

**Univerzita Karlova v Praze
Fakulta humanitních studií**

Obor: Řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích

Videotrénink interakcí (VTI) jako podpora změny v organizaci

Autor práce: Jan Šlosárek

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Zuzana Havrdová, CSc

Praha 2007

Čestné prohlášení

Čestně prohlašuji, že jsem na diplomové práci pracoval samostatně a použil jsem jen odborných pramenů uvedených v seznamu použité literatury.

V Praze, 29. června 2007

Poděkování

Děkuji PhDr. Zuzaně Havrdové, Csc. za odborné konzultace a vedení diplomové práce a dále děkuji třem ženám, které mě podporovaly a inspirovaly při mé práci s metodou VTI v Chráněném bydlení Společnosti DUHA: PaedDr. Evě Brožové, Mgr. Elišce Rothové a Mgr. Kateřině Beaufortové.

Abstrakt

Hlavním tématem magisterské diplomové práce „*Videotrénink interakcí (VTI) jako podpora změny v organizaci*“ je využití metody VTI k rozvíjení komunikačních dovedností pracovníků s klienty v residenční službě pro dospělé lidi s mentálním postižením. Práce objasňuje východiska, důvody a okolnosti, které vedly k zavedení metody VTI do organizace a na videoukázkách dokladuje úspěšnost celého procesu.

Klíčová slova: Chráněné bydlení, Videotrénink interakcí (VTI), změna, komunikace, zplnomocňování

Abstract

The main topic of my diploma work called „*Videotraining of interactions (VTI/VHT/VGI) as a support for a change in an organization*“ is an application of VTI for a development of communicational skills of staff in a residential service for adult people with learning disabilities. The work clarifies fundamentals, reasons and circumstances that **lead** to establishing VTI (VTH/VGI) in the organization and on video records proofs the success of the process.

Key words: Residential service (community/independent living), Videotraining of interactions (VTI/VHT/VGI), change, communications, empowerment

OBSAH

| | |
|---|----|
| Abstrakt | 6 |
| 1. Úvod | 7 |
| 2. Chráněné bydlení..... | 8 |
| 3. Stručný popis metody VTI | 10 |
| 3.1. Historie | 13 |
| 3.2 Příklady využití metody | 18 |
| 4. Popis změny | 21 |
| 4.1. Východiska změny v organizaci..... | 21 |
| 4.2. Stadium změny..... | 24 |
| 4.3 Jádru změny..... | 27 |
| 4.4 Implementace metody VTI..... | 28 |
| 4.4.1 Kontexty práce s metodou VTI v Chráněném bydlení..... | 31 |
| 5. Zplnomocňování (empowerment) | 35 |
| 6. Předpoklady přínosu VTI v Chráněném bydlení..... | 40 |
| 7. Praktická část – revize předpokladů přínosu VTI v Chráněném bydlení..... | 41 |
| 7.1. Úvodem | 41 |
| 7.2 K předpokladu č.1 (ukázky 1-3)..... | 42 |
| 7.3 K předpokladu č.2 (ukázka číslo 4)..... | 51 |
| 7.4 K předpokladu č. 3 (ukázka číslo 5)..... | 60 |
| 8. Závěr..... | 64 |
| 9. Seznam literatury: | 66 |
| Příloha číslo 1. Formy chráněného bydlení..... | 69 |
| Příloha číslo 2. Výňatek ze Systému spolupráce asistenta a klienta | 70 |
| Příloha číslo 3. Projekt diplomové práce..... | 76 |

Abstrakt

Hlavním tématem magisterské diplomové práce „*Videotrénink interakcí (VTI) jako podpora změny v organizaci*“ je využití metody VTI k rozvíjení komunikačních dovedností pracovníků s klienty v residenční službě pro dospělé lidi s mentálním postižením. Práce objasňuje východiska, důvody a okolnosti, které vedly k zavedení metody VTI do organizace a na videoukázkách dokladuje úspěšnost celého procesu.

Klíčová slova: chráněné bydlení, videotrénink interakcí (VTI), změna, komunikace, zplnomocňování

Abstract

The main topic of my diploma work called „*Videotraining of interactions (VTI/VHT/VGI) as a support for a change in an organization*“ is an application of VTI for a development of communication skills of staff in a residential service for adult people with learning disabilities. The work clarifies fundamentals, reasons and circumstances that lead to establishing VTI (VTH/VGI) in the organization and proofs on selected video records the success of the process.

Key words: residential service (community living / independent living), videotraining of interactions (VTI/VHT/VGI), change, communications, empowerment

1. Úvod

Oblast sociálních služeb a pomáhajících profesí obecně je velmi bohatá na skvělé myšlenky a teorie o tom, jak by profesionální pomoc měla vypadat a co ji zásadně ovlivňuje. Máme štěstí, že nové impulsy pro naši práci přicházejí a doufejme, že stále přicházet budou. Naším úkolem je, aby co nejvíce z tohoto bohatství bylo k užitku těm, kterým pomoc nabízíme. Teprve tehdy můžeme mluvit o úspěšných teoriích, myšlenkách, principech, hodnotách a vizích. Teprve když ony skvělé myšlenky ovlivní naše chování k těm, kterým pomoc nabízíme, můžeme mluvit o jejich užitečnosti. Cesta od změny myšlení ke změně chování však může být zdlouhavá, náročná i zrádná.

Ve své diplomové práci se budu zabývat metodou Videotréninku interakcí a jejím využitím při podpoře takové změny v Chráněném bydlení Společnosti DUHA. Při psaní využiji svých zkušeností z devítileté práce v Chráněném bydlení Společnosti DUHA na pozici metodika a pětileté zkušenosti videotrenéra v téže organizaci.

Nejdříve krátce popíši službu Chráněného bydlení Společnosti DUHA a samotnou metodu Videotréninku interakcí. Následně se budu zabývat změnou, kterou jsme chtěli pomocí metody Videotréninku interakcí podpořit. Posledním tématem teoretické části bude zastavení u termínu zplnomocňování, který prostupuje celou práci.

V praktické části se pokusím ukázat, jakým způsobem jsme postupovali, když jsme metodu Videotréninku interakcí v Chráněném bydlení Společnosti DUHA používali. Praktická část je zdokumentována na DVD nosiči, který je k diplomové práci přiložen a je její nedílnou součástí. DVD obsahuje 5 ukázek, které v práci popíši a doložím, jakým způsobem změnu podpořily.

2. Chráněné bydlení

V Zákoně o sociálních službách č.108/2006 účinném od 1. ledna 2007 je chráněné bydlení zařazeno mezi služby sociální péče. Je definováno jako pobytová služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Do roku 2007 bylo chráněné bydlení sociální službou, která byla sice poskytována, ale v legislativě bychom ji hledali marně.

V České republice se první služby chráněného bydlení začaly objevovat po roce 1989 jako alternativa k ústavům sociální péče. Chráněné bydlení Společnosti DUHA patří mezi první, které u nás vznikly.

Chráněné bydlení Společnosti DUHA – integrace osob s mentálním postižením (dále jen Chráněné bydlení) je jednou ze tří základních služeb, které v současné době Společnost DUHA poskytuje dospělým lidem s mentálním postižením. Kromě Chráněného bydlení poskytuje Společnost DUHA také službu Podporované zaměstnávání a Centrum denních služeb.

Posláním Chráněného bydlení je poskytovat dospělým lidem s mentálním postižením podle jejich individuálních potřeb takovou podporu, kterou potřebují k tomu, aby mohli bydlet v běžných bytech běžným způsobem života srovnatelným se svými vrstevníky.

Důležitým principem Chráněného bydlení je neposkytovat služby tam, kde není potřeba a naopak pružně reagovat při potřebě služby zvýšit. V jaké míře budou služby stanoveny, řeší tým asistentů, příslušných pro každou domácnost, spolu s klienty.

Při poskytování služeb dbáme na to, abychom zbytečně nepodporovali uživatele v situacích, které zvládají sami. Naší snahou je také to, aby klienti měli možnost rozhodovat o tom, jakým způsobem a v čem se jim má pomáhat.

Mezi další hodnoty a principy Chráněného bydlení patří:

Lidská práva - na klienty našich služeb se vztahují stejná lidská práva, jako na každého občana našeho státu.

Důstojnost - všechny služby a jejich naplňování vytvářejí podmínky zaručující a respektující důstojnost každého klienta.

Možnost volby a sebeurčení - hledáme způsoby a možnosti rozvíjení samostatného rozhodování našich klientů o dění kolem nich. Snažíme se o to, aby míra podpory umožňovala klientům v maximální možné míře uchopit rozhodování do vlastních rukou.

Respekt k soukromí - při poskytování našich služeb dbáme na respektování soukromí klientů ve všech ohledech.

Individuální přístup - uvědomujeme si, že klienti našich služeb jsou individuality a že musíme umět tvořit služby tak, aby vycházely a pružně reagovaly na potřeby jednotlivých klientů.

Klientům poskytujeme bydlení s pomocí, kterou jim podle jejich potřeb zajišťují asistenti docházející do bytu, kde klienti bydlí. Služba Chráněného bydlení Společnosti DUHA je v současné době poskytována v sedmnácti domácnostech, v bytech, které jsou rozmístěné po celé Praze.

Služba je v jednotlivých domácnostech poskytována v závislosti na individuálních potřebách klientů. Pro každou domácnost jsme společně s klienty vytvořili pravidla, od kterých se odvíjí také míra poskytované podpory v daném bytě. Systém služeb je tedy v

jednotlivých domácnostech rozdílný. Poskytujeme služby v domácnostech, kam dochází asistent na několik hodin denně, někam několikrát týdně, v několika domácnostech poskytujeme ovšem i noční služby. Uživatelé našich služeb bydlí v bytech s různým počtem spolubydlících (někteří bydlí sami, někteří po dvou v jednom bytě, v největším bytě, kde nabízíme naše služby, bydlí čtyři klienti). Chráněné bydlení Společnosti DUHA nabízí všechny formy chráněného bydlení (viz. příloha č. 1 Formy chráněného bydlení) :

- **skupinové bydlení**
- **individuální bydlení**
- **podporované bydlení (v novém zákoně o sociálních službách pod názvem Podpora samostatného bydlení)**

Obyvatelé chráněných bytů chodí dopoledne do zaměstnání, do chráněných dílen, nebo do Centra denních služeb. Klienti tedy s různou mírou pomoci prožívají v bytech situace, se kterými se běžně setkává většina lidí – vaří, perou, nakupují, uklízí, odcházejí do práce atd. Asistenti rovněž některým uživatelům pomáhají s organizováním volného času – chodí za kulturou, na výlety, plavat.

