

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI
PEDAGOGICKÁ FAKULTA
ÚSTAV SPECIÁLNĚ PEDAGOGICKÝCH STUDIÍ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Lenka Truhlářová

Dlouhodobá péče o osoby s mentálním postižením v kontextu
pobytových služeb a jejich pracovníků

Olomouc 2023

vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Jan Chrastina, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci na téma „Dlouhodobá péče o osoby s mentálním postižením v kontextu pobytových služeb a jejich pracovníků“, vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka této bakalářské práce prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Olomouci 2. 4. 2023

Poděkování

Ráda bych poděkovala panu Mgr. et. Mgr. Janu Chrastinovi, Ph.D. za odborné vedení a pomoc při zpracování mé bakalářské práce.

Dále mé poděkování patří účastníkům, kteří byli součástí mého výzkumu.

Obsah

ÚVOD	4
TEORETICKÁ ČÁST	5
1 Vymezení a terminologie osob se středně těžkým mentálním postižením	5
1.1 Osoba s mentálním postižením	5
1.2 Specifika osob se středně těžkým mentálním postižením.....	7
1.3 Komunikace osob s mentálním postižením	8
2 Pobytové sociální služby pro osoby se středně těžkým mentálním postižením	11
2.1 Specifikace a cíle sociálních služeb	11
2.2 Standardy kvality sociálních služeb.....	13
2.3 Poslání a cíle sociální služby	14
2.4 Pobytové zařízení a běžný život klienta	14
2.5 Práva a povinnosti klientů.....	14
2.6 Sebeobhajování	16
2.7 Individuální plánování poskytování sociální služby klientovi.....	16
3 Pečovatelé v sociálních službách	18
3.1 Pozice a okruh pracovníků.....	18
3.2 Osobnost pracovníka v sociálních službách	18
3.3 Nepřiměřená zátěž na pracovníky v pobytových službách.....	19
3.3.1 Akceptace klienta	20
3.4 Syndrom vyhoření a jeho prevence.....	20
3.5 Supervize	21
PRAKTICKÁ ČÁST	23
4 Cíl a záměr výzkumu	23
4.1 Metodologický rámec výzkumu	23
4.2 Případová studie 1 (pracovnice A).....	25
4.3 Případová studie 2 (pracovník B)	27

4.4 Případová studie 3 (pracovnice C).....	29
4.5 Zjištění vzešlá z dotazování všech účastníků studie a doporučení pro praxi.....	31
4.6 Doporučení pro praxi	32
ZÁVĚR	33
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	35
SEZNAM PŘÍLOH	39

ÚVOD

Impulzem k napsání této práce bylo absolvování praxe v pobytovém zařízení pro klienty se středně těžkým mentálním postižením. Díky praxi jsem měla možnost zjistit, jak značný vliv na klienty zařízení personál má. Zkušenost vidět pečující, empatický personál, ale i pracovníky, kteří tuto práci vykonávají pouze z nutnosti, byla motivem pro zpracování této bakalářské práce.

V poslední době se obecně mluví negativně o kvalitě poskytovaných služeb v pobytových zařízeních. Médii je předkládán obraz nekompetentních, agresivních a bezcitných pečovatelů. Podobně je tomu i u klientů. Ti musí bojovat se stigmatem pro společnost nebezpečných a nepřizpůsobivých občanů. Cílem této bakalářské práce je tedy zjistit, jak vidí svou profesi personál v pobytovém zařízení pečujícím o klienty se středně těžkým postižením. Pochopit vzájemné vztahy mezi pečujícími a klienty sociálních pobytových služeb. V současné době je také velmi diskutované téma syndromu vyhoření, jehož důsledkem je obecně v sociálních službách nedostatek personálu. Dalším cílem této práce bude tedy odhalit, jakým způsobem předcházejí pracovníci možnému syndromu vyhoření. Na základě výzkumného šetření přinést návrhy a doporučení pro rozvoj v praxi.

V rámci teoretického okruhu je popsáno středně těžké mentální postižení, osobnostní rysy i komunikační dovednosti uživatelů pobytových služeb. Dále jsou popsány možnosti sociálních služeb pro tyto osoby, legislativní ukotvení i velmi důležité standardy kvality v sociálních službách, které se prolínají v právech a povinnostech klientů ve vztahu k zařízením, personálu i ostatním klientům. Závěr teoretického rámce je věnován pracovníkům v pobytových službách. Mohou to být speciální pedagogové, sociální asistenti, pečovatelé i dobrovolníci. Zmíněna je nejen náročnost této profese, ale také motivy, které k jejímu vykonávání vedou včetně prostředků zabráňujícím syndromu vyhoření.

Praktická část udává základní informace o zkoumaných problémech. Byla použita metoda případové studie, v rámci, které byly zkoumány tři osoby z řad pracovníků v pobytových sociálních službách, pečujících o klienty s mentálním postižením. Byl využit polostrukturovaný rozhovor a dále projektivní metody zkoumání. Na základě využití všech těchto metod byly získány odpovědi na otázky týkající se náročnosti profese, práce s klienty i pohled samotných pečovatelů na svou práci.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Vymezení a terminologie osob se středně těžkým mentálním postižením

Na začátku této práce je potřeba definovat a vymežit osobu – klienta s postižením využívající pobytové služby a komunikace s nimi.

1.1 Osoba s mentálním postižením

Tato podkapitola vymezí mentální postižení a zaměří se přímo na osoby se středně těžkým mentálním postižením. V současné době stále dochází k výrazné humanizaci i v psychopedii. Tato humanizace vede ke změnám v terminologii běžně užívaných laických, ale především odborných pojmů. Vše vychází z důrazu na osobnost člověka. Proto se již delší dobu doporučuje používat označení osoba s mentálním postižením (Bartoňková, 2019). Nově je například v 11. revizi Mezinárodní statistické klasifikaci nemocí a přidružených zdravotních problémů (MKN) uveden termín osoba s poruchou vývoje intelektu. Diagnostický a statistický manuál duševních poruch (DSM -5) pak hovoří o poruše intelektu. Někteří autoři například Černá (2015) vnímají pojem mentální retardace a mentální postižení za synonyma. Stejně vnímání těchto pojmů bude použito i v této práci.

Definice mentálního postižení je celá řada. Za zmínku určitě stojí Valentova definice, která vymezuje osobu s mentálním postižením nejen dle inteligenčního kvocientu, ale ze všech úhlů pohledu na lidskou osobnost. *„Mentální retardaci lze vymežit jako vývojovou poruchu rozumových schopností demonstrující se především snížením kognitivních, řečových, pohybových a sociálních schopností s prenatální, perinatální a postnatální etiologií, která oslabuje adaptační schopnosti jedince“* (Valenta, 2018, s. 34).

Podle Bendové (2011) je u nás za nejznámější a nejvíce citovanou definici mentální retardace považována definice Dolejšího (1973, s. 38), která se snaží o komplexní vymezení mentální retardace. *„Mentální retardace je vývojová porucha integrace psychických funkcí různé hierarchie s variabilní ohraničeností a celkovou subnormální inteligencí, závislá na některých z těchto činitelů: na nedostatečích genetických vloh; na porušeném stavu anatomicko-fyziologické struktury a funkce mozku jeho zrání; na nedostatečném nasycování základních psychických potřeb dítěte vlivem deprivace senzorické, emoční a kulturní; na deficitním učení;*

na zvláštnostech vývoje motivace, zejména negativních zkušenostech jedince po opakovaných stavech frustrace i stresu; na typologických zvláštnostech vývoje osobnosti. “

Důležité a neopomenutelné jsou i klasifikace mentálního postižení významných světových organizací. Za zmínku stojí jedna z nejuznávanějších, a to Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů (MKN). Jedná se o publikaci Světové zdravotnické organizace (WHO), která kodifikuje systém onemocnění, poruch, zdravotních problémů a dalších stavů, situací či okolností souvisejících se zdravím. Přpracování 10. verze MKN byl zdlouhavý proces a konečně v roce 2018 byla publikována 11. revize MKN (MKN-11) s přeformulovanou strukturou a rozšířeným a detailnějším obsahem (k dispozici prozatím není v češtině). Kromě výše uvedené změny označení osob s mentálním postižením na osoby s vývojovou poruchou intelektu, zde dochází k významným změnám v klasifikaci osob s poruchami autistického spektra. Hodnocení mentálního postižení dle inteligenčního kvocientu zůstává beze změn (Autismport, 2022). Příprava překladu české verze byla naplánována na konec roku 2022. Pracuje na ni tým odborníků z různých oborů.

Další významnou organizací je Americká asociace pro intelektová a vývojová postižení (AAIDD). Je to nejstarší, největší a nevlivnější členská organizace zabývající se mentálním a vývojovým postižením. Podle této organizace nestačí k diagnostice mentálního postižení pouze stanovení inteligenčního kvocientu, ale velmi důležitá jsou sociální očekávání, ve kterých klient selhává. Neméně podstatnými jsou i osobnostní specifika osob s mentálním postižením. Na základě všech těchto poznatků se nastavuje individuální míra podpory, kterou klient potřebuje v různých situacích a v určitém prostředí (Valenta, 2021).

Z dalších klasifikací, která je vhodná pro hodnocení z psychopedického hlediska je Mezinárodní klasifikace funkčních schopností, disability a zdraví – MKF (v originále International Classification of Functioning, Disability and Health – ICF) patří do skupiny klasifikací vydávaných WHO. Mentální postižení zde není bráno jen jako biologický či medicínský problém. Tato klasifikace se dělí se na dvě části, první jsou funkční schopnosti a disabilita, druhá část se zabývá spolupůsobícími faktory. První zmíněná hodnotí porušené orgány a struktury, ale i neporušené a zdravé. Na člověka působí také prostředí, které může být podnětné, ale působí na něj i překážky, které jej limitují. Velmi důležitým hodnotícím kritériem je osobnost. Ta je součástí každého člověka a utváří ji výchova, prostředí, rodina, věk. Na základě všech těchto faktorů, je možné stanovit funkční diagnózu. Ta může být u dvou osob se

stejným druhem postižení rozdílná, právě díky osobnosti člověka, prostředí, které ho obklopuje a funkčnosti jeho tělesných funkcí a struktur (ÚZIS, 2020).

1.2 Specifika osob se středně těžkým mentálním postižením

Lidé se středně těžkým mentálním postižením mají většinou dobrou pohyblivost a jsou fyzicky aktivní. Mohou být spíše nemotorní. Inteligenční kvocient se u těchto osob pohybuje v rozmezí 35–49. Orientačně tento kvocient odpovídá u dospělých osob mentálnímu věku 6–9 let.

Výchova a vzdělávání je u těchto osob omezená. Děti mohou začít vzdělávání v rámci přípravného stupně základního vzdělávání. Základní vzdělávání pak probíhá zejména na základních školách speciálních. Zde se děti vzdělávají podle Rámcového vzdělávacího programu pro základní školy speciální. Většinou si osvojují pouze základy čtení, psaní a počítání – tzv. trivium. Osvojují si základní grafomotorické dovednosti, orientaci v okolí a pohybové dovednosti. Rozvíjí své emocionální vlastnosti. Důraz je kladen na pozitivní přístup k lidem, sobě samému a okolnímu prostředí. Dále mohou pokračovat ve vzdělávání na praktické škole jednoleté/dvouleté. Po absolvování praktické školy jsou většinou schopni vykonávat jednoduché pomocné práce nebo se uplatňují na chráněných pracovištích (Jeřábek, 2008).

Ani v dospělosti nejsou tyto osoby schopny plné sebeobsluhy a potřebují podporu v rámci chráněného prostředí (Krejčíková, Kozáková, Müller 2013). Střední mentální postižení je často provázeno neurologickými a tělesnými poruchami a poruchami autistického spektra. Obecně platí, že čím hlubší je stupeň postižení tím více jsou narušeny složky osobnosti.

Mentální postižení vymezuje řada charakteristických rysů, mezi něž například patří závislost na rodičích, úzkostnost, rigidní chování, nerovnováha aspirace a výkonu, potřeba bezpečí, infantilnost, pomalé chápání, porucha pohybové koordinace a další (Valenta, Müller 2021). Sama jsem se setkala u klientů s velkou potřebou bezpečí a také nutností vše opakovaně vysvětlovat. Právě trpělivost je při práci s lidmi s některou z kategorií zdravotního postižení zásadní. Pomáhá při komunikaci s klienty a díky ní můžeme předejít různým případným nepochopením z jejich strany.

Z hlediska psychických funkcí je zpomaleno myšlení, paměť, pozornost, volní vlastnosti i emoční stránka člověka. Obecně platí u paměti osob s mentálním postižením, že dochází

k pomalému osvojování znalostí a až po vícečetném opakování. Naučené znalosti rychle zapomínají a vybavují si je nesprávně. Pozornost vykazuje deficity ve snížené schopnosti rozdělit ji na více činností. U těchto osob je pozornost nestálá a dochází k velké unavitelnosti. Čím více se musí soustředit, tím více vykazují chyb. Emoce nejsou schopny ovládat tak jako intaktní osoby. Trpí poruchami nálad, city jsou neadekvátní situacím. Ve volných projevech se objevuje labilita, impulzivnost, agresivita, ale i pasivita a úzkostnost. Nedostatečně vnímají čas a prostor (Kozáková, Pastieriková, Krejčířová 2013).

Tito jedinci mohou trpět dysbulií i abulií. Zejména abulie se vyskytuje u těchto osob ve větší míře než u osob tzv. intaktních. Sebehodnocení těchto osob je velmi závislé na názorech lidí, se kterými mají citový vztah. Může se tedy vyskytovat jak podhodnocení – nižší aspirace tak nadhodnocování se – vyšší aspirace. Většina osob s mentálním postižením není schopna realisticky zhodnotit své schopnosti. Myšlení je nedůsledné, nekritické, těžkopádné a nepřesné. I v oblasti verbální komunikace vykazují tyto osoby deficity.

1.3 Komunikace osob s mentálním postižením

Tato kapitola je věnována komunikaci. Komunikace je důležitou oblastí, pro vzájemné porozumění a při práci s osobami s mentálním postižením je ještě více vyzdvížena. Jak uvádí Karunová (2021) komunikace je spojnicí mezi lidmi. Buduje se ihned po narození člověka a je jeho přirozenou součástí. Pomáhá nám informace získávat i předávat.

Pomocí komunikace můžeme mimo jiné ovlivňovat ostatní nebo oni mohou ovlivňovat nás. Díky komunikaci dokážeme vysvětlit a popsat různé situace, podělit se o své zkušenosti. Umíme díky ní vyjádřit pocity a nálady. Je tedy jednou ze základních životních potřeb (Mikulaščík 2003 in Karunová, 2021).

