracovníci vychází z graficky znázorněného schématu, kde jsou

zobrazení lidí a místa, tedy celkově, co se v komunitě děje. Na spolupráci při vytváření grafického schématu se může podílet mnoho nejrůznějších lidí, které lze k vytvoření pozvat a inspirovat se od nich. (Livesley a kol., 2008, s. 44)

Na velkém papíře je znázorněna mapa místní komunity se všemi důležitými místy, zájmovými kluby, osobami. Pracovníci se poté mohou ptát, které osoby v komunitě mají kontakty, jež by mohli klientům pomoci při jejich sociálním začleňování, kde jsou podniky otevřené pro jejich klienty, jaká místa mohou být využívána lidmi, jimž poskytují podporu, jaká známá místa v obci mohou jejich klienti navštívit apod. Metoda Mapa komunity rozšiřuje pohled na zdroje dané komunity, podporuje v komunitě vytváření nových vazeb. (Training pags. New paths to inclusion. [online b])

Pracovníci by měli zjišťovat aktuální informace o komunitě např. z rozhovorů s lidmi z obce, z letáků a místního tisku, z rozhlasu nebo z informací z radnice apod. Měli by vědět, kde má daná komunita svoje centrum, v jakých neformálních místech se zde lidé sdružují, na jaká místa s veřejnými službami (např. knihovny, centra komunit) lidé chodí, kde rádi nakupují. V závěru jde o sladění zájmů každého našeho klienta s možnostmi existujícími v dané komunitě. (Livesley a kol., 2008, s. 46) Zařízení skrze výše zmíněné metody může pracovat s klientem samotným, skrze Moje místa můžou společně najít možnosti ke zlepšování, ale může i pracovat s komunitou a hledat v ní vhodné místo pro svého klienta skrze metodu Moje komunita. Skrze zmíněné může komunikovat s přirozenou podporou klienta, aby si uvědomili význam hledání nových zdrojů a mohli se na daném rovněž podílet.

V místní komunitě je třeba zmapovat veřejně dostupné instituce a služby, jež mohou klienti využít např. knihovny, školy, obchody, zájmové spolky, další sociální služby apod. Zmíněná místa jsou možností pro vytvoření dalších klientových vztahů a rozvoji jeho přirozené podpory a pracovníci by se měli na dané při své práci zaměřovat. (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, 2013a, s. 111) Uvedené však nelze dělat bezmyšlenkovitě, musí předcházet reflexe klientova života, jeho zájmů a snů, aby podpora sociálních pracovníků nebyla neadekvátní.

Je rovněž zapotřebí klienta připravit na role, jež ho mohou na daném místě čekat, a na chování, které od něj může být vyžadováno. Rozvíjet jeho sociální schopnosti a dovednosti, připravovat ho dopředu na to, co se „děje venku“. Ke zmíněnému mohou zařízení přistupovat mnoha způsoby, např. pokud chce člověk realizovat určitou aktivitu, pracovník dopředu vytvoří seznam informací, jenž by měl

před samotným uskutečněním vědět, jak by se měl na aktivitu obléci, co by měl dělat, aby „prostě zapadl“. (Livesley a kol., 2008, s. 50-52). Daný nástroj slouží jako rozšiřování sociálních schopností a dovedností klienta a je součástí kapitoly č. 2.4.2.

Při rozšiřování „obzorů“ klienta a při práci s jeho přirozenou podporou jakožto nástrojem sociálního začleňování však pracovníci dříve či později narazí na rizika, jež s daným souvisejí. Nyní bude naše práce na zmíněná rizika zaměřena.

2.5 Práce s riziky

V souvislosti se začleňováním klientů do přirozeného sociálního prostředí a v souvislosti s rozvojem přirozené podpory klienta vyvstává otázka, jaké jsou hranice a rizika daného začlenění. Na zmíněné otázky by se zařízení měla snažit najít odpověď. V následující kapitole vymežíme riziko a možnosti práce s rizikem v transformovaném zařízení sociálních služeb. Vzhledem k zaměření naší práce se budeme orientovat na práci s riziky, které vyvstávají klientovi v rámci komunitního života, při práci a při rozvíjení přirozené podpory.

Riziko je úzce spojeno s nejistotou o budoucí vývoj. Daná nejistota klade vysoké nároky na rozhodovací proces, jak předcházet rizikovým situacím, a jak se při nich zachovat. Jakmile je aktér procesu transformace sociálních služeb schopen minimalizovat nejistotu a maximalizovat pravděpodobnost správného rozhodnutí, vstupuje do procesu řízení rizik. (Brathová, Mach, 2012, s. 9)

Neodmyslitelnou složkou přípravy na samostatný život uživatele při přechodu do odlišného typu služby je vymežování rizikových situací, rizikových modelů chování a jejich zvládnutí. Není přístupná žádná jednotná rada, jak předcházet rizikům. Jediné, co zařízení může a zároveň musí udělat, je prevence rizik. V praxi to znamená probírat s klienty jednotlivé situace, poskytovat jim dostatečný prostor a radu, také čas pro nacvičování zvládnutí vybraných situací. Pracovníci by měli v konkrétní situaci klientovi vysvětlovat, jaké následky může mít jeho chování. V neposlední řadě pak nechají zmíněné důsledky vyzkoušet klienty na „vlastní kůži“, protože mají právo na vlastní osobní negativní zkušenost, jelikož může být momentem pro změnu chování. (Brathová, Mach, 2012, s. 48-49)

Zařízení musí při práci s klientem vycházet z předpokladu, že rizikové situace nelze z klientova života zcela vyloučit, ale je nezbytně nutné vytvářet pro klienta takové

podmínky a přijímat taková opatření, aby k rizikovým situacím docházelo co v nejmenším množství a aby případné následky byly vratné a co nejméně závazné. (Význam rizikového plánu pro prevenci rizik, s. 131) Jsou nejrůznější techniky a nástroje pro práci zařízení s rizikem, v této kapitole budou vymezeny jen některé. V zařízeních sociálních služeb však může být pracováno s více možnostmi, které je třeba zmínit.

Poskytovatelé sociálních služeb by se tedy neměli snažit o naprosté odstranění rizika z životů klientů, měli by naopak umožnit klientům podstupovat tzv. přiměřené riziko. Dané riziko je přiměřeným ve chvíli, když je minimalizováno na rovinu běžného rizika v každodenním životě klienta. Je využíváno nástrojů, jež dává individuální plánování, vymezení oblastí možných střetů zájmů klient vs. poskytovatel, analýza rizik. Možný způsob práce s rizikem je provádění činnosti s asistencí či nácvik konkrétní situace. (Kořínková, Matyášová, Jůn, Sobek, Šlosárek, 2008, s. 32 [online])

V Registru rizik, který shromažďuje nejčastější rizika spojená s procesem transformace, je vydefinováno celkem 16 rizik spojených s klientem např. nepřijetí klientů do vybrané lokality, obtěžující/neobvyklé chování klientů na veřejnosti (hlučné chování, nevhodné projevy se sexuálním podtextem apod.), rizikové chování klientů (např. alkohol, prostituce, drogy), rizika spojená s vyšší odpovědností klientů za sebe sama a zvýšenými nároky na samostatnost klienta (např. apatie, agrese, deprese) apod. (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb. 2013c, s. 46-47)

Účelem vytvořeného Registru rizik je stanovit výčet potenciálních rizik a zjednodušit aktivity v zařízeních, jež vedou k jejich identifikování. Daný Registr však neidentifikuje veškerá rizika, zařízení si musí samo určit, která z výčtu jsou pro něj aktuální, a která rizika jsou vlastní jejich zařízení a je třeba se jim dále věnovat, protože se v Registru nenachází. Registr rizik je vlastně nástrojem k realizování managementu rizik v zařízeních. V zařízení by měl být určen manažer rizik a jeho tým, kteří se budou riziky aktivně zabývat a budou za jejich řízení odpovědní. Při řízení rizik je důležitá komunikace po celou dobu procesu identifikace rizik, a to i v rámci zařízení, je třeba konzultovat možná rizika, aby nedošlo k tomu, že nějaká nebudou identifikována. (Brathová, Mach, 2012, s. 11-12)

Posuzování rizik má následující fáze (Brathová, Mach, 2012, s. 13-16):

1. Identifikace rizik – aktéři určují, která rizika z Registru rizik jsou pro ně relevantní/adekvátní. Zároveň identifikují další rizika, jež mohou vycházet ze specifických vlivů a podmínek daného aktéra. Rizika jsou označována na

počátku procesu managementu rizik, ale rovněž v průběhu. Na identifikaci jsou použity např. technika brainstorming, SWOT analýza, brainwriting, rozhovory s pracovníky, dotazníky apod. Každé riziko musí mít svůj popis, který ho vystihuje.

2. Analýza rizik – v rámci dané fáze se zjišťují příčiny počátku rizika (faktory a vlivy vedoucí ke vzniku např. obava člověka z něčeho neznámého), dále dopad rizika (které dopady má riziko a na koho tyto dopady působí) a následně způsob a úroveň eliminace rizika, tedy jak mu předcházet, eliminovat jej (např. jiná komunikační strategie s rodinnými příslušníky)
3. Hodnocení rizik – výsledkem dané fáze je rozhodnutí zařízení o tom, kterými riziky je třeba se dále zabývat, a která lze přijmout (tzn. akceptovat, že se stanou). Nástroj pro hodnocení rizik je parametr RPN, lépe řečeno jeho prvky, tj. váha (částečné, významné, zásadní) a frekvence rizika (nízká, střední, vysoká) a náročnost pro jeho eliminaci (nenáročná, náročná, extrémně náročná).

Ve vybraných zařízeních sociálních služeb pro účely našeho výzkumu se budeme ptát našich respondentů, zda je v jejich zařízení realizován proces řízení rizik, zda se na daném procesu podílejí, zda konzultují rizika spojená s rozvojem přirozené podpory uvnitř zařízení, a jaké situace v životě klienta považují z hlediska výše zmíněného tématu za rizikové. Dále nás bude zajímat, jaká je hranice jejich vnímání rizika jako hodného pozornosti, nebo jako přiměřeného rizika, případně jakým způsobem se spolu s klientem snaží o co nejmenší dopady rizika (např. nácvikem rizikových situací apod.)

M. Brabcová, M. Košnerová a M. Mítlöhner (2011, s. 132-133) definují ve své práci rizikový plán klienta, který je dle jejich popisu významnou složkou prevence vzniku rizikových situací. Jedná se o plán, jehož smyslem je eliminace maximálního počtu rizik, jenž práce v sociálních službách s klientem přináší, bez omezování samotného klienta a jeho osobních práv. Rizikový plán je formován s ohledem na zdravotní a osobní charakteristiky klienta a poté se hodnotí podle vymezené individuální revize. Pokud riziko hrozí, nebo k němu dojde, personál ho bez prodlení zaeviduje do záznamu o průběhu služby a formuláře rizikového plánu. Jestliže k rizikové situaci dlouhodobě nedochází, lze plán přehodnotit. Rizikové plány jsou dle autorů často součástí individuálních plánů jedinců, je důležité mít dobré informace o klientovi, abychom zhodnotili jeho rizika. Pro vytvoření rizikového plánu je nejčastěji důvodem: klient svěří svoji obavu, nastane riziková situace a je pravděpodobné, že

se může ještě opakovat, možnost rizika ohlásí rodinní příslušníci apod. Klient musí s vytvořeným rizikovým plánem být seznámen a rozumět mu.

Pracovníci by měli být schopni pojmenovat rizika související s přechodem do komunitního způsobu poskytování sociálních služeb a jejich následující zvládání. Cílem pracovníků v přímé péči je nacvičovat zvládání rizikových situací, jež mohou v komunitě pravděpodobně nastat, a neměli by být důvodem pro nezačlenění klienta do společnosti. Pokud s klienty budou pracovníci nacvičovat zvládání vymezených situací, nebude muset klient v jejich rámci improvizovat, ale bude se moci „opřít“ o jemu známý scénář nacvičený v bezpečném prostředí. Na většinu skutečných situací se lze předem připravit. (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb. 2013c, s. 49)

Rizikovými situacemi může být například posměch ze strany veřejnosti, kdy mohou být klienti dehonestováni ze strany běžných obyvatel komunity. Pracovníci v sociálních službách mohou naučit klienta dané přehlížet bez reakce, dobré je naučit klienta opětovat „stejnou mincí“, protože zmíněné vede ke zvyšování agrese. Dalším příkladem může být manipulace/zneužívání uživatele druhou osobou, na něž lze připravit nácvikem naprosto konkrétních vět, které si klient zafixuje. (Národní centrum podpory transformace sociálních služeb. 2013c, s. 50) Další příklady rizik souvisejících se sociálním začleňováním a přirozenou podporou klienta lze najít v Registru rizik.

Touto kapitolou již uzavřeme teoretickou část diplomové práce. Nyní se již zaměříme na vymezení její výzkumné části, neboť všechny pro ni podstatné pojmy již byly definovány výše.

3 METODOLOGIE VÝZKUMU

V následující části diplomové práce se již zaměříme na metodologické ukotvení výzkumu.

Nejdříve si definujeme a rozpracujeme cíl výzkumu, z něhož vyplyne hlavní výzkumná otázka a dílčí výzkumné otázky. Následně bude práce zaměřena na vymezení strategie sběru dat a způsobu sběru dat, dále definujeme výzkumný vzorek a ukotvíme si místo realizace výzkumu. Na závěr kapitoly bude popsán průběh výzkumných rozhovorů, kde bude zmíněn proces realizace výzkumu v terénu.

3.1 Cíl výzkumu

Primárním cílem výzkumné části naší diplomové práce bude zodpovědět hlavní výzkumnou otázku, jež je rozvedena v následující podkapitole. Daná hlavní výzkumná otázka je orientována na přirozenou podporu klienta jako nástroj jejich sociálního začleňování v transformovaném zařízení z pohledu pracovníků v sociálních službách.

Cílem výzkumu tedy bude skrze zodpovězení hlavní výzkumné otázky zjistit, jak pracují pracovníci s přirozenou podporou svých klientů. Vzhledem k tomu, že pro účely práce bude použita kvalitativní strategie výzkumu, můžeme být každý respondent dotazován individuálně a může tak sdělit svoje specifické zkušenosti z uvedené oblasti své práce, což poslouží skutečnému rozpracování problematiky přirozené podpory.

Dílčí cíle výzkumné části práce se budou opírat o dílčí výzkumné otázky zvolené níže.

3.2 Hlavní výzkumná otázka a dílčí výzkumné otázky

Ve výzkumné části naší diplomové práce bude našim cílem zodpovědět hlavní výzkumnou otázku v následujícím znění:

„Jak pracovníci v sociálních službách pracují s přirozenou podporou klienta jakožto nástrojem jeho sociálního začleňování v prostředí transformovaných zařízení sociálních služeb?“

Diplomová práce je zaměřena na prostředí transformovaných zařízení sociálních služeb a na práci s přirozenou podporou prostřednictvím pracovníků v sociálních službách. Hlavní výzkumná otázka vychází z teoretické části naší práce.

Abychom byli schopni zodpovědět hlavní výzkumnou otázku, musíme si ji rozdělit na následující dílčí výzkumné otázky:

1. *„Které aktéry chápou pracovníci v sociálních službách jako zdroje potenciální přirozené podpory pro svoje klienty?“*
2. *„Jak pracovníci v sociálních službách mapují potenciál svých klientů v oblasti rozvíjení jejich přirozené podpory?“*
3. *„Jak pracovníci v sociálních službách pracují s motivací klienta k rozvoji jeho přirozené podpory, případně jejího udržení?“*
4. *„Jaké nástroje pro rozvoj přirozené podpory používají pracovníci v sociálních službách při své práci s klientem?“*
5. *„Jak pracovníci pracují s rizikem hrozícím klientovi při rozvíjení jeho přirozené podpory?“*

Výše zmíněné dílčí výzkumné otázky po svém zodpovězení odpovídají na hlavní výzkumnou otázku. Vycházejí z teoretické části diplomové. Dílčí výzkumné otázky mapují práci s rozvojem přirozené podpory klienta, práci s jeho motivací a potenciálem, s rizikem, které klientovi může hrozit.

3.3 Strategie výzkumu a technika sběru dat

Pro účely diplomové práce jsme si zvolili kvalitativní strategii výzkumu. V následující kapitole si zmíněnou strategii stručně definujeme.

J. Reicher (2009, s. 40) vymezuje kvalitativní přístup jako řadu odlišných postupů, jež se pokoušejí najít vysvětlení zkoumaného problému ze sociální oblasti. Kvalitativní přístup nepracuje s měřitelnými charakteristikami, ale výzkumník se pokouší nahlížet na určitý fenomén (proces, aspekt, prvek, apod.) v rámci jeho autentického prostředí a tvořit jeho co možná nejkompaktnější obraz. Údaje v kvalitativním výzkumu jsou získávány delším a hlubším kontaktem s terénem než je tomu u kvantitativního výzkumu.

Jako další možnou definici kvalitativního výzkumu lze uvést: *„Předmětem kvalitativní metodologie je studium běžného, každodenního života lidí v jejich přirozených podmínkách.“* (Petrušek dle Reichel, 2009, s. 40-41) V naší diplomové práci jsme si zvolili danou strategii výzkumu, protože chceme danou oblast přirozené podpory jakožto nástroje sociálního začleňování probádat do hloubky za pomoci

respondentů (tj. pracovníků v sociálních službách) pohybujících se dnes a denně mezi klienty v transformovaných zařízeních sociálních služeb.

Technikou, skrze kterou budeme sbírat data pro účely kvalitativního výzkumu, bude polostrukturovaný výzkumný rozhovor. Nyní si jej krátce charakterizujeme.

J. Hendl (2005, s. 164-166) jej vymezuje jako střední cestu v oblasti dotazování, jež není pevně ohraničená (jak by tomu bylo při zvolení strukturovaného výzkumného rozhovoru) ani naopak volně ohraničená. Polostrukturované dotazování má svůj účel, specifickou osnovu a velkou pružnost procesu získávání dat. Výzkumník se přizpůsobuje svému respondentovi.

Polostrukturovaný rozhovor je flexibilní metodou sběru dat, dává respondentovi šanci mluvit volně o daném tématu, rozvíjet své myšlenky o něm a reflektovat svůj vlastní postoj. Výzkumník může při realizaci rozhovoru v reálném čase pozorovat, co se v rámci rozhovoru rozvíjí, co je pro respondenta významné. Současně rozhovor usměrňuje tak, aby se neodchýlil od zvoleného tématu. (Řiháček, Čermák, Hytych, 2013, s. 15)

Daná technika sběru dat je vhodná vzhledem k našemu tématu. V rámci výzkumných rozhovorů chceme rozvinout jednotlivé oblasti sociálního začleňování klienta, potřebujeme být rovněž schopni v průběhu výzkumného rozhovoru klást doplňující otázky, což zmíněná technika umožňuje. Otázky zvolené ve výzkumné části práce vychází z teoretické části.

3.4 Charakteristika výzkumného vzorku

Celkem jsme pro účely diplomové práce oslovili 9 respondentů, s 8 z nich jsme provedli polostrukturované výzkumné rozhovory. Respondenty jsme vybírali na základě následujících parametrů:

- jednalo se o zaměstnance chráněného bydlení pro osoby s mentálním případně kombinovaným postižením, jež vzniklo transformací zařízení ústavní péče
- jednalo se o pracovníky v sociálních službách, kteří jsou v přímém kontaktu s klientem
- jednalo se o pracovníky, kteří mají minimálně praxi 1 rok v daném chráněném bydlení

Postup při oslovení respondentů byl následující: oslovili jsme jedno zařízení komunitních služeb a poté jsme postupovali metodou tzv. sněhové koule, tedy

nabalováním. Dle M. Miovského (2006, s. 131-132) je základním východiskem pro použití dané metody získání kontaktu na první „generaci“ či vlnu účastníků výzkumu. Pokud zmínění souhlasí s účastí ve výzkumu, můžou nám poskytnout mimo samotná data i nominaci na další kandidáty pro výzkum. Daný proces probíhá až do saturace.