Ke každému klientovi je stanoven **osobní asistent – klíčový pracovník**, který je chápán jako člověk, na kterého se může klient obracet se svými potřebami a dohadovat individuální podporu. Děje se tak pomocí Systému spolupráce asistenta a klienta (viz. příloha č.2), formou sepsaných Plánů klienta / Plánů asistenta. Podpora je stanovena v postupných krocích.

3. Stručný popis metody VTI

Videotrénink interakcí (dále jen VTI) je považován za krátkodobou a intenzivní formu pomoci, při které je centrálním tématem intervence podpora a rozvoj komunikace, popř. její obnovení, pokud již došlo k jejímu narušení. Hlavním médiem je videozáznam

běžných situací, nejdůležitější částí práce s klientem je pak rozhovor nad vybranými úseky tohoto záznamu. (Beaufortová v Matoušek 2003: 231).

Videotrénink tedy využívají lidé, kteří chtějí pracovat a rozvíjet své komunikační dovednosti. Rozvoj jejich komunikačních dovedností umožňuje rozbor videozáznamu jejich komunikace v nejrůznějších situacích. Při rozboru, který s nimi vede vyškolený videotrenér, **hledají společně** prvky, vzorce komunikace, okamžiky, které přispívají k tomu, aby se klient domluvil s druhými a dosáhl svého záměru. Důraz na hledání pozitivních vzorců komunikace a prvků v komunikaci je při používání VTI velmi silný. Ústřední myšlenkou je totiž posilování pozitivních vzorců komunikace, které klient přirozeně používá a ovládá.

Wels (2004) podrobně rozebírá práci s videem jako nástrojem pomoci. Přibližuje různé teorie a modely, které pomáhají vysvětlit, proč může být videozáznam efektivním nástrojem v různých pomáhajících kontextech. Kromě již zmíněného důrazu na vyhledávání pozitivních momentů v komunikaci, který Wels popisuje v rámci teorie empowermentu, zde nalezneme odkazy na koncept „autokonfrontace“, „sebeuvědomění“ a další koncepty založené na teoriích učení jako jsou „modeling“ a „self-modeling“. Wels dále přibližuje Bandurův koncept „self-efficacy“ neboli „vnímání své vlastní účinnosti“ (Bertrand 1998: 122-125), který je založený na základním kognitivním principu, že změna může být nejspíše přivozena aplikací takového chování, které se v daných kontextech prokáže a je vnímáno jako efektivní. Bandura byl jedním z prvních, kdo vybudoval teorii učení zohledňující význam toho, jakým způsobem jedinec vnímá efektivitu svých činností (Bertrand 1998: 124). Tato teorie dále posiluje důvody, proč videotrenéři vybírají při rozbořech především takové sekvence, které ukazují kompetence, jimiž klienti již disponují. Pomáhají tak klientům uvědomit si a prožít pocit účinnosti svého vlastního jednání.

Kemenoff a kol. (1995) podpořili teorie podporující využívání **video zpětné vazby** i mimo rámec VTI – v kontextu Milánské terapie. Ve svém výzkumu porovnávali efektivitu video zpětné vazby a verbální zpětné vazby a dospěli ke zjištění, že video zpětná vazba byla efektivnější pro schopnost rodiny přijmout zodpovědnost za problém a schopnost rodiny problému čelit.

Jak již název metody Videotrénink interakcí napovídá, jedná se o trénink komunikačních dovedností, a také proto se klient a videotrenér setkávají nad videozáznamy opakovaně, aby mohli při rozborech sledovat, reflektovat, jak a zda nalezené vzorce komunikace v reálných situacích „fungují“, pomáhají klientovu záměru a rozvíjejí jeho komunikační dovednosti. Strukturu práce s metodou VTI jsem se pokusil znázornit na následujícím obrázku:



3.1. Historie

Metoda VTI má svůj domov v Nizozemsku. V polovině osmdesátých let 20. století začali pracovníci domova (De Widdonck) pro narušenou mládež zkoumat, jak působí sociální okolí na dítě, jaké je rodinné klima, jak fungují vztahy v rodině a jaký vliv mají tyto rodinné vztahy na dítě a na intenzivní práci s dítětem v pobytovém zařízení, na jeho schopnost navazovat a udržet nové sociální vztahy (Beaufortová v Matoušek 2003: 231-249). Pracovníci domova De Widdonck se snažili zapojit rodiče do péče o své děti a jejich cílem bylo posílit kompetence rodin tak, aby nemuselo docházet k oddělení rodiny a dítěte. K posilování kompetencí rodin používali rozbor komunikace rodičů s dětmi. Prvními klienty se staly rodiny dětí, které byly na pořadníku pro umístění do dětského domova (Beaufortová, Koběrská 1999).

Mezi původní motivace pro vznik metody VTI tedy patřila snaha omezit důvody pro institucionální péči a odchod dítěte z běžného prostředí rodiny. Na tuto motivaci v Chráněném bydlení paralelně navazujeme – nabízíme takové služby, aby lidé s mentálním postižením nemuseli odcházet do velkých institucí, ale mohli prožít svůj život v přirozené komunitě v běžném prostředí.

VTI je metoda s inkonzistentní teorií. Zjednodušeně se dá říci, že se začala provádět nejprve prakticky a teprve později se hledaly teorie, o které by bylo možné ji opřít. Její autoři však při jejím vzniku vycházeli z určitých znalostí a zkušeností, takže je možné tvrdit i opačně, že teorie předcházela praxi (Beaufortová, Koběrská 1999).

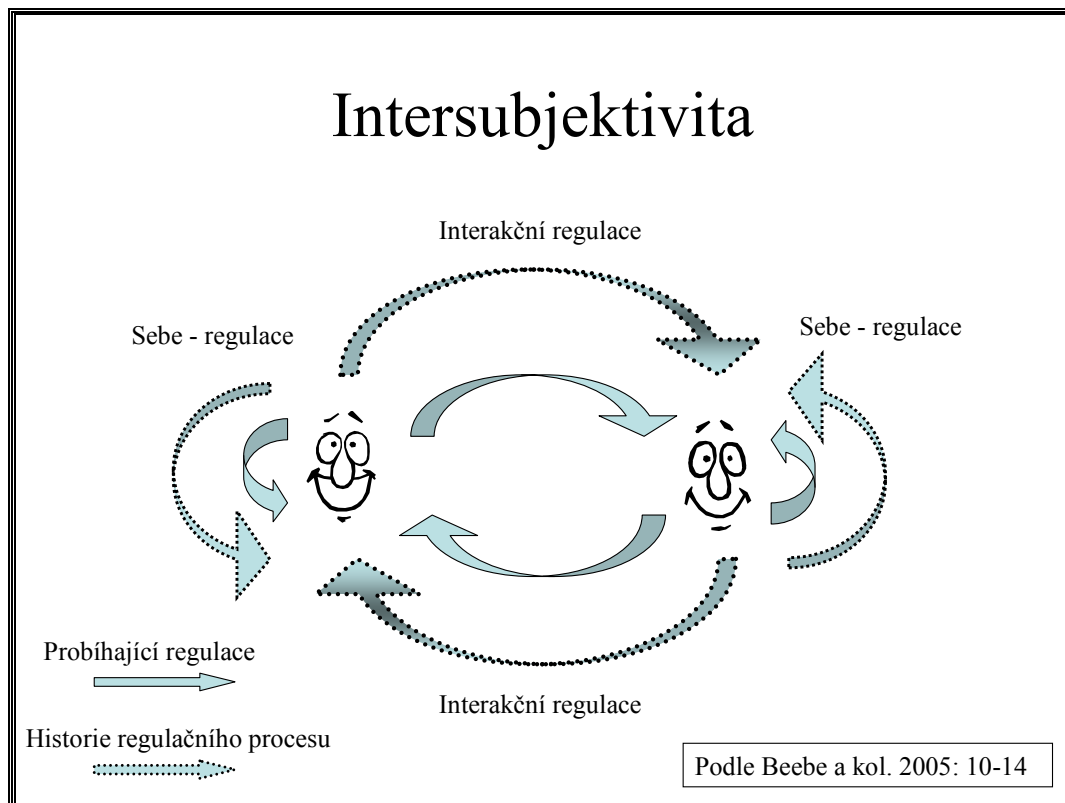
Mezi nejčastěji citované inspirační zdroje pro vznik metody patří práce Konrada Lorenze a jeho přátel Nikolaase Tinbergena a Karla von Frische, kteří zkoumali sociální chování zvířat. Pro své výzkumy využívali kameru, na kterou chování zvířat zachycovali a následně analyzovali. Jejich vzájemné přátelství a spolupráce přispěla k rozvoji etologie

(Lorenz 1993) jako biologické disciplíny se zcela novým přístupem k chápání chování zvířat. V roce 1974 byli tito pánové oceněni Nobelovou cenou za objevy ve smyslové fyziologii, resp. etologii a psychologii zvířat.