Švarcová (2006, s.34) uvádí tuto charakteristiku: „*Někteří jedinci dosahují vyšší úrovně v dovednostech senzorio-motorických než v úkonech závislých na verbálních schopnostech, zatímco jiní jsou značně neobratní, ale jsou schopni sociální interakce a komunikace.*“

Podle Kulíškové (2018) in Valenta (2018) je řeč markantně narušená a vyvíjí se deformovaně. „Strop“ vývoje řeči je velmi orientačně u osob se středně těžkou mentální retardací na věkové hranici 6 až 7 let. „*Děti se středně těžkým mentálním postižením si osvojí řeč zhruba na úrovni čtyřletého zdravého dítěte. Se slovy pracují jako s předpojmy, směřují ke zobecnění,*

kategorizují na základě rysů a podobnosti.“ (Valenta, 2018, s. 290). Zvládnou se naučit používat delší věty a souvětí, kterým však ne vždy nerozumí. Krok za krokem si získávají dovednosti dorozumívání řeči s okolím, naučí se spoustu nových slov, která však neumí prakticky využít.

U osob se středně těžkým mentálním postižením dochází k výraznému snížení porozumění řeči, a to po celý život. Úroveň řeči je velmi rozdílná. Od jednoduché komunikace, kdy klient komunikuje pomocí alternativní komunikace nebo verbálně až po nemožnost se, jakkoliv vyjádřit. Část z nich se nenaučí mluvit nikdy, a to i v případě, kdy dokážou používat různé formy neverbální komunikace (Bendová, Zikl 2011).

Dle mého názoru není nutná speciální příprava při komunikaci s osobami s poruchou intelektu. Není ani možné zajistit a uvést jediný správný model při vzájemné interakci s osobami s mentálním postižením. S každým jedincem je důležité komunikovat individuálně. Základních třináct bodů pro vhodnou komunikaci uvádí Pastieriková a Regec, (2010). Uvedme zde alespoň ty, které jsou důležité, známé, ale často bývají opomenuty. Zrakový kontakt je prvním projevem našeho zájmu o komunikaci s partnerem. Také empatie a trpělivost je velmi při práci s osobami s mentálním postižením velmi důležitá. Může nám pomoci překonat komunikační bariéru. Mluvme pomalu, používejme krátká slova a věty. Dalším z bodů vhodné komunikace je trpělivost. Klienti s mentálním postižením potřebují více času na pochopení toho, co jim říkáme. Je důležité, těmto osobám poskytnout dostatek času na rozmyšlení jejich odpovědí. Každý klient je jiný a neopakovatelný díky souboru charakterových vlastností, které má.

Velmi důležité zásady pro komunikaci uvádí i Bendová a Zikl (2011). S osobami s mentálním postižením mluvíme vždy tak, jak bychom si přáli, aby bylo jednáno s námi. Potřebnou formou komunikace je pro tyto osoby forma neverbální. Komunikace u osob se středně těžkým mentálním postižením vykazuje velké rozdíly. Často se u těchto osob vyskytují i další druhy tělesného a smyslového postižení, které mají zásadní vliv na komunikaci. V případě, že je to nutné, jsou využívány prostředky alternativní nebo augmentativní komunikace.

Mezinárodní společnost pro alternativní a augmentativní komunikaci (ISAAC) definuje AAK jako: „*soubor strategií a nástrojů, které jedinec využívá při zdolávání každodenních výzev v oblasti komunikace.*“

Osoby s mentálním postižením mohou využívat široké spektrum pomůcek a metod. Výběr pomůcky je vždy individuální a přizpůsobujeme ho potřebám klienta. Záleží na jeho poznávacích schopnostech a porozumění pojmenování jednotlivých symbolů. Důležitým faktorem je také porozumění řeči. S některými uživateli můžeme nacvičovat používání znaků, fotografií nebo symbolů. S jinými můžeme sestavovat komunikační tabulky a nacvičovat s nimi slovní zásobu (Šarounová 2014).

Na závěr této kapitoly, chci zmínit slova Pastierikové a Regece (2010, s.47) „*Schopnost komunikovat s druhým člověkem, který má postižení, souvisí, paradoxně, s vlastním sebepoznáním, jako i úrovni emocionální inteligence.*“

2 Pobytové sociální služby pro osoby se středně těžkým mentálním postižením

V této kapitole jsou uvedeny a popsány možnosti pobytových zařízení pro klienty se středně těžkým mentálním postižením, standardy kvality sociálních služeb, práva a povinnosti klientů v pobytových zařízeních a legislativní ukotvení. V této kapitole budou zmiňovány termíny uživatel a klient, které jsou v rámci této práce vnímány jako synonyma.

2.1 Specifikace a cíle sociálních služeb

Sociální služby jsou vymezeny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění (dále jen „zákon o sociálních službách“). Primárním úkolem při poskytování sociálních služeb je pomoc s osobní hygienou, stravováním, péčí o vlastní osobu, zajištění bydlení a také výchovné, aktivizační a vzdělávací činnosti. Důležitou součástí je poradenství, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a v neposlední řadě kontakt se společenským prostředím. Hlavním cílem je zachovávat lidskou důstojnost klientů, rozvíjet jejich schopnosti, zlepšovat jejich soběstačnost a vycházet z jejich individuálních potřeb. (MPSV, 2006)

Zákon o sociálních službách také říká, že *„Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení“* (§ 38 ZSS).

Podle zákona je nutná registrace sociální služby, o které rozhoduje krajský úřad příslušný podle místa trvalého pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby. Podmínky pro udělení registrace jsou uvedeny v § 79 zákona o sociálních službách. Pokud poskytovatel neplní podmínky registrace, porušuje standardy kvality nebo přestane splňovat své závazky vůči klientům, dochází i ke zrušení registrace (Křížková, Tomalová 2012).

Uživatel sociální služby se může stát pouze oprávněná osoba, která je definována v § 4. *„Pojem uživatel sociální služby se tedy používá jen v případech, kdy je trvale či jen dočasně zabezpečována pomoc a podpora v dohodnutém rozsahu“* (Smékalová, 2011, s. 16). Poskytovatel se zájemcem o službu sepisuje smlouvu, ve které se stanovují podmínky vykonávání služby. Tímto krokem se chrání práva obou zúčastněných stran a je nezbytnou

podmínkou při poskytování služby. Smlouvu a její podmínky je možné měnit během celé doby poskytování služby, na základě požadavků klienta a jeho dohody se zařízením. (Krejčíková, 2013).

Služby zákon o sociálních službách, podle formy jejich poskytování, člení na terénní, ambulantní a pobytové. Pro zaměření této práce jsou stěžejní pobytové služby, kterým bude věnována pozornost. Dle zákona o sociálních službách se za ně pokládají sociálních služby poskytující ubytování. Osoby se středně těžkým mentálním postižením mohou využít následujících pobytových služeb: týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením a chráněné bydlení. Podrobněji jim proto věnujeme následující text.

Týdenní stacionáře jsou určeny pro klienty se sníženou soběstačností, které potřebují stálou pomoc jiné fyzické osoby. Do základní péče se zahrnuje ubytování, strava, osobní hygiena nebo poskytnutí podmínek pro její vykonávání. Dále pomoc při běžných sebeobslužných činnostech, výchova, vzdělávání a aktivizační činnost. Služba zprostředkovává kontakt s okolním prostředím, provádí terapeutické činnosti a v neposlední řadě pomáhá při uplatňování práv a oprávněných zájmů (§ 47 ZSS).

V domovech pro osoby se zdravotním postižením se poskytují pobytové služby osobám, se sníženou soběstačností, které potřebují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Poskytují základní péči zmiňovanou již u služby týdenních stacionářů (§48).

Chráněné bydlení je pobytová služba, která umožňuje klientům s mentálním postižením rozvíjet své schopnosti, samostatnost a soběstačnost. Díky tomu se zvyšuje jejich zapojení do společnosti. Služba podporuje nácvik úkonů spojených s péčí o vlastní osobu i domácnost. Chráněné bydlení má podobu individuálního nebo skupinového bydlení. Je poskytována za úhradu (Krejčíková, 2013).

Všechny uvedené služby jsou poskytovány za úhradu. Cenu služby stanovuje vyhláška č.505/2006 Sb., v platném znění. Klient si hradí stravu, ubytování a také poskytovanou péči ve sjednaném rozsahu a maximální výši stanovené zákonem. Například při poskytování služeb v celoročním zařízení, musí klientovi po úhradě výše uvedených služeb zůstat 15 % jeho příjmu, a to ve všech případech. (Křížkovská, Tomalová, 2012)

2.2 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb („dále jen standardy“) se řídí vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Standardy jsou členěny do tří kategorií: procedurální, personální a provozní. Úzce spolu souvisí a není možné některé vynechat. Standardy jsou typické svou obecností, která má opodstatněný účel, díky tomu jsou použitelné na každou sociální službu.

Procedurální standardy předepisují poskytovateli služeb, jak má být služba vedena. Patří k nejdůležitějším, protože stanovuje cíle a způsoby, jakým se služba poskytuje. To znamená, jaké skupině obyvatel a za jakých okolností je služba poskytována a proč. Chrání základní lidská práva klientů a upozorňuje na přiměřená rizika, která jsou uvedena v rizikovém plánu každého klienta. V kontextu pobytových služeb po informování o všech právech a povinnostech uzavírá s klientem smlouvu, včetně ujednání o dodržování vnitřních pravidel. Vytváří individuální plán průběhu sociální služby. Individuální plán pomáhá všem pracovníkům zařízení najít společný předmět zájmu a vzbudit u klientů potřebnou důvěru. Umožňuje klientům podat stížnost, a to již ve fázi jednání o službu. Poskytuje poradenství a vyhledává další služby na základě přání klienta.

Personální standardy jsou zaměřeny na pracovníky v sociálních službách, resp. ty, které definuje zákon o sociálních službách. Lidský faktor je nesmírně důležitý při vykonávání sociálních služeb. Odráží se zde nejen vzdělání a dovednosti, ale také lidský přístup a empatie. Důležitá je pro práci pracovníků také jejich podpora a pracovní podmínky. Poskytovatel sociální služby by měl svým zaměstnancům umožnit další vzdělávání a zvyšovat tak jejich profesní úroveň, která se odráží v kvalitě poskytovaných služeb.

Provozní standardy se zaměřují na časovou dostupnost, ekonomické zajištění a zvyšování kvality služeb. O službách, které zařízení poskytuje musí mít sepsaný dokument v takové formě, které porozumí klienti s mentálním postižením žádající o nabízenou službu. Lze použít obrázky, fotografie, jednoduché věty, hesla. Zároveň je připraven i dokument se srozumitelnými a jasně danými informacemi pro rodinné příslušníky. Prostředí musí být přizpůsobeno klientům, pro které je zařízení určeno, a to včetně kompenzačních, rehabilitačních či ergoterapeutických pomůcek. Poskytovatel má zpracován plán nouzové a havarijní situace, který seznamuje klienty, zaměstnance i rodinné příslušníky klientů s možnými situacemi, ke

kterým může během poskytování služby dojít a uvádí postupy pro jejich řešení (Chloupková, 2013).

2.3 Poslání a cíle sociální služby

Jednotlivé sociální služby musí mít formulovány poslání, cíle a zásady jednání s klienty. Poslání nastiňuje vznik zařízení a oblast, které se věnuje. Stanovuje krátkodobé a dlouhodobé cíle, profiluje svá zaměření. Popisuje cílovou skupinu osob, kterým je služba určena. Správně formulovaná poslání umožňují lépe poznat, zda je daná služba vhodná pro konkrétní typ klientů a zda klientům umožňuje žít život obvyklým životem. Poslání je velmi úzce spjato i s cíli. Výkladový sborník Ministerstva práce a sociálních věcí cíle definuje následovně: „*Cíl je výsledek toho, co děláme nebo chceme dělat. Cíl je tedy určitý produkt nebo stav. Cíle musejí být v souladu s posláním. Naplňováním jednotlivých cílů se zároveň naplňuje poslání služby.*“

2.4 Pobytové zařízení a běžný život klienta

Osoby s mentálním postižením, které jsou odkázány i vzhledem ke stupni postižení – na trvalou péči v pobytových zařízeních, jsou jistým způsobem ohroženy sociálním vyloučením. Je to dáno sníženými možnostmi jejich vzdělávání i přípravy na další zaměstnání. Z tohoto důvodu je nesmírně důležité, aby v zařízeních poskytujících pobytové služby, docházelo k začleňování těchto osob do běžné společnosti. Mezi činnosti, které pomáhají posilovat klientovu samostatnost patří jeho vlastní rozhodování a možnost uplatnit své sny, zájmy a touhy. Zařízení by mělo vzhledem k individuálním možnostem klientů, rozvíjet jejich samostatnost, vzdělání a učení a také jim poskytnout ošetrovatelskou a zdravotní péči a široké spektrum rehabilitační péče. Je také prostředníkem osobního vyžití klientů, ať jde o návštěvu kulturních nebo společenských akcí (Vašátková, Hoferková, 2008)

2.5 Práva a povinnosti klientů

Každý poskytovatel sociální služby i každý její klient má svá práva a povinnosti. Klienti sociálních služeb mají stejná práva a povinnosti jako ostatní občané. Základní lidská práva klientů jsou uvedena především v Listině základních práv a svobod (například právo na respektování lidské důstojnosti, osobní svobodu, soukromí). Každý poskytovatel sociálních služeb musí postupovat a službu poskytovat tak, aby vždy zachovával důstojnost klientů a důsledně zajistil dodržování jejich práv a základních svobod (§ 2 Zákona o sociálních službách). Jeho povinností při poskytování sociálních služeb je vytvářet takové podmínky, které umožní

klientům naplňovat jejich lidská i občanská práva (§ 88 Zákona o sociálních službách). Ochrana práv klientů se mimo jiné přímo věnuje standard č. 2 Ochrana práv osob. Klient je s nimi vždy obeznámen před podpisem smlouvy a to způsobem, který je pro klienta srozumitelný. V případě klientů s mentálním postižením se jedná o různé obrázkové manuály, fotografie nebo symboly, které ukazují jak jednotlivá práva a povinnosti vypadají a jakým způsobem je vyžadovat nebo dodržovat. (MPSV, 2022)

Mezi práva klientů patří, bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství. Pokud klient patří do cílové skupiny zařízení a toto zařízení má volnou kapacitu, má nárok na poskytnutí této služby. Má právo na podporu samostatnosti, nezávislosti, dodržování základních lidských práv a zejména má právo na lidskou důstojnost. Samozřejmostí je podpora zájmů, přání a individuální přístup ke klientovi. Klient má právo, aby mu po zaplacení úhrady za sociální službu zůstalo alespoň 15 % z jeho příjmu. K právům klienta bezpochyby patří možnost podání stížnosti, pokud je služba a její kvalita v rozporu s jeho požadavky. V neposlední řadě má také právo službu ukončit.

Veškeré povinnosti, které poskytovatel služby klientovi ukládá musí být podloženy právní normou. Mezi povinnosti patří respektování práv ostatních lidí, se kterými klient přijde do kontaktu. Jsou to nejen další klienti služby, ale také zaměstnanci působící v rámci poskytovaných sociálních služeb. Nezbytností a samozřejmostí je dodržování zákonů České republiky. Klient musí dodržovat pravidla, která v daném zařízení platí. S těmi je klient obeznámen před podpisem smlouvy a jsou její součástí. Jedná se o etický kodex zařízení, domovní řád, plán řešení nouzových a havarijních situací. V rámci těchto dokumentů se nastavuje i individuální plánování každého klienta, kterému se věnuje následující podkapitola.

