

Předpoklady pro práci s klienty se zrakovým postižením v zařízeních sociálních služeb.

Martina Stehlíková

Bakalářská práce
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Martina STEHLÍKOVÁ
Osobní číslo: H09163
Studijní program: B 7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální pedagogika

Téma práce: Předpoklady pro práci s klienty se zrakovým postižením v zařízeních sociálních služeb

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociálních služeb.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace výzkumu.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

MLČÁK, Zdeněk. Profesionální kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty.

Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2005. ISBN 80-7368-129-3.

KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese. Páté vydání. Praha: Portál, 2006.

ISBN 80-7367-181-6.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Pavla Andrysová, Ph.D.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **30. listopadu 2011**

Termín odevzdání bakalářské práce: **4. května 2012**

Ve Zlíně dne 12. ledna 2012



doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.

děkanka



Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.

ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně15.4.2012.....

.....*Yvelhavi Markina*.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce „Předpoklady pro práci s klienty se zrakovým postižením v zařízeních sociálních služeb“ se zabývá odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách (dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách) a jeho osobnostními a specifickými vlastnostmi a dovednostmi, které jsou důležité pro práci s klienty se zrakovým postižením v Domově pro zrakově postižené Palata.

V praktické části mapuje na základě rozhovorů s klienty se zrakovým postižením a pracovníky v sociálních službách Domova Palata tyto osobnostní a specifické vlastnosti a dovednosti, které jak klienti, tak pracovníci považují za nejdůležitější.

Klíčová slova: pomáhající profese, pracovník v sociálních službách, zrakové postižení, osobnost, předpoklad, Domov Palata.

ABSTRACT

The Bachelor's thesis „The prepositions for work with visually impaired clients in the social facilities,, is dealing with professional qualification of social workers according to the law Nr.:108/2006 (social services) and with personal and specific attributes important for the work in the facility for visual disabled people Palata.

The practical part of this thesis is dealing by hemistructured dialogues with clients and social workers as well with these personal and specific attributes and skills, which are considered as the most important.

Keywords: helping profession, social worker, personality, preposition, Palata -institute for social care.

Děkuji Mgr. Pavle Andrysové, Ph.D., za cenné rady v průběhu a zejména na konci zpracování mé bakalářské práce. Dále bych ráda poděkovala Mgr. Martě Džúrové a Monice Jarošové za vtipné a povzbuzující komentáře.

Mé speciální a největší poděkování patří Bc. Ireně Škopánové za její ochotu, trpělivost a neustálou podporu v průběhu mého studia.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

MOTTO:

„Víte, co je horší než být slepý? Mít v pořádku zrak a nevidět.“

Helena Kellerová

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 CHARAKTERISTIKA VÝCHOZÍCH POJMŮ	13
1.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	13
1.2 POMÁHAJÍCÍ PROFESE	13
1.3 OSOBNOST.....	14
1.4 PŘEDPOKLAD.....	15
1.5 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	15
1.6 DOMOV PRO OSOBY SE ZRAKOVÝM POSTIŽENÍM	15
1.7 OSOBA SE ZRAKOVÝM POSTIŽENÍM.....	16
2 ODBORNÁ ZPŮSOBILOST PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	17
2.1 AKREDITOVANÝ KVALIFIKAČNÍ KURZ PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	17
2.2 ROLE KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA.....	18
3 OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	20
3.1 INTELIGENCE	20
3.2 PŘITAŽLIVOST	20
3.3 DŮVĚRYHODNOST	21
3.4 KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI	21
3.4.1 Aktivní naslouchání	21
3.5 EMPATIE.....	22
3.6 OPRAVDOVOST.....	23
4 SPECIFICKÉ PŘEDPOKLADY PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH PRO PRÁCI V DOMOVĚ PALATA	24
4.1 DOMOV PALATA	24
4.2 SPECIFICKÉ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH V DOMOVĚ PALATA	25
4.2.1 Základy komunikace s lidmi se zrakovým postižením.....	25
4.2.2 Kurz průvodcovství.....	26
4.2.3 Nácvik prostorové orientace a sebeobsluhy	27
4.3 DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH V DOMOVĚ PALATA	28
4.3.1 Supervize.....	28
II PRAKTICKÁ ČÁST	30
5 PŘEDMĚT VÝZKUMU A VÝZKUMNÝ PROBLÉM.....	31

5.1	CÍL VÝZKUMU	31
5.2	VÝZKUMNÝ PROBLÉM	31
5.2.1	Výzkumné otázky.....	31
6	VÝZKUM.....	32
6.1	TYP VÝZKUMU.....	32
6.1.1	Výzkumná metoda.....	32
6.2	POPIS VÝZKUMNÉHO VZORKU.....	32
6.3	ZPRACOVÁNÍ DAT.....	33
6.4	VYHODNOCENÍ ZÍSKANÝCH DAT.....	34
6.4.1	Analýza polostrukturovaných interview s klienty se zrakovým postížením žijících v Domově Palata	34
6.4.2	Analýza polostrukturovaných interview s pracovníky v sociálních službách pracujících v Domově Palata.....	41
6.5	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ	44
	ZÁVĚR	45
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	46
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	48
	SEZNAM PŘÍLOH.....	49

ÚVOD

Ve své bakalářské práci jsem se rozhodla věnovat předpokladům pro práci s klienty se zrakovým postižením v zařízeních sociálních služeb.

Téma své práce jsem si vybrala na základě svých dosavadních pracovních zkušeností a svého zájmu zjistit, co je pro klienty se zrakovým postižením opravdu důležité. Dlouho jsem přemýšlela nad tím, o čem nebo o kom vlastně budu psát, protože v sociálních službách pracuje mnoho lidí na různých pracovních pozicích a já si uvědomovala, že je třeba mnou zvolené téma zúžit.

Nakonec jsem se rozhodla věnovat svou práci pracovníkům v sociálních službách, kteří pracují v pobytovém zařízení sociálních služeb, konkrétně v Domově pro zrakově postižené Palata (dále jen Domov Palata). Pracovník v sociálních službách je, podle mě, klientovi se zrakovým postižením, který žije v pobytovém zařízení nejblíže a velice často mu tak poskytuje oporu v nejtěžších obdobích jeho života. Domov Palata je zase svou tradicí nejstarším zařízením v republice, které se věnuje osobám se zrakovým postižením a v péči o ně má bohaté odborné zkušenosti.

V teoretické části své práce se tedy zabývám předpoklady neboli podmínkami, které by měl splnit pracovník v sociálních službách, aby mohl pracovat s klienty se zrakovým postižením v Domově Palata. V první části popisují všeobecné vlastnosti a dovednosti, které jsou pro všechny pracovníky v sociálních službách společné, bez ohledu na cílovou skupinu, s níž pracují. Druhá část je naopak věnována předpokladům, které jsou již specificky zaměřené na práci s klienty se zrakovým postižením.

V první kapitole jsem definovala základní pojmy, které úzce souvisejí s tématem mé práce.

V druhé kapitole jsem popsala podmínky, které pracovník v sociálních službách musí splnit podle zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách.

Ve třetí kapitole jsem popsala základní osobnostní vlastnosti a dovednosti, kterými by měl disponovat každý pracovník v sociálních službách.

Ve čtvrté, pro mou práci stěžejní kapitole, jsem definovala specifické dovednosti, které musí mít pracovník v sociálních službách, aby mohl pracovat s klienty se zrakovým postižením. V této kapitole také představuji Domov Palata. Domov Palata je místo, kde jsem realizovala svůj výzkum pro praktickou část své bakalářské práce.

V praktické části své práce jsem se rozhodla zjistit pomocí polostrukturovaných interview s klienty se zrakovým postižením a pracovníky v sociálních službách, kteří žijí a pracují v Domově Palata, jaké vlastnosti a dovednosti u pracovníka v sociálních službách klienti se zrakovým postižením upřednostňují a jaký pohled na to mají samotní pracovníci v sociálních službách.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 CHARAKTERISTIKA VÝCHOZÍCH POJMŮ

V úvodu své práce se pokusím definovat pojmy, které se objevují v mé práci a jejichž význam je pro ni zásadní.

1.1 Sociální služby

Cílem sociálních služeb je pomáhat lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, kterou nedokáží zvládnout svými vlastními silami.

Sociální služby mohou poskytovat fyzické i právnické osoby, které splňují podmínky stanovené zákonem č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách a které se rozhodnutím o registraci stali oprávněnými poskytovat sociální služby.

Podle Matouška (2008) můžeme za sociální služby považovat všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé poskytované oprávněným uživatelům, kteří si nemohou pomoci sami a jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti.

1.2 Pomáhající profese

„Úkolem profesionálního pomáhání je přispět k tomu, aby se lidem žilo lépe.“ (Úlehla, 2005, s. 9)

Zjednodušeně se dá říci, že mezi pomáhající profese patří všechna povolání, jejichž hlavní náplní je pomáhat druhým lidem. Kopřiva (2006) upřesňuje, že na rozdíl od ostatních profesí hraje u těch pomáhajících důležitou roli ještě další prvek, a to vztah klienta a pomáhajícího pracovníka.

Označení - *pomáhající profese* lze použít jako „souhrnný název pro veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřují na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu tak, aby mohla být pomoc účinnější; patří sem lékaři, zvláště psychiatři, psychologové, sociální pracovníci, speciální pedagogové, šířeji i fyzioterapeuti, balneologičtí pracovníci apod.“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 419)

1.3 Osobnost

Kohoutek, Salaquardová (2006) říkají, že v dnešní společnosti má pojem osobnost zejména hodnotící význam. Skoro každý člověk si pod tímto pojmem představí konkrétní osobu, která něčím vyniká, dosáhla významného úspěchu ve svém oboru a většinou je i veřejně známá. Mohou to být např. herci, sportovci nebo politici.

Psychologie však vidí podstatu osobnosti někde jinde, ale ani ona není ve svých výkladech zcela jednotná.

Nakonečný (2009) zmiňuje, že v dnešní době existuje něco kolem patnácti reprezentativních pojetí osobnosti, které ovšem závisí na pojetí psychologie samé, jejího předmětu a její metodologie.

„Osobnost lze definovat jako relativně stabilní systém, komplex vzájemně propojených somatických a psychických funkcí, který determinuje prožívání, uvažování a chování jedince, a z toho vyplývající je jeho vztah s prostředím.“ (Vágnerová, 2004, s. 215)

„Osobností je – psychologicky vzato – každý od té doby, kdy jeho psychika začne vykazovat specificky lidskou formu fungování, k čemuž dochází, jak poznáme dále, až v určité etapě raného dětství.“ (Nakonečný, 2009, s. 14)

„Soudobá psychologie chápe osobnost ve velice širokém pojetí, neboť za osobnost pokládá každého lidského jedince. Takže, co člověk, to osobnost.“ (Novák, 1992, s. 28)

Všeobecně tedy můžeme osobnost definovat jako jedinečnou soustavu vrozených a získaných vlastností, schopností, dovedností, rysů a postojů, které se formují v průběhu života každého jednotlivce.

1.4 Předpoklad

V kontextu mé práce si slovo předpoklad můžeme vysvětlit jako podmínku, kterou musíme splnit, abychom mohli vykonávat určitou činnost. V tomto případě pracovat se zrakově postiženými klienty, kteří trvale žijí v Domově Palata.

1.5 Pracovník v sociálních službách

§ 116, odst. a) a b) zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách říká, že pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává v pobytovém zařízení sociálních služeb

- a) přímou obslužnou péčí o osoby, které se o sebe nemohou sami postarat. Přímá obslužná péče zahrnuje především pomoc při jednoduchých denních činnostech, zejména při péči o vlastní osobu tj. pomoc při osobní hygieně, oblékání a pomoc při jídle.
- b) základní výchovnou nepedagogickou činnost, která zahrnuje především provádění volnočasových aktivit, zaměřených na rozvíjení osobnosti a zájmů klienta a zabezpečení zájmové a kulturní činnosti.

1.6 Domov pro osoby se zrakovým postižením

Domov pro osoby se zrakovým postižením je název příspěvkové organizace PALATA, jejímž zřizovatelem je hlavní město Praha a která podle § 48, zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách patří mezi zařízení sociálních služeb poskytující pobytové služby osobám se zdravotním postižením.

Domov pro zdravotně postižené poskytuje podle § 48, zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách pobytové služby osobám, které se z důvodu zdravotního postižení nedokážou sami o sebe postarat a vyžadují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Služby zahrnují poskytnutí ubytování a stravy, pomoc při osobní hygieně, výchovné, vzdělávací, aktivizační a sociálně terapeutické činnosti, pomoc při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv a zájmů a pomoc při obstarávání osobních záležitostí.

1.7 Osoba se zrakovým postižením

Tyflocentrum Praha, o. p. s., které poskytuje specializované služby pro nevidomé a slabozraké občany Prahy a Středočeského kraje ve své publikaci *Věříte vlastním smyslům?*, definuje osobu se zrakovým postižením jako osobu, jejíž vidění nelze napravit běžnými korekcemi (dioptrickými brýlemi) a jejíž postižení má zásadní vliv na obyčejné činnosti všedního dne, např. má problém orientovat se v prostoru, samostatně se pohybovat ve své domácnosti a v cizím prostředí či hůře získává informace.

Klasifikace zrakového postižení podle WHO (Světová zdravotnická organizace):

- a. ***Střední slabozrakost*** – zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí:
maximum menší než 6/18 (0,30)
minimum rovné nebo lepší než 6/60 (0,10), 3/10 – 1/10.
- b. ***Silná slabozrakost*** – zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí:
maximum menší než 6/60 (0,10)
minimum rovné nebo lepší než 3/60 (0,05), 1/10 – 10/20.
- c. ***Těžce slabý zrak***
 - i. zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí:
maximum menší než 3/60 (0,05)
minimum rovné nebo lepší než 1/60 (0,02), 1/20 – 1/50.
 - ii. koncentrované zúžení zorného pole obou očí pod 20 stupňů nebo jediného funkčně zdatného oka pod 45 stupňů.
- d. ***Praktická nevidomost*** – zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí 1/60 (0,02), 1/50 až světlocit nebo omezení zorného pole do 5 stupňů kolem centrální fixace, i když centrální ostrost není postižena.
- e. ***Úplná nevidomost*** – ztráta zraku zahrnující stavy od naprosté ztráty světlocitu až po zachování světlocitu s chybnou světelnou projekcí.

2 ODBORNÁ ZPŮSOBILOST PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

„Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.“

(Zákon č. 108/ 2006 sb., o sociálních službách, § 116, odst. 2)

Podle § 116, odst. 5, zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách splňuje odbornou způsobilost k výkonu povolání pracovníka v sociálních službách v přímé obslužné péči ten, kdo má základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvuje akreditovaný kvalifikační kurz.

Podle § 116, odst. 5, zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách splňuje odbornou způsobilost k výkonu povolání pracovníka v sociálních službách pro základní výchovnou ne-pedagogickou činnost ten, kdo má střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvuje akreditovaný kvalifikační kurz.

2.1 Akreditovaný kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách

„Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se skládá z obecné a zvláštní části.

Obecná část kurzu obsahuje tyto tematické okruhy:

- a) úvod do problematiky kvality v sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb
- b) základy komunikace, rozvoj komunikačních dovedností, asertivita, metody alternativní komunikace
- c) úvod do psychologie, psychopatologie, somatologie
- d) základy ochrany zdraví
- e) etika výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách, lidská práva a důstojnost
- f) základy prevence vzniku závislosti osob na sociální službě
- g) sociálně právní minimum
- h) metody sociální práce.

Zvláštní část kurzu obsahuje tyto tematické okruhy:

- a) základy péče o nemocné, základy hygieny, úvod do problematiky psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění
- b) aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, základy pedagogiky volného času
- c) prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou poskytovány sociální služby
- d) základy výuky péče o domácnost
- e) odborná praxe
- f) krizová intervence
- g) úvod do problematiky zdravotního postižení
- h) zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba, jestliže toto jednání ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob, včetně pravidel šetrné sebeobrany.