Kamera se následně stává prostředkem ke studiu a zkoumání lidského chování. Colwyn Trevarthen se svými videoanalýzami kontaktu matky s dítětem, které využil pro formulování teorie intersubjektivit, je dalším klíčovým autorem, na jehož práci VTI navazuje a které utvářejí teoretický základ metody VTI. Profesor Trevarthen zkoumal vývoj a vlastnosti vzájemných reakcí (citové rezpozivity) mezi rodičem a dítětem. Na základě těchto pozorování dospěl k závěru, že dítě ve svém přirozeném sociálním prostředí vykazuje chování, ze kterého lze usuzovat na úmyslnou, motivovanou komunikaci s ostatními. Trevarthen (citovaný v Beebe a kol. 2005: 35-42) na základě svých výzkumů usuzuje, že člověk se rodí s „efektivní interpersonální inteligencí“. Oponuje názoru, že lidské vzájemné soucítění je vlastnost, kterou člověk získává až svým vývojem. Trevarthen při popisu toho, co se odehrává při komunikaci dítěte s rodiči, užívá termín **intersubjektivita**. Dítě podle něj přichází na svět s motivy (kapacitou) k využívání motivů (chování) druhých lidí pro vzájemnou komunikaci, sdílení emocí, zkušeností a významů. Trevarthenovo dílo je tedy zaměřeno na interakci, a klade důraz na vznik **primárních vztahů**. Tento myšlenkový základ byl jedním z východisek metody VTI, která se stará o obnovu primární komunikace.

Trevarthen nebyl prvním, kdo při popisování procesů odehrávajících se při komunikaci použil termín intersubjektivita. Beebe a kol. (2005) shrnují velmi přehledně a podrobně výzkumy zabývající se pojetím intersubjektivit jak v práci s malými dětmi, tak v oblastech práce s dospělými. Všimli si, že většina autorů popisuje a vyzdvihuje různé

aspekty při výkladu pojmu intersubjektivita, a proto raději hovoří o **formách intersubjektivita**. Na následujícím obrázku jsem se pokusil překreslit model, který Beebe a kol. používají pro znázornění pojmu intersubjektivita.

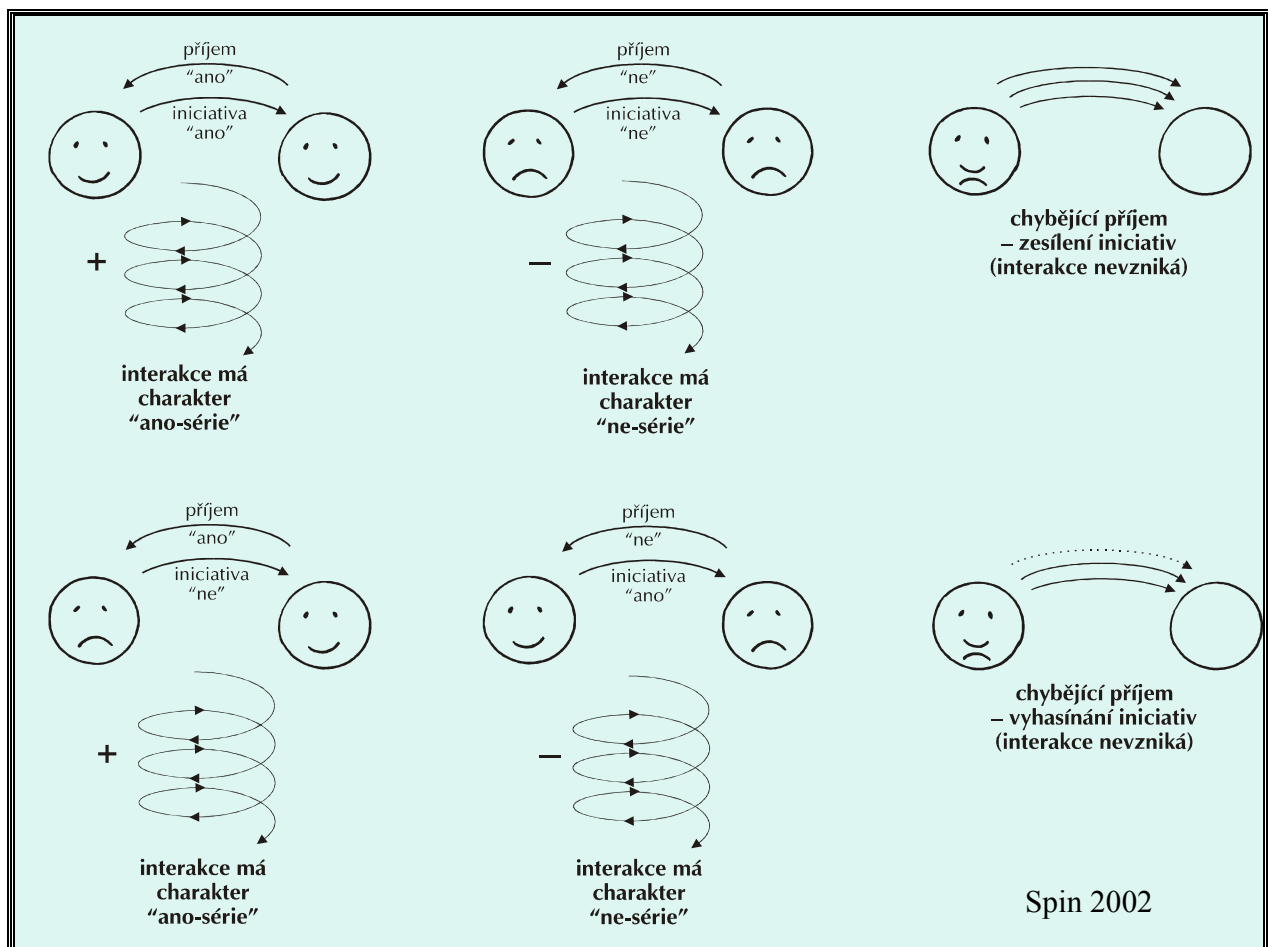


Podle tohoto modelu je intersubjektivita vnímána jako neustále se odehrávající proces vzájemného ovlivňování a koordinace lidí spolu komunikujících. V každém okamžiku dochází při komunikaci k nejrůznějším interakcím, které regulují a utvářejí celý proces komunikace.

Colwyn Trevarthen výrazně přispěl k porozumění pojmu intersubjektivita při komunikaci matky s dítětem. Popsal a objevil v této komunikaci mnoho „implicitních“ procesů, které jsou nevědomé, přirozené a odehrávají se především na neverbální rovině. Další autoři popisují „explicitní“ procesy – především v práci s dospělými a na poli psychoterapie. Komunikace se tak stává velkým dobrodružstvím a záznam kamery, který

můžeme zastavit a vztáhnout k pojetí intersubjektivní, neocenitelným pomocníkem při snaze porozumět nebo se alespoň pokusit odhalit to, co se při komunikaci odehrává.

Za autory samotné metody VTI jsou pak považováni Maria Aarts a Harrie Biemans, kteří v roce 1990 popisují metodu Video Home Training VHT. (Beaufortová v Matoušek 2003). Biemans (1990: 121-126), sám pracovník domova De Widdonck, shrnul zkušenosti z pozorování a analýzy komunikace při pojmenování Principů kontaktu. Popisuje pozorovatelné prvky chování, které přispívají k rozvíjení a úspěšnosti komunikace. Všiml si, že určité prvky v komunikaci se častěji objevují v situacích, kdy je komunikace úspěšná a efektivní a že tyto prvky formují celé vzorce komunikace. Takové pozitivní vzorce komunikace se odehrávají v tzv. Ano-sériích.



Principy kontaktu („ano-série“, „ne-série“) a jednotlivé komunikační prvky

| <u>ANO-série</u> | <u>Kladné odpovědi – reakce na iniciativy dítěte</u> | <u>Záporné odpovědi – reakce na iniciativy dítěte</u> | <u>NE-série</u> |
|---|--|---|--|
| Věnování pozornosti | <ul style="list-style-type: none"> · otočení se jako odpověď na pozici těla druhého · opětování očního kontaktu | <ul style="list-style-type: none"> · otočení se opačným směrem · dívání se jiným směrem | Nevěnování pozornosti |
| „Ano“ - neverbálně | <ul style="list-style-type: none"> · usmívání se · pokyvování hlavou · příjemná hlasová intonace · příjemný výraz obličeje · přátelská pozice těla | <ul style="list-style-type: none"> · neusmívání se · kývání ve smyslu „ne“ · podrážděný hlas · nepřijemný, hostilní výraz obličeje · nepřátelská pozice těla | „Ne“ - neverbálně |
| „Ano“ - verbálně | <ul style="list-style-type: none"> · vokalizování, žvatlání · mluvení · pojmenování se souhlasem · říkání „ano“ · říkám, co cítím, co dělám · ptaní se | <ul style="list-style-type: none"> · mlčení · opravování · napominání · říkání „ne“ · být zticha | „Ne“ - neverbálně |
| Střídání se | <ul style="list-style-type: none"> · převzetí slova, řady · předávání řady | <ul style="list-style-type: none"> · nepředávání nebo nepřebírání slova, řady · všichni hovoří zároveň · nikdo nepřijímá · nikdo nemluví | Nestřídání se |
| Kooperace | <ul style="list-style-type: none"> · přijímání · odpovídání · poskytnutí pomoci | <ul style="list-style-type: none"> · nedávání nebo rychlé popadnutí daného · neptání se nebo odpovídání „ne“ · ani žádost o pomoc, ani poskytnutí pomoci | Špatná nebo žádná kooperace |
| Naladěné vedení, usměřování, řešení konfliktů | <ul style="list-style-type: none"> · ujímání se iniciativ · souhlas, akceptování · přijetí iniciativy a připojení se · navrhování · nabízení možností · plánování · řešení problémů | <ul style="list-style-type: none"> · žádné iniciativy · nevšímání si · nepřipojování se · nejasné sdělení · žádné možnosti · žádné plánování · žádná pomoc při řešení problémů | Nefungující vedení, vzdání se usměrnění, konflikty |

(zdroj: Beaufortová, Koběřská, 1999, s. 13)

Objevení ano-sérií tak pomohlo pojmenovat, okódovat a nahlížet pozitivní vzorce komunikace. Jestliže se tedy úspěšná komunikace dětí a rodičů odehrává převážně v ano-sériích a úspěšná komunikace je jednou z kompetencí rodičů, která může pomoci při zvládnutí výchovných problémů v rodině, a zároveň platí výše zmíněná teorie o účinnosti využití kamery pro rozvoj dovedností, pak máme v metodě VTI významný nástroj pro pomáhající profesu.