Mezi nejdůležitější, legislativně ustanovená práva patří lidská práva uvedená ve Všeobecné deklaraci lidských práv. Tento dokument byl poprvé zveřejněn v roce 1948. Je součástí ústavy České republiky a má přednost před zákonem (Dlouhá, 2015). V roce 1971 byla schválena Deklarace práv mentálně postižených osob. Nejdůležitějším ustanovením je mít stejná práva jako ostatní lidské bytosti. Mezi další důležitá práva osob s mentálním postižením patří právo na zdravotní péči, pokud je to možné žít v rámci své rodiny, mít kvalifikovaného opatrovníka a v neposlední řadě má právo na ochranu proti zneužívání (Valenta, 2021).

2.6 Sebeobhajování

V souvislosti s právy osob s mentálním postižením, je vhodné zdůraznit také sebeobhajování. Tato celosvětová organizace vznikla ve Švédsku mezi mladými lidmi s mentálním postižením v šedesátých letech minulého století. Jejím cílem je možnost rozhodovat a být zodpovědný za své činy a hájit práva a lidskou důstojnost lidí s mentálním postižením. V České republice začínají sebeobhájci pracovat během devadesátých let (Dlouhá, 2015). Sebeobhájci jsou osoby s mentálním postižením, které se snaží hájit nejen svá práva, ale i práva ostatních osob s mentálním postižením. Sebeobhajování je učení mluvit sám za sebe a druhé, měnit věci, které se dotýčným nelíbí a také být slyšen ve společnosti.

2.7 Individuální plánování poskytování sociální služby klientovi

Individuální plánování je důležitý proces, který pomáhá poskytovat službu v její nejvyšší kvalitě. Zmíněný je již výše ve standardech kvality sociálních služeb. Individuální plánování je zakotveno v příloze č. 2. vyhlášky č. 505/2006 Sb. Začíná jednáním zájemce o službu, pokračuje uzavřením smlouvy a dále pokračuje samotným plánováním v průběhu sociální služby. Zapojuje se do něj samotný uživatel a spolupracuje na hledání správného cíle. Cílem individuálního plánování je v největší možné míře rozvíjet klientovu nezávislost a samostatnost a zajistit mu důstojný a bezpečný život. Individuální plán je významný nejen pro uživatele, ale také pro poskytovatele služby (Hauke, 2011).

Každému klientovi je přidělen klíčový pracovník. Ten se v první fázi musí seznámit se všemi dokumenty a relevantními informacemi o klientovi. S klientem se domluví na schůzce. První schůzka bývá většinou seznamovací a slouží k navázání důvěry mezi klíčovým pracovníkem a klientem. V prvních dnech a týdnech pomáhá klientovi s adaptací na nové prostředí, poskytuje mu odbornou pomoc, zjišťuje u ostatních kolegů, ale i rodinných příslušníků pocity klienta a schopnost spolupracovat. Při komunikaci s klientem bere klíčový pracovník ohled na již zjištěné informace, které využívá citlivě ve prospěch klienta (Malíková, 2020).

V druhé fázi si klient s pracovníkem stanoví oblast, která je pro daného klienta nejproblematičtější. Podle druhu obtíží jej zařadí do krátkodobého nebo dlouhodobého plánu. Složitě a náročné cíle je potřeba rozložit do dlouhodobého plánu. Všechny tyto možnosti musí pracovník ohleduplně s klientem diskutovat s přihlédnutím k jeho individuálním schopnostem. V této etapě klient vnímá intenzivní zájem o svou osobu i úsilí klíčového pracovníka porozumět

a najít řešení pro klientovi potíže. Po získání všech relevantních informací a rozhovorů s klientem je vypracován návrh, se kterým je klient seznámen a v případě jeho souhlasu jej zpracován do formy krátkodobého i dlouhodobého plánu. Součástí plánu je i plán rizik, což je soubor opatření, která by měla mít zejména preventivní charakter, ale také by tento soubor měl minimalizovat případná rizika. Problém může být spatřován v nemožnosti nahlížet do zdravotní dokumentace klienta. Klíčový pracovník je odkázán pouze na informace získané od zdravotních sester, které nesmí sdělovat případná onemocnění ani medikaci či zdravotní stav klienta. Pouze upozorňují na možná rizika plynoucí z lékařské diagnózy nebo užívané medikace. Například klient, který je na vozíku z důvodu omezené hybnosti končetin, nesmí být ponechán bez dozoru při koupání – hrozí riziko až utonutí nebo při spánku se musí zvednout postranice postele – zabránění rizika pádu. Klient musí s návrhy, které předcházejí rizikům souhlasit (Malíková, 2020).

V třetí fázi dochází ke společné práci na realizaci plánu. Pokud dojde v této fázi k jakýmkoliv změnám (např. zdravotního stavu), klíčový pracovník plán reviduje tak, aby odpovídal klientovým schopnostem.

Konečná čtvrtá etapa vyhodnocuje plnění individuálního plánu. Klíčový pracovník spolu s klientem vyhodnotí stanovené cíle a jejich plnění. Velmi důležitou roli hraje momentální nálada a zdravotní stav klienta a v případě zhoršeného stavu je vhodné přesunout hodnocení na jiný den, až se klient bude cítit lépe. O výsledcích individuálního plánu informuje klíčový pracovník ostatní kolegy a rodinné příslušníky. Společně pak projednávají další možná řešení pro další období. Vše se pečlivě zaznamenává (Malíková, 2020).

Tvorba individuálního plánu s sebou nese pro klíčového pracovníka značný díl odpovědnosti. Na otázku, jaké jsou na pracovníky v sociálních službách kladeny nároky a jaké mají možnosti při prevenci vyhoření či nepřiměřené zátěži, odpoví text následující kapitoly.

3 Pečovatelé v sociálních službách

Tato kapitola definuje výkon práce pečujícího personálu i specifická úskalí této profese vycházející z péče o osoby s mentálním postižením, především v kontextu pobytových sociálních služeb.

3.1 Pozice a okruh pracovníků

Činnost pracovníků v sociálních službách je definována Zákonem o sociálních službách. Ten definuje, že v sociálních službách mohou vykonávat odbornou činnost sociální pracovníci, pedagogičtí pracovníci a nelékařští a lékařští zdravotničtí pracovníci, speciální pedagogové. Nelze opomenout také dobrovolníky, kteří se stávají důležitou součástí multidisciplinárních týmů působících v sociálních službách. Výše uvedený zákon přesně definuje požadavky na vzdělání i pracovní náplň jednotlivých profesí. Dobrovolnictví se pak řídí zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.

Například Kopřiva (2013) uvádí, že vědomosti většina sociálních pracovníků má a předpisy zná. Co však preferuje většina klientů a jejich rodinných příslušníků je empatické chování, důvěra a vyrovnanost. Tyto dovednosti jsou velmi důležité, proto Smékalová (2011, s.40) shrnuje situaci následovně: *“Poskytování optimální podpory bude vždy výsledkem vyvažování dvou směrů: projevení zájmu a ponechání svobody uživateli. Pro poskytnutí dobré služby je třeba obojího v dostatečné a vyvážené míře. Dáme-li člověku příliš svobody bez zájmu, dojde k zanedbání, naopak málo svobody a mnoho zájmu přináší přepečování. Malý zájem s chybějící svobodou pak podle tohoto konceptu vede ke zneužívání.“*

3.2 Osobnost pracovníka v sociálních službách

Tak jako v každé jiné profesi i v sociálních službách je možné se setkat s různými typy pracovníků a profesí. Ne vždy jsou to osoby, které tuto profesi vykonávají z vlastního, osobního přesvědčení. Na pozice sociálních pracovníků nastupují i lidé z důvodu nemožnosti získat jiné pracovní příležitosti. Někteří si myslí, že svou práci vykonávají výborně a žádných pochybení si nejsou vědomi. Takový pracovník svou práci vykonává bez emocí, empatie, slušnosti a taktu. Může se dokonce až stávat, že klienty uráží, snižuje jejich sebeúctu, uchyluje se dokonce až i k fyzickým trestům. Nad přínosností takové práce je žádoucí se více než jen pozastavit.

Naštěstí se v sociálních službách lze setkat především s osobnostmi empatickými, které umí navodit důvěru, pocit bezpečí, a svým lidským přístupem a profesními zkušenostmi jsou klientům oporou. Kopřiva (2013) o takových pečovateliích hovoří jako o angažovaných pracovnících. Jsou to lidé, které těší pomáhat druhým, což je pro ně životní náplní. I zde je však velmi těžké vybalancovat hranici mezi pomáháním s nadbytečnou kontrolou a obětováním se pro klienty. Angažovaný pracovník se občas z důvodu ulehčení situace a ušetření času uchyluje k nadměrné kontrole, která vede k menší soběstačnosti klienta. To má za následek zpomalení rozvoje klienta nebo v některých případech dokonce zhoršení jeho stavu.

Dalším typem pracovníků je ten, který se pro klienty obětuje. Tito pracovníci se starají o klienty na úkor svého volného času, na klienty myslí i po odchodu z práce a stále hledají cesty, jak jim pomoci. I v tomto případě se může stát, že taková péče klientovi škodí. Unavený pracovník není pro klienta žádným přínosem či možností k osobnímu rozvoji.

Z teoretického hlediska, je ideální pracovník v sociálních službách odborníkem s požadovaným vzděláním s nezbytnými praktickými dovednostmi a ideálně i se zkušenostmi. Oporu hledá v legislativě, společenských a etických normách dané společnosti. V rámci své se vzdělává a hledá nové přístupy v práci s klienty. Ke každému klientovi přistupuje empaticky, přijímá ho jako osobnost s jeho pozitivními i negativními vlastnostmi. Dokáže reflektovat sám sebe (Hutyrová, 2013).

3.3 Nepřiměřená zátěž na pracovníky v pobytových službách

Zejména pobytová zařízení sociálních služeb s sebou nesou vysoké požadavky na výkon profese. Dnes a denně se pečující pracovníci setkávají s problémy, kterým musí čelit, často bez jakékoli podpory nebo povzbuzení ze strany klientů. Ti totiž mnohdy nejsou schopni vzhledem ke svému typu a hloubce postižení problém ani zaznamenat. Urbanovská (2008) uvádí, že i zapálení pracovníci, kteří jsou na začátku plní nadšení, postupem času svou kreativitu ztrácí a z dřívějšího nastavení práce s klienty v podobě poslání se později stává pouze zdroj opakujících se finančních příjmů.

Pro mnoho pracovníků je důležitou součástí práce právě kontakt s lidmi, resp. s klienty – běžně charakterizována jako pomoc druhým. Spousta z nich bere svou profesi jako poslání, a to i přes fakt, že tato práce není vždy doceněna a často se mohou cítit bezmocní, pokud některým klientům nedokážou pomoci. Proto jsou v následující podkapitole popsány běžné zátěžové situace, se kterými je možné se v pobytových zařízeních setkat.

3.3.1 Akceptace klienta

Pracovníci čelí mnoha zátěžovým situacím. Jedna z častých situací, kterou musí pečující pracovníci řešit denně je akceptace každého z klientů. To vyžaduje pochopit jej a přijmout se všemi specifickými, jedinečnými vlastnostmi osobnosti. To může být v některých případech velmi těžké, zvláště tehdy, pokud se klient chová agresivně vůči ostatním klientům a personálu (často v určitých situacích každý den). Pracovník musí v takových případech vynaložit obrovské úsilí k udržení pozitivní a klidné atmosféry v celé skupině klientů služby. Jak uvádí Jůn (2010), někdy se za touto agresivitou ukrývá pouze prvotní nepochopení klienta. Může se stát, že nově příchozí klient má v dokumentaci zprávu o „špatném chování“. Pokud není u této zprávy uvedeno, co toto chování způsobilo, může tak i klidný klient dostat nálepkou nepřizpůsobivé osoby. Ve většině případů jde však spíše o nepochopení specifik konkrétního klienta. Ti vzhledem ke svému postižení a jeho hloubce nedokážou adekvátně řešit různé situace, kterým musí denně čelit. Pracovník je poté nedůvěřivý a opatrný, což klient vycítí a začne se chovat nestandardně. Pokud jsou nám známy informace o možných spouštěcích mechanismech, můžeme se pokusit zajistit, aby k nim vůbec nedošlo nebo aby riziko bylo co nejvíce sníženo.

3.4 Syndrom vyhoření a jeho prevence

Syndrom vyhoření není jen únava a vyčerpání, jak se může – zejména v pokročilých fázích – zdát sebe samému či na základě konstatování jiných osob z blízkého i profesního okolí. „*K jeho hlavním projevům patří deprese, lhostejnost, cynismus, stažení se z kontaktu, ztráta sebedůvěry, časté nemoci a tělesné obtíže*“ (Kopřiva, 2013, s.101). Syndrom vyhoření se nejčastěji vyskytuje u pomáhajících profesí, z důvodu dlouhotrvající fyzické, psychické a emocionální zátěže.

Jak uvádí Jankovský (2018), vyhoření se odehrává v určitých fázích. První fáze je přehnaně optimistická, kdy od své profese pečovatelé mají nereálná očekávání. Jejich tempo práce je enormní, ale počáteční entuziasmus brzy vyprchá a dostaví se fáze stagnace. Práci stále odvádějí kvalitně nicméně již není jejich hlavním smyslem (jak tomu bylo dříve, zpočátku výkonu práce). Zpochybňují postupně užitečnost své práce, což zpravidla „vyvrcholí“ etapou frustrace, která se projevuje špatnou organizací času a nesystematičností. Potíže ze zaměstnání se přesunují i do osobní roviny a tato trvale nekomfortní situace vede k apatii a úzkosti. Pokud tyto příznaky trvají dlouhodobě, jedná se o stres z vyhoření. Poslední fází je intervence.

Prevence je důležitým prvkem, který může eliminovat vznik syndromu vyhoření nebo jej co nejvíce oddálit. Součástí opatření, která mohou napomoci jsou kvalitní spánek, aktivní pohyb, bohatý společenský život a udržování vlastních zájmů. Pracovníci v pobytových sociálních službách denně čelí různým tlakům ze strany klientů, kolegů i nadřízených. Z tohoto důvodu je žádoucí přijmout sebe sama, neboť ten, kdo si neváží svých vlastních hodnot a vnitřně bojuje sám se sebou, nemůže dlouhodobě takovou tíhu unést. V tomto ohledu mohou být velkým pomocníkem kvalitní mezilidské vztahy, které mohou pozitivně ovlivnit vnímání nejen sebe sama, ale vnímání okolního prostředí (Kopřiva, 2013).

Další možností, jak se chránit proti vyhoření popisuje Schmidbauer (2015). Dle jeho názoru je důležité vnímat svou práci jako výzvu v profesním růstu a sebe sama jako profesionála, který se stále zdokonaluje a učí. Klíčové je také mít podporu a také ji poskytovat svým kolegům a přímým nadřízeným. I když je práce někdy obtížná a může se jevit jako bezvýchodná, je nezbytné pomýšlet na ni jako na profesi, která má smysl a mít vyrovnaný pracovní a soukromý život.

