

**Univerzita Karlova  
Husitská teologická fakulta**

**Bakalářská práce**

**2021**

**Klára Hasincová**

**UNIVERZITA KARLOVA  
HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA**

**Asistent chráněného bydlení  
a předpoklady k výkonu této profese**

**An assistant in sheltered housing  
and prerequisites for performing this profession**

Bakalářská práce

Vedoucí práce:  
PhDr. Jana Mottlová, Ph.D.

Autor:  
Klára Hasincová

**Praha 2021**

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala PhDr. Janě Mottlové, Ph.D. za cenné rady, odborné vedení a spolupráci při zpracování bakalářské práce v této nelehké době. Dále bych chtěla poděkovat zúčastněným respondentům za vstřícnost při získávání údajů pro výzkumnou část práce.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem předkládanou bakalářskou práci „Asistent chráněného bydlení a předpoklady k výkonu této profese“ vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze 25. 4. 2021

Hasincová Klára

## **Anotace**

Bakalářská práce se zaměřuje na asistenta v chráněném bydlení a předpoklady k výkonu tohoto povolání. Osobností výbava může předurčovat pracovní přístup asistenta ke klientům a způsob reagování na problematické situace. První část textu přináší ucelený teoretický základ daného tématu s ohledem na prostudovanou odbornou literaturu a legislativu. Zahrnuty jsou informace o osobách s mentálním postižením, chráněném bydlení, pracovních potížích a technikách vyrovnávání se s nimi atd. Praktická část se prostřednictvím rozhovorů snaží získat odpovědi na výzkumné otázky, které se věnují náročnosti přijímacího řízení, důvodům k nespokojenosti na pracovní pozici, prevenci pracovních potíží a angažovaností organizace.

## **Klíčová slova**

Osoba s mentálním postižením

Chráněné bydlení

Asistent chráněného bydlení

Osobnostní a odborné předpoklady

## **Annotation**

The bachelor's thesis focuses on assistant in sheltered housing and the prerequisites for performing this profession. Personal qualities can determine the assistant's work approach to clients and his reactions to problematic situations. The first part provides a comprehensive theoretical basis for the topic with cooperation with literature and legislation. Chapters analyses information about people with mental disabilities, sheltered housing, work difficulties and coping techniques, etc. Through interviews, the practical part tries to get answer to research questions that deal with the difficulty of the admission procedure, reasons for dissatisfaction with job position, prevention of work difficulties and involvement of the organization.

## **Keywords**

People with mental disabilities

Sheltered housing

Assistant in sheltered housing

Personal and professional prerequisites

## OBSAH

Úvod.....	1
TEORETICKÁ ČÁST.....	3
1. Osoba s mentálním postižením.....	3
1.1. Kvantitativní hodnocení MP .....	4
1.2. Projevy mentálního postižení .....	5
1.3. Možnosti zajištění péče .....	6
2. Chráněné bydlení pro osoby s mentálním postižením.....	7
2.1. Poslání, zásady a cíle.....	8
2.2. Typy činností.....	8
2.3. Způsoby podávání stížností klientem.....	10
2.4. Uplatnění oboru sociální pedagog v CHB.....	10
3. Asistent v chráněném bydlení.....	11
3.1. Pracovní náplň.....	11
3.2. Podmínky vyplývající z pracovního úvazku .....	12
3.3. Hodnoty práce s klientem.....	13
3.4. Předpoklady asistenta .....	14
3.4.1. Odborné předpoklady .....	15
3.4.2. Osobnostní předpoklady.....	15
3.5. Typologie pracovníků .....	18
4. Legislativní dokumenty .....	19
4.1. Zákon o soc. službách .....	20
4.2. Standardy kvality sociálních služeb .....	22
4.3. Etický kodex soc. pracovníka.....	22
4.3.1. Pravidla etického chování sociálního pracovníka .....	24
4.4. Úmluva o právech osob se zdravotním postižením.....	25
5. Možná úskalí práce asistenta v chráněném bydlení .....	26
5.1. Nesprávný komunikační přístup.....	26
5.2. Spolupráce s rodinou klienta .....	27
5.3. Nebezpečí přílišné péče a kontrola.....	28
5.4. Psychická náročnost .....	28
5.5. Manipulace a využití moci .....	29

5.6. Motivace asistenta .....	30
5.7. Etická dilemata .....	30
6. Možnosti práce se stresory .....	31
6.1. Ze strany organizace.....	32
6.2. Ze strany asistenta .....	32
7. Zkušenosti v zahraničí .....	33
<b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>35</b>
8. Cíl výzkumu a formulace výzkumných otázek .....	35
9. Charakteristika zkoumaného vzorku .....	35
10. Výzkumná metoda .....	36
10.1. Způsob provedení sběru dat .....	37
11. Výsledky výzkumu a jejich interpretace .....	37
12. Diskuse.....	40
Závěr .....	40
Seznam zdrojů .....	43
Seznam příloh .....	47

## Seznam zkratk

MP: mentální postižení

MR: mentální retardace

MPSV: Ministerstvo práce a sociálních věcí

CHB: chráněné bydlení

IQ: inteligenční kvocient

Aj.: a jiné

Atd.: a tak dále

Apod.: a podobně

Atp.: a tak podobně

Tzv.: takzvaně

OSN: Organizace spojených národů

EU: Evropská unie

ČR: Česká republika



## Úvod

Bakalářská práce je orientována na asistenta chráněného bydlení. Ten se obvykle stává lidskou oporou, které klient důvěřuje, na níž spoléhá a jejíž názory nejvíce respektuje. Osoba s mentálním postižením si ale nemusí plně uvědomovat rizika spojená s tímto blízkým vztahem. Aby byl přístup vždy profesionální, musí mít asistent určité předpoklady pro výkon takto specifické profese. Bakalářská práce se opírá právě o tuto myšlenku. Jejím hlavním cílem je upozornit na kvalitu přijímacího řízení na pracovní pozici, která zásadně ovlivňuje život klienta. Motivem k výběru tématu je ochrana práv a důstojnosti osob s mentálním postižením.

Následující kapitoly se zaměřují na téma, které je důležité řešit z celospolečenského hlediska. Daná problematika je nejen stále aktuální, ale také zcela zásadní pro vytvoření společnosti, která je připravena integrovat každého občana své země bez ohledu na jeho odlišnost.

K výběru tématu mě vedla vlastní zkušenost s prací v chráněném bydlení. Individuální zvláštnosti klientů mohou otevřít prostor pro prvky manipulace, přílišné péče, ponižování, nerespekt k rozhodnutí klienta, zneužívání a pro jiné přístupy směřující k vlastnímu prospěchu. Lidé s postižením vnímají asistenty jako autoritu a občas bez rozmyslu poslouchají každý pokyn. Pracovníci tak získávají značnou míru svobody, mohou rozhodovat a přebírat odpovědnost v každém aspektu klientova života a manipulovat s ním. To je ovšem v rozporu s posláním a cíli organizace. Po prostudování odborné literatury je jasné, že takovéto chování není v souladu se zásadami etického jednání profesionála, který by měl podporovat klienta v samostatnosti a respektovat jeho důstojnost. Snažila jsem se tedy také upozornit na různá úskalí práce, jenž se objeví, pokud se volba z kandidátů na nového asistenta neprovádí důkladněji.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Úkolem teoretické části je poskytnout užší pohled na danou problematiku, vysvětlit a popsat zásadní souvislost mezi osobnostními a odbornými předpoklady asistentů a přístupy, které při práci uplatňují. Kapitoly také přináší teoretický základ probíraného tématu. Cílem praktické části je zmapovat zkušenosti asistentů s náročností profese. Zpracované výsledky budou později předány vedení organizace k sebereflexi a potencionálnímu zkvalitnění systému přijímacího řízení.

Teoretická část popisuje sociální službu chráněné bydlení a specifika cílové skupiny klientů. Dále přibližuje pracovní náplň asistenta, podmínky vyplývající z pracovního úvazku, hodnoty práce s klientem a zejména pak předpoklady asistenta, které by měly předurčovat profesionální přístup k samotné práci. Uvedené legislativní dokumenty jasně sdělují, co by měl takový přístup obnášet. Dále se text orientuje na výčet základních úskalí práce s cílovou skupinou klientů.

Způsoby řešení a míra zvládnutí těchto krizových situací závisí také na osobnostní výbavě asistenta a odborné přípravě na povolání.

Praktická část byla konzultována s koordinátorem služby chráněného bydlení, ve kterém byl průzkum proveden. Byla využita metoda polostandardizovaného rozhovoru, tedy kvalitativní šetření. Respondenty se stali asistenti chráněného bydlení jedné pražské organizace poskytující sociální služby. Při dotazování byly zjišťovány zejména zkušenosti a názory samotných asistentů. Dále byly otázky sestaveny tak, aby se dotýkaly přijímacího řízení, motivace k práci, úskalími profese a technikami jejich řešení, přístupu organizace atd. Kontaktování respondentů a jejich následná spolupráce byla ztížena vzhledem k aktuální epidemiologické situaci v zemi.

Text práce se opírá o poznatky z publikací Karla Kopřivy, Oldřicha Matouška, Josefa Slowíka, Ivy Švarcové-Slabinové, Marie Vágnerové, Ivany Uzlové a mnoha dalších. V anglickém překladu má naše české označení „chráněné bydlení“ mnoho podob. Zvolila jsem překlad termínů z odborné knihy „Encyklopedie sociální práce“ autora Oldřicha Matouška.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1. Osoba s mentálním postižením

Profesorka Marie Vágnerová definuje ve své publikaci mentální retardaci jako „*postižení rozumových schopností. Jedná se o neschopnost dosáhnout přiměřeného intelektuálního vývoje, přestože byl jedinec dostatečně stimulován*“ (Vágnerová, 2012, s.273). V praxi se můžeme setkat také s formou zdánlivého mentálního postižení, které je důsledkem závažného zanedbávání či nedostatku přiměřených podnětů pro rozvoj dítěte. Dříve se toto opoždění vývoje označovalo termínem pseudooligofrenie. Neřadíme ho ale mezi mentální postižení. Toto znevýhodnění se projevuje nedostatečným rozvojem myšlení a řeči, který je spojen s neschopností přizpůsobit se běžné společnosti.

V odborných publikacích se objevuje spíše označení mentální retardace, ale pojem mentální postižení není použito nesprávně. Tyto termíny se považují za totožné, jen jsou využívány s ohledem například na zaměření textu, ve kterém se termín objevuje nebo na preference autora textu.

Tento druh postižení je trvalý. I přes to se může objevit určité zlepšení v různých oblastech života jedince. Dále se jedná o multifaktorálně podmíněné znevýhodnění. Příčinou mohou být genetické anomálie, působení teratogenních faktorů nebo může vzniknout po narození vlivem zánětlivého onemocnění, nádorem, úrazem či otravou. Pokud postižení vznikne po druhém roku věku dítěte, řadí se mezi demence.

Výskyt osob s mentálním postižením se celosvětově eviduje v rozmezí 1-3% z celkové populace (Mancini et al., 2012). V roce 2018 bylo zjištěno téměř 173 tisíc případů mentálního postižení z téměř 1 152 000 případů zdravotního postižení v české populaci. Statistiky uvádějí mírnou převahu evidovaných žen se zdravotním postižením (ČSÚ, 2019). Přičemž počet případů neodpovídá počtu osob s mentální retardací, jelikož se u jedné osoby může projevit postižení ve více oblastech. Podle autorky Švarcové počet osob s tímto znevýhodněním celosvětově stoupá (Švarcová-Slabinová, 2006). Vzestup byl zjištěn na základě kvalifikovaných odhadů, jelikož přesná statistická data nejsou plně k dispozici. Jedním z důvodů nedostatku přesných údajů je povinné zachování mlčenlivosti lékařů, svobodná volba osob dané postižení nepotvrdit, neznalost diagnózy z mnoha různých příčin aj. (Matoušek aj., 2013a).

## 1.1. Kvantitativní hodnocení MP

Pro snazší orientaci při práci a k zajištění odpovídající pomoci lze mentální postižení rozdělit do čtyř stupňů. Rozlišujeme lehkou, středně těžkou, těžkou a hlubokou mentální retardaci. Dosažená hodnota inteligence daného jedince určuje příslušnost k odpovídajícímu stupni. V rámci kvalifikačního stupně se mohou uvedené projevy lišit v souvislosti s individualitou každého jedince. Cílovou skupinou klientů pro poskytování sociální služby chráněné bydlení jsou zejména osoby spadající do prvních dvou stupňů.

Lehká mentální retardace se považuje za nejméně závažnou. Je pro ni typické určité zpomalení psychomotorického vývoje, které se nápadněji projevuje od 3 let věku dítěte. V tomto věku si můžeme všimnout například nevynalézavé hry. Hlavní potíže přicházejí se školní docházkou, kdy se nesrovnalosti objevují při pracovní činnosti ve srovnání s vrstevníky. Úroveň myšlení nejčastěji odpovídá vývojovému období středního školního věku s hranicí IQ 70-50. Uvažování převažuje konkrétní a mechanické. Jedinec má jednodušší mluvní projev s drobnými nepřesnostmi a objevují se také mírné problémy s motorikou.

Osoba s mentálním postižením lehkého stupně je z velké části samostatná. Jedinec je obvykle schopný uplatnit se i na trhu práce. Také je částečně vzdělavatelny. Mívá rozvinuté dovednosti sebeobsluhy, sebezpečí, základních hygienických návyků i v oblasti příjmu potravy. Jedinec by mohl potřebovat v některých případech určitou formu dohledu, který nemusí být každodenní.

Středně těžká mentální retardace je charakteristická emocionální labilitou, kdy jedinci podléhají afektivnímu prožívání a jednání. Řeč i zručnost bývají na nižší úrovni. Myšlení je srovnatelná s dítětem předškolního věku. Rozsah IQ je v této skupině 49-35.

Jedinci v této skupině nebývají schopni samostatného života a je zapotřebí pravidelný dohled. Někteří jsou částečně vzdělavatelny ve speciálních školách či schopni omezeného pracovního zapojení (např. chráněné dílny). Dále zvládají jednoduché manuální úkony a částečně sebeobslužné činnosti.

Pro osoby s těžkou mentální retardací je příznačná porucha motoriky v kombinaci s dalšími nemocemi (např. epilepsie). Jedinec má vyvinutou řeč buď velmi primitivní nebo vůbec žádnou. Výchova i vzdělávání je v široké míře omezeno. Myšlení je na úrovni mladšího batolete s rozsahem IQ 34-20. Tito jedinci potřebují celoživotní péči.

Skupina osob s hlubokou mentální retardací trpí řadou poruch. Jednou z nich je porucha komunikace, kdy jedinec řeči nerozumí nebo nemluví vůbec. Své pocity, konkrétně libosti a nelibosti, vyjadřují nejčastěji pláčem. Většinou trpí jedinci určitými přidruženými vadami. Dále

mívají omezené pohybové schopnosti a inkontinenci. Osoby s tímto stupněm jsou nevzdělava-  
telné a nevychovatelné. Potřebují stálý dohled a zajištění komplexní péče. Obvykle jsou klienti  
upoutáni na lůžko v určitém zařízení ústavní péče (Vágnerová, 2012).

## 1.2. Projevy mentálního postižení

Rozsah rozvinutých schopností a dovedností, úroveň poznávacích schopností, emočního  
prožívání a způsob chování se u každé osoby s tímto handicapem liší a nelze je globálně cha-  
rakterizovat. Vliv může mít jak stupeň postižení a osobnostní vlastnosti daného jedince, tak  
i působení výchovných vzorů, dosavadní zkušenosti, aktuální zdravotní stav apod. (Švarcová-  
Slabinová, 2006). V následujícím textu budou zmíněny projevy, se kterými se pracovníci se-  
tkávají nejčastěji.

Osoby s mentálním postižením obvykle upřednostňují ve svém životě známé osoby i pro-  
středí, jelikož je jejich orientace a adaptace na nové podmínky náročnější než pro zdravého člo-  
věka. Nové podněty jsou pro tyto osoby nesrozumitelné, mohou být proto málo zvědaví a pa-  
sivní. Typickým znakem je tedy preference podnětového stereotypu.

Osoby s tímto postižením si mohou vytvořit závislost na přítomnosti člověka, který jim zpro-  
středkovává kontakt s vnějším světem. Nemívají velký zájem se učit novému kvůli sobě. Pri-  
márně jsou ochotni se učit pro potvrzení emočního vztahu s druhou osobou či pro materiální  
odměnu. Učení je omezeno převážně na mechanické. Nebývají schopni nově naučené využít či  
aplikovat. Mezi příčiny těchto potíží patří nedostatečná koncentrace pozornosti, omezená pa-  
měť, nepochopení podstaty nově naučeného nebo brzká rezignace okolí při nezdaru.

Autorka Vágnerová uvádí, že je „*myšlení těchto lidí charakteristické značnou stereotypností,  
rigiditou a ulpíváním na jednom způsobu řešení*“ (Vágnerová, 2012, s.277). V oblasti myšlení  
může osoba s mentálním postižením dosáhnout úrovně konkrétních logických operací. Její uva-  
žování je omezeno silnou fixací na vlastní úhel pohledu čili není schopen přílišného nadhledu,  
objektivizace, flexibility. Často jsou v řešení problému pasivní a očekávají pomoc druhé strany.

Verbální schopnosti jsou ovlivněny omezenou slovní zásobou a sníženou schopností poro-  
zumět kontextu situace. V některých případech se můžeme setkat s řečovou vadou, jako je např.  
echolalie neboli opakování slov (Velký lékařský slovník, 1998-2021). Nejvhodnější komuni-  
kační strategií je mluvit jednoduše, stručně a důležité opakovat.

V oblasti emočního prožívání je nápadná nedostatečná sebekontrola, která ve spojení s kon-  
centrací na přítomnost a vlastní úhel pohledu může vést k zvýšené dráždivosti a afektivním  
reakcím. Je důležité těmto lidem zajistit přiměřenou stimulaci a vhodně zvolené podněty.

Osobnostní předpoklady asistenta vyplývají také ze specifík této skupiny osob. Jak uvádí Švarcová-Slabinová (2006, s.41), mezi psychologické zvláštnosti osob s mentálním postižením, se kterými asistent pracuje, řadíme:

- „zpomalená chápavost, jednoduchost a konkrétnost úsudků
- snižená schopnost až neschopnost komparace a vyvozování logických vztahů
- snižená mechanická a logická paměť
- nedostatečná slovní zásoba a neobratnost ve vyjadřování
- poruchy pohybové koordinace
- impulzivita, hyperaktivita nebo celková zpomalenost chování
- citová vzrušivost
- nedostatečná rozvinutost volných vlastností a sebereflexe
- zvýšená potřeba uspokojení a bezpečí
- poruchy v interpersonálních skupinových vztazích a komunikaci
- snižená přizpůsobivost k sociálním požadavkům“ atd.

### 1.3. Možnosti zajištění péče

Slowík (2007, s.119) ve své publikaci uvádí, že „prognóza sociální integrace u osob s lehkým stupněm mentální retardace je zpravidla velmi dobrá. Pokud dostanou příležitost, jsou tito lidé schopni zcela samostatně nebo jen s minimální podporou bydlet, pracovat a žít v běžné sociální komunitě“.

Podporu a péči může zajistit rodina, specializované zařízení, popřípadě je možné využít kombinaci všech možností. Mentální postižení je nevléčitelné, proto jde zejména o podporu klientova rozvoje a pomoc ke zlepšení života v určitých oblastech.