Uvádí se mnoho dalších teoretických zdrojů, ze kterých metoda VTI vychází a používá je v praxi. Pro potřeby mé diplomové práce, myslím, postačí uvést je v následující přehledné tabulce:

Základní teoretické zdroje pro videotrénink interakcí

| Humánní etologie | Výzkumy komunikace | Pedagogika | Psychologie |
|--|---|---|---|
| Trevarthen Teorie intersubjektivit Reciprocita Protokonverzace Vrozené motivace ke komunikaci | Jakobson Lingvistika Rituály kontaktu Watzlawick Pragmatika | Tausch / Tauschová, Rogers Humanistická pedagogika Bruner Kulturní teorie vzdělání | Bowlby Teorie vazby Vygotsky, Stern Vývojové teorie Teorie zóny proximálního vývoje |
| Papoušek / Papoušková Intuitivní komunikace / Intuitivní rodičovství | Další: Obecné teorie verbální a neverbální komunikace | Gordon Rodičovská schopnost Slot Model kompetence | Bandura Teorie sociálního učení Ainsworth / Riksen-Walraven Responzivita Atribuční teorie |
| Lorenz / Tinbergen Výzkumy chování zvířat | Audiovizuální komunikace Videofeedback | Kuhn / Wels Výchovná paradigmatata | Goleman Emoční inteligence |
| Další: Humánní etologie, mezikulturní výzkumy interakcí | | Další: Interakční teorie Teorie učení | Další: Matějček, Langmeier |

(zdroj: Beuforthová 2002)

3.2 Příklady využití metody

V České Republice pomáhá šíření metody VTI od roku 1993 nevládní organizace SPIN. VTI se v současné době používá v mnoha prostředích: v rodinách, ve školách, v různých sociálních službách, ale i v podnikatelském prostředí – všude tam, kde si lidé uvědomují potřebu pracovat na způsobu, kterým komunikují s druhými lidmi.

V publikaci Společnou Cestou, která jako jedna z mála českých publikací, přibližuje využití metody VTI v praxi, popisuje PhDr. Hana Janečková práci videotrenéra s pečovateli komunikujícími s lidmi trpícími demencí: „ Má v rukou jiný nástroj – kameru, která umožňuje zachytit, zpomalit, prohlédnout si, přemýšlet o tom, co se odehrává mezi člověkem s demencí a pečovatelem, co pomáhá, aby nemocný člověk došel k cíli, aby si podržel schopnost najít se, uložit na lůžko, obléci se a umýt. Kameru, která odhalí prožívání emocí, projev souhlasu a odmítnutí. Možnost volby, svobodného vyjádření vlastní vůle – to je základ lidské identity. Nabídneme-li člověku s těžkou kognitivní poruchou, aby zůstal více sám sebou, posilujeme tím jeho lidskou důstojnost,“ (Koběrská a kol. 2004: 4)

Systematický popis zkušeností z využití metody VTI jako podpory pro rodiny, které pečují o osoby s demencí, představili ve své práci Stolker a Blom (2003). Stolker a Blom navíc v knize podávají přehledný popis samotné metody VTI a jejího použití v rodinách.

SPIN (2004) ve spolupráci s občanským sdružením ASIS vydaly interaktivní CD-ROM Moderní vyučování I – Umění komunikace ve škole. SPIN zde shrnul zkušenosti s používáním metody VTI při podpoře učitelů při výuce. Cílem využití metody VTI při výuce bylo zachytit to, jak učitel působí na žáky a při analýze komunikace pojmenovat a podpořit to, co učitelé dělají dobře. Vznikl tak učební materiál pro učitele, který se stal základem tohoto titulu. Nejde pouze o metodické pokyny a teorie učení, výukový materiál je doplněn videoklipy učitelů v různých pedagogicko – komunikačních situacích. CD-ROM pak umožňuje analyzovat jednotlivé situace a rozvíjet tak vlastní komunikační dovednosti při výuce.

Tématu využití metody VTI při výuce se ve své diplomové práci věnovala také Kirsty Brown (2004). Popsala význam kvalitní interakce učitel – žák jako základní předpoklad vzdělávání. Vycházela přitom především z teorií Vygotského (2004) a Brunera. Vygotský zdůrazňuje, že organizace a přítomnost mezilidských procesů při výuce není tím, co pouze ovlivňuje proces učení, ale základním předpokladem učení. Bruner dodává, že celé lidské já je utvářeno světem a je tedy přímo závislé na interakci se světem – člověk se tedy “rodí” skrze transakce s jinými lidmi. Oba autoři jsou významnými autory Sociokognitivních teorií učení (Bertrand 1998). Autorka použila metodu VTI resp. VIG (ve Skotsku používají zkratku VIG – Video interaction guidance) při práci s učiteli a na základě analýzy videí těchto učitelů před seznámením s metodou VGI a po intervenci pomocí VGI, zachytila rozvoj schopností učitelů využívat interakce s žáky při výuce.

Další příklady využití metody VTI v České republice byly prezentovány v roce 2003 na II. národní konferenci o videotréninku interakcí. Z této konference vydal SPIN (2004) sborník s názvem Video jako nástroj pomoci.

Na internetových stránkách SPINU¹ lze najít mimo jiné také Interaktivní mapu krajů², která po kliknutí na název příslušného kraje České republiky zobrazí kontakty na jednotlivé videotrenéry působící v daném regionu. Z této mapy vyplývá, že metoda VTI je využívána v 11 krajích a pouze ve třech krajích zatím nepracuje vyškolený videotrenér.

Sdružení SPIN poskytuje kromě výcviku videotrenérů také pomoc při zavádění metody VTI v organizacích. Občanské sdružení SPIN je členem mezinárodní asociace pracovišť, která se zabývá videotréninkem interakcí (v zahraničí VHT/VIG) a jeho vzdělávací program odpovídá mezinárodním vzdělávacím standardům.

1 <http://www.spin-vti.cz>, dne 22.6. 2007

2 <http://www.spin-vti.cz/sit.html>, dne 22.6. 2007

4. Popis změny

Změnu v organizaci, kterou jsme se metodou VTI rozhodli podpořit, představím z několika pohledů. Nejdříve popíši východiska změny, následně se budu věnovat stadiu změny, ve kterém jsme začali s metodou VTI pracovat a pak přiblížím jádro změny. V závěru kapitoly se zastavím u implementace VTI do chodu organizace.

4.1. Východiska změny v organizaci

Změna, kterou jsme se rozhodli pomocí metody VTI podpořit, se opírá o mnohá obecná prohlášení vztahující se k poskytování sociálních služeb obecně, či ke službám chráněného bydlení konkrétně.

Již v roce 1971 byla na Valném shromáždění OSN vyhlášena Deklarace práv mentálně postižených osob³, kde se mimo jiné praví: „ Pokud je to možné, má mentálně postižený žít v kruhu své vlastní rodiny nebo v rodině opatrovníka a účastnit se různých forem společenského života. Proto má být rodině, ve které žije, poskytována pomoc. Je-li jeho umístění do specializovaného zařízení potřebné, mají být prostředí a podmínky života v něm tak blízké normálním podmínkám života, jak je to jen možné.“

V naší zemi trvalo dalších 19 let, než začaly vznikat první podpůrné služby pro rodiny pečující o člověka s mentálním postižením a než několik málo lidí s mentálním postižením mohlo začít využívat jiné služby než ústavy sociální péče – např. chráněné bydlení. Začali jsme v souvislosti s poskytováním sociálních služeb mluvit o integraci. Chráněné bydlení, jako jedna z nových služeb, na rozdíl od ústavů sociální péče svou formou integraci umožňuje.

³ Text deklarace volně ke stažení na: <http://www.dobromysl.cz/scripts/detail.php?id=67> , dne 22.6. 2007

Na základě Společných cílů boje proti chudobě a sociálnímu vyloučení schválených v roce 2000 na zasedání Evropské rady v Nice, začala Česká republika připravovat Národní akční plány⁴ sociálního začleňování. Chráněné bydlení je ve všech plánech zmiňováno jako nový perspektivní typ služby: „ ...Dále budou podporovány takové sociální služby směřující k setrvání (návratu) uživatele v jeho přirozené prostředí ... Transformace velkých residenčních zařízení v jiné typy sociálních služeb (chráněné bydlení, osobní asistence, aj.) bude také podporována prostřednictvím dotačního řízení MPSV.“ (MPSV 2004: 37). Chráněné bydlení se stává pojmem citovaným také v Bílé knize v sociálních službách⁵ a to v souvislosti s dobrou praxí některých ředitelů, kteří se rozhodli změnit, transformovat tradiční ústavní praxi (MPSV 2003: 42).

V Madridu se v roce 2003 sešlo více než 400 osob – účastníků Evropského kongresu o osobách se zdravotním postižením a v tzv. Madridské deklaraci⁶ se vyjádřili k otázce práv lidí se zdravotním postižením: „ ... Ve vztahu ke zdravotně postiženým osobám pokročila během posledních desetiletí Evropská unie, stejně jako mnohé jiné regiony ve světě, od filosofie paternalismu k filosofii posílení odpovědnosti za rozhodování o vlastním životě. Dřívější přístupy byly do značné míry založené na soucitu a zdůrazňovaly bezmocnost zdravotně postižených osob, jsou nyní považovány za nepřijatelné. Aktivita zaměřené na rehabilitaci jednotlivce s cílem přizpůsobit ho co nejvíce společnosti, vystřídala celosvětová filosofie zdůrazňující nutnost **společenských změn**, které by umožnily uspokojování potřeb všech občanů, včetně osob se zdravotním postižením.“

Přes podporu podobných dokumentů, deklarací a plánů zůstává skutečností, že naprostá většina dospělých lidí s mentálním postižením využívajících residenční služby v naší zemi žije dodnes v tradičních ústavech.