Minimální rozsah kurzu je celkem 150 výukových hodin, přičemž zvláštní část kurzu činí minimálně 80 výukových hodin.

Počet výukových hodin jednotlivých tematických okruhů zvláštní části kurzu se stanoví s přihlédnutím k odbornému zaměření účastníků kurzu, jejich pracovnímu zařazení a druhu sociální služby, kterou poskytují.“ (Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, § 37)

2.2 Role klíčového pracovníka

Matoušek (2008) popisuje klíčového pracovníka jako osobu, která s klientem navazuje vztah, dohlíží na něj, pomáhá mu řešit jeho problémy a podílí se na průběhu jeho sociální služby.

„Klíčový pracovník“ – pojem, který zavedl do sociálních služeb zákon č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách, je dnes neodmyslitelnou součástí v oblasti péče o klienty v sociálních službách. Nelze pochybovat o tom, že tato nová role znamenala velký posun v kvalitě poskytování sociálních služeb, především ve vztahu ke klientovi. Nelze však opomenout to, že pro pracovníky v sociálních službách byla tato změna velmi náročná a že požadavky na pracovní pozici pracovníka v sociálních službách se tím značně zvýšily.

Největší změnou pro pracovníky v sociálních službách byla, a stále ještě je, jejich odpovědnost za plánování, průběh a hodnocení poskytované sociální služby individuálně každému klientovi. Pracovník v sociálních službách si tedy musel začít iniciativně všimnout zájmů a potřeb svých klíčových klientů, což do roku 2007 nebylo nutné.

Z tohoto důvodu se od roku 2007 klade větší důraz na vzdělávání pracovníků v sociálních službách, a to zejména na prohlubování jejich komunikačních a sociálních dovedností.

Klíčového pracovníka můžeme charakterizovat jako pracovníka, který zná „svého“ klienta nejlépe, má k němu určitý vztah, zná jeho přání a potřeby a hájí jeho zájmy přede všemi. Klient zná svého klíčového pracovníka, důvěřuje mu a ví, že za ním kdykoliv může přijít a požádat ho o radu či pomoc. Klíčový pracovník se zároveň stává koordinátorem průběhu plánování a poskytování sociální služby klienta. Spolupracuje s ním na vzniku, realizaci a následném hodnocení jeho individuálního plánu. Klíčový pracovník, v rámci svých kompetencí, je oprávněn jednat s dalšími odborníky a rodinnými příslušníky, kteří se také podílejí na průběhu poskytování sociální služby klienta.

Zákon č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách v rámci standardů kvality sociálních služeb garantuje klíčového pracovníka každému klientovi/ uživateli sociálních služeb.

3 OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Osobnostní předpoklady můžeme definovat jako soubor psychických vlastností a dovedností, které musí pracovník v sociálních službách mít, aby mohl kvalitně vykonávat svou práci. Zásadně se domnívám, že pro práci s klienty, kteří mají snížené schopnosti vlivem zdravotního postižení, věku, úbytku kognitivních schopností je nejdůležitější zachování lidské důstojnosti, respektu a úcty, tedy zachování konceptu kvality života a autonomie klienta. Henriksen, Vetlesen (2004) říkají, že je třeba vytvořit klientům podmínky pro jejich sebeurčení tak, aby jejich život, byť v poskytovatelích sociálních služeb, vycházel z jejich vlastních představ a rozhodnutí. Je tedy důležité, aby pracovníci v sociálních službách disponovali takovými osobnostními vlastnostmi a dovednostmi, které jim toto umožní v co nejvyšší možné míře.

Matoušek (2003) zmiňuje nejčastěji uváděné obecné osobnostní předpoklady a dovednosti pomáhajícího pracovníka v sociálních službách. Mezi tyto předpoklady a dovednosti počítá: **zdatnost a inteligenci, přitažlivost, důvěryhodnost – diskrétnost, spolehlivost, využívání moci, porozumění, komunikační dovednosti – aktivní naslouchání a empatii.**

3.1 Intelligence

Matoušek (2003) říká, že u pracovníka v pomáhajících profesích se předpokládá dobrá inteligence, touha se stále zdokonalovat, obohacovat své znalosti, seznamovat se s novými teoriemi a praktickými technikami. Dále se předpokládá, že pracovník má silně rozvinutou emoční inteligenci, která by měla být přirozenou složkou jeho osobnosti.

3.2 Přitažlivost

Matoušek (2003) říká, že přitažlivost vyplývá nejen z fyzického vzhledu pracovníka, ale i z toho do jaké míry klient vnímá určitou názorovou příbuznost, myšlenkovou slučitelnost a příp. i citový příklon k pracovníkovi. Pracovník se může stát pro klienta přitažlivým i pro svou pověst, odbornost, ale také pro to, jak se chová a jak jedná s klienty.

3.3 Důvěryhodnost

Podle Stronga, (In Matoušek, 2003) se důvěryhodnost skládá z toho, jak klient vnímá pracovníka a jeho smysl pro čestnost, jeho sociální roli, srdečnost, otevřenost, ale i nízkou motivaci pro osobní prospěch.

Matoušek (2003) vymezuje čtyři hlavní složky, které přispívají k důvěryhodnosti pracovníka. Tyto složky jsou:

- **diskrétnost** – to, co klient pracovníkovi řekne, se nedostane k nikomu dalšímu
- **spolehlivost** – klient může věřit tomu, co pracovník říká
- **využívání moci** – klient se pracovníkovi svěří a ten se mu bude věnovat
- **porozumění** – klient o sobě bude vyprávět a pracovník se ho snaží pochopit

3.4 Komunikační dovednosti

Dobré komunikační dovednosti pracovníka v sociálních službách jsou pro jeho práci naprosto nezbytné. Matoušek (2003) říká, že tyto konkrétní dovednosti pracovníka sice sami o sobě neposkytnou klientovi pomoc, ale jsou základním prostředkem k navázání jeho vztahu s klientem nebo jeho okolím a pomáhají klientovi při řešení jeho problému.

C. Egan (In Matoušek, 2003) mezi čtyři základní komunikační dovednosti počítá fyzickou přítomnost, naslouchání, empatii a analýzu klientových prožitků.

3.4.1 Aktivní naslouchání

Van Peltová (2001) říká, že aktivní naslouchání není snadné, protože jde o více, než o vnímání slov.

„Posluchač musí být soustředěný, aby rozuměl mimice mluvícího, musí usilovat o kontakt očí, měl by zachytit skryté motivy (to, co je za slovy), volit správné otázky a nacházet vhodné odpovědi, měl by se umět ve správný čas odmlčet. To vše vyžaduje značné úsilí – jako ostatně cokoli, co má prospět dobré věci.“ (Van Peltová, 2001, s. 44)

Van Peltová (2001) popisuje sedm základních pravidel aktivního naslouchání, které se dobrý posluchač musí naučit.

1. **Oční kontakt** (oči ve stejné rovině) – udržujte oční kontakt, nedělejte při rozhovoru jiné věci, mluvčímu věnujte plnou pozornost a soustřeďte se na to, co Vám druhý říká.
2. **Otevřený postoj** – dejte si pozor na projevy neverbální komunikace např.: založené ruce vyjadřují nesouhlas a uzavřenost. Naopak mírný náklon těla směrem k mluvčímu má povzbuzující charakter a utvrzuje mluvčího o našem zájmu.
3. **Gesta vyjadřující zájem** – např. pokývat hlavou, usmát se, zdvihnout obočí.
4. **Věty nebo zvuky souhlasu** – např. „Souhlasím. Ano. Máte pravdu.“ „Hm.“
5. **Dobře formulované otevřené otázky** – otázky typu: „Co to pro Vás znamená? nebo „Co máte na mysli, když říkáte...?“ ukáží mluvčímu, že máte skutečný zájem o to, co říká.
6. **Nepřerušování myšlenek** – nepřerušujte mluvčího, dejte mu čas pro úplné vyjádření jeho myšlenek.
7. **Vhodně ukončit rozhovor, poděkovat za důvěru, shrnout obsah rozhovoru.**

3.5 Empatie

Empatie je podstatnou součástí emoční inteligence, kterou můžeme chápat jako schopnost vnímat vlastní emoce, umět s těmito emocemi zacházet, využít je ve prospěch nějaké věci, tedy sám sebe motivovat, ale také schopnost vcítit se do ostatních lidí a správně nakládat se vztahy.

„Empatie představuje vhled do světa klienta, vcítění se do jeho uvažování, pocitů, do jeho problémů. Představuje schopnost reagovat na jeho chování s pochopením.“ (Matoušek, 2003, s. 54)

C. R. Rogers (In Matoušek, 2003) definuje empatii jako prostředek ke vstupu do soukromého světa druhého a schopnost cítit se v něm jako doma. To znamená být neustále citlivý k tomu, co ten druhý prožívá, ať jde o strach, něžnost, zlost nebo cokoli jiného.

Matoušek (2003) říká, že empatie je určitou formou lidské komunikace, která zahrnuje nejen naslouchání a porozumění klientovi, ale i sdělování porozumění klientovi. Je velmi důležité, aby empatie nezůstala neprojevená a uzavřená jen v mysli pracovníka, protože taková empatie klientovi neprospívá.

„Pracovník může těžko porozumět klientovu světu, pokud se s ním nedostane do styku.“
(Matoušek, 2003, s. 54)

Někteří pracovníci jsou schopni v projevování empatii jít ještě hlouběji, tzn., že postoupili na její vyšší úroveň. Vyšší úroveň empatie charakterizuje Matoušek (2003) jako schopnost pracovníka jasně chápat klientovi zážitky, přestože je plně nechápe klient sám. Podle C. R. Rogerse (In Matoušek, 2003) jde o myšlenkové pochody, které si klient ani neuvědomuje. Tato úroveň je důležitá proto, že umožňuje odhalovat zdroje nejhlubších pocitů klienta, jichž si sám není vědom.

3.6 Opravdovost

Vymětal (2003) popisuje autenticitu jako rys osobnosti, který umožňuje být pracovníkovi při kontaktu s klientem sám sebou. Pro klienta je tedy pracovník konkrétním, nezáhadným člověkem, jehož projevy a komunikace jsou jasné a odpovídají pracovníkovu momentálnímu rozpoložení. Autenticitu tak lze vlastně vyjádřit jako opravdovost a ryzost osobnosti jedince a jeho projevu.

Vymětal, Rezková (In Vymětal, 2003) říkají, že autenticita je důležitý rys duševního zdraví člověka - pracovníka.

Vymětal (2003) dále upozorňuje, že pokud chce být pracovník autentický ke klientovi, musí být především autentický sám k sobě. Poté teprve může působit věrohodně, pravdivě či spolehlivě.

Mezi další osobnostní předpoklady pracovníka v sociálních službách můžeme zařadit např.: **tolerantnost, flexibilitu, rozhodnost, vstřícnost, vřelost či taktnost.**

4 SPECIFICKÉ PŘEDPOKLADY PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH PRO PRÁCI V DOMOVĚ PALATA

4.1 Domov PALATA

Domov Palata Domov Palata je dnes svou tradicí nejstarším zařízením v republice, které se věnuje osobám se zrakovým postižením a v péči o ně má bohaté odborné zkušenosti. Domov Palata je zároveň místem, kde jsem prováděla výzkum ke své bakalářské práci a proto ho nyní v krátkosti představím.

Zeman (2008), který sepsal knihu k 120. výročí založení domova pro zrakově postižené, píše, že Domov Palata se nachází v krásném prostředí parku anglického stylu v klidné části Smíchova na jižním svahu Strahova v Praze 5. Domov Palata poskytuje své služby od 1. 1. 1900, přičemž byl oficiálně otevřen 25. listopadu 1893 a od té doby poskytuje své služby zejména osobám se zrakovým postižením. Původní název Domova Palata při jeho založení zněl: *Spořitelnou českou založený Ústav pro zaopatřování slepců Francisco Josephinum*.

Cíle poskytovaných služeb Domova Palata jsou podpora, rozvoj a zachování soběstačnosti klientů domova, zajištění důstojného prostředí a zacházení, pomoc v udržování vztahů klientů s jejich původním prostředím.

V Domově Palata jsou služby určeny klientům se zrakovým postižením, kteří pro snížení soběstačnosti v základních životních úkonech - např. v osobní péči, v orientaci, v péči o domácnost – nemohou či nechtějí žít ve svých domovech. V současné době poskytuje své služby osobám s různým stupněm zrakového postižení od 27 let věku, přičemž celková kapacita domova je 138 lůžek.

V Domově Palata jsou klientům se zrakovým postižením poskytovány, kromě úkonů v přímé péči, také terapeutické a zájmové činnosti tj. trénování paměti, kondiční cvičení, muzikoterapie, ruční práce, reminiscenční terapie, aromaterapie, čtení na pokračování či kulturní klub. Všechny tyto činnosti jsou speciálně upraveny tak, aby vyhovovaly potřebám klientům se zrakovým postižením.

Zřizovatelem Domova pro zrakově postižené Palata je Hlavní město Praha.

4.2 Specifické vzdělávání pracovníků v sociálních službách v Domově Palata

Práce s klienty se zrakovým postižením je svým zaměřením velice specifická. Je tedy nutné, aby měl pracovník v sociálních službách nejen chuť do práce, odhodlání pomáhat, ale především odborné znalosti a dovednosti, které jsou nezbytné pro kvalitní sociální práci. K tomu, aby se tak stalo, je důležité, aby měl sám potřebu dále se vzdělávat a neustále na sobě pracovat. Výsledkem procesu vzdělávání je vysoce kvalifikovaný pracovník, který disponuje širokou škálou odborných znalostí a dovedností potřebných k práci s klienty se zrakovým postižením.

Domov Palata poskytuje svým zaměstnancům hned tři kurzy, které jsou zaměřené na získání znalostí a dovedností k práci s klienty se zrakovým postižením.

- 1. Základy komunikace s lidmi se zrakovým postižením**
- 2. Kurz průvodcovství**
- 3. Pomoc osobám se zrakovým postižením při nácviku sebeobsluhy**

4.2.1 Základy komunikace s lidmi se zrakovým postižením

„Vnímat svět bez pomoci zraku je záležitost nesmírně komplikovaná a obtížná.“ (Wiener, 2007, s. 5)

Pro klienty se zrakovým postižením je velice důležité, aby pracovníci v sociálních službách věděli, jakým způsobem se k nim mají chovat a jak s nimi mají správně jednat. Absolvováním tohoto kurzu si proto pracovníci v sociálních službách osvojí základní pravidla komunikace se zrakově postiženými a alespoň na chvíli si vyzkouší jaké to je být nevidomými.

Základní pravidla komunikace se zrakově postiženými shrnuje do několika bodů Wiener (2007) takto:

- při každém kontaktu s klientem je třeba představit se jménem (i několikrát denně)
- vždy je třeba mluvit přímo na klienta (klient podle směru hlasu pozná, že pracovník nemluví přímo na něj a to v něm může vzbudit nepříjemné pocity jako je nedůležitost a nejistota)

- nikdy nemanipulujeme s klientem (vždy klienta slovně informujeme a dáme mu dostatek času na reakci)
- nikdy nepřemisťujeme věci bez souhlasu klienta a vždy ho informujeme o tom, kde se nyní věc nachází
- vždy je třeba hlásit každý odchod během komunikace s klientem
- vždy informujeme klienta o tom, kde se nachází a o tom, co je kolem něho
- je důležité poskytnout klientovi okamžitou pozitivní i negativní zpětnou vazbu tzv. „zrcadlo“.

4.2.2 Kurz průvodcovství

Velmi důležitou a podstatnou částí náplně práce pracovníka v sociálních službách v Domově Palata je doprovázení klienta z místa na místo. Většina klientů není schopna se orientovat a pohybovat samostatně jak v prostorách domova, tak v přilehlé zahradě. Je tedy důležité, aby pracovník v sociálních službách znal hlavní zásady bezpečné chůze s klientem se zrakovým postižením.

Pracovník v sociálních službách tak vystupuje i v roli průvodce.

