



Potřeby osob s mentálním postižením v podporovaném zaměstnávání

Bakalářská práce

Studijní program:

B7508 Sociální práce

Studijní obor:

Sociální práce a penitenciární péče

Autor práce:

Petra Vicherová, DiS.

Vedoucí práce:

Mgr. Lenka Nádvorníková, Ph.D.

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky





Zadání bakalářské práce

Potřeby osob s mentálním postižením v podporovaném zaměstnávání

Jméno a příjmení: Petra Vicherová, DiS.
Osobní číslo: P18000068
Studijní program: B7508 Sociální práce
Studijní obor: Sociální práce a penitenciární péče
Zadávací katedra: Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky
Akademický rok: 2019/2020

Zásady pro vypracování:

Cíl bakalářské práce: Specifikovat potřeby klientů s mentálním postižením v podporovaném zaměstnávání a zjistit, jak jsou za podpory této služby naplňovány.

Požadavky: Formulace teoretických východisek, příprava výzkumu, sběr dat, interpretace a vyhodnocení dat, formulace závěrů.

Metody: Dotazování.

Při zpracování bakalářské práce budu postupovat v souladu s pokyny vedoucí práce.

Rozsah grafických prací:
Rozsah pracovní zprávy:
Forma zpracování práce:
Jazyk práce:

tištěná/elektronická
Čeština



Seznam odborné literatury:

- MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ P., KOLÁČKOVÁ J., ed., 2010. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.
- MICHALÍK, J., 2011. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-859-3.
- RICHTEROVÁ, B., 2011. *Teorie a praxe problematiky zaměstnávání osob se zdravotním postižením v České republice*. Krnov: Reintegra. ISBN 978-80-254-9526-1.
- SOLOVSKÁ, V., 2013. *Rozvoj dovedností dospělých lidí s mentálním postižením*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0369-8.
- ŠVARCOVÁ-SLABINOVÁ, I., 2011. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-889-0.
- VÁGNEROVÁ, M., 2014. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0696-5.
- VALENTA, M., MICHALÍK J., LEČBYCH M., 2018. *Mentální postižení*. 2. přepr. a aktual. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0378-2.

Vedoucí práce:

Mgr. Lenka Nádvorníková, Ph.D.
Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Datum zadání práce:

2. dubna 2020

Předpokládaný termín odevzdání: 30. dubna 2021

L.S.

prof. RNDr. Jan Pícek, CSc.
děkan

Ing. Zuzana Palouňková, Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci dne 2. dubna 2020

Prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně jako původní dílo s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Jsem si vědoma toho, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu Technické univerzity v Liberci.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Technickou univerzitu v Liberci; v tomto případě má Technická univerzita v Liberci právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Současně čestně prohlašuji, že text elektronické podoby práce vložený do IS/STAG se shoduje s textem tištěné podoby práce.

Beru na vědomí, že má bakalářská práce bude zveřejněna Technickou univerzitou v Liberci v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

Jsem si vědoma následků, které podle zákona o vysokých školách mohou vyplývat z porušení tohoto prohlášení.

14. července 2021

Petra Vicherová, DiS.

Poděkování

Ráda bych na tomto místě poděkovala Mgr. Lence Nádvorníkové, Ph. D. za vstřícný a laskavý přístup, cenné rady, které mi pomohly při tvorbě mé bakalářské práce. Také bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří se podíleli na tvorbě průzkumné části této práce. Velké poděkování patří celé mojí rodině za ohleduplnost a podporu při celém studiu.

Anotace

Bakalářská práce je zaměřena na tematiku potřeb mentálně postižených v podporovaném zaměstnávání. Cílem bakalářské práce je specifikovat potřeby osob s mentálním postižením ve službě podporovaného zaměstnávání a zjistit, zda jsou naplňovány. Práce je rozdělena do dvou částí. V první části jsou vysvětlena teoretická východiska týkající se jednotlivých aspektů potřeb mentálně postižených a podporovaného zaměstnávání. V druhé části je provedeno průzkumné šetření a výstup z něj. Průzkumné šetření je realizováno metodou kvalitativní, formou rozhovorů s uživateli služby podporovaného zaměstnávání.

Klíčová slova

asistence, mentální postižení, podporované zaměstnávání, podpora, potřeby, práce, zaměstnání.

Annotation

The bachelor work is focused on the needs of the mentally handicapped in supported employment. The target of the bachelor work is to specify the needs of people with mental disabilities in the service of supported employment and to find out, if they're fulfilled. The work is divided into two parts. In the first part, we explain the theoretical starting point related to individual aspects of the needs of the mentally handicapped and supported employment. In the second part, the exploratory investigation is made and the output from it is proved. The exploratory investigation is realised by using the qualitative method, in the form of interviews with users of supported employment services.

Key words

assistance, mental disability, supported employment, support, needs, work, employment.

Obsah

Seznam obrázků	10
Úvod.....	11
1 Mentální postižení.....	12
1.1 Vymezení pojmu	12
1.2 Klasifikace mentálního postižení	13
1.3 Osobnost člověka s mentálním postižením.....	15
1.4 Komunikace s lidmi s mentálním postižením.....	15
1.5 Sociální práce s lidmi s mentálním postižením.....	17
1.6 Sociální služby pro osoby mentálně postižené	18
2 Potřeby osob s mentálním postižením.....	19
2.1 Lidské potřeby	19
2.2 Potřeby osob s mentálním postižením	20
3 Podporované zaměstnávání	22
3.1 Definice a principy podporovaného zaměstnávání	22
3.2 Podporované zaměstnávání ve světě a v ČR.....	23
3.3 Cílová skupina podporovaného zaměstnávání	24
3.4 Pracovní a sociální rehabilitace.....	24
3.5 Pracovní asistence	26
3.6 Průběh služby podporované zaměstnávání	27
4 Zaměstnávání osob s mentálním postižením.....	28
4.1 Pracovní uplatnění osob s mentálním postižením.....	28
4.2 Profesionální poradenství a nástroje pro nalezení vhodného zaměstnání.....	29
4.3 Možné překážky při vstupu na trh práce	30
5 Průzkumné šetření	32

5.1	Charakteristika průzkumného problému	32
5.2	Cíle průzkumu	32
5.3	Metody průzkumu	32
5.4	Metoda sběru dat	33
5.5	Předmět a objekt průzkumu	33
5.6	Prostředí a realizace průzkumu	33
5.7	Průzkumný vzorek	34
5.8	Zpracování a vyhodnocování rozhovorů	36
	Jaké jsou potřeby uživatelů při vstupu do služby PZ?	36
	Jakým způsobem jsou tyto potřeby naplňovány?	38
	Jsou splněna očekávání uživatelů s mentálním postižením v podporovaném zaměstnávání?	41
5.9	Shrnutí výsledků průzkumného šetření	42
5.10	Diskuze	44
5.11	Navrhovaná opatření	47
	Závěr	48
	Seznam použitých zdrojů	50
	Seznam příloh	53

Seznam obrázků

Obr. 1 Maslowova pyramida potřeb (Šamánková a kol. 2011, str. 26).	19
---	----

Úvod

Každý člověk má potřeby. Potřeby se pojí s každou etapou lidského života. Od narození až po stáří. Každý své potřeby uspokojuje jinak, ale obecně lze říci, že míra uspokojování lidských potřeb závisí na faktorech, které se váží k životním podmínkám každého jedince. V případě nějakého zdravotního znevýhodnění je uspokojování potřeb v určitém ohledu někdy ztíženo a záleží na kolektivním vnímání a někdy také na podpoře, kterou okolí danému jedinci poskytne.

Tématem této bakalářské práce jsou potřeby mentálně postižených osob v podporovaném zaměstnávání. Autorka si toto téma vybrala zejména z důvodu osobní zkušenosti s lidmi s tímto postižením a také se zájmem zjistit jaké potřeby tyto lidé upřednostňují ve službě podporovaného zaměstnávání. Aby čtenáři pochopili podstatu této práce, nejprve si definujeme základní pojmy jako je postižení, mentální postižení, mentální retardace a její jednotlivé stupně, potřeby lidí obecně a potřeby osob s mentálním postižením, koncept podporovaného zaměstnávání a s nimi spojená teoretická východiska pro pojetí této bakalářské práce. Poté na základě průzkumu zjistíme, s jakými potřebami lidé s mentálním postižením vyhledávají sociální službu podporovaného zaměstnávání, jak tyto potřeby v rámci ní uspokojují. V závěru dle všech teoretických i praktických indicií vyloučíme specifické a úspěšné naplňování potřeb lidí s mentálním postižením ve službě podporovaného zaměstnávání a následně doporučení či jiná strategie pro podporu lidí s tímto typem postižení.

1 Mentální postižení

1.1 Vymezení pojmu

Mentální postižení je souhrnné označení vrozeného deficitu, který se pojí s nějakým omezením. Pro porozumění si nejprve vyspecifikujeme pojem postižení.

Termín postižení je v samotném názvu této práce. Pod pojmem postižení si laická veřejnost představí zejména nějaké omezení nebo tzv. handicap. Postižení se také nejčastěji pojí se zdravím, tedy zdravotní postižením. Dle Michalíka (2011, str. 31) lze říci, že zdravotní postižení je většinou chápáno jako téměř automatický předpoklad k zařazení jeho nositele do oblasti sociální péče a je stále vnímáno paternalisticky, nositel zdravotního postižení pak jako někdo, kdo potřebuje jen pomoc, vedení, péči nebo ochranu. Zdravotně postižené osoby bezpochyby tvoří ve společnosti svébytnou, vnitřně však diferencovanou skupinu občanů, která vykazuje řadu shodných charakteristik, odlišných od občanů bez zdravotního postižení (Michalík, 2011, str. 32).

Nejčastěji se ve společnosti můžeme setkat s postižením tělesným, zrakovým, řečovým, mentálním. Dále poté nesmíme zapomenout na postižení, která je kombinací jednotlivých postižení (například hluchoslepoty). Do skupiny zdravotního postižení lze zahrnout i nemocné civilizačními chorobami, jako je například cukrovka nebo lupénka (Michalík, 2011, str. 34).

Mentálním postižením lze označit narušené či snížené rozumové vnímání člověka, schopnosti člověka učit se a přizpůsobovat se v různých etapách svého života.

Dle Vágnerové (2014, str. 273) je mentální postižení souhrnné označení vrozeného postižení rozumových schopností, které se projevuje neschopností porozumět svému okolí a v požadované míře se mu přizpůsobit. Vágnerová dále uvádí, že hlavními znaky tohoto onemocnění jsou zejména nedostatečný vývoj řeči a myšlení, omezená schopnost učení a s tím související obtížná adaptace na běžné životní podmínky.

Slowík (2016, str. 112) mentální postižení definuje z různých hledisek. Z hlediska biologického formuluje, že se jedná o postižení, které nastalo v důsledku trvalého a závažného organického nebo funkčního poškození mozku. Z hlediska psychologického, že je toto postižení vnímáno jako primárně snížená úroveň rozumových schopností měřitelných standardizovanými IQ testy. Definice z hlediska pedagogického je potom snížená schopnost učit se,

a to navzdory využití specifických vzdělávacích metod a postupů. Z právního hlediska výše uvedený autor mentální postižení definuje jako sníženou způsobilost k samostatnému právnímu jednání, jako je například provádění složitých právních úkonů a rozhodnutí. Naposledy je mentální postižení definováno z hlediska sociálního, kdy je toto postižení charakterizováno dezorientací jedince ve světě a ve společnosti, které omezuje schopnost samostatně, bez cizí pomoci zvládat vlastní sociální existenci.

Na základě těchto definic lze obecně konstatovat, že je člověk s mentálním postižením v důsledku svého onemocnění v různých oblastech života nějakým způsobem omezen, ať už se jedná o vzdělávání, společenský život nebo každodenní záležitosti.

Mentální postižení vzniká na základě vnitřních (endogenních) či vnějších (exogenních) příčin, přičemž obě složky mohou působit ve vzájemné interakci. Mezi endogenní příčiny můžeme zařadit poruchy ve struktuře nebo funkci genetického aparátu. Sem patří mentální postižení, která jsou způsobena chromozomálními aberacemi (Downův syndrom, Turnerův syndrom), poruchami počtu pohlavních chromozomů, poruchami metabolismu a polygenní dědičností. Exogenní příčiny se dále člení podle období působení na prenatální, které působí na dítě od početí do narození, perinatální a postnatální. Perinatální faktory působí na dítě těsně před, během a těsně po porodu a postnatální působí na novorozence po narození. Do vnějších příčin lze zařadit například novorozeneckou hypoxii, kongenitální syfilis, zánět mozku apod. (Švarcová, 2000, str. 51,52).

K této specifikaci je potřebné zmínit, že mentální postižení je širší pojem, pod kterým se dále skrývají mimo jiné i jednotlivá onemocnění již zmiňované (Downův syndrom) a dále také mentální retardace a například demence. Mentální retardace, kterou má dítě vrozenou, získanou časně nebo do dvou let věku nazýváme slabomyslnost. Pokud však došlo k poruše inteligence po druhém roku věku, jedná se o sekundární postižení, tzv. demenci (Valenta, 2018, str. 35, 36).