⁴ Text N.A.P. 2004-2006 volně ke stažení na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/1102/NAPSI_cz.pdf (strana 37)

⁵ Text Bílé knihy volně ke stažení na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf (strana 42)

⁶ Text Madridské deklarace volně ke stažení na: <http://www.dobromysl.cz/scripts/detail.php?id=104> (strana 1-2)
- vše dne 22.6. 2007

Z tabulky Českého statistického úřadu⁷ vyplývá, že v ústavách sociální péče žilo v roce 2004 přes 15 000 lidí s mentálním postižením a ostatní služby využívalo jen 1 449 lidí s mentálním postižením. Rozpor mezi tím, co deklarujeme a tím, co fakticky děláme, zde můžeme jasně vidět na úrovni systému sociálních služeb.

V průběhu psaní této práce, konkrétně 21.2. 2007 schválila vláda ČR „Návrh Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti“⁸. „Cílem transformace ústavní sociální péče pro osoby se zdravotním postižením, především mentálním a duševním, je vytvořit koordinovanou síť služeb pro uživatele umožňujících život v přirozené komunitě a minimalizovat dosud preferovaný způsob poskytování sociální služby prostřednictvím ústavní sociální péče. V souladu s právem každého člověka na kvalitní život a také s vývojem v ostatních zemích EU je nutné umožnit lidem se zdravotním postižením žít v přirozené komunitě s podporou vycházející podle individuální míry a rozsahu jejich potřeb. Znamená to především změnu dotační politiky v oblasti investic, a to odklon od rozsáhlého budování ústavní sociální péče a větší podpora investic do rozvoje terénních a ambulantních služeb. Dále to znamená zaměřit se na humanizaci stávajících pobytových zařízení a jejich postupné „rozpuštění“ do přirozené sítě služeb v komunitě. Přesměrování investic by mělo vycházet z principu podpory takových sociálních služeb, které umožní lidem dosud užívajícím institucionalizovanou ústavní péči cestu do přirozených komunit a navazovat na regionální plány rozvoje sociálních služeb. Je nutné umožnit lidem se zdravotním postižením, kteří budou závislí na pomoci jiné osoby, využít takovou sociální službu, která je z přirozené komunity nevyčlení, jak se to děje v případě ústavní sociální péče. **Místo**

⁷ Údaje ČSÚ volně ke stažení na: http://www.czso.cz/csu/2005edicniplan.nsf/publ/3201-05-za_rok_2004

⁸ Celý text volně ke stažení na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce_podpory.pdf, dne 22.6.2007

výstavby nebo nákladné rekonstrukce stávajících ústavních zařízení budou finanční zdroje směřovány k podpoře vzniku chráněných bytů a domů v přirozené zástavbě.“

(MPSV 2006: 13-14). V Koncepti je cíl dále konkretizován a rozpracován, v kapitole 5 pak najdeme konkrétní přijatá opatření pro realizaci cílů. Můžeme jen doufat, že tato vládou schválená koncepce bude mít na situaci služeb pro dospělé lidi s mentálním postižením větší dopad než dokumenty dříve schválené.

Chráněné bydlení je tedy forma, typ služby, která se vejde do rámce oficiálních deklarácí. Nenechme se však mýlit - důležitější než forma je obsah, to, co služba chráněného bydlení opravdu nabízí. I v chráněných bytech můžeme přeslechnout výzvy Madridské deklarace a ignorovat nutnost společenských změn – snadno se může stát, že se v chráněném bydlení udrží filosofie paternalismu a kromě změny místa a počtu lidí, kterým se služba poskytuje, se nezmění nic.

4.2. Stadium změny

Kotter a Cohen (2003) popisují 8 kroků potřebných k dosažení změny. Zabývají se tím, jak a proč jsou někteří lidé úspěšní při zavádění velké změny a jiným se změny prosadit nedaří. Popisovaných 8 kroků poskytuje přehledný výčet důležitých stádií pro úspěšné prosazení změny. Autoři využívali konkrétní příklady z praxe pro ujasnění jednotlivých stádií změny – od vytvoření prostředí příhodného pro prosazování změny, ustanovení vůdčího týmu, formulování a šíření vize, zapojení širokého spektra lidí, kterých se změna týká, vyjednávání při prosazování změny, práce s prvními výsledky změny až po upevňování a udržení nových způsobů myšlení a konání.

Při reflexi stadia změny v organizaci, ve kterém jsme začali metodu VTI využívat, jsem si uvědomil, že VTI změnu podpořil až v pozdější fázi. Změna v organizaci započala několik let před tím, než jsme o metodě VTI začali uvažovat.

Společnost DUHA byla založena rodiči lidí s mentálním postižením krátce po „Sametové revoluci“. V Chráněném bydlení Společnosti DUHA pracuji od roku 1998. V tomto roce bylo vyměněno vedení celé organizace a také do vedení Chráněného bydlení přišli noví lidé. Toto je také období, které je počátkem změny popisované v této práci.

Nejdříve jsme mapovali, jak tato služba funguje, na jakých principech a hodnotách stojí. Zjistili jsme, že v prohlášeních organizace se vyskytují výrazy jako integrace, důstojnost, respekt. Společnost DUHA se hlásila ke všem myšlenkám uvedených v dokumentech zmiňovaných v kapitole 4.1. Změna, kterou v této práci popisuji, měla za cíl uvést hlášené myšlenky do praxe.

- Individuální přístup

V roce 1998 byla služba ve všech chráněných bytech stejná – asistenti vyzvedávali všechny klienty v určenou dobu v chráněných dílnách a doprovázeli je do chráněných bytů. V chráněných bytech pak asistenti zůstávali přes noc a ráno klienty doprovázeli opět do chráněných dílen. Brzy nám bylo jasné, že ne všichni klienti potřebují stejný rozsah služeb a také se ukázalo, že je mnoho klientů, kteří by chtěli pracovat jinde, než v chráněných dílnách. Dnes je rozsah služby stanoven ve spolupráci s klienty a je v každém bytě jiný – viz 2. kapitola. Tato organizační změna se dotkla zájmu mnohých pracovníků, kteří byli zvyklí pracovat v několika dlouhých směnách, po kterých následovalo delší volno. Dlouhou dobu jsme pracovali na oddělení a rozlišení zájmu pracovníků, zájmů klientů a organizace. Mnoho pracovníků v té době z osobních důvodů odešlo a my jsme začali přijímat pracovníky za jiných podmínek – noví pracovníci byli připraveni na kratší a častější služby a na možné další úpravy rozsahu služeb v jednotlivých chráněných bytech. Podařilo se změnit uvažování o klientech jako o homogenní skupině lidí. Začali jsme zkoumat individuální potřeby klientů.

- Od péče k podpoře

Velmi brzy jsme přehodnotili způsob, jakým mohli klienti ovlivňovat věci, které se jich týkají. Poměrně rychle jsme změnili malé věci jako např. praxi sestavování jídelníčků – o tom, co se bude vařit k večeři rozhodoval vedoucí pracovník tak, aby to odpovídalo jeho představám o pestré stravě. Dnes je samozřejmé, že o tom, co bude k večeři rozhodují klienti a dohadují to s asistenty.

Mnohem složitější bylo například změnit zaběhlý systém individuálního plánování služby. Bylo zvykem, že individuální plány připravovala psycholožka a tyto plány kromě anamnézy klienta obsahovaly také rady pro asistenty, na co by se měli při práci s klientem zaměřit. Poměrně komplikovaně jsme vytvářeli Systém spolupráce asistenta a klienta (viz příloha č.2 Systém spolupráce asistenta a klienta), který dnes zajišťuje, aby individuální plány byly založené na dohodě klienta s jeho klíčovým pracovníkem. Dnes dohadují všichni klienti své plány i plány asistenta se svými klíčovými pracovníky. Podobné změny se týkaly mnoha dalších oblastí a situací – organizace rekreací, volnočasových aktivit, výběru spolubydlících atd.

Tento typ změn – zplnomocňování klientů - se v mnoha případech setkal s nepřijetím ze strany opatrovníků a rodičů našich klientů. Byli zvyklí, že zodpovědnost za klienty ležela plně na asistentech a v postupném předávání zodpovědnosti do rukou klientů viděli možné ohrožení pro klienty. Zvláště v počátku jsme velmi pečlivě zpracovávali způsob zabezpečení různých rizik, se kterými se klienti nově setkávali. Do zabezpečení rizikových situací jsme zapojovali rodiče i opatrovníky klientů. Postupně po malých krůčcích jsme odbourávali přebytečné služby a péči, kterou klienti nepotřebovali a často ani nechtěli. Moc rozhodovat přecházela postupně ze strany asistentů na klienty a všichni jsme se učili nové situace zvládat.

- Změna práce s asistenty

Podobně jako se měnila práce s klienty, měnila se i práce s asistenty. Šlo vlastně o stejný záměr – zapojit a zplnomocnit pracovníky. Asistenti se začali podílet na vytváření Standardů kvality v organizaci, hodnocení efektivity služby, začali mít větší kompetence při vytváření cílů organizace. Především však přestávali být “úkolováni“ v tom, jak mají pracovat s klienty a začali s klienty dohadovat a plánovat poskytované služby. Tyto změny vyžadovali od asistentů nové kompetence. Nový styl managementu přinesl asistentům především v začátcích více práce. Je mnohem pohodlnější udělat něco (například večeři) za klienta, než zapojit klienta do činnosti, zabezpečit rizikové situace a neustále hledat potřebnou míru podpory.

VTI jsme začali využívat v roce 2001. V té době již mnoho změn probíhalo a bylo jasné, že budeme hledat způsoby, jak proklamované hodnoty a principy v Chráněném bydlení naplňovat v praxi. Asistenti, kteří nechtěli takto pracovat, nebo jim to z osobních důvodů nevyhovovalo již v Chráněném bydlení nepracovali.