Wiener (2007) popisuje dvě hlavní zásady správné chůze klienta se zrakovým postižením a jeho průvodce takto:

- klient se zrakovým postižením se drží průvodce zezadu za paži, těsně nad loktem
- klient se zrakovým postižením jde půl kroku za průvodcem – nikdy ne před ním!

Další důležitou zásadou je zásada **aktivní spolupráce zrakově postiženého s průvodcem**.

Wiener (2007) tuto zásadu popisuje jako součinnost průvodce a klienta. Klient se neustále aktivně podílí na chůzi po trase. Vnímá pohyby průvodce, dbá jeho pokynů a pružně na ně reaguje.

Průvodce se zase musí plně soustředit na prostor, kterým s klientem prochází, vnímat terénní změny, odhadovat výšku a šířku trasy tak, aby o nich včas informoval klienta.

V rámci tohoto kurzu se pracovník v sociálních službách také naučí jak správně a bezpečně jít s klientem po schodech, jak projít dveřmi, jak mu pomoci nastoupit do automobilu či mu pomoci zasednout ke stolu.

Mezi hlavní zásady při práci s klienty se zrakovým postižením patří:

- respekt ke klientům se zrakovým postižením a jejich zvykům
- přizpůsobení se potřebám klientům se zrakovým postižením – světla na chodbě, trpělivost
- dobré popisovací a orientační schopnosti při doprovodech
- dobrá tělesná konstituce při doprovodech.

4.2.3 Návik prostorové orientace a sebeobsluhy

V Domově Palata žijí převážně klienti ve vysokém věku, kteří přišli o zrak v dospělosti a velmi často jen chvíli před tím, než nastoupili do Palaty. V těchto případech je nutné pomoci klientům, aby se znovu naučili starat se sami o sebe v co nejvyšší míře je to možné. To ovšem může být velice těžké.

„Zrakový handicap představuje vážný problém. Na počátku celá řada věcí vypadá jako zcela nemožná a nenapravitelná, k jiným věcem člověk získá až odpor pro neschopnost jejich zvládnutí, či z pouhého strachu, že je zvládnout nedokáže, poraní se, něco rozbije atd. Někdy stačí pouhá představa toho, jak nemotorně a neohrabaně bude působit mezi jinými.“ (Wiener, 2006, s. 3)

Pracovníci v sociálních službách podstupují kurz prostorové orientace a náviku sebeobsluhy proto, aby byli schopni klientům se zrakovým postižením kvalifikovaně a bezpečně pomoci zvládnout běžné úkony a také, aby jim poskytli psychickou podporu v momentech, kdy se to nedaří.

Pro klienty se zrakovým postižením žijících v Domově Palata je nejdůležitější:

- samostatně se pohybovat ve svém pokoji a přilehlé koupelně
- přesně vědět, kde mají uložené své věci
- bezpečně rozlišit své věci
- postarat se sami o sebe v nejběžnějších úkonech, např. nalít si čaj, umýt si hrnek.

4.3 Další vzdělávání pracovníků v sociálních službách v Domově Palata

Vzdělávání pracovníků v sociálních službách v Domově Palata se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a potřebami zaměstnanců, které vycházejí ze specifické cílové skupiny klientů Domova Palata.

„Zaměstnavatel je povinen zabezpečit pracovníkům v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovují a upevňují kvalifikaci.“
(Zákon č. 108/2006 sb., o sociálních službách, § 116).

Každé zařízení si vzdělávání pracovníků v sociálních službách během roku organizuje samostatně s důrazem na své zaměření, svou cílovou skupinu a potřeby svých zaměstnanců.

Domov Palata nabízí všem svým zaměstnancům různá školení, která mají prohloubit jejich znalosti a dovednosti. Všichni zaměstnanci se navíc povinně účastní supervize, která probíhá každý měsíc v týmové formě.

4.3.1 Supervize

Hess (In Hawkins, Shohet, 2004) definuje supervizi jako čistou mezilidskou interakci, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem.

Druhá nejčastěji používaná definice supervize od Loganbilla a kol. (In Hawkins, Shohet 2004), popisuje supervizi jako intenzivní, individuální mezilidsky zaměřený vztah, jehož hlavním cílem je usnadnit rozvoj terapeutické kompetence druhé osoby.

„Supervize však není určena pouze pro supervidovaného, ale je k užítku i klientovi.“

(Hawkins, Shohet, 2004, s. 59)

V roce 1987 vytvořila Britská poradenská asociace dokument, v němž stanovila základní pravidla supervize. V tomto dokumentu (In Hawkins, Shohet, 2004) se uvádí, že prvořadým smyslem supervize je ochrana nejlepších zájmů člověka.

Supervize má několik funkcí. Kadushin (In Hawkins, Shohet, 2004) popisuje tři hlavní funkce, které nazývá **podpůrná, vzdělávací a řídicí**.

- **Vzdělávací funkci** popisují Hawkins, Shohet (2004) jako supervizi, jejímž cílem je rozvoj dovedností a schopností supervidovaných. Tento proces se uskutečňuje na základě rozboru a reflektování jednotlivých případů klientů, se kterými potřebuje supervidovaný pomoc.

Můžeme tedy říci, že supervizor pomáhá supervidovanému na základě svých schopností lépe porozumět klientovi a jeho chování, také mu může pomoci lépe pochopit jeho vlastní chování a reakce a může mu pomoci nalézt další způsoby práce s tímto klientem nebo skupinou klientů.

- **Podpůrnou funkci** popisují Hawkins, Shohet (2004) jako supervizi, jejímž cílem je pomoci supervidovaným uvědomit si, jakým způsobem je může ovlivňovat práce s klienty a naučit je, jak se těmto vlivům bránit. V případě, že supervidování dlouhodobě přehlíží varovné signály, může jejich stav dojít až k tzv. syndromu vyhoření.
- **Řídicí funkci** Hawkins, Shohet (2004) popisují jako supervizi, jejímž cílem je pomoci supervidovaným zkontrolovat kvalitu jejich práce.

V současné době existuje několik typů supervizí:

- supervize případová
- supervize přímá a nepřímá
- supervize individuální a skupinová
- supervize interní a externí.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 PŘEDMĚT VÝZKUMU A VÝZKUMNÝ PROBLÉM

V praktické části své práce jsem se rozhodla věnovat vlastnostem a dovednostem pracovníků v sociálních službách pracujících v domově pro zrakově postižené Palata. Předmětem výzkumu je také zjištění, zda je třeba disponovat ještě jinými speciálními schopnostmi a dovednostmi pro práci s klienty se zrakovým postižením.

5.1 Cíl výzkumu

Cílem mého výzkumu je popsat vlastnosti a dovednosti pracovníků v sociálních službách, které jsou důležité a potřebné pro práci s klienty se zrakovým postižením, kteří žijí v domově pro zrakově postižené Palata.

5.2 Výzkumný problém

Jaké vlastnosti a dovednosti pracovníků v sociálních službách jsou pro klienta se zrakovým postižením žijícího v Domově Palata nejdůležitější? Jak se cítí klient se zrakovým postižením, pokud pracovník v sociálních službách nedisponuje vlastnostmi a dovednostmi, které jsou pro něj důležité?

5.2.1 Výzkumné otázky

- Které osobnostní vlastnosti a dovednosti pracovníků v sociálních službách považují klienti se zrakovým postižením za nejdůležitější?
- Jaké speciální dovednosti by měli mít pracovníci v sociálních službách, kteří pracují s klienty se zrakovým postižením v Domově Palata?
- Jaké osobnostní vlastnosti a projevy chování pracovníků v sociálních službách způsobují, že se s nimi klienti se zrakovým postižením cítí nepříjemně?
- Jaké vlastnosti a dovednosti považují za nejdůležitější pro práci s klienty se zrakovým postižením sami pracovníci v sociálních službách?

6 VÝZKUM

6.1 Typ výzkumu

Pro praktickou část své bakalářské práce jsem si zvolila kvalitativní typ výzkumu. Gavora (2010) popisuje kvalitativní výzkum jako příležitost výzkumníka podrobně poznat a analyzovat konkrétní prostředí. Kvalitativní výzkum klade důraz na porozumění člověku a jeho názorům. Zjištěné jevy výzkumník interpretuje očima zkoumaných osob a ne na základě svých názorů a zkušeností.

6.1.1 Výzkumná metoda

Jako metodu svého výzkumu jsem si zvolila polostrukturované interview (dále jen interview). Gavora (2010) popisuje polostrukturované interview jako částečně připravený rozhovor výzkumníka s respondentem. Výzkumník si před samotným interview připraví jeho rámcové otázky, kterých se ovšem nemusí držet a může je v průběhu měnit.

6.2 Popis výzkumného vzorku

V rámci realizace svého výzkumu jsem oslovila klienty a zaměstnance Domova Palata. Výzkumný vzorek tvořily tři nevidomé klientky, jeden nevidomý klient a dvě pracovnice v sociálních službách tohoto zařízení.

Klienty jsem si záměrně vybrala na základě dvou kritérií, které jsem si pro výběr respondentů stanovila:

- 1) délka pobytu respondenta v Domově Palata je min. 1 rok
- 2) respondent má zrakové postižení.

Zaměstnance jsem si záměrně vybrala na základě dvou kritérií, které jsem si pro výběr respondentů stanovila:

- 1) respondent v Domově Palata pracuje na pozici pracovníka v sociálních službách
- 2) respondent pracuje v Domově Palata min. 1 rok.

KLIENTKA A – klientce je 87 let, v Domově Palata žije 3,5 roku, je zcela nevidomá

KLIENT B – klientovi je 89 let, v Domově Palata žije 7 let, je zcela nevidomý

KLIENTKA C – klientce je 92 let, v Domově Palata žije 2 roky, má těžce slabý zrak

KLIENTKA D - klientce je 91 let, v Domově Palata žije 4 roky, je prakticky nevidomá

PRACOVNICE A – pracovnice v sociálních službách pracuje v Domově Palata 2 roky

PRACOVNICE B – pracovnice v sociálních službách pracuje v Domově Palata 7 let

6.3 Zpracování dat

Před začátkem každého interview jsem všem respondentům vysvětila, jaký je cíl výzkumu a ubezpečila je, že jejich odpovědi jsou zcela anonymní. Všechny respondenty jsem požádala o možnost zvukového záznamu. Pět respondentů souhlasilo, přičemž jejich souhlas je zaznamenán v nahrávce na začátku interview. Jeden respondent nahrávání odmítl z důvodu obav ze zneužití jeho odpovědí proti němu. U tohoto respondenta jsem tedy přistoupila k ručnímu zápisu našeho interview.

Všem respondentům jsem pokládala již předem připravené otázky, které jsem v průběhu interview různě upravovala a přizpůsobovala podle jeho individuálního vývoje. Po ukončení každého interview jsem všem respondentům poděkovala za rozhovor a odpověděla na jejich doplňující otázky.

Mým dalším krokem bylo přepsání získaných nahrávek do textové podoby tzv. transkripce. Při přepisu jsem vynechala slova jako hmm, ehm, opakovaně vlastně tj. slova, která nejsou pro výsledek tohoto výzkumu důležitá. Naopak jsem zcela respektovala styl mluvy respondenta tak, abych zachovala co největší autenticitu jeho odpovědi. Následně jsem provedla redukci dat tak, abych mohla identifikovat společné prvky jednotlivých interview.

Jako metodu analýzy získaných dat jsem použila metodu vytváření trsů. Dle Miovského (2006) slouží tato metoda k tomu, abychom mohli seskupit určité výroky respondentů do jednotlivých skupin na základě jejich podobnosti. Pomocí vzniklých skupin jsem postupně odpověděla na čtyři předem stanovené výzkumné otázky.

6.4 Vyhodnocení získaných dat

6.4.1 Analýza polostrukturovaných interview s klienty se zrakovým postižením žijících v Domově Palata.

V první části interview s klienty se zrakovým postižením jsem zjišťovala odpověď na první výzkumnou otázku:

- **Které osobnostní vlastnosti a dovednosti pracovníků v sociálních službách považují klienti se zrakovým postižením za nejdůležitější?**

Získané odpovědi jsem na základě jejich podobnosti rozdělila do dvou skupin.

- **EMPATIE**

Většina klientů, na které jsem se obrátila, se vyjádřila v tom smyslu, že u pracovníka v sociálních službách hledají to, aby byl schopen vcítit se do jejich situace tj., aby byl schopen představit si, jaké to je nevidět a aby dal najevo pochopení proto, co momentálně prožívají. **Klientka D** se také vyjádřila, že za jednu z nejdůležitějších vlastností u pracovníka v sociálních službách považuje jeho přirozenou schopnost mít rád druhého člověka.

Klientka D řekla, že za vůbec nejdůležitější považuje jeho: „*Lásku k lidem.*“

Velice se mi líbila její další odpověď, kdy přesně řekla: „*...ale rozhodně, kdo je v této službě, tak by měl mít dobrý poměr k lidem. To je hodně důležité a komu se to nelíbí nebo tak to nemá dělat.*“

O empatii promluvila **Klientka A**, která řekla: „*...a taky mít takovou tu empatii, pro ty lidi.*“

„*...tak, aby měl ten člověk určité pochopení pro mě.*“

„*...ano, tak, že se dovedou vcítit a dovedou to, že i když se lidé tady hodně mění a ta úmrtnost je tady dost vysoká a oni se dokáží vcítit do každého.*“

Klientka C řekla: „*Když mluví a vede nějaký rozhovor a tak trošku. A projeví zájem. Člověk se pak necítí sám.*“

- **OCHOTA, VSTRĚCNOST**

Na mé otázky týkající se přímo vlastností pracovníků v sociálních službách odpovídali klienti zcela odlišně. Každý jmenoval vlastnosti, které jsou jemu blízké a které on z nějakého svého důvodu upřednostňuje.

Na jedné vlastnosti se ovšem všichni oslovení klienti shodli. Tou vlastností je ochota, kterou lze jinak označit jako vstřícnost. Klienti řekli, že je pro ně důležité, aby pracovník v sociálních službách pro ně udělal to, co od něj potřebují, aniž by jim dával najevo, že ho jeho přání obtěžuje. Na druhou stranu jim udělá radost, když se jich nějaký pracovník v sociálních službách zeptá, zda momentálně něco nepotřebuje. A i když zrovna nic nepotřebuje, ví, že se může na někoho obrátit.

Velice se mě dotkla jedna příhoda **klientky A**, která řekla: *„Je to nešťastná věc bych řekla, že se mi stalo například v jídelně, už tam téměř nikdo nebyl a byl tam nějaký pracovník, nevím, kdo to byl, v té tmě jsem to nemohla poznat, když ho neznám a když jsem říkala, jestli tam někdo je, tak ta osoba mi pravila „Vy nejste moje“, to mi přišlo trochu jako líto, když tam nikdo jiný není a je tam ona a možná, že tam ještě nějaký jiný člověk někde v koutě byl. Tak to ale není řešení, tak ať mě neodvede, má nějaké své předpisy, do toho nemůžu mluvit, ale není zase podmínkou, abych byla její, protože když někde upadnu, tak já, tedy když bych viděla a vidím, že někdo upadl tak seberu bez ohledu na to, jestli je to moje dcera anebo někdo úplně neznámý.“*

Klientka C řekla: *„Tak chovají se dobře vždycky. Prostě co je třeba, tak kdo to potřebuje, tak to udělají. Všechno pomůžou. Jsou ochotní.“*

Klientka D řekla: *„Co jsem zažila tady u několika pečovatelek, že jsou vzorné. Že se i někdy dopoledne, když mají čas a nemají co dělat. Tak jedna nebo dvě jsou tady, že přijdou a řeknou „Nepotřebujete něco?, Nechtěli byste něco udělat?“. To dělá jedna nebo dvě. Tamty se na to vybodnou.“*

Klient B řekl: *„Víte, já se nerad doprošuju. Když přijde a pomůže, jsem rád.“*

V druhé části interview s klienty se zrakovým postižením jsem zjišťovala odpověď na druhou výzkumnou otázku:

- **Jaké speciální dovednosti by měli mít pracovníci v sociálních službách, kteří pracují s klienty se zrakovým postižením v Domově Palata?**

Získané odpovědi jsem, na základě jejich podobnosti, rozdělila do tří skupin.