Od vedení zmíněného prvního zařízení jsme tedy dostali kontakt na jednoho pracovníka v sociálních službách, kterého jsme se poté dotázali na jeho názor, kdo dále by nám mohl rozhovor poskytnout. Daný pracovník nám dal kontakt na dalšího z kolegů např. z jiného chráněného bydlení, a rovněž jemu jsme položili dotaz, koho by nám mohl doporučit. Daným způsobem jsme se dostali k dalším transformovaným zařízením.

V následující tabulce si uvedeme údaje o výzkumném vzorku.

Respondent	Pohlaví respondenta	Délka praxe respondenta	Prostředí chráněného bydlení
A	Žena	22 let	Město
B	Žena	1 rok	Vesnice
C	Žena	1 rok	Město
D	Žena	3 roky	Město
E	Muž	3 roky	Město
F	Žena	1 rok	Město
G	Žena	1 rok	Město
H	Žena	1 rok	Město

Z výše uvedené tabulky je patrné, že výzkumný vzorek byl sestaven z celkem sedmi žen a jednoho muže. Téměř stoprocentní počet respondentů byl z chráněného bydlení vytvořeného v městě a většina z nich měla víc jak roční praxi v daném chráněném bydlení. Pouze jediná respondentka (respondentka A) měla dlouhodobou praxi v sociálních službách.

Pro účely výzkumu jsme anonymizovali veškerá data o respondentech a vybraných transformovaných zařízeních. Z výše zmíněných důvodů označujeme jednotlivé respondenty následujícím způsobem: A (myšleno první respondent, s nímž jsme absolvovali výzkumný rozhovor), B (myšleno druhý respondent, s nímž jsme absolvovali výzkumný rozhovor), atd. Anonymita byla pro respondenty důležitou složkou při rozhodování, zda výzkumný rozhovor poskytnout, či nikoli. Vzhledem

k tomu, že v našem případě se jedná o výzkum, který se zaměřuje na základní rys transformace sociálních služeb – sociální začleňování – důraz na anonymitu zařízení byl žádoucí, aby respondenti mohli odpovídat otevřeně a bez jakýchkoli obav. V případě, že respondenti mluvili o svých klientech či dalších pracovnících zařízení, daná věc byla ve výzkumu uvedena pouze iniciálou jména daného člověka, rovněž názvy vesnic, měst, případně další názvy byly anonymizovány – ve výzkumných rozhovorech se uvádí např. (název města) apod.

3.5 Místo realizace výzkumu

Pro náš výzkum jsme si vybrali 3 zařízení sociálních služeb, které prošly transformací. Daná podmínka byla splněna u všech oslovených zařízení, bez zmíněné podmínky by výzkum nemohl proběhnout.

Výzkum byl realizován v chráněných bydleních pro osoby s mentálním či kombinovaným postižením.

Výzkum byl proveden celkově v 8 chráněných bydleních, většinou v kanceláři pracovníků v sociálních službách – tedy přímo v daných zařízeních, kam jsme přijeli. Pro respondenty byly dané prostory přirozeným prostředím, kde se dle našeho mínění mohli cítit lépe a uvolněněji, což bylo i v našem zájmu. V případě jednoho pracovníka proběhl výzkumný rozhovor v restauračním zařízení, kam byl pracovník v sociálních službách pozván za účelem provedení výzkumného rozhovoru.

Pro účely výzkumu jsme vybrali zařízení, která měla na svých internetových stránkách veřejný závazek k sociálnímu začleňování svých klientů a závazek k podpoře navazování přirozených sociálních vazeb ve společnosti. Zmíněné bylo významné, protože ačkoli je cílem transformace jako takové sociální začlenění klientů, dané zveřejnění závazků na internetových stránkách je dokladem, že bylo v zařízení sociálních služeb uvažováno nad rozvojem sociálního začleňování klientů.

Pro účely naší práce nebylo důležité, jak dlouho jsou daná zařízení transformovaná, neboť základním předpokladem již při samotné realizaci transformace je práce se sociálním začleňováním a přirozenou podporou klienta. Komunitní zařízení sociálních služeb pak pracuje s danými předpoklady transformace od samého počátku, mnohdy ze začátku musí vyvinout ještě intenzivnější přemýšlení nad zmíněným, než po nějakém čase. Pro práci byli osloveni pracovníci z transformovaných zařízení s různou dobou existence po transformaci.

3.6 Průběh výzkumných rozhovorů

Při výzkumných rozhovorech jsme se od samého počátku snažili vytvořit atmosféru důvěry, vedli jsme rozhovory v souladu s etickými zásadami. Nejdříve jsme se klientům představili, v krátkosti představili cíle našeho výzkumu, poté jsme poučili respondenty o anonymitě výzkumného rozhovoru a poprosili o podepsání informovaného souhlasu s audio nahrávkou rozhovoru, neboť v našem zájmu bylo nahrávat rozhovory na diktafon pro účely následujícího doslovného přepisu. Všichni respondenti s daným souhlasili.

Na základě provedení výzkumných rozhovorů s 8 respondenty jsme usoudili, že výzkumný vzorek je dostatečně reprezentativní a již jsme další respondenty neoslovovali. Informace se totiž začaly opakovat a rozhovory nám nepřinášely další zdroje informací.

Výzkumné rozhovory s respondenty trvaly v rozsahu od 20 do 50 minut, otázky byly podrobně rozpracovány a byla vyvíjena snaha o podrobné odpovědi. V rámci zjišťování dat jsme pokládali otevřené otázky, mnohdy respondenti odbíhali při odpovědích k jiným tématům, takže se po určité době musela opět připomenout položená otázka. Vzhledem k našemu tématu jsme rovněž museli vysvětlovat některé otázky podrobněji, aby pracovníci v sociálních službách věděli, co si pod nimi mají představit.

Je vhodné říci, že při realizaci výzkumu byly výzkumné rozhovory občasně narušeny klienty zařízení, kteří se přišli podívat na „příchozího návštěvníka“, nebo potřebovali řešit nějakou aktuální situaci s daným pracovníkem v sociálních službách. Rovněž taky výzkumné rozhovory narušoval příchod dalšího zaměstnance zařízení, jenž si potřeboval něco vyřídit. Ačkoli tedy došlo k dočasnému k narušení výzkumného rozhovoru, vždy jsme se s respondenty vrátili k výzkumnému tématu bez větších potíží. Rovněž v restauračním zařízení byl výzkumný rozhovor narušován do takové míry, která byla pro kvalitu rozhovoru přijatelná.

Jakmile byly výzkumné rozhovory zrealizovány, byly všechny doslovně přepsány do písemné podoby a vytisknuty. V zájmu zachování jedinečnosti každého rozhovoru byly ponechány i komunikační chyby, kterých se dopouštěli tazatel i respondenti. Z výzkumných rozhovorů však byly odstraněny výrazy, které by mohly narušovat plynulost a srozumitelnost významu sdělení. V rámci přepisu byly rovněž vynechány pasáže, kdy do rozhovoru vstoupila třetí osoba, například klient nebo jiný pracovník

zařízení, a rozhovor se netýkal zkoumané věci. Dané pasáže byly z hlediska výzkumné části nerelevantní a nebylo potřebné je přepisovat.

Přepisem rozhovorů byla získána data, s nimiž bylo následně pracováno ve výzkumné části práce. Po přepsání rozhovorů byly nahrávky rozhovorů vymazány. Jednotlivé výroky vybraných respondentů byly použity pro dokladování teorie, v rámci příloh však z důvodu zachování absolutní anonymity respondentům nejsou uvedeny doslovné přepisy celých výzkumných rozhovorů.

4 ANALÝZA A INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT

V následující části diplomové práce budou již získaná data analyzována a budou interpretována. Nejdříve však bude vymezen vybraný způsob zpracování dat.

4.1 Způsob zpracování dat

Jakmile jsme realizovali výzkumné rozhovory, všechny jsme doslovně přepsali a vytiskli na papír. Se získanými daty jsme pracovali ve výzkumné části.

Pro lepší přehlednost jsme nejdříve použili techniku barvení textu, kdy jsme si pro větší přehlednost barevně zvýraznili pasáže týkající se té které výzkumné otázky. Danou techniku popisuje Miovský (2006, s. 211) jako způsob vhodný pro usnadnění orientace a zrychlení analýzy v případě většího množství přepisů.

Pro účely naší práce jsme použili metodu otevřeného kódování. Nejdříve jsme si výzkumné rozhovory barevně označili, jak již bylo řečeno výše, poté jsme se zaměřili na vytvoření významových jednotek složených z pojmů označující nějaké pocity, soudy, apod. Každé jednotce jsme dali kód, který dokládá naše pochopení dané významové jednotky. Vybrané kódy, jež se vztahovaly k výzkumné otázce, jsme poté přiřadili ke kategoriím, jež jsme v rámci práce rozpracovali. (Mioviský, 2006, s. 228, 229)

Při procesu kategorizace jsme vytvořili kategorie a subkategorie. V následujících kapitolách praktické části si jednotlivé kategorie rozpracujeme, odhalíme si vztahy mezi nimi a uvedeme, z jakých kódů se skládaly.

4.2 Výpis kategorií a podkategorií

1. Kategorie: Aktéři přirozené podpory
Subkategorie: Problematika rodiny
Subkategorie: Dobrovolníci
Subkategorie: Sousedí
Subkategorie: Klienti mezi sebou
Subkategorie: Jsme fakt ti nejbližší
2. Kategorie: Rozmanitost motivace
3. Kategorie: Rozvoj schopností na základě zjištěného potenciálu

4. Kategorie: Rozvíjení kontaktu s veřejností
Subkategorie: Kontakty s veřejností na akcích
Subkategorie: Cílená seznámení klientů s běžnou společností
5. Kategorie: Nástroje rozvoje přirozené podpory
Subkategorie: Mapa komunity
Subkategorie: Podpůrná skupina
Subkategorie: Mapa vztahů jako znalost blízkých osob klienta
Subkategorie: Komunikace a techniky rozvoje přirozené podpory
6. Kategorie: Největší riziko jsou zlí lidi

4.3 Kategorie: Aktéři přirozené podpory

Kódy použité pro následující kategorii: běžná společnost (E2, E8, F3), zaměstnání (G153, F125).

V následující kategorii budou rozpracováni jednotliví aktéři přirozené podpory, o nichž při své práci uvažují pracovníci v sociálních službách. Vzhledem k tomu, že aktérů přirozené podpory vnímaných respondenty je vícero, vytvořili jsme v rámci kategorie i vhodné subkategorie, které vykreslují potenciální zdroje přirozené podpory a detailně je popisují skrze citace respondentů.

Na otázku, koho považují pracovníci v sociálních službách za potenciální zdroj přirozené podpory pro klienty, odpovídali respondenti různými způsoby. Jednou z nejčastějších odpovědí bylo konkrétní vymezení příkladů přirozené podpory. U všech respondentů figurovala jako přirozená podpora klienta rodina (případně opatrovník), méně často se pak objevily jako zdroje podpory klienti mezi sebou navzájem, nejméně figurovali dobrovolníci a sousedi. Jako zdroj přirozené podpory téměř všichni respondenti zmiňovali klíčového pracovníka a celkově personál z jejich chráněného bydlení. Vzhledem k tomu, že se o daných aktérech respondenti více rozmluvili, budou výše uvedené zdroje podpory klienta zařazeny do specifických subkategorií a podrobněji rozepsány.

Nyní uvedeme méně časté odpovědi, které jsme v rámci výzkumných rozhovorů zaznamenali. Pouze dva respondenti uvedli jako potenciální zdroj přirozené podpory v podstatě kohokoli, kdo není placeným profesionálem. Například respondent E uvedl na otázku, koho považuje za zdroj potenciální přirozené podpory následující odpověď:

„Pokud takovou tu přirozenou podporu, myslíte jako okolí třeba, jako normálně běžnou společnost, tak kohokoli, prostě s kým ten klient přijde do styku, prostě mimoto chráněné bydlení.“ Daný respondent tedy zařazuje do přirozené podpory klienta kohokoli „zvenku“, který by mohl klientovi poskytnout podporu. V rámci pokračování výzkumného rozhovoru se potvrdilo, že respondent ve své práci uvažuje nad celou společností jako nad zdrojem potenciální podpory pro klienta a zdrojem nepřeborného množství kontaktů. Respondent E pokračoval: *„No takže normálně běžná společnost jako třeba, nevím v obchodě jako prodavačky, že, prostě nevím, na úřadech ti úředníci, jo, prostě, administrativa, všechno... oni vlastně chodí na obědy vlastně do jídelny, která není prostě v místě, takže vlastně třeba kuchařky, jo, prostě a personál těch služeb, který oni používají. A tak dál no.“* Respondent tedy vymezil, že podporou pro klienta se může stát v podstatě kdokoli, s kým klient přijde do kontaktu mimo chráněné bydlení.

Rovněž respondentka F sděluje: *„To je spíš to zvenčí ta podpora. A lidi vlastně, s kterými přichází do styku vlastně během každodenního života, jo.“* Daná respondentka tedy uvádí jako potenciální zdroj přirozené podpory kohokoli z každodenního života klienta, přesněji řečeno podporu mimo „zdi“ chráněného bydlení a mimo pracovníky v jejich rámci. Výše zmíněné široké pojetí přirozené podpory klienta je však v zařízeních sociálních služeb spíše výjimečné. Lze jej najít pouze u daných dvou respondentů. Ostatní respondenti nad širokou veřejností jakožto potenciální přirozenou podporou klient neuvážují, případně si danou možnost pro klienty neuvědomují.

Jako zdroj přirozené podpory označili pouze dva respondenti kontakty klienta v rámci zaměstnání. Je rovněž podstatné říci, že daný zdroj přirozené podpory nikdy nebyl řečen přímo jako odpověď na první otázku týkající se uvažovaných zdrojů přirozené podpory klienta z pohledu respondentů. Tento zdroj většinou vyplynul v průběhu rozhovoru, kdy si respondenti jakoby „najednou“ vzpomněli, že i zaměstnání může být zdrojem podpory klienta a danou skutečnost nám sdělili. Lze pozorovat, že ačkoli polovina z oslovených respondentů pro účely výzkumu má nějakého klienta zaměstnaného, pouze dva z nich si uvědomují, že zaměstnání může být zdrojem přirozené podpory klienta a považují je za důležité pro klienta. Tedy pouze dva respondenti označili kontakty v zaměstnání za zdroj přirozené podpory případně potenciální zdroj přirozené podpory. Nyní si uvedeme konkrétní příklady přirozené podpory klientů v zaměstnání, které naši respondenti uvedli, a skrze které si uvědomili jejich význam. Respondetka G zmínila: *„A třeba na druhou stranu zase musíme říct, že třeba u té paní, která má problémy s jídlem, zas třeba nám pomohla i ta její kolegyně, že*

na ni v práci dohlížela, aby jedla. Že ona přestala jíst, hubla, měla 45 kilo, a ona nám dohlížela, že jedla v té práci ... Jako museli jsme ju kontaktovat.“ Respondentka tedy uvádí konkrétní pomoc kolegyně klientky, která pomohla, jakmile ji zařízení kontaktovalo. Je patrné, že zařízení vědělo o klientčině vztahu ke kolegyni a oslovilo ji při potížích klientky – vědělo tedy, že se jedná o přirozenou podporu klienty, kterou lze pro její dobro využít. Zapojilo ji tedy do klientčiny přirozené podpory. Respondentka F uvedla: *„Jo, to ti, co chodijou třeba do práce, nebo můžou jít, kamkoli chtěou, ti si sednou do hospůdky na pivo a tak z té práce.“* Respondentka zmiňuje blízké vztahy klientů s kolegy, které rovněž umožňují i kontakt s širokou veřejností v rámci místních podniků.

Ostatní respondenti při své práci s klienty neuvažují nad zaměstnáním jakožto nad zdrojem přirozené podpory pro klienta, ačkoli přibližně polovina respondentů má některé klienty ze zařízení zaměstnané. Ostatní respondenti spíše považují zaměstnání za zdroj financí pro klienta, za prostor pro zlepšení jeho ekonomické situace.

Když jsme se v rámci výzkumného rozhovoru ptali, jak pracovníci pracují s rozvojem přirozené podpory v zaměstnání, respondenti uváděli jako problematické už jen sehnat zaměstnání pro klienty (na což se respondenti zaměřující více než na rozvoj dané přirozené podpory). Někteří respondenti sdělovali, že zaměstnat klienty je někdy vzhledem k jejich zdravotnímu stavu nemožné. Jako další důvod zmiňovali, že zaměstnavatelé nemají o jejich klienty zájem.

4.3.1 Subkategorie: Problematika rodiny

Kódy použité pro vytvoření následující subkategorie: rodina je základ (F32), různé rodinné stavy (C13), různé rodinné vztahy (H114, B4), podpora funkce rodiny (A14, B114), návštěvy rodiny v zařízení (E20), návštěvy klienta v rodině (E21, D8), různá spolupráce s rodinou (G97, G70), emoce pracovníků spojené s rodinou (E25, E27), emoce klientů spojené s rodinou (C23, D55).

Opakujícím se faktorem při uvažování nad potenciální přirozenou podporou klienta, byla jeho rodina jakožto jeden z aktérů přirozené podpory. Při komunikaci ve věci přirozené podpory klienta každý z respondentů dříve nebo později uvedl rodinu jako jednu z možností dané podpory. Respondenti si plně uvědomovali význam rodiny v životě klienta.

Daná subkategorie je výjimečná svojí rozmanitostí, neboť jednotliví respondenti přiřazovali rodinnému vlivu na klienta nejrůznější významy. Nyní bude postupně poodhalen vliv, jež má rodina na klienty z pohledu pracovníků v sociálních službách. Daný vliv rodiny podmiňuje práci pracovníků v sociálních službách s daným zdrojem přirozené podpory, a proto je žádoucí ho uvést. Později bude zmíněno, jakými způsoby pracovníci v sociálních službách pracují s rozvojem dané přirozené podpory klienta.

Lze říci, že pracovníci v sociálních službách uvádějí nejrůznější rodinné stavy a rodinné vztahy, které ovlivňují funkci daného zdroje přirozené podpory. Rodina byla ve všech výzkumných rozhovorech zmiňována jako přímo ovlivňující faktor klientova života, jako přirozená podpora, která funguje rozmanitými způsoby. Například respondentka F říká: „*No jako to je ten základ, ta rodina.*“ Respondentka zmiňuje rodinu jako základ pro práci s klientem.

Respondenti však často mluví o tom, že ne všichni klienti mají nějakou rodinu, která by je mohla podpořit. Například respondentka C sděluje: „*Hm, ale tady rodinu má...mají dva... tady rodinu mají dva jenom, tři vlastně, tři.*“ Obdobně vypovídají i ostatní respondenti, kteří v souvislosti s rodinou uvádí, že ne všichni klienti mají rodinu, na kterou by se mohli obrátit, a s níž by mohlo být v rámci rozvoje jejich přirozené podpory aktivně pracováno. Buď jsou dané rodiny již po smrti, nebo bydlí daleko od klienta či o něj nejeví zájem. Všichni respondenti uváděli, že v rámci jejich zařízení je málo klientů s plně funkční rodinou (často se objevovalo, že řekli např. z šesti klientů pouze jeden apod.).