1.2 Klasifikace mentálního postižení

Mentální postižení lze dále rozdělit dle Mezinárodní klasifikace nemocí MKN-10 pod kódem F 70-79 do šesti stupňů a to na základě posouzení struktury inteligence a posouzení schopnosti adaptačního chování a taktéž mírou zvládání obvyklých sociálně – kulturních nároků jedince.

V rámci upřesnění budou vyspecifikovány čtyři základní stupně mentálního postižení a atributy, které charakterizují jedince s tímto postižením.

Lehká mentální retardace

Jedinci s lehkou mentální retardací se pohybují v inteligenčním pásmu 50 – 70 bodů. V dospělosti dokáží uvažovat na úrovni dětí středního školního věku, jejich komunikační dovednosti jsou konkrétní, bez použití dlouhých souvětí. Myšlení je také konkrétní, bez porozumění abstraktních pojmů. Tito jedinci jsou schopni se učit pouze za předpokladu respektování jejich limitů. Lidé s lehkou mentální retardací mohou v dospělosti dosáhnout částečné samostatnosti, jsou pracovně začlenitelní, ale potřebují oporu.

Středně těžká mentální retardace

Jedinci se středně těžkou mentální retardací se pohybují v inteligenčním pásmu mezi 35 – 50 body. Jejich uvažování odpovídá úrovni myšlení předškolního dítěte. Jejich verbální projev bývá chudý se špatnou artikulací. Jsou schopni se učit za pomoci mechanického podmiňování. K zafixování čehokoliv je potřeba častého opakování. Tito jedinci jsou v dospělosti pracovně uplatnitelní pouze v případě trvalého dohledu a nenáročnosti pracovních úkonů.

Těžká mentální retardace

Jedinci s těžkou mentální retardací se pohybují v inteligenčním pásmu od 20 – 35 bodů. Schopnost uvažovat je u těchto lidí značně omezena, protože jejich schopnost chápat je na úrovni mladšího batolete. Většinou pochopí jen základní souvislosti a vztahy. Omezení je zřejmé i v oblasti řeči, naučí se pár slovních výrazů se sklony je špatně artikulovat. Zvládají pouze základní úkony sebeobsluhy. Často se jedná o kombinované postižení, kdy k mentální retardaci je přidruženo i další onemocnění, například epilepsie. Osoby s těžkou mentální retardací jsou závislí na péči jiných lidí.

Hluboká mentální retardace

Jedinci s hlubokou mentální retardací se pohybují v inteligenčním pásmu 0 – 20 bodů. Poznávací schopnosti jsou velmi omezené, osoby s tímto stupněm mentální retardace jsou v lepších případech schopni diferencovat známé a neznámé podněty, popřípadě na ně reagovat kladně či záporně pomocí skřeků. Jsou komplexně závislí na péči jiných osob. Ve většině případů se jedná o kombinované postižení (Vágnerová 2016, str. 285, 286)

1.3 Osobnost člověka s mentálním postižením

„Z hlediska psychické struktury osobnosti mentálně postižení jedinci netvoří homogenní skupinu, kterou by bylo možno globálně vyčerpávajícím způsobem charakterizovat. Každý mentálně postižený je svébytný subjekt s charakteristickými osobnostními rysy“ (Švarcová 2000, str. 33). Ve značné míře se však u mentálně postižených jedinců objevují společné znaky, které závisí zejména na druhu mentálního postižení, na rozsahu a na hloubce postižení. Sebepojetí mentálně postižených je ovlivněno jejich uvažováním a omezenou možností pochopit, jaké mají reálné kompetence a v čem jsou odlišni od ostatních. V důsledku toho neodpovídá jejich sebehodnocení realitě, bývá nekritické a ovládané emocionálně. Nekritičnost a zvýšená sugestibilita jsou příčinou jejich snadné ovlivnitelnosti. Na druhé straně je neschopnost chápat význam názorů jiných lidí do určité míry chrání. Z tohoto důvodu si někdy neuvědomují, že jsou podceňováni nebo přehlíženi (Vágnerová 2016, str. 282, 283).

Lidé s mentálním postižením se těžko přizpůsobují novým situacím a stejně obtížně mění názor na sebe sama a své možnosti. Vzhledem k tomu se i za změněných okolností chovají stále stejně, jako by se nic nestalo. Důvodem je jejich omezená schopnost pochopit podstatu nové situace a důsledky, které z ní vyplývají. Osobnost člověka s mentálním postižením je také velmi ovlivněna výchovou a vztahy v rodině. Mentálně postižení tíhnou k rodinným vztahům a většinou bývají na jednoho z rodičů fixováni. Některé vlastnosti těchto jedinců se také vyznačují jako zvýšená impulzivita, neschopnost chápat některé abstraktní pojmy, úzkostné jednání a nestálost nálady. Zmíněné přívlastky jsou vždy podmíněny typem mentálního postižení a jeho hloubkou.

1.4 Komunikace s lidmi s mentálním postižením

Lidé s mentálním postižením jsou specifická skupina, proto je při komunikaci s nimi potřebné dbát na několik zásad. Při dorozumívání je nutné také brát ohled na snížené fatické funkce. Fatické funkce jsou centrální procesy řeči, s nimiž se nerozlučně pojí gnoze sluchová a hybná. Úlohou vstupní části je dekodovat zprávu, identifikovat jí se slovním obrazem nabytým už dřívější zkušeností a fixovaným pamětí. Po identifikaci se v nejvyšší části vybaví obsah slova. K fatickým funkcím se řadí také čtení a psaní. Při čtení nastupuje místo akustické cesty optická, takže poznáním je optická gnoze. Reakce psaním může nastat i na podnět akustický. Člověk s mentálním postižením má v rámci hloubky postižení různé rozložení a různý stupeň kombinací v rozdílných nedostacích integrujících složek vývoje řeči. Velmi časté jsou nedostatky v analyzátozech, a to v jejich různých částech, například v receptorech smyslového

ústrojí. V případě jedince se středně těžkou mentální retardací, který je schopen psaní, se jedná spíše o mechanickou činnost. Pokud zvládne čtení, často není schopen sdělit obsah přečteného (Valenta 2018, str. 286).

Komunikace může probíhat několika způsoby. Komunikaci lze rozdělit do dvou základních skupin, a to na verbální a neverbální neboli nonverbální. Verbální komunikace je vyjadřování pomocí slov, prostřednictvím jazyka. Verbální komunikace může být přímá nebo zprostředkovaná, mluvená nebo psaná, živá nebo reprodukováná. Je nezbytnou součástí sociálního života a je nezbytnou podmínkou myšlení. Kdokoliv je delší dobu nějakým způsobem separován, bez možnosti komunikace s jinými lidmi, prožívá to jako deprivaci. Dále je důležité vědět, že při jakékoli komunikaci je význam slov vždy dotvářen neverbálními prostředky a svrchním tónem řeči. Neverbální komunikaci lze charakterizovat jako komunikaci beze slov, neboli mimoslovní sdělování. Je vývojově starší než komunikace slovní a má své nezastupitelné místo v sociální komunikaci. Přestože se jedná víceméně o reflexní činnost, její výpovědní hodnota bývá pravdivější a více vypovídající. Mezi neverbální komunikaci se řadí mimika, haptika, proxemika, gestika, kinezika, ale také například oční kontakt, pohyby těla a jejich soulad, držení celého těla, apod.

Při komunikaci s mentálně postiženým je vhodné vědět, že mentálním deficitem jsou ovlivněny veškeré složky řečové komunikace motorické, jazykové a kognitivní. Pro představu zmíníme orientační strop vývoje řeči u mentálně postižených lidí ve srovnání se zdravým jedincem. Rámcový strop vývoje řeči u lehké mentální retardace je 12 – 13 let, u středně těžké mentální retardace 6 – 7 let, u těžké mentální retardace 2 – 3 roky a u hluboké do jednoho roku. (Valenta 2018, str. 289, 290).

Pomůckou při komunikaci s mentálně postiženými mohou být piktoqramy. Piktoqramy jsou obrázky neboli také grafické znaky, které znázorňují pojem nebo sdělení obrázkovou formou. Tyto pomůcky lze použít v případě, že člověk s mentálním postižením hůře chápe obsah mluvené řeči. Piktoqramy lze použít pro nejrůznější sdělení nebo nácvik pojmů, například v oblasti rodiny, práce, věci osobní potřeby, počasí, přírody, dnů v týdnu, měsíců a ročního období, potravin, nábytku, oblečení, ale také činností, vlastností a také pocitů, apod.

Nejčastější chyba lidí, kteří nemají zkušenost s mentálně postiženými občany včetně pracovníků pomáhajících profesí, je ta, že se snaží k dospělému mluvit jako k dítěti, nerespektují jeho důstojnost a neprojevuji mu stejnou úctu, jako kdyby mluvili se zdravým jedincem. Toto se projevuje především tak, že dotyčnému tykají, používají neadekvátní výrazy. V případě, že je tato osoba doprovázena asistentem či jinou osobou, obracejí se v dialogu na asistenta nebo doprovázející osobu, přestože se jednání týká bezprostředně člověka

s postižením. Při komunikaci s mentálně postiženým je důležité si uvědomit, s kým jednáme a neznepokojovat se tím, že komunikace s ním je „jiná“ než se zdravým člověkem. Pokud nebudeme komunikovat přiměřeně, zablokujeme nebo znemožníme další komunikaci (Valenta 2011, str. 134).

Praktické doporučení ohledně přístupu v komunikaci k lidem s mentálním postižením:

- mluvit tváří v tvář, pomalu a zřetelně a konkrétně, nepoužívat dlouhá souvětí a příliš abstraktní slova, cizí slova
- nedávat mnoho informací najednou
- dávat dostatek času na odpověď, nebát se ticha
- využívat nejprve otevřených otázek, až v případě, že dojde k nepochopení, možnost výběru z několika možností
- v případě nepochopení odpovědi zeptat se znovu nebo požádat o vysvětlení jiným způsobem
- všímat si neverbálních projevů
- nebát se konstruktivní kritiky. Pokud dojde ke kritice, zaměřit se na aktuální chování (ted' ses choval hrubě), nikoli na osobu (jsi hrubý).

1.5 Sociální práce s lidmi s mentálním postižením

Lidé s mentálním postižením jsou bez pochyby jednou z několika cílových skupin sociální práce. Sociální práce je pracovní proces a způsob práce sociálních institucí zaměřených na pomoc jednotlivcům, skupinám nebo komunitám. Cílem je dosáhnout jejich fungování ve společnosti. Jedná se o společenskovední disciplínu, ale také o oblast praktické činnosti. Směřuje ke zmírňování a řešení sociálních problémů. Sociální práce se opírá o rámec společenské solidarity a ideál naplňování individuálního lidského života.

Práce s osobami s mentálním postižením je v České republice směřována zejména na hodnocení kvality života. V současnosti je snaha k tomu, aby lidé s mentálním postižením mohli žít v místním společenství, životem, který co možná nejvíce odpovídá životu ostatních lidí bez postižení. Služby by neměly řídit život uživatele ale pomoci mu, aby ho mohl řídit co nejvíce sám. Cílem sociální práce s lidmi s mentálním postižením je rozvoj jejich schopností a dovedností, díky čemuž by se mohli do společnosti zapojit. Dalším cílem je směřování k postupnému zmenšování podpory, tedy k tomu, aby stále více pro sebe dělal uživatel sám. Tento cíl je možné uplatňovat bez ohledu na míru postižení. Každý člověk se může v něčem

zlepšovat a následně zvládat některé činnosti nebo jejich části sám. Zároveň se nesmí zapomínat na to, že člověk s postižením stejně jako ostatní lidé má právo říci, že se už zlepšovat nechce. U dospělých lidí s mentálním postižením platí, že by s nimi měli pracovníci jednat jako s dospělými lidmi. Při práci s těmito lidmi je důležité respektovat jejich soukromí, informace jim sdělovat vhodnou formou, je třeba hledat různé způsoby sdělování informací. Lidé s mentálním postižením často žijí v zaběhlých stereotypch. Proto mají nejasnou představu o tom, co by mohli změnit, jaké jiné služby by mohli využít. Často nestačí pouhé informace o možnostech, ale je třeba uživatele podporovat, aby si lidé mohli vyzkoušet něco nového.

Podporu člověk s mentálním postižením může potřebovat již v době, kdy žije jako dítě v rodině, později v bytě s dalšími lidmi, nejlépe takovými, které si zvolí sám. Podporovat uživatele je často nutné, když se kvalifikuje pro práci, hledá jí a začíná s ní. Zaměstnání je nejen zdrojem příjmu, ale i příležitostí rozvíjet své schopnosti a setkávat se s dalšími lidmi s postižením nebo bez něj. Proto je žádoucí usilovat u všech uživatelů, u nichž je to možné, o pravidelné zaměstnání (Matoušek, 2005, str. 112-115).