3.5 Supervize

V překladu pojmu lze supervizi vymežit jako dohled, kontrolu nebo dozor. „*Supervize je proces, jehož účastníkem je tým, skupiny pracovníků či jednotlivců. Proces je zaměřen na reflexi profesní role, činností a aktivit spojených s pracovní pozicí*“ (Venglářová, 2013, s. 34). Hlavním úkolem supervizora je pomáhat pracovníkům hledat řešení konkrétní situace nadhledem nezúčastněné osoby. Nastiňuje různé možnosti řešení a vede účastníka supervize k hledání vlastních odpovědí na problémy, které jej tíží. Supervizor/ka pracovníka podporuje a směřuje ho k dalšímu profesnímu růstu.

V sociálních službách je supervize specifická tím, že má za úkol hledat řešení problémů vázaných na klienty, jejich rodinné příslušníky, ale také kolegy a nadřízené. Pokud je to možné, supervizorem by neměl být nikdo z organizace, ve které pracují zaměstnanci, pro které je supervize určena. Může být individuální i skupinová a řeší se na ni vždy konkrétní problém, se kterým pracovník přichází. (Venglářová, 2013)

Velmi přínosnou může být pro pracovníky v pobytových službách také intervize. Ta nevyužívá služeb externího supervizora. Tuto roli přebírá jeden z pracovníků, který se setkání účastní. Intervize probíhá na pracovišti zaměstnanců. Cílem je nalézt nové cesty při řešení problémů.

Intervize slouží hlavně jako prostředek psychohygieny, kdy se zaměstnanci mezi sebou podporují a sdílejí své pocity společně (MŠMT, 2022).

Zvláštní metodou supervize, která se rozšířila z psychoterapie i do pomáhajících profesí je Bálintovská skupina. Na pravidelných setkáních kolegové probírají konkrétní problém. Skupina má pevně daná pravidla, díky nimž se všichni účastníci mohou cítit bezpečně. Přínosem je zpětná vazba od ostatních účastníků, jejich myšlenky, nápady a pohled na daný případ (Kopřiva, 2013).

PRAKTICKÁ ČÁST

4 Cíl a záměr výzkumu

Cílem výzkumu bylo zjistit, jak pečující personál nahlíží na výkon své vlastní profese a její vnímanou náročnost v kontextu pobytové sociální služby určené osobám se středním mentálním postižením. Tento cíl byl konkretizován do témat: jakým způsobem pracovníci vnímají klienty, o které celodenně pečují, a jak vnímají a popisují prostředí, ve kterém svou práci vykonávají. Záměrem výzkumného šetření je porozumět způsobům a vzájemným interakcím mezi osobami (klienty) se střední mentální retardací a pracovníky (pečovateli) ve vybrané pobytové sociální službě.

4.1 Metodologický rámec výzkumu

Pro výzkum byla použita metoda případové studie. Ta zkoumá jeden nebo několik málo případů. Předpokládá se, že důkladné zjištění všech dostupných informací o výzkumném problému dokáže najít shodu a porozumění i pro ostatní obdobné případy (Eger, Egerová, 2022). Vzhledem k aplikaci specifické kombinace postupů sběru dat, omezeného počtu případů v rámci stejné instituce, a také k povaze studie (exploratorně-deskriptivní), je výzkum považován za pilotní (pilotní vícepřípadová, exploratorně-deskriptivní studie).

Výzkum byl realizován mezi pečovateli pobytového zařízení, jehož klienty jsou i osoby se středním mentálním postižením, mimo budovu zařízení z důvodu většího komfortu a soustředění se na dotazování. Do zmíněného zařízení docházím jako dobrovolnice. Měla jsem tedy možnost oslovit pečovatele přímo. Pro výzkum byli osloveni pracovníci na různých pozicích (dva vedoucí oddělení, jeden pracovník v sociálních službách), a to pro větší diverzitu odpovědí. Případová studie byla vytvořena daty od tří případů: dva účastníci byli dotazováni v rámci jednoho dne, poslední (třetí) pak v následujícím týdnu. Každý účastník byl dotazovaný zvlášť a měl dostatek času na své odpovědi. Aby byla zachována anonymita účastníků, jsou označeni písmeny A, B a C.

Pro výzkum byly použity techniky sběru dat v podobě polostrukturovaného rozhovoru, metody nedokončených vět, metody tří přání a použití motivačních karet. Jako první byla aplikována technika rozhovoru. Rozhovor byl po předchozím souhlasu nahráván na mobilní zařízení skrze aplikaci diktafon. Záznamy byly uloženy na zabezpečený disk a následně byly použity na přepis

rozhovoru. Všem dotazovaným byly kladeny stejné otázky. Lišilo se pouze pořadí, ve kterém byly zadávány a způsob jejich položení – ten se odvíjel od průběhu rozhovoru. Další aplikovanou technikou byly nedokončené věty. Tato projektivní technika dokáže odhalit skutečné postoje, názory a pocity, a i v tomto případě bylo zadání pro všechny účastníky totožné. Na závěr autorka využila metodu tří přání a motivační karty.

Baterie otázek k polostrukturovanému rozhovoru:

Okruhy otázek první části rozhovoru. V první části byly kladeny obecnější otázky.

1. Co Vás vedlo k práci v sociálních službách?
2. Jak dlouho pracujete v sociálních službách?
3. Jak dlouho pracujete konkrétně v tomto zařízení?
4. Jaký by měl být váš ideální kolega/kolegyně?

Okruhy otázek druhé části rozhovoru. Druhá část rozhovoru se zabývá konkrétními dotazy na různé situace, které souvisí s výkonem profese.

5. Co vnímáte za největší problém ve své práci, ať už se jedná o vztah s klienty, kolegy, nadřízenými nebo celkově systémem?
6. Nosíte si práci domů?
7. Jak si čistíte hlavu?
8. Kterou činnost děláte s klienty nejraději, co Vás baví?
9. Je pro Vás důležitá supervize?
10. Myslíte, že je možné to, co Vás na této práci zneklidňuje nějak vyřešit nebo zlepšit?

Otázky byly vytvořeny na základě výzkumného cíle. Otázky byly kladeny od obecných ke konkrétnějším. Celková doba jednoho rozhovoru trvala přibližně 45 minut.

Další technika použitá ve výzkumu, byla metoda nedokončených vět. Účastníci měli dokončit následující věty s ohledem na svou profesi.

1. Nejšťastnější okamžiky...
2. Lituji...
3. Co mě štve...
4. Přeji si...
5. Bolí mě...

Předposlední metodou je metoda tří přání. Všem pracovníků byla položena stejná otázka.

„Kdybyste měli tři přání, která by se týkala vaší práce, co byste si přáli?“

Na závěr dotazování byla použita relaxační metoda. Využity byly inspirační karty Cesta životem. Práce s kartami je založena na vnímání zrakem. Text není až tak důležitý. Každý si najde v kresbě to podstatné pro sebe. Pracovníci si mohli vybrat libovolné množství karet, které jsou pro ně důležité ve spojitosti s klienty, kolegy, atmosférou na pracovišti.

4.2 Případová studie 1 (pracovnice A)

První dotazovanou osobou je žena A., 47 let. V první části rozhovoru byla tázána na motivaci práce v sociálních službách a na délku trvání této práce. Dotazovanou přivedla k práci v sociálních službách rodinná situace, kdy pečovala o těžce nemocného dědečka. Tato zkušenost ji nasměřovala k dalšímu profesnímu směřování, a to k pomoci druhým. Během profesního života absolvovala spoustu kurzů a školení. Před nedávnem dokončila studium v rámci celoživotního vzdělávání. I když si sama průběžně vzdělání doplňuje, poukazuje několikrát v rozhovoru na důležitost lidskosti a aplikovat-ve vztahu ke klientům-vlastní prožitky. V sociálních službách pracuje dvanáct let, v tomto konkrétním zařízení pak poslední dva roky. Nejprve pracovala jako řadový zaměstnanec, nyní je vedoucí celého oddělení.

Na otázku, jak by si představovala ideálního kolegu, odpovídá, že takové kolem sebe má: „*Jsou naprosto skvělí, hlavně proto, že jsou loajální, vnímaví, jsou zodpovědní a mají vztah k lidem s postižením.*“ V samotné práci s klienty nespaturuje žádný problém. Na situace, které se mohou jevit pro někoho jako nestandardní takto nenahlíží. Problém nespaturuje v klientech a jejich chování, ale v pečovateli samotných. Zdůrazňuje, že aby člověk mohl dobře vykonávat tuto práci i v zátěžových momentech, musí být sám vyrovnaný a mít v pořádku svůj osobní život. To mimo jiné uvádí i Schmidbauer (2015). Pak, je zaměstnanec schopen adekvátně reagovat na různé situace, které při práci s klienty se středně těžce mentálním postižením mohou nastat. Na dotaz, co ji nejvíce naplňuje a baví při práci s klienty odpovídá, že je to přímá interakce s nimi. Dodává, že té je čím dál méně i vzhledem k její vedoucí pozici, kdy velkou část pracovní náplně tvoří administrativa. Bere ji jako důležitou nutnost, která je časově náročná, a nelze ji ovlivnit. Raději by tento čas věnovala klientům.

Pokud by měla možnost cokoliv změnit v souvislosti s klienty, kolegy nebo celkově v systému sociálních služeb odpověděla, že by to byl postoj společnosti. Ráda by, aby většina dětí a mladých dospělých nemusela být institucionalizována. Podle ní potřebují tyto osoby hlavně lásku a té se by se jim mělo dostat zejména v rodině. Za důležité považuje, aby rodiče získali

kompetence, které jim umožní zcela rozhodovat o životě svých dětí. V tomto by měla být právě společnost velmi nápomocnou. Jak paní A. uvádí: „*všude jsou hodné tety a dobří lidé, ale mámu s tátou to nenahradí.*“

Dále bylo diskutováno téma psychohygieny. Pracovnice zmínila skvělou spolupráci se supervizorem, který do zařízení dochází. Velmi ji pomáhají i různá školení, která otevírají nové pohledy na práci s klienty. Ona sama říká, že práce s klienty se středním těžkým mentálním postižením je práce, která „*nemá začátek ani konec*“ a prostupuje celým člověkem. Z tohoto důvodu považuje za důležité, najít si v osobním životě činnost, při které se od myšlenek na práci zcela oprostí. Pro ni osobně je to jóga, která je pro ni relaxací. Zmiňuje, že mít nějaký koníček či zálibu je zejména v pomáhajících profesích nutnost, která brání syndromu vyhoření.

ÚČASTNÍK A	
Technika tří přání	<ol style="list-style-type: none"> 1. „<i>Více času na klienty a méně administrativy.</i>“ 2. „<i>Nepracovat pod tlakem.</i>“ 3. „<i>Zdokonalovat se ve své práci a vidět za sebou dobré výsledky.</i>“
Metoda nedokončených vět	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nejšťastnější okamžiky: „<i>jsou ty, kdy odcházím z práce s pocitem dobře odvedené práce, kdy se mi opravdu něco velmi podařilo.</i>“ 2. Lituji: „<i>všech okamžiků, kdy jsem věnovala úsilí něčemu, co mě stresovalo a nestálo to za to.</i>“ 3. Co mě štve: „<i>tomu nepřikládám velký význam, snažím se zaměřit pozornost na to co je pozitivní.</i>“ 4. Přeji si: „<i>více času pro klienty.</i>“ 5. Bolí mě: „<i>když se dívám na klienta o něhož jeho rodina nejeví zájem.</i>“

Tabulka č. 1: odpovědi účastnice A, k metodám Tří přání a nedokončených vět

Na závěr rozhovoru s účastnicí A byla použita relaxační metoda. Dotazovaná si vybrala kartu pokory, přírody, vděčnosti, rozdávat radost, naplněný život a proměnlivost. Karta přírody znamená pro paní A. pocit naplněnosti a bezmezného čerpání energie. Další vybranou kartou je proměnlivost, která vyvolává pocit jediné jistoty, kterou v životě máme. Pokud se stane něco negativního nebo nějaká nepředvídatelná událost, neznamená to konec, ale možnost světla na konci tunelu. Z pohledu respondentky velmi pozitivní karta. Karta naplněného života znamená být šťastný v tom co děláme. V kartě vděčnosti vidí vše, co nás posouvá dál. Být vděčný i za to, co se nám nepovedlo, z čeho jsme smutní, protože jen díky tomu rosteme. S další kartou cituje Dalajlámu, který říká, že v životě musíme být šťastní a užiteční. Paní A. dodává, že pak teprve můžeme rozdávat radost a být přínosem pro druhé. Karta pokory je pro ni nesmírně důležitá a myslí si, že pokoru by měl mít každý pracovník v sociálních službách v sobě. Považuje ji za kartu přijetí.

4.3 Případová studie 2 (pracovník B)

Druhým účastníkem studie je muž B., 59 let. Dlouhá léta pracoval ve státní službě. Po ukončení pracovního poměru hledal nové uplatnění a jak sám říká, vzhledem ke svému vnitřnímu nastavení chtěl pracovat v sociálních službách. Do zařízení, ve kterém v současné době pracuje již dvanáct let, „šel jen na zkoušku“. Vzdělání v oboru nemá, absolvoval různé kurzy v rámci zaměstnání. Uvádí, že tuto práci „*musíte mít rád, bez toho ji nelze dělat*“. V posledních letech pociťuje únavu jak psychickou, tak fyzickou. Někdy už doma ani nemluví, jak je unaven – zejména, pokud je den, kdy ho klienti zahlcují stále stejnými otázkami. Na otázku jak se s tak velkou únavou vypořádává uvádí, že od mládí miluje pohyb. Do práce i z práce chodí pěšky a chůze pěšky do práce mu pomáhá nastavit se na pracovní proces a po cestě z práce si zase hlavu „vyčistí“. Takto denně ujde minimálně patnáct kilometrů a další kilometry nachodí s klienty při procházkách. V těžkých chvílích mu pomáhá i jeho víra v Boha. Na dotaz, co dělá s klienty nejraději, odpovídá, že chodí na již zmíněné procházky (proto také někdy během dne nachodí i přes dvacet kilometrů). Někteří klienti se dožadují každodenních procházek, jiné zase musí motivovat, alespoň pro krátkou procházku. Rád klienty podporuje v činnostech, které pomáhají rozvíjet jejich schopnosti a dovednosti, i když ví, že výsledek je v mnoha případech minimální nebo dokonce žádný.

Na otázku, co naopak na této práci nemá rád, odpovídá, že administrativu. Je jí příliš na úkor klientů. Má pocit, že se za celodenní směnu, kdy se plně věnuje klientům tak vydá, že už na

papírování nemá žádnou energii. Rezignovaně odpovídá, že s tím, ale nejde nic dělat a administrativu nemá rád. Supervizi vidí jako přínosnou v tom, že si o svých problémech může s někým promluvit.

Za velmi důležité při práci s klienty se středním mentálním postižením považuje pan B., skutečnost že tuto práci „musíte mít rádi“. Někteří klienti jsou hluční, jiní fyzicky nároční. Říká, že je pro něj důležité nastavit si s klienty hranice. Zdůrazňuje, že i přes to musíte mít klienty rád, protože oni to vycítí – poukazuje na případ konkrétního klienta, který má agresivní sklony, ale správným vedením je dokáže eliminovat.