Obrazně se dá říci, že pro všechny klienty je velice důležité, aby jim pracovníci v sociálních službách nějakým způsobem alespoň částečně dokázali nahradit zrak. Ten kdo špatně vidí nebo je úplně nevidomý, tak není schopen chodit sám, nemůže si přečíst noviny či dokonce oslovit toho, koho mívá na chodbě. Klienti se zrakovým postižením jsou plně odkázáni na pracovníka v sociálních službách a z odpovědí oslovených klientů je jasné, že si tuto skutečnost plně uvědomují. Proto když jsem pokládala otázky, které se týkaly speciálních dovedností pracovníků v sociálních službách, tak většina odpovědí klientů směřovala do tří okruhů a to:

- k asistenci při chůzi, k doprovodu při procházkách v i mimo zařízení
- ke schopnosti popsat, vyprávět co se děje
- ke schopnosti zprostředkovat informace jak o společenském dění v Domově Palata, tak o veškerém dění ve světě.

- **ASISTENCE PŘI CHŮZI/ DOPROVOD**

Hned tři z oslovených klientů vyžadují při chůzi doprovod pracovníka v sociálních službách, a proto se byli schopni vyjádřit tak, že nejdůležitější je pro ně cítit se s pracovníkem jistě a bezpečně. **Klientka C** doslova řekla: „*Když vede dobře, tak se cítím dobře.*“

Klientka C dále řekla: „*...je pro mě hodně důležité, abych se mohla o někoho opřít.*“

„*...ale když mi tohle někdo dělá, že když mě chytí a vede a pak mě pustí a teď se nedržím ani madla, tak to je špatné vedení.*“

Klient B řekl: „*Já chci chodit, ale nemůžu jít sám. Musí mě vodit. Někdo to neumí a pak je to hrozné, mám pocit, že oba každou chvíli spadneme. To pak radši jedu na vozíku. Ale já chci chodit.*“

- **SCHOPNOST POPSAT/ VYPRÁVĚT, CO SE DĚJE**

Druhou věcí, která je při doprovodu nebo procházce důležitá, je schopnost pracovníka v sociálních službách přiblížit klientovi se zrakovým postižením dění kolem něho. Neustále ho informovat o tom kde je, kolem čeho jde nebo kdo se kolem něho pohybuje. Velice hezky takovou situaci popsala **Klientka A**:

„*...onehdy se mi stalo, že jsme šli na procházku a my tady máme v zahradě rybníček a zrovna v té době se pářily žáby a tak se nosily a ta dívka, co mě vedla, byla jako reportér a ona dovedla popsat, když jsme procházely kolem rybníčku, že tam jsou dvě kachny a tři červené nebo zlaté ryby teď nevím, ale snad červené, myslím, a teď ona mi to dovedla vyprávět tak, že já jsem měla takový pocit, jako že to vidím.*“

Klient B také řekl: „*...když jedeme na výlet, tak nic nevidím. Jednou jsme jeli do botanické zahrady, kde byli motýli. Bylo tam vedro a já nic neviděl a pak mi někdo řekl, že motýl sedí metr ode mne na zábradlí. Hezky mi ho popsal. Bylo to hezký.*“

- **SCHOPNOST ZPROSTŘEDKOVAT INFORMACE**

Na jedné věci se shodli všichni klienti a to na tom, že je pro ně velmi důležité, aby byl pracovník v sociálních službách schopen poskytnout jim informace o tom, co se kde děje. Z rozhovorů vyplynulo, že klienti jsou v možnostech získávání informací velice omezeni. Většinou se musí spolehnout na rádio a právě na pracovníka v sociálních službách.

Klient B řekl: „*...já nevidím, takže musí mi někdo říct, co se kde děje, protože já nevidím a mě to zajímá. To co se děje.*“

Klientka A řekla: „...ale prostě zná ten můj vkus, co se týče těch lidí a různých akcí a taky už ví třeba, když mě odvede, tak mě posadí k těm lidem, když to jde a je tam volno, tak mě posadí prostě vedle tam, kde bych si ráda sedla, kdybych viděla a je tam volno. Řekne mi, co se kde děje, co by mě třeba zajímalo, teda myslí si to. Tak v tom je také velký kus práce.“

V tomto kontextu jsem se zeptala dvou klientek, jestli s touto schopností nějakým způsobem souvisí výše vzdělání pracovníka v sociálních službách. Obě klientky odpověděly velmi podobně:

Klientka A řekla: „No, vzdělání ani ne.“

Myslíte tedy spíše přirozenou inteligenci?

Klientka A řekla: „Ano, tak.“

Klientka D: „Ono není potřeba, bůh ví jaké vzdělání, ale záleží na jednotlivém člověku. Když někdo nemusí mít mimo základního vzdělání žádné a může to být výborný pracovník. A někdo může mít třeba střední školu a nemusí být dobrý pracovník k lidem.“

V poslední části s interview s klienty s zrakovým postižením jsem zjišťovala odpověď na třetí výzkumnou otázku:

- **Jaké osobnostní vlastnosti a projevy chování pracovníků v sociálních službách způsobují, že se s nimi klienti se zrakovým postižením cítí nepříjemně?**

Ze získaných odpovědí, na základě jejich podobnosti, vyplynula jedna kategorie.

- **BEZMOC**

Do této kategorie lze zařadit také pojmy: konflikt, nadřazenost, naschvály. Musím podotknout, že osloveným klientům se neodpovídalo na otázky týkající se negativních vlastností pracovníků v sociálních službách vůbec dobře. Klientka C ani na jednu z otázek přímo neodpověděla. Ostatní oslovení klienti vyjadřovali svůj názor postupně a chvíli trvalo, než se doopravdy rozmluvili. Dá se říci, že každému klientovi u pracovníků v sociálních službách „vadí“ něco jiného. Všichni tři se však vyjádřili podobně v jedné věci. Klient se zrakovým postižením nemá rád, když se k němu pracovník chová nadřazeně, dělá mu drobné naschvály a vůbec kolem něho vytváří konfliktní situace. Klienti řekli, že vzhledem ke svému postižení nemohou adekvátně reagovat na negativní chování pracovníka v sociálních službách a pokud si nechtějí pořád stěžovat, tak jeho chování prostě nějak snášejí a doufají, že se jim podaří pracovníkovi při jeho příští službě vyhnout.

Klientka A: *„Když je někdo takový typ konfliktní, tak se snažím se s ním nedostat do rozporu, protože vím, že bych ten spor nikdy nevyhrála.“*

„...abych si chodila stěžovat, to není řešení, a na to, abych to řešila sama, se také necítím, protože když s někým mluvíte a nevidíte jak se na to tváří a jak reaguje, tak je to pochopitelně těžší, než když se na něj díváte a vidíte, že má zlost, a nebo, že sebou škube, je nervózní.“

„Jeden pracovník tady je, že jsem velice ve střehu. Protože má tu tendenci chovat se trošku konfliktně nebo prostě direktivně, a na to nemám obzvláště v té pozici, ve které jsem tady já.“

„Tu práci odvede, ale zřejmě trpí takovými psychózami, že to má rozhozené s tím člověkem, tak mu dá znát, kdo je tady vítěz.“

Takže má takový mírný pocit nadřazenosti?

„Ano.“

Klient B řekl: „*Tak třeba když už přijde, vezme mi hrnek a někam ho postaví a neřekne kam. A taky když přijde a řekne, máte tady smrad a otevře okno. To je pak otevřený celý den a tady je zima.*“

Klientka D řekla: „*Někdy je některá trošku, jak bych to řekla, jedovatá, což se nedá říct zrovna, ale něco takového podobného, jako taková naschvál něco udělat.*“

„*Má takovou už většinou vrozenou povahu a na to třeba jí něco vadí na mě, že já si nenechám nic tak líbit, že se ozvu kdykoliv to pokládám za správný, že nemlčím ke všemu jako většina lidí tady.*“

„*No tak třeba, když tady lítají na chodbě ty kousavý mouchy a prosím každého, když jsem jde, aby zavíral za sebou dveře, že hlavně večer, když je tady rozsvíceno a tam není rozsvíceno, tak jsem létají ty kousavý mouchy a někdy některá, že bych řekla, že to dělá schválně, že prostě tady si jde něco číst, támhle do toho jak si tam píšou a nechá otevřené dveře a že musím třeba dvakrát říkat, prosím Vás, zavřete za sebou dveře.*“

6.4.2 Analýza polostrukturovaných interview s pracovníky v sociálních službách pracujícími v Domově Palata.

V interview s pracovníky v sociálních službách jsem zjišťovala odpovědi na čtvrtou výzkumnou otázku:

- **Jaké vlastnosti, dovednosti a schopnosti považují za nejdůležitější při práci s klienty se zrakovým postižením sami pracovníci v sociálních službách?**

Získané odpovědi jsem, na základě jejich podobnosti rozdělila, do tří hlavních skupin.

- **LIDSKÝ PŘÍSTUP**

Do této skupiny lze zařadit na základě odpovědí pracovníků pojmy jako empatie nebo fyzický kontakt. Obě pracovnice v sociálních službách, na které jsem se obrátila, shodně uvedly, že za vůbec nejdůležitější vlastnost pracovníka v sociálních službách považují schopnost vcítit se do klienta, do jeho pocitů a do situace v níž se nachází.

Pracovnice A řekla: „...*tak já si myslím, že první musí mít určitě empatii a pak se zajímat o ty lidi.*“

„*Co je pro ně důležité? Aby měli pocit svého domova, aby měli pocit, že někam patří.*“

Pracovnice B řekla: „...*tak představit si, že to není jenom klient, ale někdo z rodiny, mé rodiny, vnučka, dědeček, teta, maminka.*“

Pracovnice B dále upozornila na to, že v práci s klienty se zrakovým postižením považuje za důležitý i fyzický kontakt klienta s pracovníkem. Klient, který je zrakově postižený či úplně nevidomý nedokáže navázat fyzický kontakt s druhým člověkem a to jednoduše proto, že nevidí, kde je. Pro klienta a vlastně se dá říci, že pro každého člověka je fyzický kontakt s dalším člověkem velice důležitý. Pracovníci v sociálních službách by měli být,

v určité míře schopni tento kontakt s klientem navázat. Záleží však individuálně na každém klientovi.

Pracovnice B řekla: *„A myslím si, že je důležité tady u pracovníka v přímé péči ten kontakt, že chytit toho člověka za ruku, pohladit.“*

„Dotknu se jen tak lehce rukou a ví, že se ho nebojím dotknout. Což si myslím, že i některý ten nevidomý klient si myslí, že se ho některý pracovník až štítí.“

• DŮSTOJNÝ PŘÍSTUP

Do této skupiny lze na základě odpovědí pracovníc zařadit také pojmy jako respekt a úcta.

Obě oslovené pracovnice v sociálních službách uvedly, že si plně uvědomují nesnadnou pozici klientů se zrakovým postižením, kteří žijí v Domově Palata. Obě se vyjádřily, že je důležité klientům s tímto postižením především umožnit udržet si lidskou důstojnost a pomoci jim necítit se zbytečnými, obtížnými a pracovníkům podřízenými.

Pracovnice A řekla: *„...myslím, že v podstatě preferuji to, když s nima zacházíte s nějakou důstojností, když uznáváte jejich osobnost a nepřichází jenom člověk, který přišel do Palaty, ale člověk s nějakým jménem a nějakým příběhem.“*

„Že se k němu chováte s důstojností, že ho respektujete jako člověka a ne jako klienta.“

Pracovnice B řekla: *„Ano, protože čím je člověk starší, tím je víc závislejší na pomoci druhých.“*

„...aby se necítily, že my jsme ti nadřízení a oni ti podřízení, aby cítili, že jsme tady pro ně, že my jim pomáháme.“

„...vždycky si představím, že to není jen klient, ale že měl nějakou minulost, titul nebo že něčeho prostě dosáhl v životě.“

- **KOMUNIKACE**

Obě pracovnice v sociálních službách považují za velmi důležité umět komunikovat s klientem se zrakovým postižením v každodenních situacích. Pro klienty se zrakovým postižením je komunikace s dalšími lidmi tedy i s pracovníkem v sociálních službách velice důležitá. Obě oslovené pracovnice si tuto skutečnost uvědomují a obě shodně říkají, že komunikace s klienty je jednou z nejdůležitějších složek náplně jejich práce.

Pracovnice A řekla: *„Tak určitě u klienta se zrakovým postižením je důležité, aby popisoval, aby byl jejich průvodce, aby dokázal všechno popsát, aby oni věděli, co se děje kolem něho.“*

Pracovnice B řekla: *„Takže vlastně mu říkat vpravo, vlevo, aby věděl, kde je a nenechávat ho v nejistotě. Ano, nejistotě. Ta nejistota je strašná, protože nevidí.“*

„...je nevidomý, že opravdu tam stačí málo, neustále s ním komunikovat. Tam je to strašně důležité, ta komunikace.“

6.5 Shrnutí výsledků

Z výsledků výzkumu vyplynulo, že v sociálních službách neexistuje „univerzální“ pracovník v sociálních službách, který vyhovoval všem klientům se zrakovým postižením, kteří žijí v Domově Palata.

Z první části výzkumu vyplynulo, že pro klienty se zrakovým postižením je nejdůležitější, aby u pracovníka v sociálních službách našli pochopení pro to, co momentálně prožívají. Klient je rád, když mu pracovník dokáže alespoň částečně porozumět a tak mu trochu odlehčit tíhu, kterou musí nést po celý zbytek svého života. Pro klienta je také nesmírně důležité, aby s ním pracovník v sociálních službách jednal jako s živým člověkem a ne jen s nějakou věcí, kterou musí mechanicky opatrovat.

Výsledky z další části výzkumu potvrdily, že je opravdu velmi důležité, aby pracovníci v sociálních službách prošli odborným školením k práci se zrakově postiženými klienty v Domově Palata. Pokud klient cítí, že pracovník v sociálních službách opravdu ví, co dělá, tak se s ním cítí bezpečně, jistě a ve výsledku příjemně. Mezi specifické dovednosti, které klienti uváděli nejčastěji, patří pracovníkova schopnost kvalitního doprovodu, jeho výborné komunikační dovednosti a jeho schopnost zprostředkovávat klientovi různé informace.

Z druhé části výzkumu vyplynulo, že pro klienta se zrakovým postižením je vůbec nejhorší, když v nich pracovník v sociálních službách vyvolá pocit bezmoci. Je jasné, že tento výsledek přímo koresponduje s nejdůležitější vlastností, kterou klienti se zrakovým postižením jmenovali v odpovědích na první výzkumnou otázku tj. schopnosti vcítit se do klienta. Pracovník v sociálních službách, který je schopen vcítit se do klienta není schopen tento pocit vyvolávat.

Z poslední části výzkumu vyplynulo, že oslovení pracovníci v sociálních službách považují za důležité převážně ty samé vlastnosti a dovednosti jako klienti se zrakovým postižením.

V tomto případě je však jasné, vzhledem k výsledkům z druhé části výzkumu, že tato shoda je podmíněna vybranými pracovníky v sociálních službách, kteří pracují v Domově Palata.

ZÁVĚR

Ve své bakalářské práci jsem se snažila zjistit, jaké osobnostní a specifické vlastnosti a dovednosti by měli mít pracovníci v sociálních službách, kteří pracují s klienty se zrakovým postižením v Domově pro zrakově postižené Palata, a to nejen z pohledu samotných klientů se zrakovým postižením, ale také z pohledu těchto pracovníků.

V teoretické části své práce jsem definovala odbornou způsobilost pracovníka v sociálních službách podle zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách a popsala jeho všeobecné osobnostní vlastnosti a dovednosti a specifické předpoklady pro práci s klienty se zrakovým postižením v Domově Palata. Ve své práci jsem také ve stručnosti představila Domov Palata, kde jsem realizovala svůj výzkum.