1.6 Sociální služby pro osoby mentálně postižené

Lze konstatovat, že sociální služba představuje pro mentálně postižené alternativu nebo doplňkovou službu poskytovanou osobami blízkými.

Sociální služby můžeme rozdělit primárně na ambulantní, pobytové a terénní. Pobytové služby představují pro jejich uživatele pobyt na nějaké časové období, jedná se o celoroční rezidenční služby (domovy pro osoby se zdravotním postižením, domov se zvláštním režimem). Ambulantní služby jsou služby, za kterými osoba dochází nebo je dopravována bez ubytování (odborné sociální poradenství, denní stacionář, sociálně aktivizační služby). Terénní služby poskytují podporu uživateli v jeho přirozeném prostředí (osobní asistence, pečovatelská služba). Největší skupinu v populaci mentálně postižených osob tvoří jedinci s lehkým stupněm mentální retardace, u kterých je prognóza sociální integrace zpravidla velmi dobrá. Pokud dostanou příležitost, jsou tito lidé schopni zcela samostatně nebo jen s minimální podporou bydlet, pracovat a žít v běžné sociální komunitě. Pokud potřebují pomoc nebo podporu, jsou pro ně vhodné služby typu chráněného či podporovaného bydlení a je možné počítat také s jejich zařazením do programů podporovaného zaměstnání (Slowík 2016, str. 121, 122). Poskytování jednotlivých služeb se řídí zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění (dále jen „zákon 108/2006 Sb.“).

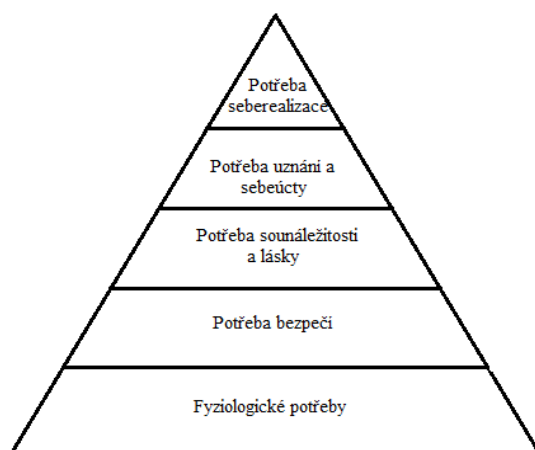
2 Potřeby osob s mentálním postižením

2.1 Lidské potřeby

Lidská potřeba je stav charakterizovaný dynamickou silou, která vzniká z pocitu nedostatku nebo přebytku, touhou něčeho dosáhnout v oblasti biologické, psychologické, sociální nebo duchovní. Naplnění potřeb směřuje k vyrovnaní a obnovení změněné rovnováhy organismu. Potřeby jsou nutné, užitečné, velmi úzce souvisí se zachováním a s kvalitou našeho života (Šamánková 2011, str. 12).

Lidské potřeby můžeme prvotně rozdělit na potřeby biologické a psychické. Biologické potřeby jsou tzv. fyziologické potřeby, které vyplývají z podstaty člověka. Patří sem například potřeba potravy, tekutin, spánku. Psychické potřeby vycházejí z individuálního prožívání a vnímání světa a dále také z potřeby rozvíjení osobnosti. Patří sem například pocit psychické vyrovnanosti, pocit psychického bezpečí.

To, čím se lidé mezi sebou liší ve svých potřebách, jsou způsoby a prostředky uspokojování potřeb než jejich druh a podstata. Ve způsobech a prostředcích uspokojování potřeb se setkáváme se značnou individuální rozmanitostí podob. Mění se podoby uspokojování potřeb v závislosti na věku, historickém čase či společenské příslušnosti jedince. Lidské potřeby mají univerzální charakter, jsou společné všem lidem, bez ohledu na věk, bez rozdílu v jejich příslušnosti k určité rase, etniku, náboženství, komunitě, postižení. Univerzalitu lidských potřeb vystihl americký psycholog Abraham Maslow, který je popsal a strukturoval je do hierarchicky uspořádaného žebříčku. Východiskem hierarchického uspořádání potřeb je jejich prožívaná naléhavost a princip, že potřeby v tomto systému uvedené jako vyšší jsou uspokojovány teprve tehdy, když jsou do jisté míry uspokojeny potřeby nižší (Šamánková a kol. 2011, str. 27).



Obr. 1 Maslowova pyramida potřeb (Šamánková a kol. 2011, str. 26).

Maslow považoval v souladu se svým humanistickým zaměřením za nejdůležitější potřebu seberealizace. To znamená tendenci směřovat k využití vlastních možností, která je dána každému jedinci, i když ji všichni naplnit nedokáží. Úsilí o seberozvoj je provázeno různými emocemi, které by měl člověk přijímat jako autentickou informaci o sobě samém, přestože nemusí být vždy příjemná. Podmínkou seberealizace je dosažení psychické rovnováhy, jejímž základem je uspokojení dvou potřeb nižší úrovně. To jsou potřeba uznání a sebeúcty a potřeba sounáležitosti a lásky. Potřebu uznání a sebeúcty diferencuje potřeba získat úctu druhých od sebeúcty vyplývající z vědomí vlastní zdatnosti a zvládnání životních nároků. Potřeba sounáležitosti a lásky znamená potřebu někam patřit a být tam akceptován, překonat pocit osamělosti a odcizení. Další, poslední dvě potřeby, které Maslow ve své pyramidě uvedl, jsou potřeba bezpečí a poslední jsou fyziologické potřeby, které charakterizují již zmiňované zajištění existenčních požadavků. Potřebu bezpečí lze specifikovat jako potřebu bezpečného, uspořádaného a predikovatelného světa (Vágnerová 2016, str. 336 – 338).

2.2 Potřeby osob s mentálním postižením

Podle Vágnerové (2016, str. 194) lidé s mentálním postižením mají stejné základní psychické potřeby jako jiní lidé. Jejich potřeby však mohou být pod vlivem omezenější kapacity rozumových schopností a učení různým způsobem modifikovány. Obecně platí, že čím je člověk závažněji mentálně postižený, tím je v uspokojování svých potřeb závislejší na okolí.

Na druhé straně mají tyto lidé tendenci uspokojovat svoje potřeby neodkladně a bez zábran. Způsob saturace různých potřeb odpovídá aktuálnímu psychickému i somatickému stavu, tedy i mentální úrovni.

- **potřeba stimulace** - přísun podnětu je pro psychický vývoj nezbytný, avšak musí být přiměřen možnostem mentálně postiženého jedince z hlediska jejich množství a kvality i doby působení. Lidé s mentálním postižením dávají přednost stereotypnější, jednodušší a jednoznačnější stimulaci. Důležitým aspektem stimulace lidí s mentálním postižením je její srozumitelnost. Nesrozumitelné podněty představují zátěž a vyvolávají obranné reakce.

- **potřeba učení** – je u lidí s mentálním postižením vyjádřena tendencí porozumět v mezích svých možností nejbližšímu okolí. V informacích, které takový člověk ve svém prostředí získává, musí být nějaký jednoduchý řád a musí zde platit pravidla, kterým by mohl porozumět. Poznávání okolního světa je umožňováno smysly, které se tím současně rozvíjí

a zdokonalují. Potřeba učení může být u mentálně postižených slabší a může být ovlivněna větší závislostí na zprostředkující aktivitě jiných lidí.

- **potřeba citové jistoty a bezpečí** - u lidí s mentálním postižením bývá silná. Citová jistota, daná vztahem s blízkým člověkem i stabilitou prostředí, v němž žijí, je v tomto případě ještě důležitější, protože může sloužit jako zdroj rovnováhy, narušované pocitem ohrožení okolním světem, který je pro člověka s postižením často obtížně srozumitelný.

- **potřeba seberealizace** – je ovlivněna mírou mentálního postižení a z toho vyplývajícím způsobem sebepojetí. Sebehodnocení bývá většinou spíše mechanickou akceptací názoru autority, na níž jsou závislí nebo která na ně má vliv.

- **potřeba životní perspektivy** – je ovlivněna podobným způsobem jako předchozí potřeba. Už její vznik je závislý na schopnosti mentálně postiženého člověka chápat alespoň základním způsobem pojem času, diferencovat minulost, přítomnost a budoucnost. Závažněji postižení význam budoucnosti většinou nechápou, žijí převážně přítomností (Vágnerová 2014, str. 279 – 281).

3 Podporované zaměstnávání

3.1 Definice a principy podporovaného zaměstnávání

Podporované zaměstnávání je časově omezená služba určená lidem, kteří chtějí získat a udržet si placené zaměstnání v běžném pracovním prostředí. Jejich schopnosti získat a zachovat si zaměstnání jsou přitom z různých důvodů omezeny do té míry, že potřebují individuální osobní podporu poskytovanou před nástupem do práce i po něm (Vitáková 2005, str. 16). Podporované zaměstnávání se řídí zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a opírá se o filozofii, kterou reprezentují tyto principy:

- **Princip uplatnění práva na práci**

Každý člověk má podle Všeobecné deklarace lidských práv právo na práci, na svobodnou volbu zaměstnání, na spravedlivé a uspokojivé pracovní podmínky a na ochranu proti nezaměstnanosti. Šanci nalézt vhodnou práci však nemají všichni lidé stejnou. Ti, kteří jsou na trhu práce znevýhodněni, mohou často toto právo uplatnit pouze s určitou mírou podpory.

- **Občanský přístup**

Člověk znevýhodněný na trhu práce má nejen stejná práva, ale i stejné povinnosti jako člověk bez tohoto znevýhodnění. To znamená, že na jedné straně nelze připustit jeho diskriminaci, na straně druhé je třeba podpořit zaměstnavatele v oprávněném očekávání odvedeného hodnotného pracovního výkonu, za který zaplatí odpovídající mzdu. Úkolem pracovníka podporovaného zaměstnávání je předcházet stigmatizaci a pomoci člověku změnit statut klienta sociálních služeb na statut zaměstnance.

- **Princip konstruktivního přístupu**

Podporované zaměstnávání se nesnaží posoudit, zda člověk může nebo nemůže pracovat, ale hledat cestu, jak propojit jeho možnosti a potřeby s možnostmi a potřebami zaměstnavatele. Takto otevřeným postojem zároveň posiluje sebedůvěru samotného uživatele.

- **Princip individuálního přístupu**

Podporované zaměstnávání respektuje jedinečnost a individualitu každého člověka. Při utváření představy o vhodném pracovním místě vychází pracovník podporovaného zaměstnávání z jeho přání, zájmů, schopností a dovedností. Služby jsou poskytovány vždy na základě individuálně sestaveného plánu.

- **Princip aktivního přístupu uživatele**

Podporované zaměstnávání předpokládá, že uživatel služeb je zodpovědný za získání a udržení si práce. Úkolem pracovníka je poskytnout mu vhodným způsobem informace o možných alternativách a důsledcích rozhodnutí pro ně, nikoli rozhodovat za uživatele služeb. Těžiště aktivit směřujících k získání a udržení si práce spočívá v uživateli, pracovník podporovaného zaměstnávání poskytuje takovou podporu, která vyrovnává jeho znevýhodnění na trhu práce (Vitáková 2005, str. 11 – 12).

V této části je taktéž důležité odlišit službu podporovaného zaměstnávání od jiných sociálních služeb. V České republice existují totiž služby, které mají některé znaky společné s touto službou, ale zároveň se od ní odlišují. Za podporované zaměstnávání nelze považovat služby, jejichž cílem je především aktivizace lidí, strukturování jejich času, terapie (např. programy center denních služeb, terapeutické programy). Také služby, jejichž primárním cílem je osobní pomoc v oblasti zajištění základních životních potřeb (např. osobní asistence). Podporovaným zaměstnáváním také nelze označit služby, které jsou cíleně poskytované pouze před nástupem do práce (např. poradenství v osobní pomoci při jednání s úřady nebo zaměstnavatelem), ale také služby, které vedou k získání a uchování práce ve speciálním pracovním prostředí, převážně mezi lidmi znevýhodněnými (Ludíková, 2010, str. 135).

3.2 Podporované zaměstnávání ve světě a v ČR

Podporované zaměstnávání vzniklo v USA a to v sedmdesátých letech jako alternativa k tradičním službám pro lidi s mentálním postižením v oblasti zaměstnanosti. V roce 1984 bylo v USA podporované zaměstnávání legislativně upraveno zákonem Developmental Disability Act. Z USA se podporované zaměstnávání dostalo do Kanady a Austrálie, zemí, kde dnes tato metoda patří k běžným způsobům pomoci lidem s postižením, a v devadesátých letech konečně také do Evropy.

V Evropě patří k nejúspěšnějším průkopníkům skandinávské státy, jako je například Norsko nebo Finsko. Z ostatních evropských zemí najdeme fungující národní systém podporovaného zaměstnávání například v Německu, kde je podle zákona v každém regionu organizace, která zajišťuje tuto službu. Podporované zaměstnávání je v tomto státě financováno přes registrované a úřadem práce doporučené uchazeče práce. Trvání služby je omezeno 9 měsíci.