Mezi nejčastější služby, které poskytují podporu v životě těchto osob, řadíme chráněné dílny, chráněné bydlení, denní stacionáře, denní centra, ústavy sociální péče nebo domovy pro osoby se zdravotním postižením. Tato zařízení nabízejí aktivity v oblasti pracovní, sociální, volnočasové i možnost ubytování. Podporují soběstačnost, socializaci, proces začleňování do běžné společnosti, postupné osamostatňování dle individuálních možností, schopností a dovedností jedince (Vágnerová, 2012).

## 2. Chráněné bydlení pro osoby s mentálním postižením

Zákon č. 108/2006 Sb. definuje chráněné bydlení jako „*pobytovou službu poskytovanou osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby*“ (Zákon č. 108/2006 Sb., §51). Klient může v bytové jednotce bydlet sám nebo spolu s dalšími osobami se mentálním znevýhodněním dle možností organizace a potřeb klientů.

Do cílové skupiny chráněného bydlení spadají dospělé osoby s lehkým nebo středně těžkým mentálním postižením. Jde zejména o ty, kteří se chtějí alespoň částečně osamostatnit, ale nejsou schopni žít ve zcela samostatném bydlení a potřebují pomoc asistenta při činnostech každodenního života.

Pracovní činnosti v chráněném bydlení může provádět i dobrovolník, který po splnění potřebných smluvních požadavků pomáhá kupříkladu zajistit vhodný program při trávení volného času klienta (Matoušek aj., 2013a).

Službu chráněné bydlení lze poskytovat v různých prostorech. V praxi se setkáváme s jednotlivými byty v klasické zástavbě města, dále může mít organizace k poskytování služby vlastní budovu nebo lze vyčlenit část domovu pro osoby se zdravotním postižením pro účely chráněného bydlení. Tato sociální služba spadá do resortu MPSV. Většinou je součástí nestátní neziskové organizace poskytující sociální služby (Uzlová, 2010). Klient s organizací uzavírá smlouvu o poskytování sociální služby, ve které jsou zmíněny související náležitosti. Jedná se o službu placenou, na jejíž úhradě se podílí klient, organizace i stát ve formě dotací, příspěvků na péči apod.

Text práce je zaměřen na asistenty služby chráněné bydlení, která poskytuje ubytování dospělým osobám s mentálním postižením. Tato skupina osob ale není jediná, pro kterou může být chráněné bydlení určeno. Jednotlivé typy chráněného bydlení se liší dle cílové skupiny osob, na kterou se organizace a její služby zaměřují. Mohou to být kupříkladu osoby bez domova nebo osoby jinak zdravotně postižené.

V roce 2019 zmapovalo MPSV situaci poskytování sociálních služeb v ČR. Zjistili, že je v republice 210 registrovaných poskytovatelů chráněného bydlení s počtem lůžek 4 063, s počtem uživatelů 3 837, s personálním zajištěním celkem 4521 osob, od sociálních pracovníků, zdravotnický personál po účetní a administrativní pracovníky (Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí, 2019).

## 2.1. Poslání, zásady a cíle

Asistent by měl při každém pracovním úkonu následovat poslání organizace, přihlížet k jejím zásadám a směřovat k jejím cílům. Poslání, zásady a cíle mohou pomoci v nejasných situacích, kdy asistent rozmýšlí nad správným postupem řešení situace.

Posláním chráněného bydlení je poskytnout osobám s mentálním postižením ubytování a dostatečnou podporu odpovídající jejich individuálním potřebám. Cílem služby by měla být samostatnost, soběstačnost klienta v běžných činnostech života v co nejvyšší možné míře dle individuálních možností, schopností a dovedností. Dále by měl pracovník směřovat k dosažení jeho co nejnižší závislosti na poskytované službě i společnosti.

Každá organizace pracuje s jinými zásadami, ke kterým se hlásí. Hlavní obecné zásady jsou dodržování práv klientů, respektování osobnosti, zachování lidské důstojnosti, zplnomocnění k rozhodování o sobě samých, partnerství, zachování a rozvíjení rodinných a přátelských vztahů. Dále je zmiňován individuální přístup, podpora samostatnosti, snaha o začlenění do společnosti a respektování jejich potřeb, zájmů a názorů.

Pro představu Společnost DUHA, z.ú. řadí mezi další zásady např. „*nepodporovat akce pouze pro znevýhodněné; uplatňovat individuální systemický přístup ke klientovi se zohledněním práva žít ve společnosti běžným způsobem života; zplnomocňovat klienty k rozhodování o sobě samých tak, aby sami určovali rozsah poskytované podpory; překonávat obtíže v současné nejasné situaci v oblasti financování sociálních služeb, aniž by to negativně ovlivnilo možnosti a situaci klientů, atd.*“ (Společnost DUHA, 2019). Tato organizace vymezila své poslání jako „*spolupráci s dospělými osobami s mentálním znevýhodněním na rozšíření jejich možností v různých oblastech života*“ (Společnost DUHA, 2019). Mezi zmíněné oblasti řadí bydlení, práci a vzdělávání, volný čas a zábavu, život ve společnosti a přátele, rodinu a vztahy. Dále se organizace snaží „*v rámci svých aktivit pozitivně ovlivňovat společenské prostředí a smýšlení veřejnosti, usiluje o ochranu práv lidí s mentálním znevýhodněním, a nabízí své know-how odborné i laické veřejnosti*“ (Společnost DUHA, 2019).

## 2.2. Typy činností

Mentální postižení se projevuje omezením v několika oblastech. Nejčastěji se jedná o komunikaci, sebeobslužné činnosti, sociální dovednosti, péči o domácnost, péči o svůj zdravotní stav, finanční oblast, orientaci v komunitním dění, volný čas a práci (Mancini et al., 2012). Chráněné bydlení je vhodně přizpůsobené prostředí k realizaci činností sociální péče, které



usnadňují fungování osob s postižením v běžném životě. Součástí služeb v chráněném bydlení je určitá podpora asistenta dle potřeby a individuálních zvláštností klienta. Ve všech výše zmíněných oblastech může asistent klienta podporovat.

V rámci integrace osob s postižením pomáhá chráněné bydlení v mnoha aspektech. Každý potřebuje domov. A chráněné bydlení se může stát vhodnou alternativou pro osoby, které se chtějí osamostatnit více, než by jim v ústavním zařízení nebo v rámci rodiny bylo umožněno. Dovednosti, nabité v předchozím bydlení, je možné v chráněném bydlení uplatňovat a rozvíjet. Tato sociální služba také podporuje a nachází podněty k rozvoji mezilidských vztahů, které i osoby s postižením potřebují. Asistenti podporují a pomáhají ve většině situací běžného života přímo v domácnosti klienta dle jeho individuálních zvláštností, potřeb zájmů, a hlavně i přání. Díky chráněnému bydlení se klienti mohou stát rovnoprávnějšími osobami ve společnosti (Mikšová, 1995).

Zákon č. 108/2006 Sb. a vyhláška č. 505/2006 Sb. stanoví výčet základních činností při poskytování služby chráněné bydlení. Mezi tyto úkony patří:

- a) zajištění vhodné celodenní stravy a pomoc při její přípravě
  - b) poskytnutí ubytování se znaky běžné domácnosti, s možností praní, žehlení nebo drobných oprav prádla
  - c) pomoc při zajištění chodu domácnosti, běžném úklidu a údržbě domácnosti
  - d) podpora v hospodaření s penězi včetně pomoci s nákupy
  - d) nácvik a upevnění různých schopností a dovedností
  - e) doprovázení, podpora při využívání služeb a informačních zdrojů
  - f) sociálně terapeutické činnosti podporující sociální začleňování osob např. aktivity v oblasti vzdělávání, pracovního procesu i vztahů (partnerských, rodinných aj.)
  - g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
  - h) pomoc při sebeobslužných činnostech, zejména osobní hygieny
- a mnoho dalších.

V některých případech je také potřeba kontrola při užívání farmaceutik, aby nedošlo k předávkování či naopak neužití životně důležitého léku. Léky mohou pomoci ke zlepšení koncentrace pozornosti, uklidnění, prevenci proti epileptickým záchvatům a ve spojení s jiným onemocněním, které vždy nemusí s mentálním postižením přímo souviset jako zvýšený tlak, inzulin na diabetes aj. Nedílnou součástí práce s touto skupinou klientů je také kontakt s rodinou a blízkými klienta.

### 2.3. Způsoby podávání stížností klientem

Vzhledem k cílům práce je vhodná také zmínka o stížnostech, které mohou upozornit na nesprávné přístupy asistenta při poskytování služby. K zajištění vymahatelnosti zásad organizace mohou sloužit různé kontrolní mechanismy, mezi které patří také právě stížnosti. Ty mohou podávat jak jednotlivci, tak i skupiny osob. Ať už klienti nebo pracovníci samotní. Způsob jejich podávání a vyřizování je individuálně upraven v rámci jednotlivé organizace. Stížnost by měla být písemná s podpisem autora, kterého nesmí ohrozit a musí být vždy přijata a důkladně prozkoumána.

Každý uživatel služby by měl mít právo podat stížnost na jakoukoliv skutečnost. Výjimkou nejsou ani lidé s mentálním postižením v chránění bydlení. Jelikož je k jejímu vytvoření zapotřebí určitá schopnost sebevyjadřování, nemusí se pro klienta jednat o snadný úkol. Klient by měl mít možnost využít pomoci asistenta při formulování výtky i při dalším postupu jejího vyřizování.

Je možné si stěžovat na přístup pracovníka k jeho vlastní osobě, k jiné osobě, k pracovním povinnostem a požadavkům, nebo i na celou organizaci, její zajištění podmínek ve smlouvě, komunikaci s klientem apod. Potencionálních podnětů ke stížnosti je celá řada.

Stížnost by neměla být automaticky vnímána jako nežádoucí, ale spíše jako motivující prvek reflexe vlastního pracovního výkonu, jako podnět ke zlepšení.

Existuje také Opční protokol OSN k Úmluvě o právech osob se zdravotním postižením, který upravuje kompetence v souvislosti s Výborem pro práva osob se zdravotním postižením, který vyřizuje předložená oznámení (Opční protokol k Úmluvě o právech osob se zdravotním postižením, 2006).

### 2.4. Uplatnění oboru sociální pedagog v CHB

Sociální pedagog poskytuje činnosti v oblasti výchovného působení ve volném čase, reedukační a resocializační péče a poradenské činnosti. Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách splnil absolvent bakalářského programu sociální pedagogika z HTF UK podmínku pro získání odborné způsobilosti k práci na pozici pracovníka v sociálních službách i sociálního pracovníka. Již není zapotřebí absolvovat kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách. Po úspěšném ukončení bakalářského studia lze zastávat pozice jako jsou asistent, sociální pracovník, metodik chráněného bydlení, vedoucí služby, koordinátor služby atd. Vše závisí na pravidlech pro získání pracovní pozice v konkrétní organizaci.

### 3. Asistent v chráněném bydlení

Asistent v chráněném bydlení je pracovník, který poskytuje přímou péči v domácnosti osob s mentálním postižením. Podporu zajišťuje s ohledem na jeho individuální zvláštnosti a přání. Asistent přebírá odpovědnost za průběh a kvalitu poskytované služby, za podporu, pomoc a přímou péči v různých aspektech klientova života. Dále ručí za předání podstatných informací pověřeným osobám, za řádnou evidenci úkonů a za další související pracovní agendy (Společnost DUHA, 2019).

V rámci svých pracovních povinností se asistent stává také klíčovým pracovníkem. Osobní asistence, jak je v mnoha organizacích označována tato forma profesionálního podpůrného vztahu, se zakládá na individuálním přímém kontaktu klíčového pracovníka s klientem. Vznik této pozice souvisí s deinstitucionalizací sociálních služeb po roce 1989 (Červenková a Bruthansová, 2004). Tento pracovník se důkladněji zabývá osobními záležitostmi přiděleného klienta. Obvykle zodpovídá za vedení a aktualizaci individuálního plánování, za příslušné dokumentace, za praktickou a účinnou spolupráci na společných cílech, za dodržování pravidelných termínů zdravotních prohlídek apod. (Společnost DUHA, 2019). Za ideální poměr je považováno jeden pracovník zajišťující osobní asistenci jednomu až dvěma klientům. V praxi se ale můžeme setkat také s poměrem jeden osobní asistent na 4 a více klientů.

#### 3.1. Pracovní náplň

Do pracovních povinností asistenta lze zahrnout spoustu aktivit. Ne vždy se je podaří vyřídit v určeném časovém limitu jedné pracovní směny. V rámci pracovního přístupu podporuje a rozvíjí samostatnost a odpovědnost klienta, respektuje jeho důstojnost, soukromí, přání a postoje. Obecně se dá říci, že asistent následuje zásady, poslání a cíle organizace při veškeré pracovní činnosti.

Dále pomáhá osobě s handicapem orientovat se v základních pravidlech, které souvisí s chodem domácnosti, péčí o vlastní osobu, mezilidskými vztahy, sociálně-právní oblastí atd. Konkrétními činnostmi, které se v chráněném bydlení provádějí jsou například nácvik a podpora při sebeobslužných činnostech, jako jsou správná technika čištění zubů, pravidelné mytí rukou, dále nácvik vaření, praní, žehlení, uklízení, nakupování. Klient získává povědomí o tom, jak často se kupříkladu mění ručníky, zubní kartáčky nebo jak se používá pračka, myčka či sušička a mnoho dalších informací z běžného života. Mimo tyto záležitosti se asistent snaží z části postarat i o socializaci klienta s přihlédnutím k jeho individuálním zvláštnostem. Dále se mu snaží

zajistit pestrý volný čas, kontakt se známými, rodinou i přáteli, plní realistická přání, podporuje jeho zájmy a doprovází ho na místa, kam by se sám nezvládl dopravit. Práce v chráněném bydlení na pozici asistenta je ale také spojena s rozsáhlou administrativou, která musí být pravidelně aktualizována. Mimo to navíc jedná s nadřízenými, konzultuje pracovní postupy s metodickým pracovníkem, komunikuje s dalšími službami, které jsou v konkrétním regionu dostupné a plní úkoly, ke kterým byl pověřen. Dále by měl být aktivním členem týmu, který se podílí se na vytváření soudržné pracovní atmosféry a podporuje vzájemný respekt a úctu ke kolegům (Společnost DUHA, 2019).

Asistenti chráněného bydlení při své práci následují velmi důležitou myšlenku. Jejich přístup se odvíjí od skutečnosti, že by klient měl v co nejvíce případech rozhodovat sám. Asistent mu předává informace potřebné k rozhodnutí, vysvětluje kontext situace a poskytuje podporu při rozhodování. Pokud samozřejmě konečné rozhodnutí neohrožuje jeho osobu nebo okolí. V tom případě by mělo být k jeho závěru alespoň přihlédnuto (Matoušek aj., 2010). Přebírá plnou odpovědnost nebo poskytuje přímou pomoc pouze pokud to vyžaduje situace nebo zdravotní stav klienta.

Všechny pracovní úkony jsou plněny v souladu se závaznými dokumenty s odpovídající mírou profesionality a efektivity, nejlépe za co nejmenší časový úsek. Asistent by se měl při své práci řídit provozním řádem, směrnicemi a dalšími metodikami, které byly vytvořeny v souladu se Standardy kvality sociálních služeb.

### **3.2. Podmínky vyplývající z pracovního úvazku**

Rozsah pracovního úvazku se odvíjí od domluvy pracovníka s vedením služby, která je poté zakotvena v pracovní smlouvě. Nabízeny bývají ale všechny varianty úvazku, od hlavního pracovního poměru po dohodu o provedení práce s velmi nízkým počtem hodin, které je potřeba odpracovat za kalendářní měsíc. Asistent se při podpisu pracovní smlouvy zavazuje k zachování mlčenlivosti o všech skutečnostech týkajících se výkonu povolání.

Obvykle pracují asistenti na směně samostatně, bez přítomnosti jiných osob než těch, kterým je podpora poskytována. Počet přítomných klientů v rámci jedné pracovní směny není legislativně zakotven. Pohybují se individuálně nejčastěji podle počtu osob žijících v jedné bytové jednotce.

Pracovní doba je také různá. Délka pracovní doby závisí na rozsahu momentální spolupráce klienta, jeho zdravotním stavu, počtu neočekávaných situací atp. V některých službách je možné setkat se s nepřetržitým provozem, který zahrnuje i noční směnu. Asistent musí být také

ochoten pracovat o víkendech, svátcích a prázdninách, jelikož naplánované směny na tyto dny nejsou výjimkou. Reálný čas strávený pracovními činnostmi za jeden den může výrazně převýšit délku jedné směny v chráněném bytě. Dále poskytuje nejen přímou péči klientovi, ale také musí pravidelně aktualizovat individuální plánování, pracovat s další dokumentací, vzdělávat se aj., čímž svou skutečnou pracovní dobu zvyšuje někdy až na neúnosnou výši, nepřiměřenou finančnímu ohodnocení, čímž je vyvíjen velký tlak na psychickou pohodu a vyrovnanost asistenta. Nejen v souvislosti s tím se průměrná doba, kterou asistent na své pozici setrvává, odhaduje průměrně na 2 roky.

V rámci profesního rozvoje a sebevzdělávání je povinen se účastnit minimálně 24 hodin vzdělávání za kalendářní rok. Dále se účastní školení, seminářů, pravidelných týmových porad, setkání, supervizí atd. (Společnost DUHA, 2019).

Běžné jsou i pravidelné kontroly asistenta ze strany nadřízených. Ty mohou být prováděny kdykoliv například formou osobní návštěvy bytu; kontroly výsledků práce, ve kterých se sleduje určité zlepšení a rozvoj dovedností aj.; rozboru administrativy, kterou má asistent na starost a v neposlední řadě také názory a postoje samotných klientů a kolegů vůči práci konkrétního asistenta (Rada, 2006).

Mnohdy se pracovník nezáměrně pohybuje na hranici porušení některého z lidských práv a základních svobod. Jedná se spíše o následek rutinně prováděných úkonů a nedostatku sebe-reflexe a sebekritiky (Rada, 2006). S tím může pomoci znalost hodnot organizace, etických pravidel a jejich správná aplikace v nejasných situacích. Hlavní je vždy jednat v nejlepším zájmu klienta.

### 3.3. Hodnoty práce s klientem

V následující podkapitole jsou uvedeny teorie autorů, které tvoří seznamy principů, předpokladů, základních hodnot a zásad správného přístupu k práci s klientem. Ty jsou také uvedeny v etických kodexech, Úmluvě o právech osob se zdravotním postižením a jiných normách. Dané hodnoty by měly korespondovat s těmi, které uznává asistent i poskytovatel sociální služby.

Podle autora Clarka (2000; Matoušek aj., 2013b) se jedná o:

- respekt ke klientovi
- upřímnost, otevřenost a důvěryhodnost ve vztahu ke klientovi
- vzdělanost a dovednost pracovníka
- pečlivost a ochota pracovníka

- účinnost a užitečnost uplatňovaných metod sociální práce
- oprávněnost zasahovat do života klienta vyplývající z uzavřené smlouvy
- spolupráce a odpovědnost obou stran
- autorita a váženost profese.