V praktické části bakalářské práce jsem zjišťovala názory klientů se zrakovým postižením a pracovníků v sociálních službách, žijících a pracujících v Domově Palata, prostřednictvím čtyř výzkumných otázek, na to, jaké nejdůležitější vlastnosti a dovednosti pracovníků v sociálních službách, klienti potřebují a jak se v kontaktu s pracovníky cítí.

Dá se říci, že názory vybraných klientů i pracovníků na potřebné vlastnosti a dovednosti se v celku shodovaly. Z výzkumu také vyplynulo, že ne všichni pracovníci potřebné vlastnosti a dovednosti mají a přesto tuto práci vykonávají. To vede k tomu, že klienti někdy cítí jistý náznak manipulace a projektování vlastních názorů pracovníků v tom, co je pro klienty důležité.

Závěrem lze konstatovat, že práce pracovníků v sociálních službách je velmi náročná a ne všichni pracovníci mají potřebné osobnostní vlastnosti a dovednosti. Zamýšlím se nad tím, zda základní vzdělání a kurz pracovníka v sociálních službách, podle zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách, je dostačující pro tak náročnou, nejen přímou obslužnou péči.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *MPSV: Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. MPSV, 2009 [cit. 2012-04-25]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/7334>
- [2] GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2. rozšířené české vyd. Přeložil Vladimír JÚVA. Brno: Paido, 2010. ISBN 978-80-7315-185-0.
- [3] HARTL Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.
- [4] HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Přeložila Helena HARTLOVÁ. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.
- [5] HENRIKSEN, Jan Olav a Arne Johan VETLESEN. *Blízké a vzdálené*. Boskovice: Albert, 2004. ISBN: 80-8583-485-5.
- [6] KOHOUTEK, Tomáš a Dora SALAQUARDOVÁ. *Chci se dostat na vysokou školu! Psychologie*. 2. vyd. Brno: Barrister a Principal, 2006. ISBN 80-7364-023-6.
- [7] KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
- [8] NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. 2. vyd. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1680-5.
- [9] NOVÁK, Ladislav. *Základy psychologie*. 2. vyd. Praha: S a M, 1992. ISBN 80-901387-0-5.
- [10] MATOUŠEK, Oldřich et al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- [11] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. přepracované vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
- [12] MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*.

- Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- [13] TYFLOCENTRUM PRAHA, o.p.s.. *Věříte vlastním smyslům?*. Praha. Dostupné z: <http://www.sons.cz/kdojezp.php>
- [14] ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2005. Studijní texty, 20. svazek. ISBN 80-86429-36-9.
- [15] VAN PELTOVÁ, Nancy. *Umění komunikace: kniha o porozumění v partnerském vztahu*. Přeložil Ivo RACEK. Praha: Advent-Orion, 2001. ISBN 80-7172-564-1.
- [16] VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum, 2004. ISBN 80-246-0841-3.
- [17] VYMĚTAL, Jan. *Úvod do psychoterapie*. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0253-3.
- [18] WIENER, Pavel et al. *Praktická výchova zrakově nevidomých*. Praha: Institut rehabilitace zrakově postižených UK FHS, 2006. ISBN 80-239-6773-8.
- [19] WIENER, Pavel et al. *Základy komunikace se zrakově postiženými*. 2. vyd. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí o.p.s., 2007. ISBN 978-80-86991.
- [20] ZEMAN, Milan. *Příběh Palaty*. Praha: Marcom, 2008. ISBN 978-80-254-2682-1.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Např.	Například
Tj.	To je (jsou)
Min.	Minimálně
Tzv.	Tak zvané

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: RÁMCOVÉ OTÁZKY POLOSTRUKTUROVANÉHO INTERVIEW S KLIENTY SE ZRAKOVÝM POSTIŽENÍM.

Příloha P II: RÁMCOVÉ OTÁZKY POLOSTRUKTUROVANÉHO INTERVIEW S KLIETKY SE ZRAKOVÝM POSTIŽENÍM.

Příloha P III: PŘEPIS POLOSTRUKTUROVANÉHO INTERVIEW S KLIENTKOU A.

Příloha P IV: PŘEPIS POLOSTRUKTUROVANÉHO INTERVIEW S KLIENTEM B.

Příloha P V: PŘEPIS POLOSTRUKTUROVANÉHO INTERVIEW S KLIENTKOU C.

Příloha P VI: PŘEPIS POLOSTRUKTUROVANÉHO INTERVIEW S KLIENTKOU D.

Příloha P VII: PŘEPIS POLOSTRUKTUROVANÉHO INTERVIEW S PRACOVNICÍ A.

Příloha P VIII: PŘEPIS POLOSTRUKTUROVANÉHO INTERVIEW S PRACOVNICÍ B.

PŘÍLOHA P I: RÁMCOVÉ OTÁZKY POLOSTRUKTUROVANÉHO INTERVIEW S KLIENTY SE ZRAKOVÝM POSTIŽENÍM

- 1) Vyjmenujte, prosím, pět vlastností, které by podle Vás pracovník v sociálních službách měl určitě mít?
- 2) Kdybyste měli zmínit jednu vlastnost pracovníka v sociálních službách, která je pro Vás nejdůležitější, která by to byla a proč?
- 3) Zamyslete se a zkuste říci, co by měl navíc umět pracovník v sociálních službách, aby Vám byl schopen poskytnout kvalitní péči?
- 4) Můžete mi popsat, jakým stylem se k Vám chovají a jak s Vámi jednají pracovníci v sociálních službách v běžných denních úkonech?
- 5) Existuje-li, zkuste mi prosím popsat situaci, kdy jste se s pracovníkem v sociálních službách cítili dobře?
- 6) Jaké chování u pracovníka v sociálních službách Vy osobně preferujete?
- 7) Zažil jste někdy situaci, kdy Vám bylo s pracovníkem v sociálních službách nepříjemně?
- 8) Jaké chování u pracovníka v sociálních službách Vám nejvíce vadí?
- 9) Je něco, co by, jste chtěl/ a na závěr dodat?

PŘÍLOHA P II: RÁMCOVÉ OTÁZKY POLOSTRUKTUROVANÉHO INTERVIEW S PRACOVNÍKY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.

- 1) Zkuste vyjmenovat vlastnosti, o kterých si myslíte, že je musí mít kvalitní pracovník v sociálních službách pracující s nevidomými klienty?
- 2) Jaké vlastnosti jsou důležité pro to, aby se s pracovníkem v sociálních službách nevidomí klienti cítili příjemně?
- 3) Máte nějakou vlastnost, o které víte, že ji na Vás klienti mají rádi? Jakou a proč si to myslíte?
- 4) Jaký přístup a chování pracovníka v sociálních službách je podle Vás nevidomým klientům příjemný?
- 5) Myslíte si, že máte nějakou speciální dovednost, která Vám pomáhá při práci s nevidomými klienty?

PŘÍLOHA P III: PŘEPIS POLOSTRUKTUROVANÉHO INTERVIEW S KLIENTKOU A

Na úvod se Vás zeptám, zda souhlasíte s nahráním našeho rozhovoru.

Ano.

Děkuji.

První otázka se týká osobnostních předpokladů pracovníků v sociálních službách, kteří se starají o klienty se zrakovým postižením a které Vy osobně upřednostňujete? Takže prosím zkuste vyjmenovat 5 vlastností, které by podle Vás měl pracovník v sociálních službách mít a proč?

No, je to problém, protože dejme tomu, že nejprve přijdu do kontaktu s terapeutkami a zdravotníma sestrama. Tolik jako nepoužívám služeb pracovníků v přímé péči. Takže v tom je velký rozdíl upotřebit potřeby, které mám, obzvláště poslední dobu mám určité potíže hlavně s očima. Takže ke mně běhají teda, až je mi jich skoro líto, hlavně ty sestřičky. A potom jsou pro mě důležité terapeutky, protože musíme chodit do jídelny anebo kdybych, což teda vždy chci, pokud je normální počasí nebo zdravotně jsem na tom tak, že bych šla ven, tak právě nejhorší je na tom to, že já musím žádat, já vím, že nemůžou vědět, co chci nebo nechci, ale tak jako na té domluvě.

Všeobecně, kdybyste je, pracovníky v sociálních službách, spojila dohromady, tak které vlastnosti byste vyjmenovala?

Tak jako není to, že bych to jako vyžadovala, ale pochopitelně, že prostě zaměstnanci, kteří mají určitou úroveň, a dá se s nimi, nevyhneme se tomu, abychom nepromluvili nějaký ten kontakt, během té jakékoli procedury. Konkrétně budu mluvit o té procházce, že ta je delší a v takovém klidnějším prostředí pokud jdeme ve dvou. Tak, aby měl ten člověk určité pochopení pro mě, a já zase velice ráda se třeba zeptám na jeho pocity a tak nějak, abych rozuměla jemu a usnadní to oběma. Pochopitelně neříkám nějaké důvěrnosti, jako na to si zrovna nepotrpím, ale prostě nějak abychom se sbližovali, protože ten kontakt dělá hodně. Takže to upřednostňuji a potom, aby byla určitá tolerance. Nejsm ten tip, že bych komanodovala nebo že bych rajtovala přímo na tom, na co mám nárok a že mám právo to chtít takto a on takto. Například se stalo, že kolegyně řekla, že by se nenechala umýt od muže, že

by po ní koukal očima. Tak já to beru tak, že jsem tady v určitém zařízení a nic nemám proti mužům jako takovým, ale prostě si myslím, že tohle to poslední, jednak ti muži teda nejsou určitě zvědaví na mě v mém věku, bude 88 v létě, tak nevím, proč bych takový nějaký falešný stud ze sebe pudila. Tak si myslím, že si musíme práci usnadňovat. A jestliže tady nebude nikdo jiný než muž, tak se klidně nechám vykoupat od něj, akorát jednou vím, že přišel jeden muž při mé péči a měl nějakého studenta, a to jsem byla ještě taková neotřkaná, tak jsem prostě jako říkala. A on to nějak vycítil, při té otázce mi pravil a toho studenta jako mohl být u toho, jako už předesílal, že tu mou odpověď předpokládá. Jsem říkala, Vy mě umyjte, ale ten mládenec by tam nemusel být. Musí si člověk hledat nějakou cestu.

Takže byste tam dala vzájemnou komunikaci, toleranci, určitě taky vzájemnou a ještě něco je pro Vás důležité? Nebo kdyby jste měla jmenovat jednu vlastnost, která je pro Vás nejdůležitější u pracovníka?

To záleží, v jaké profesi je.

Tak zkuste říci dvě u pracovníka v sociálních službách v přímé péči a u pracovníka v sociálních službách - sociální terapeutky.

Já bych řekla, že mě to nejlépe jde s profesí terapeutek. Netvrdím, že to je tím, že mají vyšší vzdělání, to ne, ale jako přece jenom tak nějak.

Dá se tedy říci, že pro Vás je důležité vzdělání pracovníka?

No, vzdělání ani ne.

Myslíte přirozenou inteligenci?

Ano, tak.

Takže tu úroveň jak jste říkala na začátku.

A jako netvrdím, že teda budu chtít, aby třeba v ruštině například Puškina znaješ, tak jestliže budu potřebovat někoho, kdo mě umyje, tak nebudu žádat, aby měl pět světových jazyků, prostě budu hledět a usadním mu tu práci, pomůžu mu tak, aby se mu to dělalo co nejlépe. A když bude takový milý, příjemný tak tím pochopitelně je lepší. Protože on ten život tady v tom ústavu anebo vůbec ve všech těch ústavech není jednoduchý. Není problém si tam jako nějak rozházet si to, prostě být náročný a diktovat a poroučet „Já mám na to nárok“ a „Já mám tohle to“. Takhle by to nemělo být.

A u terapeutky?

U té terapeutky právě upřednostňuji trochu tu inteligenci. I když jako netvrdím, že pět světových, když zakopneme a budeme se potloukat jako, že je mi milejší, to ne. Ale že tak člověk nějak upadá, například chodím na kroužky, protože taky být jenom na pokoji, i když nemám jednolůžkový, mám dvoulůžkový. Ale ta komunikace už jako s tou paní jsme tři roky, tak už jsme si taky teda hodně věcí řekli, spíš by se dalo říci, ona mě vypráví dost. A není jako ten tip naslouchací. Spíš ona si vypráví, aby ze sebe vydala ty vzpomínky. Celkem naštěstí umí vyprávět dobře, ale špatně slyší, takže když vyprávím já, tak máme určité problémy, že obzvláště poslední dobou.

Takže se dá říci, že i u pracovníků je důležité, že si s nimi můžete popovídat a že Vás vyslechnou. Že Vy nejste jenom ten přijímač od té své spolubydlící.

Ano.

A když jste mluvila o těch procházkách, tak jdete s průvodcem, je něco, co by měl pracovník v sociálních službách ještě umět navíc, aby Vám byl schopen poskytnout kvalitní péči? Když se nad tím zamyslíte, vy vůbec nevidíte, takže jestli je ještě něco, co by měl umět nebo co by jste jim řekla, aby se naučili, aby byli Vám schopni poskytnout kvalitní péči?

Tak tady je pochopitelně velký rozdíl v tom duševnu, protože ten terapeut, který mne někam povede, buď na nějakou exkurzi, nebo na výlet anebo procházku po zahradě, když je citlivý a vnímavý tak Vám dovede to okolí přiblížit a vysvětlit. Onehdy se mi stalo, že jsme šli na procházku a my tady máme na zahradě rybníček a zrovna v té době se pářily žáby a tak se nosily a ta dívka, co mě vedla, byla jako reportér a ona dovedla popsat, když jsme procházeli kolem rybníčku, že tam jsou dvě kachny a tři červené nebo zlaté ryby, teď nevím, ale snad červené, myslím a teď ona mi to dovedla vyprávět, takže já jsem měla takový pocit, jako že to vidím.

A pod co by jste to tak zařadila takovouto vlastnost. Představivost, komunikační dovednost nebo jinou dovednost?

Takovou nějakou představivost jsem si musela léty vypěstovat, abych byla trochu jako v obraze, ale je fakt, že kvalita byla v tom, že ta terapeutka mi to dokázala kouzelně, mluvila ke mně ne, že by to měla naaranžované nebo že by mě chtěla omračovat, ale takovým jednoduchým fajnovým způsobem mi to vyprávěla, takže jsem měla pocit, že to vidím.

Jednou se mi stalo, že tady byl dobrovolný pečovatel a šly jsme na zámku a byly tam takové dřevěné sochy a nábytek vyřezávaný a on tedy vzal mi tu ruku a přešel mi tou rukou a zároveň mi říkal to, co se těm slepým má říkat jako, co tam je, přestože v tom nebyl jistě školený na toho pracovníka, ale nějaké schopnosti a kvalitu měl. Bylo mi milé, že se mi to snažil přiblížit, abych neměla ten pocit, že koukám do té tmy, do které de facto koukám.

Takže toto by jsme zhodnotily, že pracovník je schopen přiblížit dění okolo vás důvěryhodně, barvitě.

No, tak nemusí se nijak namáhat.

To je všechno asi o té přirozenosti, to říká tak přirozeně a nenutí se do toho a vy z toho nemáte ten dojem, že ho nějak obtěžujete.

Ano. A nepřipomíná mi to, že já nevidím. Kdežto, by byl tak horlivý, tak já bych si uvědomovala ten svůj handicap.

Můžete zkusit popsat, jakým stylem se k Vám chovají a jak s Vámi jednají pracovníci v sociálních službách v jednotlivých denních úkonech a teď myslím tu přímou péči. Já vím jak kdo, ale tak všeobecně zkuste popsat na jedné straně, kdo se chová dobře a na druhé, kdo se chová špatně. Samozřejmě jde o Váš názor.

Lhala bych, kdybych řekla, že jsou mi všichni stejně sympatický. To je pochopitelné a jsem na to dost citlivá, tak se vyhýbám. Když je někdo takový typ konfliktní, tak se snažím se s ním nedostat do rozporu, protože vím, že bych ten spor nikdy nevyhrála. Protože na to, abych si chodila stěžovat, to není řešení a na to, abych to řešila sama, se také necítím, protože když s někým mluvíte a nevidíte jak se na to tváří a jak reaguje tak je to pochopitelně těžší, než když se na něj díváte a vidíte, že má zlost anebo, že sebou škube, je nervózní.