V České republice první agentura pro podporované zaměstnávání vznikla v Praze v roce 1995 na základě finančních prostředků ze zdrojů Americké vládní agentury pro mezinárodní rozvoj. Od roku 2000 došlo k rozšíření této služby do dalších regionů. Služba podporovaného zaměstnávání je v ČR poskytována především nevládními organizacemi. V současné době je podporované zaměstnávání zastoupeno téměř ve všech krajích (Vitáková 2005, str. 14).

3.3 Cílová skupina podporovaného zaměstnávání

Služby podporovaného zaměstnávání jsou určeny lidem, jejichž dovednosti potřebné k získání a udržení si vhodného zaměstnání na otevřeném trhu práce mají oproti dovednostem jiných lidí nižší úroveň, takže tito lidé mají méně příležitostí k běžnému pracovnímu uplatnění. Zároveň však mají zájem pracovat na otevřeném trhu práce. Může se jednat i o lidi, kteří tyto dovednosti mají, ale v běžných podmínkách je nejsou schopni uplatnit (například vzhledem ke snížené odolnosti vůči stresu).

Označení nižší úroveň dovedností potřebných k získání a udržení si práce je míněna taková úroveň dovedností, že k vyrovnání příležitostí získat a udržet si vhodné pracovní uplatnění člověk potřebuje odbornou individuální podporu postavenou na osobní pomoci pracovníka. To znamená, že tomuto člověku nepostačuje k získání a udržení si pracovního místa absolvování kurzu, školicího programu, poradenství personální agentury apod. Dovednosti vztahující se k získání a udržení si práce jsou míněny veškeré obecné dovednosti v oblastech, které úspěšnost v tomto ohledu ovlivňují, jsou jimi například péče o sebe, pohyb v obci včetně používání veřejné dopravy, používání veřejných institucí, používání školních dovedností a učení se novým věcem, každodenní péče o zdraví, bezpečné chování, motivace k práci, úprava zevnějšku, vlastní pracovní předpoklady a kariéra, provádění pracovních úkolů, apod. Nejedná se tedy o speciální dovednosti, které člověk získá odbornou přípravou k vykonávání určité práce (Vitáková 2005, str. 19).

3.4 Pracovní a sociální rehabilitace

Pro efektivnější pochopení a lepší specifikaci pojmů je v této části vhodné nejprve vysvětlit pojem rehabilitace. Rehabilitace je činnost, jejímž cílem je optimální znovuoobnovení fyzických, psychických, sociálních a pracovních schopností jedince.

Pracovní rehabilitace je souvislá činnost zaměřená na získání a udržení vhodného zaměstnání osoby se zdravotním postižením. Pracovní rehabilitace je určena osobám se zdravotním postižením a poskytuje se formou terénních nebo ambulantních služeb. Zahrnuje zejména poradenskou činnost zaměřenou na volbu povolání, zaměstnání, teoretickou a praktickou přípravu pro zaměstnání a vytváření vhodných podmínek pro výkon zaměstnání. Pracovní rehabilitaci zabezpečují pobočky Úřadu práce, které také platí náklady s ní spojené.

Úřad práce společně s osobou se zdravotním postižením sestaví individuální plán pracovní rehabilitace s ohledem na její zdravotní způsobilost, schopnost vykonávat soustavné zaměstnání nebo kvalifikaci. Při sestavování individuálního plánu se ÚP řídí také tím, jaké jsou na trhu práce možnosti pro zaměstnání.

Úřad práce pracovní rehabilitaci může také zabezpečit prostřednictvím fyzické nebo právnické osoby, s kterou uzavře dohodu o zajištění pracovní rehabilitace. Tato dohoda by měla obsahovat zejména identifikační údaje účastníků dohody, místo a způsob provedení pracovní rehabilitace, způsob, výši a podmínky úhrady nákladů na zabezpečení pracovní rehabilitace, poté také například způsob kontroly plnění sjednaných podmínek, způsob ověření získaných znalostí a dovedností. Příprava k práci je upravena v zákoně o zaměstnanosti, v § 72 a jedná se o cílenou činnost směřující k zapracování osoby se zdravotním postižením na vhodné pracovní místo. Tato příprava může trvat max. 2 roky a probíhá na pracovišti zaměstnavatele přizpůsobeném potřebám OZP, v rámci chráněných pracovních míst, nebo ve vzdělávacích centrech zřízených státem, církví, náboženskou společností, spolkem či jinou osobou. Příprava k práci nevyklučuje možnost být současně někde zaměstnán. Navíc, pokud osoby se zdravotním postižením nepobírají dávky nemocenského pojištění, starobní důchod, mzdu či náhradu mzdy, náleží jim po dobu přípravy k práci podpora při rekvalifikaci, a to na základě rozhodnutí Úřadu práce. Příprava k práci je důležitá především pro osoby s těžším zdravotním postižením, které si díky ní mohou vyzkoušet přístupnost pracoviště, náročnost pracovní činnosti, obsluhu strojů či jednotlivé kroky např. i s asistentem, a poté již fungovat samostatně.

§ 73 zákona o zaměstnanosti dává zaměstnavateli možnost úhrady nákladů přípravy k práci ze strany Úřadu práce. Zákon o zaměstnanosti v § 74 rovněž poskytuje osobám se zdravotním postižením příležitost podstoupit speciální rekvalifikační kurzy, uskutečňované za stejných podmínek jako „klasické“ rekvalifikace dle § 109 zákona o zaměstnanosti to znamená, že tyto kurzy jsou určeny pouze pro osoby bez zaměstnání. Zaměstnané OZP se speciálního rekvalifikačního kurzu účastnit nemohou a musí podstoupit běžnou rekvalifikaci dle § 110 zákona

o zaměstnanosti. Pojem rekvalifikace je definován v § 108 zákona o zaměstnanosti a rozumí se jím získání nové kvalifikace a zvýšení, rozšíření nebo prohloubení dosavadní kvalifikace, včetně jejího udržování nebo obnovování.

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je sociální rehabilitace soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb.

Pro upřesnění specifikace lze tyto dvě formy rehabilitace porovnat. Pracovní rehabilitace se pojí zejména s nalezením a udržením si zaměstnání a naopak sociální rehabilitace se týká získávání nových dovedností nebo jejich prohloubení. Příkladem může být nácvik samostatného cestování. Obě tyto rehabilitace tedy můžeme zahrnout do služby podporovaného zaměstnávání.

3.5 Pracovní asistence

Pracovní asistence je podpora uživatele podporovaného zaměstnávání přímo na pracovišti, kdy je pracovní asistent přítomný celou pracovní dobu nebo po její část. Tato podpora vede uživatele podporovaného zaměstnávání ke zvládnutí požadovaných úkolů, podporuje ho k očekávanému chování a postupnému osamostatnění (Vitáková 2005, str. 48). Zde je na místě rozlišit pracovní pozici pracovní asistent a pracovní konzultant. Pracovní asistent podporuje uživatele přímo na pracovišti, zatímco pracovní konzultant s uživatelem vede zejména konzultace, na kterých mu poskytuje podporu formou poradenství, vede uživatele, motivuje ho. Pracovní konzultant však může vykonávat také roli pracovního asistenta a naopak.

Přínos poskytování pracovní asistence:

- pracovní asistent má možnost pozorovat chování uživatele i jeho spolupracovníků, zjistit tak, co je na pracovišti obvyklé, jak se vytváří vztah uživatele a jeho spolupracovníků
- může vytipovat člověka, který bude poskytovat přirozenou podporu uživateli po ukončení pracovní asistence
- může uživateli bezprostředně pomáhat uživateli v různých situacích (např. naučit jej, jak nalézt cestu do jídelny, jak a komu si říci o pomoc, apod.)

- může pomáhat také spolupracovníkům, reagovat na případné problémy (např. jak říci uživateli, že jim vadí jeho hlučné chování, apod.)
- může posoudit, zda je vhodné intenzitu nebo rozsah podpory snížit nebo zvýšit.
- zjistí případné problémy, které spolupracovníci mohou s uživatelem mít

3.6 Průběh služby podporované zaměstnávání

Individuální podpora probíhá v kontaktu uživatele a pracovního konzultanta a je zaměřena podle jeho aktuálních potřeb a situace. Konzultace bývají pravidelné, trvají obvykle 1 hodinu. Součástí konzultací jsou témata, která se týkají edukace potřebných témat k nalezení vhodného pracovního místa a také například nácviků dovedností spojených s pracovním uplatněním (sepsání životopisu, vedení pohovoru se zaměstnavatelem atp.). Pokud je to potřeba pro naplňování dojednaného cíle spolupráce, může konzultant poskytnout doprovod při vyjednávání a při pracovních pohovorech se zaměstnavateli, na pracovišti nebo na úřadech. V rámci spolupráce je možné dojednávat úkoly ke splnění nebo k vyřešení mimo konzultace (např. zjišťování informací nebo trénování některých pracovních dovedností). Pokud klient nalezne zaměstnání na otevřeném trhu práce, je možné mu kromě konzultací nabídnout již zmíněná pracovní asistenci přímo na pracovišti, při které dochází ke snižování podpory klienta v pracovních i sociálních dovednostech. Jejím cílem je, aby klient byl na pracovišti samostatný ve všech oblastech jeho pracovní náplně, v komunikaci se zaměstnavatelem a kolegy, naučil se využívat systém přirozené podpory a uměl pracovat s potřebnými pomůckami. Obvykle se pracovní asistence poskytuje v období zkušební doby, v odůvodněných případech a po posouzení konzultanta ji lze prodloužit o další 3 měsíce. Podpora na pracovišti formou se snižuje dle uvážení pracovního asistenta. Na začátku pracovního poměru uživatele je to zpravidla každý den nebo obden, po zapracování to bývá zhruba 2 krát týdně nebo jen na nějakou část pracovní doby uživatele. Takto se postupně snižuje podpora, až po nějakém čase dochází jen k náhledům na pracovišti, které jsou opět v intervalech, které posoudí pracovní asistent na základě spolupráce a samostatnosti uživatele.

Maximální doba poskytování služby Podporované zaměstnávání je 2 roky, v případě potřeby se služba může prodloužit o 1 rok. Potřeby pro prodloužení mohou být různé. Základním aspektem jsou nabyté dovednosti a potřeba další podpory, například ztráta zaměstnání, další podpora při hledání nového (Vitáková 2005, str. 23 – 33).

4 Zaměstnávání osob s mentálním postižením

4.1 Pracovní uplatnění osob s mentálním postižením

Pracovní uplatnění je jedním ze zásadních cílů speciálně pedagogické i zdravotně-sociální podpory lidí s postižením, neboť nemůže-li se člověk realizovat, uplatnit své dovednosti a vědomosti, podílet se na své soběstačnosti a nemá možnost se při práci setkávat i s druhými lidmi, je využití veškeré rehabilitační podpory jen částečné. Člověk tak ztrácí motivaci k práci na sobě, k překonávání překážek, ke vzdělávání a profesní přípravě nebo k odbornému růstu (Novosad 2009, str. 46).

Lidé s postižením mívají obvykle touhy jako každý jiný člověk. Chtějí být v každodenním kontaktu s ostatními lidmi, touží být užiteční, hledají své místo ve společnosti, uplatnění a práci, za kterou by byli ohodnoceni (Ludíková a kol. 2010, str. 122).

Dle Bartoňové (2007, str. 88) je práce řazena k základním potřebám jedince, a tato potřeba musí být saturována, jinak může vést k frustraci. Práce je charakteristickým atributem dospělosti a samostatnosti každého člověka bez ohledu na to, jestli se jedná o člověka zdravého nebo nějak zdravotně postiženého. Potřebu pracovního uplatnění můžeme zařadit v širším pojetí do potřeby seberealizace.

V dospělém věku se člověk osamostatňuje a získává tři důležité role: profesní, partnerskou a rodičovskou. Pro mentálně postižené není jejich dosažení vždycky dostupné, eventuálně je to možné pouze s určitou podporou a pomocí. Pracovní aktivita a s ní spojený pravidelný denní režim stimulují a udržují schopnosti, dovednosti a návyky mentálně postižených. Dávají jejich životu náplň a smysl. Je však potřeba, aby požadovaná činnost odpovídala jejich možnostem, úrovni myšlení a koncentrace pozornosti, nevyžadovala rychlé reakce či častou změnu pracovních operací a pozic. Mentálně postižení se nejlépe uplatní v klidném prostředí, kde se nestřídá velké množství neznámých lidí. Práce by neměla být náročná na senzomotorickou koordinaci a přesnost. Pracoviště pro ně bývá i místem sociálního kontaktu a představuje určité zázemí. Zvládnutí profesní role nezávisí jen na inteligenci, ale i na dalších schopnostech, osobnostních vlastnostech, motivaci a na obecné sociální adaptabilitě. Přijatelné sociální chování je pro jejich uplatnění mnohdy důležitější než úroveň kognitivních a motorických schopností (Vágnerová 2016, str. 298).