Kdyby měl tu moc něco změnit, chtěl by, aby v sociálních službách mohlo být více pracovníků a práce s klienty se tak stala opravdu individualizovanou. Zmiňuje, že například při nějaké mimořádné události se musí věnovat nějakému klientovi intenzivně. V případě, že jsou dva pracovníci na oddělení, druhý musí pokrýt potřeby všech ostatních klientů. To pochopitelně není technicky možné. Někteří uživatelé vyžadují neustálou pozornost a pokud se jim ji nedostává jsou podráždění a jejich chování může směřovat k agresivitě. To znamená, že zájem o klienty, kteří jsou pasivnější a na první pohled se může zdát, že tolik pozornosti nepotřebují, se musí upozadit. Individuální přístup si, ale zaslouží všichni – bez rozdílu.

Pokud by si mohl vybrat svého kolegu měl by splňovat následující kritéria. Měl by být vnitřně nastaven na práci s klienty s mentálním postižením, měl by je dokázat přijmout takové jací jsou. A měl by v této práci vydržet. Vnímá, že rychlé střídání pečujícího personálu není dobré pro klienty ani pro kolegy. Z hlediska klientů i pracovníků, jde o jakousi důvěru. U pracovníků pak navíc ještě o sdílení a podporu. Tuto práci dle dotazovaného B. nelze vnímat jako práci, ale jako službu.

ÚČASTNÍK B	
Technika tří přání	<ol style="list-style-type: none"> 1. „Dobrý kolektiv.“ 2. „Radostné klienty.“ 3. „Aby si rozuměli všichni pracovníci a klienti.“
Metoda nedokončených vět	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nejšťastnější okamžiky: „když vidím, že klienti jsou rádi v mé přítomnosti.“

	<p>2. Lituji: „<i>když někdy chybí lidskost a práce srdcem.</i>“</p> <p>3. Co mě štve: „<i>když někdo závidí nebo je nepřející.</i>“</p> <p>4. Přeji si: „<i>aby si všichni v práci rozuměli a chyby se řešili v klidu.</i>“</p> <p>5. Bolí mě: „<i>když si spolupracovníci nerozumí a nejsou jednotní.</i>“</p>
--	--

Tabulka č. 2: odpovědi účastníka B, k metodám Tři přání a nedokončených vět

Motivační karty si muž B. vybral dvě, přírodu a pokoru. V kartě pokory spatřoval vnitřní svět klientů. To, co si myslí, o čem přemýšlejí, ale jemu zůstává utajeno. Velmi rád by do tohoto světa nahlédl. Karta přírody pro něj znamená odpočinek relaxaci, čerpání energie, pěkné a naplněné chvíle s klienty.

4.4 Případová studie 3 (pracovnice C)

Poslední osobou, která se účastnila výzkumu je pracovnice C. V zařízení pracuje rok a dva měsíce na pozici vedoucí oddělení. Před nástupem na tuto pozici dlouhá léta pracovala ve zcela jiném odvětví. K sociální sféře tíhla vždy a také i proto se rozhodla vystudovat vysokou školu, aby mohla v sociálních službách pracovat.

Mezi nejoblíbenější činnosti, které s klienty vykonává, patří hra s míčem, didaktické hry, vzdělávání pomocí textu. Jsou to činnosti, u kterých si mentálně odpočine – zejména od administrativy. Těší ji a baví, když vidí, že má klient radost, že vyhrál a je spokojený. Za nejnáročnější v této práci považuje administrativu – není na ni dostatečný klid zejména při tvoření individuálních plánů pro klienty, které se tvoří 1x za tři měsíce. Sama jich má na zpracování celkem 18. Je to práce, která vyžaduje velké soustředění a nelze ji vykonávat ve společenské místnosti, kde jsou klienti a ve kterém se nachází i zázemí pro personál. Ve společných prostorách je neustále hluk či některý z klientů vyžaduje pozornost, a tak není možné se na tento druh činnosti dobře soustředit. Administrativu považuje za největší úskalí této práce.

Kdyby si mohla vybrat kolegu podle svého přání, neměla by mu chybět empatie, ochota, spolehlivost a znalosti, a to ty o jednotlivých klientech i ty týkající se počítačové gramotnosti. Na otázku, co by změnila, pokud by mohla cokoliv změnit odpověděla, byla by to náročná administrativa a obrovská byrokracie. Na všechno musí být papír, povolení. Místo toho, aby věci byly jednodušší jsou naopak složitější. Podle ní by pomohlo, kdyby nároky ze strany systému na administrativu nebyly tak vysoké.

Po nástupu do sociální služby pro ni ze začátku bylo těžké vyrovnat se s agresivitou některých klientů. Příklad uvádí na případu konkrétní klientky: po celý den se o ni perfektně starala, měla radost z toho, že si rozuměli a pak došlo k napadení ze strany klientky. Ze začátku pracovnice nespala, pořád o tom přemýšlela. Pak ji kolegyně řekla, že se musí od těchto situací odosobnit. To ji velmi pomohlo a pokud se taková situace stane nyní, jedná automaticky. Zajistí, aby se nikomu dalšímu nic nestalo i za cenu, že bude muset jít do přímé konfrontace. Konflikt vyřeší, „sepíše potřebnou administrativu“, ale domů si již starosti nenesí. Je si vědoma, s jakou cílovou skupinou pracuje. Musela si to nejprve zpracovat sama v sobě. To také nějakou dobu trvalo. Přiznává, že to samozřejmě „bolí“, ale pouze v ten daný moment. Domů již odchází s čistou hlavou. K tomu ji pomáhá nejen rodina, ale také koníčky, jako je jízda na kole. Velmi ji pomáhá také dýchání. Hluboký nádech, hluboký výdech. Nejen v krizových situacích, ale i když má něco rozhodnout, říct či udělat.

Supervizi považuje za přínosnou pouze v tom, že svůj problém může říct nahlas. V ten moment se jí uleví, ale řešení problému zůstává stejně na ni. Za přínosnější považuje o problémech mluvit přímo s kolegy a s nimi také na řešení konkrétního problému.

ÚČASTNÍK C	
Technika tří přání	<ol style="list-style-type: none"> 1. „Spokojenost všech (pracovníků, uživatelů soc. služeb).“ 2. „Zdraví všech (u uživatelů zlepšení jejich zdravotního stavu).“ 3. „Přemístění kanceláře.“ *

Metoda nedokončených vět	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nejšťastnější okamžiky: „<i>prožívám, když vidím, že klienti jsou šťastní a spokojení.</i>“ 2. Lituji: „<i>ničeho nelituji.</i>“ 3. Co mě štve: „<i>někdy je to množství administrativy.</i>“ 4. Přeji si: „<i>aby byly všichni spokojení.</i>“ 5. Bolí mě: „<i>nevhodná chování u klientů.</i>“
--------------------------	---

Tabulka č. 3: odpovědi účastnice C, k metodám Tři přání a nedokončených vět

*Jako třetí přání uvedla pracovnice, že by si přála technicky vyřešit přemístění kanceláře v rámci společenské místnosti tak, aby pracovníci měli přehled o všech klientech. Nyní je kancelářský prostor v rohu místnosti, kde je pracovní místo umístěno zády ke klientům. To znamená, že není možné souběžně pracovat na denní administrativě a věnovat pozornost klientům, kteří se ve společenské místnosti nacházejí.

4.5 Zjištění vzešlá z dotazování všech účastníků studie a doporučení pro praxi

První případ, pracovnice A.

Z dotazování je zřejmé, že k této práci má výborné osobnostní předpoklady. Nastínila, že některé problémy, ke kterým dochází mezi klienty a personálem zařízení, vznikají z nedostatku lásky v rodině a následné frustraci klientů. Za vinu to dává špatnému nastavení společnosti. Práci v zařízení bere jako osobní výzvu. Za nutné zlo, bez které se tato práce neobejde považuje administrativu, díky níž ztrácí čas, který by mohla trávit s klienty.

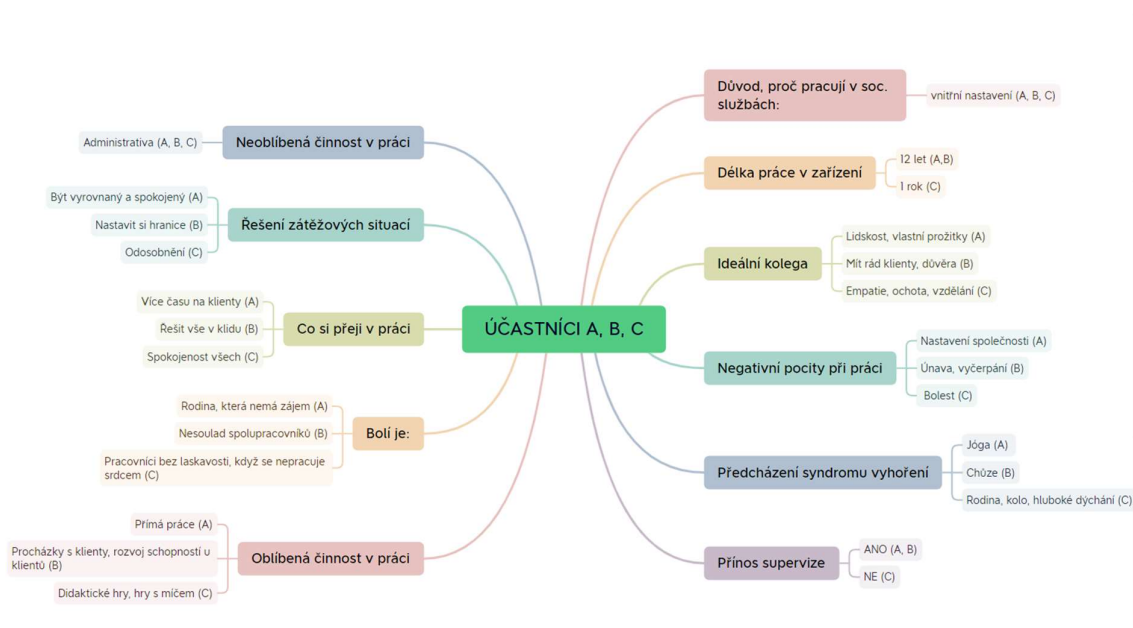
Druhý případ, pracovník B.

Ze získaných odpovědí vyplývá, že i tento účastník považuje za důležité jisté povahové vlastnosti k vykonávání práce pečovatele. Zároveň se odkrývají i bolestná místa týkající se vztahů na pracovišti, opakovaně zdůrazňuje, že klienty musí mít pracovník rád. Nedostatek kvalitního personálu se projevuje na jeho celkové únavě a vyčerpanosti. Jako velký problém současných pobytových služeb vidí velkou administrativní zátěž, která je vykonávána na úkor péče o klienty.

Třetí případ, pracovnice C.

Za důležité považuje u personálu empatii, ochotu a znalosti. Zátěžové situace se po nějaké době naučila řešit natolik profesionálně, že to neovlivňuje její vztah ke klientům a ani si případné potíže nenosí domů. Předpokladem pro kvalitní vykonávání práce v sociálních službách jsou podle ní koníčky i meditační techniky. Za největší problém ve své práci považuje rozbujelou administrativu, která bere nejen energii, ale také čas pro přímou práci s klienty.

Schéma č. 1 Grafické znázornění výsledků výzkumu:



4.6 Doporučení pro praxi

Z odpovědí všech účastníků vyplynulo, že za největší problém v sociálních službách je v současné době považován velký objem administrativy. Odpověď na tuto otázku není jednoduchá a bylo by dobré se jí zabývat v dalším, navazujícím výzkumu.

Za důležitý je považován postoj společnosti tak, aby rodiče získali takové kompetence, které by jim umožnili pečovat o své děti a mladé dospělé v rodině.

Jako poslední problém byl identifikován nedostatek personálu, který vede k únavě i syndromu vyhoření obecně u pracovníků v sociálních službách. Značné propojení lze spatřovat v nastavení společnosti, které úzce souvisí s předchozím. V tomto případě by bylo jednoduché navrhnout vyšší finanční ohodnocení, nicméně toto řešení je však pouze doplňkové.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se věnovala pracovníkům v pobytových sociálních službách, pečující o klienty se středním mentálním postižením. Práce má dvě části, teoretickou a praktickou. Teoretická část má tři kapitoly. V první kapitole se vymezení osoba se středně těžkým mentálním postižením včetně jejich specifík a možné komunikace. Následující kapitola popisuje pobytové sociální služby pro tyto klienty. Třetí kapitola je věnována pečujícímu personálu a zátěžovým situacím, které mohou vzniknout při běžném provozu v pobytovém zařízení sociálních služeb.

Cílem praktické části bylo odhalit pohled pracovníků v sociálních službách na svou profesi. Zjistit, jak vnímají klienty, o které celodenně pečují a jak je ovlivňuje prostředí ve kterém svou práci vykonávají. Pro výzkum byla použita případová studie, která zkoumá několik málo případů. Sběr dat probíhal na základě použití následujících metod: polostrukturovaný rozhovor, projektivní technika nedokončených vět a tři přání. Na závěr byly použity motivační karty.

Na základě výzkumné části bakalářská práce odhalila následující zjištění. K vykonávání práce pečovatele v pobytovém sociálním zařízení je nutné mít jisté osobnostní předpoklady. Řadí se mezi ně například empatie, ochota, znalosti, ale i láska k této profesi. Zátěžové situace, které v běžném provozu zařízení s klienty nastávají, berou pečovatele jako součást profese. Uvádí, že nutností je vést vyrovnaný osobní život ve kterém se věnují svým koníčkům a zálibám. Pro všechny dotazované je naplňující vzájemná interakce s klienty. Problém spatřují ve velké administrativní zátěži, která je zatěžující a bere čas, který by mohl být určen právě klientům.

Tato práce ukázala i osobní postoje pečovatelů na svou práci a zátěžové situace. Všichni tři dotazovaní nezávisle na sobě prezentovali názor na zbytečně rozbujelou administrativu. Dalším názorem, který v rámci výzkumu zazněl a s kterým poměrně výrazně jedna z účastnic rezonovala, byl negativní postoj společnosti k osobám s postižením. Velmi silně byl prezentován i postesek na nedostatek kvalitního personálu. Ten se projevuje únavou a vyčerpaností a může být signálem pro možný vznik syndromu vyhoření.

Tato práce může být impulsem pro budoucí pracovníky v sociálních službách, že je možné tuto práci vykonávat s respektem a empatií ke každému klientovi, s kterým v pobytových sociálních službách přijdou do kontaktu. Nastíňuje možnosti individuální relaxace u každého z pracovníků, které jsou zcela odlišné, ale společným cílem je předejít syndromu vyhoření, a tím pádem být co nejdéle platným pracovníkem v rámci pobytových služeb.