Z výzkumných rozhovorů je tedy patrné, že pokud klienti rodinu mají, tak ne vždy jsou rodinné vztahy dostatečně podporující. Více jak polovina respondentů má spíše negativní zkušenosti s rodinnými vztahy klienta. Například respondentka H uvádí: „*Tady u těch našich klientů oni totiž právě ty vztahy s rodinou moc nejsou, a když jsou, tak i špatný. To jsme dost řešili, klientka nemá moc dobrý.*“ Respondentka tedy uvádí, že její zkušenosti ukazují spíše špatné vztahy mezi rodinou a klientem. Zmíněné špatné vztahy pak klientův život negativně ovlivňují a sociální služba musí na situaci reagovat a řešit ji.

Na druhou stranu byly rovněž zmiňovány dobré vztahy klienta v rodině. Respondentka B uvádí: „*Tady jeden vlastně tady ten pán mladej, co tady prochází, tak má dobré vztahy s rodinou.*“ Je nutné poznamenat, že uvedené dobré vztahy mezi klientem a jeho rodinou byly popisovány méně často a z rozhovorů vyplývalo, že tomu tak rozhodně není u všech klientů.

Respondenti tedy zmiňují rodinu jako zdroj přirozené podpory pro klienta, ale zároveň si uvědomují rozmanité „startovací podmínky“, které mají jejich klienti při spolupráci se zmíněnou skupinou. Čtyři respondenti uvádějí podporu funkčnosti rodiny jako důležitý cíl své vlastní práce a snaží se o její rozvoj, ostatní respondenti o podpoře fungování rodiny primárně nemluví a kladou si jiné cíle práce. Například respondentka A sděluje: *„Ty rodinné vazby se jako snažíme podporovat, aby jako všechno normálně fungovalo, třeba to setkání uživatele s rodinou, aby ty vazby nebyly zprětrhaný. To je cílem, aby jako ta rodina fungovala alespoň nějak i třeba písemnou formou alespoň. Někdy to nejde, ale jako snažíme se. Nebo zavoláme, jo, že si zavolají jako...“* Ze zmíněného tvrzení je patrné, že respondentka se snaží o podporu fungování rodiny. Pro rozvoj dané přirozené podpory klienta používá podporu nebo zprostředkování korespondence s klientovou rodinou, telefonického spojení s rodinou či osobního setkání. Uvádí, že ne vždy je možné kontakt udržovat funkční, ale ze strany zařízení je „vůle“ ho uchovávat. Za další možnost podpory klientových vztahů v rodině lze považovat mluvení o rodině v případě klientovy potřeby. Danou techniku využívá respondentka B, která uvádí: *„Takže o bratrovi se hodně mluví, o jeho ženě. Potom třeba tady pán z (název organizace), tak taky, mluvíme hodně o sestřích, o rodině, vůbec o tom... A to si myslím taky, že je pěkný.“* V rámci rozhovorů respondentka s klientem vzpomíná na jeho rodinné zážitky a tím „oživuje“ jeho vztah k rodinným příslušníkům.

Další formou podpory rodinných vztahů je spolupráce s rodinou po stránce návštěvy klienta v rodině a návštěvy rodiny v zařízení. Například respondent E sděluje: *„Ehm, jako normálně někteří mívají návštěvy pravidelně i celkem, někteří zase udržují kontakt telefonický, to je u těch, co třeba mají starší ty příbuzné a nemůžou sem dojet nebo tak. Anebo zase naopak klienti jezdí zase za těmi příbuznými, když nemají jako ti příbuzní možnost sem dorazit a tak. Takže jako ten kontakt se udržuje a podporuje se v tom, aby se rozvíjel.“* Respondent tedy uvádí pravidelné návštěvy rodiny v zařízení, nebo naopak klienta v rodině. Zdůrazňuje rovněž podporu kontaktu mezi klientem a jeho rodinou realizovanou zařízením.

Respondentka D uvádí jako nejčastější kontakt mezi klientem a jeho rodinou návštěvy klienta v rodině na svátky. Sděluje: *„Jeden má rodinu, ten – toho si berou dom třeba na Vánoce, teďka pojede na Velikonoce, jo, nebo když má narozeniny, tak si ho berou dom jako třeba na týden, protože ty rodiče jako taky už jsou starší a dýl to nezvládají.“*

Lze říci, že víc jak polovina respondentů se při své praxi v zařízení setkává s podporou rodinných vztahů uvedenou v tomto odstavci.

Někteří respondenti popisovali konkrétní příklady podpory osobního setkání klienta a jeho rodiny. Například respondentka G uvedla následující: *„Jo, třeba rodina, my takhle nikomu takhle nebráníme jako v kontaktu. I se snažíme třeba tady ta jedna paní má rodinu hodně daleko, tak se našel jakoby dárce, aby ji zaplatil cestu, tak jsme jí to nabídli, že by mohli přijet sem, zůstat tady, a třeba to odmítli, no. Takže to je takový jak kdo. Že třeba z té druhý strany, ale z té naší strany jakoby ne.“* Daná respondentka tedy aktivně vytváří podmínky pro návštěvu rodiny a snaží se ji zprostředkovat. Respondentka však popisuje jakousi bezmoc zařízení ve chvíli, kdy rodina nechce za klientem přijet.

Všichni respondenti mají s výše zmíněným přístupem rodiny zkušenosti a většina z nich neví, jak si v praxi poradit s nezájmem rodiny o klienta. Nejlépe svoje pocity vyjádřil respondent E, když řekl: *„Že prostě když... když ten příslušník... ten rodinný příslušník, když prostě nechce s tím našim klientem třeba vůbec být v kontaktu, tak my vlastně jako máme v tom vlastně docela svázané ruce, prostě nemáme jak. Někteří prostě mají příbuzné, kteří se k nim hlásí, někteří zase, kteří se s nima vůbec nechtějí kontaktovat. My je třeba motivujeme k tomu jako, ale když ze strany té rodiny prostě není vůle k tomu je kontaktovat, tak je to prostě házení hrachu na zed’.“* Respondent popisuje svoji vlastní bezmoc ve chvíli, kdy rodina s klientem nechce navazovat kontakt. Uvědomuje si význam rodiny pro klienta a sděluje, že motivace klienta ke kontaktu probíhá, ale pokud rodina nespolupracuje, jedná se o „házení hrachu na zed’“.

Podobné informace nám byly sděleny od téměř všech respondentů. Například respondentka H uvedla: *„My jsme vlastně, že jo, jsme ti cizí pro ně. Takhle, když si to vezmu, že oni čekají někteří, ta slečna čeká furt, kdy za ní ta rodina přijede, tak to je takový... Nemůžeme nikoho donutit, nevím, jak.“* Rovněž zmíněná respondentka tedy uvádí bezmoc zařízení v dané záležitosti, neschopnost poradit si.

Respondent E vysvětluje svůj přístup k dané problematice následovně: *„Pracujeme s tím klientem a ne vlastně s tím rodinným příslušníkem. Nemůžeme motivovat ty rodinné příslušníky, aby byli v kontaktu s našimi klienty.“* Ze zmíněného vyplývá, že respondent vnímá jako primární práci s klientem, a z jeho pohledu nelze rodinu motivovat ke kontaktu, pokud je vidět očividný nezájem.

Respondentka G jako jediná nepociťuje bezmoc, co se týká práce s nespolupracující rodinou. Ve výzkumném rozhovoru popsala svoji aktivní práci

s rodinou s cílem dojít ke kýženému výsledku a vzájemné spolupráci pro blaho svého klienta. Respondentka sděluje: *„Takže jsem musela jednat ještě s maminkou dlouho. A říct jí prostě naplno, že nám tím hatí prostě tu práci. Jako pochopila to... nemyslela jsme si, že to... ale jako pobrala to. Jakože někdy je to takový i s tou rodinou hodně to – jednat.“* Uvádí jako podstatné vytrvat a dlouhodobě s rodinou jednat ve prospěch klienta a vést kontakty ke vzájemné spolupráci rodiny se zařízením a hlavně s klientem. Zdůrazňuje nutnost nevzdat se při prvním neúspěchu a jednat ve prospěch klienta.

4.3.2 Subkategorie: Dobrovolníci

Kódy použité pro následující subkategorii: dobrovolníci (F14, D8, D125), funkce dobrovolníků (F14), radost z kontaktu s jinými lidmi (D90).

Dobrovolníky určila jakožto zdroj přirozené podpory polovina dotázaných respondentů. Respondenti pracující v praxi s dobrovolníky si váží chvílí, kdy dobrovolník vezme klienta na procházku nebo se mu individuálně věnuje. Například respondentka F sděluje: *„Klienti přicházejou do styku vlastně s těma dobrovolníka, že třeba přijdou jakoby na zařízení, takže s nima jdou třeba na procházku.“* Dále respondentka D říká: *„A oni jsou rádi, že někdo přijde a komunikuje s nimi, jo, že se jich zeptá, co jste měli dneska k obědu, jo, co dneska třeba dělali a oni se rozovídají, kór ten jeden, ten vyžaduje takovou pozornost a on je třeba rád, když sem někdo přijde, a věnuje se třeba jenom jemu, že si může s někým povídat. To on úplně – na něm je to vidět, že je spokojenej, že někoho má, může si s ním povídat, že má někoho jenom pro sebe.“* Z tvrzení vyplývá plné uvědomění si významnosti druhého člověka v životě klienta, který může věnovat svůj čas výhradně jednomu klientovi ze zařízení. Respondentka uvádí, že zmíněné klientovi sama za sebe dát nemůže, protože v zařízení pracuje se všemi klienty dohromady, a z toho důvodu je pro ni dobrovolník velkou přirozenou podporou pro klienta.

Ani jeden z respondentů označující dobrovolníky za přirozenou podporu klienta však s dobrovolníky nijak aktivně nepracuje, co se týká jejich motivace, ani nehledá další zdroje potenciálních dobrovolníků pro zařízení. Respondentka D sdělila: *„Jenže ono je to těžký, ono těch lidí taky moc není, jo, kteří fakt jako by to dobrovolnictví dělali. A i když třeba bylo hodně nabídek, že by vzali dobrovolníka, tak z toho skoro nikdo nevezšel. Někteří třeba i mají strach.“* Z daného lze vyčíst složitou situaci, co se

týče dobrovolníků a jejich zajišťování, kterou si všichni respondenti uvědomují. V rámci získávání dobrovolníků se však žádný z respondentů neangažuje, jak již bylo řečeno výše.

V zařízeních pracujících s dobrovolníky označovali respondenti za nejčastěji realizované aktivity mezi klienty a dobrovolníky následující: společnou komunikaci, dále chození na procházky, či doprovázení klientů na kulturní akce. O jiných aktivitách mezi těmito skupinami jsme se v rámci rozhovorů nedozvěděli.

Druhá polovina respondentů neoznačila dobrovolníky jako potenciální zdroj přirozené podpory pro klienta, nepracuje s nimi ve své praxi a o dobrovolnících komunikuje až ve chvíli, kdy je na ně přímo dotázána. Respondentka G odpověděla na otázku, zda spolupracuje s dobrovolníky, následujícím způsobem: *„No to asi tak úplně ani ne, nebyl by špatnej třeba na vedlejší barák na doprovody. Tam jsou vlastně klienti, který potřebujou doprovod, nemůžou chodit sami, a kdyby třeba potřebovali na nákup, tak by nebyl špatnej, aby s ním... aby byl jen pro něho, aby ho měl sám pro sebe.“* Respondentka si uvědomuje, že klient by potřeboval někoho „jenom pro sebe“, ale v současné době v jejich chráněném bydlení není práce s dobrovolníky realizována.

Respondentka C uvádí, že v zařízení mají nástroje pro evidenci dobrovolnických aktivit, ale dobrovolníci u nich v současnosti nejsou: *„Ale je to vedený teda jako ten dobrovolník, je to zapisovaný, kdy tady byl, jak dlouho tady byl, co třeba s klientama dělal nebo... jim třeba donesl nějaký oplatky, kávu nebo prostě tak jako se s nima pobavil.“* V jejím zařízení se tedy dobrovolníci nevyskytují, ačkoli jsou pro ně vytvořeny podmínky.

V rámci výzkumných rozhovorů jsme tedy narazili na dvě skupiny respondentů. První skupinou jsou respondenti označující dobrovolníky jako potenciální přirozenou podporu klienta. Daní respondenti s dobrovolníky pracují, mají v zařízeních vytvořenou vzájemnou spolupráci. Druhou skupinou jsou respondenti, kteří s dobrovolníky nepracují a výslovně je ani neoznačují za zdroj přirozené podpory pro klienta. Pokud jsme se však zeptali na jejich spolupráci a náhled na dobrovolníky, respondenti se rozmluvili o významu, který by dobrovolníci mohli mít pro život klienta. Daný význam si respondenti plně uvědomovali.

Z výpovědí respondentů dále vyplývá, že respondenti nepracující s dobrovolníky (tedy druhá polovina respondentů) sice dokážou docenit význam dobrovolníků pro respondenty, ale aktivně nepracují na jejich nalézání. To je však společné pro obě skupiny, protože žádný z respondentů oslovený pro výzkumný rozhovor nám nesdělil,

že by s dobrovolníky pracoval a realizoval v praxi jejich nalézání. Všichni respondenti by „za ně byli rádi“, avšak žádný z respondentů je aktivně pro své klienty nenalézá.

4.3.3 Subkategorie: Sousedí

Kódy použité pro následující subkategorii: sousedi (A21), vztahy se sousedy (G7, B37, D39, C112), pomoc ze strany komunity (B40, D41).

Sousedy vnímá jako jeden ze zdrojů přirozené podpory méně jak polovina vybraných respondentů. Pouze tři respondenti danou skupinu označili jako možného aktéra přirozené podpory, ačkoli téměř všechna zařízení se s danou skupinou v běžném životě setkávají. Pro větší polovinu respondentů však tato komunikace se sousedy znamená „pozdravení se“ nikoli cílené seznámení souseda s klienty či rozvíjení vzájemných vztahů.

Do skupiny spolupracující se sousedy patří respondentka A, která sděluje: *„A sousedi – dělali jsme tady jako i táborák, že jsme pozvali i ostatní sousedy, abychom se seznámili, že teda se začleňují naši uživatelé do té komunity tady, protože vlastně toto, co je tady vystavený, to jsou nové domky, a udělali jsme takový gesto, že jsme pozvali tady ostatní sousedy na posezení, takže se jako upekly buřty, bylo pití.“* Daná respondentka sdělila, že v rámci sociálního začleňování do komunity pozvala svoje sousedy na společnou aktivitu s klienty, aby všechny dohromady seznámila. Uvědomuje si sílu sousedských vztahů jakožto nástroje pro začlenění svých klientů a rozhodla se jí rozvinout. Později ve výzkumném rozhovoru uvedla, že sousedi jsou zdrojem rozptýlení pro klienty.

Rovněž respondentka G uvádí, že v rámci rozvoje sousedských vztahů organizuje posezení: *„Chodívá sousedka na kafe, třeba i na Velikonoce, Vánoce.“* Daná sousedka dle sdělení udržuje s jejími klienty pozitivní vztahy, přináší do zařízení něco nového, co mají klienti rádi, a daná respondentka aktivně podporuje sousedské vztahy, protože jsou obohacující.

Vztahy klientů se sousedy rovněž popisuje respondentka B, která uvádí i konkrétní pomoc, které se jí ze strany sousedů dostává. Uvádí: *„Máme tady souseda, který s náma přes plot chvílku splkne. Ale třeba pan T. ten chodí s tříděnými odpadama, tak taky se zastaví se sousedem, jo. Vždycky mu říká: „Vy to nesete jak do tuzexu.“ On mu to vždycky takhle říká, ten nám semka nosí i zeleninu, co si sám*

vypěstuje, to je hezký od něj, že než by to hodil slepicím, tak to radši donese nám. Jakože saláty třeba semka chlapům nosí, jo, když je sezóna, nebo rajčata, to jo, ten vždycky za náma přijde s nějakým výpěstkem. My jsme za to vděční.“ Respondentka líčí vztah se sousedem, který se s klienty setkává a pomáhá jim, navštěvuje chráněné bydlení a je s klienty ve spojení v rámci každodenní komunikace.

Druhá polovina respondentů se sousedy udržuje neutrální vztahy na úrovni základních slušností, sousedi je v domácnosti nenavštěvují a tito pracovníci se sousedy nepracují jako se zdrojem přirozené podpory pro klienta. Například respondentka C říká: *„Zdravijou, jsou příjemní, nemůžeme říct, že by jako... Nějaká větší komunikace jako není, ale prostě se tak nějak respektujeme a... Jako není problém.*“ Sama přiznává, že komunikace neprobíhá, ačkoli sousedi jsou příjemní vůči obyvatelům chráněného bydlení.

Na závěr subkategorie lze říci, že ani jeden z respondentů z obou skupin nemá zkušenosti s negativními reakcemi sousedů na chráněné bydlení. Sousedi klienty znají a konflikty neprobíhají. Žádný z respondentů se však nesetkal s tím, že by se soused stal pro nějakého klienta skutečným kamarádem, resp. skutečnou přirozenou podporou, na kterou by se klient mohl obrátit. Dobré sousedské vztahy jsou považovány za zdroj umožňující lepší sociální začlenění klientů do komunity, jsou považovány za podmínku pro přijetí klientů mezi ostatní lidi. Ačkoli jsou u poloviny respondentů vzájemné vztahy klientů a sousedů podporovány jako užitečné pro klienta, neobjevují se cílené tendence pro hledání a upevnění „sousedských přátelství“ mezi konkrétními klienty a sousedy. Pokud by vznikl nějaký vztah mezi klientem a sousedem, bylo by to převážně z iniciativy samotného klienta nebo souseda, nikoliv z cíleného působení pracovníka v sociálních službách. Hojně sousedi docházejí spíše za pracovníkem v sociálních službách, s nímž si popovídají, a až sekundárně za samotnými klienty.

4.3.4 Subkategorie: Klienti mezi sebou

Kód užitý pro tuto subkategorii: podpora mezi klienty (A165, F110)

Pět respondentů považuje za zásadní podporu klientů mezi sebou. Například respondentka A sdělila: *„Na různých kulturních akcích se schází ti kamarádi, kdy jako dřív spolu byli v ústavu sociální péče, dneska jsme transformovaní. Oni mají ty vazby, že se vidí, nebo si volají, píšou, přes facebook někteří a potom třeba tou formou toho*

mobilu, že mají jako kontakty s těma kamarádama z ústavu.“ Respondentka popisuje vztahy klientů mezi sebou, které jsou uskutečňovány nejrůznějšími způsoby. Dále respondentka zmiňuje, že klienti si mezi sebou v zařízení pomáhají, vzájemně si vaří v nemoci čaj a jinak se podporují. Také respondentka F sděluje: *„Klienti jezdí i mezi ty svý kamarády, mezi ty ostatní klienty do těch stacionářů, to taky myslím si, že dělá hodně, že se dostanou tam hodně mezi lidi. A to všechno je pro to začleňování si myslím dobrý.*“ Respondentka rovněž pozoruje rozvoj vztahů mezi klienty a v rámci svojí práce je aktivně podporuje. Pět respondentů tedy považuje zmíněnou podporu pro klienta za velmi přirozenou, ostatní respondenti se o ní zmiňují spíše okrajově, ale její význam nepodceňují.