Takže v tomto cítíte hodně velkou nevýhodu vůči pracovníkovi?

Ano. Takže jsou v tom problémy. Já ty služby používám. My máme na určitý počet lidí klíčového pracovníka a ten by se o Vás měl starat. Je to nešťastná věc bych řekla, že se mi stalo například v jídelně, už tam téměř nikdo nebyl a byl tam nějaký pracovník, nevím, kdo to byl, v té tmě jsem to nemohla poznat, když ho neznám a když jsem říkala, jestli tam někdo je, tak ta osoba mi pravila „Vy nejste moje“, to mi přišlo trochu jako líto, když tam nikdo jiný není a je tam ona a možná, že tam ještě nějaký jiný člověk někde v koutě byl. Tak to, ale není řešení, tak ať mě neodvede, má nějaké své předpisy, do toho nemůžu mlu-

vit, ale není zase podmínkou, abych byla její, protože když někde upadnu, tak já, tedy když bych viděla a vidím, že někdo upadl, tak seberu bez ohledu na to, jestli je to moje dcera anebo někdo úplně neznámý.

Zažila jste někdy situaci, když jsme u té situace, jak se k Vám zachovala ta paní, jestli jste se s tím pracovníkem cítila nepříjemně nebo špatně?

Jeden pracovník tady je, že jsem velice ve střehu. Protože má tu tendenci chovat se trošku konfliktně nebo prostě direktivně, a na to nemám obzvláště v té pozici, ve které jsem tady já. Kdybych tady byla šéfová, tak bych tuto situaci vyřešila velice rychle a krátce.

Takže to musíte tolerovat?

Trošku to toleruji. Moje spolubydlící mi řekla, že to je, jako teď nevím, jak bych volila ten termín, promiňte mi tu vulgárnost, že je to takový jako „posera“, který se bojí ozvat. Já se nebojím ozvat, to ne, ale nemám ráda konflikty. Obzvláště v té pozici, ve které jsem, prostě já taky musím něco vydržet. Není to, co se tady, co jsem slyšela, někde hlásá „Náš obyvatel je náš pán“ to si nemyslím. Jako jedna pečovatelka dostala facku od klientky a tak nic neudělala, jelikož je to pečlivá a svědomitá žena. Ale tak nějak se neumí bránit, navíc má spoustu osobních a rodinných problémů, na což nám říkala naše vedoucí, že se to nemá zatahovat do práce. Já netvrdím, že jsem nějaká vrba, aby ke mně chodil si stýskat, ale já myslím, že tohle někdy stačí chvilinka, a když jste opravdu na dně a máte nějaké rodinné problémy a obzvláště to může mít s rodiči a vůbec vzájemně, tak když ten člověk naznačí, i pár slovy, tak jak mu vyjde čas, tak tomu klientovi řekne „Tohle to se mi stalo“, nebo „Víte, já jsem dneska taková rozhozená“, nemusí to detailně, nebo když to nechce, tak to vůbec nemusí vysvětlovat. Ale myslím si, že je to taky jenom člověk a ta jejich práce, obzvláště tato, je podle mého názoru náročná, není to třeba tolik duševně složitá, ale není příjemné se dotýkat špinavých pacientů, znečištěných a tak.

Když se tedy vrátíme k té pracovníci, že umí být konfliktní. Je ještě něco, co způsobuje, že se cítíte špatně?

Já mám ten pocit, že v tom nejsem sama, které to vadí. Jenže jsou lidi, kteří jsou rádi v konfliktu, a rád vítězí, takže to v sobě ještě živí a popichuje to tak, aby k tomu konfliktu došlo. A jelikož je to ona, která je k tomu přímo stvořená, takže to pokládám za nesmysl jí rozčilovat a nutit jí k tomu, co chce dělat. Spíš to vezmu klidně.

Asi je nejlepší umožnit ji udělat její práci tak, aby co nejdříve odešla a dále nevyhledávat její společnost?

Ano. Tu její společnost nevyhledávám, ale stalo se mi mockrát, že například jsme byly v koupelně, když mě myla a musím říct, že mě drbala jako bych byla její dítě. Tu práci odvede, ale zřejmě trpí takovými psychózami, že to má rozhozené s tím člověkem, tak mu dá znát, kdo je tady vítěz.

Takže má takový mírný pocit nadřazenosti?

Ano.

Myslíte, že to může být i z toho důvodu, že Vy nevidíte? A že to vnímá a dokáže to použít?

Já si myslím, že má takovou povahu, že bych ani nemusela být slepá, že by to použila tak jako tak. Netvrdím, že je hašteřivá, ale je taková zvláštní.

Tak tohle byly ty špatné, negativní vlastnosti a teď naopak. Je situace, že se s tím pracovníkem cítíte příjemně, dobře a proč? Zkuste dát nějaký příklad, když jste např. mluvila o těch kachnách, tak to může být něco podobného?

Já mám klíčovou pracovníci, která by mohla být zarámovaná a na zdi. Ovšem zjistila jsem, že to také není dobře. Většina lidí má takovou schopnost obzvláště, když mají bebíčko. Jsme takový nešťastní, nevidíme, neslyšíme nebo špatně slyšíme tak si kompenzují tím, že buzerují lidi, by se dalo říci. Ona je z těch, když někdo bude chtít oloupat jedno jablíčko a za půl hodiny si vzpomene, že by chtěl druhé jablíčko, tak trpělivě nám řekla, s prominutím to řeknu vulgárně „babo jedna trhni si nohou, před půl hodinou jsem u Vás byla, tak jste měla říct, že chcete dvě jablka. Já mám tady určitý počet lidí, které bych také ráda obsloužila a nemám jenom Vás“, a to ona neřekne. A trpělivě řekne „Ano já Vám to další jablíčko oloupu“.

Takže Vy si myslíte, že tohle není dobrý přístup?

Ne, není to dobře. Není dobře, jako když je v kontaktu s námi, ne zdravími lidmi, zase nám tak vyhovovat, protože to v nás budí, že nás to posadí na koně a že jedete. Ono to trošku toho člověka donutí, aby v ní viděl toho člověka, který se obětuje, protože to je posláním, jelikož to není příjemné zaměstnání. Ale zase ze sebe dělat nějakou chudinku, že je pravidlo „ten má vždycky pravdu“ klient, to je podle mého špatné.

Myslíte si, že váš klíčový pracovník nebo jakýkoli pracovník v sociálních službách dělá něco opravdu dobře? Když k Vám přijde do pokoje např. klíčová pracovníce tak co udělá, že Vy hned víte „ano, to je má klíčová pracovníce“ s kterou se cítíte dobře? Udělá něco, má nějakou vlastnost, která způsobí, že Vy jste ráda, že ji vidíte?

Například budu mluvit o sobě, tak to tady mám několik lidí různě odlišné a i ta intenzita, že mám radost a myslím na ně, i když nejsou ve službě, tak si na ně vzpomenu, co dělají a jestli jsou někde, když já nemám tu možnost pohybu obzvláště ne sama a zvláště o víkendových dnech a ve svátky je tady utrpení, by se dalo říci, protože i ti lidé tady by chtěli mít své svátky a chtějí být se svou rodinou, nebo s někým ze své rodiny. Teď jsme tady takový opuštění, většinou jsme v té posteli, protože není nikdo, kdo by nás vytáhnul ven anebo jinam. A tak si na ně myslím jako na členy rodiny, i když jich mám už poměrně málo, protože obě děti mi zemřely. V malém věku ne, že by byli staří, ale prostě dospělí lidé, kteří mají děti. Nedopadlo to dobře, takže jsem osiřela, by se dalo říci. Takže jsem si udělala takovou náhradní rodinu ne, že bych je k tomu nutila, aby ke mně museli chodit, ale když za mnou přijdou, tak jsem ráda. To je jako když se rozsvítí.

Tak si všechny spojte dohromady, když jich je víc a zkuste ho popsat takového ideálního pracovníka v sociálních službách. Vlastnosti, schopnosti prostě cokoliv Vás napadne.

Je tady pracovníce. Je to tedy dívka a ta mi je jako velice blízká srdci ne třeba, že bychom měly stejné zájmy všeho druhu a velikosti, ale jsou věci, které já bych nikdy nedělala, ani jsem v nich nikdy neměla zálibu, ale jí to baví, ona se tomu věnuje, tak se snažím vcítit se do toho, co v tom nalézá, jakým způsobem se k tomu dostala, že se na to tak upnula. Například u nás na chatě byla paní, která byla silně nábožensky založená, což já nejsem, jelikož jsem ctěná katolička, to ano. Ona musela do toho kostela, měla prstýnek, jako růženec takové kuličky na tom byly a celkem jsem ji měla velice ráda z toho důvodu, že to byl takový člověk, kterého jsem zkoumala. No a totéž, ne teda totéž, to byla žena ne mého věku, ale o 9 nebo 10 let mladší než já, ale ona byla profesorkou, takže byla taková vážná, ale dovedla být veselá. Ale tady ta mladá žena, co je tady a je mi nejbližší, tak má také ty zájmy úplně odlišné, ale některé máme společné, ale to mi vůbec nevadí. Prostě vnikám do těch otevřených dveří nebo do těch zájmů toho druhého a prostě o tom přemýšlím a mám ji

co říct, nebo když nevím, tak si říkám, co ji povím, ale ne, že bych si dělala nějaký scénář nebo itinerář co bude, ale potom se stane, že přijde a třeba mám radost, že ji vidím a zapomenou to, co jsem chtěla říct, požádat nebo zkonfrontovat a tak. A je to opravdu příjemné. Ta moje spolubydlící byla v Motole v nemocnici a byla tam i manželka toho jednoho našeho bratra nebo sestra, oni jsou to sestry a jsou to bratři, je to těžké, to vyjádřit, ale ona, ta jeho manželka, tam je také a studují dál tu školu vyšší, tu střední mají pochopitelně toho bratra nebo tu sestru a studují dál takový jako půldoktor. Byla tam i jiná, která je také v tom kroužku a chodí s nimi do té školy a tu si ta paní tak oblíbila, že už je to půl roku, co tam byla a ona na ni tak nějak vzpomíná, nějak ji přišla na chuť a dost se tam cítila špatně, protože tam byla televize a ta řvala, ale ona ji nerozuměla. Televizi jako obraz neviděla a ten randál, který hlasitě dělá na pokoji jí vadil. To slyšení jí to nenahradilo, když neviděla ten obraz. Tak vzpomíná na to hrozně velice špatný období svého života, ale tahle sestra jí to vykompenzovala a měla tam nějaké nepříjemnosti ohledně špatné péče. A tak na ní dodneška, jako když přijde ten náš bratr, tak se hned ptá, co tam dělají, takže na to nemůžu zapomenout.

Chtěla by jste na závěr tomu svému tématu ještě něco říci? Něco dodat, co Vás napadá, na co jsem se neptala, co je pro vás důležité nebo co byste chtěla dodat?

Jsou věci, které by se třeba měly týkat toho personálu. Já bych měla i výhrady k té budově nebo i k té její funkčnosti, ty klienti a jednak i ti zaměstnanci, že to je takové rozlehlé a roztahané. Neumožňuje to takovou komunikaci, či že já chodím na ty kroužky například na ruční práce, paměť a na cvičení a když mi některé ty kroužky vypadnou, tak jsem nešťastná, že mi vypadly. Ale nemůžu pochopit, že jsou kroužky a že ten vedoucí toho kroužku se nechá tak nějak vyšachovat veškerým děním, celkem bych řekla zbytečným, že se tady udělají nějaké přednášky a koncerty, hlavně tedy dechovkové, kterou nemám ráda. A teď ty lidé nevědí, kam by šli, tak jedni jdou sem a tím se rozpadne ten další, protože je tam pár lidí, takže to komplikuje život. A teď, když je nějaký kroužek tak ten personál, prostě ten vedoucí toho kroužku plus ten jeho pomocník, není sto teda všechny ty lidi v tom rozlehlém areálu takovým jako neuceleným, není tady žádná chodba, kterou by se někam došlo. Ty naši pracovníci, terapeuti především, ale žádáme i té v přímé péči, když jsme tam viděli, že se tam trošičku nudí, tak jestli by byli tak laskaví a dovedli nás tam a tam. Upřímně myslím, že trpí celý to, že se neznáme, netvrdím to, že kde koho poznám, zase tak kolektivní nejsem, ale nemáme takový přehled.

**Je pro Vás důležité, aby pro Vás ten pracovník dokázal pro Vás ten přehled zařídit?
Aby věděl kde se co šustne a nebo kde co je?**

Tak stalo se mi například, že ta příjemná pro mě, dalo by se říci napůl milovaná, že prostě jako už zná, i když nevyhledávám nějaké kontakty, ale prostě zná ten můj vkus, co se týče těch lidí a různých akcí a taky už ví třeba, když mě odvede, tak mě posadí k těm lidem, když to jde a je tam volno, tak mě posadí prostě vedle tam, kde bych si ráda sedla, kdybych viděla a je tam volno. Řekne mi, co se kde děje, co by mě třeba zajímalo, teda myslí si to. Tak v tom je také velký kus práce.

Tak to je o tom budování vztahu.

Ano. Takže se dovedou vcítit a dovedou to, že se lidé tady hodně mění, ta únosnost je tady dost veliká, nebo já nevím proti jinému. Každou chvíli přijde někdo nový a já je objevuji, i když jsem měla personalistiku a takové jiné funkce, takže jsem stále dělala s lidmi, ale teď už mi to tolik nepálí. Ale jak oni dokáží ve chvíli si to jméno a takovou tu empatii pro ty lidi, jako byla ta vedle nás v pokoji pani, která tvrdí, že přednášela na Karlově univerzitě filosofii a studovala i v Leningradě. Což je pro mě tak, jako když dělám doktora tak nepůjdu do pralesa, půjdu na univerzitu, která má dobrý zvuk, aby ze mě byl dobrý lékař. Tak ona šla do toho Leningradu a vystudovala tam tu filosofii, což bych jako řekla, že je to těžké a ona tu ruštinu umí. A ona byla psychicky, protože najednou oslepla nebo tak se říkalo. Byla jsem s ní několikrát v kontaktu nebo mě sní nechali na lavičce. A tuhle jsem byla na zahradě, tak tam byla také. Tak jako odpoví a vnímá a nějak se tedy lepší nebo dostala lepší léky, těžko říct. Je to hrozné, když vidíte a slyšíte toho člověka, jak tam řve od rána do večera a ten personál nemůže dělat nic, protože by se museli všichni, kdo jsou ve službě postavit a plnit nějaké přání, teď by ani moc nechtěla.

Takže si myslíte, že je důležité, aby pracovník znal lidi, aby věděl všechny tyto údaje, aby byl schopný je dát dohromady a dělal jim společnost?

Zjistila jsem, což mě u jedné pracovnice mrzí, že to jako neplnila, že se o tom člověku informovala a pak to vyprávěla další obyvatelce. To mě jako mrzelo, protože když to vyšetří ona pro tu svojí práci, nebo ji to zajímá, to všechno, ale rozhodně to není, aby potom skoro jiným lidem to vyprávěla, že ta šla semhle a ta šla tamhle.

Takže by měla být taková určitá diskrétnost vůči soukromým informacím o dalších klientech?

Ano. Protože je také nevhodné, jestliže tady umírají tady lidé, poměrně jsou tady ve věku, kdy na to mají takový nárok. A to víte, že se vyptávají na to téma a co a jak, tak to mě docela i mrzí. Neříkám, že bych to mnohdy nechtěla vědět, ale ne být tady jako ta drbna na stráži. Ta pečovatelka je tady proto, že práce je tady poměrně hodně, někdy je volněji tak si oddychnou, ale aby tady dělala informátorku tak to si myslím, že je nevhodné.

Děkuji za rozhovor.