Americký katolický kněz Felix Biestek (1957; Matoušek aj., 2013b) zformuloval sedm principů pro práci s klienty. Jedná se o principy:

- individualizace, tedy uznání jedinečnosti každé lidské bytosti a individuálního přístupu
- uznání potřeby svobodně vyjadřovat své pocity,
- empatie čili snaha o vcítění se do klienta, vidění situace jeho očima,
- akceptace klienta včetně jeho individuálních zvláštností,
- nehodnotící postoj, který je vhodný z hlediska práce s klientem,
- uznání práva a potřeby se svobodně rozhodovat
- zachování důvěrných informací o klientovi v situacích, kdy tím pracovník neohrožuje bezpečnost klienta či ostatních.

Autorka Z.T. Butrymová (1967; Matoušek aj., 2013b) uvádí ve své publikaci, že je sociální práce založena na těchto předpokladech:

- úcta ke klientovi
- člověk jako jedinečná bytost žijící v kontextu/prostředí společnosti
- každý je schopen změny, rozvoje.

### 3.4. Předpoklady asistenta

Poptávka po zmíněné profesi není nějak zvlášť vysoká, což je zejména vzhledem k finančnímu ohodnocení a psychické náročnosti pochopitelné. I přes tuto skutečnost není vhodné přijmout každého, kdo o tuto pozici projevívá zájem. Při výběru vhodné pracovníka mohou pomoci reference od předchozího zaměstnavatele, vzdělání, výpis z trestního rejstříku či psychologický posudek. Hlavními kritérii bývají dosažené vzdělání, profesní zkušenosti a osobnostní charakteristiky (Rada, 2006).

Podle zákona č.108/2006 Sb. se za předpoklady pro výkon této profese považuje svéprávnost, trestní bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost (Zákon č.108/2006 Sb.). Asistent je při své práci ovlivněn také vlastními životními zkušenostmi, rozsahem poznání sebe sama, úrovní rodinného zázemí a existencí vlastních zájmových činností (Vrtišková, 2009).

Pracovník by měl být na výkon profese adekvátně připraven, jelikož svým jednáním zásadně ovlivňuje život klientů. Příprava na povolání zahrnuje teoretická východiska a praktické

zkušenosti. Asistent by se měl seznámit s právními předpisy, které upravují zásady práce s klientem a zaujmout k nim pozitivní postoj (Bryan, 2015).

### 3.4.1. Odborné předpoklady

Možnosti dosažení odborné způsobilosti, která je povinnou podmínkou k výkonu profese, jsou zakotveny v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Tento zákon stanoví, že každý pracovník, který poskytuje klientovi přímou péči, musí dosáhnout středního vzdělání a absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz. Absolvování tohoto kurzu se nevyžaduje u oborů sociálního zaměření.

Jedna z možností, jak získat odbornou kompetenci k práci na pozici asistenta, je absolvovat kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách (dále jen „kurz“). Obsah a rozsah kurzu stanoví vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Kurz je rozdělen do dvou částí, obecné a zvláštní. Obecná část se zabývá úvodem do problematiky kvality sociálních služeb, základy komunikace, úvod do psychologie, psychopatologie, základy ochrany zdraví, etika výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách, lidská práva a důstojnost, sociálně právní minimum atd. Zvláštní část se orientuje na témata jako jsou základy péče o nemocné, základy hygieny, prevence týrání a zneužívání uživatelů služby, základy výuky péče o domácnost, odborná praxe, krizová intervence atd. (Vyhláška č.505/2006 Sb.).

K rozvoji vlastní odbornosti v rámci celoživotního vzdělávání mohou dále pomoci již zmíněná školení, supervize, porady, semináře, studium odborné literatury, aktivní účast na různých odborných projektech a povinných 24 hodin vzdělávání ročně dle zákona.

Aktivní vzdělávání asistenta a jeho odborné znalosti přispívají k eliminaci nesprávných přístupů při práci s klientem a mohou pomoci při řešení problémových situací (Vrtišková, 2009). Ale ani absolvování veškerých školení, vzdělávacích programů a kurzů nezaručuje kvalitu práce asistenta. Podstatná je oddanost pomáhat a ve všech situacích zachovat přístup, který podporuje nejlepší zájem klienta (Bryan, 2015).

### 3.4.2. Osobnostní předpoklady

Asistent pracující s lidmi s mentálním postižením by měl mít také určité osobnostní předpoklady pro výkon tohoto povolání. V období, kdy vznikly obory se sociálním zaměřením, se někteří odborníci snažili určit kritéria a vlastnosti budoucího pracovníka. Uvést je zcela přesně

je velice obtížné. Společnost se k ideálnímu profilu pracovníka snaží přiblížit prostřednictvím vzdělávání, které zajišťuje orientaci v teorii ale i praktická cvičení. Kromě odborných předpokladů není žádná z níže uvedených vlastností povinností, kterou by bylo možné právně vymáhat.

Vzhledem k legislativním normám a ke zmíněným zásadám práce v sociálních službách je možné popsat požadavky, které by měl ideálně asistent splňovat všechny. Předpoklady, které organizace od asistenta očekává, úzce souvisí s hodnotami, které sama uznává a které by se měly co nejvíce shodovat s hodnotami, kterými se řídí i samotný zájemce o pozici asistenta. Osobnostní výbava z části předurčuje jeho postoj k pracovní příležitosti. Požadavky organizace na jeho charakteristiky vychází ze specifik cílové skupiny klientů.

Pro výkon profese jsou nezbytné komunikační dovednosti. Do této skupiny patří verbální i neverbální vyjadřování, schopnost porozumět a správně analyzovat projevy klienta, kultivovanost vlastního projevu a umět aktivně naslouchat. Na způsobu a úrovni komunikace závisí následná spolupráce. Přirozená schopnost jednat s lidmi je základním prostředkem k navázání kontaktu, vytvoření pozitivního vztahu důvěry, podpory a vytvoření prostředí k řešení nepříznivých situací. Jelikož má práce asistenta svá specifika, je nutné komunikaci přizpůsobit individuálním potřebám klienta. Určité nedostatky komunikačních dovedností lze napravit tréninkem a sebekontrolou.

Velmi přínosnou vlastností asistenta je psychická odolnost. Psychicky odolný asistent dovede oddělit pracovní a osobní záležitosti, nenechá se tak snadno vyvést z míry, pěstuje kvalitní mezilidské vztahy, pečuje o vlastní psychické i fyzické zdraví a jeho životní styl odpovídá vyváženému hodnotovému systému (Pešek a Praško, 2016). Tento životní styl může vést k delšímu setrvání v pozici a větší spokojenosti v zaměstnání. Další vlastností profesionála je životní optimismus. Ten vychází z víry v lidi, naděje ve změnu k lepšímu. Přesvědčení, že každý má v sobě něco dobrého. Hledání v čemkoliv to dobré. Ke snižování výskytu problémového chování může pomoci také otevřenost k poznání nového a schopnost sebekriticky zhodnotit vlastní jednání (Matoušek, 2013b).

Snášet pracovní napětí pomáhá také citová stabilita. Osobní vyrovnanost se považuje za projev zralé osobnosti. Znaky citově stabilní osobnosti jsou klidné a přiměřeně sebevědomé vystupování, sebeovládání a sebekontrola, rozvážná rozhodnutí, schopnost překonat a nepodlehnout nepříjemným pocitům atp.

Emoční a sociální inteligence by měla být přirozenou součástí osobnosti asistenta. Součástí emoční inteligence je také schopnost empatie. Vychází z pozorování, naslouchání a fyzické přítomnosti. Jedná se o schopnost vcítit se do situace ostatních, orientovat se v jejich prožívání.



Empatický asistent chápe vnitřní prožitky, reakce, motivy, zážitky i když je klient vyjadřuje zmateně či nevyjadřuje vůbec (Matoušek, 2013b).

Profesionál by měl zvládnout konstruktivně a pohotově reagovat v naléhavých, zátěžových situacích. Také by měl být časově i životně flexibilní při řešení neobvyklých situací a umět zvolit a aplikovat strategii intervence (Fischer aj., 2008).

Práce asistenta bývá náročná a vyžaduje psychickou i fyzickou zdatnost. Jelikož je lidské tělo považováno za zdroj energie, měl by pomocí různých technik udržovat vlastní fyzickou i psychickou kondici a své tělo respektovat. Dobrý zdravotní stav umožňuje bezproblémově zvládnout i vícesměnný provoz.

Každého asistenta přiměly k výběru tohoto povolání určité osobní motivy. Ochota prozkoumat a uvědomit si vlastní motivaci je předpokladem účinné pomoci. Motivů jsou více či méně sobecké, ovlivňují přístup pracovníka v jednotlivých pracovních situacích (Fischer aj., 2008). Dle Uzlové je „*vnitřní potřeba pomáhat by měla být samozřejmostí, ale sama o sobě nestačí. Navíc mnohdy bývá spíše deklarovaná než skutečná, opravdová*“ (Uzlová, 2010, s.30-31). Aby byl asistent schopný klientovi poskytnout kvalitní pomoc, měl by nejprve porozumět vlastním emocím, postojům, předsudkům a motivům.

Také jeho přirozená přitažlivost vede ke spontánní náklonnosti klienta, ovlivňuje vzájemný vztah a způsob komunikace mezi nimi. Za přitažlivý se může považovat fyzický vzhled, současné jednání a chování, názorová podobnost, odbornost, pověst i věková příbuznost. Související důvěryhodnost zahrnuje další předpoklady asistenta, a to diskrétnost, spolehlivost, zodpovědnost, porozumění a jistota v nezneužití moci (Matoušek, 2013b).

Ve vztahu k pracovním povinnostem je potřeba alespoň základní úroveň znalostí práce na počítači, trpělivost, dochvilnost, pozitivní postoj k lidem s mentálním postižením, schopnost partnerského přístupu, ztotožnění s cíli a principy práce, důslednost, kreativita, obětavost, přesvědčení o smyslu profese, zájem o poznání a učení se novému, schopnost vyrovnat se s pracovním stresem atd.

Ve vztahu ke kolegům by měl být asistent schopen nejen samostatné aktivity, ale i práce v týmu, být loajální, respektovat autoritu, mít nekonfliktní povahu, podporovat příjemnou pracovní atmosféru atd. (Pešek a Praško, 2016).

Do výčtu dalších vlastností asistenta řadíme nezávislost (např. na nedostatku finančních prostředků, politických preferencí, vlastních sympatií), vstřícnost, individuální přístup, laskavost, toleranci, přirozenou autoritu vyzařující jistotu, klid, oporu a bezpečí.

Výhodou je také alespoň minimální znalost psychofarmakologie, jelikož asistent v chráněném bydlení velmi často také podporuje klienta při léčbě akutních i chronických onemocnění,

kontroluje pravidelné užívání léků, doprovází ho k lékařům, sleduje vedlejší účinky, které by se mohly objevit (Bentley, 1997; Dziegielewski a Jacinto, 2016).

Věkové rozmezí asistenta není legislativně stanoveno. Může se pohybovat od 18 let, dokud bude psychicky i fyzicky práce schopen. Doporučuje se vyšší věk asistenta, čímž dochází k eliminaci problémů s respektováním autority ze strany klientů, které se u mladších pracovníků mohou objevit.

Potřebnou vlastností k výkonu této profese je etická odpovědnost, která souvisí s dodržováním zásad etického kodexu a základních práv a svobod klientů. Zahrnuje oddanost a schopnost etického jednání, etické uvědomění, znalost etického kodexu a etických principů profesionálního jednání. Mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků shrnuje základní předpoklady asistenta v uvedených zásadách profesionálního jednání. Profesionál by měl:

- rozvíjet požadované dovednosti a kompetence
- nevyužívat své dovednosti k nehumánním účelům
- vždy jednat bezúhonně, nezneužívat důvěry s klienty
- jednat s lidmi s empatií, účastí a péčí
- nepodřizovat zájmy a potřeby klientů svým vlastním
- zachovávat diskretnost
- spolupracovat se školami sociální práce, podporovat jejich studenty
- aktivně se zapojovat do diskusí týkajících se etiky
- kdykoliv uvést důvody svých rozhodnutí, uznat odpovědnost za své jednání
- podílet se na vytváření podmínek k diskusi, hodnocení a prosazování etických principů (Časopis sociální práce, 2004).

### 3.5. Typologie pracovníků

Asistent plní v rámci své pozice spoustu různých rolí. V závislosti na nich by měl mít potřebné vlastnosti, dovednosti a schopnosti k dosažení profesionálního výkonu. Mezi role asistenta patří mediátor, který zprostředkovává kontakt s okolím ve smyslu makro i mikro úrovně; aktivátor, který podporuje a nabízí aktivity pro klienta dle jeho individuálních schopností a dovedností; úředník, který je zodpovědný za administrativní úkony; vychovatel či pedagog, který se snaží podpořit klienta při zlepšování jeho dovedností a návyků; také koordinátor, kontrolor, analytik, motivátor, průvodce a mnoho dalších. Vzhledem ke zmíněnému kontextu se za zásadní myšlenku považuje, že „*asistent nezastává funkci rodiče ani vychovatele, ale spíše pomocníka, přítele a konzultanta*“ (Švarcová- Slabinová, 2006, s.177).

Ve spojení s osobnostními charakteristikami, přístupy k pracovním úkonům, ke klientům a kolegům lze rozlišit další spektrum pracovníků. Uvádějí se tzv. potencionální vůdci, podporující povzbuzovače, všeznalí chytrolíni, vždy nespokojení rušitele klidu, pasivní přitakávači, znalci a experti, nenápadní závozníci, ulejšváci, nedotknutelní, rozdmýchávači a vyrovnávači pracovní atmosféry, disidenti porušující pravidla a mnoho dalších (Pešek a Praško, 2016).

Z hlediska přístupů k praxi uvádí Banksová čtyři typy sociálních pracovníků.

a) angažovaný, který uplatňuje při práci vlastní morální hodnoty. Mohou se objevit potíže jako syndrom vyhoření, vznik bezhraničního osobního vztahu s klientem aj.

b) radikální, který uplatňováním svých osobních hodnot usiluje o sociální změnu pro něj nespravedlivých oblastí sociální politiky a praxe.

c) byrokratický, který rozděluje hodnoty osobní, profesionální a hodnoty zaměstnavatele. Ten usiluje manipulací s lidmi o změnu v jejich nejlepším zájmu.

d) profesionální, který má adekvátní odborné znalosti a zkušenosti, řídí se etickými hodnotami profese a respektuje práva a zájmy klientů, které považuje za spolupracovníky. Klientovi je nabídnuta a umožněna participace na rozhodování i možnost stěžovat si (Banks, 1995; Matoušek, 2013b).

Profesně deformovaný přístup pracovníka je posuzovaným faktorem, ze kterého je odvozena negativní typologie pracovníků. Pracovníky lze klasifikovat jako:

1. velmi přísný typ trestá okamžitě a nekompromisně, hodnotí nesmlouvavě ostatní jako nezdravné a zlomyslné.
2. shovívavý typ podporuje atmosféru naprosté svobody, která je ohrožena zneužitím.
3. lhostejný typ pracuje rutinně, profesi vnímá jako každou jinou a klienty považuje pouze za hmotu určenou k opracování.
4. pedantický typ vyžaduje dokonalé plnění úkolů, moralizuje a mentoruje (Kraus, 2008).

## 4. Legislativní dokumenty

Výkon profese pracovníka v sociálních službách vychází z právních předpisů, které garantují určitou kvalitu poskytovaných služeb. Pracovní činnost v chráněném bydlení spadá pod resort MPSV. Je řízena zejména zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR, Standardy kvality sociálních služeb, Úmluvou o právech lidí se zdravotním postižením, Listinou základních práv a svobod a mnoha dalšími. Asistent pracující s klientem v přímé péči by měl být s těmito dokumenty seznámen a vždy se jimi řídit. Jejich

znalost také pomáhá pracovníkovi při rozhodování v nejasných situacích a přispívá k sebejistotě asistenta při výkonu povolání.

Jednotlivé normy jsou ve vzájemném vztahu, čerpají jeden z druhého, kooperují. Je tedy zřejmé, že se společnost výrazně posunula od dob světových válek, kdy neexistovaly žádné podobné spisy garantující dodržování lidských práv a svobod všech občanů. Všechny dokumenty se shodují na tom, že osoba s mentálním postižením má právo na ochranu důstojnosti a zdraví a je plnohodnotnou součástí společnosti jako kterýkoliv jiný občan. Tato skutečnost musí být naplňována i přes omezení způsobilosti klienta k právním úkonům, které se v některých případech objevuje. Všechny předpisy regulují práci asistenta.

Hlavní dokument, který zaručuje zachování rovnosti základních práv a svobod každému občanu České republiky bez rozdílu, je Listina základních práv a svobod, která byla přijata již v roce 1992. Jak je často zmiňováno, klient má svá nezrušitelná práva a svobody, ale tak stejně i pracovník sám.

Při bližším prozkoumání každého legislativně zakotveného dokumentu zjistíme, že se o předpokladech, které by měl asistent před vstupem do zaměstnání mít, moc nedozvíme. V zákoně č. 108/2006 Sb. a vyhlášce č. 505/2006 Sb. je zakotvena povinnost splnit dané podmínky k získání odborné způsobilosti. V dalších dokumentech jsou upraveny pouze pracovní přístupy, které by měly být při práci uplatňovány a zásady, které je potřeba dodržovat. Z těchto bodů je možné vyvodit, jaký by měl pracovník být a jaké hodnoty by měl v životě zastávat. O osobnostní vybavenosti a připravenosti na danou profesi není v legislativě uvedeno nic dalšího.

#### **4.1. Zákon o soc. službách**

V zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „zákon“) je v souvislosti s tématem popsána řada skutečností, které jsou v následující kapitole blíže popsány. Zákon se zaměřuje na požadavky smlouvy o poskytování sociální služby, inspekce poskytování sociálních služeb, financování sociálních služeb, mlčenlivost, definice jednotlivých služeb a pracovních úkonů v nich poskytovaných atd.

Na tento právní předpis navazuje vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Vyhláška upravuje způsob hodnocení schopnosti zvládat základní životní potřeby, rozsah úkonů poskytovaných v konkrétních sociálních službách a maximální úhrada za tyto činnosti, náležitosti kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách, hodnocení plnění standardů kvality sociálních služeb a mnoho dalšího.

Sociální službu chráněné bydlení řadí mezi tzv. služby sociální péče. Zákon tyto služby definuje jako ty, které podporují a pomáhají k dosažení soběstačnosti a integrace do běžné společnosti v co nejvyšší míře.

V další pasáži zákona jsou vypsány zákonné povinnosti poskytovatelů sociálních služeb, mezi které patří např.:

- vytvářet podmínky k naplnění a ochraně práv klientů, minimalizující případy střetu zájmů klienta se zájmy poskytovatele sociální služby,
- zpracovat vnitřní pravidla srozumitelná pro všechny osoby, např. upravující podávání a vyřizování stížností,
- plánovat a spolehnotit průběh služby podle osobních cílů, potřeb a schopností klientů, vést o průběhu písemné individuální záznamy
- plnit standardy kvality sociálních služeb aj.

Poskytovatel ovlivňuje a splňuje celou řadu výše zmíněných požadavků prostřednictvím asistenta a jeho přístupu k práci a ke klientům samotným.