Z hlediska dalšího výzkumu by bylo zajímavé zaměřit se na vznik a možné řešení zátěžových situací v pobytových sociálních službách včetně jejich prevence, a následné zpracování a možnosti vyrovnávání se s takovými situacemi ze strany pečovatелů. Podle účastníků dotazování, patří k zátěžovým situacím, opakovaně zmiňovaná administrativa. Toto složité téma si zaslouží samostatné rozpracování v navazující práci, která by mohla nastínit možné cesty k řešení tohoto problému.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BARTOŇKOVÁ Miroslava, 2019. *Mentální postižení a PAS 2studijní text*. Fakulta veřejných politik v Opavě, Slezská univerzita v Opavě. ISBN 978-80-7510-361-1.

BENDOVÁ Petra, Jana DLOUHÁ, Martin KALIBA, Petra KALIBOVÁ, 2015. *Vybrané kapitoly z psychopedie a etopedie nejen pro speciální pedagogy*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-423-6.

BENDOVÁ Petra, ZIKL Pavel, 2011. *Dítě s mentálním postižením ve škole*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-7702-3.

ČADILOVÁ Věra, Hynek JŮN, Kateřina THOROVÁ, 2007. *Agrese u lidí s mentální retardací a autismem*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-319-2.

ČERNÁ Marie a kolektiv, 2015. *Česká psychopedie: speciální pedagogika osob s mentálním postižením*. 2. vydání. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-3071-7.

EGER Ludvík, Dana EGEROVÁ, 2022. *Metodologie výzkumu*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni. ISBN 978-80-261-1108-5.

HAUKE Marcela, 2011. *Pečovatelská služba a individuální plánování. Praktický průvodce*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-3849-9.

CHLOUPKOVÁ Soňa, 2013. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4678-4.

JANKOVSKÝ Jiří, 2018. *Etika pro pomáhající profese*. 2. vydání. Praha: Triton. ISBN 978-80-7553-414-9.

JEŘÁBEK Jaroslav a autorský kolektiv, 2008. *Rámcový vzdělávací program pro obor vzdělání základní škola speciální*. Praha: Tauris. ISBN 978-80-87000-25-0.

JURKOVIČOVÁ Petra, 2010. *Komunikace a lidé s mentálním postižením. Metodický materiál*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-2648-8.

JŮN Hynek, 2010, *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-590-5.

KARUNOVÁ Hana, 2020. *Komunikační mosty v podpoře rozvoje osob s poruchami autistického spektra a jiných skupin jedinců s postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-5878-6.

KOPŘIVA Karel, 2013, *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 6 vydání.

ISBN 978-80-262-0528-9.

KOZÁKOVÁ Zdeňka, 2005. *Psychopedie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

ISBN 80-244-0991-7.

KREJČÍKOVÁ Olga, Ivana TREZNEROVÁ 2013. *Sociální služby*. Olomouc: Univerzita Palackého Olomouc. ISBN 978-80-244-3692-0.

KREJČÍKOVÁ Olga, Zdeňka KOZÁKOVÁ, Oldřich MÜLLER, 2013. *Teoretická východiska osob s mentálním postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého Olomouc. ISBN: 978-80-244-3715-6.

KROUPOVÁ Kateřina a kolektiv, 2016. *Slovník speciálněpedagogické terminologie vybrané pojmy*. Praha: Grada. ISBN:978-271-9345-5.

MALÍKOVÁ Eva, 2020. *Péče o seniory v pobytových zařízeních sociálních služeb*. 2. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-271-1639-3.

SMÉKALOVÁ Eleonora, 2011. *Sociální služby-Úvod do tématu pro studenty psychologie*, Olomouc: Univerzita Palackého Olomouc. ISBN 978-80-244-2929-8.

SCHMIDBAUER Wolfgang, 2015. *Syndrom pomocníka*. 2. vydání. Praha: Portál.

ISBN 978-80-262-0865-5.

ŠAROUNOVÁ Jana, 2014. *Metody alternativní a augmentativní komunikace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0716-0.

ŠVARCOVÁ Iva, 2006. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. 3. vydání, Praha: Portál. ISBN 80-7367-060-7.

URBANOVSKÁ Eva, 2008. *Příručka sociálního pracovníka*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-6.

VALENTA Milan, Oldřich MÜLLER, Marie VÍTKOVÁ, Jan MICHALÍK, Zdeňka KOZÁKOVÁ, Petra JURKOVIČOVÁ, Jaroslava DOSEDLOVÁ, Iva STRNADOVÁ, Monika

MUŽÁKOVÁ, Ondřej JEŠINA, 2021. *Psychopedie*. 6. vydání. Praha: Parta. ISBN 978-80-7320-2.

VALENTA Milan, Jan MICHALÍK, Martin LEČBYCH a kolektiv. *Mentální postižení*. 2. vydání. Praha: Grada, 2018. ISBN 978-80-271-0378-2.

VALENTA Milan a kolektiv, 2015. *Katalog podpůrných opatření dílčí část. Pro žáky s potřebou podpory ve vzdělávání z důvodu mentálního postižení nebo oslabení kognitivního výkonu*. Olomouc: Univerzita Palackého Olomouc. ISBN 978-80-244-4688-2.

VAŠTATKOVÁ Jana, Stanislava HOFERKOVÁ, 2008. *Příručka sociálního pracovníka*. Olomouc: Univerzita Palackého Olomouc. ISBN: 978-80-244-1991-6.

VENGLÁŘOVÁ Martina, 2013. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-8790-9.

INTERNETOVÉ ZDROJE

American Association on Intellectual and Developmental Disabilities. AAIDD [online]. Silver Spring, Maryland: AAIDD, 2023 [cit. 2023-05-04]. Dostupné z: <https://www.aidd.org/about-aidd>

International Society for Augmentative and Alternative Communication. ISAAC [online]. Toronto, Canada: ISAAC. [cit. 2023-05-04]. Dostupné z: <https://isaac-online.org/english/what-is-aac/>

Mezinárodní klasifikace funkčních schopností, disability a zdraví. ÚZIS [online]. Praha: ÚZIS, 2020 [cit. 2023-05-04]. Dostupné z: <https://www.uzis.cz/index.php?pg=registry-sber-dat--klasifikace--mezinarodni-klasifikace-funkcnich-schopnosti#publikace>

Ministerstvo práce a sociálních věcí. Práva a povinnosti klienta sociálních služeb. <https://rpq.mpsv.cz> [online]. Praha: MPSV, 2022 [cit. 2023-04-10]. Dostupné z: <https://rpq.mpsv.cz/prava-a-povinnosti-klienta-socialnich-sluzeb/>

Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy. Projekt „Implementace Krajského akčního plánu rozvoje vzdělávání pro území Zlínského kraje“. Pruvodcekarierou.zkola.cz [online]. Otrokovice: Střední průmyslová škola, 2022 [cit. 2023-10-05]. Dostupné z: <https://pruvodcekarierou.zkola.cz/wp-content/uploads/2020/05/Supervize.pdf>

Thorová Kateřina. Porucha autistického spektra dle Mezinárodní klasifikace nemocí (MKN 11). [online]. Praha: NAUTIS, 2022 [cit. 2023-05-04]. Dostupné z: <https://autismport.cz/o-autistickem-spektru/detail/porucha-autistickeho-spektra-dle-mezinarodni-klasifikace-nemoci-mkn-11>

UZIS. 11. revize Mezinárodní klasifikace nemocí (MKN-11). Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR. Praha 2, 2022 [cit. 2023-05-04]. Dostupné z: <https://www.uzis.cz/>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1	Informovaný souhlas
Příloha 2	Vzor: tři přání a nedokončené věty
Příloha 3	Tři přání a nedokončené věty
Příloha 4	Přepisy rozhovorů s jednotlivými účastníky studie

Příloha 1 – Vzor informovaného souhlasu s účastí ve výzkumu a se zpracováním osobních údajů

Informace o výzkumu:

Výzkum je prováděn pro praktickou část Bakalářské práce Lenky Truhlářová s názvem: Dlouhodobá péče o osoby s mentálním postižením v kontextu pobytových služeb a jejich pracovníků. Výzkum povede Lenka Truhlářová sama.

Cílem výzkumu jsou sociální vztahy mezi klienty a pracovníky pobytového centra a mezi pracovníky navzájem a dopad zátěžových situací na pečovatele. Součástí výzkumu je pokusit se zjistit, jak docílit spokojenosti na straně klienta i pečovatele.

Výzkum bude probíhat v prostředí, které si účastníci sami vyberou mimo pracoviště respondenta.

Pro výzkum budou použity následující techniky: rozhovor, metoda nedokončených vět, metoda tří přání, motivační karty.

Informace o účastníkovi výzkumu:

jméno a příjmení:

datum narození:

bytem:

Prohlášení

Já níže podepsaný/-á potvrzuji, že

- a) jsem se seznámil/-a s informacemi o cílech a průběhu výše popsaného výzkumu (dále též jen „výzkum“);
- b) dobrovolně souhlasím s účastí své osoby v tomto výzkumu;
- c) rozumím tomu, že se mohu kdykoli rozhodnout ve své účasti na výzkumu nepokračovat;
- d) jsem srozuměn s tím, že jakékoliv užití a zveřejnění dat a výstupů vzešlých z výzkumu nezakládá můj nárok na jakoukoliv odměnu či náhradu, tzn. že veškerá oprávnění k užití a zveřejnění dat a výstupů vzešlých z výzkumu poskytují bezúplatně.

Zároveň prohlašuji, že:

- A) Souhlasím s nahráváním následujícího rozhovoru a jeho následným zpracováním. Zvukový záznam rozhovoru nebude poskytnut třetím stranám a po přepsání bude vymazán. Transkripce bude přístupná pouze komisi u obhajoby bakalářské práce, jinak nikomu až na části citovány v textu práce, který bude volně dostupný online.
- B) Byl/a jsem obeznámen/a s tím, jak bude s rozhovory nakládáno a jakým způsobem bude zajištěna anonymita i po skončení rozhovorů, která znemožní identifikaci mé osoby. Nikde nebude uvedeno mé jméno či jiné osobní údaje, díky kterým bych mohl/a být identifikován/a.
- C) Dávám své svolení k tomu, aby výzkumnice použila rozhovor pro potřeby své bakalářské práce a některé části v ní může citovat, zvuková nahrávka a transkripce rozhovoru však bude po ukončení výzkumu smazána.
- D) J sem seznámen/-a se svými právy týkajícími se přístupu k informacím a jejich ochraně podle § 12 a § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Výše uvedená svolení a souhlasy poskytuji dobrovolně.

Potvrzuji, že jsem převzal/a podepsaný stejnopis tohoto informovaného souhlasu.

Dne:

Podpis:

Příloha 2 – vzor tři přání a nedokončené věty

Dobrý den,

jmenuji se Lenka Truhlářová.

Chtěla jsem Vás touto cestou velmi poprosit o vyplnění následujících otázek, které mi pomohou s výzkumnou částí Bakalářské práce.

Odpovědi můžete posílat na e-mail: lenka.truhlarova@seznam.cz

Moc Vám děkuji za Váš čas.

Lenka Truhlářová

1) Kdybyste měli tři přání, která by se týkala vaší práce, co byste si přáli?

2) Prosím, dokončete následující věty s ohledem na Vaši práci.

1.Nejšťastnější okamžiky...

2.Lituji...

3.Co mě štve...

4. Přeji si...

5. Bolí mě...

Příloha 3 – tři přání a nedokončené věty

Účastník A

Dobrý den,

jmenuji se Lenka Truhlářová.

Chtěla jsem Vás touto cestou velmi poprosit o vyplnění následujících otázek, které mi pomohou s výzkumnou částí Bakalářské práce.

Odpovědi můžete posílat na e-mail: lenka.truhlarova@seznam.cz

Moc Vám děkuji za Váš čas.

Lenka Truhlářová

1. Kdybyste měli tři přání, která by se týkala vaší práce, co byste si přáli?

- 1) Mít čas na hobby, mít administrativy.
- 2) Vypracovat pod tlakem.
- 3) Zdoborně se se svou prací a vidět se s touto dobrou výsledky.

Prosím, dokončete následující věty s ohledem na Vaši práci.

1. Nejšťastnější okamžiky... jsou ty, kdy odeleju s prací a poutím dříve odvedené práci, kdy se mi podaří něco velmi podělat.
2. Lituji... všech okamžiků, kdy jsem si myslila, že mi někdo něco dělá a nechtěl to dělat.
3. Co mě štve... tomu nepřekládám velký význam, smát se sarmičt přeznět na to, co je pozitivem.
4. Přeji si... mít čas pro hobby
5. Bolí mě... když se dívám na hobby a něco jsem rodina není dělat.

Účastník B

Dobrý den,

jmenuji se Lenka Truhlářová.

Chtěla jsem Vás touto cestou velmi poprosit o vyplnění následujících otázek, které mi pomohou s výzkumnou částí Bakalářské práce.

Odpovědi můžete posílat na e-mail: lenka.truhlarova@seznam.cz

Moc Vám děkuji za Váš čas.

Lenka Truhlářová

1. Kdybyste měli tři přání, která by se týkala vaší práce, co byste si přáli?

- dobrý kolektiv
- vadať uel kolektiv
- všichni aby se kormili převládá a klidně

Prosím, dokončete následující věty s ohledem na Vaši práci.

1. Nejšťastnější okamžiky. když uel uel, je klient 1000 uel uel a me' puzto uel uel

2. Lituji. když uel uel chybí lidstvo a puzto uel uel

3. Co mě štve. když uel uel z uel uel nebo si nepozná uel

4. Přeji si... aby se všichni opudli konu uel a chybí uel uel uel uel

5. Bolí mě... když si uel uel uel uel uel a uel uel uel uel

Účastník C

Dobrý den,

jmenuji se Lenka Truhlářová.

Chtěla jsem Vás touto cestou velmi poprosit o vyplnění následujících otázek, které mi pomohou s výzkumnou částí Bakalářské práce.

Odpovědi můžete posílat na e-mail: lenka.truhlarova@seznam.cz

Moc Vám děkuji za Váš čas.

Lenka Truhlářová

1. Kdybyste měli tři přání, která by se týkala vaší práce, co byste si přáli?

- SPOKOJENOST V VŠECH (PRACOVNÍKŮ, VĚTVATELU SOC. SL.)
- ZDRAVÍ ————— (U VŽIVAT ZLEPŠENÍ JEJICH ZDRAV. STAVU)
- PŘEHODNĚNÍ KAUCE LAŽE

Prosím, dokončete následující věty s ohledem na Vaši práci.

1. Nejšťastnější okamžiky... PROŽÍVÁM, KDYŽ VIDÍM, ŽE KLIENTI JSOU ŠťASTNÍ, SPOKOJENÍ.

2. Lituji...

DÍVEHO NE LITUJI

3. Co mě štve...: VŠAK JE TO HNOCĚTVÍ ADMINISTRATIVY.

4. Přeji si... VŠAK BY BYLI VŠICHNI SPOKOJENÍ.

5. Bolí mě... DEVDODNOŠŤ OHOVĚNÍ V KLIENTŮ.

Příloha 4 – Přepisy rozhovorů s jednotlivými účastníky studie

Rozhovor A

Rozhovor: účastník A, dotazující D

D: Dobrý den, děkuji, že jste si na mě našla čas.

A: Ráda to pro Vás udělám.

D: Jak jste se dostala k této práci? Co Vás vedlo k tomu pracovat v sociálních službách?