PŘÍLOHA P IV: PŘEPIS POLOSTRUKTUROVANÉHO INTERVIEW S KLIENTEM B

Klient nesouhlasil s nahráváním našeho interview.

Vyjmenujte, prosím, pět vlastností, které by podle Vás pracovník v sociálních službách měl určitě mít?

Měl by být vstřícný, milý, přívětivý a taky mít dobrou povahu. Ta povaha je důležitá, to jo. Taky, aby byl klidný a stále stejný a ne pokaždé jiný.

Jak to myslíte?

Tak, aby byl pořád stejný. Choval se stejně, teda, aby člověk věděl, na čem je.

Kdybyste měli zmínit jednu vlastnost pracovníka v sociálních službách, která je pro Vás nejdůležitější, která by to byla a proč?

On sem nikdo nechodí, tak já nevím.

Nikdo k Vám nechodí?

Ne.

Ani klíčová pracovnice?

Tak ta chodí, když může, ale tak na pět minut. Na víc nemá čas.

A jaká je?

Je hodná, snaží se, ale nemá čas. Pořád někde musí běhat.

A udělá pro Vás něco, nebo Vám nějak pomůže?

Tak to jo. Ale nemá čas. Víte, já se nerad doprošuju. Když přijde a pomůže, jsem rád. Ale ona moc nechodí.

Tak si představte, že by pracovníci chodili, jakou by měli mít vlastnost?

Já nevidím, takže musí mi někdo říci, co se kde děje, protože já nevidím a mě to zajímá. To, co se děje.

Takže by Vám měli zprostředkovat informace?

Ano, to ano. Já se zajímám, ale nevidím, nemůžu si sám přečíst noviny nebo tak.

Zamyslete se a zkuste říci, co by měl navíc umět pracovník v sociálních službách, aby Vám byl schopen poskytnout kvalitní péči?

Tak já vůbec nevidím a nemůžu sám chodit. Musí mě vodit.

A chodí se Vám s pracovníky dobře?

Ale jo dobrý, většina vodí dobře. Já chci chodit, ale nemůžu jít sám. Musí mě vodit. Někdo to neumí a pak je to hrozné, mám pocit, že oba každou chvíli spadneme. To pak radši jedu na vozíku. Ale já chci chodit.

Zažil jste někdy situaci, kdy Vám bylo s pracovníkem příjemně? Třeba v souvislosti s tím voděním?

Tak když jedeme na výlet, tak nic nevidím. Jednou jsme jeli do botanické zahrady, kde byly motýly. Bylo tam vedro a já nic neviděl a pak mi někdo řekl, že motýl sedí metr ode mě na zábradlí. Hezky mi ho popsal. Bylo to hezký.

To je moc dobře. A když to vezmeme z opačného pohledu, je něco co Vám na pracovnících v sociálních službách vadí? Nějaké vlastnosti, chování?

Nikdo sem nechodí, takže mi nic nevadí. Ale mohli by víc chodit.

Takže když už někdo přijde, dělá, říká něco co Vám vadí?

Tak třeba když už přijde, vezme mi hrnek a někam ho postaví a neřekne kam. A taky když přijde a řekne, máte tady smrad a otevře okno. To je pak otevřený celý den a tady je zima.

Je ještě něco, co Vám vadí?

Ne, nikdo sem nechodí.

Dobře. A je něco, co by jste chtěli dodat na závěr?

Ani ne.

Děkuji za rozhovor.

PŘÍLOHA P V: PŘEPIS POLOSTRUKTUROVANÉHO INTERVIEW S KLIENTKOU C

Na začátek se Vás zeptám, zda si mohu náš rozhovor nahrát?

No, tak můžete.

Děkuji.

Zkuste vyjmenovat pět vlastností, které by podle Vás pracovník v sociálních službách měl určitě mít? Když si ho představíte, tak jak by měl vypadat pracovník v sociálních službách?

Mě by být laskavý, pozorný a měl by umět dobře vodit, věnovat a dobře jednat a tak.

Kdybyste z těch vlastností měla vybrat jednu, která je podle Vás nejdůležitější? Která by to byla?

Tak mě je příjemné, když je pozorný, umí hezky mluvit a vodit hezky.

Což je pro Vás důležité při vodění důležité?

Vodit a když je ochotný a má čas taky aby mě provedl po zahradě a projít se.

Takže to můžeme říct tak, aby si uměl zorganizovat čas tak, aby byl schopen jít s Vámi na tu zahradu?

Ano, na tu zahradu projít se a samozřejmě když je pěkné počasí.

Zkuste se zamyslet a říct, co by měl navíc pracovník v sociálních službách, aby Vám schopen poskytnout kvalitní péči? Myslíte si, že je něco, co by se měli pracovníci naučit, nebo co by měli zvládnout, aby Vám tu kvalitní péči mohli poskytnout?

Aby správně uměli vodit, protože to špatné vodění, když mají hodně najednou a potom ten co víte prostě, aby správně vodili. Protože když ho chytí a pak ho pustí a ten nevidomí jde a neví kde je a za chvíli ho zase chytí. Tak to špatné vodění.

A když vede dobře tak se cítíte jak?

Když vede dobře tak se cítím dobře. Ale když mi tohle někdo dělá, že když mě chytí a vede a pak mě pustí a teď se nedržím ani madla, tak to je špatné vedení.

Kdybyste popsala situaci, kdy se s pracovníkem cítíte nepříjemně? Tak to by se dalo také toto označit?

To ano, to nemám ráda. Když mě chytne, tak buď mě vede anebo ať mě radši nevede, protože to je potom špatné vodění.

Jsou nějaké situace, kdy se právě naopak s pracovníkem cítíte dobře a příjemně?

Cítím se dobře, když mě správně vodí. Když vodí dobře a hezky. Vlád' a ten moc hezky vodí. A někdo dělá, že mě chytí a jako vede a potom mě pustí a já zůstanu stát ve vzduchu, ničeho se nedržím a teď můžu upadnout, protože se spoléhám, že mě vede a najednou mě pustí. To je ta nejistota, když nemám páteř v pořádku, já na sílu se nutím chodit, aby mě ty nohy nosily. Já tu sílu nemám v páteři, já ji mám napolo mrtvou, nemám skoro žádný cit v té páteři bederní, takže já nemám pružnost. A já se nutím chodit, aby ty nohy, protože mi to jde do kyčlí a potom je to špatné.

A když pomineme to vodění, je ještě nějaká vlastnost, která působí, že se s tím pracovníkem cítíte příjemně?

Že se cítím příjemně? No když taky má čas a trošku s tím člověk mluví a komunikuje. Když mluví a vede nějaký rozhovor a tak trošku. A projeví zájem. Člověk se pak necítí sám.

Můžete mi popsat, jakým stylem se k vám chovají a jak s vámi jednají pracovníci v sociálních službách v běžných denních úkonech? Jakým způsobem se k Vám chovají?

Úkonech jo?

Vy se asi koupete sama?

Sama, ale párkrát mě koupali a teď taky.

A jak se k Vám při tom chovali?

Tak hezky se chovali při koupání.

Co je pro Vás třeba důležité při tom koupání?

Tak chovají se dobře vždycky. Prostě, co je třeba, tak kdo to potřebuje, tak to udělají. Všechno pomůžou. Jsou ochotní.

A když vezmeme ten opačný protipól. Jaké chování pracovníka v sociálních službách Vám nejvíce vadí? Když vezmete, že se k Vám někdo chová nějak a Vy si řeknete „Á tohle mi je nepříjemné, tak takhle ne“? Je nějaké chování, které Vám vyloženě vadí? Zkuste zapřemýšlet nad nějakou situací, kterou jste tady zažila a byla Vám opravdu nepříjemná.

Já nevím, co bych řekla. No když mě vedla takhle špatně, tak když mě špatně držela za ruku. Tak když mě vedla, tak místo abych se jí chytla, tak mě chytla tady za ruku a takhle mě vedla. Za ruku jenom já nemůžu, když mě jen za ruku chytne, já se musím trošku opřít, mít oporu v té osobě, která mě vede.

Takže aby byla spolehlivá?

Ano, protože to když mě chytne jenom takhle za ruku a slabo, tak to já potom nemám sílu v tom těle a tak jisto se pohybovat. No já ještě nevím, co bych měla říct.

Tak pokud jste nezažila vyloženě takovou situaci, že Vám to bylo nepříjemné tak je to samozřejmě jenom dobře.

To jsem jako řekla, že když se potřebujeme chytnout.

A když byste měla popsat ty pocity, když zůstanete stát bez té opory, tak se cítíte jak? Tak když Vás tedy někdo vede a najedou Vás pustí s tím, že za chvíli přijde, tak Vás napadne co? Když tohle řekne?

Tak tohle se mi nelíbí. To říkám, že ať mě radši nevede. Když mě nechytl, tak to se raději držím toho madla. Tak jen prostě tohle to.

Je něco co byste chtěla dodat?

Líbí se mi třeba u jídla, když přijdu a oni mi krájí jídlo, tak se mi líbí a s tím jsem spokojená.

Takže to také souvisí s tím, že prakticky vůbec nevidíte, že ty úkony Vám usnadňují běžný denní život.

Denní život právě. Je pro mě hodně důležité, abych se mohla o někoho opřít.

Pokud už k tomu nemáte co dodat.

Děkuji Vám za rozhovor.

PŘÍLOHA P VI: PŘEPIS POLOSTRUKTUROVANÉHO INTERVIEW S KLIENTKOU D

Souhlasíte s tím, že si náš rozhovor budu nahrávat?

Ano.

Děkuji.

Tak první otázka. Vyjmenujte 5 vlastností, které by podle Vás měl pracovník v sociálních službách mít? Když si představíte pracovníka, dobrého pracovníka, tak jaké by měl mít ten pracovník podle Vás vlastnosti.

Laskavost, pečlivost. Já nevím ale další jaké.

Zkuste popřemýšlet.

Ohleduplnost, pracovitost a tu pátou já už nevím.

Tak si zkuste někoho představit, máme čas, v klidu si to promyslete.

Svědomitost jsem říkala nebo já už nevím.

To nevádí třeba se k ní časem dostaneme.

Kdybyste měla říct jednu vlastnost, která je u pracovníka pro Vás absolutně nejdůležitější, na které Vy osobně bazírujete, že by měl mít každý pracovník a podle toho Vy ho posuzujete? Opravdu jedna, která pro Vás osobně je nejdůležitější.

Lásku k lidem.

Takže taková empatie?

Hm, empatie.

Můžete popsat, jakým stylem se k Vám chovají a jak s Vámi jednají pracovníci v sociálních službách?

Já bych řekla, že téměř všechny bezvadně, slušně, laskavě. Někdy je některá trošku, jak bych to řekla, jedovatá, což se nedá říct zrovna, ale něco takového podobného, jako taková naschvál něco udělat.

A myslíte, že to má přirozeně v povaze?

Má takovou už většinou vrozenou povahu a na to třeba jí něco vadí na mě, že já si nenechám nic tak líbit, že se ozvu kdykoliv, to pokládám za správný, že nemlčím ke všemu jako většina lidí tady.

Kdybyste měla popsat nějakou situaci, kdy jste se s pracovníkem v sociálních službách cítila nepříjemně?

No tak třeba, když tady lítají na chodbě ty kousavý mouchy a prosím každého, když jsem jde, aby zavíral za sebou dveře, že hlavě večer, když je tady rozsvíceno a tam není rozsvíceno, tak jsem létají ty kousavý mouchy a někdy některá, že bych řekla, že to dělá schválně, že prostě tady si jde něco číst, támhle do toho jak si tam píšou a nechá otevřené dveře a že musím třeba dvakrát říkat prosím Vás zavřete za sebou dveře.

Dá se říct, že není ochotná?

Není ochotná nebo to dělá schválně nebo to zapomene, já nevím, ale prostě to některá dělá.

Takže to by mohlo souviset i s tím, jaké chování Vám u pracovníků v sociálních službách Vám nejvíce vadí?

Jako ode mě co jim vadí?

Ne, Vám na těch pracovnících. Co Vám na nich vadí, na jejich chování myslím. Když si třeba řeknete „Jé to je nepříjemné nebo tak by se nemusela chovat, mohla by se chovat jinak.“ Je nějaká taková, která má chování, které Vám vyloženě vadí?

Tak když není laskavá, taková prostě většina jich tady laskavých je a hodných, ale co mě taky vadí, když mi tady nechají po obědě třeba 2 až 3 hodiny jídlo, špinavé nádobí a někdo to dělá tak, že to nemám třeba ani dojedeny a už tady pro to je a někdo to dělá, to už se mi stalo asi třikrát, že jsem do 15:00 hod. měla špinavé nádobí, jako kdyby nevěděl ten, kdo to sem dal, že to má taky za půl hodiny nebo za určitou dobu odnést. Vždyť přece to nádobí sbírá nejen z našeho pokoje, ale ze všech, tak proč zrovna můj pokoj tady zrovna vynechá, to nevím. To už se mi stalo několikrát.

A pod jakou vlastnost byste to zařadila, tohle to chování?

Nepořádnost.

Vy jste říkala na začátku pečlivost, takže možná i to, že není pečlivý a pořádný.

A nechápu to, když tady sbírá vedle nebo ve všech těch pokojích tak proč zrovna tady tenhle pokoj vynechá.

A když to vezmeme naopak, jestli jste někdy zažila situaci, kdy jste se s pracovníkem v sociálních službách cítila příjemně.

Co jsem zažila tady u několika pečovatelek, že jsou vzorné. Že se i někdy dopoledne, když mají čas a nemají co dělat. Tak jedna nebo dvě jsou tady, že přijdou a řeknou „Nepotřebujete něco?, Nechtěli byste něco udělat?“. To dělá jedna nebo dvě. Tamty se na to vybodnou.

A toto byste zařadila pod jakou vlastnost?

No tak těm bych chtěla, že skutečně dělají svou práci výborně a pečlivě.

Takže pro Vás je hodně důležitá ta pečlivost.

Tak ta je pro mě dost důležitá.

Ted' když to vezmete z hlediska toho, že špatně vidíte a špatně slyšíte, tak jestli je nějaká vlastnost nebo něco co by se ti pracovníci měli ještě naučit, nebo v čem by se měli zlepšit, aby Vám nějak zkvalitnili péči?

Jedna tady síla nebo dvě přijdou ke mně a mluví takovým hlasem celkem pro ně normálním, ale pro mě tichým a jsou dva až tři metry ode mně a mluví na mě, což já nemůžu rozumět. Kdežto ten, kdo mluví hlasitě, jako třeba Vy, tak rozumím i když jste tamhle kousek dál. Takže já musím říct „Já vám nerozumím, musíte mluvit hlasitěji“. Je to o tom, že jsem silně nahluchlá a že když nemám to naslouchátko, takže to musíte říct hodně nahlas a být blízko mě. Není potřeba na mě křičet, ale jasněji mluvit. Že každá tato pracovnice by měla mluvit spíš silnějším hlasem a ne křičet, ale jasně spíš ne, aby si tamhle něco špitala, což hluchý člověk nemůže vědět.

Což je pro Vás nejdůležitější?

Tohle to je nejdůležitější.

A jak myslíte, že by se to dalo změnit?

Aby si ti to lidé uvědomili, že je to může potkat jednou taky a že mají na staré lidi nahluchlé mluvit srozumitelně a hlasitěji. Hled'te, já když si sundám tady tohle naslouchátko a mluví takhle s Vámi, tak já skoro nepotřebuji, ale když budete tamhle u ledničky a budete i hlasitě mi něco říkat tak nebudu rozumět.

Takže si myslíte, že by pracovníkům prospělo ještě nějaké školení?