Význam práce pro osoby zdravotně znevýhodněné lze shrnout do těchto bodů:

- práce pozitivně ovlivňuje sebeurčení člověka a jeho seberealizaci,
- status „být zaměstnán“ u člověka s postižením pozitivně ovlivňuje postoje společnosti k lidem s postižením,

- placená práce přispívá k vysvobození z dlouhodobé závislosti na podpůrných službách a péči okolí,
- vytváření nových pracovních příležitostí je pro společnost výhodnější než poskytování podpory v nezaměstnanosti,
- pracovní místo je prostředkem pro vytváření a rozvíjení nových sociálních interakcí,
- práce je jedním ze způsobů, kterým většina lidí pokračuje v učení a rozvíjení svých dovedností, kompetencí a intelektových schopností (Ludíková 2010, str. 122).

4.2 Profesionální poradenství a nástroje pro nalezení vhodného zaměstnání

Právo pracovat má dle Listiny základních práv a svobod (2/1993 Sb., čl. 26) každý. Pomocí s nalezením a posléze i s udržení pracovního uplatnění může služba podporovaného zaměstnání zmíněna výše, kterou člověk osloví sám nebo s pomocí jiné sociální služby či rodinného příslušníka nebo opatrovníka. Prvním krokem je nejprve zjištění schopností a dovedností uživatele podporovaného zaměstnání, následně podpora v edukaci potřebných témat a dovedností pro vstup na trh práce a dále například trénink pracovních dovedností. Jinou formou podporovaného zaměstnání je program přechodu ze školy do zaměstnání, tzv. tranzitní program. Jedná se o komplex služeb usnadňujících mladému člověku s postižením přechod ze školy na místo na otevřeném trhu práce prostřednictvím individuálních praxí na běžných pracovištích. Další službou v této oblasti jsou tréninkové programy, které pomáhají uživatele připravit na práci v běžných podmínkách. Cílem je získání pracovních návyků a postupné zlepšování komunikace a dalších sociálních dovedností.

Další možností je chráněný trh práce, na němž lidé s postižením nejsou vystavováni běžným podmínkám trhu práce. Uživatelé pracují společně, v případě potřeby jim pomáhá asistent. Lidé s postižením se zde mají možnost naučit některé pracovní dovednosti. Jejich spolupracovníky jsou však pouze lidé s postižením. Někdy pracovníci usilují o postupný přechod některých uživatelů do běžného prostředí. Jindy se vymezují jako forma pracovního uplatnění a neaspírají na změnu.

Nástroje pro zvýšení zaměstnanosti osob se zdravotním postižením jsou vymezeny zákonem č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, v části třetí. Tento zákon definuje, že se osobám se zdravotním postižením poskytuje zvýšená ochrana na trhu práce. Osoby se zdravotním postižením jsou v tomto zákoně a v kontextu zaměstnanosti defi-

novány jako osoby invalidní ve třetím stupni (osoby s těžším zdravotním postižením), dále invalidní v prvním a druhém stupni a osoby zdravotně znevýhodněné (§ 67 odst. 2 zákona o zaměstnanosti). Dalším relevantním dokumentem je zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce v platném znění, který je situován na pracovně právní vztahy mezi zaměstnanci a zaměstnavateli. Zabývá se mimo jiné otázkami pracovní doby, prací přesčas, mzdami, apod. Zákoník práce se nezabývá explicitně skupinou osob se zdravotním postižením, ale i tyto osoby patří do skupiny zaměstnanců jako každý jiný zaměstnanec (Procházková 2011, str. 107).

Dalším možným nástrojem pro zaměstnávání osob se zdravotním znevýhodněním, potažmo lidí s mentálním postižením je zákonná povinnost zaměstnavatelů s více než 25 zaměstnanci zaměstnávat osoby se zdravotním postižením (§ 81 odst. 1 zákona o zaměstnanosti č. 435/2004 Sb.). Zaměstnávání v pracovním poměru je však jen jedna z možností, jak splnit tuto povinnost. Zaměstnavatelé mají dle zákona ještě další možnosti, ty jsou odebrání výrobků nebo služeb od zaměstnavatelů, kteří zaměstnávají více než 50 % zaměstnanců se zdravotním postižením, či zadáváním zakázek těmto zaměstnavatelům. Třetí možností je odvod do státního rozpočtu. Výše tohoto odvodu je 2,5 násobek průměrné měsíční mzdy v národním hospodářství za každou osobu se zdravotním postižením, která měla být zaměstnána (Procházková 2011, str. 108).

4.3 Možné překážky při vstupu na trh práce

Zaměstnávání osob se zdravotním postižením sebou nese někdy také jistá úskalí. Zaměstnanec s postižením musí často čelit mnoha předsudkům ze strany zaměstnavatele, který je již při nástupu zaměstnance do zaměstnání ovlivněn „nálepkou“ diagnózy. I když tuto informaci zaměstnavatel vědět nemusí, často se to dozvídá. Mezi tyto předsudky patří obava, že zaměstnanec nebude dosti výkonný, že s ním bude více obtíží než užitku. Také předpokládaná častá nemocnost je příčinou nedůvěry v zaměstnance s postižením. Často jsou proto odmítáni ještě dříve, než je jim vůbec možnost dokázat, co umí. Příčinou zmíněného přístupu zaměstnavatelů na trhu práce může být zejména nedostatek informovanosti o zaměstnávání člověka s postižením. Zaměstnavatelé zpravidla nevědí, co obnáší zaměstnávat člověka s postižením, vidí v tom převážně nevýhody a překážky. Lidé s mentálním postižením rovněž často mohou postrádat informace o tom, jaká mají práva a jak se o ně hlásit, jak a kde hledat práci, jak se ucházet o práci a kde hledat podporu. Dalšími problematickými oblastmi může být nepřipravenost pracovních míst na práci osob s postižením a rovněž nepřipravenost společnosti na komunikaci a vůbec setkávání s lidmi s postižením (Procházková 2011, str. 109).

S výše uvedeného vyplývá, že je potřeba se zaměřit zejména na zlepšení informovanosti, vytváření povědomí o problematice zaměstnávání osob s postižením obecně a snažit se u mentálně postižených osob rozvíjet kompetence týkající se zaměstnávání a jejich práv.

5 Průzkumné šetření

5.1 Charakteristika průzkumného problému

Doposud tato bakalářská práce vycházela z teoretických východisek, které přiblížily nejen potřeby lidí s mentálním postižením, ale také službu podporovaného zaměstnávání. V rámci této kapitoly bude představen vykonávaný průzkum, který nejprve vyjasní, jaká metodologie se použila pro zjištění jednotlivých informací, v jakém prostředí se průzkum realizoval a poté objasní, jaké potřeby mají lidé s mentálním postižením ve službě podporovaného zaměstnávání, jak jsou naplňovány a zda jsou splněna očekávání osob s mentálním postižením v této sociální službě. Zmiňovaný průzkum byl realizován v prostorách organizace pro podporované zaměstnávání v libereckém kraji, kde byly pořizovány individuální rozhovory se čtyřmi uživateli této služby.

5.2 Cíle průzkumu

Cílem průzkumu je specifikovat potřeby osob s mentálním postižením v podporovaném zaměstnávání a zjistit zda a jak jsou za podpory této služby naplňovány.

Byly stanoveny tyto dílčí průzkumné cíle:

- Specifikace potřeb osob s mentálním postižením v podporovaném zaměstnávání
- Naplňování potřeb v průběhu služby podporovaného zaměstnávání
- Splnění/nesplnění očekávání služby PZ

V souvislosti s dílčími průzkumnými cíli byly stanoveny tyto dílčí průzkumné otázky:

- Jaké jsou potřeby uživatelů při vstupu do služby PZ?
- Jakým způsobem jsou tyto potřeby naplňovány?
- Jsou splněna očekávání uživatelů s mentálním postižením ve službě PZ?

5.3 Metody průzkumu

Pro specifikaci a následné naplňování potřeb lidí s mentálním postižením v podporovaném zaměstnávání byl použit kvalitativní průzkum, který nabízí využití aspektů,

kteří souvisí s důležitostí názoru jedince, jedinečností zkoumané skupiny a vcítění se do jednotlivých respondentů, kteří se průzkumu účastnili. Kvalitativní průzkum zahrnuje popis a interpretaci sociálních nebo individuálních lidských problémů a jeho podstatou je vytvoření komplexního, holistického obrazu o zkoumaném problému. Vychází se z empirických dat, majících podobu textů, získaných hloubkovým rozhovorem, nestrukturovaným pozorováním a studiem dokumentů. Tento proces má vést k podrobným informacím zachycujícím složitost situací každodenního života, a uskutečňuje se v přirozených podmínkách. Kvalitativní výzkum se snaží o porozumění jevům, které zkoumá (Hendl 2005, str. 50, 51). Pro získání potřebných informací a poznatků byl pro průzkum použit polostrukturovaný rozhovor neboli polostrukturované interview, u kterého se respondentovi nabídnou alternativy pro odpovědi. Protože interview je postaveno na interpersonálním kontaktu, jeho úspěšnost závisí na navození raportu s průzkumníkem. Raport znamená navázání přátelského vztahu a vytvoření otevřené atmosféry (Gavora 2000, str. 110, 111).

5.4 Metoda sběru dat

Při průzkumu byl použit audiozáznam, s kterým respondenti před polostrukturovaným rozhovorem souhlasili. Taktéž v případě opatrovníků byl udělen k této metodě souhlas. Dle Miovského (2006, str. 197) patří audiozáznam a videozáznam mezi nejčastěji používanou metodu fixace kvalitativních dat. Jejich nespornou výhodou je komplexnost záznamu a jeho autentičnost. Zvukový záznam navíc pro výzkumníka představuje velkou podporu a pomoc.

5.5 Předmět a objekt průzkumu

Předmětem realizovaného průzkumu jsou potřeby osob s mentálním postižením ve službě podporovaného zaměstnávání. Objektem výzkumu jsou pak uživatelé služby podporovaného zaměstnávání v Libereckém kraji, kteří prošli jednotlivými fázemi sociální služby a jsou v produktivním věku v rozmezí 18 – 64 let.

5.6 Prostředí a realizace průzkumu

Jednotlivé rozhovory probírali v poklidném prostředí organizace pro podporované zaměstnávání v Libereckém kraji, kterou uživatelé služby, kteří se průzkumu zúčastnili jako respondenti, dobře znají. Vybraní respondenti službu využívají delší dobu, a proto s ní mají

zkušenosti, které mohou reflektovat. Každý z respondentů byl dotazován jednotlivě, aby se zamezilo rušivým elementům a nežádoucím reakcím respondenta. Dle Gavory (2000, str. 111) by prostředí, kde se realizuje interview, mělo být tiché, klidné, podle možností izolované od jiného dění. Průzkumník by měl také udržovat plynulý a adekvátní průběh rozhovoru s respondentem, kdy k tomu může použít například prostředky vyjadřující zájem, krátké vyčkávací pauzy, ale také shrnutí odpovědi neboli reflexi.

Dle Miovskeho (2006, str. 160) se při polostrukturovaném interview přikládá větší váha také vnějšímu prostředí. Někdy se přímo požaduje, aby interview probíhalo pouze v prostorách či prostranstvích určitého typu. Prostorové nároky a míra zohlednění enviromentálních proměnných ve výzkumu odpovídají cílům výzkumu a povaze výzkumných otázek.

Samotná realizace průzkumu probíhala v přátelském duchu. Respondenti byli dotazováni na jednotlivé otázky a to otevřené nebo uzavřené. Průzkumník bral ohled na zdravotní omezení a komunikační schopnosti jednotlivých respondentů. Když bylo potřeba, otázku zopakoval nebo interpretoval jinak, v případě potřeby dovysvětlil nebo pomohl respondentovi při formulaci odpovědi.

5.7 Průzkumný vzorek

Do průzkumného šetření byli jednotliví respondenti vybráni způsobem záměrným. Dále byla nastavena kritéria pro tento výběr. První kritérium byla dostupnost jednotlivých respondentů a druhým, bez pochyby důležitým kritériem byla fáze, ve které se vybraní respondenti ve službě podporovaného zaměstnávání nacházejí. Záměrně byli vybráni ti, kteří si službou prošli, mají s ní zkušenosti a jsou momentálně ve fázi, kdy budou službu zanedlouho opouštět. Základní průzkumný vzorek je tedy shodný s vlastním průzkumným vzorkem.

Do průzkumu byli celkem zapojeni 4 uživatelé služby podporovaného zaměstnávání, kteří mají diagnostikované mentální postižení. Stupeň mentální retardace nebyl u vybraných respondentů zjišťován, protože se jedná o důvěrnou informaci, která by neměla být institucí sdělena. Následně u respondentů nebyl uveden gender. Tito respondenti jsou již zaměstnaní na nejrůznějších pracovních pozicích, službu znají, prošli si jednotlivými fázemi a tak mohou být pro průzkum přínosnější než jiní uživatelé služby, kteří službu využívají krátce.