Následující část zákona určuje podmínky k nabytí předpokladů, které jsou nezbytné pro výkon profese. V sociálních službách může působit různý okruh pracovníků, od sociálních pracovníků po dobrovolníky. „*Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.*“ (Zákon č.108/2006 Sb., §116). Touto způsobilostí se rozumí dosažení požadovaného stupně vzdělání v daném oboru. Pro přijetí na pozici asistenta je nezbytné dokončené střední vzdělání v jakémkoliv oboru a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu v rozsahu minimálně 150 výukových hodin, z toho minimálně 80 musí obsahovat zvláštní část kurzu. Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách musí být splněn do 18 měsíců od nástupu do zaměstnání. Absolvování tohoto kurzu se nevyžaduje, pokud žadatel o zaměstnání získal odbornou způsobilost v oboru ošetrovatel, sociální péče, sociální činnost, vychovatelství, předškolní a mimoškolní pedagogika, práce ve zdravotnických a sociálních službách nebo kupříkladu sociální pracovník (Vyhláška č.505/2006 Sb.).

Další povinnost zaměstnavatele vyplývající ze zákona je umožnit asistentovi další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Nově nabyté vědomosti a dovednosti mohou pomoci při řešení různých pracovních situací, k udržení a rozvoji odborné kvalifikace v rámci celoživotního vzdělávání, které je doporučeno také v Etickém kodexu společnosti sociálních pracovníků ČR.

Kromě odborné způsobilosti nejsou v zákoně uvedeny žádné další požadavky na asistenta v chráněném bydlení.

## 4.2. Standardy kvality sociálních služeb

Neméně důležitou směrnicí jsou Standardy kvality sociálních služeb (dále jen „standardy“), které se staly právním předpisem v roce 2007 jakožto součást zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Úroveň kvality je zkoumána při inspekcích poskytování sociálních služeb. Inspektoři z krajských úřadů a resortu MPSV hodnotí naplnění standardů pomocí měřitelných kritérií. Bez úspěšného zavedení standardů není možné sociální službu registrovat a poskytovat.

Celkem je zpracováno 15 standardů, které jsou rozděleny do tří oblastí: procesní, personální a provozní. Oblast procesní, tedy oblast vztahů mezi uživatelem a poskytovatelem, hodnotí ochranu práv osob, cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, jednání se zájemcem o službu, smlouvu a dokumentaci o poskytování sociální služby, individuální plánování průběhu služby, vyřizování stížností a návaznost na další dostupné zdroje. Oblast personální se zaměřuje na otázky organizačního zajištění sociální služby a na profesní rozvoj zaměstnanců. V rámci oblasti provozní se jedná o místní a časovou dostupnost služby, prostředí, podmínky a informovanost o poskytované sociální službě, nouzové a havarijní situace a zvyšování kvality sociální služby. Text Standardů dále zpracovává doporučení, která by měl zřizovatel následovat k zaručení kvality poskytované sociální služby.

Za naplnění kritérií odpovídá poskytovatel sociální služby. Asistent svou činností a přístupem k práci může hodnocení výrazně ovlivnit. Je pochopitelné, že ne každý se s vyplývajícími změnami vnitřně ztotožní. To, do jaké míry se jimi bude asistent řídit, je individuální záležitostí. Rozsah ztotožnění s předpisy předurčuje také jeho osobnostní vybavení, například schopnost respektovat předepsaná pravidla a uznávat přirozenou autoritu, schopnost reagovat na změnu, být loajální apod. Standardy se nevěnují konkrétním předpokladům pro výkon profese asistenta, ale upravují přístupy k práci garantující určitou úroveň kvality poskytované sociální služby (Standardy kvality sociálních služeb, 2002).

## 4.3. Etický kodex soc. pracovníka

*„Moc a privilegia mohou být zneužity, proto každá profese zpravidla deklaruje základní hodnoty a rozvádí je v etickém kodexu, s jehož pomocí profese reguluje jednání svých členů“* (Fischer aj., 2008, s.75).

Pracovní náplň asistenta v chráněném bydlení zahrnuje přímý kontakt a pomoc lidem s mentálním postižením, čímž spadá tato pozice do skupiny pomáhajících profesí. Pracovníci se řídí

etickým kodexem. Organizace poskytující chráněné bydlení má možnost zformulovat vlastní etický kodex ve spolupráci s dalšími závaznými normami. Určité pasáže kodexu čerpají z Listiny základních práv a svobod, Standardů kvality sociálních služeb apod. Obvykle se text etických kodexů příliš neliší. Některé body jsou přidány či upraveny s ohledem na konkrétní organizaci a specifika poskytovaných pracovních úkonů. Etické kodexy nemají trvalý charakter. Mohou se měnit postupem času v návaznosti na společenské, právní a jiné podmínky.

Všechny etické kodexy jednotlivých organizací vychází z Etického kodexu Společnosti sociálních pracovníků ČR, který nabyl účinnosti 20.5.2006. Ten byl vytvořen z Mezinárodního etického kodexu sociálních pracovníků z roku 2004 přijatého Mezinárodní federací sociálních pracovníků (Časopis sociální práce, 2004). Jedná se o dokument upravující pravidla a zásady, kterými je třeba se řídit při výkonu práce sociálního pracovníka v souvislosti s etickými principy. Při dodržování těchto pravidel je možné garantovat naplnění standardů kvality sociálních služeb.

V každém etickém kodexu jsou uvedeny základní etické principy práce. Jedním z nich je princip respektování individuality člověka, a to „*bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, pohlaví, rodinný stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské i politické přesvědčení, míry podílení se na životě celé společnosti.*“ (Etický kodex sociálního pracovníka ČR, 2011, s. 2). Dále se jedná o respektování práva na sebeurčení. Pracovník podporuje potřebu a právo na samostatné a svobodné rozhodování a snaží se o zapojení klienta při řešení jeho sociální situace v co nejvyšší možné míře (Hrabáková aj., 2008; Uzlová, 2010). Třetím neméně důležitým principem, který by měl být při výkonu práce zohledňován, je preference profesní odpovědnosti nad vlastními zájmy a potřebami. Jedná se o uvědomění si svobody, práv klientů a jejich životních potřeb, které ne vždy musí být v souladu s uznávanými hodnotami asistenta.

Mezi pracovníkem a klientem je utvořen vztah. Ten by měl podporovat zásady zdravého vzájemného vztahu. První oddíl etického kodexu upravuje hodnoty sociální práce, kterými jsou:

- 1) respekt lidské důstojnosti, práv a svobodě
- 2) sociální změna
- 3) snaha o sociální rovnost a spravedlnost
- 4) mezilidské vztahy
- 5) mlčenlivost a diskretnost (Etický kodex sociálního pracovníka ČR, 2011).

Uzlová ve své publikaci uvádí následující prvky, které by měly být přítomny a vhodně aplikovány při výkonu práce. Na těchto bodech by mohl být také postaven profil ideálního pracovníka vzhledem k hodnotám, které by měl zastávat. Jedná se o:

- souhlas
- individuální přístup
- partnerství
- pozitivní hodnocení
- hranice mezi osobním a profesním životem
- zájem klienta na prvním místě
- mlčenlivost a diskretnost
- bezúhonnost pracovníka
- odbornost (Hrabáková aj., 2008; Uzlová, 2010).

Pravidla etického chování sociálního pracovníka jsou uvedena v následující kapitole. Poslední část Etického kodexu společnosti sociálních pracovníků ČR se zaměřuje na etické problémové okruhy a postupy při řešení těchto situací. Ty jsou také uvedeny později v textu BP.

#### **4.3.1. Pravidla etického chování sociálního pracovníka**

Druhý oddíl etických kodexů obvykle obsahuje pět základních skupin pravidel, které charakterizují způsoby práce, chování, rozhodování a jednání v souladu s etickými principy. To vše ve vztahu ke klientovi, k zaměstnavateli, ke kolegům a ve vztahu k povolání a odbornosti.

První skupina charakterizuje etická pravidla ve vztahu ke klientovi. V této oblasti by měl pracovník podporovat klientovo vědomí vlastní odpovědnosti a pomáhat při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok. Také podporuje participaci klienta při řešení jeho problémů. Sociální pracovníci se musí vyvarovat diskriminace jakéhokoliv druhu, jednat s klienty s účastí, empatií a péčí. Dále se asistent zajímá nejen o sociokulturní prostředí klienta, chrání klientovu důstojnost a lidská práva, právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení, které je zajištěno smlouvou o mlčenlivosti v rámci pracovní smlouvy. Sociální pracovník by si měl být vědom vlastních profesních a odborných omezení a v případě potřeby být schopen nabídnout za svou osobu adekvátní náhradu.

Ve vztahu k zaměstnavateli by měl asistent respektovat pracovní požadavky a plnit povinnosti vyplývající ze smluvního závazku. Dále spolupůsobit při vytváření podmínek k plnění závazků vyplývajících z etického kodexu. Za etickou je považována také snaha ovlivňovat sociální politiku a pracovní postupy ke zkvalitnění poskytované sociální služby.

Třetí skupinou jsou zásady ve vztahu ke kolegům. Sociální pracovník by měl respektovat znalosti a zkušenosti kolegů i jejich rozdíly v názorech a podporovat vzájemnou spolupráci. Dále by měl být vybaven schopností adekvátně vyjadřovat i přijímat kritické připomínky.



Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti asistent upevňuje a zvyšuje prestiž a odbornou úroveň svého povolání. Základním prostředkem udržení kvality sociální práce je celoživotní vzdělávání.

Poslední skupinou, která je v Etickém kodexu společnosti sociálních pracovníků ČR zmíněna, je oblast pravidel práce ve vztahu ke společnosti. Pracovník by měl být aktivní ve svém sociálním okolí i mimo pracovní dobu. Měl by se zasazovat o zlepšení sociálních podmínek a upozorňovat na případy ohrožení sociální spravedlnosti (Etický kodex sociálního pracovníka ČR, 2011).

#### 4.4. Úmluva o právech osob se zdravotním postižením

Úmluva o právech osob se zdravotním postižením (dále jen „úmluva“) byla přijata Valným shromážděním OSN a doplňuje další základní lidskoprávní úmluvy OSN. Dále byla Českou republikou podepsána v roce 2007. Je založena na obecných zásadách, jako jsou:

- a) respekt přirozené důstojnosti a osobní nezávislosti
- b) nediskriminace
- c) plná integrace do společnosti
- d) rovnost příležitostí
- e) přístupnost aj.

Z těchto zásad vyplývá záměr Úmluvy, a to podporovat a chránit rovnost uplatňování práv a svobod osobami se zdravotním postižením a zajistit realizaci těchto práv a svobod. Do této skupiny řadíme osoby mající dlouhodobé fyzické, duševní, mentální nebo smyslové postižení. V závěru textu je blíže představen Opční protokol k Úmluvě o právech osob se zdravotním postižením, který upravuje pravomoc Výboru OSN pro práva osob se zdravotním postižením.

Úmluva definuje obecné závazky k provádění uznaných práv jako povinnost přijmout odpovídající legislativní a administrativní opatření, nutnost zvyšovat povědomí o situaci osob se zdravotním postižením v celé společnosti proti vytvoření stereotypů a předsudků apod. Dále Úmluva garantuje rovnost v oblastech, kterými je právo na život, rizikové situace a humanitární krize, rovnost před zákonem, přístup ke spravedlnosti, svoboda a osobní bezpečnost, ochrana proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání, ochrana před vykořisťováním, násilím a zneužíváním, ochrana osobní integrity, svoboda pohybu a státní občanství, nezávislý způsob života a zapojení společnosti, osobní mobilita, svoboda projevu a přesvědčení a přístup k informacím, respektování soukromí, respektování obydlí a rodiny, vzdělávání, zdraví, habilitace a rehabilitace, práce a zaměstnávání, přiměřená životní úroveň a

sociální ochrana, účast na politickém a veřejném životě, účast na kulturním životě, rekreace, volný čas a sport, statistika a získávání dat aj. V posledních článcích je zakotvena realizace závazků vyplývajících z této úmluvy a dalších záležitostí s tím spojených (Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením, 2006).

Jako mnoho dalších norem upravuje i tato spíše zásady práce, které asistent při výkonu profese uplatňuje. Je potřeba k vyplývajícím situacím zaujmout určitý postoj. Tento postoj ovlivňují také odbornost, zkušenosti a osobnostní charakteristika konkrétního pracovníka.

## **5. Možná úskalí práce asistenta v chráněném bydlení**

Práce v chráněném bydlení s osobami s mentálním postižením zahrnuje celou řadu situací, které hodnotíme jako negativní, nepříjemné, složité, náročné, komplikující. Tyto překážky negativně ovlivňují vzájemný vztah mezi klientem a asistentem i kvalitu poskytované služby. Mohou se objevit ze strany poskytovatele služby, klienta, jeho rodiny a blízkých i z hlediska přístupu asistenta. Problémy jsou různé závažnosti. Je potřeba s nimi pracovat a zaujmout k nim správný postoj. Jak se k daným pracovním potížím asistent postaví, předurčují jeho osobnostní charakteristiky, postoje, hodnoty. V následujícím textu jsou uvedeny okolnosti, které se vyskytují opakovaně. Všechna níže zmíněná úskalí se objevují jako podněty k řešení při supervizním setkání pracovníků.

Mezi další časté chyby při práci s klienty s mentálním postižením řadíme přílišnou fixaci na klienta, nepřizpůsobení svého chování zvláštnostem jedince nebo zpochybňování smyslu a principů inkluze.

### **5.1. Nesprávný komunikační přístup**

Nesprávný komunikační přístup asistenta je dalším podnětem, který se může na supervizním setkání probírat. Nejpodstatnější při komunikaci s klientem s postižením je respekt k jeho mentální úrovni. V praxi se můžeme setkat s ponižujícím přístupem asistenta, který každému klientovi automaticky tyká, vyčítá mu každou chybu, manipuluje klientem pro vlastní prospěch, jedná s klientem jako s dítětem bez respektu k jeho důstojnosti.

Jednou z dovedností asistenta je umět přizpůsobit komunikaci individuálním zvláštnostem klienta, ale zároveň zachovávat respekt a podporovat zdravé sebevědomí. Mezi zásady komunikace s osobami s mentálním postižením patří použití známých výrazů, volba vhodného tématu k rozhovoru, hovořit jednoduchým způsobem s přiměřenými neverbálními prostředky,

aktivní naslouchání a snaha porozumět, ověřování informací, důležité opakovat, být trpělivý, tolerantní a nepoužívat ironii. Pomoc je vždy nabízena vstřícným přístupem, nikoliv vnučována manipulativními technikami. Danému tématu se věnuje také kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách (Slowík, 2010).

## 5.2. Spolupráce s rodinou klienta

V asistent spolupracuje s rodinou, blízkými a známými klienta. Ti mohou integraci jedince velmi pomoci či naopak mohou představovat náročnou překážku. Potíže nastávají, pokud se očekávání rodiny liší s představami pracovníků nebo přáním klienta. Blízké osoby klienta mohou prožívat značnou úzkostnost a nedůvěru v postupy a záměry asistenta. Rodič se může obávat o zdraví svého potomka, proto vždy preferuje bezpečnost před samostatností (Jůn, 2010). I když nemusí být obavy rodiny oprávněné.

Důležitá je tedy kvalitní spolupráce a pravidelná komunikace mezi pracovníkem a rodinou o požadavcích, přáních a potřebách jejich, ale i samotného klienta. Ne vždy je snaha o podporující komunikaci oboustranná. V praxi se ze strany rodiny setkáváme se zamlčováním faktů, podáváním zkreslených informací, nedodržováním domluvených pravidel apod.

Tématem probíraným na supervizi bývá také určitá forma využívání asistenta k činnostem, které přesahují rámec jeho pracovních povinností. Může se jednat o požadavek celodenního dohledu nad klientem, který takový rozsah služby nepotřebuje, donucení k poskytnutí svého soukromého telefonního čísla, dlouhé rozhovory s asistentem netýkající se klienta, ale které mají spíše psychoterapeutický charakter pro příbuzného a mnoho dalších případů. Jisté více či méně závažné polevování a překračování pracovní náplně je celkem běžné. Záležitost je to ale individuální. Odvíjí se od okolností situace i osobních hranic asistenta, kdy považuje požadavky za únosné a kdy nikoliv.

I pracovník se může dopustit neprofesionálního jednání při kontaktu s rodinou. Lze zmínit nadřazenou komunikaci a chování, neadekvátní kritiku přístupu rodiny, poskytování nevyžádaných doporučení ohledně výchovy jedince atd. (Uzlová, 2010). Všechny uvedené příklady a mnoho dalších mohou práci asistenta znepríjemnit a zkomplikovat.

Rodina a blízcí klienta se mohou stát také přínosem, zejména pokud probíhá kvalitní spolupráce se službou. Rodina může nabídnout jiné spektrum činností, než poskytuje organizace, další sociální prostředí a začlenění, pomoc při rozvoji určité dovednosti apod. Proces osamostatňování může být pro dospělého klienta velkým šokem, a proto se může stát rodina psychickou oporou a jistotou, která mu pomáhá v rozvoji soběstačnosti.

### 5.3. Nebezpečí přílišné péče a kontrola

Pokud asistent neposkytuje klientovi dostatečný prostor pro seberealizaci, brání mu tím k dosažení samostatnosti. Obvykle se jedná o situace, kdy pracovník komunikuje, rozhoduje a vykonává činnosti, které by klient zvládl sám nebo jen s mírnou podporou. K nadbytečné kontrole a přebírání odpovědnosti může vést nedostatek času na pracovní činnosti, netrpělivost a nepřízpůsobivost pracovníka na pomalejší tempo (Uzlová, 2010). Podnětem ke vzniku tohoto nesprávného přístupu může být také přílišná fixace na klienta a představa o vlastní vysoké míře odpovědnosti za něj. Asistent zažívá nepříjemné pocity, obavy o jeho zdraví, dává si za vinu nevyřešení nebo zhoršení klientovy situace a kvůli tomu ho značně omezuje. S tím je spojen altruismus, který může přesahovat i do nerespektování vlastních potřeb a zájmů (Vrtišková, 2009). Asistenti by měli pracovat s riziky, která jsou běžná v životě jakéhokoliv jedince, a neměli by se bát klienta těmito přirozeným rizikům vystavit. Opakem tohoto přístupu může být přetěžování. Pracovník má na osobu s mentálním postižením nároky, které jsou neúměrné jeho individuálním schopnostem a dovednostem.

### 5.4. Psychická náročnost

Na asistenta je vyvíjen nátlak z mnoha stran. Zaměstnavatel požaduje co nejvíc poskytnutých úkonů v co nejnižším možném časovém úseku, samostatnost při zvládnutí pracovních povinností, klient nežádá pouze základní činnosti, ale potřebuje i běžné povídání, naslouchání, volnočasovou aktivitu apod. Ale i asistent má sám na sebe určité nároky, které nemusí být splnitelné. Je náročné vyhovět všem tak, aby byla práce vždy odvedena na profesionální úrovni.

Uvedené požadavky působí na psychický i zdravotní stav asistenta. Dalšími stresory, které mohou přispět k vyčerpání, jsou nadměrná administrativa, nepravidelná pracovní doba, mnohdy neodpovídající finanční ohodnocení, různě kvalitní pracovní prostředí, nepříjemná pracovní atmosféra, nespolupracující kolektiv, nedorozumění s klientem, nedostatek podpory od nadřízených, specifika činností v náplni práce atd. (Pešek a Praško, 2016). Celková náročnost může vést k mimořádnému zatížení psychiky, k sociální únavě přehlcením kontaktem s lidmi, k ohrožení zdravotního stavu pracovníka přímým stykem s infekčními a jinými onemocněními, k pesimismu z neodpovídajících kritérií hodnocení či sebehodnocení. Uvedené negativní okolnosti mohou být příčinou syndromu vyhoření.