A: To už je dávno, hrozně dávno. Ten prvotní impuls to byla péče o dědečka. Byl hodně nemocný a ta zkušenost mě vlastně ukázala cestu. Pomoci druhým.

D: Jak dlouho tuto práci děláte?

A: 12 let. Tady na tomto místě jsem dva roky. Začala jsem jako zaměstnanec v sociálních službách a teď vedu to oddělení.

D: Co by měl splňovat ideální kolega, kdybyste si ho mohla vysnit? Jak by jak by měl vypadat? Jaké by měl mít vlastnosti?

A: Své kolegy si určitě nevybírám. Já musím říct, že mám kolegy, kteří jsou naprosto skvělí. Hlavně proto, že jsou loajální, jsou vnímaví, jsou zodpovědní a mají vztah k lidem s postižením. Takže máme vzájemnou jakoby spolupráci a dobře se nám pracuje.

D: Tak to je úžasný, když vlastně nepotřebujete si vysnit žádného kolegu, když je máte kolem sebe.

A: Já zastávám názor, že co člověk vysílá to přitahuje, takže jsem si je přitáhla.

D: A teď se Vás teda zeptám. Když pracujete s nějakým klientem, s kterým to třeba není úplně jednoduché a jsou tam nějaké potíže, jak na to reagujete vy? Co vy si v tu chvíli říkáte? Máte chuť toho nechat, nebo co vám probíhá hlavou ten moment?

A: Jde o to, co člověk vnímá jako potíž nebo problém. V tom je asi ten základní, to je asi to základní vlastně, co člověk musí zjistit. Problém si vytváříme v podstatě my sami. Každopádně zastávám názor, že aby člověk mohl dobře vykonávat svou práci a vlastně pracovat i v těch zátěžových momentech, tak musí být sám vyrovnaný a mít pohodě i svůj osobní život. Potom je schopen i dobře reagovat na ty, kteří mají právě problematické chování.

D: Takže do všeho vstupujete s tím, že je to řešitelný a ta tady tyhle zátěžové situace si domů neberete, vyřešíte to v práci a zavřete za tím dveře.

A: To úplně ne. Neřekla bych úplně, že umím zavírat dveře, protože ta práce v podstatě prostupuje člověkem a nemá začátek ani konec. Je potřeba myslet na sebe v té rovině, kdy člověk právě v tom domácím prostředí nebo mimo tu práci musí dělat aktivity, které ho takzvaně oprostí a při kterých si vydechne. Může to být pro někoho jóga, pro někoho, to je nějaký jiný sport, nebo prostě četba.

D: A co je to pro Vás?

A: Pro mě je to jóga, protože jóga mě ladí a hladí. Jógu mám velmi ráda a je to způsob mojí relaxace. Takže v této práci je to opravdu jakoby důležité a člověk tak může předejít v podstatě tomu syndromu vyhoření, který opravdu v těch pomáhajících profesích je velmi často.

D: A co vás baví na téhle práci? Co děláte ráda v práci?

A: Na téhle práci mě baví posouvat věci vpřed a být prostě s těmi, kteří to potřebují.

D: Je nějaká činnost, kterou máte úplně nejradši?

A: Nejradši v práci, nejraději v práci mám právě tu přímou interakci s klienty, ale v tuto chvíli se ocitám na pozici, která mi to úplně neumožňuje. Nicméně stále se snažím svými nápady motivovat své kolegy, kteří právě v té třídě jsou v interakci intenzivně, a to si myslím, že se mi daří.

D: Je něco, co opravdu z duše nemáte ráda na Vaší práci? Něco, co Vás obtěžuje? A nemusí to být, jenom práce s klienty, ale myslím, třeba i taková ta všeobecně zmiňovaná administrativa, něco, co Vás třeba tíží, nebo co si myslíte, že kdyby to nebylo, že by vám to ulehčilo tady tu práci.

A: Teď jste na to právě narazila, že opravdu se přesunujeme pomalu, ale jistě od té lidskosti, takové té jednoduchosti, která je vlastně nejvíc. K tomu, k čemu nás vlastně nutí systém, a to je právě ta administrativa, která ač se člověk snaží, jak chce, tak zabere opravdu velmi času a je to pojato jako nutné. Já nevím, co k tomu přesně říct. Já jsem člověk, který, tohle to úplně nezastává, nicméně pokud je to důležité a je to součástí této práce, tak to samozřejmě vykonávám. Ale není to pro mě jakoby prvořadé a větší smysl vidím v tom být přítomen teď a tady právě s těmi klienty. Ale samozřejmě jsou tady tyhle ty požadavky na nás kladené, takže některé věci prostě ovlivnit úplně nemůžeme.

D: Kdybyste měla kouzelnou hůlku, tak co byste teda jako změnila? I třeba jako systémově co by, co byste udělala jinak?

A: To nedokáži úplně takhle rychle odpovědět, co bych změnila... (pauza) Já bych celkově přenastavila společnost k té lásce. Aby bylo vlastně co nejvíce dětí, mladých dospělých, který nebudou vlastně instituce potřebovat vůbec, a to nejvíc, co potřebují obsáhne ta jejich rodina. Vlastně zkompetentnit rodiče, aby převzali tu úplnou odpovědnost za ten život toho dítěte a aby jim ta společnost byla v tomhleto ohledu maximálně nápomocna, protože si myslím, že domov je tam kde je máma a táta a nic jiného to prostě nemůže nahradit. I když všude jsou hodné tety. Všude jsou dobří lidé, ale máma a táta a rodina je jen jedna.

D: Má tady takové pozitivní kartičky. Mohu Vám je ukázat. Kdybyste si vybrala, které se Vám líbí a dokážete si je aplikovat na Vaší práci.

A: Naše příroda ve mně vzbuzuje pocit načerpanosti. Příroda nám dává duševní bohatství. V přírodě člověk najde klid a zdroj.

A já to dělám. Já to taky dělám...

Další karta, která mě zaujala, je karta proměnlivosti. A ta ve mě vyvolává takový pocit, nebo takové myšlenky, že proměnlivost je vlastně jistota, kterou tady na světě máme, protože všechno je v pohybu. Všechno je v pohybu. To, co je teď je prostě teď pocity, které máme teď a jsme z nich třeba sklíčení můžou být za 2 hodiny úplně někde jinde. Ovlivněná spousta, událostí, okolností. Takže pro mě je to taková krásná karta. Jakoby neulpívat. Třeba i v tom, co nás trápí, ale vědět, že vždycky na konci toho tunelu je to světlo. To je taková krásná karta proměnlivosti, která nevím, co tam je, teda přesně napsáno, ale mě vzbuzuje tady tohleto. Tak to prostě cítím.

Tak. Karta naplněného života. Naplněnost života znamená být šťastný v tom, v čem žiji, být šťastný, se sebou. Protože člověk šťastný za sebou může být přínosný pro druhé.

Karta vděčnosti. Vděčnost je strašně důležitá i když nás v životě občas něco zabolí, protože na těch bolestech my rosteme, takže vděčnost je velmi důležitá. Je důležité být vděčný i za okamžiky bolestné, protože všechno má svůj smysl.

Karta dávat radost. Tak jak právě zmínil ten dalajláma v životě je důležité být šťastný a užitečný. A vlastně když se člověk takhle cítí, tak rozdává naplno radost a může být přínosem pro ty druhé. Tak to je taková krásná karta rozdávát radost, protože v podstatě jenom ten úsměv ten nám nic nevezme. Nic nás to nestojí, a přesto udělá spoustu radosti lidem kolem nás.

Karta pokory, pokora je něco, co by měl mít každý člověk v sobě, protože pokora je vlastně přijetí. A když člověk koná v pokoře, tak koná z lásky k životu, z lásky ke všemu. Pokora je taky nádherná karta a je velmi důležitá.

No a poslední karta očekávání. Očekávání to bylo takové téma mého života. A pak jsem si jednou řekla, kdo neprožívá očekávání, neprožívá zklamání a tím se řídím dodnes.

Rozhovor B

Rozhovor účastník B, dotazující D

D: Ještě jednou dobrý den. Děkuji, že se mnou ten rozhovor uděláte.

B: Jo, jo, když je to potřeba...

D: Tak já bych se vás zeptala, protože vím, že tady to není vaše první práce, tak co vás vedlo k tomu přijít do sociálních služeb?

B: Je pravda, že jsem předtím sloužil v armádě dlouhý léta takřka 28 let a jak jsem v podstatě tady byl nedaleko v kasárnách, tak jsem viděl tady toto zařízení, a tak nějak vnitřně mě to přitahovalo pracovat s takovou klientelou. Takže ač jsem skončil v armádě, tak jsem si zadal tři takové možnosti buď pracovat tady nebo v hospici na Svatém kopečku anebo ve vojenské nemocnici jako sanitář. No tak potom jsem teda přišel sem. No, a tak postupně jsem se tady seznamoval, jak tady funguje a vcelku se mi to líbilo tak jako že vnitřně jsem cítil, že bych to mohl udělat. Protože člověk, pokud chce pracovat v sociálních službách, tak to musí být vnitřně nastavený. Pokud to nemá, tak to nemůže dělat to jako nejde, to tak nefunguje. Takže proto jsem se rozhodl a už jsem tady dlouho.

D: A jak dlouho tedy v tomto zařízení pracujete?

B: V podstatě jsem tady od 1. 11 2011 takže 12 let.

D: To je úžasné.

B: Je pravda, že člověk to dělá rád. Jako jo, je pravda, že za poslední léta je člověk unavený, jako cítí tu únavu. Je to přece jenom náročná práce jak fyzicky, tak psychicky a každý klient je jiná, takže od každého klienta čekám něco jiného. Takže člověk se na to musí nějakým způsobem připravit nějak s tím pracovat.

D: A jak tu únavu řešíte? Co Vám s tímto pomáhá?

B: Já jsem takový od mládí pohyblivý, takže jsem stále v nějakém pohybu. Pohyb mi pomáhá vcelku. No tak jako no, někdy třeba ani fakt je pravda, že doma už ani člověk nemluví, jak je unavený, aniž bych chtěl. Ale je pravda, že se vymluví v práci, protože těch klientů, kolik je a kolik je otázek kladeno... Takže to nějak tak nějak doma člověk potřebuje i takové ticho, takový klid trošku. Ale jak říkám mě pomáhá hlavně ten pohyb. V podstatě chodím z práce do práce pěšky i to mi pomáhá, protože se dokážu procházkou nastavit na nové ráno. Je to zhruba 40 minut a potom z té práce zase těch 40 minut zpátky, a to mi taky pomůže.

D: Kolik kilometrů denně v průměru ujdete?

B: Ujdu tak těch 15 km v průměru, a pokud uděláme velký okruh s klientem tak i 20 km. Můj rekord nějakých 21 km.

D: To Vás baví tyto procházky s klienty, že?

B: Jo, jo, jo. Nás tyhle procházky baví to je pravda. Kluci v podstatě to mají rádi, už jsou zvyklí. Kolikrát se ptají, kdy už na vycházku půjdeme. Jo máme občas lidi, kteří radši sedí, ale nějakým způsobem se dají motivovat, tím, co mají rádi. Tak jdeme na kratší procházku, už třeba nejsou schopni jít třeba hodinu a půl až dvě hodiny. Vydrží třeba 45 minut, půl hodiny, ale aspoň že něco jdou a potom nějakým způsobem mají tu odměnu a jsou spokojení.

D: Takže je motivujete odměnami?

B: Jo jo, jo, jsou normálně zvyklí na odměny.

D: No a co, třeba Vás naopak jako trápí nebo co nemáte úplně rád?

B: Nemám rád hodně papírové práce. Jak jsem byl v armádě, tak jsem měl hodně papírové práce tak teď se zase musím k tomu vracet, že? Takže někdy té papírové práce je hodně, no potom se dělají ty profily PORKY. Jednou za 3 měsíce a je to taky hodně té papírové práce, že člověk je pravda, že kolikrát člověk fakt nemá tu sílu, ani už do toho papíru jít jo. Že fakt se jako vydám, člověk se vydá do toho tady jo, člověk se klientům snaží věnovat tak nějakým uceleně. A potom fakt jako ta energie není někdy jo. No ale s tím asi nijak nepohneme, tak to prostě je.

No a vždycky to je takovej boj. Jako říkám ta práce, fyzická práce s klientem, tu má člověk rád. Ale ta papírová je taková, že se musí dělat, ale že bych ji dělal s radostí to ne, ta radost tam není. Ale člověk to musí překlenout. Já fakt říkám člověk to musí mít v hlavě nastavený a když to nemá nastavený, tak tu práci dělat nemůže. Za těch 12 let už tu prošlo hodně pracovníků, kteří fakt vydrželi krátce třeba. Někteří klienti jsou hluční, někteří fyzicky nároční a člověk to musí umět vstřebat. I klienti musí znát jasně dané hranice. Když je člověk nějaký přísný, přesto ty klienty má rád. Klienti to vycítí a potřebují vědět, že je má někdo rád.

D: Ano, to jsem na praxi viděla a poznala.

B: Určitě, jak já si třeba Davču pamatuju těch 12 let, tak on fakt, když se třeba dva dny nevidíme, tak přijde a hned obejme a potřebuje cítit, že ho má člověk rád. Ale má i ty svoje chvíličky a tam potřebuje mít i hranice.

D: To máme všichni někdy svoje chvíličky. A kdybyste měl tu možnost, a přesto něco změnil jako klidně i systémově, co by to asi bylo?

B: To by byl možná problém, ale byl bych rád, kdyby nás bylo více pracovníků. Jo, aby ona ta individuální práce byla individuální. Z hlediska nějaké mimořádné věci se musím věnovat klientovi a teďka na ty ostatní musí třeba být kolega sám. A tím ta individuální práce tam už tolik nemůže být jo, protože ten něco vyžaduje tamhle něco vyžaduje a vždycky to je nějaká část té doby a nemůže se tomu dát skutečnému věnovat určitým způsobem fakt úplně, že to nejde.

D: To je pravda.

B: Třeba Pavel, že ten taky má rád, když se mu člověk věnuje intenzivně. Jo, když třeba vidí, že tam to nejde, tak se dokáže vzteknout.

D: To si myslím, že to vyžaduje kvůli tomu, že se mu asi té péči nedostává doma, tak on, jak to vidí, tak ji vyžaduje.

B: To nemůžu vědět přesně jak to má doma, ale je na něm vidět, že je fakt radši tady. On se ptá, jestli tady budu o víkend, protože on ví, že s ním můžu chodit fotit. Chodíme do kostela a tam on si fotí. Cestou ráno vycházíme v půl 7. Ještě si fotí všechny reklamy, co vidíme tady. Zastávku si vyfotí, kostely a je spokojenej. Jo, je vidět, že ho to baví. Teďka si chceme dát nový cíl, že si vybereme vždycky pět zákazových značek a popíšeme si je, aby o každé značce něco věděl. Vždycky ho zkouším.

D: Takže ho můžu příště zkoušet i ze značek, jak půjdeme ven?