Jednotliví respondenti jsou ve středním, produktivním věku, na službu podporovaného zaměstnávání se obrátili poprvé. Všichni oslovení respondenti s průzkumem souhlasili, podepsali obecný souhlas, kdy dva z nich jsou omezení ve svéprávnosti, kdy souhlas také podepsal jejich opatrovník a souhlasil s účastí v průzkumu. Respondenti, kteří se podíleli na průzkumu, budou v další části této práce označeni jako R1, R2, R3, R4, kdy se uvedou nejprve základní informace a poté budou uvedeny výsledky průzkumu.

R1 je uživatelem služby podporovaného zaměstnávání již třetím rokem, je v produktivním věku a své první zaměstnání našel za podpory této služby. Průběh služby byl prodlužován o jeden rok a to z důvodu posílení dalších kompetencí v závislosti na udržení si práce.

R2 je uživatelem služby podporovaného zaměstnávání druhým rokem, kdy své zaměstnání našel také za podpory služby. Toto zaměstnání mu však nevyhovovalo a tak po odchodu z něj byl podpořen dále, při přípravě a následném zaučení v zaměstnání dalším, kde pracuje dodnes.

R3 je uživatelem služby druhým rokem, který je také zaměstnaný a svou práci si našel v rámci podpory služby podporovaného zaměstnávání. Už 3 za podpory služby našel své první zaměstnání, ve kterém pracuje nadále.

R4 je uživatelem služby podporovaného zaměstnávání již třetím rokem, kdy služba byla prodlužována v závislosti na udržení si práce. Už 4 je zaměstnaný, byl podpořen při zaučení a následně při jednotlivých úkonech týkající se jeho pracovní náplně.

5.8 Zpracování a vyhodnocování rozhovorů

Cílem průzkumu bylo specifikovat a zjistit jak jsou naplňovány potřeby lidí s mentálním postižením v podporovaném zaměstnávání. Stanoveny byly dílčí průzkumné otázky, na které se v rámci průzkumu hledali odpovědi formou podotázek, které se pokládali jednotlivým respondentům. Po realizaci jednotlivých rozhovorů se jednotlivé odpovědi zpracovali metodou trsování. Trsování neboli metoda vytváření trsů podle Miovského (2006, str. 221) slouží k tomu, aby se seskupili a konceptualizovali určité výroky do skupin. V další fázi se nejprve vyhodnotilo dílčí zjištění formou odpovědí na průzkumné otázky, skrze které se provedla specifikace a naplňování potřeb uživatelů ve službě podporovaného zaměstnávání.

Jaké jsou potřeby uživatelů při vstupu do služby PZ?

Odkud jste se o službě PZ dozvěděl?

R1: „Dozvěděl jsem se od jiný služby.“

R2: „Od opatrovnice.“

R3: „Od doktora psychologa.“

R4: „Od jiné služby.“

Jaké bylo Vaše očekávání při vstupu do služby?

R1: „Že se dozvím něco nového, něco nového jsem se chtěl naučit, najdu si práci, která mi bude vyhovovat.“

R2: „Chtěl jsem oporu při hledání práce, udržet si jí, poradit s věcmi, který sám nevím, s dovednostmi co se týkají práce, například chodit do práce včas, zlepšení v práci.“

R3: „Pomůžou mi s hledáním vhodný práce pro mě.“

R4: „Najít vhodnou práci a udržet si jí.“

Co jste potřeboval/la při vstupu do služby PZ?

R1: „Potřeboval jsem se zorientovat na trhu práce, podpořit při tom. Chtěl jsem se osamostatnit, jezdit sám z práce i do práce, vydělat si peníze. Naučit se jak se chovat v práci, jak to chodí v práci, co je to zaměstnání.“

R2: „*Pomoc najít práci, naučit se dovednosti k práci a zodpovědnosti.*“

R3: „*Najít práci, napsat správně životopis a připravit se dobře do práce.*“

R4: „*Pomoc najít práci a taky si udržet si práci, podporu v tom. Chtěl jsem vědět, jak to funguje v práci, zjistit jak se hledá práce, a podobně.*“

Jaké dovednosti jste se chtěl/la naučit ve službě PZ?

R1: „*Pracovní návyky, připravit se na práci, umět psát životopis, cestovat sám do práce, umět hledat pracovní inzeráty.*“

R2: „*Připravit se do práce, psát životopis, umět komunikovat v práci, hledat pracovní inzeráty, zjistit jaká práce mi bude vyhovovat.*“

R3: „*Práci na PC, životopis, hledat práci, vyznat se v pracovních inzerátech, jak oslovit zaměstnavatele.*“

R4: „*Psát životopis, chodit do práce, najít si práci, naučit se něco nového co patří k práci.*“

Je něco co jste už uměl/a z pracovních dovedností při vstupu do služby PZ a jen jste se v tom potřeboval/a zdokonalit?

R1: „*Uměl jsem cestovat s asistentkou, teď jezdím sám, v bezpečnosti při cestování, číst psát, počítat, analogické hodiny jsem potřeboval trénovat. Taky jsem se chtěl zlepšit v práci a na počítači.*“

R2: „*Nikdy jsem předtím nepracoval, bylo to pro mě nové.*“

R3: „*Dřív jsem byl pomalý, nevyznal jsem se v postupu práce. Chtěl jsem se zlepšit v orientaci v práci a komunikaci v práci. Taky jsem potřeboval podpořit při jednotlivých pracovních postupech.*“

R4: „*Uměl jsem uklízet, potřeboval jsem se zlepšit v úklidu a najít si práci.*“

Na tuto dílčí otázku všichni respondenti odpověděli skoro stejně. Samozřejmě každý z nich má individuální potřeby, které se týkají jen jeho, proto se některé odpovědi lišili. Společně však na tuto otázku která byla v rámci průzkumu rozčleněna, odpověděli tak, že se při vstupu do služby chtěli připravit na zaměstnání, najít vhodné zaměstnání a udržet si ho. Jeden

z uživatelů služby podporovaného zaměstnávání měl mimo jiné potřebu se naučit orientovat při cestě do práce a z práce, což lze také zařadit do přípravy do práce. V jednotlivých rozhovorech respondenti odpovídali na položené otázky konkrétně. Chtěli se naučit psát profesní životopis, naučit se psát motivační dopis, oslovit zaměstnavatele umět se vyznat v pracovních inzerátech, připravit se na pracovní pohovor. V dalších částech polostrukturovaného rozhovoru respondenti potřebovali podporu v jednotlivých fázích při vstupu na pracovní trh. Tři respondenti ze čtyř měli zájem se naučit něco nového a sebevzdělávat se. Další dva respondenti uvedli, že se chtěli zlepšit v postupu při práci. To lze vyhodnotit tak, že v minulosti při vstupu na pracovní trh si dotazovaní respondenti nebyli jistí s orientací v práci. Všichni respondenti dále měli zájem se zdokonalovat v některých dovednostech, které uměli, ale nebyli si v nich jistí. Výše uvedené poznatky, které byly zjištěny v jednotlivých rozhovorech, poukazují na to, že uživatelé, kteří vstupují do služby podporovaného zaměstnávání, mají potřebu se seberealizovat a učit se. Zmíněné potřeby jsou také uvedeny v teoretické části této práce, a to v podkapitole 2.2, na straně 19, 20.

Jakým způsobem jsou tyto potřeby naplňovány?

Co jste ve službě všechno dělal, jak jste se službou spolupracoval a dále spolupracujete?

R1: *„Dělal jsem na počítači, hledal inzeráty, hodiny analogické jsem trénoval, trénoval jsem samostatně cestovat, probíral jsem bezpečnost při cestování, krizové situace na cestě, pracovní právní vztahy, komunikaci a jak se chovat v práci a pracovní konzultantka mi pomohla při práci.“*

„Spolupráce probíhá tak, že chodím na schůzky a probíráme témata, předtím byly i asistence na pracovišti a když jsem se učil cestovat sám.“

R2: *„Dělal jsem životopis, manuál do práce, různé programy do práce, učil jsem se náplň práce, připravoval jsem se na pohovor. Taky jsem probíral komunikaci na pracovišti, dodržování pracovní doby. Spolupracoval jsem tak, že jsem docházel na schůzky 1x týdně a dřív byly asistence v práci, teď to už není. Momentálně chodím jen na schůzky 1x týdně.“*

R3: *„Učil jsem se psát emaily a taky jak oslovit zaměstnavatele, naučila jsem se psát životopis, motivační dopis, připravovala jsem se na pracovní pohovor. Taky jsem trénovala psaní na počítači. Pracovní konzultantka mi pomohla při zaučení v práci, probírala jsem krizové*

situace, jak se omlouvat v práci, jak komunikovat s nadřízeným. Spolupracovala jsem dřív více, byly schůzky a asistence, teď už spíš jen schůzky.“

R4: *„Úklidový manuál, pracovní plán, učil jsem se s mobilem, dělal jsem krizový plán, učil jsem se orientovat, když se ztratím a taky jak si říct někomu o pomoc. Učil jsem se jak hospodařit s penězi, jak nakupovat. Dřív bylo více asistence v práci, teď už moc ne. Teď už chodím více na schůzky.*“

Co jste dělal na schůzkách ve službě?

R1: *„Probíral jsem bezpečné cestování, na počítači jsem taky psal, naučil jsem se psát životopis, probíral jsem plán cesty, taky jsem probíral druhy práce, pracovní konzultantka mě psychicky povzbuzovala, připravoval jsem se na práci. Taky jsem si zkoušel s pracovní konzultantkou prakticky nácviky pohovoru.*“

R2: *„Probíral jsem témata, jako je příprava do práce, životopis, motivační dopis, vhodná práce pro mě, krizový plán. Taky jak mám správně mluvit v práci a při pracovním pohovoru. Dělal jsem si úklidový manuál, probíral jsem orientace ve výplatnici.*“

R3: *„Individuální plány podle mých potřeb, probírali jsme témata, co už jsem řekl v předchozí otázce.*“

R4: *„Individuální plány, praktický zkoušky na pracovní pohovor, komunikace v práci s vedoucí, procvičoval jsem si hodiny.*“

V čem Vám pracovní konzultantka pomohla?

R1: *„Hodně mi pomohla. Pomohla mi najít práci a připravit se na ní, pomohla mi při zaučení v práci, a když jsem se učil sám cestovat. Pomohla mi, se osamostatnit.*“

R2: *„Najít práci, udržet si práci, chodit do ní, zaučit se v práci.*“

R3: *„Najít vhodnou práci, připravit se do práce, byla mi oporou při přípravě na pracovní pohovor, nebyl jsem na to sám.*“

R4: *„Najít vhodnou práci, udržet si práci, taky s hospodařením s penězi.*“

Vyhovovalo Vám, jak s Vámi pracovní konzultantka mluvila a vysvětlovala vše, co bylo potřeba?

R1: „*Vyhovovalo, v pohodě.*“

R2: „*Ano.*“

R3: „*Ano.*“

R4: „*Ano.*“

Rozuměl jste všemu, co Vám pracovní konzultantka vysvětlovala?

R1: „*Jo, rozuměl jsem všemu, a když jsem nerozuměl na poprvé, vysvětlila znovu.*“

R2: „*Ano.*“

R3: „*Ano.*“

R4: „*Ano.*“

Zkoušel jste si také nějaké dovednosti prakticky?

R1: „*Ano, zkoušel jsem si práci, která mi půjde.*“

R2: „*Práci na počítači, práci v pivovaru.*“

R3: „*Zkusil jsem si práci v kantýně, práci na počítači.*“

R4: „*Ano, počítání peněz, komunikaci v práci.*“

Na tuto dílčí otázku bylo zodpovězeno každým uživatelem služby individuálně, avšak objektivně lze říci, že stejně. Každý uživatel sdělil, že docházel nejprve na schůzky, kdy s pracovní konzultantkou řešit své jednotlivé potřeby a dovednosti, které chtěl probírat při vstupu do služby. Jednalo se zejména opět o přípravu a následné udržení si práce. Jednotliví respondenti v rozhovorech zmiňovali zejména hledání a orientaci v pracovních inzerátech, psaní životopisu a motivačního dopisu, přípravu na pracovní pohovor, bezpečnost při cestování, pracovní právní vztahy, způsoby oslovení zaměstnavatele, apod. Po získání zaměstnání dále pracovní manuál, bezpečnost při práci, komunikace a chování v práci, orientaci při cestě do práce a z práce a další dovednosti týkající se zaučení a udržení si práce. Uživatelé dále odpovídali, že se potřeby naplňovali zejména formou již zmíněných individuálních konzultací

s pracovní konzultantkou a dále podporou asistenta při zaučení v práci, kdy uživatelé zmiňovali zejména podporu asistentky při zaučení.

Jsou splněna očekávání uživatelů s mentálním postižením v podporovaném zaměstnávání?

Co jste se ve službě PZ naučil nebo v čem jste se ve službě PZ zdokonalil?