„*Syndrom vyhoření je soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu.*“ (Matoušek, 2013b, s. 52) Dané potíže jsou typické zejména pro pracovníky pomáhajících profesí. Příčinou vzniku je nezvládnutý pracovní stres. V praxi se s ním také setkáváme jako s důsledkem příliš vysokého pracovního nasazení či nerealistického očekávání o pracovních podmínkách. Projevuje se změnou v chování, například snahou vyhýbat se kontaktu s klientem i samotné práci, preferencí zavedených postupů a administrativních činností, častými zdravotními potížemi, omezenou komunikací s kolegy a depresí. Jedná se o tělesné, emocionální i duševní vyčerpání.

## 5.5. Manipulace a využití moci

„*Jakmile považujeme za nutné násilně prosazovat vlastní hodnotové systémy, vědomí jejich křehkosti by nás mělo vést k opatrnosti*“ (Guggenbühl-Craig, 2010, s.13). V průběhu služby se objevuje celá řada příležitostí, ve kterých lze využít získanou moc pro vlastní prospěch. Celkem snadno jde klienta přesvědčit o vlastních pravdách, jelikož se asistent většinou stává přirozenou autoritou. Při volbě programu ho lze jednoduše nasměrovat k rychlejšímu a méně náročným variantám trávení volného času, který je výhodnější pro asistenta, nikoliv pro klienta. Z praxe známe ale také mnoho závažnějších případů, jako např. podpisy plné moci, půjčky finančních obnosů apod. Klient nemusí být na takové mentální úrovni, aby komplexně porozuměl okolnostem a dokázal se správně rozhodnout.

Asistent se dostává často do situací, kdy rozhoduje za klienta. To se ale mnohdy děje proti jeho vůli a přání, ke kterému by mělo být vždy přihlédnuto. Více či méně se asistent dostává za hranici etického jednání. V nejasných situacích, by měl asistent jednat v nejlepším zájmu klienta.

Při využívání restrikcí a jiných manipulativních technik jsou opatření vždy písemně popsána. Samozřejmě by jich mělo být co nejméně. Jelikož jsou činnosti v chráněném bydlení založeny na rozvoji samostatnosti, je přemíra manipulace kontraproduktivním prvkem. S tím se pojí také téma práce s riziky běžnými v životě člověka, kterým by měl být klient přiměřeně vystaven.

Uzlová ve své publikaci uvádí základní myšlenku celé BP. „*Charakter práce s lidmi s mentálním postižením otevírá značný prostor pro zneužívání moci, vynucování autority, pro manipulaci a budování závislosti na sobě. Takové chování je s poskytováním služeb neslučitelné.*“ (Hrabáková aj., 2008; Uzlová, 2010, s.32). Z tvrzení vyplývá, že pracovník je schopen zneužít své pracovní pozice v neprospěch poskytovatele sociální služby i samotných klientů.

K prevenci daného chování může mimo jiné přispět také vyhledávání určitých předpokladů k práci při pohovoru s potencionálním asistentem.

## 5.6. Motivace asistenta

Momentální nálada asistenta, jeho osobní potíže, náboženské, filozofické, politické a jiné postoje by neměly ovlivňovat průběh, atmosféru, i výsledky služby, a tím nedošlo k vážným důsledkům. Každý asistent má pro výběr dané profese vlastní důvody, ale nikdy by jimi neměla být kompenzace osobních problémů jako nízké sebevědomí, neschopnost navázat přátelství či partnerství, neúspěch v jiném pracovním zaměření, nuda aj. Pracovník považuje ochotu pomáhat za hlavní pohnutku svého konání, kterým je zavázán vůči okolí a vlastnímu svědomí. Právým a hluboce ukrytým motivem je vnitřní potřeba vládnout, puzení k moci. K uplatnění této potřeby se v pracovních podmínkách chráněného bydlení otevírá prostor pro zneužívání moci k manipulaci klientem. „*Všichni lidé činní v sociálních profesích, všichni, kteří pracují, aby „pomáhali lidem“, jsou v psychologickém pozadí svého konání velmi rozpolcení*“ (Guggenbühl-Craig, 2010, s.14). Jednání označujeme za morálně správné, i když je vnitřně motivováno touhou zbavit klienta moci, což morální není. Každé jednání pomáhajícího pracovníka je tedy motivováno mocenskými touhami. Je nebezpečné, pokud si toto daný pracovník neuvědomuje a schovává se za své čistě prospěšné motivy (Guggenbühl-Craig, 2010). Deziluze, že se velkého ocenění a pocitu uspokojení nedočkáme, přispívají ke vzniku syndromu vyhoření.

Syndrom pomáhajícího je duševní porucha (Matoušek, 2013b). Za příčinu pokládáme nebezpečnou touhu po porozumění, uznání, vděčnosti a obdivu, kterou mohou trpět pracovníci ale i celé instituce. Tato očekávání nejsou ale vždy naplněna a mohou se stát velkou překážkou při práci s klientem. Asistent se snaží řešit skrz pracovní činnost své vlastní trauma odmítnutého dítěte. Syndrom pomáhajícího má dvě podoby, tendenci přebírat nad klientem plnou kontrolu a formu altruismu, která je poskytována na úkor svých potřeb a zájmů.

## 5.7. Etická dilemata

Náplň práce asistenta vytváří situace, kdy musí hodnotit, volit možnosti a rozhodovat. A ne zřídka kdy to musí učinit za klienta. Etická dilemata vznikají v situacích, kdy se objevují obdobně nevhodné možnosti řešení nebo se tyto možnosti vzájemně vylučují. Jejich příčinou může být také náročnost pomáhajícího vztahu, který vyžaduje vždy profesionální přístup. Dále se etická dilemata objevují, když se loajalita asistenta ocitne ve střetu konfliktních zájmů. Jejich

rozhodnutí ovlivňuje povinnost chránit zájmy klientů, vlastní právo na seburčení, požadavky společnosti na efektivitu a užitečnost služby a rozporná očekávání veřejnosti. Předpokladem ke zvolení správné varianty s ohledem na etické principy je nastavení jasných hranic pomáhajícího vztahu a znalost právních norem, které byly výše uvedeny. V jednotlivých situacích je potřeba dodržovat etický kodex s ohledem na individuální okolnosti situace.

Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR zahrnuje část, která se věnuje etickým problémovým okruhům, jako jsou:

- kdy začít zasahovat do života jedince
- které sociální případy upřednostnit a kolik času jim věnovat
- rozsah poskytované pomoci a péče
- kdy přestat zasahovat do života jedince.
- poskytování služby v institucích, přirozeném prostředí klienta nebo neziskových organizací (formalizace a de-formalizace)
- odborný přístup nebo lidštější přístup laiků, přáteli, rodiny (profesionalizace a de-profesionalizace)
- pomoc nebo sociální kontrola
- pomoc klientovi v různých životních situacích nebo zaměření se pouze na určité sociální situace (specializace) atd. (Vrtišková, 2009).

Poskytovatelům sociálních služeb je doporučeno podrobněji zpracovat tento úsek v souvislosti se specifiky jejich práce a zaměření.

Společnost sociálních pracovníků ČR spolupracuje s jednotlivými pracovníky. Pomáhá jim analyzovat a řešit etické problémy, a to zejména ty, které jsou komplikované a závažné (Etický kodex sociálního pracovníka ČR, 2011).

## **6. Možnosti práce se stresory**

Na asistenta působí celá řada stresorů, se kterými je potřeba efektivně pracovat. Asistent by měl mít k správnému řešení stresových situací určité předpoklady, které souvisí s předpoklady k výkonu daného povolání. Jsou jimi rozvinutá emoční inteligence, schopnost sebezpozorování, sebereflexe a schopnost reagovat na nepříjemné pocity adekvátním řešením.

Lidský organismus na zátěžovou situaci reaguje různými způsoby, jedním z nich je právě syndrom vyhoření. Následující kapitoly uvádějí některá z možných technik a činností k prevenci negativních následků práce v chráněném bydlení (Pešek a Praško, 2016).

Opatření jsou rozdělena do dvou kategorií. První skupinou jsou ta, která zajišťuje zaměstnavatel a souvisejí se vzájemným vztahem poskytovatele a asistenta. Druhou skupinou jsou mechanismy, které může ovlivnit samotný pracovník. Uvedené náležitosti se prolínají a vzájemně kooperují.

## 6.1. Ze strany organizace

K prevenci zmíněných negativních dopadů a okolností a k volbě vhodného způsobu řešení daných situací může zaměstnavatel přispět mnoha způsoby. Ze strany zaměstnavatele je důležitá nabídka vzdělávání. Mimo zákonnou povinnost zajistit 24 hodin vzdělávání ročně, bývá asistentovi umožněno absolvovat další vzdělávací kurzy a školení k rozšíření odbornosti a k osobnímu rozvoji. Tato kvalifikace by měla být také v praxi využita, což napomáhá ke zvýšení kvality práce asistenta s klientem.

Další možností, jak podpořit profesionální růst, rozvoj osobnosti a prevenci syndromu vyhoření, je průběžná supervize (Uzlová, 2010). Nejčastěji se v praxi setkáváme se supervizí individuální, případovou, týmovou a organizační. „*Supervize je systematická odborně vedená reflexivní interakce lidí směřující k prohloubení kvality práce v určité pracovní oblasti*“ (Matoušek aj., 2013a). Zaměstnavatel organizuje tato setkání jako příležitost ke sdílení emocí, pocitů, problémů, zkušeností, k sebereflexi, získání odstupů, jiného pohledu, zpětné vazby a ke společnému hledání řešení náročných situací.

Aby došlo k minimalizaci stresorů, měl by nadřízený věnovat pozornost potřebám asistenta, udělovat povolení k dovolené, podpořit rozhodnutí např. změnit pracovní zaměření, umožňovat zaškolování a průběžné konzultace se zkušenějšími pracovníky, nabízet programy mimo pracovní prostředí a omezit zatěžování pracovníků množstvím práce, administrativou a vysokým počtem klientů, které má na starost. Dalšími účinnými prostředky jsou odpovídající finanční ohodnocení, profesní perspektiva, přiměřené požadavky na výkon, jasná definice poslání služby, pracovních metod, profesionální role a náplň práce.

Ke snižování pracovní zátěže přispívá také příjemné pracovní prostředí, fungující kolektiv, podpora a ocenění od kolegů a pravidelné pracovní porady (Matoušek, 2013b).

## 6.2. Ze strany asistenta

Základním prvkem prevence některých negativních aspektů práce je kvalitní odborná příprava na povolání a chuť dále se vzdělávat. Důležitý je také zájem o možnosti nabízené



zaměstnavatelem. Při obtížích lze snížit pracovní úvazek, kombinovat přímou práci s klientem s jinou činností, změnit zaměření v rámci chráněného bydlení, vyzkoušet odlišnou profesi apod.

Dalším důležitým nástrojem ke spokojenosti je péče o duševní zdraví. K jeho upevňování může docházet prostřednictvím zvyšování odolnosti vůči stresu, oddělování soukromého a profesního života a pravidelné práce na postoji k sobě i k druhým lidem. Pomoci může úprava hodnotového systému, správné hospodaření s časem, využití krizi k osobnímu růstu, změna myšlení a postojů na více pozitivní a méně stresující, a tím rizikové. Nejen k uvolnění a zklidnění může pomoci pravidelný pohyb, zdravá strava, dostatek spánku, svalová relaxace, zklidňující dýchání do břicha a jiná relaxační a autoregulační cvičení, která lze provozovat před, po i při práci atd. (Pešek a Praško, 2016).

Asertivní dovednosti přispívají k zvládnutí pracovních požadavků. Jde se o způsob jednání, chování, sebeprosazení a sebevyjádření, který ale stále bere ohledy na druhého a nezbavuje odpovědnosti za vlastní jednání. Asertivita není agresivní nebo manipulativní styl komunikace a dá se postupně naučit. Mezi asertivní dovednosti patří *„neverbální dovednosti, vedení rozhovoru, rozdávání a přijímání komplimentů, oceňování sebe sama, žádost o laskavost, odmítání, odchod ze skupiny lidí, reakce na odmítnutí, sdělování a přijímání kritiky a přiznání vlastní chyby“* (Pešek a Praško, 2016, s.94).

## 7. Zkušenosti v zahraničí

V Anglii je systém složitější. V chráněném bydlení mohou působit pracovníci sociální péče, kteří musí být v oficiálním národním registru sociálních pracovníků, kam se mohou dostat pouze po absolvování příslušného vzdělání, splnění profesionálních standardů a přijetí výkonným mimorezortním veřejným orgánem Social Work England, který je pověřen ministerstvem školství a ministerstvem zdravotní a sociální péče. Profesionální standardy obsahují také požadavky na vlastnosti a přístupy, které by měl pracovník obhájit. Mají tedy plně pod kontrolou, jaké osoby, s jakými předpoklady si do registru zaznamenávají/doplňují/evidují. Kurzem, který umožňuje zažádat o vstup do registru je také kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách, který je stejný v zemích EU. Čili kurz je téměř totožný s tím, který absolvují pracovníci v České republice. Dále mohou působit v chráněném bydlení také nelicencovaný pomocný personál, který má obvykle různé certifikáty (Social Work England).

Na Slovensku poskytují zařízení pečovatelské služby. Do této sociální služby může pracovník nastoupit za podobných podmínek jako v ČR. Také se jedná o kvalifikační kurz pracovníka

v sociálních službách v rozsahu 150 hodin a jeden rok praxe za určitých podmínek, nebo odpovídající vzdělání. Jiné profesní předpoklady se nevyžadují (Zákon č.448/2008 Zb.).

V Německu je vzdělání v sociálních službách hlavním požadavkem. Každá pozice vyžaduje jiné kvalifikační vzdělání. Pracovníci najdou uplatnění napříč všemi nabízenými sociálními službami. Jelikož je nedostatek kvalifikovaných pracovníků, existuje řada pracovníků nekvalifikovaných, kteří mohou v sociálních službách působit. Tito pracovníci musejí i tak splnit určité kvalifikační předpoklady. Např. sociální asistent („Sozialassistent“), který může v chráněném bydlení pracovat, musí absolvovat dvouleté denní studium na střední škole a potřebnou délku praxe. Německý systém stanoví, kolik kvalifikovaných a nekvalifikovaných pozic může na jedné směně působit (Giovagnoniová, 2018).

## PRAKTICKÁ ČÁST

### 8. Cíl výzkumu a formulace výzkumných otázek

Praktická část bakalářské práce se zabývá zkušenostmi asistentů a jejich přístupem k práci. Průzkum byl proveden mezi asistenty chráněného bydlení. Cílem výzkumu je odhalit zkušenosti asistentů, které souvisí s jejich náročnou profesí. Dílčím cílem je pomocí dotazování zjistit, jakým způsobem asistenti vědomě i nevědomě předcházejí a řeší náročné situace, které se při pracovních činnostech mohou objevit. V neposlední řadě se výzkumná část snaží popsat požadavky, které jsou při přijímacím řízení na asistenty kladeny, zahrnující jejich přípravu na povolání. Praktická část může být také podnětem k sebereflexi organizace a jejího přístupu k pracovním potížím svých zaměstnanců.

S ohledem na zmíněné cíle byly zformulovány následující výzkumné otázky.

1. Jak náročné pro asistenty bylo získat tuto pracovní pozici?
2. Zmínili asistenti ve svých výpovědích nějaké důvody k nespokojenosti na dané pozici?
3. Jakým způsobem předcházejí asistenti pracovním potížím?
4. Přispívá organizace ke zlepšení práce a přístupu asistentů?

### 9. Charakteristika zkoumaného vzorku

Respondenty pro tuto část bakalářské práce se staly asistentky chráněného bydlení jedné nejmenované společnosti. Organizace poskytuje sociální službu chráněného bydlení a sídlí v centru Prahy. Chráněné byty jsou rozmístěny po celé Praze nejčastěji v panelových domech. Respondenti dojíždějí do bytů, které se nacházejí na Černém mostě. Asistenti také spolupracují s dalšími službami poskytovanými danou organizací, jako je centrum denních služeb, chráněné dílny a podpora samostatného bydlení.

Vzhledem k tomu, že jsem v jednom pražském chráněném bydlení pracovala, měla jsem snazší přístup ke kontaktům. Oslovila jsem 10 asistentů, z toho pouze tři ženy byly ochotny spolupracovat. Z možných kontaktů jsem vybírala náhodně, zejména dle mých známostí, časových možností potencionálních respondentů, a hlavně s ohledem na epidemiologickou situaci v zemi. Nebylo možné se sejit osobně. Proto bylo nutné vybrat takové osoby, které se zvládnou připojit online. Aby nedošlo ke zkreslení výsledků průzkumu, vybrala jsem k dotazování asistenty

takové organizace, ve které jsem nepracovala. Jednalo by se nejspíš o sociologickou chybu, která souvisí s osobou tazatele. Tato chyba by mohla výsledky značně ovlivnit.

Asistentem chráněného bydlení se může stát kdokoliv po dovršení 18. roku života a s požadovaným vzděláním. Z vývojového hlediska se tedy asistenti nacházejí v období dospělosti. Každý respondent se ale nachází v období jiném. První dvě asistentky v období mladé dospělosti a třetí v období starší dospělosti. Respondenty jsou tedy tři ženy ve věku 22, 27 a 67 let.

První asistentce (říkejme jí Karolína) je 22 let. Je studentem pedagogické fakulty oboru pedagogika. Má již vystudovanou sociální činnost a bydlí ve sdíleném bytě v Praze. Druhá asistentka (říkejme jí Lucka) je ve věku 27 let. Je studentem magisterského programu na fakultě humanitních studií. Má vystudovaný obor předškolní a mimoškolní pedagogika na střední škole. Již absolvovala kvalifikační kurz pro pracovníka v sociálních službách. Poslední asistentkou (říkejme jí Stáňa), se kterou proběhl rozhovor je ve věku 67 let. Vzdělání v oboru jako právník sice nemá, ale začala docházet na kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách. Jména respondentů byla přiřazena náhodně, aby nedošlo k narušení anonymity asistentů.

## 10. Výzkumná metoda

Pro účely šetření byl zvolen kvalitativní průzkum, vzhledem ke snaze zachovat autenticitu a upřímnost výpovědí respondentů v co největší míře. Na základě postupu a způsobu kladení otázek se jedná o polostandardizovaný rozhovor. Ten se podobá přirozené interakci, i když je předem promyšlený a připravený. Zvolená metoda sběru dat má předem připravené tematické okruhy, kterých se kladené otázky týkají. Jedná se o přístup deduktivní, kdy nejprve dochází k formulaci výzkumných otázek a až poté k jejich ověřování. Předpokládá se, že předmět zkoumání této metody není vždy měřitelný a nějakým způsobem tříditelný. Proto se z hlediska vyhodnocení jedná o metodu mírně náročnější. Výzkum je založen na individuálním rozhovoru, při kterém jsou přítomny pouze dvě osoby, tazatel a respondent. Rozhovor vede tazatel, který určuje směr i způsob komunikace. Při výzkumném rozhovoru je nutné dodržovat pravidla správné komunikace. Respekt důstojnosti dotazovaného a jeho svobodný pohled na situaci, možnost neodpovědět, nepřekřikovat se, neskákat do řeči apod.

V úvodu rozhovoru byl specifikován účel průzkumu a garantována anonymita. Bylo položeno zhruba 20 otázek. Nejprve byly zjišťovány základní údaje o respondentovi, jako jeho věk, vzdělání, zájmy a jeho běžné povinnosti. Následovala témata týkající se požadavků na zvolenou pozici, motivace k práci, úskalí profese, technik práce s nimi a zájmu organizace o pracovní

potíže svých zaměstnanců. V souvislosti s nízkým počtem zúčastněných respondentů nebyla využita metoda statistického vyhodnocení získaných dat.