4.3 Jádru změny

Myšlenky, principy a hodnoty, na kterých změna stála, byly v době, kdy jsme začali s VTI pracovat, obecně přijaty - organizační změny probíhaly. Mohli jsme se tedy zaměřit na to, co zásadně ovlivňuje kvalitu služby, na **vztah asistent – klient**. V tomto vztahu měl asistent přestat být odborníkem na to, jak by měl klient žít a co je pro klienta dobré. Asistent se měl stát odborníkem na to, jak se s klientem **domluvit** o tom, jak by chtěl klient žít a co si klient myslí, že je pro něj dobré.

Měli jsme tu překážky jak na straně asistentů, tak na straně klientů. Klienti byli zvyklí, že za ně rozhodují jiní lidé, měli málo zkušeností s tím, že se jich někdo ptá a

dohaduje s nimi, co se bude dít. Někteří klienti byli znejistěni novým přístupem asistentů, zaznamenali jsme i obavy klientů, že „něco provedli“, když se jich asistenti „pořád na něco vyptávají“. Asistenti zase neměli zkušenost s tím, jak klienta do rozhovoru zapojit, jak se domluvit s klientem, který se v běžném rozhovoru ztrácí, jak zapojit klienta do rozhodování, jak se dohodnout, aby tomu klient rozuměl. V těchto chvílích se teprve láme chléb a rozhoduje se o tom, zda umíme naplnit obecné principy jako respekt, důstojnost, možnost volby.

Vytvářeli jsme prostor pro učení se novým dovednostem. Asistenti se pravidelně scházeli na týmových poradách, posílali jsme asistenty na různé kurzy komunikace, v organizaci fungovala externí supervize. V této době se VTI ukázal jako další možnost podpory asistentů.

Jádro změny, pro které jsme chtěli VTI využít, tedy nebyla přímo a primárně změna myšlení, ale **změna chování, jednání**.

4.4 Implementace metody VTI

Ředitelka Chráněného bydlení PaedDr. Eva Brožová znala práci SPINU i metodu VTI a kolem roku 2000 přišla s nápadem na využití metody i v Chráněném bydlení. V roce 2001 jsme získali grant na zavedení VTI do organizace. Ten samý rok jsem začal dvouletý výcvik VTI v organizaci SPIN s tím, že po jeho ukončení budu v Chráněném bydlení pracovat jako videotrenér.

Společně s mojí supervizorkou Mgr. Eliškou Rothovou jsme v roce 2001 připravili první půlroční kurz pro asistenty Chráněného bydlení. Úvodní setkání kurzu bylo povinné pro všechny asistenty a všichni asistenti se díky tomuto setkání dozvěděli základní informace o VTI i o tom, že s touto metodou budeme v organizaci dále pracovat. Následně se 12 asistentů, kteří se na kurz dobrovolně přihlásili, scházelo a pracovalo s metodou

VTI. Vytvořili jsme vlastně skupinu, která používala VTI pro rozvoj svých dovedností. Hlavní náplní těchto setkání byla práce s nahrávkami všech asistentů. Se všemi asistenty jsme postupně dohodli situace (z jejich běžné práce v chráněných bytech), které by chtěli natočit, následně měli asistenti individuální setkání s videotrenérem, kde nahrávku analyzovali a připravili pro sdílení s celou skupinou v kurzu. Díky tomuto kurzu se velmi rozšířilo povědomí o metodě VTI a mnoho asistentů z kurzu pracovalo s VTI individuálně i po skončení kurzu. Podrobnější informace o začleňování metody VTI do Chráněného bydlení a popis průběhu prvního půlročního výcvikového kurzu pro asistenty Chráněného bydlení v letech 2001 až 2002 popsala Mgr. Eliška Rothová (2004) do již zmiňovaného Sborníku II. národní konference o videotréninku interakcí (SPIN 2004). Podobný kurz jsme po několika letech opakovali a v současné době probíhá třetí řada tohoto kurzu pro nové asistenty, kteří se tak seznamují s metodou VTI.

Letošní úvodní kurz (třetí řada) pro nové asistenty si zachovává stejnou délku a navíc je specifický v tom, že jsme jednotlivá setkání zaměřili na průběh vytváření individuálního plánu asistenta s klientem. Každé setkání je rámováno průběhem plánování asistenta s klientem. V minulých dvou letech jsme v Chráněném bydlení rozvinuli a ověřili nový Systém spolupráce asistenta a klienta (viz příloha č.2). Situace, které asistenti postupně natáčeli, s videotrenérem analyzovali a pak přinášeli do skupiny, vycházely z procesu, na kterém je Systém spolupráce asistenta a klienty postavený.

Nejprve jsme se zaměřili na počátek plánování, kdy asistent otevírá prostor pro spolupráci:

- zjišťuje, co by si klient přál, s čím by mu mohl pomoci, co by se chtěl klient naučit, jaké zájmy by chtěl rozvinout (v případě Plánu klienta)

- dohaduje s klientem, zda by vůbec chtěl spolupracovat na tom, co si asistent myslí, že by pro klienta bylo dobré, co si asistent myslí, že by se klient mohl naučit, jaké zájmy by mohl klient rozvinout (v případě Plánu asistenta)

Druhé setkání jsme věnovali tomu, jak asistent s klientem spolupracují poté, co se na nějakém konkrétním cíli spolu dohodli. Sledovali jsme, jak asistent aktivuje klienta při hledání způsobů, jak k cíli dojít, jak promýšlí s klientem jednotlivé body definované ve struktuře. Byli jsme u vzájemného dohadování, domlouvání postupu. (Plánu asistenta / Plánu klienta)

Pro třetí setkání jsme vybírali situace dokumentující skutečnou akci, kterou spolu asistent a klient naplánovali. Sledovali jsme činnost založenou na vzájemné dohodě, to, na čem se asistent s klientem dohodli, že budou spolu dělat ve snaze dojít ke zvolenému cíli.

Čtvrté setkání jsme zaměřili na revidování vzájemného plánování asistenta a klienta. Jde o důležité zastavení v procesu společného plánování. Asistent s klientem se ohlížejí za společným plánem, hodnotí, co se dařilo, jaké měli obtíže, a co spolu dokázali.

Páté setkání bylo rámováno důležitou dovedností asistenta Chráněného bydlení při individuálním plánování s klientem – komunikaci v týmu asistentů. Do většiny plánů asistenta a klienta nějakým způsobem vstupuje tým asistentů, který v bytě klienta poskytuje asistenci. Asistent, který s klientem sestaví nějaký plán, by měl v případě potřeby umět zapojit ostatní asistenty v týmu. Proto jsme sledovali situace, kdy asistent na týmové poradě představuje vytvořený plán kolegům. Někdy jde o pouhé informování, jindy o domlouvání, jak do plánu zapojit ostatní asistenty. Asistenti využívají týmových porad i pro inspiraci při hledání vhodného postupu, nebo pro získání zpětné vazby od kolegů k vytvořenému plánu.

V managementu organizace Společnosti DUHA bylo rozhodnuto, že VTI bude nabízen i v ostatních službách Společnosti DUHA. Přestože jsme i pro asistenty z ostatních služeb připravili úvodní kurz a byl vyškolen druhý videotrenér pro ostatní služby, dnes můžeme říci, že VTI se používá pouze v Chráněném bydlení. Jako největší rozdíl mezi situacemi v jednotlivých službách a tedy možný důvod, proč se jinde nepodařilo zařadit VTI do běžné praxe, vidím především roli vedoucího pracovníka v dané službě. Pouze v Chráněném bydlení fungovala ředitelka jako osoba, která práci s VTI velmi podporovala, rozuměla smyslu a principům VTI, zajímala se o ni, hovořila o VTI při hodnocení efektivitě a všemožně vytvářela podmínky pro práci s VTI (např. materiální, prostorové, technické). Druhým možným důvodem pro nepřijetí VTI tak, jako v Chráněném bydlení, je patrně i to, že poslání, principy a hodnoty v ostatních službách procházely značným vývojem a také vedoucí služeb, kteří se měnili, často přicházeli s rozdílnými principy a způsoby práce.

Také z tohoto důvodu popisují stadium změny, do kterého VTI v Chráněném bydlení vstoupil. Jsem si totiž jistý, že VTI by mohl zafungovat i v jiném stadiu změny – například na počátku zvažování, zda je třeba něco měnit – VTI může otevřít prostor ke zkoumání toho, co děláme a diskusi o případných změnách v organizaci, stejně jako při zhodnocování proběhlé změny. V Chráněném bydlení fungoval VTI při hledání cest, jak jasně definované hodnoty a principy práce uvést v život v přímé práci s klienty služby.

4.4.1 Kontexty práce s metodou VTI v Chráněném bydlení

Asistent – klient

V tomto kontextu dohaduje asistent s videotrenérem zakázku pro práci s VTI. Asistent se následně schází s videotrenérem při analýze nahrávek jeho práce v chráněném bytě.

Tým asistentů – klient

V současné době je to nejrozšířenější kontext využívání VTI. Týmy asistentů dohadují společnou zakázku s videotrenérem. Často se stává, že celý tým řeší způsob komunikace s konkrétním klientem. VTI se ukázal jako účinný nástroj pro hledání účinné komunikace. Asistenti v týmu postupně nahrávají komunikaci s daným klientem, následuje individuální analýza nahrávky asistenta s videotrenérem a příprava nahrávky pro práci v týmu – po individuální analýze nahrávky jsou k analýze přizváni ostatní asistenti v týmu.

Skupina asistentů – klienti

Tento kontext používáme při vedení půlročního kurzu pro nové asistenty. Od předešlého kontextu se tento liší pouze tím, že nejde o tým asistentů, ale o skupinu asistentů, kteří se do kurzu dobrovolně přihlásili. Jde o asistenty pracující s různými klienty v různých chráněných bytech. Během kurzu si každý asistent vyzkouší práci s VTI 1-2 x při vlastní práci s klientem.

Koordinátor – tým asistentů

VTI v Chráněném bydlení také využíval koordinátor týmu asistentů při práci na svém vedení porad. Jeho záměrem bylo rozšířit své schopnosti při vytváření situací, kdy asistenti společně promýšlejí daná témata, naslouchají svým názorům a zapojují se do diskuse.