R1: „*Cestování do práce a z práce, psát na počítači, hledat inzeráty na počítači, naučil jsem se jak pracovat, mluvit s vedoucím a s kolegy, jak se chovat v práci.*“

R2: „*Naučil jsem se včas chodit do práce, najít si práci sám, jak komunikovat v práci s šéfem a s ostatními kolegy, zdokonalil jsem se v základech slušného chování.*“

R3: „*Naučil jsem se psát životopis, motivační dopis, naučila jsem se hledat práci, pracovat na počítači, taky rozumím víc náležitostem pracovních smluv. Zdokonalila jsem se v rychlosti a postupu při práci a pracovních úkolech.*“

R4: „*Chodit do práce, udržet si práci, zdokonalil jsem se v počítání peněz, taky roční období, měsíce v roce. Taky jsem se zdokonalil v úklidu, v komunikaci v práci, v ovládnutí mobilu.*“

Naučil jste se to, co jste se na začátku služby v PZ chtěl naučit?

R1: „*Ano.*“

R2: „*Ano.*“

R3: „*Ano.*“

R4: „*Jo.*“

Vyhovovala Vám příprava na práci ve službě PZ?

R1: „*Ano. Mluvili jsme s pracovní konzultantkou o tom, co mě baví a podle toho hledali práci.*“

R2: „*Ano.*“

R3: „*Ano. Nic bych neměnil.*“

R4: „Jo.“

Využíváte v práci nabyté dovednosti, které jste se naučil ve službě PZ?

R1: „Ano, hlavně vhodnou komunikaci v práci, vhodné chování, co říkat v práci a co ne.“

R2: „Jak kdy. Někdy slušné chování, půlku z toho používám, zbytek mám v hlavě na jindy.“

R3: „Ano, komunikaci s nadřízeným a kolegy, chování v práci, postupy při práci a taky, jak dělat něco lépe a efektivněji.“

R4: „Ano, postup při práci a komunikaci.“

Je teď podpora od pracovní konzultantky stejná jako na začátku služby PZ?

R1: „Není, není málo ani moc, podle potřeby, jsem už více samostatný.“

R2: „Ne, nechodí do práce, teď už jen schůzky.“

R3: „Je menší, jsem samostatnější, je více přátelská atmosféra.“

R4: „Není, jsem samostatnější, ale ještě to chce nějakou oporu.“

Na tuto dílčí průzkumnou otázku jednotliví respondenti odpověděli jednoznačně. Všichni respondenti na otázky týkající se jejich splněného očekávání ve službě podporovaného zaměstnávání odpověděli kladně. Respondenti byli a jsou se službou spokojeni, jejich očekávání se naplnilo. Další podotázky týkající se splnění očekávání zjistily, že potřeby uživatelů při vstupu do služby jsou naplňovány, společně s pracovní konzultantkou se věnovali tomu, co bylo pro jednotlivé respondenty klíčové. Dalším zjištěním byla menší míra podpory v poslední fázi služby. Jednotliví respondenti uvedli, že momentálně ve fázi, kdy budou službu zanedlouho ukončovat je podpora od pracovní konzultantky nižší, než byla na začátku. To se jeví jako chtěné a poukazuje na to, že se během služby uživatelé osamostatňují a nabývají kompetencí spojených se zaměstnáním.

5.9 Shrnutí výsledků průzkumného šetření

Výsledky průzkumného šetření ukázaly, jaké potřeby mají uživatelé ve službě podporovaného zaměstnávání a následně poukázali na splnění očekávání těchto uživatelů ve služ-

bě. Průzkum dále identifikoval konkrétní potřeby, které se týkají přímo přípravy a následného vstupu na pracovní trh. Jednalo se zejména o potřebu naučit se psát životopis, který je základem pro hledání vhodného zaměstnání. Následně také naučit se psát motivační dopis, připravit se na pracovní pohovor a oslovit zaměstnavatele. Zejména naučit se psát životopis bylo respondenty označováno nejčastěji. Také již zmiňovaná příprava na pracovní pohovor byla častou odpovědí respondentů na otázku, co potřebovali při vstupu do služby podporovaného zaměstnávání. Obecně lze výše zmíněné, nejčastěji uváděné potřeby přiřadit do potřeb učení a seberealizace, které jsou uváděny v teoretické části této bakalářské práce.

V rámci vstupu na trh práce byla dále při rozhovorech zmiňována potřeba podpory na pracovišti při zaučení, při orientaci v postupu při práci a pracovní náplni. Pracovní asistence je v rámci poskytování služby podporovaného zaměstnávání běžnou podporou uživatele služby a umožňuje tak uživateli s mentálním postižením jednodušší vstup na trh práce, a snazší orientaci v novém prostředí. Jednotliví respondenti dále zmiňovali v odpovědích manuál do práce, který tvořili se svou pracovní konzultantkou. Pracovní manuál se tvoří v rámci schůzek v papírové podobě, kdy si uživatel služby dle potřeby píše nebo jinak znázorňuje postup při práci, aby jednotlivé úkony nezapomínal a plnil je dle požadavků zaměstnavatele. V teoretické části této bakalářské práce byla popsána komunikace s lidmi s mentálním postižením, zejména tak používání piktogramů, které se při práci s uživateli hojně využívají. Respondenti v rozhovoru uváděli, že pro ně je tato podpora a tvorba pracovního manuálu důležitá.

Průzkum dále ukázal na splněné očekávání uživatelů služby. Respondenti odpovídali na otázky týkající se tohoto tématu kladně, kdy si našli s podporou služby podporovaného zaměstnávání vhodné zaměstnání a rovněž uvedli, že se naučili nebo zdokonalili ve službě tak, jak potřebovali. Následně průzkum ukázal, že všichni zúčastnění respondenti byli spokojeni s komunikací a s celkovou podporou, kterou jim poskytly pracovní konzultantky, které se jim individuálně věnovali.

Vedlejším výstupem průzkumného šetření byla informovanost uživatelů o službě podporovaného zaměstnávání před samotným vstupem do ní. Na otázku odkud se o službě dozvěděli, odpovídali stejně, a to od jiné sociální služby nebo od lékaře, ke kterému docházejí. Toto zjištění vypovídá zejména o tom, že je sociální služba v rámci poskytování sociálních služeb v ostatních organizacích a institucích známá a je doporučována.

Dalším výstupem průzkumného šetření bylo zjištění, které poukázalo na postupné osamostatňování se jednotlivých uživatelů služby, kteří uvedli, že spolupráce na začátku služ-

by a spolupráce teď, kdy službu budou zanedlouho opouštět je nižší. Podpora se tedy snižuje a to v závislosti na nabývání pracovních kompetencí. V návaznosti na teoretickou část této práce dále z rozhovorů vyplynulo aktivní využívání metod práce s uživateli podporovaného zaměstnávání a to zejména formou pracovní a sociální rehabilitace, které jsou bez pochyby nezbytnou podporou uživatele při nabývání kompetencí a osamostatňování se. Příkladem toho může být například nácvik analogických hodin nebo nácvik práce na počítači, které můžeme zahrnout právě do sociální rehabilitace. Z pracovní rehabilitace byla v rozhovorech respondenty uváděna například podpora při samostatném cestování do práce a z práce nebo příprava na pracovní pohovor.

Cílem této bakalářské práce bylo specifikovat potřeby osob s mentálním postižením v podporovaném zaměstnávání a zjistit zda a jak jsou za podpory této služby naplňovány. V souvislosti s tímto cílem byly dále stanoveny průzkumné otázky:

- Jaké jsou potřeby uživatelů při vstupu do služby PZ?
- Jakým způsobem jsou tyto potřeby naplňovány?
- Jsou splněna očekávání uživatelů s mentálním postižením ve službě PZ?

Na základě zjištění uvedených v předchozí podkapitole tedy můžeme potvrdit, že na všechny průzkumné otázky bylo zodpovězeno a cíl této bakalářské práce byl splněn.

5.10 Diskuze

V teoretické části této bakalářské práce byly nejprve obecně specifikovány potřeby osob s mentálním postižením a v průzkumném šetření byly zjišťovány přímo od dotazovaných respondentů. V průzkumném šetření bylo z rozhovorů konkrétně zjištěno, jaké potřeby mají uživatelé s mentálním postižením v podporovaném zaměstnávání. Jednotliví respondenti odpovídali na dílčí otázky týkající se specifikace potřeb zejména tak, že se potřebovali nebo se chtěli naučit nové nebo zdokonalit své stávající dovednosti, naučit se psát životopis, naučit se orientovat a hledat pracovní inzeráty, apod. Obecně lze však shrnout, že potřebovali podpořit v nejrůznějších dovednostech týkající se přípravy a vstupu na pracovní trh. Měli tak potřebu se učit a seberealizovat. Z uvedených poznatků v teoretické části této práce, v kapitole 1 o mentálním postižení, kde je uvedeno, že osoby s tímto postižením mají snížené rozumové

vlastnosti, což se také mimo jiné projevuje právě omezenou schopností učení a dále také například obtížnější adaptací na běžné životní podmínky a schopnost se přizpůsobovat v různých etapách svého života lze konstatovat, že služba podporovaného zaměstnávání své uživatele podporuje zejména v adaptaci na nové pracovní prostředí a tím je také učí se více přizpůsobovat většinové společnosti.

V další části této bakalářské práce bylo nejprve teoretickými východisky nastíněno, jakým způsobem služba podporovaného zaměstnávání funguje, poté jakou formou své uživatele podporuje, následně v průzkumné části bylo přímo od vybraných respondentů zjišťováno, jakým způsobem jsou jejich potřeby naplňovány během služby podporovaného zaměstnávání. Průzkumné šetření poukázalo nejen na to, jakým způsobem jsou potřeby naplňovány, ale také na formy podpory uživatelů podporovaného zaměstnávání. Nejčastěji pracovní konzultanti a pracovní asistenti v této službě pomáhají uživatelům při přípravě do práce a následně při zaučení a postupném osamostatňování. Je potřeba si připomenout, že každý uživatel je jiný a je vhodné se v rámci této skutečnosti zaměřit individuálně na potřeby jednotlivce, což vyšlo také v průzkumném šetření, kdy někteří dotazovaní respondenti zmiňovali individuální plány, které tvořili ve službě podporovaného zaměstnávání. Otázkou je, zda je to důležité. V závislosti na uvedených teoretických východiscích a průzkumném šetření jistě je. Nejen, že pomocí individuálních plánů pracovní konzultanti zjišťují potřeby uživatelů, ale také společně s uživatelem nastavují průběh služby. Jednotliví respondenti v průzkumném šetření totiž uváděli různé potřeby, které vždy nebyli totožné s ostatními. Z tohoto zjištění lze usoudit potřebu individualizovat a soustředit se na jednotlivce a jeho konkrétní potřeby. Průběh služby je také uveden v teoretické části této práce v podkapitole 3. 6, kde jsou uvedeny konkrétní úkony, kterými služba uživatele podporuje a napomáhá jim tak k jednoduššímu vstupu na pracovní trh. Výše uvedené úkony pracovních konzultantů můžeme souhrnně označit jako formy podpory, konkrétně je můžeme pojmenovat jako pracovní, sociální rehabilitaci a pracovní asistenci, které jsou taktéž uvedeny a rozděleny podle činností v teoretické části v podkapitole 3. 4.

V této části je také vhodné uvést, že pro účely průzkumného šetření byli vybráni takoví respondenti, kteří službou podporovaného zaměstnávání prošli a tak znají jednotlivé fáze průběhu služby. Jak je již na začátku průzkumného šetření uvedeno, jedná se o zaměstnané uživatele služby. Kdyby do průzkumného šetření byli vybráni uživatelé, kteří službou podporovaného zaměstnávání neprošli, jako jsou například uživatelé na začátku služby, výsledky šetření by jistě byly jiné a to zejména v oblasti podpory při práci. Vybraní respondenti uváděli

například podporu při zaučení, postupu při práci a tvorbě pracovního manuálu. Tuto zkušenost by nemohli sdílet uživatelé, kteří jsou ve službě kratší dobu a nemají zatím zkušenost se zaměstnáním. Výsledky průzkumného šetření by proto nebyli zcela úplné a nedalo by se zcela posoudit, zda jsou potřeby naplňovány, jelikož uživatel, který využívá službu krátce, nemůže posoudit delší časový horizont a všechny fáze služby. Tím pádem také nemůže zhodnotit naplňování či nenaplňování potřeb, s kterými se na službu obrátil.

V poslední části průzkumného šetření, které bylo zaměřeno na splnění očekávání uživatelů s mentálním postižením ve službě podporovaného zaměstnávání, bylo zjištěno, že potřeby uživatelů na začátku služby jsou během jejího průběhu naplňovány. Jako ukazatel tohoto zjištění jsou zejména odpovědi jednotlivých respondentů v průzkumném šetření na otázky:

Naučil jste se to, co jste se na začátku služby v PZ chtěl naučit?

R1: „*Ano.*“

R2: „*Ano.*“

R3: „*Ano.*“

R4: „*Jo.*“

Vyhovovala Vám příprava na práci ve službě PZ?