B: Jojo, on chce vždycky zákazové, tak vždycky vybereme nějaký zákazový, najdeme na internetu, co se o ní píše, pak si to přepíše do svého sešitku, aby věděl o té značce něco. No 12 let se ho snažím učit chodit přes přechod. Zatím se to nepodařilo. Vždycky jdeme na přechod hlava dole, tak mu musím říct prosím Pavle, podívej se vlevo, vpravo. Teprve až člověk mu řekne jinak, on je schopnej mít pořád hlavu dole.

D: No, takže to musí být taky někdy těžký, vlastně když jako ten posun tam není?

B: Jo občas jo. Ale je to proměnné, že třeba jsme dělali o víkendu jeho skříň a skládali jsme trička. Tak jsem skládal jednu půlku a on druhou, tak jsem si říkal, že by to mohl být náš další cíl. Ho baví práce rukama. Když třeba chodí do Domina, tak se ho ptám, co dělali a on mi třeba řekne, že dělali se dřevem a natíral.

D: No a kdybyste si mohl vybrat toho kolegu, jaký by měl být?

B: Jo, tak já jako myslím si, že by musel být vnitřně nastaven, aby fakt ty klienty měl rád a dokázal je přijmout. Protože, když to nedokáže tak by tu práci neměl dělat. Nejedná se tolik o práci jako o službu, a tak se tomu ten zaměstnanec musí z části oddat. A oni to klienti poznají a je důležitý si svoje nastavení udržet i když klientům ujedou emoce.

No, takže aby byl správně nastavený no a pak je to i o výdrži. Někdy je to totiž opravdu náročná práce. No a pak, aby to dělal hlavně s radostí. Poslední dobou nám chyběl další pracovník a bylo to náročné a opravdu jsem cítil únavu, protože se člověk úplně vydá. Když chybí další pomocná ruka a někteří klienti jsou náročnější, tak se člověk zkrátka vydá a unaví se. Ale už je to lepší. Kolegyně, co přišla teďka nová, tak je na ni vidět, že s lidmi dokáže pracovat a má právě i to vnitřní nastavení. Člověk se zkrátka s nimi musí umět bavit, přijmout je, a to člověk pozná, jak se s nimi baví, jestli to má v sobě.

D: Tak to mám radost, i za vás.

D: A co říkáte ba supervizi? Je pro Vás přínosná?

B: Jo,jo, to je faj si o tom s někým pokecat.

D: Já mám ještě takový kartičky pozitivní. A kdybyste si vybral nějakou kartičku, která je spojená s prací. Všechny jsou pozitivní. Můžete si vybrat dvě i více. Je jich tam spousta.

B: vnitřní svět. U našich kluků někdy přemýšlí a nedají se z toho vyrušit. Takový vnitřní svět a zároveň v tom vidím i tu přírodu, když někam jedeme, že mají radost. Samozřejmě nejradši mají jídlo, že to je vrchol vždycky všech akcí, že se dobře nají a napijou. Když kolikrát jedeme autobusem, tak sedí a koukají. I tu změnu mají rádi. Když jedeme do Lošova do lesa, když jsme dělali táborák, tak to mi to představuje. To vnitřní našich kluků.

Rozhovor C

Přepis rozhovoru účastník C, dotazující D

D: Dobrý den, moc děkuji, ze Váš čas. Víím, že toho máte hodě.

C: Tak já to taky znám, chápu to. Taky jsem to potřebovala.

D: Jako první bych se Vás chtěla zeptat, jak dlouho tady pracujete a jak jste se k té práci dostala?

C: Já tady pracuju rok a dva měsíce, a dostala jsem se přes výběrový řízení, jsem viděla inzerát na internetových stránkách.

D: A vždycky jste tu práci chtěla dělat? Co Vás k tomu přivedlo?

C: Já jsem pracovala na poště. Což je úplně mimo obor. Tam jsem si vystudovala během tý doby vysoké školy. A vždycky jsem chtěla pracovat v té sociální oblasti. Až teprve po tom, co jsem měla to vzdělání, po těch školách, tak jsem se rozhodla ...nebo už v té době co jsem studovala nebo než jsem začala studovat jsem věděla, že chci změnit obor. Že nechci být celý život na poště. Že chci jít do těch sociálních služeb. Takže to se tak postupně vyvíjelo. Ten impuls k tomu bylo začít studovat vysokou školu, protože chci jít do sociálních služeb. Takže to byl takový impuls k tomu studiu vůbec.

D: Kterou činnost děláte s klienty nejraději? Co Vás nejvíce baví?

B: S klienty? Tak ráda si s nima jakože hraju, v tom slova smyslu, že třeba s míčem nebo nějaký ty didaktický hry na tabletu s jednou klientkou se vzděláváme jako, že děláme vzdělávání pomocí textu. Toto jsou činnosti, u kterých si, jakože mentálně odpočinu, když opomenu teda tu administrativu...nebo od té administrativy. Takový to hraní, kdy člověk nemusí zas až tak přemýšlet a vidí, že klient je spokojenej. Že se mu daří vyhrávat, že má radost, to mě těší a baví.

D: A co naopak Vás netěší na té práci. Nebo co děláte nejmíň ráda. Co Vás nebaví.

B: Jako baví mě všechno, ale ta administrativa. Zátěž té administrativy je někdy náročné. Asi největší kámen úrazu. Prostě na to není tady v těch podmínkách klid na to není. Takže vlastně když potřebuji dělat něco, nějakou těžkou práci tak se musím odebrat do tělocvičny nebo to řeším formou, že jdu do jídelny nebo to dělám doma. Takže prostě já potřebuji u takových složitějších prací klid. Nebo v období PORKU, když je plánování. Já mám třeba 18 PORKU, takže to potřebuji klid na to. A to v této skupině úplně v té společenské místnosti není. Jako nestěžuju si, to ne, ale jenom, že prostě na to nejsou úplně ideální podmínky, když je tu tolik klientů pohromadě.

D: Vy jste říkala, že všichni kolegové jsou bezvadní, ale kdyby ste si předci jenom mohla vybrat nějakého vysněného spolupracovníka pro tuhle práci co by měl jako splňovat, jako jaký jsou pro Vás hlavní kritéria, aby tuhle práci mohl dělat podle Vás dobře.

C: Kolegové jsou teda super všichni, ale mám tady jakože pár, mezi námi, a to je, jakože ta ochota, spolehlivost, empatie, znalosti, znalosti microsoft office, protože já, když mám dovolenou tak víím, že ten kolega za mě zastupuje v plné míře. Dokáže to. Je ochotnej, víím, že to udělá. Je iniciativní. To jsou věci, který já potřebuju, když tady nejsem. Ten kolega, který dělá pracovníka v sociálních službách víím, že to udělá. A víím, že se na něj můžu spolehnout.

To jsou takové nejlepší, pro mě, co se týká takové ty nejdůležitější. Jinak všichni, jak říkám jako skupina, kolegové jsou super, ale mám tady tak pár, jakože se řadíou mezi tu topku.

D: Když byste měla možnost a měla kouzelnou hůlku a fakt jste to mohla změnit, co byste změnila. Jako v rámci sociálních služeb. Ať už přímo tady, nebo celkově, co je pro Vás největší trápení?

C: Já si myslím že, slyším to i od ostatních, jako já říkám, já jsem šla z pošty jako z horšího do lepšího. Pro mě není nic překážkou, ale u těch kolegů, co tak jako slyším, pro ně je problém ta administrativa ta byrokracie. Na všechno papír, na všechno tisíc padesát zdůvodňování, proč jako. Myslím si, že spousta věcí by šla odbourat nebo když ne odbourat tak zjednodušit. Někdy mě to připadá, že se to nezjednodušuje, ale naopak zesložituje. Jak, že to jde úplně opačným směrem. To je, ale můj názor.

D: A co myslíte, že by pomohlo? Že by jeden člověk byl určenej jenom na tu administrativu?

C: Co by pomohlo...? Já si myslím, že spíš ty nároky, co jsou na nás jako kladeny jako na zaměstnance. To by pomohlo, kdyby nebylo tolik nároků, co je požadováno. Nemyslím si, že na všechno by musel být papír.

D: Teď bych se chtěla trošičku dotknout toho nepříjemného, když se něco stane, nějaká nepříjemná situace, kterou jsem tu třeba zažila i já s klientem, co v tu chvíli se Vám honí hlavou. Je to pro Vás hodně nekomfortní to řešit, nebo to prostě zvládáte a berete to jako součást práce. Vyřeším to a pak už o tom nepřemýšlíte?

C: Ze začátku, když jsem sem nastoupila, tak mě dělalo problém zrovna u té klientky a kterou chodíte na vycházky, když jsem poprvé u ni, zažila takovou tu agresi tak jsem z toho byla, úplně, jsem si říkala vždyť jsem se o ni tak krásně starala, celý den jsme si rozuměli, a pak se něco takového stalo, tak jsem z toho byla úplně vyřízená. Uplně, že jsem přišla dom a nespala jsem, nevím, co všechno jsem... pořád jsem nad tím přemýšlela. Jenže pak mi kolegyně řekla, že se musím odosobnit. A teďka ty situace řeším ta, už jsem byla několikrát svědkem, tady nějaké takové události i přímím účastníkem i u tady té klienty, která mě napadla a jedním automaticky. Zajistím to, aby se někomu jinému něco nestalo. A jdu do toho nechcu říct boje, jdu do toho konfliktu i za cenu, že dostanu a potřebuji vyřešit ten konflikt. Vyřeším ho, sepišu potom nějaký ty záznamy, tu administrativu, a už o tom doma nepřemýšlím. Už jedním automaticky a už to neřeším. Už si ten problém, tu klientku, případně klienta...vím s jakou cílovou skupinou dělám, tak jsem si to za tu dobu uvědomila, ale musela jsem k tomu taky dojít. Nebylo to ze dne na den. Jako jedním automaticky, neřeším to. Vyřeším to v tu chvíli, ale pak už to neřeším. K tomu musí člověk asi dospět. Jako bolí to samozřejmě, zvlášť když si myslíte, že je všechno na dobré cestě, a potom se stane něco a vidíte, že se to sesune. Jako zabolí to, ale dneska odejdu dom a už o tom nebudu přemýšlet.

D: Máte nějaký ventil? Jak si čistíte hlavu?

C: Vzhledem k tomu, že mám dvě malé děti tak to je myslím, dostatečný ventil. Tak kolo, že, samozřejmě nějaký ty koníčky, to by se člověk asi z toho a co my tady strašně pomohlo tak se naučit dýchat jako. Hlubokej nádech, hlubokej výdech, to myslím, že mi tady strašně pomáhá.

Než něco udělám, než něco řeknu, v těch krizových situacích, tak se prostě prodejiám. A pak to tak nějak zvládnou. A je to lepší než čokoláda, po který se tloustne (smích).

D: A pomáhají Vám supervize? Je pro Vás důležitý popovídat si o tom s někým cizím?

C: Já přínos supervize vidím jeden a to ten, že to řeknete nahlas, řeknete to přede všema, ale defacto řešení na té supervizi nezazní. Akorát si to řeknete nahlas, že vás ti lidi vnímají, vám se uleví nebo mě se uleví, ale stejně defacto řešení toho problému si musím stejně najít já sama. Takže pokud by se udělala nějaká focus skupina i tady, řeknu to asi hloupě, tak nepotřebujeme supervizora. To je jenom můj názor, já to tak vnímám.

D: A vy máte skupinovou supervizi?

C: Mýváme i individuální, ale tu jsem nikdy nevyužila. Problémy si zatím dokážu tak nějak pořešit sama. Nebo jsme tady vlastně tři vedoucí, když nevím si, když jsem tak jakoby na dně, tak to prodiskutujeme spolu a defacto nějaké řešení se vždycky najde. Přínos supervize vidím v tom, že to můžete říct nahlas, že Vás někdo vyslechne. Ostatní na to můžou říct svůj názor. Protože se tam sendem všichni, né po těch směnách. To je pro mě přínos supervize, že se tam můžu vyventilovat.

D: A máte jiné metody, jak z toho jít ven?

C: Tak stejně řešení toho problému, když máme jako skupina tady problém, tak pozvu kolegy k tomu řešení problému nebo když oni mají problém, a nějak v rámci toho brandstormigu to řešíme. Stejnak si musíme poradit my, jako skupina. Já sama se nespolím na nikoho, že mi poradí. Takže mi to řešíme v rámci naší skupiny. Takže říkám, supervize je o tom, že si člověk uleví, vyslechne, možná ho někam navede, dá několik více cest. Pokud jde přímo o vyřešení problému, tak to stejně řešíme v rámci skupiny a tam na ten problém většinou řešení najdem. Ještě se nestalo, že bysme nenašli. Když by se samozřejmě stalo, že my to nenajdem, ještě máme vedoucí služeb, kdybysme mohly, popřípadě najít to řešení s ňou. Ale naštěstí to nemusíme využívat. My sme super skupina.

ANOTACE

Jméno a přímení:	Lenka Truhlářová
Pracoviště:	Ústav speciálněpedagogických studií
Vedoucí práce:	Mgr. et Mgr. Jan Chrastina, Ph.D.
Rok obhajoby:	2023

Název bakalářské práce:	Dlouhodobá péče o osoby s mentálním postižením v kontextu pobytových služeb a jejich pracovníků
Název bakalářské práce v anglickém jazyce:	Long-term care for people with mental disabilities in the context of residential services and their staff
Anotace práce:	<p>Bakalářská práce se zabývá klienty se středně těžce mentálním postižením v kontextu pobytových služeb a jejich pracovníků. První kapitola teoretické části pojednává o samotných klientech s mentálním postižením. Druhá je věnována sociálním službám. Třetí, velmi zásadní kapitola teoretické části se věnuje pracovníkům v pobytových zařízeních.</p> <p>K praktické části byla využita metoda případové studie. Výzkumnými metodami byl polostrukturovaný rozhovor, metoda tří přání, metoda nedokončených vět a motivační karty. Výsledky výzkumu nám odkrývají pohled na práci v pobytových službách s klienty se středně těžkým mentálním postižením. Potvrzují nám již známé hypotézy a předkládají otázky k dalšímu zkoumání.</p>

Klíčová slova:	Středně těžké mentální postižení, pobytové služby, pracovníci v sociálních službách
Anotace v angličtině:	<p>The bachelor's thesis deals with clients with moderately severe mental disabilities in the context of residential services and their workers. The first chapter of the theoretical part deals with the clients with mental disabilities themselves. The second is devoted to social services. The third, fundamental chapter of the theoretical part is dedicated to workers in residential facilities.</p> <p>The case study method was used for the practical part. The research methods were a semi-structured interview, the three wishes method, the method of unfinished sentences, and motivational cards. The research results reveal a view of work in residential services with clients with moderate mental disabilities. They confirm already known hypotheses and present questions for further investigation.</p>
Klíčová slova v angličtině:	Moderately severe mental disabilities, residential services, workers in social services
Přílohy vázané v práci:	<p>Příloha 1 Informovaný souhlas</p> <p>Příloha 2 Vzor: tři přání a nedokončené věty</p> <p>Příloha 3 Tři přání a nedokončené věty</p> <p>Příloha 4 Přepisy rozhovorů s jednotlivými účastníky studie</p>
Rozsah práce:	58
Jazyk práce:	Český jazyk