### 10.1. Způsob provedení sběru dat

Oslovila jsem 10 potencionálních respondentů. Z těchto deseti se zpětně ozvali tři, kteří byli ochotni a schopni spolupracovat. Ostatní účast na výzkumu odmítli nejčastěji ze zdravotních důvodů.

V době, kdy byla bakalářská práce v procesu tvorby, byla situace v ČR a ve světě ovlivněna přítomností koronavirové nákazy. Pracuji s pacienty, kterým byla prokázána v těle přítomnost viru Covid-19. Nechtěla jsem ohrozit jak asistenty, tak jejich rodiny i klienty, se kterými pracuji, proto jsem zvolila online formu komunikace. Na skutečnost, že bude potřeba částečná dovednost práce s moderními technologiemi, byli potencionální respondenti předem upozorněni. Respondenti byli také seznámeni s tím, že se rozhovor bude odehrávat vzdálenou formou. Nejedná se o příliš vhodnou metodu výzkumu, ale vzhledem ke zdravotním rizikům, se kterými by mohl být spojen osobní kontakt, je považována tato verze za přijatelnou. Díky obrazovému záznamu je možné sledovat i část neverbálních projevů, které jsou při vyhodnocení rozhovoru mnohdy cennější než ty verbální.

S každým respondentem byl předem domluven termín a přesný čas, kdy bychom se měli „sejít“. Ke spojení byla využita sociální síť FACEBOOK, který umožňuje funkci videohovoru. Tato možnost je k dispozici zdarma. Předem byli respondenti také seznámeni se skutečností, že se bude rozhovor nahrávat. K tomu byl využit počítačový program. V průběhu dotazování jsem si zaznamenávala drobné poznámky. Rozhovor tím ale nebyl jakkoliv narušen. Záznam bylo možné později znovu přehrát. Předem byl připraven seznam témat, kterých jsem se při dotazování držela.

Rozhovory trvaly od 30 do 50 minut. Respondenti byli v době rozhovoru doma většinou u jídelního stolu bez přítomnosti dalších osob.

## 11. Výsledky výzkumu a jejich interpretace

V následující kapitole budou podrobně popsány odpovědi respondentů na otázky z daného tematického okruhu. Ilustrativně jsou některé kategorie doplněny o úryvky z rozhovorů.

### 1. Základní údaje o respondentovi (věk, vzdělání, zájmy a běžné povinnosti)

Jak už bylo řečeno, prvním respondentovi je 22 let, studuje pedagogiku na vysoké škole a má středoškolské vzdělání v oboru. Druhému respondentovi je 27 let a studuje na fakultě humanitních studií. Absolvoval kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách. Na tento kurz aktuálně dochází poslední respondent, kterému je 67 let a je v důchodu. Každá žije v jiné sociální situaci a má jiné životní zázemí.

Dotazované prožívají velmi pestrý život a věnují se řadě koníčků, které nesouvisí přímo s danou profesí. Chodí na společenské a kulturní akce, aktivně se pohybují a všechny se rády sebevzdělávají v různých oborech.

*„No nevím moc jak to popsat. Prostě se hodně zabývám tím, jak na různé věci reaguji. Snažím se zorientovat se ve svých pocitech. Hodně si toho píšu do deníku a poté to nějak zhodnotím.“*

*„Také jsem před Covidem chodila na Univerzitu třetího věku.“*

### 2. Požadavky na zvolenou pozici

Dvě ze tří asistentek se o organizaci dozvěděli z internetu. Pohovor všechny hodnotí jako příjemnou zkušenost. Odborná způsobilost nebyla podmínkou k nástupu, jelikož je možné ji v průběhu výkonu profese doplnit. Často se kladly na pohovoru otázky na téma osob s mentálním postižením, náplň práce a byly navzájem popisovány představy o zaměstnání. Také bylo umožněno přímé seznámení na bytě s klienty i asistentskou prací pod dohledem zkušeného asistenta. Konkrétní požadavek byl asistenty zmíněn životopis, motivační dopis a vzdělání.

*„...jinak chtěli komunikativnost, základy PC, flexibilitu, týmovou spolupráci, a to je myslím vše. Takové základy jako skoro všude.“*

*„Musela jsem si udělat do roka kurz, ale jinak to byl pouze ústní pohovor, na kterém šlo spíše o osobní sympatie než o nějaké zkušenosti. Podle mě.“*

*„Hledali někoho spolehlivého, kdo jim brzy neuteče.“*

### 3. Motivace k práci

Každý respondent je v organizaci jinak dlouhou dobu. Jako důvod k setrvání na pozici byla nejčastěji označována pestrá náplň práce a finanční ohodnocení. Zmíněna byla určitá nespokojenost s pracovním kolektivem z důvodu častých personálních změn, nevyhovující pracovní doba i konflikty s klienty. Jedna asistentka ze tří uvažuje nad ukončením pracovního poměru zejména z výše uvedených důvodů.

*„A kolegové se mi vyměnili od nástupu na pozici a nějak jsme si také nasedli. Jsou starší než ti předtím a uznávají jiné pracovní hodnoty, tak si moc nerozumíme.“*

*„Přijdou s nereálnou představou, která se nedá splnit. Myslí si, že všechny zachrání, ale pak je to semele, když se něco u klientů nepodaří, nebo se nerozvíjí tak, jak by si asistent přál.“*

*„Nejvíc mě baví, že nemusím sedět doma a stárnout.“*

#### **4. Úskalí profese**

S tím souvisí také úskalí asistentké práce. Respondenti uvedli celou řadu konkrétních příkladů, které hodnotili jako náročné. Nejčastěji se jednalo o příběhy souvisejících s problémy s klienty. Dále dlouhé směny, přetěžování asistentů, nemožnost se od práce odprostit po uplynutí pracovní doby a častá obměna pracovního kolektivu. Všechny se také setkali v průběhu své praxe se syndromem vyhoření.

*„Hodně práce, málo ocenění, nespokojenost s kolegy, dlouhá pracovní doba a tahání si práce domů. To mě celkem štve.... Zdá se mi, že již dělám práci spíše monotónně, hodně dbám na dodržování zajetých denních režimů a pravidel a z práce už většinou chodím unavená a do práce se obvykle netěším. Malinko mi to začíná připomínat syndrom vyhoření.“*

*„Jediné, co vidím jako potíže, je ta častá obměna personálu. Né vždy se najde asistent, který dobře pracuje, a ještě se zařadí do zaběhlého kolektivu.“*

#### **5. Techniky práce s úskalími profese**

Každá z asistentek se nějakým způsobem snaží s úskalími profese vyrovnat nebo je přeměnit na pozitiva. Zejména je zmiňován bohatý program jejich volného času, věnují se svým koníčkům, seberozvoji, hodnotí situace s nadhledem, upravují pracovní úvazek, využívají možnosti supervize, konzultací s vedením nebo odbornou pomoc. Dvě ze tří respondentek mají posunuty hranice udržování soukromí před klienty trochu dál než starší třetí respondentka, která si své soukromí přísně střeží.

*„Mám plno zájmů, mimopracovních aktivit a povinností. Z práce mám také koníček, takže není důvod k vyhoření.“*

*„V mém věku už řeším problémy trochu jinak. Nesmím ten život brát tak moc vážně. Však jsem si tu práci dobrovolně zvolila, baví mě, a i po bouřce vyjde slunce.“*

## 6. Zájem organizace o pracovní potíže svých zaměstnanců

Všechny cítily v průběhu svého působení v organizaci oporu ve vedoucích pracovnících, mohly za nimi kdykoliv přijít a zkonzultovat jakékoliv potíže. Pouze jedna asistentka, která hodnotí přístup vedení vůči její osobě jako odlišný od doby, kdy zmínila odchod z organizace. Pravidelně jsou uskutečňovány supervize, porady a školení. Asistenti využívají celou řadu aktivit, které organizace pořádá nad rámec pracovní směny.

*„No.. Zdá se mi, že již na mém názoru tolik nezáleží. Dříve jsem cítila větší soulad mých názorů s názory vedoucí. Dokonce mi řekli, že pokud odejdu, tak už mě nebudou chtít zpět i kdybych chtěla. Trochu se mi ten jejich přístup zdá jako postoj mladé zhrzené puberťačky, která si myslí, že moje změna povolání je osobní útok vůči organizaci. O tom, že mi vezmou odměny ve výpovědní době ani nemluví.“*

*„Téměř všichni pracovníci organizace se známe jmény, jak často spolu jsme v kontaktu, takže když se koná nějaká akce, bývají velmi zdařilé.“*

Na závěr rozhovoru byla všem respondentům položena doplňující otázka. *„Pokud byste měla nějakého blízkého, který by měl jít do chráněného bydlení, jaké tři vlastnosti asistenta byste očekávala?“*

Asistentky zmínily empatii, trpělivost, náklonnost, vstřícnost, životní optimismus a odbornost.

## 12. Diskuse

### 1. Jak náročné pro asistenty bylo získat tuto pracovní pozici?

První výzkumná otázka se opírá o vzpomínky asistentů na pracovní pohovor. O volném místě na pozici asistenta se dva ze tří respondentů dozvěděli z internetu. Na pracovní nabídku reagovali zasláním životopisu a motivačního dopisu. Poté byli koordinátorkou daného týmu pozváni na osobní setkání.

Na základě odpovědí lze odhadnout, že pracovní pohovory probíhaly v uvolněné atmosféře. Žádný asistent při něm neměl nějak zvlášť nepříjemné pocity. Pohovor se konal v sídle organizace formou osobního setkání potencionálního pracovníka s přímým nadřízeným, kterým je koordinátor. Nejednalo se o zkoušení vědomostí, ale spíše o orientaci ve vzájemných představách o náplni práce a specifické klientele služby.



Asistenti museli splňovat podmínku dostačujícího odborného vzdělání nebo jeho doplnění dle platného zákona o sociálních službách. Dále pak pozitivní přístup k osobám s mentálním postižením, flexibilita, komunikativnost, základní úroveň znalostí práce na PC, spolehlivost a schopnost týmové práce. V odborné literatuře se vedle uvedených požadavků objevují navíc samostatnost, čistý trestní rejstřík, dobrý zdravotní stav umožňující třisměnný provoz, osobní vyrovnanost a zodpovědnost, zájem se dále vzdělávat atd.

Výše zmíněné předpoklady se objevily také v inzerátech mnoha dalších organizací. Do jaké míry se jimi opravdu řídí, je sporné. Například základy práce na PC vidí jedna z asistentek jako svou velkou slabinu a stejně byla přijata na pozici asistenta. Také spolehlivost svých kolegů označila jedna z asistentek jako problematickou. A také byli spolupracovníci přijati.

Po ústním pohovoru se asistent s koordinátorem vydali do chráněného bytu na klasickou pracovní směnu. Tato schůzka sloužila k bližšímu seznámení s náplní práce asistenta a pracovním prostředím. Také na základě tohoto setkání si mohly obě strany snáz zhodnotit úspěšnost pohovoru.

Po vyhodnocení dat se zdá, že je celkem snadné získat tuto pracovní pozici. Ze zjištěných informací vyplývá, že nejsou zapotřebí předchozí odborné znalosti a zkušenosti. Pohovor také není příliš zaměřen na potvrzení předpokládaných vlastností a dovedností.

## **2. Zmínili asistenti ve svých výpovědích nějaké důvody k nespokojenosti na dané pozici?**

Druhá výzkumná otázka je založena na subjektivním hodnocení práce v chráněném bydlení, které může každý asistent vnímat odlišně s ohledem na vlastní hodnotový žebříček, sociální zázemí, osobnost aj. Dva ze tří respondentů jsou na své pozici spokojeni a neuvažují o odchodu z organizace. Jeden asistent plánuje ukončení pracovního poměru. Ten také vnímá v poslední době změnu přístupu vedení k jeho osobě, což vnímá jako neprofesionální a nevhodné.

Při rozhovorech byly uvedeny další podněty, které respondentům komplikují a znepríjemňují práci. Jako důvody k nespokojenosti zmínili častou obměnu personálu, uznávání jiných pracovních hodnot, než mají kolegové, nepříliš časté ocenění od vedoucích pracovníků, přetěžování asistenta administrativou a jinými pracovními úkoly, dlouhá a nestálá pracovní doba.

Některé podněty by mohly být prodiskutovány na týmových poradách nebo supervizích, aby se zvýšila míra spokojenosti na pracovní pozici. Tím by mohla stoupnout také průměrná délka pracovního poměru asistenta.

Co dál ovlivňuje spokojenost asistenta, je motivace k práci. Respondenti zmínili jako důvody k setrvání na pozici odpovídající finanční ohodnocení, pestrou náplň práce zahrnující zajímavé činnosti s klienty, kariérní postup a mladší kolektiv kolegů.

### **3. Jakým způsobem předcházejí asistenti pracovním potížím?**

Předcházet pracovním obtížím je možné vědomě i nevědomě. Pomoci k prevenci mohou základní odborné znalosti o cílové skupině klientů a způsobu jejich chování a vyjadřování. Všichni asistenti musí mít po jednom roce od nástupu do organizace splněný minimálně kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách. Na tomto kurzu se objevují témata, se kterými se bude pracovník setkávat a přednášející je na ně může připravit.

Než se nějaké pracovní potíže objeví, mohou využít konzultací s vedoucím pracovníkem, koordinátorkou týmu nebo metodikem služby. Též probírají záležitosti na supervizích, ať už týmových, individuálních nebo případových. K prevenci také přispívají porady týmu, které se konají pravidelně každý měsíc. Asistenti na ně přichází s novými podněty k řešení, které se týkají pracovní činnosti.

Asistenti mají celou řadu zájmů, kterým se aktivně věnují ve svém volném čase. Dále se rádi sebevzdělávají v různých směrech a dochází na školení, která organizace opakovaně pořádá. O tato školení projevují velký zájem. Tím vším lze rovněž předcházet syndromu vyhoření a nesprávným přístupům při práci.

Dva ze tří dotazovaných své soukromí příliš neschovávají, což může také vyvolat problémy. Tím se zatím respondenti nezabývají.

Aby asistent řešil o něco méně pracovních potíží, je také potřeba, aby byl na pracovní pozici spokojen. S tím souvisí mnoho proměnných, které může ovlivnit i vedení organizace. Jedná se o motivy k práci, ohodnocení práce finanční ale i společenské, příjemná pracovní atmosféra a pracovní prostředí, možnost mít se na koho obrátit v krizových situacích apod.

### **4. Přispívá organizace ke zlepšení práce a přístupu asistentů?**

Poslední výzkumná otázka se věnuje činnostem mimo běžnou pracovní směnu, které jsou ze strany vedení nabízeny. Více či méně záměrně se jimi může ovlivnit přístup asistenta k práci.

Asistentky vnímají ze strany vedení oporu. Pouze jedné se z důvodu individuální situace soudí, že se jejich postoj vůči ní změnil.

Pracovníci organizace pravidelně připravují aktivity, při kterých asistenti opustí prostory chráněných bytů a v rámci pracovní doby se účastní jiných týmových činností. Dále se aktivně podílí na řešení pracovních problémů a snaží se jim předcházet formou školení, kurzů,

týmových, individuálních i případových supervizí, týmových porad, představováním příběhů dobré praxe apod. Také organizují akce, které pomáhají utužit kolektiv asistentů a dalších pracovníků celé organizace jako jsou vánoční večírky, narozeninové oslavy apod. V rámci týmů se konají různá setkání k navození příjemnější pracovní atmosféry, jako je grilování u kolegyně apod. Asistenti mají rovněž možnost využít multisport kartu, která otevírá celou řadu možností pro jeho držitele nejen k relaxaci. Dalšími příležitostmi, které přispívají k pozitivním změnám v přístupu asistenta, jsou akce pro veřejnost, vernisáže obrazů, pravidelné setkávání klientů různých služeb v divadlech, kavárnách apod.

Asistenti se tedy mohou účastnit mnoha aktivit, při kterých se lze naučit přistupovat ke klientům a k práci s vyšší mírou profesionality, odbornosti, empatie nebo kolegiality. Podle toho, v jaké oblasti mají problém. Je jim nabízena pomoc v náročných situacích. Dle získaných odpovědí tyto akce respondenti navštěvují. Uvedli, že jim pomáhají k řešení i prevenci určitých pracovních obtíží.

## Závěr

Bakalářská práce se věnuje asistentské činnosti v chráněném bydlení se zaměřením na samotné asistenty. V průběhu tvorby textu se pozornost soustředila na souvislosti mezi osobnostními a odbornými předpoklady a jejich vlivem na přístup asistenta ke klientům. Vážnost tohoto působení a náročnost profese se podařilo důkladně popsat a tím na danou problematiku dostatečně upozornit, a to jak vedení organizace, tak pracovníky samotné.

Předem vymezené základní cíle bakalářské práce hodnotím jako naplněné v takovém rozsahu, ve kterém mohly být naplněny. Dle očekávání přibližuje první část práce okolnosti problematiky a přináší teoretický základ tématu podložený stanovisky zmíněných odborníků a legislativními dokumenty. Text definuje termíny jako je osoba s mentálním postižením, chráněné bydlení a další pojmy s nimi spojené. Dále se podařilo objasnit hlavní souvislosti, charakterizovat náležitosti práce asistenta a faktory, které činí tuto profesi náročnou.

Legislativa nezakotvuje seznam vlastností, dovedností a schopností, které by měl asistent ovládat. I přesto lze z uvedených teoretických informací vytvořit konkrétní popis osobnostní výbavy ideálního asistenta, který má předpoklady k řešení situací vzhledem ke specifikům této náročné profese. Ze zmíněných dokumentů vyplývá, jak by se měl chovat profesionál ke klientovi a jaký postoj by měl zaujímat, aby byl přínosem pro klienta, organizaci i společnost. V praxi jsou tyto schopnosti a dovednosti prokazovány až při přímé práci s klientem, zejména při řešení neobvyklých, komplikovaných situací. Kapitoly také poskytují doporučení na řadu technik a metod, které mohou pomoci v těchto problematických situacích.

Praktická část teoretické poznatky ověřuje na konkrétních případech, které respondenti uvedli prostřednictvím rozhovoru. Skutečnosti, získané po prostudování odborné literatury, byly potvrzeny. Hlavním cílem praktické části bylo zmapovat zkušenosti asistentů s přijímacím řízením, angažovaností organizace, prevencí a řešením náročných situací a vlastní motivací k práci. Při dotazování se respondenti rozpovídali, proto jsou v příloze uvedeny pouze zkrácené verze dialogů, které byly přepsány z audionahrávky. Témata v rozhovoru byla sestavena tak, aby otázky respondenty vedly k hlubšímu zamyšlení a podrobnějším odpovědím.

Přínosem této práce je zejména proběhlé průzkumné šetření a jeho výsledky, které přispějí ke zkvalitnění přijímacího řízení na pomáhající pracovní pozice konkrétního zařízení. Po oficiálním odevzdání bakalářské práce budou závěry z analýzy rozhovorů předány do rukou organizace. Její vedení by se díky nim mohlo cíleně zaměřit na jednotlivé předpoklady, které nejsou při přijímacím řízení vyhledávány.