Školení to ano. A chci požádat paní Škopánovou, aby mě sem dala na měsíc nebo na 14 dní určitý počet ubrousků papírových stačí mi jeden ubrousek na den, protože oni je dole určitě fasují, tam je mají třikrát denně dole ten ubrousek. A taky se mi stalo několikrát, že přijde určitá pečovatelka a mrskne mi tady housku na stůl, kam se kladou různé věci třeba knihy a prostě to není hygienické. Když máme třeba lečo, tak tam nemůže dát pod ten talířek, to nepotřebuji. Tak to jsem jim už několikrát vytkla. Řekla jsem „ Když Vás taky školí, tak Vás to taky mají naučit“. Ale já poprosím paní Škopánovou, když by mě sem každý den dávali ubrousek, tak ať mě sem dají na určitý počet dní. Třeba na deset dní nebo na 14 dní dvakrát do měsíce patnáct ubrousků. Já jsem tady měla takový štos ubrousků a už jich tu mám pár. Nač já je mám kupovat, když mám na ně nárok. Můžete to zkusit, třeba to půjde.

Kdybyste měla říct, jaké chování u pracovníka osobně preferujete? Jaký přístup k Vám od toho pracovníka v sociálních službách je Vám příjemný? Všeobecně, co by měl umět, dělat a jak by se chovat?

Vážím si toho, když ta osoba přijde a má dopoledne chvíli čas a přijde se zeptat, jestli něco nepotřebujeme. Kdežto ti ostatní přijdou akorát s jídlem, nebo s práškama nebo s kapáním. Já zatím zaplať pán bůh nic takového. Já jsem celkem soběstatečný člověk, ale někdy bych taky něco potřebovala.

A je ještě něco, čeho si na tom pracovníkovi vážíte? Když byste měla zapřemýšlet, například co Vám udělá radost?

Aby mi četli knížku. Když tady paní Dzürová mi dala tu knížku, tak mi říkala „Budou Vám to číst“ praktikanti nebo praktikantky. A to se stalo jenom dvakrát, jinak mají praktikanti jiné, někoho vodí nebo po chodbě tady, ale aby přišli, aby si také řekli ta paní Luklová něco potřebuje. Ta paní Škopánová to snad ví, že mám knihu, kterou sama nemohu číst, že bych byla vděčná, kdyby mě sem, když jsou tady na půlhodiny, na třičtvrtěhodinky šli přečíst knížku.

A to také souvisí s tím hlasem, jak jste říkala, že to chce, aby měl pracovník v sociálních službách dobrý hlas?

No tak samozřejmě, aby uměl trochu číst. Aby to nebyl nějaký primitiv, který čte jako z mateřské školy.

A když se to vezme taky tak, že ráda posloucháte a zajímáte se o politiku. Tak jestli je pro Vás důležité, aby ten pracovník byl schopen s Vámi o tom mluvit.

Tady si někdy popovídám s paní Kasalovou, protože ta má úroveň, že se přes politiku vyzná. Jinač já tady nevím nikoho, kdo by se zajímal o aktivity ve světě. O takové nějaké co se tady, nějaká bába říká s druhou nějaké ty blbosti, a to mě nezajímá.

A u pracovníka je to pro Vás důležité, když je schopný trošku reagovat na to, když mu řeknete „Že jste slyšela to a to?“.

Na to není čas u těch pracovníků, aby se semnou bavili o politice. To chápu, že na to čas není.

Já jsem spíš mířila tam, jestli je pro Vás nějakým způsobem důležité vzdělání pracovníka v sociálních službách

Ono není potřeba bůh ví jaké vzdělání, ale záleží na jednotlivém člověku. Když někdo nemusí mít mimo základního vzdělání žádné a může to být výborný pracovník. A někdo může mít třeba střední školu a nemusí být dobrý pracovník k lidem. Zrovna já byla učitelka a viděla jsem ty rozdíly. Některá učitelka se k těm dětem věnovala jednotlivě a některá si raději povídala s druhou a po dětech se jen tak koukla.

Takže je to hodně individuální.

Je to individuální. Ale rozhodně, kdo je v této službě, tak by měl mít dobrý poměr k lidem. To je hodně důležité a komu se to nelíbí nebo tak to nemá dělat.

Je ještě něco co byste k tomu tématu chtěla ještě říct na závěr? Třeba o čem jsme nemluvili nebo Vás něco napadlo?

Jenom chci říct, že jsou tady výborné pracovnice, pečlivé.

Děkuji za rozhovor.

PŘÍLOHA P VII: PŘEPIS POLOSTRUKTUROVANÉHO INTERVIEW S PRACOVNICÍ A

Na začátek se Vás znovu zeptám, zda jste ochotná přistoupit k nahrávání?

Ano

Děkuji.

Zkuste vyjmenovat vlastnosti o kterých si myslíte, že je musí mít kvalitní pracovník v sociálních službách pečující nebo starající se o klienty se zrakovým postižením?

Tak já si myslím, že první musí mít určitě empatii, pak se zajímat o ty lidi, takže asi nějaký všeobecný přehled, aby dokázal nějak hovořit s nimi o všem možném, to jsou dvě, třetí nějaký odborný dovednosti, čtvrtý co by měl mít.

Když si to vezmete, když s někým mluvíte s nějakým klientem, tak musím uzpůsobovat nějak svůj hlas a nějak mluvit k tomu klientovi a pátý, jaký by měl být ten pracovník, když vezmeme jako, no měl by být, mělo by na něj být spolehnutí měl by být zodpovědný. Měl by fungovat tak, že když si s ním něco domluví, tak aby se na něj klient mohl spolehnout, že to tak opravdu bude.

A myslíte si, že to způsobuje v tom klientovi, že s tím pracovníkem cítí příjemně, tyto vlastnosti?

Myslím, že jo. Určitě.

A jsou ještě nějaké další vlastnosti, které by mohli způsobit, že se s ním klient cítí příjemně?

Určitě, tak může to být i to, že podobný životní příběh, že i to že jsou si něčím sympatičtí, může to být určitá vlastnost toho pracovníka, smysl pro pořádek, smysl pro rodinu, smysl pro humor, všechno možný.

Můžeme navázat plynule další otázkou. Právě tady, jestli máte vy osobně nějakou vlastnost o které víte, že jí na vás klienti mají rádi, jestli jste to nějak dokázala poznat z jejich chování, jestli Vám to někdo řekl a proč?

Tak já si myslím, že určitě smysl pro humor, protože ty lidi jsou ve smutném prostředí a občas se chtějí bavit, pak si myslím, že je to spolehlivost, že když se s někým na něčem

domluví, že to opravdu platí a třetí co bych řekla, že asi, taková jako z mé strany zájem o ně. Opravdu si vědí, že mě to zajímá, co říkají.

A poznáte to na klientovi, když s ním mluvíte, že uděláte něco dobře?

Já si myslím, že většinou jo, ale nemůžu říct 100% ve všech případech. Někdy si myslím, že to je dobře a ono to není.

Jaký přístup a chování pracovníka v sociálních službách je podle vás, nevidomým klientům příjemný? Jedná se o váš názor.

Tak já si myslím, že tady je klientela, která je věkově starší, má radší přístup kdy pro ně sestřičky udělají všechno a kdyby měli snést kousek z nebe tak by ho snesly.

A vy si myslíte, že je to pro ně důležitý?

Co je pro ně důležitý?, aby měli pocit svého domova, aby měli pocit, že někam patří.

A myslíte si, jaký chování toho pracovníka to způsobí, že se cítí jako doma?

Že se k němu chováte s důstojností, že ho respektujete jako člověka a ne jako klienta.

A když si vezmete tu speciální klientelu samozřejmě senioři, tak pochopitelně, ale zrakově postižení, což je docela zvláštní a hodně speciální, kdyby jste se do tý kůže měli vžít toho klienta, co by Vám třeba usnadnilo, ten život tady?

Tak určitě u klienta se zrakovým postižením je důležité, aby popisovat, aby byl jejich průvodce, aby dokázal všechno popsat, aby oni věděli co se děje kolem něho.

A myslíte si, že vy máte nějakou speciální dovednost, která vám pomáhá při práci s klienty se zrakovým postižením? Co si myslíte, že nikdo jiný nemá?

Nikdo jiný? Tak ne nikdo jiný, ale není to tak obvyklý ... Moje velká výhoda je oproti ostatnímu personálu je nižší věk, což si myslím, že je taková výhoda. Jinak si myslím, že nic extra není, co by neměli ostatní.

Dobře. To jsem dopověděli a kdybychom měli odpovědět přímo na tu výzkumnou otázku. Které dovednosti a vlastnosti považujete za nejdůležitější při práci s klienty se zrakovým postižením, kdyby jste měla odpovědět přímo na tuto otázku?

Já si myslím, že domov palata by měli být určitě na prvním místě odborné dovednosti k práci se zrakově postiženými, protože oni sami mají specifické potřeby, jako je doprovod, jako je popis chůze, jako je popis obrázku, popis jídla jaký mají před sebou, také zá-

roven by to měli být vlastnosti, které jsou důležité pro práci se starými lidmi a navazovat na jejich tradice, na nějaký jejich rituály na který byly zvyklý a zároveň na jejich minulost.

A poslední otázku, na kterou bych se vás zeptala, na váš názor co si vy myslíte, jaký vlastnosti si myslíte a dovednosti, že ti klienti se zrakovým postižením preferují, hlavně z hlediska toho zrakového postižení, když tady kolikrát ani nechtějí být, tak co si myslíte, že oni preferují, na vás jaké vlastnosti, dovednosti, z jejich pohledu to zkuste odhadnout?

Samozřejmě to záleží klient od klienta, myslím, že v podstatě preferují to když s nima zacházíte s nějakou důstojností když uznáváte jejich osobnost a nepřichází jenom člověk, který přišel do palaty, ale člověk s nějakým jménem a nějakým příběhem a proto si myslím, že je důležité taková všímavost u otázek co dělá manžel? Jak jste se vyspala? Trošku až do osobní sféry protože oni mají pocit, že jim na někom záleží.

Tak vám děkuji za rozhovor.

PŘÍLOHA P VIII: PŘEPIS POLOSTRUKTUROVANÉHO INTERVIEW S PRACOVNICÍ B

Jako první bych se Vás chtěla zeptat, zda souhlasíte s nahráváním našeho rozhovoru.

Ano.

Děkuji.

Tak první otázka by byla jestli by jste mohla zkusit vyjmenovat 5 vlastností o kterých si myslíte, že je musí mít kvalitní pracovník v sociálních službách, který pracuje s klienty se zrakovým postižením žijících v Domově Palata.

Především by šlo o vstřícnost, empatii.

Přemýšlejte ještě, když si vezmeme vaše klíčové klienty, třeba?

Tak dobrosrdečnost, sociální cítění, tak představit si, že to není jenom klient ale někdo z rodiny, mé rodiny vnučka, dědeček, teta, maminka.

Takže umět se vžít do té situace?

Ano, každopádně se vžít do té situace.

Aby ten člověk mi byl blízký, takže vždycky si představím, že to není jen klient, ale že měl nějakou minulost, tituly, nebo že něčeho prostě dosáhl v životě.

Takže si myslíte, že je důležité znát toho klienta?

No, ale ne tak ani na začátku, jako spíš možná až postupem času.

Navázat vztah nějaký?

Ano. O navázání vztahu, ano. Tak jako přirozeně, ano.

Jaké si myslíte, že jsou důležité vlastnosti pro to, aby se s pracovníkem v sociálních službách klienti se zrakovým postižením cítili příjemně? Co způsobuje u toho klient pocit, že je tady doma, že je mu tady dobře, že je tady spokojený?

V žádném případě by to neměl být takový direktivní přístup k těm lidem, každopádně zcela volný, tak jako kdyby to byl její člen rodiny, tzn. že se o něj třeba stará vnučka, dcera, neteř, snacha, aby se necítili, že my jsme ti nadřízení a oni ti podřízení, aby cítili, že jsme tady

pro ně, že my jim pomáháme. Samozřejmě ne aby tam došlo k nějakému zneužívání, ale aby cítili, že se nás nemusí bát.

Takže myslíte, že to také souvisí s rovností?

Ano, protože čím je člověk starší, tím je víc závislejší na pomoci druhých. Bojí se, že ti co se o něj budou starat, tak s ním budou zacházet jinak než by si on přál.

To by také mohlo souviset s tím, že klient je na nás odkázaný.

Ano, odkázaný a hlavně že je nevidomý. Je odkázaný na nás. Cítí se, jak to říct? v nebezpečí, ohrožen.

Že nás pořád o něco prosí, obtěžuje.

Ano, že nás obtěžuje. Prostě jakmile vycítí, že toho určitého pracovníka obtěžuje, tak se nezeptá, nepoprosí, raději bude tak jak je, než aby musel poprosit, cítí určitou, když pracovali třeba jako nadřízení. A teďka, kdyby měli tohle udělat a zeptat se pracovníka v přímé péči, tak to radši neudělají.

Máte nějakou vlastnost o které víte, že jí na Vás klienti mají rádi a proč si to myslíte?

Já si myslím, že právě nemám ten direktivní přístup, že mě kolikrát i trochu zneužívají klienti, což také není správné, ale na druhé straně vím, že když k nim přijdu, takže oni se necítí ohrožení tím, že se nebojí o něco žádat a bylo by jim něco odmítnuto, ale že jim vyhoví.

To by jsme mohli označit jako vstřícnost?

No, ano asi jsem vstřícná. A myslím si, že je důležité tady u pracovníka v přímé péči ten kontakt, že chytit toho člověka za ruku, pohladit, ne každý to sice má rád, ale neříkám na obličej, na obličej to každý nemá rád. To už pak takový bližší vztah mezi klientem a pracovníkem v přímé péči, ale pokud se jedná o takové chycení za ruku nebo když k němu přijdu tak každopádně když se ho dotknu, tak mu dávám najevo, jsem tady pro Vás, řekněte co potřebujete. Dotknu se jen tak lehce rukou a ví, že se ho nebojím dotknout. Což si myslím, že i některý ten nevidomý klient si myslí, že se ho některý pracovník až štítí.

To ale není Váš případ, což je vidět a je to určitě u těch klientů znát.

Ano, to je pro mě jako pro pracovníka největší odměna, když klient řekne, že my jsme rádi, že jste tady, že jste přišla. To Vás prostě tak nabije energií, že ten den pracujete a úplně lítáte po oddělení.

Tak to souvisí s tím, co jsme říkali s další otázkou, jaký přístup a chování pracovníka v sociálních službách způsobí, že se s ním klient se zrakovým postižením cítí příjemně? Můžeme shrnout, co jsme říkali, že je vlastně vstřícný ten pracovník, dokáže se vžít do jejich do situace a měl by si umět představit i naopak.

Ano, že by to bylo, že klient by byl v mé roli a já v roli klienta, že je nevidomý, že opravdu tam stačí málo a neustále s ním komunikovat. Tam je to strašně důležité, ta komunikace.

Vzhledem k tomu, že ten klient vlastně nevidí.

Takže vlastně mu říkat vpravo, vlevo, aby věděl, kde je a nenechávat ho v nejistotě.

Ano, nejistotě. Ta nejistota je strašná, protože nevidí.

A poslední otázka, myslíte si, že máte nějakou speciální dovednost, která Vám pomáhá při práci s nevidomými klienty?

Každopádně ten pracovník v přímé péči by měl mít všeobecně rád ty lidi, protože když je nebude mít rád a obzvlášť když tady pracovník pracuje již delší dobu, tak je to o úplně něčem jiném, protože Vás ta práce baví a to se projeví v tom, co klient cítí. Ví, že Vás ta práce baví, proto je také ve větší pohodě, než když je pracovník v přímé péči, na kterém je očividně vidět, cítit, hlavně cítit, on to ten klient vycítí, že ho ta práce nebaví a že je tady jen proto, že musí. Že musí někde pracovat, že musí něco dělat a u těch nevidomých obzvlášť cítí všechno, protože tím, že jsou nevidomý, mají vyvinutý hlavně sluch, takže na hlasu je poznat, kdo je nervózní, kdo má starosti, kdo prostě přenáší to, co prožívá doma na klienty, což není profesionální.

A Vy si myslíte, že tohle máte?

Já se nerada hodnotím, to musí posoudit někdo jiný. Ale myslím si, že se snažím nepřenášet své problémy na klienty a především se jim snažím pomáhat.

Děkuji za rozhovor.