R1: „*Ano. Mluvili jsme s pracovní konzultantkou o tom, co mě baví a podle toho hledali práci.*“

R2: „*Ano.*“

R3: „*Ano. Nic bych neměnil.*“

R4: „*Jo.*“

U otázky, zda vyhovovala respondentům příprava na práci ve službě podporovaného zaměstnávání je na místě se zaměřit na odpověď R1. A proč? Tento respondent uvádí, že s pracovní konzultantkou probíral to, co ho baví a podle toho se hledala práce. U této odpovědi lze opět

odkázat na individuální plánování a zaměření se na potřeby jednotlivce, což je uvedeno v teoretické části v podkapitole 3. 4, ale také promítnuto v průzkumném šetření.

5.11 Navrhovaná opatření

V předchozích kapitolách této bakalářské práce byla představena teoretická i praktická východiska, která se týkala tématu potřeb lidí s mentálním postižením v podporovaném zaměstnávání. Z výše uvedených poznatků vyplývá, že služba podporovaného zaměstnávání osoby s mentálním postižením podporuje zejména využitím sociální, pracovní rehabilitace a pracovní asistence. Služba podporovaného zaměstnávání je obecně pro lidi s nějakým zdravotním znevýhodněním přínosná. Pro efektivní spolupráci lze jistě využít i další sociální služby, které se službou podporovaného zaměstnávání mohou spolupracovat či službu doplňovat.

V rámci navrhovaného opatření by byla vhodná provázanost jiných sociálních služeb, které by mohly službu nejen doporučovat, což bylo jedním z výstupů průzkumné části, ale také se službou podporovaného zaměstnávání spolupracovat. Spolupráce jednotlivých sociálních služeb, ať už se jedná o pobytové nebo ambulantní služby, je jistě v souvislosti s podporou jednotlivých uživatelů užitečná. Příklad může být spolupráce při tréninku samostatného cestování nebo podpora uživatele při nabývání nebo zdokonalování se v jednotlivých dovednostech týkající se nejen pracovního, ale i běžného života. Sociální služby, které se mohou podílet na osamostatňování se a na další podpoře uživatelů jsou uvedeny v teoretické části této práce, na straně 17. V souvislosti s tímto návrhem lze dále doporučit i spolupráci s Úřadem práce, který v rámci podpory osob se zdravotním znevýhodněním může taktéž osoby s mentálním postižením podpořit za využití pracovní rehabilitace. Tato forma podpory je uvedena a více rozepsána v podkapitole 3.4 v teoretické části této práce.

Jako další navrhované opatření by byla vhodná zmínit možnost spolupráce s psychologem či psychoterapeutem, který uživatele s mentálním postižením může kladně ovlivnit a podpořit ho v nejrůznějších situacích nejen v rámci pracovních záležitostí. V průzkumném šetření jeden z dotazovaných respondentů uvedl, že ho pracovní konzultantka psychicky podpořila při přípravě na zaměstnání. Psycholog nebo školený psychoterapeut by uživatele podporovaného zaměstnávání mohl taktéž podpořit a poskytnout mu tak profesnější podporu v nejrůznějších oblastech jeho života.

Závěr

Tato bakalářská práce se zaměřila na potřeby lidí s mentálním postižením ve službě podporovaného zaměstnávání. Práce byla rozdělena na teoretickou část a průzkumné šetření. Cílem práce bylo nejprve specifikovat potřeby lidí s mentálním postižením v podporovaném zaměstnávání a následně zjistit, jak jsou tyto potřeby ve službě naplňovány. Stanoveny byly tři dílčí průzkumné otázky, které sloužily jako základní vodítko pro zjištění potřebných informací v průzkumné části.

Teoretická část se skládala ze čtyř kapitol, které sloužily k nahlídnutí do dané tematiky, zejména tak přiblížily v první kapitole teoretické souvislosti týkající se mentálního postižení obecně, dále byla upřesněna osobnost člověka s tímto postižením, vhodná komunikace s lidmi s mentálním postižením a následně sociální práce a vhodné sociální služby pro tyto osoby. V druhé kapitole pak byly specifikovány lidské potřeby, dále potřeby lidí s mentálním postižením, ve třetí kapitole pak služba podporovaného zaměstnávání, její principy a legislativní rámec. Dále byl představen průběh služby podporovaného zaměstnávání, jaká je její cílová skupina a způsoby podpory uživatelů. Pracovní a sociální rehabilitace, pracovní asistence. Čtvrtá kapitola teoretické části se věnovala způsobům zaměstnávání lidí s mentálním postižením, pracovnímu uplatněním lidí s tímto postižením, profesnímu poradenstvím a v poslední řadě překážkám, které mohou ztížit vstup na pracovní trh.

Průzkumné šetření se skládalo z jedné kapitoly, která byla rozčleněna do jednotlivých podkapitol. Nejprve byl charakterizován průzkumný problém, poté byly vyspecifikovány cíle průzkumu, metody, předmět a objekt průzkumu, následně vytyčeno prostředí a realizace průzkumu. V další části byl představen průzkumný vzorek a následně samotný průzkum realizován metodou kvalitativní, formou polostrukturovaných rozhovorů s uživateli služby podporovaného zaměstnávání. Nakonec byly prezentovány závěry z průzkumného šetření.

První dílčí průzkumná otázka a její podotázky se zaměřily na potřeby uživatelů při vstupu do služby podporovaného zaměstnávání. Pomocí polostrukturovaných rozhovorů s vybranými respondenty byly otázky zodpovězeny a potřeby specifikovány. Respondenti konkretizovali své potřeby, z širšího hlediska šlo zejména o potřeby učení a seberealizace, které jsou uvedeny také v teoretické části v podkapitole 2. 2.

Druhá dílčí průzkumná otázka a její podotázky pak zjišťovaly, jakým způsobem jsou zjištěné potřeby naplňovány. Z teoretických a praktických východisek, které se vzájemně

v této bakalářské práci doplňovali, vyplynulo že služba podporovaného zaměstnávání využívá pro podporu svých uživatelů zejména sociální a pracovní rehabilitaci, která pomáhá osobám s mentálním postižením například s rozvojem dovedností, posilováním návyků a s teoretickou a praktickou přípravou na zaměstnání. V případě podpory uživatele v práci poté pracovní asistenci, která uživatelům pomáhá zejména při zaučení a orientaci v novém pracovním prostředí.

Třetí výzkumná otázka se zaměřila na to, zda jsou splněna očekávání uživatelů s mentálním postižením ve službě podporovaného zaměstnávání. V průzkumném šetření se jasně prokázalo, že očekávání uživatelů s tímto postižením jsou splněna. Jednotliví respondenti odpovídali kladně, zmiňovali, že s pracovní konzultantkou probírali to, co potřebovali zdokonalit nebo to, co se potřebovali a chtěli naučit.

Významným zjištěním této bakalářské práce je zejména konkretizace potřeb lidí s mentálním postižením v podporovaném zaměstnávání a následně jejich způsoby naplňování. Toto zjištění může být prospěšné především pro všechny pracovní konzultanty či asistenty, kteří ve službě podporovaného zaměstnávání pracují nebo se zajímají o problematiku zaměstnávání osob s mentálním postižením.

Seznam použitých zdrojů

BARTOŇOVÁ, M., BAZALOVÁ, B., PIPEKOVÁ, J., 2007. *Psychopedie*. Brno: Paido. ISBN 978-80-7315-144-7.

ČERNÁ, M. a kol., 2009. *Česká psychopedie*. 1. vydání. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1565-3.

DISMAN, M., 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost, příručka pro uživatele*. 3.vyd. Praha: Nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-0139-7.

GAVORA, P., 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. ISBN 80-85931-79-6.

LINDEROVÁ, I., SCHOLZ, P., MUNDUCH, M., 2016. *Úvod do metodiky výzkumu*. Jihlava: Katedra cestovního ruchu. ISBN 978-80-88064-23-7.

LUDÍKOVÁ, L. a kol., 2010. *Specifika edukace žáků se speciálními potřebami s přesahem do sféry pracovního uplatnění*. Olomouc: Pedagogická fakulta. ISBN 978-80-244-2655-6

LUDÍKOVÁ, L. a kol., 2013. *Kvalita života osob se speciálními potřebami*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3827-6.

MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ P., KOLÁČKOVÁ J., ed., 2010. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.

MATOUŠEK, O., KŘIŠŤAN, A., ed., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

Mezinárodní klasifikace nemocí: mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů ve znění desáté decenální revize MKN-10, 1993. 2. vyd. Praha: Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR.

MICHALÍK, J. a kol., 2011. *Zdravotné postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-859-3.

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

Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. [vid. 25. 6. 2021]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/plneni-povinneho-podilu-ozp>

MLČÁK, Z., ed., 2005. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta. ISBN 80-7368-129-3.

NOVOSAD, L., 2009. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-509-7.

OPAŘILOVÁ, D., PROCHÁZKOVÁ, L., 2011. *Předprofesní a profesní příprava jedinců se zdravotním postižením*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-5536-0.

PÖRTNER, M., 2009. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadující trvalou péči*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-582-0.

RICHTEROVÁ, B., 2011. *Teorie a praxe problematiky zaměstnávání osob se zdravotním postižením v České republice*. Krnov: Reintegra. ISBN 978-80-254-9526-1.

SOLOVSKÁ, V., 2013. *Rozvoj dovedností dospělých lidí s mentálním postižením*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0369-8.

SLOWÍK, J., 2010. *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-691-9.

SLOWÍK, J., 2016. *Speciální pedagogika*. 2. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0095-8.

STRÁNSKÝ, J., ZAPLETAL, R., ANTLOVÁ, T., BLAŽEK, M., 2019. *Pracovní právo 2018 - náhrada nemajetkové újmy v pracovním právu, ochrana zdraví při práci a aktuální otázky nemocenského pojištění*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-9238-9.

ŠAMÁNKOVÁ, M. a kol., 2011. *Lidské potřeby ve zdraví a nemoci*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3223-7.

ŠVARCOVÁ, I., 2000. *Mentální retardace*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-506-7.

ŠVARCOVÁ-SLABINOVÁ, I., 2011. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-889-0.

Usnesení č. 2/1993 Sb., Usnesení předsednictva České národní rady o vyhlášení LISTINY ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD jako součástí ústavního pořádku České republiky. In:

Ústava České republiky [online]. 1999 [vid. 25. 6. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/19932?text=listina+z%C3%A1kladn%C3%ADch+pr%C3%A1v+a+svobod>

ÚLEHLA, I., 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-86429-36-9.

VÁGNEROVÁ, M., 2016. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0696-5.

VALENTA, M., MICHALÍK J., LEČBYCH M., 2018. *Mentální postižení*. 2. přepr. a aktual. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0378-2.

VALENTA, M., MULLER, O., 2013. *Psychopedie*. Praha: Parta. 978-80-7320-137-1.

Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2006 [vid. 25. 6. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákon č. 435/2004 Sb., Zákon o zaměstnanosti. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2004 [vid. 25. 6. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-435>

Zákon č. 262/2006 Sb., Zákon zákoník práce. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2006 [vid. 26. 6. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>

Seznam příloh

Příloha č. 1: Operacionalizace průzkumných otázek

Operacionalizace průzkumných otázek	
Průzkumné otázky	Operacionalizované otázky použité v polostrukturovaném rozhovoru a uživateli (UŽ) služby podporovaného zaměstnávání (PZ)
Díličí průzkumné otázky:	UŽ: Odkud jste se o službě PZ dozvěděl?
1. Jaké jsou potřeby uživatelů při vstupu do služby PZ?	UŽ: Jaké bylo Vaše očekávání při vstupu do služby? UŽ: Co jste potřeboval/la při vstupu do služby PZ? UŽ: Jaké dovednosti jste se chtěl/la naučit ve službě PZ? UŽ: Je něco co jste už uměl/a z pracovních dovedností při vstupu do služby PZ a jen jste se v tom potřeboval/a zdokonalit?
2. Jakým způsobem jsou tyto potřeby naplňovány?	UŽ: Co jste ve službě PZ všechno dělal, jak jste se službou spolupracoval a dále spolupracujete? UŽ: Co jste dělal na schůzkách ve službě PZ? UŽ: Jaká témata jste probíral s pracovní konzultantkou? UŽ: V čem Vám pracovní konzultantka pomohla? UŽ: Vyhovovalo Vám, jak s Vámi pracovní konzultantka mluvila a vysvětlovala vše, co bylo potřeba? UŽ: Rozuměl jste všemu, co Vám pracovní konzultantka vysvětlovala? UŽ: Zkoušel jste si také nějaké dovednosti prakticky?
3. Jsou splněna očekávání uživatelů s mentálním postižením v PZ?	UŽ: Co jste se ve službě PZ naučil nebo v čem jste se ve službě PZ zdokonalil? UŽ: Naučil jste se to, co jste se na začátku služby v PZ chtěl naučit? UŽ: Vyhovovala Vám příprava na práci ve službě PZ? UŽ: Využíváte v práci nabyté dovednosti, které jste se naučil ve službě PZ?

	UŽ: Je teď podpora od pracovní konzultantky stejná jako na začátku služby PZ?
--	---