VTI pro klienty

Tento kontext je zatím ve stadiu experimentu, přesto ho považuji za velice perspektivní a hodláme mu dát v budoucnu více prostoru. Jeden klient využívá VTI pro práci na své komunikaci. Problémem, který klient řešil, bylo to, že často podepsal různým prodejčům smlouvy a následně musel vše složitě rušit, když se smlouvy ukázaly být pro

něj nevýhodné. Klient jasně vyjádřil přání, že se chce naučit odmítat nabídky. Domluvili jsme se, že budeme natáčet hraní rolí s jeho asistentkou, ve kterých bude zkoušet situace, které mu dělají problém. S klientem a asistentkou jsme pak nahrávky analyzovali. VTI pro klienty máme v plánu nabídnout např. klientům, kteří řeší problém při komunikaci se spolubydlícími, se svými opatrovníky, rodiči či asistenty. Plánujeme nabídnout klientům obdobný kurz, jako nabízíme asistentům pro seznámení s metodou VTI.

Nejčastější témata, zakázky asistentů pro práci s metodou VTI:

- Jak to udělat, aby to byla klientka, kdo vaří – jak ji mohu více zapojit do činnosti?
- Klient mi odpovídá to, co si myslí, že chci slyšet – co mám dělat, abych se dozvěděl, co si opravdu myslí a co chce on?
- Jak spojit práci se zábavou, co dělat, aby byla naše spolupráce veselejší, zábavnější?
- Jak poznám motivy klienta? Které otázky použít, aby mi klient porozuměl, když zjišťuji klientovy motivy?
- Co pomáhá udržet pozornost klienta při plánování / činnosti?
- Je přesvědčování motivující? Co jiného mohu dělat, abych klienta přesvědčil?
- Jak pracovat s klientem, který na mě skoro nereaguje? Jak to zařídit, abych viděl i slabé iniciativy klienta?
- Potřebuji slyšet různé rady a nápady od více lidí!
- Každý klient má své tempo, je třeba dát mu prostor, čím dávám mému klientovi prostor?
- Nenechávat vše na klientovi, ale zároveň nedělat vše za něj! Kde je u mého klienta ta správná rovnováha mezi pomocí a kontrolou?
- Přemýšlím jestli dostatečně reaguji na iniciativy klienta. Jaké jsou další způsoby, jak přijmout iniciativy klienta.
- Co pomáhá klientce se uklidnit, co mohu dělat, abych jí uklidnila?
- Jak zvládat konflikt? Co mám dělat, když mě klient rozčílí?
- Klient nedodrží dohody – jak na to mohu nejlépe reagovat?

Nejčastější obavy a námitky pro práci s metodou VTI a co nejčastěji pomáhá:

- Před kamerou se bude asistent i klient snažit, aby všechno fungovalo → Při VTI nejde o kontrolu. To, že uvidíme, co funguje je dobře, protože VTI pracuje a rozvíjí to, co funguje. VTI není kontrola. Nebudeme tak dokazovat, že je něco špatně.
- Před kamerou bude všechno jiné, nereálné, umělé, divné, nepříjemné → z našich několikaletých zkušeností vyplývá, že komunikaci můžeme sledovat vždycky a stejně toho moc jiného, umělého a nereálného než to, co běžně v komunikaci děláme neumíme. Pravdou však je, že vystavit sebe kameře a následně záznam rozebírat vyžaduje (alespoň zpočátku) utkat se ze zvláštními pocity (jak vypadám, jak mluvím – jak zní můj hlas, jak vypadám z profilu, co to říkám?). Tyto pocity však postupně přestávají dominovat, protože si naší pozornost získává zajímavost (úchvatnost) komunikačních procesů.

Existují studie (Hale, Stoltenberg, Delworth, citování v Hawkins a Shohet 2004: 69), které se zabývají pocity úzkosti a obav u začínajících supervizantů vyvěrajících z „objektivního vědomí sebe samého“, což je termín ze sociální psychologie . Tento termín označuje stavy úzkosti, provázející situace, kdy je člověk nahráván na video nebo zvukovou pásku či je jinak přinucen zaměřit se na sebe.

- Záznam VTI může být použit proti asistentovi (že asistent dělá něco špatně) → Jedno z etických pravidel VTI je, že využití záznamu i jeho rozbor je součástí dohody mezi videotrenérem a asistenty/klienty. Informace (tedy i záznam VTI) jsou věci důvěrnou chráněnou mlčenlivostí. Pokud asistent nedá písemný souhlas (DUHA používá 2 druhy písemného souhlasu) nemůže být se záznamem dále nakládáno. Bez bezpečného prostředí a důvěry nemůže metoda VTI fungovat.
- Klienti nebudou s natáčením souhlasit. → tak to bychom nemohli natáčet! V úvodním kurzu věnujeme informování klientů samostatný prostor. Osvědčilo se nám být ke klientům upřímní a říkat jim věci tak, jak jsou. Natáčení je zájem asistenta, který chce

pracovat na své komunikaci a klient mu může pomoci, když dá k natáčení souhlas. Následně je klient informován o tom, co budeme dělat se záznamem a v případě, že záznam chceme použít mimo rámec VTI, dává také klient k tomuto souhlas. Zatím pouze jeden klient natáčení odmítl.

5. Zplnomocňování (empowerment)

Při popisu změny v organizaci, východisek pro tuto změnu i principů metody VTI se často setkáváme s termínem zplnomocňování. Tímto termínem se překládá anglický výraz empowerment.

Page a Czuba (1999) upozorňují na to, že zplnomocňování je proces, který je výzvou pro naše předpoklady o tom, jak věci jsou a jak mohou být. Je výzvou pro naše základní předpoklady o tom, co je to moc, pomáhání a úspěch. Pro porozumění pojmu zplnomocňování je podle Page a Czuby rozhodující pojetí moci. Připomínají, že již německý sociolog Max Weber popsal základní předpoklad zplnomocňujících přístupů: moc existuje pouze v kontextu lidských vztahů. Moc není neměnitelný stav, produkt tkvící v pozicích, rolích v jednotlivých lidech. Moc je založena na lidském vztahu, s ním vzniká i zaniká. Druhý předpoklad zplnomocňujících přístupů se odvíjí od myšlenky, že získání moci pro jednoho nemusí automaticky znamenat ztrátu moci pro druhého. Pokud se na moc koukáme jako na možnost něco uskutečnit, nemusí moc znamenat pouze dominanci a autoritu. Můžeme hovořit o společné moci, sdílení moci a generující moci. Pak můžeme moc nahlížet jako proces odehrávající se ve vztahu, který nám dává možnost zplnomocňovat. Zplnomocňování je konstrukt, o kterém se hovoří v různých oblastech: vzdělávání, ekonomice, regionálním rozvoji, občanské společnosti, psychologii atp.

Pro sociální oblast představil pojem zplnomocňování Julian Rappaport (1984). Rappaport zaznamenal, že je snadné zachytit a definovat zplnomocňování ve chvílích,

kdy chybí , ale je těžké ho definovat jako přítomné lidské snažení. Zplnomocňování se objevuje v různých formách a v různých kontextech. Rappaport se původně věnoval studiu přirozených pomáhajících systémů (rodina, sousedství, dobrovolná sdružení) , ve kterých lidé nacházejí životní smysl a význam komunity. Svá zjištění pak využil pro popis formálních pomáhajících systémů a procesů, které se v těchto systémech odehrávají.

Úlehla (1996: 89-90) zdůrazňuje, že **zplnomocňující přístup** je založen na přesvědčení, že klient potřebuje, a měl by zažívat, co největší pocit kontroly nad svým životem. Při zplnomocňování dává pracovník klientovi najevo, že spoléhá na jeho schopnosti a zkušenosti a umožňuje mu tyto schopnosti a zkušenosti uplatňovat. Pracovník by měl věřit ve schopnosti klienta. Při zplnomocňování pracovník motivuje klienta k aktivní spoluúčasti na stavění cílů a hledání řešení. Zplnomocňování umožňuje pracovníkovi spolupracovat s klientem namísto pracovat za něj. Pracovník tak nabízí více respektu.

Zplnomocňování tedy můžeme vnímat jako proces, kdy se klienti sami chápou zodpovědnosti, zbavují se závislosti na cizí pomoci a aktivně se hlásí o slovo (při obhajobě svých práv, vyjadřování svých přání, námitek a názorů). Dolan (1995: 31-51) popsal několik důležitých fází v procesu zplnomocňování:

Porozumění situaci

Porozumění situaci je základní podmínkou na cestě k osamostatňování. Je nutné, aby klienti co nejvíce porozuměli situacím, podmínkám, ve kterých žijí, případně životnímu stylu, který je znevýhodňuje a ponižuje. Bez tohoto porozumění nemají klienti zřejmou základnu, odkud mohou usilovat o změnu. Klientům by proto měly být poskytnuty jasné a

srozumitelné informace nejen o situaci, ve které se nacházejí, ale také informace o možnostech změny a pomoci při změně.

Klientům by mělo být zajištěno právo na informace. Toto právo dokonce definují Standardy kvality sociálních služeb (MPSV 2002: 8) Při zajišťování tohoto práva na informovanost nejčastěji narazíme na dva základní problémy.

První tkví v rozšířeném přesvědčení, že klienti jsou ti, kteří se musí spolehnout na druhé, kteří je podporují a vedou. Profesionálové (nazývejme tak ty, kteří nabízejí lidem s mentálním postižením službu - v našem případě Chráněné bydlení), jejichž cílem je větší samostatnost klientů, však musí vynaložit značné množství energie, aby se toto přesvědčení mnohdy sdílené oběma stranami změnilo. Změní se však jedině tak, že profesionálové pomohou zvýšit požadavky a očekávání klientů. Snaha o naplnění a splnění těchto očekávání a požadavků povede klienty k tomu, že se přestanou spoléhat jen na druhé a sami se stanou aktivními.