Výběr respondentů nebyl úplně náhodný a nejedná se ani o reprezentativní vzorek. Oslovování potencialních respondentů bylo provedeno online formou z důvodu epidemiologické situace v zemi. Jejich počet je omezený právě kvůli tomuto specifickému období i pro stupeň technické vybavenosti a dovedností dotazovaných. Zvolena byla organizace, ve které jsem sama nepracovala, což by mělo přispět k objektivnosti závěrů. Vlivem vlastní zkušenosti, nevědomě aplikovaných předsudků a stereotypů, osobních sympatií a antipatií mohly být výsledky zkresleny. I přesto, že nad svými odpověďmi respondenti uvažovali, nelze výsledky výzkumu hodnotit jako typické jevy, a proto je nelze zpracovat statistickými technikami. Zjištěná data nejsou využita k hodnocení konkrétního dotazovaného. Důkladnější analýza tématu by vyžadovala více času, zvážení většího množství hledisek, více publikací v elektronické podobě, které nebyly k dispozici vzhledem k epidemiologické situaci, a vyšší počet respondentů pro výzkumnou část práce.

Ze získaných dat vyplývá, že jsou asistenti pravidelně zaškolováni, mají pestrý životní styl a zájem organizace o aktivity, které stojí mimo základní pracovní náplň, je vysoký. Dle odpovědí respondentů lze také usuzovat, že jim systém zaškolování, supervizí a dalších týmových činností vyhovuje. To všechno přispívá ke zvýšení spokojenosti asistentů na své pozici a snížení rizika syndromu vyhoření a podobných pracovních obtíží. Přijímací řízení byla vedena spíše v přátelské atmosféře bez žádného velkého testování dovedností a znalostí, a tedy předpokladů pro výkon dané profese. Výběr nových pracovníků byl tedy zásadně ovlivněn sympatiemi mezi nadřízeným a zájemcem o pracovní pozici.

Dále se ukázalo, že se asistenti umí vypořádat s pracovními potížemi a efektivně je řeší za pomoci podpůrných aktivit nabízených vedením služby, jako jsou supervize a týmové porady. Zda je jejich práce profesionálně odváděna není možné ze zjištěných dat objektivně hodnotit. Finanční ohodnocení, které se celospolečensky prezentuje jako velmi nízké, se dle slov asistentek nedá hodnotit takto přísně. Se svým měsíčním příjmem jsou spokojeny a nejedná se o potencialní příčinu směřující k podání výpovědi. Tato prezentace nízkého financování sociálních služeb, která nemusí být vždy reálná, vede k nižšímu zájmu o danou profesi na pracovním trhu. Tím lze také odůvodnit fakt, že není pracovní pohovor a přijetí nového pracovníka obtížná záležitost. Organizace musí pracovat s nedostatkem zájemců tak, aby byla schopna udržet službu v chodu. Což může vést ke snížení nároků kladených na nové asistenty. Práce v chráněném bydlení je vhodná pro odolného člověka, z čehož vyplývá, že pro ostatní by právě psychická náročnost mohla být příčinou k ukončení pracovního poměru. Respondenti by dále uvítali od vedení více podpory odcházejícím kolegům. Zajímavou skutečností, která z dotazování vyplynula, je nespokojenost asistentů s příliš častou obnovou personálu. Zjistit, z jakého

důvodu asistenti na pracovních pozicích nevydrží déle než 2 roky, by vyžadovalo samostatný průzkum.

Z textu práce vyplývá, že asistentem chráněného bydlení se může stát téměř kdokoli s čistým trestním rejstříkem. Legislativa neupravuje jeho základní osobnostní výbavu, pouze potřebné vzdělání, které si může asistent doplnit do 18 měsíců od nástupu na pracovní pozici. Dalším zjištěným poznatkem je, že příprava na povolání obvykle probíhá až v průběhu výkonu profese, jelikož většina pracovníků neabsolvovala studium sociálního oboru, které by zákon o sociálních službách schvaloval jako podmínku odborné způsobilosti. V praxi to znamená, že asistent spolupracuje s klientem klidně déle než rok, dokud není adekvátně proškolen a nesplní akreditovaný kurz pracovníka v sociálních službách. Nedostatečná příprava na tak specifickou profesi se může odrazit v kvalitě odváděné práce. Do zaměstnání tedy může nastoupit a s klienty pracovat zcela nekompetentní osoba po dobu více jak jednoho roku. Další odborné zaškolování poté závisí na organizaci a jejich přístupu ke vzdělávání svých pracovníků. Pokud se v průběhu výkonu profese zjistí, že je přijatý pracovník nevyhovující, měl by se nekompromisně z pozice stáhnout, jelikož neprospívá ani zařízení, ani klientovi samotnému, a dokonce může způsobit značné škody.

Hlavním závěrem celé práce je upozornění na mezeru v systému přijímání nových pracovníků. Jde zejména o zaměření pozornosti na vlastnosti a osobnostní charakteristiky zájemce o pracovní pozice, na kterých pracovník zásadním způsobem zasahuje do života klienta. Pracovníci si musí uvědomit svou míru vlivu na rozvoj a život jedince s postižením a daným způsobem tuto odpovědnost přijmout. Ze získaných dat a prostudované literatury se jeví přijímací řízení jako nedostatečně orientované na osobnostní výbavu zájemce o pracovní pozici. Mým subjektivním doporučením a návrhem, který by mohl vést ke zkvalitnění práce asistentů a zvýšené ochraně práv a důstojnosti osob s mentálním postižením, jsou například psychologické testy a cvičení při přijímacím pohovoru, jenž pomohou odhalit vnitřní úmysly asistenta a předurčit jeho přístup ke klientovi.

## Seznam zdrojů

### *Odborná literatura*

1. BAUM, D., GOJOVÁ, A. aj. 2014. *Výzkumné metody v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN: 978-80-7464-390-3.
2. BRYAN, W. V. 2015. *The Professional Helper: The Fundamentals of Being a Helping Professional: Vol. Second Edition*. Springfield, IL: Charles C Thomas Publisher, Ltd. ISBN 978-0-398-09086-9.
3. ČERVENKOVÁ, A. a D. BRUTHANSOVÁ. 2004. *Náklady na ústavní sociální péči a služby podporovaného a chráněného bydlení*. Praha: VÚPSV. ISBN 80-239-3581-X
4. DZIEGIELEWSKI, S. F. and G. A. JACINTO. 2016. *Social Work Practice and Psychopharmacology: A Person-in-Environment Approach: Vol. Third edition*. New York: Springer Publishing Company. ISBN: 978-0-8261-3039-6
5. FISCHER, O., R., MILFAIT aj. 2008. *Etika pro sociální práci*. Vyd. Praha: Jabok. ISBN: 978-80-904137-3-3.
6. FISCHER, S. a J. ŠKODA. 2008. *Speciální pedagogika: edukace a rozvoj osob se specifickými potřebami v oblasti somatické, psychické a sociální: učebnice pro studenty učitelství*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-014-0
7. GUGGENBÜHL-CRAIG, A. 2010. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-809-8.
8. JŮN, M. 2010. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-590-5.
9. KOPŘIVA, K. 2016. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 8, Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1147-1.
10. KRAUS, Blahoslav. 2008. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 1., Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-383-3.
11. MANICINI, D. F. a C. M. GRECO. 2012. *Intellectual Disability: Management, Causes and Social Perceptions*. New York: Nova Science Publishers, Inc. ISBN: 978-1-61942-306-0.
12. MATOUŠEK, O. aj. 2013a. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.
13. MATOUŠEK, O. aj. 2013b. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 3., aktual. a dopl. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.

14. MATOUŠEK, O. aj. 2010. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2., Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.
15. PEŠEK, R. a J. PRAŠKO. 2016. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohled kognitivně behaviorální terapie*. Praha: Pasparta. ISBN 978-80-88163-00-8.
16. PORTNER, M. 2009. *Na osobu zaměřený přístup: v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-582-0.
17. RADA, M. 2006. *Chráněné bydlení pro lidi s mentálním postižením: praktický průvodce*. Blansko: Hnutí humanitární pomoci. ISBN: 80-239-9547-2.
18. SLOWÍK, J. 2010. *Komunikace s lidmi s postižením*. Vyd. 1, Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-691-9.
19. SLOWÍK, J. 2007. *Speciální pedagogika*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1733-3.
20. ŠVARCOVÁ-SLABINOVÁ, I. 2006. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Vyd. 3., aktual. a přeprac. Praha: Portál. ISBN 80-7367-060-7.
21. UZLOVÁ, I. 2010. *Asistence lidem s postižením a znevýhodněním*. Vyd. 1., Praha: Portál. ISBN 978-80-7397-764-0.
22. VÁGNEROVÁ, M. 2012. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 5., rozš. a přeprac. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0225-7.
23. VRTIŠKOVÁ, M. 2009. *Teorie a metody sociální práce*. Praha: Tribun EU. ISBN: 978-80-73998776.

**Periodika:**

1. Hodnoty a etika v sociální práci. *Časopis sociální práce: časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004, 4. s.27-54. ISSN: 1213-624. Dostupný z: <http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=2&ukol=1&id=51>
2. MIKEŠOVÁ, V. Komunitní péče a integrace osob s postižením. *Časopis speciální pedagogika: časopis pro teorii a praxi speciální pedagogiky*. Praha: Univerzita Karlova, 1995, 5(1). s.38-43. ISSN: 0862-1632. Dostupný z: <http://dspace.specpeda.cz/handle/0/1174>



### **Webové stránky:**

1. *Social Work England*. [online]. Sheffield. [cit. 2.2.2021]. Dostupné z: <https://www.socialworkengland.org.uk/>
2. *Společnost DUHA*. [online]. Praha: Společnost DUHA, z.ú., 2019. [cit. 3.2.2021]. Dostupné z: <https://spolecnostduha.cz/>
3. *Zákony pro lidi.cz*. [online]. Zlín: AION CS, s.r.o., 2010-2021 [cit. 12.3.2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/>
4. *Velký lékařský slovník*, 1998-2021. [online]. Praha: Maxdorf, s.r.o. [cit. 26.2.2021]. Dostupné z: <http://www.lekarske.slovníky.cz/>

### **Ostatní:**

1. Asociace poskytovatelů sociálních služeb. *Etický kodex sociálního pracovníka České republiky* [online]. Tábor: APSS ČR, 2011. [cit. 30.3.2021]. Dostupné z: [https://www.apssc.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex\\_Profesn%C3%AD%20svaz\\_verII.pdf](https://www.apssc.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf).
2. ČSÚ (Český statistický úřad). *Osoby se zdravotním postižením podle oblasti postižení, pohlaví a věku* [tabulka]. 16.12.2019 [vid. 26.2.2021]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/vyberove-setreni-osob-se-zdravotnim-postizenim-2018>.
3. GIOVAGNONIOVÁ, R. *Případová studie vzdělávání pracovníků v sociálních službách v Německu*. [online]. Evropská unie. Evropský sociální fond. Operační program Zaměstnanost, 2018. [cit. 30.1.2021]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/1061545/N%C4%9Bmecko\\_Pripadova\\_studie.pdf/c792b824-cb97-640c-7fe4-194894e206cb](https://www.mpsv.cz/documents/20142/1061545/N%C4%9Bmecko_Pripadova_studie.pdf/c792b824-cb97-640c-7fe4-194894e206cb).
4. HASINCOVÁ, K. 2019. *Prevence rizikového chování na střední škole*. Praha. Absolventská práce. Vyšší odborná škola pedagogická a sociální, Střední odborná škola pedagogická a Gymnázium.
5. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Standardy kvality sociálních služeb*. [online]. 2002. [cit. 15.3.2021]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>.
6. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí*. [online]. 2019. [cit. 30.1.2021]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/975025/Statisticka\\_rocenka\\_z\\_oblasti\\_prace\\_a\\_socialnich\\_veci\\_2019+%281%29.pdf/9da5cc00-7d78-7caa-6bf2-01ecccdeabd7](https://www.mpsv.cz/documents/20142/975025/Statisticka_rocenka_z_oblasti_prace_a_socialnich_veci_2019+%281%29.pdf/9da5cc00-7d78-7caa-6bf2-01ecccdeabd7).

7. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. In: Sbíрка zákonů, Česká republika. 29.11.2006. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/pravni-predpisy-pro-socialni-sluzby>.
8. *Opční protokol k Úmluvě o právech osob se zdravotním postižením*. [online]. 2006. [cit. 26.2.2021]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225526/Umluva\\_o\\_pravech\\_osob\\_se\\_ZP.pdf/1e95a34b-cbdf-0829-3da2-148865b8a4a8](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225526/Umluva_o_pravech_osob_se_ZP.pdf/1e95a34b-cbdf-0829-3da2-148865b8a4a8)
9. *Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením*. [online]. 2006. [cit. 26.2.2021]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/umluva-osn-o-pravech-osob-se-zdravotnim-postizenim>.
10. Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., *Listina základních práv a svobod*. [online]. 16.12.1992. [cit. 15.1.2021]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>.
11. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: Sbíрка zákonů, Česká republika. 31.3.2006. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/pravni-predpisy-pro-socialni-sluzby>.
12. Zákon č. 448/2008 Zb., o sociálních službách a o změně a doplnění zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenském podnikání v znení neskorších predpisov. [online]. 20.11.2008. [cit. 10.3.2021]. Dostupné z: <https://www.zakonypreludi.sk/zz/2008-448>.

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1: Zkrácený přepis rozhovoru s Karolínou

Příloha č. 2: Zkrácený přepis rozhovoru s Luckou

Příloha č. 3: Zkrácený přepis rozhovoru se Stáňou

Příloha č. 4: Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR

## **Příloha č. 1: Zkrácený přepis rozhovoru s Karolínou**

*Kolik je Vám let a co v životě děláte?*

Je mi 22 let, jsem student pedagogické fakulty. Na poloviční úvazek pracuji jako asistent v CHB. Bydlím ve spolubydlení v pražském bytě. Ráda trávím čas s přáteli, cvičím jógu, jezdím na výlety a ráda čtu.

*Jaké máte vzdělání?*

Na střední škole sociální jsem vystudovala sociální činnost. Díky tomu jsem nemusela absolvovat kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách a mohla rovnou začít pracovat jako asistent CHB. Teď studuji na vysoké škole obor pedagogika.

*Co Vaše rodina?*

Moje nejbližší rodina bydlí ve vesničce poblíž Prahy, jinak jsou z Moravy.

*Zatím žádné děti ani v plánu?*

Myslím si, že na to mám ještě čas. Dokud to jde, chci studovat a k tomu si přivydělávat.

*Jaké jsou Vaše povinnosti běžného dne? Záležitosti osobního života?*

Každý den je naprosto jiný. Některé dny trávím celé v práci, jiné jen půl dne v práci a půl dne ve škole, jiné jsem celý den ve škole. Snažím se třeba 2x týdně cvičit jógu nebo jsem před Covidem chodila ráda plavat do bazénu. Ale jinak povinnosti nemám téměř žádné, prostě klasické věci kolem domácnosti, práce a škola. Teď je to s tou Covid dobou vše trochu složitější.

*Co je pro Vás v životě důležité?*

Důležité je pro mě aktuálně vzdělání. Snažím se studovat, dokud můžu. Také se snažím pracovat na své povaze určitým seberozvojem.

*A jaké techniky používáte, pokud se můžu zeptat?*

No nevím moc jak to popsat. Prostě se hodně zabývám tím, jak na různé věci reaguji. Snažím se zorientovat se ve svých pocitech. Hodně si toho píšu do deníku a poté to nějak zhodnotím. Volný čas a koníčky, které jsem si našla, mi také pomáhají zvýšit mou přirozenou pozitivitu. Také zkouším meditovat podle různých videí na Youtube a Netflixu. A poslouchám seberozvojové podcasty.

*Jak jste na danou pozici přišla?*

Chtěla jsem změnit práci a trochu víc se věnovat oboru. Takže jsem hledala na internetu a vyskočil na mě inzerát organizace. Poslala jsem životopis, motivační dopis, pozvali mě na pohovor a teď už tu 2 roky pracuji.

*Jaké podmínky byly potřeba splnit? Jaké požadavky na Vás byly kladeny?*

Pouze životopis, motivační dopis a kvalifikační kurz, který já jsem měla splněný díky té střední škole. Takže nic speciálního. Jo a zaujalo mě, že v požadavcích byly základy vaření. Tak to mi přišlo zajímavé, jinak chtěli komunikativnost, základy PC, flexibilitu, týmovou spolupráci, a to je myslím vše. Takové základy jako skoro všude.

*Vzpomenete si na nějakou otázku, kterou Vám při pohovoru položili?*

Konkrétně asi ne, ale bavili jsme se hodně o mých praktických zkušenostech, vzdělání, vědomostech o mentálně postižených, mé představě o náplni práce a klientech v chráněném bydlení, o poslání organizace a o školení, která bych mohla v budoucnu absolvovat, pokud bych nastoupila na pozici. Poté jsem byla pozvána na takovou „okukovací“ směnu, na které jsem měla možnost se seznámit s klienty i prací asistenta a rozhodnout se, jestli chci práci vyzkoušet.

*Jak dlouho jste na dané pozici?*

Budou to dva roky.

*Jaké jsou důvody setrvání v organizaci?*

Upřímně se mi chce odejít. Finančně je práce sice celkem uspokojující, s klienty už jsem se také sžila, ale kolegové a pracovní doba mi nějak nevyhovují. Potřebovala bych asi více času pro sebe. Hodně se pracuje po 4 hodinách např. a to znamená, že si denně moc hodin člověk neudělá, takže pracuji skoro každý den. Což mi moc nevyhovuje. A kolegové se mi vyměnili od nástupu na pozici a nějak jsme si také nesedli. Jsou starší než ti předtím a uznávají jiné pracovní hodnoty, tak si moc nerozumíme.

*Jaké hodnoty myslíte?*

No např. místo toho, aby udělali práci podle plánu, aby ji nemusela dělat směna poté, tak jdou s klienty po několikáté v týdnu do kavárny apod. Sociální interakce je samozřejmě důležitá, ale také se musí dělat nějaké úkony k zajištění chodu domácnosti. Nebo se na ně nedá v ničem spolehnout. Cokoliv, co mají na starost, tak zvořou. Nebo se má pracovat na rozvoji klienta s ohledem na jeho individuální plán, systém spolupráce, ale ony na to naprosto kašlou. Hlavně, aby měly klidnou službu. Alespoň takto se mi to jeví. No je to pro mě aktuální a citlivé téma, tak se omlouvám.

*Nic se neděje. Jaké jsou tedy pracovní důvody pro to, že jste tu vydržela již 2 roky?*

Finanční ohodnocení bývalo adekvátní odvedené práci. Také se nejedná o žádnou rutinní práci, každý den je úplně jiný. Člověk se nenudí. Jsou dny, kdy je to s klienty náročnější, ale také i ty, kdy klienti spolupracují a odcházím spokojená.

*Jaké nejzásadnější pracovní potíže jste řešila? Ať ze strany osobní, organizace, klienta, kolegů, cokoliv.*

Nejtěžší pro mě bylo vyřešit situaci na bytě, kdy byl klient zamilovaný do jeho spolubydlicí, která jeho lásku sice neopětovala, ale nechala se objímat, hladit a pusinkovat. V této situaci si člověk musel hodně dobře rozmyslet, jak bude dál postupovat. Stále řeším tu mou nespokojenost s pracovními postupy kolegů, ale to si nejspíš budu muset vyřešit sama, jelikož problém je hlavně můj sklon k perfekcionismu. Který samozřejmě logicky nemohou mít všichni.