Z výzkumných rozhovorů vyplývá, že klienti se mezi sebou v rámci domácnosti podporují a vztahy mezi nimi jsou rozmanité jako v běžné společnosti. Dochází ke konfliktům, nedorozuměním, ale rovněž k solidaritě a spolupráci. Respondenti považují za základ udržovat v domácnostech pohodovou náladu mezi klienty a vedou klienty ke vzájemnému respektu. Lze říct, že práce s touto přirozenou podporou ze stran pracovníků v sociálních službách je nejpropracovanější, respondenti jsou dennodenně v situacích, kdy je třeba nějakým způsobem podporovat vztahy klientů mezi sebou a regulovat je. Z výzkumu dále vyplynulo, že respondenti jsou rádi za kamarádské vztahy mezi klienty, považují je za bezpečné a více je podporují, než vztahy s jinými lidmi v komunitě. Během roku respondenti organizují množství akcí, při nichž se klienti z bývalého ústavu sociální péče setkávají a mohou spolu trávit čas. Respondenti rovněž hojně podporují klienty v návštěvách kamarádů z jiných chráněných bydlení a pomáhají při jejich realizaci.

4.3.5 Subkategorie: Jsme fakt nejbližší

Kódy použité pro následující subkategorii: klíčový pracovník (A2), specifický vztah s pracovníkem (H116, D123), domácnost = rodina (H166)

Ačkoli klíčový pracovník v teoretické rovině není pro klienta přirozenou podporou, ve výzkumných rozhovorech jsme se setkávali s klíčovým pracovníkem jakožto zdrojem hlavní podpory pro klienta. Byl označován za řešitele klientových problémů, jeho zástupce a z pohledu pracovníků v sociálních službách také za jednu z nejpřirozenějších klientových podpor. Klíčový pracovník byl zmiňován jako osoba,

kteřá s klientem řeší jeho potíže a je mu k dispozici v nejrůznějších okamžicích. Pro naši práci není třeba vypisovat konkrétní činnosti, které respondenti vyjmenovávali v souvislosti s kontaktem klíčového pracovníka a klienta. Spíše si zmíníme samotný fakt, že klíčový pracovník je chápán jako přirozená podpora klienta, která má v klientově životě nezastupitelné místo.

Respondentka A na otázku, kdo je z jejího pohledu přirozenou podporou klienta, odpověděla následujícím způsobem: *„Konkrétně tady v naší sociální službě tak podporou pro daného klienta nebo uživatele je jeho klíčový pracovník, takže ten je oporou, vlastně poradcem.“* Z jejich slov vyplývá významnost klíčového pracovníka v zařízení sociálních služeb. Daný aktér byl zmiňován v případě této respondenty jako první v pořadí.

Respondentka D popisuje kladné city klientů ke klíčovým pracovníkům, když sděluje: *„No a pak pan T. ten má rád svého klíčového pracovníka, ten to dává i najevo, ten to i řekne, že ji má rád, jdou do města, na nákupy.“* Dle respondenty klienti ke klíčovým pracovníkům cítí zpravidla náklonnost a vyjadřují ji při vzájemné komunikaci.

Další příklad chápání vztahu mezi pracovníkem a klientem uvádí respondentka H: *„Já bych řekla, že snad u nich jsme fakt nejbližší. Ti, ke kterým mají vztah a důvěru.“* Respondentka v rámci výpovědi zmiňuje, že pracovníci jsou pro klienty nejbližšími osobami. Respondentka H rovněž poukazuje na to, že klienti vnímají svoji domácnost v zařízení jako rodinu, říká: *„Oni strašně ulpívají na nás, nebo jsou na nás tak jako zvyklí a vidí na nás, že prostě my jim... my jsme jejich jakoby rodina, zprostředkováváme jim to, bez nás jakoby máloco by asi dali.“* Respondentka popisuje závislost klientů na pracovnících, kteří jsou pro klienty rodinnými příslušníky. Popisuje i vztahy klientů mezi sebou, označuje je za rodinné (souvisí to s informacemi v předchozí kapitole). Často se mezi respondenty objevuje pohled na konkrétní domácnost jako na rodinu, která musí vzájemně fungovat. Respondenti popisují konkrétní chráněné bydlení jako pevný bod v klientově životě, jako to nejběžnější, co klient kolem sebe má.

Z výše zmíněných výpovědí lze vyvodit, že pracovníci jsou pro klienty osobami majícími v jejich životech pevné a mnohdy nejvýznamnější místo. Klíčoví pracovníci nejsou dle odborných zdrojů zdrojem přirozené podpory klienta, jsou však za ni považováni téměř všemi oslovenými respondenty, případně je jejich význam častokrát naznačován v průběhu výzkumných rozhovorů.

4.4 Kategorie: Rozmanitost motivace

Kódy pro danou kategorii: motivace zmocňováním (A71), motivace pochvalou (A85), motivace prostředím (H27), motivace na základě zájmů a radostí (E65), motivace mezi klienty navzájem (G61), motivace důvěrou v pracovníka (H51).

Z teoretické části vyplývá významnost motivace klienta pro rozvoj jeho přirozené podpory a pro jeho začlenění se do společnosti. Nyní si uvedeme, jakými způsoby motivují respondenti klienty k sociálnímu začlenění. Lze říci, že motivace jsou velmi různorodé a záleží na konkrétním pracovníkovi, jakým způsobem se k motivaci svého klienta postaví. Jde tedy v první řadě o přístup pracovníka k motivaci svého klienta, o jeho přístup celkově k myšlence sociálního začleňování. Problematika motivace je dle respondentů složitá také z toho důvodu, že každý klient je jiný a má k sociálnímu začleňování odlišný přístup. Faktory ovlivňující motivaci a její účinnost jsou tedy jak ze strany přístupu pracovníka k sociálnímu začleňování, tak i ze strany přístupu samotného klienta.

Nyní si uvedeme jednotlivé přístupy k motivaci klienta, již uvedli jednotliví respondenti. Respondentka A motivuje klienty na základě jejich zmocňování. Sděljuje: *„Dříve měli spoustu volného času k ničemu, že nevyužili svůj potenciál. Tady na domácnosti, se vlastně zapojí.“* Zapojením klienta do domácnosti se pak dle respondentky zvýší sebevědomí klienta, který chce být stále více účasten na běžném životě. Daná respondentka uvádí také pochvalu jako zdroj motivace, když uvádí: *„Jo a velká motivace je pochvala, když to ten člověk dokáže.“* Daná motivace je z jejího pohledu jedna z neúčinnějších.

Jiný druh motivace popisuje respondentka H, která považuje za motivaci už samotný fakt, že klienti bydlí blízko běžné společnosti. Vypověděla: *„No určitě si myslím, že tohle bydlení samo o sobě je daleko blíž těm lidem a tomu začleňování, než když byli vlastně uzavřeni v tý... na tom... v tom ústavu. Tak tady to se vlastně tím, jak se přestěhovali do těch domácností, se přibližují těm ostatním, těm lidem, aby se začlenili do té společnosti.“* Respondentka tedy líčí motivaci samotným prostředím, v němž klienti žijí, tedy prostředím chráněných bydlení. V něm jsou klienti blízko jiným osobám ve společnosti a prostředí je motivuje k sociální integraci.

Dalším příkladem motivace je motivace na základě klientových zájmů a radostí. Danou motivaci používá respondent E, který sdělil: *„Jak je jako motivujeme, no*

většinou jako prostě na základě toho, co mají rádi, no, prostě to, že někteří prostě rádi... někteří mají rádi sladkosti, tak je motivujeme na to, aby si chodili nakoupit do potravin, a když už tam teda jsou, pro ty sladkosti, tak že si koupí třeba i ty potřebné věci, co kdo potřebuje. A ještě můžeme vidět podporu v tom začleňování, tak třeba na základě zájmů, jo, třeba tady máme člověka, co strašně rád poslouchá hudbu, tak viděl venku plakát s koncertem, tak jsme... jsme udělali všechno pro to, připravili jsme ho na to, aby mohl jít na ten koncert prostě, jo, aby se zúčastnil té společenské události. Takže vlastně to, co je baví, a to, co je zajímavá, tak tím je motivujeme k tomu, aby se vlastně co nejlíp začlenili.“ Respondent tedy ví, co má klient rád, a o co má zájem, a daná zjištění používá ve prospěch klientova začlenění. Respondent dále uvádí, že na každého klienta platí něco jiného, snaží se proto motivaci měnit, pokud není pro klienta adekvátní.

Respondentka G zdůrazňuje motivaci klientů mezi sebou. Daná motivace je důle jejího názoru nejučinnější. Respondentka uvádí: „Třeba tady na tom baráku s lehčí mírou podpory je hodně vidět, jak se motivujou jakoby... jakoby navzájem. Třeba když už tři začnou jezdit do zaměstnání, tak už nad tím začnou myslet ti dva a už třeba taky říkají, že by třeba taky někam jeli, aby měli víc peněz.“ Danou motivaci mezi klienty pak respondentka podporuje a skrze ni dochází k většímu sociálnímu začleňování jejich klientů.

Posledním typem motivace, o kterém se naši respondenti ve výzkumném rozhovoru zmínili, lze označit za motivaci skrze důvěru v pracovníka. Respondentka H ji popsala následovně: „No tak já ze své zkušenosti, co mám tady, tak si myslím, že natolik nám jako důvěřují a jsou zvyklí, že už nám tak věří, že když řekneme, že jedeme na akci, tak jestli chtějí jet, tak oni s náma prostě pojedou.“ Z jejího sdělení vyplývá, že klienti mají důvěru ve slovo pracovníka v sociálních službách a pokud jim nabídne určitou aktivitu, tak ji využijí, protože věří, že je pro ně adekvátní.

Co se týká motivace, používají pracovníci rozmanité množství nejrůznějších druhů motivace. Všichni vybraní respondenti motivaci pro klienta obměňují v případě její nefunkčnosti a pracují s ní, uvědomují si jedinečnost svých klientů a tedy i nutnost individuálního přístupu k jejich motivaci. Je však třeba říci, že záleží i na samotném pracovníkovi, jak přistupuje k sociálnímu začleňování, neboť jeho vlastní postoj může motivaci klienta velmi silně ovlivnit a z výzkumných rozhovorů vyplývá neuvědomění si dané skutečnosti samotnými respondenty.

4.5 Kategorie: Rozvoj schopností na základě zjištěného potenciálu

Kódy využitě pro vytvoření dané kategorie: znalost potenciálu klienta (E45, A112), testování potenciálu klienta (F212), adaptační plán (E46), dotazník míry nezbytné podpory klienta rozvoj dovedností klienta (D44, E103), učení komunikovat v situacích (H89), nácvik slušností (F99)

V zařízeních sociálních služeb se rozvoj schopností klienta v oblasti sociálního začleňování opírá o zjištění míry jeho potenciálu k začlenění. Vždy se od zjištěného potenciálu klienta odvíjí práce pracovníků v sociálních službách s rozvojem jeho schopností v oblasti sociálního začleňování. V praxi vždy s klientem pracuje jeho klíčový pracovník a potenciál klienta bývá nejčastěji měřen pomocí dotazníku míry nezbytné podpory, který byl popsán v teoretické části diplomové práce. Jeden z respondentů dále mluvil o zpracovaných adaptačních plánech při přechodu z ústavní péče sociálních služeb do transformovaného zařízení, které pomáhají zjišťovat potenciál klienta, a snaží se ho dále rozvíjet v rámci cíleného plánování rozvoje schopností klienta. Z výpovědí respondentů však vyplývá, že výše zmíněné techniky zjišťování potenciálu jsou v praxi pouze formálně zpracovány a posouzení míry nezbytné podpory bývá vytvořeno pouze pro účely „rozdělení“ klientů podle jejich potenciálu, nikoli pro další práci s ním. Respondenti o daných technikách vědí, ale v praxi je cíleně nepoužívají.

Nejčastěji respondenti uváděli, že již potenciál klienta znají ze své práce s ním a o dotazníky či jiné techniky zjišťování potenciálu se při své práci nemusejí opírat. Například respondent E sdělil: *„Vzhledem k tomu, že někteří pracovníci přešli ze stejného zařízení, takže těch zkušeností je a jako poznatky máme, ale když nejsou, tak se zpracovávají adaptační plány přímo v tom zařízení, ze kterého oni přijdou, takže na základě těch adaptačních plánů oni se snaží zase jim ten přechod co nejvíc zpříjemnit. Máme to zmapovaný a... jsou tam samozřejmě schopnosti, ale i nedostatky, takže... ty nedostatky se snažíme právě rozvíjet potom v individuálních.“* Respondent popisuje znalost, kterou mají pracovníci o potenciálu svých klientů, případně lze zjistit informace o potenciálu ze zpracovaných adaptačních plánů (pokud by např. do zařízení přišel nový pracovník, jenž klienta nezná). Respondent dále sdělil, že většinou pracovníci potenciál klienta znají, protože jsou s klientem každodenně v kontaktu a mají vyzorováno, co zvládne.

Tři respondenti vypověděli, že v oblasti potenciálu hodně testují a zkoušejí, co klient dokáže a zmíněným rozvíjejí jeho schopnosti v oblasti sociálního začleňování a rozvoje přirozené podpory. Například respondentka F řekla: „*To je prostě všechno jakoby zkoušet všechno, někdy třeba na něco narazíte úplně náhodou, že on je schopnej něčeho prostě. Anebo zkoušíme různý možnosti, takže to posouváte, pořád se to jakoby snažíme jakoby udržovat už to, čeho dosáhl a snažit se ho rozvíjet dál.*“ Respondentka tedy považuje za důležité zkoumat neustále potenciál klienta a rozvíjet ho, protože často dochází k překvapením, kdy klient dokáže víc, než pracovníci čekali. Dále například respondentka A řekla: „*Dneska to děláme tak, že vlastně postupně zkouším čím dál víc, co ten M. zvládne, protože je to šikovnej mužskej, tak už si dokáže koupit lístek, má průkazku na slevu, zjistíme na počítači vlastně, kdy jede vlak, to už já ho vždycky motivuju, aby mně sám napsal, jak to jede, nebo jemu tam i zpět.*“ Respondentka tedy zkouší a testuje, co klient dokáže, a přitom cíleně rozvíjí jeho schopnosti skrze připravené úkoly.

Testování potenciálu dle výše uvedeného modelu však nebývá tak četné, ostatní respondenti spíše uváděli jako primární být opatrný v oblasti rozvoje schopností klienta. Tito respondenti se raději „drží při zemi“ a stanovují si s klientem cíle, o kterých vědí, že je dokáže. Netestují potenciál klienta, nezkoušejí jeho hranice.

Při rozhovoru nad tématem potenciálu klienta a jeho zjišťováním jsme se s respondenty dříve či později dostali k rozvoji klientových schopností. Respondenti nám sdělovali, jakým způsobem pracují se zmíněným rozvojem a uváděli konkrétní příklady.

Všichni respondenti učí své klienty v rámci komunity pozdravit ostatní její členy a považují zmíněné za základ pro větší sociální začlenění svých klientů. Například respondentka D uvádí: „*Samozřejmě říkáme, když třeba někam jdeme, tak že pozdravíme, i když semka někdo přijde, tak oni pozdraví. Takže víjou, že prostě jako to pozdravení je jako slušnost. Znají takový ty běžný věci, s tím jsou seznamováni.*“ Všichni respondenti seznamují své klienty s pozdravy a jdou jim příkladem. Pozdravit se považují ve společnosti za tak běžnou slušnost, že její znalost považují za bezpodmínečně nutnou pro klientův život v komunitě.

Respondent E uvedl další příklad rozvoje schopností klienta, kdy si s klientem přehrává situace z běžného života v bezpečném prostředí, a tak ho učí jejich zvládnutí: „*No, určitě některé situace z běžného života si musíme přehrávat, než se s nima jako vydáme třeba do těch obchodů nebo tak, nebo na tom úřadě, určitě je seznamujeme jako*

se nějakými základními jako slušnostmi prostě – pozdrav, rozloučení a tak, poděkování, někdy je to prostě potřeba těm klientům připomenout a jako občas se fakt jako připravujeme na některé ty rozhovory třeba s doktory a tak. Abychom je podporovali v tom, aby ten člověk sdělil vlastně, co od nich potřebuje nebo co ho trápí a tak.“ Respondent tedy nacvičuje s klientem v bezpečném prostředí nejrůznější situace, se kterými by se mohl v komunitě setkat. Skrze jejich nácvik je poté respondent připraven na realizaci za skutečných okolností. Výše zmíněný nácvik situací v bezpečném prostředí zařízení popisovali i další respondenti, považují ho za dodání jistoty klientovi. Na základě rozvoje uvedených schopností také nemusí s klienty řešit tolik problémů, klienti jsou schopni zvládnout spoustu situací samostatně, pokud jsou s nimi nacvičovány. Respondenti zmíněné považují za ušetření práce a pomůcku ke zmocňování klientů.

Více jak polovina respondentů v praxi učí svoje klienty dorozumět se s doktory, říct v obchodě, co potřebují apod. Rovněž respondentka H sdělila: *„Jako tady to mezi těma lidma chodit po doktorech, aby se věděli, jak tam se mají chovat, a aby získávali další ty zkušenosti, jak komunikovat.“* Klienti se tedy učí komunikovat v konkrétních situacích, kdy mají s sebou pracovníka, jenž jim pomůže. Do budoucna jsou poté někteří z nich schopni reagovat na určité situace sami a pracovníkům v sociálních službách zmíněné šetří energii a čas. Samozřejmě hodně záleží na potenciálu klienta, co je schopen zvládnout a osvojit si.

Respondenti, kteří s klientem nenacvičují běžné situace, mluví o opatrnosti a o strachu o klienta. Sdělují, že jejich klienti nemají dostatek potenciálu pro zvládnání běžných situací a potřebují vždy pomoc pracovníka. Z daného důvodu je nácvik běžných situací z jejich pohledu zbytečný.

Všichni respondenti s klienty však realizují nácvik základních slušností. Výše jsme si již uvedli pozdravy, ale jsou i další možnosti rozvoje. Všichni respondenti považují slušné chování za základ, skrze který mohou být klienti přijati do komunity. Například respondentka F sděluje: *„Tak jako samozřejmě přijdeme do toho obchodu, tak jako: Pozdravte, pane ten a ten, čekejte ve frontě jako ostatní. Takže prostě tak jako v normálním životě, jo, takže jo. Klíčový pracovník se věnuje tomu svému člověku, jo, a s ním chodí do obchodu a tam tu slušnost nacvičuje v tom přirozeném prostředí, že se nechováme třeba vulgárně tam.“* Respondentka tedy s klienty nacvičuje běžné slušnosti dějící se ve společnosti. Jako významný činitel bývá u respondentů jmenován klíčový pracovník, který klientům pomáhá. Dalšími způsoby nácviku slušného chování

sdělenými respondenty bývají např. vysvětlování slušného jednání na kulturních akcích (divadlo, koncert), kdy pracovník dopředu sděluje klientovi, jak je třeba se tam chovat, dále sem patří motivace klienta ke vhodnému oblékání (např. nechodit ve znečištěném oblečení po komunitě) a práce respondentů s vhodným vystupováním ve společnosti (např. nebýt příliš hlučný, neprojevovat se vulgárně) apod.

Pouze respondentka B se staví k rozvoji schopností klienta poněkud odlišným způsobem než ostatní respondenti, když říká: „*No, my jsme vlastně výchovně nepedagogická činnost třeba my v přímý péči. A já vždycky říkám: „My jsme výchovně nepedagogická činnost a my musíme ukazovat, jak se máme i chovat, máme tady jednoho pána - ten je někdy teda pěkně sprostej a já říkám: „Jak by se vám líbilo, kdybych já tady taky takhle mluvila a začala taky tak mluvit a zvyšovat hlas?“ Já říkám: „To se vám nelíbí!“ Já říkám: „Tak budeme spolu mluvit normálně, budeme k sobě milí a budeme se zdravit“.*“ Respondentka sice učí klienty slušnostem, ale vymezuje se proti zmíněnému, nelíbí se jí vykonávání dané činnosti. Daná respondentka má jako jediná pocit, že není v její náplni práce se zabývat „výchovou klienta ke slušnému chování“, a neměla by to dělat.

4.6 Kategorie: Rozvíjení kontaktu s veřejností

Kódy pro danou kategorii: kontakt s prodáváči a nakupujícími (A54, C176), kontakt s lékaři (H15), kontakt s kadeřnicí (H16), kontakt se cvičitelkou (A109), kontakt s duchovenstvem (A174, E13), organizace akcí pro veřejnost (A294), návštěvy podniků (B134, E209)

Lze říci, že všechna zařízení vyvíjí podmínky pro každodenní kontakt klientů s dalšími lidmi z komunity. Vytváří situace, v nichž klient může potkat s jinými lidmi z jejich obce či města. Pro dané kontakty jsou však ze strany respondentů pouze formovány podmínky a ve většině případů bez další aktivity respondentů. Respondenti klienty v rámci běžného denního kontaktu dostanou mezi lidi, ale poté již nepracují s tím, aby klienti našli nějakou přirozenou podporu v komunitě. Respondenti dále nepracují na rozvoji vztahů svých klientů s někým „z města, vesnice“, pouze klienta „dostávají mimo zdi zařízení mezi lidi“, kde si buď vztahy najde, nebo ne. Přesto si však lze na tomto místě uvést, s kterými osobami v rámci běžné společnosti přicházejí klienti zařízení do kontaktu, s kým se setkají, a jaká setkání vůbec pracovníci

v sociálních službách zprostředkovávají. Je žádoucí zmínit, že respondenti považují za sociální začlenění klienta do komunity to, že klienti jsou v kontaktu s jinými osobami mimo zařízení. Na rozvoji přirozené podpory s lidmi mimo zařízení se však většina respondentů aktivně nepodílí, neseznamuje klienty s jinými lidmi, a pokud je klient s někým v kontaktu, bývá to z jeho vlastní iniciativy. Respondenti zmíněné cílené seznamování nepovažují za relevantní pro vlastní práci s klientem.

Všechna vybraná zařízení chráněného bydlení berou své klienty na nákupy, kde se mohou setkat jak s prodavači, tak i se samotnými nakupujícími. Například respondentka A říká: *„On má rád jako zvěřinu, takže já jsem ho poslala, ať si zjistí sám průzkum tady u řezníků ve městě, kde by se dala ta zvěřina sehnat, tak si to zajistil, koupil to.“* Respondentka tedy povzbuzuje svého klienta pro kontakt s prodavači, čímž se dostane do kontaktu s prodavačem i s nakupujícími. Také další respondenti mají zkušenosti se zmíněnými způsoby interakce mezi klientem a prodavačem. Respondenti nechávají klienty v obchodech platit, klienti se tak musí dorozumět s prodavači.

Většina zařízení však klienta samotného na nákup „nepustí“ z důvodu jeho zdravotního stavu či ze strachu z klientova ohrožení, jedou tedy společně, a vytváří mu podporu v rámci dané aktivity, případně prohodí pár vět s prodavačem či nakupujícím. Například respondentka C sděluje: *„A na nákupy jezdíme každé týden, na větší nákupy a to vždycky berem někoho z každé domácnosti, vždycky bereme někoho s sebou, protože děláme týdenní velicej nákup. Jedeme ale s ním, to jo, sám ne, to nejde.“*

Klienti ze všech zařízení jsou rovněž v kontaktech s místními obvodními lékaři a specialisty, dále například s kadeřníky, pedikéry. Například respondentka H uvedla: *„Ano, tak vlastně tam pomáhá s tím, že je dopravujeme k doktorům, nebo doprovázíme. Teď slečna chtěla ke kadeřnici, tak jdeme s ní, protože sama nemůže se pohybovat takhle v tom po venku.“* Klient většinou s pracovníkem dojíždí za lékařem, případně ho navštěvuje sám, tím se učí orientaci v místní komunitě, je v kontaktu s dalšími pacienty, v kadeřnictví pak s jinými lidmi. Dané souvisí rovněž s rozvojem schopností klienta, který byl zmiňován v předchozí kapitole – klienti bývají respondenty učeni k samostatnosti v komunikaci s výše zmíněnými zástupci komunity.

V jednom zařízení je klient v kontaktu s místní cvičitelkou. Respondentka A uvedla: *„Dochází teďka konkrétně na cvičení, zaplatil si sport, cvičení na stolech tady u paní M., takže tam dochází sám a úplně na pohodu.“* Daný klient tedy udržuje kontakt s osobou činnou v rámci obce a s dalšími osobami docházejícími na dané cvičení.

Ve dvou zařízeních respondenti popisovali kontakt svého klienta s duchovenstvem a označovali ho za hodnotný a podporující. Respondentka A sděluje: „*I do kostela chodí jako s panem farářem, udržuje kamarádský vztah.*“ Vztah své klientky s panem farářem označuje za kamarádský, což lze považovat za výjimečné označení vztahu mezi klientem a jiným zástupcem komunity. Dané označení nebývá mezi respondenty běžné a respondentka A byla jedinou z respondentů, která nějaký vztah klienta a jiného člověka označila za kamarádský.

Rovněž respondent E uvedl vztah svých klientů k duchovním představitelům. Sdělil: „*Vlastně řádové sestry někdy dochází, jako za některými věřícími klienty a tak, anebo...Klienti se s nima znaj.*“ Tento respondent zmiňuje duchovenstvo jako zdroj podpory pro klienta z místní komunity. Na rozdíl od respondentky A však vztah není kamarádského rázu, spíše se jedná o duchovní podporu pro věřící klienty.

Respondentka A označila za důležité organizování akcí jejich zařízení pro celou veřejnost. Uvedla: „*A pořádáme kulturní akce a to je největší akce. Klienti tam chodí, M. taky měl kvádro.*“ Respondentka tedy shledává tyto akce významnými pro sociální začlenění klientů do společnosti z toho hlediska, že se klienti dostanou mezi lidi, kde se mohou případně s někým seznámit. Kulturní akce zařízení nebývají mezi respondenty příliš časté. Pořádání kulturních akcí zařízením uvedli pouze tři respondenti.

Dalším příkladem kontaktu klienta s veřejností je návštěva podniků. Všichni respondenti chodí s klienty do cukráren, pizzerií či jiných restaurací. Téměř všichni z respondentů však mají při zmíněných aktivitách doprovod pracovníků v sociálních službách. Například respondentka B zmiňuje: „*Sedneme do cukrárny chvíli... Byli i v té pizzerii, jo si sednout, takže to je taky jako dobrý.*“ Respondenti tedy chodí do podniků s pracovníky v sociálních službách, s nimiž tam tráví čas. Klienti mají možnost se v rámci podniků dostat do kontaktu se společností, což je z pohledu respondentů žádoucí. Většina respondentů však uvádí, že samostatně by klienty nepustili z hlediska jejich zdravotního stavu.

Respondent E popsal situaci, kdy klienti mohou vzhledem ke svému zdravotnímu stavu samostatně chodit mimo zařízení a z vlastní iniciativy navštěvují například hospody. Sděluje: „*Když oni jsou v hospodě tak nepotřebují nás, takže oni se prostě ti dva naši uživatelé domluví, a jdou si tam po obědě posedět, jo, nebo zakouřit.*“ Zmínění respondenti se tedy přirozeně setkávají s běžnými lidmi a mohou z vlastní iniciativy navazovat nejrozmanitější vztahy v prostředí hospody, kde se schází široká veřejnost. Se zmíněným má zkušenosti ještě respondentka G, ostatní respondenti ne.

4.6.1 Subkategorie: Kontakty s veřejností na akcích

Kódy použité pro následující subkategorii: podpora kulturního vyžití klienta (A170, B124), kontakt klienta s komunitou (B126), účast klienta na komunitě (G125), spolupráce s jinými subjekty (C99, C105), denní stacionář, sociálně terapeutická dílna, vyhledávání možností pracovníkem (E190), komunita zná klienta (A105).

Vybraní respondenti pro náš výzkum často považovali za významné pro sociální začlenění klienta být účastní na akcích pořádaných jinými subjekty než zařízení, skrze které by se mohli „ještě více začlenit do společnosti a být mezi lidmi.“ Na daných akcích opět nedocházelo k aktivnímu a cílenému seznámení klienta s někým ze společnosti ze strany vybraných respondentů, ale k jeho kontaktu s běžnou majoritou, a k vytváření podmínek pro vzájemnou interakci. Z daného důvodu si nyní v této subkategorii popíšeme, jakými způsoby se snažili vybraní respondenti zapojit klienta do komunity. Podpora kulturního vyžití klienta probíhá ve všech námi oslovených chráněných bydleních. Na daných kulturních akcích nedochází k seznámení klienta, jak již bylo řečeno výše, ale klienti se s komunitou lépe poznají a na zmíněné se pracovníci primárně zaměřují.

Například respondentka A popisuje aktivity, skrze které klient může být účasten na většinové společnosti následovně: *„Jakoby se snažíme, aby teda měli co nejmí více kulturního vyžití nebo tak, i sami jakoby myslíme na to, co si uživatel přeje, dám příklad: M. si zjistil, že budou Kabáti, tak prostě jelo se na Kabáty do (název města).“* Daná respondentka později uvedla, že zmíněné je bráno jako nabídka k rozvíjení kontaktů klienta mimo zdi chráněného bydlení, které klient může využít, a tyto kontakty naleznout.

Dalším příkladem jsou slova respondentky B, jež zmiňuje účast klientů na všech akcích v dané komunitě, když uvádí: *„S panem P. chodíme do knihovny pravidelně tady v (název města), do místní. Jinak co je akce, tak se zúčastníjou tady třeba ve vesnici, ať je to pouť, čarodějnice, když se pálijou na hřišti, nebo prostě nějaká tady ta domácí zabijačka, tak se tam byli podívat chlapi, jo, tak toho se zúčastníjou, jinak vlastně jezdijou na ples do (název města) jezdíme pravidelně, ted'ka vlastně někteří klienti byli na plese vlastně... Jako snažíme se jim ten čas vyplnit, jo. Nějakejma vejletama, ať to je, kam to je.“* Respondentka tedy uvádí jakési napojení zařízení na kulturní akce obce, kdy se s klienty účastní všeho, co komunita nabízí.

Obdobně mluvili všichni respondenti, kteří se účastní aktivit, které komunita nabízí, aby byli s klienty blíže společností. Podobně účast na komunitě popisuje respondentka G: *„Tady chodí na fotbal, třeba tady chodí na místní, to jsou skalní fanoušci tady dva a na všechny akce chodíme, nebo z obce nás zvou, nebo když mají nějaký tvoření různý a nějaký akce.“* Respondentka tedy i informuje o tom, že podpora kulturního vyžití klienta je realizována i prostřednictvím spolupráce s místními subjekty.

Více než polovina námi vybraných chráněných bydlení při rozvoji klientova sociálního začleňování spolupracuje s jinými subjekty, aby dosáhla ještě většího efektu na klienta. Například respondentka C zmínila: *„Jo, s tou školou spolupracujeme, s tou... jak se jí říká, pro ty postižený, když oni mají nějakou akci, tak tam jdeme s klientama, nebo oni zas někdy přijdou třeba sem se podívat, teď mají přijet i ze základní školy dokonce se podívat sem, co se tady vlastně dělá, jaký jsou tady lidi. Pracujeme hodně tady s těma, s tou ředitelkou té školy, potom zase s farníky... pak s těmi, co oni prostě tvoří něco a dávají to na nějaký ty komisní prodeje, co tady město pořádá, různý akce, různý výstavy, já nevím, plesy, takže tam mají věci tady od nás.“* Respondentka uvádí možnosti spolupráce s nejrůznějšími subjekty, které jsou pro klientův rozvoj kontaktů vhodné. Většina respondentů dále zmiňovala spolupráci s denními stacionáři či sociálně terapeutickými dílnami, kde klienti mohou rozvíjet nejenom své schopnosti, ale i kontakty na různých aktivitách organizovaných dílnami mimo zařízení.

Co se týká kulturních aktivit, většina respondentů je pro klienty sama aktivně vyhledává a klienta upozorní na akci, kam ho poté určitým způsobem nasměruje. Respondenti vyhledávají záměrně takové události, které by klienty mohly zajímat, kde by se mohli dostat do kontaktu s dalšími lidmi. Například respondent E sdělil: *„My ty klienty, kteří si toho prostě nevšimnou, tak je třeba v tom podporujeme, jo, někdy si s nima projedeme i akce na internetu, nebo teď jsem šel okolo radnice a byla tam úřední deska a tam byla taky spousta akcí a spolky tam měly různé akce, tak jsme se taky ptali klientů. Takže jako normálně je s tím seznamujeme, i si to vyhledáváme ty akce, jo, a nabídka těch míst nebo těch akcí je dobrá třeba v tomhle okolí.“* Respondent tedy vyhledává na internetu a v nabídkách města možnosti pro klienta, seznamuje ho s nimi a pomáhá mu v jejich navštěvování. Respondent zmíněné považuje za možnost, jak klient může být účasten na společnosti. Dva respondenti uvádějí, že jejich klienti jsou podporováni k samostatnému vyhledávání kulturních akcí, které by chtěli navštívit.

Tři respondenti uváděli, že komunita díky účasti na kulturních akcích klienta zná a lépe ho přijímá. Například respondentka A zmiňuje: „*Ale jako lidi nás znají, mají spoustu jako známých nejenom tady jo.*“ Respondentka popisuje význam účasti na kulturních akcích, považuje je za základ pro vytváření „známých“ uvnitř komunity.

Jak již bylo řečeno v úvodu, účast klienta na akcích komunity je respondenty chápán jako nástroj jejich sociálního začleňování. Považují za významné být ve společnosti viděn, aby si komunita na klienta zvykla a brala ho jako svoji součást. V rámci návštěv kulturních akcí obce nebo jiných akcí však nebývá vyvíjena snaha o cílené seznámení klienta s jinými lidmi za účelem získání dalšího aktéra přirozené podpory. O cíleném seznámení bude psáno více v následující kapitole.

4.6.2 Subkategorie: Cílená seznámení klientů s běžnou společností

Kódy použité pro následující subkategorii: podpora jiných vztahů klienta (G106, H137, H174), kontakt s rodinnými příslušníky pracovníků (B133), vlastní iniciativa klienta k seznámení.

Respondentům byla v rámci výzkumného rozhovoru položena otázka, zda mohou uvést nějaký konkrétní příklad, kdy by svého klienta seznámili s někým z běžné společnosti, kdo by se mohl stát jeho přirozenou podporou. Je nutno konstatovat, že cílená seznámení s lidmi z komunity nejsou pro praxi v zařízeních běžná, přesto k nim v jednom případě došlo. Respondentka G uvedla jako jediná z vybraných respondentů konkrétní příklad, kdy své klienty seznámila s někým z okolí: „*Jo, třeba na praxi sem chodijou studenti, nebo třeba když jdeme na nějakou akci, třeba já mám děti ve školce, oni jsou taky pozvaní do školky, tak jako se bavíme všichni dohromady, že jo, jak když máte nějakýho kamaráda, tak ho automaticky představíte, jo, že... to je takový, jak když jdete já nevím, s kamarádem, jo, že to se nějak neřeší. Ale zas je rozdíl, říkám, tenhle barák, a tam ten barák, no. Že třeba tam až tak jako komunikativní nejsou, no.*“ Respondentka tedy s klienty chodí na běžné společenské akce v obci a seznamuje je se svými kamarády, s nimiž poté klienti komunikují. Možný další kontakt klienta s jejími kamarády připouští, v její praxi k nim dochází, aktivně ho i nadále podporuje. Nelze říci, že by se klienti sami s jejími kamarády později scházeli, jsou však bráni mezi sebe a zapojeni do „party“. Respondentka sděluje, že se jedná o běžnou praxi v jejich zařízení, na závěr však dodává, že její kolegové z jiného chráněného bydlení by z jejího

pohledu danou možnost mít nemohli, protože nemají tolik komunikativní klienty jako ona. Daná respondentka tedy zdůrazňuje odlišný potenciál klientů k využití nabídky kontaktů s osobami mimo zařízení. Daný potenciál je z jejího pohledu nejpodstatnějším faktorem ovlivňujícím, zda klient může mít přirozenou podporu, či nemůže.

Ostatní respondenti uvedli, že k cílenému seznámení v jejich praxi nedochází. Například respondentka H sdělila následující: *„Když to vezmu na ty naše, tak si myslím, že ani jeden by nebyl na nějaký rychlý seznámení, nebo že by se v rámci jednoho výletu bylo přátelství. Oni nejsou takový otevření, nemají důvěru k cizím lidem tolik. Normální člověk by si našel třeba takhle rychle kamaráda nebo známého, nebo že jo děti se seznámí na těch táborech a hned si dopisují, mají kamarády, ale tohle si myslím, že tihle lidi, jako takhle rychle neudělají asi., Třeba jiní, z jiných domácnosti, kde jsou třeba mladší a taková nějaká otevřenější, komunikativnější, tak ti by si našli, třeba jo, ale já třeba furt myslím tady na ty naše a ti si myslím, že ne.“* Respondentka tedy zmiňuje svůj názor, že klienti by nebyli schopni si během jediného cíleného seznámení najít kamaráda, s nímž by navázali nějaký vztah. K dlouhodobějším kontaktům by pak z jejího pohledu nemohlo docházet, vztahy by se neudržely, a klienti jsou přirozeně nedůvěřiví, takže by se někomu jen tak pro přátelství „neotevřeli“. Ona sama ve své praxi cíleně neseznamuje klienty a nerozvíjí jejich vztahy mimo zařízení s jinými osobami. Na závěr dodává: *„Navazování těch ostatních vztahů, to si myslím, že třeba až zase časem to chce. První bylo to vůbec, aby si tady jako zvykli a získali ten pocit toho domova, aby se tady cítili bezpečně, dobře a hlavně brali nás jako tu rodinu.“* Respondentka tedy uvádí jako primární začlenit klienta do domácnosti, aby si klienti zvykli jeden na druhého a podpora rozvoje jejich dalších vztahů je otázka „delšího času“. Obdobně mluvili i ostatní respondenti, kteří se primárně zaměřují na rozvoj vztahů uvnitř jejich domácnosti. Považují za primární pomoci klientům, aby se cítili dobře v rámci chráněného bydlení, a seznamování klientů s jinými osobami považují za „vizi do budoucna“, daným vztahům prozatím nevěří, mají z nich strach.

V odstavci výše bylo řečeno, že pracovníci v sociálních službách vyjma jedné respondentky cíleně neseznamují své respondenty se členy společnosti. Výjimku však tvoří jedno z cílených seznámení, jež je realizováno v mnoha chráněných bydleních. Jedná se o situace, kdy pracovníci v sociálních službách rozšiřují kontakty svých klientů ve formě seznamování klientů se svými rodinnými příslušníky. Dané seznamování lze považovat za rozvoj přirozené podpory klienta. Polovina z námi oslovených respondentů seznamuje klienta se svými rodinnými příslušníky, případně si bere klienta

do vlastní domácnosti, kde se může setkat s dalšími lidmi z jejich rodiny. Příkladem zmíněného může být výpověď respondentky B, která zmínila: „*My tak normálně si vezmeme toho klienta třeba aji dom na návštěvu, na kafe, takže ten jeden pán si třeba tyká s mým manželem, mě jako klíčové pracovnice. Ted' před Velikonocema jel vlastně do (název města), tam si ho vezme na dvě hodiny na koníčky a takhle, takže jo, opravdu když máme dobrej vztah, tak to jo. Ten klient si sedne, dá si kafe, je tam spokojenej a pak mají zase zážitek a tak. Takže uděláme tam takhle i věci navíc, jo. Prostě přemýšlíme, jak mu udělat radost a tak.*“ Respondentka uvedla konkrétní příklad vztahu svého klienta k manželovi, který ona sama aktivně vytvořila. Pro klienty zařízení je zážitkem navštívit rodinu pracovníka v sociálních službách a jeho rodinní příslušníci se mohou stát zdrojem radosti a přirozených sociálních kontaktů. Rovněž u dalších třech pracovníků v sociálních službách figuruje jejich rodina, která je s klienty v kontaktu a navštěvuje zařízení sociálních služeb. Zajímavým zjištěním je, že tito pracovníci považují svoje členy rodiny za příležitost k rozvoji sociálních kontaktů svých klientů.