Hodně práce, málo ocenění ze strany vedení, nespokojenost s kolegou, dlouhá pracovní doba a tahání si práce domů. To mě celkem štve. Proto přemýšlím nad ukončením pracovního poměru. Zdá se mi, že již dělám práci spíše monotónně, hodně dbám na dodržování zajetých denních režimů a pravidel a z práce už většinou chodím unavená a do práce se obvykle netěším. Malinko mi to začíná připomínat syndrom vyhoření.

*Jakým způsobem s touto domněnkou pracujete? Pokud vůbec?*

Mám řadu mimopracovních aktivit, studuji, hlídám děti, mám přítele, chodím ven s kamarády, cvičím jógu, pravidelně jsem chodila plavat do bazénu, jezdím na vesnici k rodičům, kde se také člověk může odreagovat úplně jiným způsobem než tady v Praze. Tak se snažím nad mými pocity z práce přemýšlet a analyzovat je. To se snažím teď dělat často i s ostatními pocity, které se práce netýkají. Dost mi to pomáhá při řešení různých situací a odkrývá mi to důvody, proč jsem se zachovala určitým způsobem a co bych mohla příště udělat jinak apod.

*Vzhledem ke klientům, máte nastavené nějaké hranice s osobním životem? Jako poskytování osobního telefonního čísla apod.?*

Mé soukromé telefonní číslo zásadně neposkytuji nikomu kromě kolegů. Udělala jsem tuto chybu na začátku mého pracovního poměru v organizaci a klient mi volal neustále, o víkendech, v noci.. No promluvili jsme si o tom a číslo jsme společně s klientem smazali. Jinak jsem ke klientům velmi otevřená, co se týče mého osobního života. Vědí, že studuji, pracuji, mám přítele, psa, kočku.. Velmi často se tím náš společný čas začne podobat spíše přátelskému setkání než pracovní směně, což oceňuji já i klienti samotní. Myslím si, že tím získávají také povědomí o tom, jak probíhá běžný život zdravého člověka a na co všechno mají také nárok a čeho by mohli dosáhnout. Například domácí mazlíčky si totiž klienti klidně můžou pořídit.

*Ještě mě napadá, nosíte si práci domů?*

Samozřejmě. Před touto profesí se nedají zavřít dveře. Pracovní doba je nepřetržitá. Člověk neustále přemýšlí, co by s klientem mohl podniknout, v čem by ho mohl ještě posunout dál, jak rozvíjet určitou dovednost, neustále pracuje s administrativou, připravuje se

na supervize a týmové porady apod. Jelikož jsem perfekcionista, musím mít všechno dokonale připravené a zařízené, takže nad tím pracuji ještě víc, než bych mohla. Některé dny jsou také velmi psychicky i fyzicky náročné, takže se potřebuji doma vypovídat. V souladu se smlouvou o mlčenlivosti samozřejmě.

*Jaké aktivity zaměstnavatel zajišťuje? Vzdělávací, teambuildingové, jakékoliv.*

Organizace požaduje určitý počet hodin vzdělávání na rok. Kolik to je přesně si už nepamatuju. Nabídku školení nám poskytuje přes externí pracovníky, kteří dochází do sídla organizace, kde se poté školení účastní pracovníci různých služeb v rámci organizace. Je jich dost, kterých bych se ještě chtěla zúčastnit, jelikož je to zdarma a jen tak běžný člověk se k nim tak snadno nedostane. Pak každý měsíc je týmová porada, na kterou může i vedení. Pak případové supervize, pokud máme zájem. Obvykle jednou za měsíc ještě týmová supervize. Poté jsou různé akce jako Dobrá praxe, kde pracovníci organizace vzájemně představují různé příběhy, které se jim při práci staly a mohly by být příkladem pro ostatní. Nebo také srazy klientů jsou fajn akcičky. Jo a vánoční večírky, akce pro veřejnost k získání finančních darů apod. Takových akcí je dost a jsou často, takže se člověk nenudí. I když teď v této době se většina z nich nemůže uskutečnit. Také koordinátorka občas uspořádá nějakou akci pro asistenty z našeho týmu.

*A využíváte je?*

Všech aktivit se ráda účastním. Jsem společenská osoba a ráda se vzdělávám i řeším týmově různé problémy.

*Vnímáte ve vedoucích pracovnících oporu?*

Ve své přímé nadřízené, kterou je koordinátorka služby, ano. Hodně s ní konzultuji, můžu se na ni spolehnout, podporuje mě v mých rozhodnutích. S vyšším vedením se do bližšího kontaktu moc nedostávám, ale když je potřeba, je mi vždy k dispozici metodik služby i její vedoucí. Takže bych řekla, že i ti jsou mi oporou, pokud bych něco potřebovala. Jelikož začínám uvažovat o změně pracovního zaměření se mi malinko zdá, že se postoj vůči mé osobě mírně změnil. Ale to je nejspíš jen můj subjektivní pocit.

*Můžu se zeptat, co přesně máte na mysli? Co přesně se změnilo v chování vedení, když zjistili, že uvažujete nad změnou povolání?*

No.. Zdá se mi, že již na mém názoru tolik nezáleží. Dříve jsem cítila větší soulad mých názorů s názory vedoucích. Dokonce mi řekli, že pokud odejdu, tak už mě nebudou chtít zpět i kdybych chtěla. Trochu se mi ten jejich přístup zdá jako postoj mladé zhrzené pubertáčky, která si myslí, že moje změna povolání je osobní útok vůči organizaci. O tom, že mi vezmou odměny ve výpovědní době ani nemluví.

*Takže v zaměstnavateli necítíte oporu v době, kdy uvažujete o změně povolání? Je to tak?*

Přesně. Naprosto mě to utvrdilo v názoru, že už mě tu moc věci nedrží.

*Ještě mě zajímá poslední věc. Pokud byste měla příbuzného nebo nějakou blízkou osobu, která by měla jít do chráněného bydlení, jaké 3 vlastnosti byste od asistenta očekávala?*

Tak to mi dejte chvílku, nad tím se chci zamyslet. Hmm.. Nejspíš by to byla vstřícnost, pak trpělivost a respekt k důstojnosti klientů. Což není tak úplně vlastnost, ale je to nezbytná součást, kterou musí asistent mít, aby mohl tuto práci dělat. Dle mého názoru.



## **Příloha č. 2: Zkrácený přepis rozhovoru s Luckou**

*Kolik je Vám let?*

Je mi 27.

*Jaké máte vzdělání?*

Mám střední školu pedagogickou, obor předškolní a mimoškolní pedagogika. Dělán magistra na fakultě humanitních studií, ale nějak nemůžu dopsat diplomku, takže se to táhne už pár let. Jinak mám kvalifikační kurz sociálního pracovníka, který jsem absolvovala zde v organizaci.

*Co Vaše rodina? Máte nějaké sourozence nebo už dokonce děti?*

Nene. Mám sestru, mladší, která žije v Berouně ještě s rodiči. Já se přestěhovala do Prahy. Teď bydlím s přítelem a děti zatím neplánujeme. Mám ale již 3 roky psa, kterého vodím všude sebou.

*Jaké jsou Vaše povinnosti běžného dne? Někaké záležitosti osobního života, které děláte pravidelně?*

Pravidelně cvičím a jsem vegetarián. Jinak ráda chodím do divadla, na výlety, na delší trasy na horském kole, ráda chodím na design markety, festivaly a další různé akce tady v Praze. Teď samozřejmě ne, ale chodila jsem často. Ráda maluju a vytvářím a ráda se sebevzdělávám v různých oborech.

*Jaké jsou to například obory?*

Samozřejmě téma mentálního postižení, také jsem se velmi zabývala rizikovou mládeží, jelikož jsem dělala primární prevenci na základních školách. Dále mě zajímá ezoterismus, porodnictví, psychologie apod. Je toho dost.

*Jak jste k dané pozici přišla?*

Přes inzerát na webu. Chtěla jsem ještě nějakou práci. Dříve jsem dělala na půl tu primární prevenci a tady v organizaci a teď jsem tu na plný úvazek jako koordinátor služby a zároveň asistent.

*Jaké podmínky byly potřeba splnit? Jaké požadavky na Vás byly kladeny?*

Musela jsem si udělat do roka kurz, ale jinak to byl pouze ústní pohovor, na kterém šlo spíše o osobní sympatie než o nějaké zkušenosti. Podle mě.

*Vzpomenete si na nějaké otázky, které Vám při pohovoru položili?*

Tak to už ne. Je to dost dlouhá doba. Šlo o takový příjemný rozhovor, spíše povídání a tom, jak bych si to představovala a co budu dělat apod.

*Jak dlouho jste na dané pozici?*

Pracuju tady už 3 roky. První jako asistent, potom asistent s pověřením a teď asistent a koordinátor týmu 4.

*Jaké jsou důvody setrvání v organizaci?*

Mám tu práci ráda. Není to nuda, pořád se děje něco, s čím člověk nepočítal třeba i na začátku směny. Práce s klienty mě baví. Přistupuji k nim jako k sobě rovným a tím mezi námi téměř nevznikají konflikty. Jediný problém je v častých změnách v týmu. Asistenti nám tu moc dlouho nevydrží, takže si musí klienti i my asistenti často zvykat na nové podmínky.

*Proč si myslíte, že tomu tak je? Že zde dlouho nikdo nevydrží?*

Podle mě si toho na sebe vezmou moc. Přijdou s nereálnou představou, která se nedá splnit. Myslí si, že všechny zachrání, ale pak je to semele, když se něco u klientů nepodaří, nebo se nerozvíjí tak, jak by si asistent přál. Ještě když do toho asistent investuje vážně hodně času i ve svém volnu.

*A Vaše motivace k práci? Důvod, proč se Vám povedlo být tu tak dlouho?*

Jednoduchý. Za prvé kariérní postup. Mám nad svou prací i nad prací ostatních větší kontrolu. Takže pokud se něco nedaří, můžu to změnit. V průběhu tří let jsem postoupila o dvě pozice. Mám celkem odpovídající plat a práce s klienty mě opravdu baví.

*Zvažujete změnu zaměstnání?*

Ani ne. S přítelem plánujeme svatbu, stěhování do baráčku. Takže ani z osobních důvodů není důvod pro změnu. V práci není žádný problém tak velký, abych kvůli němu musela odejít.

*A jaké jsou potíže, které při práci zažíváte?*

Těch je mnoho. Je potřeba si z nich nedělat hlavu a jednoduše je vyřešit. Takové individuální záležitosti ohledně klientů, jako že si klient kupuje pouze nezdravou stravu, tak se ho snažíme nasměrovat k té vhodnější. Nebo si klientka zapomíná brát léky, protože je nepořádná. A tak podobně. Ale to беру jako součást mé náplně práce, řešit takové věci. Jediné, co vidím jako potíže, je ta častá obměna personálu. Né vždy se najde asistent, který dobře pracuje, a ještě se zařadí do zaběhlého kolektivu. Na některé asistenty se nedá moc spolehnout. Nebo neumí řešit krizové situace, často dochází ke slovním potyčkám mezi asistentem a klientem, které je pak nutné řešit. To všechno souvisí s tím, že zde asistenti moc dlouho nevydrží.

*A nějaké potíže, které Vás hodně zasáhly. Ovlivnily Vaši budoucí práci?*

Když na mě jednou klientka začala křičet, protože jsem ji musela odmítnout aktivitu, kterou z důvodu jejího zdravotního stavu nemohla absolvovat. Místo toho, abych se uklidnila

a uklidnila tím i ji, tak jsme na sebe začali pokřikovat. To jsem hodně nezvládla, řešili jsme to na supervizi a příště, když se taková situace opakovala (měla sklony reagovat přehnaně), tak jsem již dokázala zareagovat klidně a věděla jsem, co mám dělat. Jak postupovat správně.

*Takže Vám pomohla supervize?*

Rozhodně. Supervize jsou skvělé příležitosti k hovoru nad náročnými pracovními tématy. Už v hodně případech mi pomohla.

*A třeba se syndromem vyhoření jste se nesečkala? Bud' přímo osobně u Vás nebo třeba někoho z kolegů?*

Já přímo zatím ne. U kolegů se s ním setkávám často. Právě syndrom vyhoření je častým důvodem pro ukončení pracovního poměru tady u nás v chráněném bydlení.

*Snažíte se cíleně syndromu vyhoření předejít?*

Nějak to neřeším. Mám plno zájmů, mimopracovních aktivit a povinností. Z práce mám také koníček, takže není důvod k vyhoření. Samozřejmě jsou těžší dny, ale umím s tím pracovat. Umím i odpočívat, což považuji za velmi důležité.

*Vzhledem ke klientům, máte nastavené nějaké hranice s osobním životem? Jako poskytování osobního telefonního čísla apod.?*

Všichni klienti mají mé pracovní číslo, na kterém jsem nonstop k dispozici. Klienti mi obvykle nevolají, jelikož s nimi mám na toto téma pravidelné hovory. Pokud už někdo zavolá v nevhodnou dobu nebo s tématem, které se dá vyřešit na službě, jednoduše si to vysvětlíme a vyřešíme později. Jinak klienti ví většinu o mém životě. Nezatěžují je svými rodinnými a osobními problémy, financemi, sexuálním životem a podobně, ale jsem k nim otevřená. Stejně jako jsou oni otevření ke mně.

*A co organizace. V případě potíží, cítíte oporu z jejich strany?*

Rozhodně. Teď, když jsem trochu jedna z nich ještě víc, ale i dříve jsem věděla, že se za nimi s čímkoliv můžu zastavit a pomůžou mi.

*Jaké aktivity zaměstnavatel zajišťuje? Využíváte je?*

Pravidelně se konají týmové supervize, případové supervize, týmové porady, pravidelná školení, Dobrá praxe, různé akce pro veřejnost, vernisáže s obrazy od klientů, vánoční večírky apod. Společnost, pro kterou pracuji, je taková rodinná organizace. Téměř všichni pracovníci organizace se známe jmény, jak často spolu jsme v kontaktu, takže když se koná nějaká akce, bývají velmi zdařilé. Účastním se všech, pokud můžu. Jo a taky máme možnost využít multisportku, což je super! V rámci týmu se setkáváme i mimo práci na různých grilovačkách a narozeninových oslavách apod.

*Zajímá mě ještě poslední věc. Pokud byste měla nějakého blízkého, který by měl jít do chráněného bydlení, jaké tři vlastnosti asistenta byste očekávala?*

To není jednoduché, bylo by jich určitě víc. Ale trpělivost a empatie, rozhodně. A odbornost. Ta by asi z části měla být také.

### **Příloha č. 3: Zkrácený přepis rozhovoru se Stáňou**

*Kolik je Vám let?*

Je mi 67 let.

*Jaké máte vzdělání vzhledem k dané profesi? A jakou máte za sebou profesní kariéru?*  
Celý život jsem pracovala jako právnická, což s mou aktuální profesí nic moc společného nemá. Momentálně docházím na kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách a mám za sebou nějaká školení, která proběhla zde v organizaci.

*A co rodina, máte nějakou? Manžela, vnoučata, sourozence?*

S manželem jsme se před 10 lety rozvedly. Mám dceru, která pracuje jako psychoterapeut. Ale děti ještě nemá. Takže na vnoučátka stále čekám.

*Jaké máte koníčky?*

Ráda chodím do divadla, do kaváren, na vernisáže, na koncerty klasické hudby. Také jsem před Covidem chodila na Univerzitu třetího věku. Snažím se zařadit do svého rozvrhu i pravidelný pohyb.

*Jak jste k dané pozici přišla?*

O organizaci jsem se dozvěděla přes dceru, která od klientů koupila pár obrazů k sobě do kanceláře. Já jsem odešla do důchodu a jelikož jsem aktivní povaha, chtěla jsem brigádu. A pokud při ní budu moci ještě pomáhat lidem, tak jsem spokojená. Tak jsem poslala životopis a jsem tady.

*Jaké podmínky byly potřeba splnit? Jaké požadavky na Vás byly kladeny?*

Hledali někoho spolehlivého, kdo jim brzy neuteče. Na splnění kurzu mám ještě dost času, takže jsme si asi prostě padli do oka.

*Vzpomenete si na nějakou otázku, kterou Vám při pohovoru položili?*

Ptali se na mé vzdělání a bývalé povolání. Mluvili jsme o náplni práce a mých pocitech z osob s mentálním postižením. Poté se ještě konala jedna služba na bytě, po které jsem si mohla lépe rozmyslet přijetí pracovní nabídky.

*Jak dlouho jste na dané pozici?*

Jsem asistentem přesně 7 měsíců, a pár dní k tomu. A zatím neplánuji nikam odcházet.

*A co Vás na práci baví, co Vás naplňuje, jakou máte motivaci?*

Nejvíc mě baví, že nemusím sedět doma a stárnout. Vnoučátka taky ještě nemám, takže se aspoň nenudím. Práce s mladším kolektivem je také zajímavá v mnoha ohledech a klienti jsou někdy sice trochu vzpurní, ale učíme se vzájemnému porozumění.

*Jaké nejzásadnější pracovní potíže jste řešila? Ať ze strany osobní, organizace, klienta, kolegů, cokoliv.*

Zatím jsem jich moc neřešila, ale naše paní koordinátorka mi s nimi vždy pomůže. Teď nejčastěji řešíme jednu klientku, se kterou se nějak nedokážeme shodnout a vyvolává to konflikty. Kolektiv mám plný mladých lidí, takže jsem spokojená.

*Víte, co je syndrom vyhoření? Už jste se s ním někdy setkala?*

Samozřejmě. V době, kdy jsem ještě byla právnička, jsem takových situací zažila mnoho a vždycky jsem musela učinit nějaké menší změny. Na pozici asistenta zatím ne, ani u kolegyněk.

*Jakým způsobem jste s ním pracovala, pokud vůbec?*

Obvykle jsem změnila pole působnosti a zaměřila se na mimopracovní aktivitu. Prostě jsem si našla nějaký koníček a třeba si vzala dovolenou nebo jsem si snížila úvazek.

*Co děláte pro to, aby se syndrom vyhoření znovu neobjevil?*

V mém věku už řeším problémy trochu jinak. Nesmím ten život brát tak moc vážně. Však jsem si tu práci dobrovolně zvolila, baví mě, a i po bouřce vyjde slunce. Často máme také supervize, na kterých řešíme různé palčivé podněty, které nás trápí, což také pomáhá.

*Vzhledem ke klientům, máte nastavené nějaké hranice s osobním životem? Jako poskytování osobního telefonního čísla apod.?*

Telefonní číslo zásadně nedávám a svůj soukromí život si velmi střežím. Klienti ví jen to, co jim povím a toho je opravdu velmi málo. Jen ty základní záležitosti, jinak se soustředíme na práci.

*Vnímáte ve vedoucích pracovnících oporu?*

Velmi paní koordinátorka mi vždy se vším pomůže. Má svatou trpělivost, jelikož já to třeba s počítačem moc neumím. A kdykoliv jí můžu zavolat a ona mě s poklidem vyslechne, což je také obdivuhodné. A to i o víkendu. Ženy ve vedení jsou také velmi milé. Potkávám se s nimi celkem často. Třeba když jdu na školení do sídla organizace, na supervizích nebo na různých akcích po Praze, které jsou určeny široké veřejnosti, aby se o naší organizaci také něco dozvěděla. Vlastně se tady pořád něco děje.

*A poslední dotaz. Pokud byste měla nějakého blízkého, který by měl jít do chráněného bydlení, jaké tři vlastnosti asistenta byste očekávala?*

Ocenila bych asi hlavně empatii a náklonnost k osobě s postižením. A životní optimismus, tím ti mladí úplně překypují.