Ve všech ostatních případech, které nebyly výše uvedeny, pokud si klient vytvoří nějaký vztah mimo zdi zařízení, jedná se o jeho vlastní iniciativu k seznámení. Jak již bylo řečeno výše, respondenti vytváří podmínky k seznámení, ve velké většině však neseznamují klienta a neorganizují jeho seznámení mimo chráněné bydlení (bylo tomu tak pouze u jedné respondentky). Polovina z respondentů seznamuje své klienty s rodinou a tak rozvíjí jejich přirozenou podporu. V rámci výzkumných rozhovorů nám však respondenti sdělovali, že odchodem pracovníka ze zařízení tyto vztahy zpravidla končí.

4.7 Kategorie: Nástroje rozvoje přirozené podpory

V předchozích kategoriích jsme si již uvedli některé nástroje, které pracovníci v sociálních službách používají pro rozvoj přirozené podpory klienta. Bylo řečeno, že nejčastěji se jedná o zprostředkování kontaktu klienta s běžným prostředím prostřednictvím účasti na kulturních akcích či na činnosti obce, dále zprostředkování kontaktu s běžnými obyvateli obce jako jsou například lékaři, kadeřnice či prodavači a nakupující v obchodech. Rovněž jsme uvedli, že dochází převážně k vytvoření podmínek kontaktu, nikoli k aktivnímu seznámení klienta a potenciální přirozené podpory.

Nyní uvedeme další nástroje, které se k rozvoji přirozené podpory vztahují a popíšeme si jejich realizaci prostřednictvím námi vybraných respondentů. Zmíníme, které nástroje popisované v teoretické části diplomové práce se vyskytují v praxi chráněných bydlení a jak jsou používány, případně si uvedeme další možnosti rozvoje přirozené podpory klienta.

4.7.1 Subkategorie: Mapa komunity

Pro následující subkategorii byly použity následující kódy: orientace klienta v komunitě (A212), procházky po městě, kontakt s jinými lidmi.

Žádné zařízení nemá graficky znázorněnou mapu komunity, se kterou by nadále pracovalo, přesto se všechna chráněná bydlení snaží klienta naučit orientaci v komunitě. Například respondentka A uvedla: *„Tak jednak učíme ho cesty, jde s náma a říkáme mu, kde co je. Jaký služby tady jsou, co je možný tady využít. Takže toto všechno se mapuje, aby ten uživatel věděl, kde je, potom sám aby chodil do města.“* Respondentka prochází s klientem komunitu a ukazuje mu nabídky, jež pro něj mohou být adekvátní. Většina respondentů nám řekla, že jejich klienti nejsou v takovém zdravotním stavu, že by mohli být samostatně pouštěni bez dohledu pracovníků v sociálních službách, ale všem klientům jsou představovány možnosti komunity.

Všichni respondenti mluvili o tom, že s klienty pravidelně realizují procházky po městě za účelem zlepšení klientovy orientace. Klienti s větší či menší mírou podpory pak komunitu lépe znají a komunita lépe zná klienty, což je vzájemně výhodné. Návštěvou komunity ze strany klientů dochází k nabídce možnosti seznámit se s jinými osobami, jež by se mohly stát klientovou přirozenou podporou. Ale jak už bylo řečeno dříve, respondenti pouze vytvářejí podmínky (až na výjimku), neprovádějí cílená seznámení.

4.7.2 Subkategorie: Podpůrná skupina

Kódy použity v následující subkategorii: aktéři podpůrné skupiny (B143, C128, D102), domluva podpůrné skupiny (C130), váha klientova slova (E166, E173), úskalí podpůrné skupiny (E169).

Podpůrné skupiny, jež jsou definovány v teoretické části práce, žádné zařízení jako pojem nezná a podpůrné skupiny v praxi téměř žádné chráněné bydlení nerealizuje. V případě potřeby klientovi pomáhají převážně pracovníci v sociálních službách, vedení zařízení a sociální pracovníci, nikoli rodinní příslušníci, kamarádi či jiné klientem vybrané osoby. Například respondentka B sděluje: *„Tak určitě jde za klíčovou pracovníci, za vedoucí, za celým kolektivem, za paní sociální, no, takže sednem, dáme hlavy dohromady a řešíme, nebo navrhujeme, co bylo nejlepší.“* Jedině respondentka C uvádí jako další zdroj pomoci rodinu klienta, když zmiňuje následující: *„Jako pomáhají hlavně pracovníci a radíme se i s rodinněma příslušníkama určitě, nebo s... každéj má nějakýho opatrovníka, takže s tím opatrovníkem, jo. Tady někteří mají opatrovníka z města a tam je ta paní D., takže i s ní to probíráme. Zavoláme ji, většinou to organizuje paní vedoucí s paní sociální pracovníci a s klíčovou pracovníci.“* Respondentka sice uvádí jako hlavní zdroj podpory pracovníky, ale zmiňuje i spolupráci s opatrovníky a rodinnými příslušníky, která je v jejich zařízení přirozená, respondentka tedy jako jediná ze všech vybraných respondentů připouští i spolupráci s dalšími aktéry mimo samotných pracovníků.

Ostatní respondenti zmiňují, že v praxi klienti nemají tak velké potíže, aby musela být přizvána rodina k projednání dané záležitosti, a s běžnými záležitostmi rodinu vůbec nekontaktují. Rodina klienta bývá kontaktována až ve chvíli, kdy se jedná o problém většího rozsahu, a pracovníci zařízení uznají za vhodné, že je třeba do problému zaangažovat rodinu. Například respondentka D sděluje: *„Třeba ten M., jak má ty rodiče, tak má nějaký problém, je u toho klíčovej pracovník, vedoucí, sociální pracovníce a ještě se potom kontaktují rodiče, jo, jinak tady zase vyloženě nikdo nemá až zas takovej problém, že by se to muselo řešit s rodinou, a že by u toho musela být vedoucí a sociální pracovníce.“* Z její výpovědi vyplývá, že rodina bývá kontaktována až ve chvíli, kdy klient má nějaký větší problém. Obdobně mluvili téměř všichni pracovníci v sociálních službách, kteří považují za hlavního aktéra pomoci pracovníky zařízení nikoli jiné aktéry. Jeden z respondentů dokonce uvedl, že z jeho pohledu je rodina účastná na podpoře klienta problematická. Řekl: *„Většinou je to jako tak,*

že se dbá na to, aby se ten uživatel rozhodl sám ve všem, jako prostě že na prvním místě je jeho názor a když není schopen se jak kdyby rozhodnout, tak my se snažíme prostě nabídnout co nejvíce informací proto, aby si ten názor mohl udělat sám, protože... ta podpůrná skupina, kterou si třeba vytvoří on, nebo kterou vytvoří jeho příbuzní pro něho nemusí být úplně jako vždycky dobrá, že prostě někteří... ti příslušníci a tak jsou kolikrát jako schopní ty uživatele využít a nebo jim vštěpovat svoje vize, svoje názory, ale prostě v poslední době a v rámci těch transformací a takových těch změn se prostě už nedává tolik na slovo opatrovníka, jako jeho třeba, ať je to rodinný příslušník, nebo obec, nebo někoho takového jako zástupce, tak se dává na první místo prostě slovo toho uživatele a my se snažíme ho podporovat v tom, aby se rozhodl se sám, každý individuálně.“ Respondent tedy zdůrazňuje důležitost klientova slova, které je pro rozhodnutí samotné podstatné, a z jeho pohledu by pracovníci v sociálních službách měli klientovi nabídnout co nejvíce informací, aby se rozhodnul sám. Zároveň uvádí úskalí zapojení rodinných příslušníků do podpory klienta, popisuje jejich možné negativní působení na rozhodnutí klienta.

V rámci této subkategorie lze na závěr říct, že kamarádi, přátelé, dobrovolníci či jiné zdroje potenciální přirozené podpory nebyli účastní na realizaci klientovy „podpůrné skupiny“ ani u jednoho vybraného respondenta.

4.7.3 Subkategorie: Mapa vztahů jako znalost blízkých osob klienta

Kódy použity v následující subkategorii: mapa vztahů (E112), znalost nejbližších osob, sociální izolace klientů (E124), primární začleňování klienta do domácnosti (H168).

Polovina respondentů zná techniku Mapa vztahů popsanou v teoretické části diplomové práce a realizuje ji v jejich zařízení. Realizace však bývá většinou formální, kdy sice klienti mají stanovený okruh nejbližších osob, ale s technikou není více pracováno. Například respondentka H má s Mapou vztahů čerstvou zkušenost, sděluje: „*Jo, na to su zase já, my jsme byli teď na tom školení, prvním takovým. Jsme ty první vlašťovky, probíhalo to školení. Tohle jsme všechno každý klíčový pracovník u toho svýho teď dělal nový.*“ Respondenti sice umí popsat samotnou techniku Mapa vztahů, popisují její uskutečnění, ale dalo by se říci, že daná technika se omezuje pouze na znalost nejbližších osob klienta, nikoli na práci s rozvojem jeho podpory. Skrze danou

techniku pracovníci zjistí, kdo je klientovi nejbliže, ale se zjištěním nebývá dále pracováno. Výjimkou je respondent E, který popisuje reakci zařízení ve chvílích, kdy zjišťují, že je klient sociálně izolován: „*Je to hodně těžký, protože většinou jsou to lidi, co jsou i hrozni introverti a... prostě na základě těch koníčků, které má někdo třeba, tak třeba byly tu pokusy třeba zařadit člověka mezi skupinu seniorů třeba a spolek a tak. Nebo tak jako do takových těch klubů a tak, no, ale většinou je ten člověk fakt tak...je takový introvert, že na to není, no, a pokud jako... pokud jako jo, je fakt důraz na to prostě hledat ty společné zájmy s těmi ostatními lidmi, no.*“ Respondent tedy podotýká, že více bývají sociálně izolováni klienti, kteří jsou introvertní. V jejich zařízení je snaha o nacházení kontaktů pro každého klienta a vychází se z techniky Mapa vztahů. Lze si však povšimnout, že respondent opět spíše vytváří podmínky pro seznámení klienta v rámci komunity a cíleně ho neseznamuje. V ostatních chráněných bydleních je technika Mapa vztahů pouze formálně zpracována.

Celkově lze říci, že všichni respondenti mají znalost nejbližších osob klientů. Každý z respondentů je v zařízení klíčovým pracovníkem a zná život „toho svého klienta“. Dokáže tedy vyjmenovat nejbližší osoby klienta, a na kom klientovi nejvíce záleží. Do daných osob patří nejčastěji v kontextu přirozené podpory rodina nebo kamarádi v zařízení. Velmi často však respondenti mluví o blízkém vztahu samotných pracovníků s klientem, kdy pro klienty má pracovník v jejich životech jedno z nejhlavnějších míst (o daném bylo psáno již v první kategorii výzkumu). Se znalostí nejbližších osob nebo s technikou mapa vztahů však bývá jen výjimečně pracováno, rozsah důležitých osob v životě jedince nebývá iniciativy pracovníků rozšiřován, ačkoli často bývá rozsah těchto vztahů značně omezen. Důraz v zařízeních bývá kladen na to, aby klienti měli dobré vztahy mezi sebou v domácnosti, aby si vzájemně rozuměli. Nebývají hledány další alternativy podpory mimo zařízení. Dané popisuje například respondentka H, která říká: „*Ono záleží i na tom, jak ten klient je věkově na tom, zdravotně, jo, že třeba pro nás už u těch našich je ohromný úspěch, že oni vůbec si zvykli na nás, ten jeden pán tady, ten když sem přišel z toho (název města), tak on byl úplně strašně na tom, my jsme se třeba nemohli ho dotknout, a vůbec nic nechtěl od nás. Získávali jsme si tu jeho důvěru, jo, a teď jako on si na nás zvykl, spolíhá na nás, že my kdybychom ho vyvedli někam za roh, tak on by byl úplně mimo, když my bysme byli pryč, on by se ztratil, šel by někam, kdo ví.*“ Z dané výpovědi je patrná velká důvěra v pracovníka ze strany klienta a rovněž je zřejmá snaha o jeho primární začleňování do domácnosti. Pro všechny z našich respondentů je nejpodstatnější, aby si klienti rozuměli

v zařízení mezi sebou navzájem a následně, aby byli dobré vztahy pracovníků s klienty (daný fakt byl v práci již několikrát zmiňován). Rozvoj ostatních vztahů klienta bývá často zúžen na výše popisovanou oblast.

4.7.4 Subkategorie: Komunikace a techniky rozvoje přirozené podpory

Kódy použité pro vytvoření následující subkategorie: komunikace uvnitř zařízení (A76), aktéři rozvoje komunikace, komunikační záznamová tabulka (G86), komunikace vně zařízení (B67, F86), osobní profil (C80).

Jednou z nejčastějších metod komunikace používanou našimi respondenty byla metoda augmentativní a alternativní komunikace (dále AAK). Například respondentka A vypověděla: „*Takže komunikujeme alternativní jako tabulky, fotečky, obrázky, jo, takže formu AAK. Takže toho všechno používáme, takže ti, co vlastně neumí, tak vezmeme prostě obrázky a jdeme s tím uživatelem a on podle obrázků najde ty potraviny a tak.*“ Danou formu komunikace používají všechna zařízení vyjma jednoho, kde jsou klienti, kteří nemají s komunikací problémy, a z daného důvodu mohou komunikovat běžně.

Dvě chráněná bydlení v rámci své práce používají komunikační záznamovou tabulku, která byla uvedena v teoretické části diplomové práce. Například respondentka G uvádí: „*Komunikační tabulku máme – klient si myslí, dělá, to máme.*“ Při tvoření komunikační tabulky spolupracovala jen respondentka C s rodinou klientů a radila se s ní ohledně správné komunikace s klientkou.

V ostatních případech (při zavádění metody AAK) jsou vždy aktéry rozvoje komunikace pracovníci v zařízení a není do daného přibírán nikdo další (vyjma odborníků, kteří v zařízeních pomáhali se zaváděním AAK). Rodina ani další blízké osoby nejsou zapojovány do rozvoje komunikace klienta. Na komunikaci pracují pouze pracovníci zařízení, kteří si v případě potřeby vyměňují navzájem svoje zkušenosti o osvědčených metodách komunikace.

Lze rovněž říci, že komunikace a komunikační strategie v zařízení není primárně ani sekundárně rozvíjena za účelem domluvy mimo zařízení. Slouží k domluvě uvnitř zařízení, kde je efektivní. Respondenti, kteří mají klienty s problémy v komunikaci, však uváděli, že jejich klienti by nebyli schopni se domluvit mimo zařízení. Se samotnými pracovníky se domluví skrze komunikační techniky uvedené výše,

ale s neznámými lidmi ne. Komunikace tedy není primárně rozvíjena k tomu, aby byl klient schopen se ve společnosti domluvit a získat přirozené kontakty, ale aby se byl schopen domluvit s personálem. Například respondentka B uvádí: „*No tak přece nebudu ještě nosit krabicu obrázků. To je na hlavu postavený. Protože dovedu si představit, jak by z toho byl někdo třeba, kdyby mu nějaký uletěl nebo něco, tak by z toho byl ještě víc rozhozený. Jako držet se tady v tomhleto při zemi a selským rozumem se řídit, to je úplně nejpodstatnější.*“ Respondentka sděluje, že je nemyslitelné vynášet AAK komunikaci mimo zařízení, o jiných metodách komunikace pro své klienty, jež by mohli používat „venku“, neuvažovala.

Respondenti, kteří mají v zařízení komunikativnější klienty, věří, že jejich klienti by v běžné společnosti dorozuměli, ale často se bojí toho, že by majorita neměla dostatek trpělivosti k jejich vyslechnutí. Například respondentka F sděluje: „*Tak jako to si myslím, že jo, kdyby na to měl někdo, jakože náladu ho vyslechnout nebo... Jo, takhle to myslím, jo, ale myslím si, že jo.*“ Respondentka tedy považuje za směřodáté, zda by druhý komunikační partner byl ke klientovi trpělivý, z jejího pohledu je však domluva mimo zařízení možná.

Další techniky, které lze použít pro rozvoj přirozené podpory klienta, bývají většinou chráněnými bydleními používány málo, bývají spíše formálně realizovány, není s nimi aktivně pracováno. V jednom případě mělo chráněné bydlení vypracovanou techniku *Moje přání, Moje radosti*. Mezi další techniky patří osobní profil klienta, jehož použití v zařízení uváděla respondentka C: „*Tady máme osobní profil, to je teda takové, zase přání, touhy, sny, rodinné anamnéza, mé silné stránky, co mám rád, co nemám rád, můj život teď, moje osobní historie, s čím mám problémy, z čeho mám obavy, nebo s čím potřebuji pomoci.*“ S danou technikou však dále není pracováno pro rozvoj přirozené podpory jedince, spíš se zaměřuje na klienta samotného a jeho život.

Jiné techniky v chráněných bydleních buď nebývají používány vůbec, nebo jsou formálně zpracovány na té úrovni, že o nich pracovníci v sociálních službách nemají povědomí. Všechny techniky výše jsou tedy zpravidla zpracovány formálně a vloženy do osobních složek respondentů, které bývají otevřeny jen při náhodné revizi.

4.8 Kategorie: Největší riziko jsou zlí lidi

Kódy použity pro následující kategorii: rizikové plány zařízení (A224), rizikové plány individuální (A231, G141), dotazník rizik (F176), vyhodnocení rizik (E273), zkoušení rizik (F176), diskuze nad rizikem (G160), největší riziko = zlí lidi (A242), riziko alkohol (B191), riziko drogy (B197), zdravotní rizika (F193).

Z výzkumných rozhovorů s respondenty vyplývalo jejich uvědomění si množství rizik, jež klienta mohou potkat v rámci komunity a snaha o práci s nimi.

V zařízení jsou používány jak rizikové plány zacíleny obecně na všechny klienty, tak rizikové plány individuální „šité klientovi na míru“, většinou zařazené do jejich osobní složky. Například respondentka A sděluje následující: *„Musíme taky mít rizikový plány, protože vlastně dnes a denně chodíme tady přes ty přechody po silnici. Máme pro všechny do kupy, ale jinak tady máme vypracovaný s uživatelama rizikový plány pro ně konkrétně, ti co vlastně chodí sami ven, na nákupy, za kulturou, se svýma přítelkyněma.“* Respondentka popisuje rizikové plány, jež jsou zpracovány pro všechny klienty, ale rovněž individuálně určené rizikové plány vycházející z potenciálu klientů a z klientových znalostí komunity. Všichni respondenti uváděli, že v rámci chráněných bydlení mají obecně zpracovány rizikové oblasti týkající se pobytu jejich klientů v komunitě.

Více než polovina respondentů mluvila ve výzkumném rozhovoru i o individuálních rizikových plánech s klientem, jež mají vytvořené v chráněném bydlení. Ostatní respondenti hovořili spíše o obecných rizicích, která si uvědomují, že by klientům mohly hrozit a jako takové jsou obecně ošetřeny.

Respondentka F uváděla, že v jejím chráněném bydlení používají dotazník rizik. Popisuje techniku následovně: *„Normálně se vypracovává aji takový dotazník o těch rizicích. Třeba, když ten člověk může komunikovat, tak je to třeba, že řekne, co je pro něj riziko, co si myslí, čeho se bojí a tak, v jakých situacích, no. Takže tam přímo tam se třeba uvede, do toho papíru, do toho dotazníku s ním.“* U respondentky si lze povšimnout velkého prostoru pro klienta, jež může označit situace, které mu osobně připadají rizikové a tyto jsou brány v potaz. S danými oblastmi je pak dále pracováno a promítají se například do individuálních rizikových plánů. Respondentka dále uvádí, že se zmíněným dotazníkem v jejich zařízení pracuje i následujícím způsobem: *„Tak se mu to vysvětlí, jde se s ním, že jo, ven, prostě třeba jo se to s ním vyzkoušet a tak, jo, tak*

takhle. Máme to, máme to prostě u každého toho klienta, jako jsou vypsaný nějaký ty rizika, no.“ S klientem se tedy v rámci jejího chráněného bydlení rizika zkoušejí, aby se jim klient naučil předcházet, a byl na ně připravený. Pro každého klienta jsou rizika vypsána a v zařízení je o nich povědomí. Ostatní respondenti vybráni pro náš výzkum nám nesdělili, že by používali ve svém chráněném bydlení stejnou nebo obdobnou techniku – tedy dotazník rizik.

Registr rizik zmiňovaný v teoretické části diplomové práce nezná a v praxi nepoužívá žádný respondent.

Polovina respondentů má rizikové plány zpracované pro situace, které by mohly v souvislosti s pohybem klienta v komunitě nastat – předvídají tedy případné problematické situace a mají je definovány. V rámci chráněného bydlení debatují o klientovi a jeho možnostech a uvádí jako problematické samotné vyhodnocení rizikové situace. Všichni respondenti připouštějí problematiku vyhodnocení rizika. Uvědomují si množství problémových oblastí, na něž by mohl jejich klient narazit při pohybu v komunitě. Například respondent E sděluje: *„Musíme vyhodnotit, tady prostě já nevím v pár lidech – jako personál – kdy ten člověk už je připraven na to vyrazit prostě do města sám, a kdy už prostě si myslíme, že by to mohl zvládnout, a abychom ho prostě delší dobu neomezovali s tím, že ho pořád budeme vodit za ručičku přes přechody a nebudem ho pouštět s někým ven, ale zároveň aby se mu zase něco nestalo, tak musíme vyhodnotit to, jak kdyby jestli už prostě je schopný sám se rozhlídnout a vyhodnotit tu situaci jako on sám, a to je strašně těžký, no.*“ Respondent tedy na úrovni chráněného bydlení společně s kolegy zpracovává, co je ještě pro klienty v pořádku a kdy je riziko nepřiměřené. Dané souvisí s hranicí rizika, které se budeme věnovat níže v této kapitole.

Druhá polovina respondentů zpracovává riziko do rizikového plánu jednotlivce ve chvíli, kdy se riziko stane. Respondenti vysvětlují dané jednání snahou o nepodceňování klienta. Například respondentka G říká: *„Může se stát, to je tak... já nevím, já tohohle nejsem úplně jako nějaký zastávce, někomu psát rizikovej plán, když se to vyloženě může stát... Jako ještě se to nestalo, jo, jako nevím. Jako my mu takhle nedáváme nálepku, mně to přijde takový zvláštní.*“ Daná respondentka tedy považuje předvídání rizikových situací spíše za nálepkování klienta. Respondenti sice mluví v rámci svého chráněného bydlení obecně o rizicích spojených s pobytem klienta v komunitě, ale v zařízení komunikují o konkrétních rizicích pro klienta až ve chvíli, kdy k nim dojde. Poté zmobilizují síly a řeší nastalou situaci.

Ačkoli máme výše uvedené dva směry, kterými respondenti přemýšlí nad riziky, tak ve chvílích, kdy se stane určitá riziková situace, všichni respondenti volí taktiku diskuze nad rizikem. Například respondentka G uvedla: *„Vždycky se sejdeme, stanovíme taktiku a... pak to operačně řešíme, no.“* Podobně popisují svoji reakci i ostatní respondenti, jež klientům vysvětlují, co se stalo a proč je dané chování rizikové. S klientem za tímto účelem tráví čas klíčový pracovník, případně další pracovníci chráněného bydlení, a pokud se stane něco závažného, tak i vedoucí chráněného bydlení, sociální pracovník, případně vedoucí celého zařízení. V případě vážného ohrožení klienta bývá zmobilizována i rodina klienta nebo jeho opatrovník, většinou však bývá pouze spravena o problému, který nastal. V daném ohledu kategorie navazuje na podpůrnou skupinu, jejíž realizaci jsme si již popsali výše. Tedy pomoc rodiny či opatrovníka je zajištěna ve chvíli, kdy to vyžaduje závažná povaha rizikové situace, nikoli přirozeně.

Mezi nejčastější rizika, která respondenti uváděli, byla rizika související s jinými lidmi v komunitě, jež by se mohly snažit jejich klientovi uškodit. Například respondentka A řekla: *„Největší riziko jsou zlí lidé. Třeba já nevím, máme klienta, navštěvuje večer místní klub, jsou lidé, kteří třeba mu rádi zaplatí, aby třeba ho viděli nametenýho, jako jo.“* Dále například respondentka B sděluje: *„Jako sou tady tací, jako by se našli všude, že prostě si z toho budou dělat srandu. Já vržu zubama, když to vidím, že z toho mají prdel, hele, si dokážou ještě přisadit a smějou se tomu.“* Rovněž zmíněná respondentka popisuje riziko pocházející od „zlých lidí z komunity“. Zmínění lidé mají dle jejich postřehů legraci z lidí s mentálním postižením a dělají jim naschvály. Dva respondenti do výčtu rizik uváděli riziko požívání alkoholu klientem a riziko braní drog. Například respondentka B uvedla: *„Tak jsem se setkala a ne jednou, že prostě: „A dáme mu“, tak si dali, přišli nalít prostě na domácnost, pán po obrně, zvracel, padal, já jsem u něho seděla, byl prostě dobitej, odřenej, úžasný no. Pak jeden pán, tak ten mě říkal, že mu dávají aji hulit trávu.“* Zmiňuje tedy nebezpečí drog a alkoholu a uvádí, že klienti k danému bývají často přivedeni běžnými lidmi v komunitě, jež klienty „motivují ke zkoušce něčeho nového“. V souvislosti s uvedenou citací respondentka B sděluje, že je raději, když mají její klienti kamarády mezi sebou a ne mimo zařízení, kde může docházet k ohrožení klientů. Uvedený fakt byl v rámci práce již několikrát popisován ve více kontextech. Alkohol a drogy jako riziko byly zmiňovány pouze dvěma pracovníci, daná riziková situace nebývá v zařízeních zas tak běžná.

Co se týče hranice, kterou v souvislosti s riziky respondenti vnímají, všichni klienti si uvědomují velmi tenkou hranici mezi tím, co je přiměřené riziko a co je riziko ohrožující klienta. Například respondent E vypověděl: *„To je hrozná otázka, často nad ní přemýšlím. Je prostě takovej ten konflikt mezi tím, co je ještě běžný a co je za hranicí anebo prostě, abychom zase ho prostě neomezovali toho klienta, ale zároveň, abychom ho neohrozili, takže to je takovej konflikt, kterej nás tady provází, jo. Prostě já nevím, asi když už jde prostě o život, tak už je to fakt riziková záležitost. Nebo prostě o bezpečnost toho klienta, nebo prostě o zázemí, bydlení, finance a takový věci, tak prostě... když jde fakt jako o tolik věcí třeba i klidně i některý věci najednou, tak ono už je to asi ta riziková situace, no. Kdy už je potom alarm.“* Výčet, který uvedl respondent E, je pro všechny respondenty podobný. Ve chvílích, kdy jde klientovi o život nebo jsou ohroženy jeho finance či bydlení, vstupují respondenti do života klienta a pomáhají mu situaci zvládnout. Hranice rizika je však pro všechny klienta těžko určitelná. Respondenti mají o klienty při práci strach, cítí se za ně odpovědní a snaží se je ochránit před riziky vyplývajícími z komunity. Pojem přirozená míra rizika je pro ně těžko neuchopitelný, nevědí, jak s daným pojmem v praxi zacházet.

Všichni respondenti uvádějí zdravotní rizika jakožto rizika, při nichž potřebuje klient bezpodmínečně pomoci. Například respondentka F uvádí: *„Takhle, tam jde hlavně o to jejich zdraví si myslím.“* S uvedeným se ztotožňují respondenti a respondenti vždy reagují na rizika, která by mohla klienta ohrozit na životě. Zároveň si však uvědomují, že vyhodnocení rizika je problematické a může se stát chyba. Například respondent E vysvětluje: *„Pak se najde vždycky nějaká drobnost, která prostě nám může uniknout prostě a může se stát.“* Respondent má tedy strach z toho, že lze rizikové situace lehce podcenit a situace pak může být problematická. V zařízeních se snaží o eliminaci rizik na co nejmenší míru a mají nouzové a havarijní plány. S Registrem rizik uvedeným v teoretické části diplomové práce nebývá pracováno, respondenti jej neznají. Z výzkumu dále vyplývá, že s riziky bývá v chráněných bydleních úzkostlivě pracováno, ať už na úrovni individuálních rizikových plánů či rizikových plánů obecných na úrovni celého chráněného bydlení.

5 DISKUZE

V následující kapitole se budeme nejdříve zabývat zodpovědním hlavní výzkumné otázky a poté možnými slabinami výzkumné části diplomové práce.

Hlavní výzkumná otázka naší diplomové práce zněla následovně: „Jak pracovníci v sociálních službách pracují s přirozenou podporou klienta jakožto nástrojem jeho sociálního začleňování v prostředí transformovaných zařízení sociálních služeb?“ Nyní si uvedeme nejdůležitější závěry, k jakým jsme dospěli skrze výzkumnou část. Prostřednictvím zjištěných poznatků bude zodpovězena hlavní výzkumná otázka a bude naplněn cíl práce.

Nejdříve jsme se respondentů ptali, koho považují za potenciální přirozenou podporu klienta. Nejvíce respondentů označilo jeho rodinu. Rodina byla označována za aktéra přirozené podpory, jež ovlivňuje klientův život rozmanitými způsoby. Z výzkumných rozhovorů vyplývalo, že v chráněném bydlení jsou pestré vztahy klienta s jeho rodinou a rovněž rozmanité rodinné stavy. Oba dva aspekty přímo ovlivňují práci s uvedenou přirozenou podporou.

Všichni respondenti považovali rodinu za důležitý zdroj podpory v klientově životě. Pokud rodina s klientem a chráněným bydlením spolupracuje, chráněné bydlení daný kontakt aktivně podporuje převážně formou korespondence a telefonické komunikace, motivuje svého klienta k rozvíjení vztahů s rodinou, jsou podporovány návštěvy klienta v domácnosti a návštěvy rodiny v chráněném bydlení. Chráněné bydlení rovněž v mezích svých možností zabezpečuje jejich průběh. Pokud však rodina s klientem nechce být v kontaktu, chráněná bydlení zpravidla nevědí, jak s daným faktem pracovat a cítí se bezmocně.

Za druhou skupinou přirozených aktérů byli našimi respondenty označeni dobrovolníci. Dobrovolníky vnímá jako zdroj přirozené podpory polovina respondentů, výslovně je určují, pracují s nimi a uvědomují si jejich význam pro klienta, kterému dávají tolik potřebný čas a přirozenou podporu. Ostatní respondenti neoznačují dobrovolníky jako zdroj přirozené podpory pro klienta, nepracují s nimi, ačkoli si uvědomují možný význam dobrovolníka v životě klienta. Ani jeden z vybraných respondentů pro náš výzkum dobrovolnictví aktivně nekoordinuje a pro své zařízení dobrovolníky nevyhledává.

Více než polovina respondentů označila za přirozenou podporu klienta ostatní klienty chráněného bydlení či ostatními klienty v rámci celého zařízení sociálních služeb. Rozvoj uvedené přirozené podpory je ze strany pracovníků v sociálních službách velmi propracovaný, dochází k organizaci společných aktivit klientů na úrovni všech chráněných bydlení v rámci zařízení sociálních služeb, k podporám návštěv mezi klienty a k přímé podpoře realizace návštěv ze stran pracovníků v sociálních službách. Z výpovědí vyplývalo, že klienti mezi sebou se umí velmi dobře podpořit, ačkoli jako v běžné společnosti mezi nimi dochází ke konfliktům a nedorozuměním. Pouze tři respondenti mluvili spíše okrajově o podpoře klientů mezi sebou, žádný z nich však nepodceňoval její význam.

Téměř všichni pracovníci v sociálních službách označili za zdroj přirozené podpory klienta klíčového pracovníka či další pracovníky uvnitř chráněného bydlení. Ačkoli v teoretické rovině není daná skupina přirozenou podporou, klienti hojně uváděli, že chráněné bydlení je pro klienty rodinou a jejich vztahy s pracovníky jsou jedny z nejpřirozenějších. Významná role pracovníků v životě klienta byla nesčetněkrát zmiňována v průběhu výzkumných rozhovorů.

Méně než polovina respondentů označila za přirozenou podporu klienta sousedy. Sousedí jsou s klienty seznamováni prostřednictvím pracovníků v sociálních službách, kteří sousedy zvou na aktivity v jejich chráněném bydlení (např. na kávu, opékání špekáčků apod.). Daná iniciativa respondentů vychází z uvědomění si důležitosti dobrých sousedských vztahů pro sociální začleňování klientů. Většina chráněných bydlení však sousedské vztahy aktivně nerozvíjí, tyto vztahy fungují na principu vzájemného respektu avšak bez větší spolupráce jednotlivých aktérů. Žádné námi vybrané chráněné bydlení nemělo problémy s negativními sousedskými vztahy, ale ani zkušenosti s přátelstvími či jinými hlubšími vztahy mezi sousedy a klienty.

Mezi další méně časté odpovědi na otázku, kdo je přirozená podpora klienta, patřila odpověď, že se jedná o celou společnost jakožto nepřebornou zásobárnu nabídek vztahů pro klienta. Celou širokou komunitu považují za potenciální zdroj přirozené podpory pouze dva respondenti. Stejně množství respondentů považuje za přirozenou podporu klienta jeho kolegy v zaměstnání.

Dalším zkoumaným aspektem ve výzkumné části diplomové práce byla práce respondentů s motivací k sociálnímu začleňování a k rozvoji přirozené podpory svých klientů. Práci s motivací klientů uvnitř chráněného bydlení ovlivňuje postoj jak samotných respondentů k uvedené problematice, tak i osobnost a jedinečnost každého

klienta. Respondenti uváděli, že v prostředí chráněných bydleních používají nejrůznější druhy motivace: motivace zmocňováním klienta, motivace pochvalou, motivace na základě rozpoznání zájmů a radostí klienta, motivace mezi klienty navzájem a motivace samotným prostředím chráněného bydlení. Chráněná bydlení obměňují motivace v případě jejich nefunkčnosti a používají jich vícero. Při výzkumných rozhovorech jsme zjistili, že respondenti ovlivňují motivaci klienta svým vlastním přístupem k sociálnímu začleňování a k přirozené podpoře, daný fakt si však zpravidla neuvědomují. Pokud je z výzkumného rozhovoru patrná nedůvěra pracovníka k rozvoji přirozené podpory klienta, nemůže být z našeho pohledu motivace klienta tohoto pracovníka efektivní.

Ve výzkumné části jsme se dále zaměřovali na rozvoj sociálních schopností a dovedností klienta. Zjistili jsme, že tento rozvoj souvisí s klientovým potenciálem. Od zjištěného potenciálu se odvíjí práce s klientem v oblasti rozvoje jeho dovedností. V zařízeních jsou realizovány techniky pro zjištění potenciálu klienta např. ve formě dotazníku míry nezbytné podpory, s danými technikami však nebývá v praxi pracovníků sociálních služeb pracováno. Respondenti spíše zmiňují znalost klienta a jeho potenciálu, na základě které s ním pracují. Menší polovina respondentů testuje potenciál klientů, zkoušejí jeho hranice. Více než polovina z respondentů je však spíše opatrná a stanovuje si menší cíle, kterých klient může dosáhnout. Mezi nejčastější techniky rozvoje sociálních schopností a dovedností patří učení pozdravit v komunitě, přehrávání situací běžných ve společnosti v bezpečném prostředí chráněného bydlení, učení klienta dorozumět se s doktorem či jinými subjekty za přítomnosti pracovníka v sociálních službách, realizace a vysvětlování základních slušností ve společnosti, motivace klienta ke vhodnému oblékání a k příhodnému vystupování na veřejnosti. Lze říci, že téměř všichni respondenti považují rozvoj sociálních schopností a dovedností za svoji náplň práce, jež v praxi běžně realizují. Pouze jedna respondentka vnímá svoji práci jako „nevýchovnou“ a nepovažuje zmíněné za adekvátní k pozici pracovníka v sociálních službách.

Ve výzkumné části jsme zkoumali rozvíjení kontaktů klienta s veřejností. Z výzkumu vyplynulo, že respondenti vytvářejí podmínky pro kontakt klienta s ostatními členy společnosti a s běžným sociálním prostředím např. formou návštěv obchodů a realizováním nákupů, návštěv podniků či kulturních akcí. Chráněná bydlení tedy aktivně podporují kontakt klienta s veřejností prostřednictvím organizování aktivit a účastí na akcích. V rámci nich však s klientem dále nepracují a neseznamují klienta

s místní společností či konkrétními jedinci, pouze mu umožňují samotný kontakt s okolím a „čekají, jak to dopadne“. Klient je na veřejnosti „viděn“, a pokud se z kontaktu vyvine nějaký vztah, zpravidla to bývá z iniciativy klienta samotného, nikoli z práce respondentů. Klienti dané rozvíjení nepovažují za svoji náplň práce, někteří mají o klienta strach a myslí si, že jejich klient není „důvěřivý typ“, jenž by se dokázal s někým v komunitě skamarádit. Pouze jedna respondentka uvedla, že v rámci běžné interakce představila svoje kamarády svým klientům a později nějakým způsobem udržovala jejich vztah dál.

Jediným dalším možným příkladem cíleného seznámení klienta bývá jeho seznámení s rodinnými příslušníky pracovníků v sociálních službách. Někteří respondenti jsou v častém kontaktu s rodinnými příslušníky svých klíčových pracovníků, kteří s nimi komunikují, a nabízí jim určitý zdroj přirozené podpory. Odchodem pracovníka z chráněného bydlení však popisované vztahy zpravidla končí.

V další části našeho výzkumu jsme se věnovali používaným nástrojům uvnitř chráněných bydlení pro rozvoj přirozené podpory klienta. Při realizaci výzkumných rozhovorů jsme zjistili, že respondenti v praxi sice graficky neznázorňují techniku mapy komunity, ale všichni učí své klienty orientovat se v jejím rámci. Ačkoli by většina respondentů ze zdravotních důvodů svého klienta samotného ven nepustila, ukazují mu nabídky a možnosti uvnitř komunity a s komunitními možnostmi ho seznamují.

S podpůrnou skupinou jakožto technikou práce s přirozenou podporou jsme se ve výpovědích respondentů téměř nesetkali. Respondenti danou techniku neznají a v praxi nerealizují. Většina z respondentů řeší problémy na úrovni zařízení, pracovníci jsou pro klienty řešitelé problémů, v případě větších problémů pomáhají sociální pracovníci, případně vedoucí. Ve výjimečných případech jsou osloveni rodinní příslušníci klientů. Kamarádi, sousedi, dobrovolníci ani žádný další z potenciálních zdrojů přirozené podpory nebývají zapojeni do řešení klientových obtíží.

Techniku Mapy vztahů zná ze své praxe polovina respondentů. V praxi však bývá daná technika formálně naplňována a nebývá s ní dále pracováno. Výjimku tvoří jeden respondent, který se snaží v případě zjištění sociální izolace některého klienta o nápravu a pokud klient chce, a snaží se mu nabídnout vhodné prostředí k seznámení (nikoli ho aktivně seznámit). Respondenti sice znají nejbližší osoby klienta, ale s daným zjištěním nebývá dále pracováno. Hojně jsou blízkými osobami samotní pracovníci, dále rodina klienta. V chráněných bydleních bývá kladen důraz na dobrou spolupráci mezi klienty a na jejich navazování vztahů v rámci chráněného bydlení či celého

zařízení sociálních služeb (daný fakt již byl dříve zmiňován), nikoli na jejich rozšiřování mimo „zdi zařízení“.

Rozvoj komunikace v chráněných bydleních bývá realizován za účelem domluvy uvnitř zařízení, nikoli venku. Téměř většina respondentů používá techniku augmentativní a alternativní komunikace, ve dvou chráněných bydleních lze nalézt komunikační záznamovou tabulku. Respondenti si se svými klienty v zařízení rozumí a rozvíjejí vzájemnou komunikaci. Při vytváření komunikačních schémat pro klienta zpravidla nebývá spolupracováno s rodinou či s jinými subjekty, komunikaci rozvíjí jen samotní pracovníci (případně odborníci zavádějící AAK), jež si vyměňují názory a zkušenosti mezi sebou o osvědčených komunikačních postupech pro konkrétního klienta. Mimo zařízení by se domluvili dle výzkumu jen klienti, kteří nemají problémy v oblasti komunikace. Daní klienti by však museli narazit na trpělivého komunikačního partnera, který by s nimi chtěl hovořit.

Dalšími technikami rozvoje přirozené podpory používanými v chráněných bydleních je technika Moje přání, Moje radosti a technika Osobním profil klienta. Z výzkumných rozhovorů vyplývá, že každá z těchto technik je realizována v jednom chráněném bydlení. Tyto techniky však bývají rovněž formálně zpracovány a nepoužívají se pro rozvoj přirozené podpory klienta.

Výzkumný rozhovor pro účely naší práce se na závěr věnoval rizikům hrozícím klientům v rámci komunity. Klienti si uvědomují množství rizik, s nimiž by se klient mohl setkat při svém pobytu v komunitě. Chráněná bydlení pracují s riziky, více než polovina respondentů má zpracovány individuální rizikové plány pro klienty, všichni respondenti pak mluvili o obecném řízení rizik uvnitř chráněného bydlení. Při sestavování rizikových plánů vychází polovina respondentů z toho, co by se mohlo stát při pohybu klienta v komunitě, tedy předpovídají možné situace, druhá polovina zapracovává rizika až ve chvíli, kdy skutečně nastanou. Ačkoli mají respondenti odlišné strategie, jakmile nastane riziková situace, všichni respondenti o riziku s klienty hovoří a v závislosti na jeho závažnosti jsou do něj zapojováni i další aktéři např. sociální pracovníci či vedoucí zařízení. Rodina bývá zahrnuta do řešení ve výjimečných případech. Co se týká určení hranice rizika, všichni respondenti uvádí tenkou hranici mezi přiměřeným rizikem a rizikem ohrožujícím klienta. O rizicích je debatováno mezi pracovníky na úrovni chráněných bydlení. Pojem přiměřené riziko je pro všechny respondenty neuchopitelný. Respondenti však uvádí, že v případě ohrožení zdraví, bydlení či financí klienta vždy zasáhnou a snaží se klientovi pomoci. Největšími riziky

z pohledu pracovníků v sociálních službách jsou pro klienty „zlí lidé“, kteří by mohli uškodit klientovi, dále pak celkově pohyb klienta po komunitě a jeho úskalí (např. přechody pro chodce). Dva respondenti uvedli jako riziko i drogy a alkohol. Obecně lze říci, že respondenti mají o klienta spíše strach a snaží se o minimalizaci rizik.

Popsáním rizik výše byla zodpovězena poslední dílčí výzkumná otázka, s níž bylo pracováno v našem výzkumu. Na základě všech výše zmíněných informací lze zodpovědět hlavní výzkumnou otázku a splnit tak cíl práce. Jednotlivé dílčí výzkumné otázky jsme výše rozpracovali a skrze ně jsme zodpověděli, jakými způsoby pracovníci v sociálních službách pracují s přirozenou podporou klienta.

Nyní si v této kapitole ještě definujeme možná úskalí našeho výzkumu, s nimiž jsme se v rámci realizace výzkumu setkali.

Při výzkumných rozhovorech jsme s respondenty naráželi na různé komunikační bariéry. Patrná byla vysoká míra nervozity ze strany respondentů, kteří se ve své praxi prozatím nesečkali s výzkumným rozhovorem. Z daného důvodu jsme nejdříve mluvili o neutrálních tématech, případně jsme si popovídali s klienty a teprve později jsme plynule navázali na výzkumné otázky. Problematický byl rovněž nedostatek času respondentů, neboť rozhovory probíhali v jejich pracovní době, a proto museli v případě potřeby odcházet za klienty, čímž se „přetrhla nit“ rozhovoru, a museli jsme si připomenout jeho obsah.

Z naší strany pak docházelo zpočátku k nejasnostem v rámci položených otázek, klienti některým nerozuměli. Z daného důvodu byly po realizaci prvních dvou výzkumných rozhovorů otázky přeformulovány a tím se zlepšila jejich efektivita. Dále jsme při pokládání některých výzkumných otázek nenechali respondentům dostatečný prostor se vyjádřit, spěchali jsme na respondentovu odpověď. Zmíněné bylo z důvodu, že jsme považovali otázku pro jednotlivého respondenta za nesrozumitelnou, nerozpoznali jsme, že respondent si musí pouze utřídit myšlenky, a proto jsme hned otázku vysvětlovali. Respondent se mohl cítit pod tlakem. Později v průběhu realizace výzkumných rozhovorů se zmíněné zlepšilo, protože jakmile jsme si danou chybu více uvědomili, mysleli jsme na její odstranění.

ZÁVĚR

V této diplomové práci jsme se zaměřili na vymezení přirozené podpory klientů v chráněných bydleních z pohledu pracovníků v sociálních službách. V teoretické části diplomové práce jsme si vymezili teoretický rámec, o který se opírala její výzkumná část. Definovali jsme si základní pojmy vztahující se ke zvolenému tématu a srozumitelně je ohraničili. Snažili jsme se o provázanost jednotlivých kapitol a pojmů a o jasnou charakteristiku významu jednotlivých kapitol pro účely naší práce. Na základě těchto argumentů lze považovat cíl teoretické části za splněný.

Ve výzkumné části naší práce jsme se zaměřili na zkoumání přirozené podpory klienta a použili jsme kvalitativní strategii výzkumu. Při realizaci polostrukturovaných výzkumných rozhovorů jsme se opírali o znalosti z teoretické části diplomové práce. Provedli jsme výzkumné rozhovory s 8 respondenty z celkově 8 chráněných bydlení. Na základě doslovného přepisu výzkumných rozhovorů jsme získali data, která jsme analyzovali a poté interpretovali pomocí otevřeného kódování.

Důležitá zjištění z výzkumné části jsme shrnuli v kapitole 5 Diskuze. Na tomto místě lze říci, že chráněná bydlení si sice zpravidla uvědomují význam přirozené podpory klienta, přesto jeho nejčastější podporou bývá klíčový pracovník či další pracovníci v chráněném bydlení. Velmi častou podporou byla dále označena podpora klientů mezi sebou. Z hlediska propracovanosti je daná podpora velmi dobře organizována. Významný vliv na klienta má i jeho rodina. Méně jsou za potenciální aktéry přirozené podpory označeni dobrovolníci, sousedi, klientovi kolegové ze zaměstnání či celá komunita.

Respondenti motivují klienty k sociálnímu začlenění na základě rozmanitých strategií. Obměňují motivace v případě jejich nefunkčnosti. V oblasti motivace hodně záleží na přístupu samotného pracovníka k myšlence sociálního začleňování a na přístupu klienta. V oblasti zjišťování potenciálu klienta k sociálnímu začleňování respondenti vychází převážně ze znalosti klienta, minimálně z dotazníků zjišťování míry nezbytné podpory.

Techniky rozvoje přirozené podpory uvedené v diplomové části práce bývají realizovány za účelem větší znalosti života klienta a jeho osobnosti. Nebývá s nimi zpravidla pracováno pro rozvoj přirozené podpory klienta. Některé z technik jsou v zařízení „novinkou“. Respondenti mají sice znalost nejbližších osob svých klientů, přesto aktivně nerozšiřují okruh osob v okolí klienta. Chráněná bydlení se zaměřují

na to, aby byl klient v komunitě „viděn“, aby se účastnil nejrůznějších aktivit v jejím rámci, k cíleným seznámením však ze strany respondentů zpravidla nedochází, vyjma seznámení klienta s vlastní rodinou respondenta. Dané seznámení však převážně končí odchodem pracovníka ze zařízení.

V oblasti práce s riziky jsou naši respondenti na klienta spíše opatrní. V chráněných bydleních jsou používány rizikové individuální plány i obecné individuální plány. Respondenti si uvědomí, že v komunitě je množství rizik, na něž je třeba se připravit, někteří respondenti mapují všechny potenciální zdroje rizik, jiní zapracovávají rizika do rizikových plánů až ve chvíli, kdy nastanou.

Vzhledem k tomu, že jsme našli odpovědi na všechny dílčí výzkumné otázky a tedy i na hlavní výzkumnou otázku, můžeme cíl práce považovat za splněný.

Při výzkumu jsme zjistili, že některá témata by do budoucna mohla mít potenciál pro podrobnější probádání např. problematika rodiny jakožto zdroje přirozené podpory klienta, práce s riziky při rozvoji přirozené podpory. Obě témata jsou vzhledem k jejich rozsahu možnými dalšími tématy pro zpracování diplomových a jiných prací.

BIBLIOGRAFICKÝ SEZNAM

1 Publikace

BRATHOVÁ, Jana a Petr MACH. 2012. Rizika procesu transformace a deinstitucionalizace a systém jejich řízení. Praha: MPSV.

BRABCOVÁ, M., M. KOŠNEROVÁ a M. MITLÖHNER. Význam rizikového plánu pro prevenci rizik v sociální práci. *Speciální pedagogika*, č. 021, s. 131-134. ISSN 1211-2720.

ČEBIŠOVÁ, R., R. CHÁBOVÁ, M. JOHNOVÁ, D. KOŘÍNKOVÁ, a V. ŠKOPOVÁ. 2013. Dobrá praxe opatrovnictví a poskytování podpory při právních úkonech a při rozhodování. Praha: MPSV. ISBN 978-80-7421-053-2.

DURAJOVÁ, Zuzana a Barbora RITTICHOVÁ. 2011. Právní postavení uživatelů v procesu transformace sociálních služeb. Brno.

ERICSSON, Kent. 1997. Daily Activities with Support: Establishment and Development of Community Services in a Changing Society. Gävle: Presentation, EU-Project CAREER.

European Social Network. 2011. Rozvoj komunitní péče: Zpráva ESN, která se zasazuje o komunitu, nastiňuje první kroky v deinstitucionalizaci a identifikuje klíčové prvky pro kvalitní komunitní péči. Brington: ESN.

FRIEDMAN, Mark a Ruby MOORE. 2017. Introduction. *TASH Connections: Equity, Opportunity and Inclusion for People with Disabilities since 1975*, č. 42, s. 6.

HENDL, Jan. 2005. Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.

INSTAND o.s., institut pro podporu vzdělávání a rozvoj kvality ve veřejných službách. 2011. Manuál zkušeností z průběhu transformace rezidenčních sociálních služeb. Praha.

INSTAND z.ú., institut pro podporu vzdělávání a rozvoj kvality ve veřejných službách. 2015a. Metodika výkonu opatrovnictví. Karlovy Vary.

INSTAND z.ú., institut pro podporu vzdělávání a rozvoj kvality ve veřejných službách. 2015b. Metodika výkonu podpůrcovství. Karlovy Vary.

JOHNOVÁ, Milena. 2008. Zkušenosti s transformací ústavní péče. Praha: Quip.

JOHNOVÁ, Milena a David KOČMAN. 2010. Oblasti sociálního začlenění (OSZ) jako nástroj formulování veřejného závazku sociálních služeb. In: QUIP. *PRO ZMĚNU: Sborník z konference Praha 1.-2.října 2009*. Praha: Quip. ISBN 978-80-903921-1-3.

KOČMAN, David. 2016a. Sociální služby a práce se zdroji přirozené podpory: kvalitativní studie tří komunitních služeb. Praha: Quip.

KOČMAN, David. 2016b. Přirozená podpora a nezávislý života lidí s postižením: rešerše literatury. Praha: Quip.

KOŘÍNKOVÁ, D., M. JOHNOVÁ, J. WERNEROVÁ, K. BENEŠOVÁ a A. SCHLEGOVÁ. 2006. Pracovní uplatnění klientů ústavní péče. Projekt PHARE 3003.

KREBS, V., J. DURDYSOVÁ, M. KOTÝNKOVÁ, O. POLÁKOVÁ, J. ŽIŽKOVÁ, M. VLČEK, H. VYCHOVÁ a P. SUNEGA. 2007. Sociální politika. Praha: ASPI. ISBN 978-80-7357-276-1.

LIVESLEY, M., C. POLL, J. KENNEDY a H. SANDERSON. 2008. Vytváření vztahů s lidmi v komunitě. Praha: HSA Press. ISBN 978 1 906514 051.

MATTHEW, A., K. WILLIAMS a L. SKELHORN. 2010. Total Communication: Person Centred Thinking, Planning and Practice. Cheshire: HSA Press.

MATOUŠEK, Oldřich. 2008. Slovník sociální práce. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.

MIOVSKÝ, Michal. 2006. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.

MPSV. 2007. Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti. Usnesení vlády ČR ze dne 21. února 2007 pod č. 127.

MPSV. 2009. Kritéria transformace, humanizace a deinstitucionalizace vybraných služeb sociální péče. Doporučený postup MPSV č. 3. Praha: MPSV ve spolupráci s pracovní skupinou nulté fáze projektu „Podpora transformace sociálních služeb“ a s kraji.

MPSV. 2016. Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025. Praha: MPSV. ISBN 978-80-7421-126-3.

Národní centrum podpory transformace sociálních služeb. 2012a. Bydlení (nejen) pro lidi se zdravotním postižením. Praha: MPSV. ISBN 978-80-7421-042-6.

Národní centrum podpory transformace sociálních služeb. 2012b. Metodika pro účastníky vzdělávacího programu Individuální posuzování schopností a možností uživatelů. Praha: MPSV.

Národní centrum podpory transformace sociálních služeb. 2013a. Manuál transformace ústavů: Deinstitucionalizace sociálních služeb. Praha: MPSV. ISBN: 978-80-7421-057-0.

Národní centrum podpory transformace sociálních služeb. 2013b. Jak na to – příklady dobré praxe v deinstitucionalizaci. Praha: MPSV. ISBN 978-80-7421-045-7.

Národní centrum podpory transformace sociálních služeb. 2013c. Podpora uživatelů služeb při transformaci ústavní péče v péči komunitní: Studie základních modelů podpory a zhodnocení zkušeností. Praha: MPSV.

Národní centrum podpory transformace sociálních služeb. 2013d. Posuzování míry nezbytné podpory uživatelů: Doporučený postup MPSV č. 1/2010 revize. Praha: MPSV.

Národní centrum podpory transformace sociálních služeb. 2013e. Konceptualizace a vymezení společenských efektů (přínosů) transformace ústavních služeb na služby komunitní v ČR: Studie benefitů procesu transformace. Praha: MPSV.

PFEIFFER, J., A. PARENT, C., SIMONIN, L. ZELDERLOO, I. BULIC, C. BESOZZI, G. FREYHOFF a J. REMOORTEL. 2009. Zpráva Ad-hoc expertní skupiny o přechodu z institucionální na komunitní péči.

REICHEL, Jiří. 2009. Kapitoly metodologie sociálních výzkumů. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-3006-6.

ŘIHÁČEK, T., I. ČERMÁK a R. HYTYCH. 2013. Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-6382-2.

SLÁDEK, Miloš. 2013. Inspekce kvality v rezidenčních zařízeních sociálních služeb. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy. ISBN 978-80-87398-37-1.

VÍŠEK, Petr a Ladislav PRŮŠA. 2012. Optimalizace sociálních služeb. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i. ISBN 978-80-7416-099-8.

Zákon č. 108 ze dne 31. června 2006 o sociálních službách (zákon o sociálních službách). In: *ÚZ č. 1179 – Sociální zabezpečení 2017*. Ostrava: Sagit. ISBN 978-80-7488-211-1.

2 Internetové zdroje

European Coalition for Community Living. 2009. Náhled na Článek 19 Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením In: *Quip* [online]. [cit 2017-11-1]. Dostupné z: <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/014/001776.pdf?seek=1283513623>.

JOHNOVÁ, Milena. 2006. Přirozená podpora obecně In: *Quip* [online]. [cit 2017-11-30]. Dostupné z: <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/010/001214.pdf?seek=1236862021>

KOŘÍNKOVÁ, Dana. 2006. Vybraná témata ze zákona o sociálních službách In: *Quip* [online]. [cit 2017-11-12]. Dostupné z: <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/001/000179.pdf?seek=1186754365>

KOŘÍNKOVÁ, D., P. MATYÁŠOVÁ, H. JŮN, J. SOBEK a J. ŠLOSÁREK. 2008. Ochrana práv uživatele a uplatnění vlastní vůle uživatele sociálních služeb, opatření omezující pohyb, způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví. In: *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb* [online]. [cit 2017-10-12]. Dostupné z: https://www.msk.cz/assets/socialni_oblast/standardy-kvality-vykladovy-sbornik-i-.pdf.

Mapa komunity In: *Training Pack. New paths to introduction* [online a]. [cit. 2018–03–10]. Dostupné z: <http://trainingpack.personcentredplanning.eu/index.php/cs/2011-12-15-16-46-53/community-map-cz>.

Kdo jsem? Moje místa In: *Training Pack. New paths to introduction* [online b]. [cit. 2018–03–10]. Dostupné z: <http://trainingpack.personcentredplanning.eu/index.php/cs/2011-12-15-16-46-53/my-places-cz>.

Podpora při rozhodování a budování a posilování vztahů a sítí podpory In: *Podpora při rozhodování a budování a posilování vztahů a sítí podpory: Metodika pro pracovníky spolupracujících organizací* [online]. [cit 2017-11-15]. Společnost pro podporu lidí

s mentálním postižením v České republice, o.s. a QUIP – Společnost pro změnu.

Dostupné

z:

http://www.rytmus.org/shared/clanky/758/PODPORA%20P%C5%98I%20ROZHODOV%C3%81N%C3%8D_METODIKA%20PRO%20SPOLUPRACUJ%C3%8DC%C3%8D%20ORGANIZACE.pdf

2015. Jak poznat, co nám lidé říkají jinak než slovy In: *Quip* [online]. [cit 2017-11-25].

Dostupné z: <http://www.kvalitavpraxi.cz/aktuality/nastroje-komunikace/jak-poznat-co-nam-rikaji-lide-jinak-nez-slovy/>.