Druhý problém nalezneme především na straně profesionálů, kteří mají tendenci neposkytováním určitých informací čelit narůstajícím nárokům ze strany klientů. To, zda k tomu dochází, si můžeme ověřit otázkou: „Zamlčujete informace o službách a příležitostech, které by byly pro klienty prospěšné, ale z důvodů finančních, personálních apod., je neposkytujete?“ Neinformovaní lidé nemají možnost svobodného výběru. Takoví klienti si mohou vybrat pouze z možností, které jsou jim nabízeny, což omezuje jejich práva a možnosti samostatného rozhodování. Alternativou k neposkytování určitých informací o příležitostech a službách, které by konkrétnímu klientovi mohly být užitečné, je samozřejmě jasné a srozumitelné informování o nich. Tato alternativa zaručuje, že klient si může najít takovou organizaci, jejíž služby mu nejvíce vyhovují a které zaručují, že na jeho požadavky bude brán zřetel.

V Chráněném bydlení jsme od začátku zjišťovali, jak klienti rozumí tomu, že bydlí v chráněných bytech, proč vlastně tuto službu využívají, jaká je podle klientů role asistenta.. Získali jsme mnoho typů odpovědí, zjistili jsme, že porozumění tomu, co je Chráněné bydlení, jaké služby nabízí, je u klientů velmi rozdílné. Setkali jsme se také například s tím, že klient si vysvětloval důvod docházení asistenta do bytu tím, že asistent potřebuje od tohoto klienta pomáhat. Když jsme pátrali po vzniku takového přesvědčení, zjistili jsme, že tuto realitu vytváříme tím, jak používáme při práci s klienty jazyk. Asistenti často motivují klienty k nějaké domácí činnosti tím, že říkají „...pojď mi pomoc umýt nádobí, ... pomůžeš mi s večeří? ... můžeš mi pomoci s prádlem? V době začleňování VTI do organizace jsme si velmi uvědomovali, jak těžké je pracovat s rozdílným chápáním služby Chráněného bydlení ze strany klientů. Také z toho důvodu již několik let pořádáme s klienty schůzky na téma Role asistenta, kde s klienty probíráme jejich představy o tom, co asistent má či nemá v bytě dělat, jaká je úloha asistenta . Nejde však pouze o porozumění smyslu Chráněného bydlení. Při plánování služby jsme zjistili, jak málo informací mají klienti o tom, co by mohli dělat, kam by mohli chodit a jaké koníčky by mohli mít. Již od roku 1998 jsme se snažili rozšířit klientům obzory jejich možností. Mnozí asistenti například při rozšiřování spektra možností, které klient má, procházeli s klienty různými situacemi a činnostmi v reálném světě, aby si klienti mohli vytvořit obrázek o vlastních možnostech. Teprve na základě takových zkušeností byli mnozí klienti schopni se rozhodnout o tom, co by chtěli dělat.

Identifikování změny

Informovaní lidé si jsou schopni vybírat. Jsou schopni zaujímat stanovisko k otázce, co by mohlo zlepšit jejich život. Jsou schopni určit nejen to, co pro ně není dobré, ale také to, co je třeba změnit a popřípadě, koho je třeba oslovit, aby jim ke změně pomohl. Toto je

další důležitý krok na cestě k osamostatňování. Profesionálové by měli každou snahu klientů o sebeprosazování vítat a pracovat s ní jako s kvalitou, kterou je třeba rozvíjet. Vždyť toto je jediná možnost, jak započít a rozvinout diskusi mezi profesionály a klienty. Profesionálové by měli být připraveni na to, že uslyší i věci, které budou překvapivé, nereálné, se kterými nebudou moci souhlasit.

Vyjednávání, domlouvání

Rozvoj schopnosti kritizovat a vyjednávat. Kritika se přirozeně odvíjí od schopnosti porozumět tomu, co nám nevyhovuje a od schopnosti identifikovat to, co je třeba změnit. Vyjednávání je proces, v němž se snažíme dosáhnout přijatelného kompromisu. Je to proces, při němž se klient aktivně zapojuje do utváření formy služby, která mu je poskytována. Od roku 1998 prošel právě Systém individuálního plánování mimořádnými změnami (viz. kapitola 4.2)

Myslím, že právě **zplnomocňování** je základní princip, který spojuje metodu VTI a službu Chráněného bydlení.

Videotrenér **věří ve schopnosti klientů** a pomocí analýzy videa hledá s klientem komunikační vzorce, které klientovi pomáhají v komunikaci, případně spolu s klientem hledá alternativy k nalezeným vzorcům komunikace. Videotrenér není rádce a expert na to, jak se má klient chovat, nerozhoduje za klienta. Videotrenér pracuje zásadně na cílech, které definuje klient.

Asistenti v chráněném bydlení by také měli věřit ve schopnosti klientů hledat cesty, jak s klientem domluvit cíl spolupráce a zapojovat klienty do hledání způsobů, jak cíle dosáhnout.

Při zavádění VTI do organizace byl již princip zplnomocňování známý všem asistentům a také toto usnadňovalo zavádění metody VTI do Chráněného bydlení.

Význam VTI vidím také v tom, že asistenti mohli sami na sobě zažít jaké to je, když s nimi někdo pracuje a uplatňuje principy, které oni naplňují ve své práci se svými klienty.

6. Předpoklady přínosu VTI v Chráněném bydlení

V praktické části diplomové práce se pokusím ověřit předpoklady, očekávání, se kterými jsme začali VTI v Chráněném bydlení využívat.

Předpoklad č.1: Asistenti budou pomocí VTI hledat a nacházet nové možnosti jak aktivovat klienty.

Doufali jsme, že VTI nám umožní nacházet nové, konkrétní způsoby práce a komunikace s klienty. Bylo jasné, že zplnomocňování klientů bude vyžadovat změnu komunikace asistentů s klienty. Přístup a principy byly jasně pojmenované, ale jak je v praxi naplňovat jsme museli a stále musíme hledat . VTI jsme chtěli využít pro promítnutí obecných přístupů do konkrétní praxe asistentů s konkrétními klienty. Hledali jsme, co v praxi, při komunikaci s klientem znamená například důstojný a respektující přístup, co konkrétně asistent dělá, když klienta zplnomocňuje.

Na několika videozáznamech se pokusím takové příklady ukázat a v diplomové práci je popíši. Doložím práci asistentů s novými způsoby aktivace klienta.

Předpoklad č.2: Dlouhodobá práce s VTI může změnit situaci klientů v komunikaci s asistenty.

Zpracuji několikaměsíční práci týmu asistentů s klientem na videozáznamech a v popisu kasuistiky doložím změnu, která nastala. Ve videotréninku interakcí jsme kromě

nástroje na hledání funkčních vzorců komunikace viděli i podporu při osvojování si těchto vzorců. Šlo nám nejen o to nalézt, co funguje, ale také nalezené věci upevnit – zde jsme vkládali naději do tréninkové funkce VTI. Doufali jsme, že reflexe komunikace pomocí videotréninku bude opravdu měnit situaci klientů. Pokusím se ukázat, jak se měnila situace klienta v rozhovoru na začátku, v průběhu a na konci práce s metodou VTI.

Předpoklad č.3 Lze vytvořit podmínky, za kterých mohou metodu VTI využívat klienti stejně jako pracovníci.

Zpracuji videozáznamy práce klienta s metodou VTI, popíši kasuistiku práce klienta s metodou VTI. Zaměřím se na pohled klienta – co mu práce s metodou VTI přinesla. Popíši důležité okolnosti, které umožnily nabídnout metodu VTI klientovi Chráněného bydlení a v ukázkách rozeberu způsob práce s tímto klientem.

7. Praktická část – revize předpokladů přínosu VTI v Chráněném bydlení

7.1. Úvodem

Praktická část je zdokumentovaná na DVD nosiči přiloženém k diplomové práci. DVD obsahuje 5 ukázek očíslovaných 1 až 5. V této kapitole popíši každou ukázkou podle připravené struktury. Nejdříve přiblížím **zakázku**, kterou asistent / tým asistentů formuloval. Druhým bodem struktury bude **kontext** – přiblížení situace, kterou jsme natáčeli. Natočenou situaci následně rozeberu v bodě **rozběr**. K většině ukázek přidám ještě bod **diskuse**, kde se pokusím přiblížit diskusi spojenou s rozborem situace, případně informace o dalším vývoji zakázky a práce asistentů.

Všichni aktéři, kteří se v ukázkách objevují mi dali písemný souhlas s použitím ukázek pro odborné účely. Otázka ochrany údajů a informací je při práci s metodou VTI

velmi důležitá. Od většiny aktérů (asistentů a klientů), kteří se v ukázkách objeví jsem měl souhlas s používáním jejich záznamu pro odborné účely. Přesto jsem všechny nejdéle dva měsíce před odevzdáním diplomové práce opět kontaktoval s tím, že chci jejich záznam použít ve své diplomové práci. K mému potěšení mi všichni aktéři opět dali písemný souhlas s použitím ukázek. Podepsané souhlasy jsou k nahlédnutí u autora. Tímto opět všem zúčastněným děkuji za ochotu a za důvěru. Velmi si toho cením.

7.2 K předpokladu č.1 (ukázky 1-3)

Asistenti budou pomocí VTI hledat a nacházet **nové možnosti** jak aktivovat klienty.

Ukázka č.1

Zakázka:

Chci aktivovat klientku, aby sama vymýšlela, co a jak bude dělat. Ráda bych, aby klientka nenechávala rozhodnutí na mně.

Kontext:

Individuální práce s metodou VTI. Asistentka se s klientkou domlouvá, že půjdou koupit knihu.

Rozbor se zachyceným aktivizujícím momentem:

00:00 – 00:58 Natáčení – záznam komunikace asistentky s klientkou

00:00 Asistentka říká „ Já jsem se chtěla s Tebou domluvit na tom slabikáři, jak jsme spolu mluvili“ – asistentka navazuje na rozhovor, který s klientkou již jednou vedly. Dále asistentka plánuje, kdy by mohly jít spolu slabikář koupit, který den by to „šlo“ ...

00:30 Asistentka říká „ Jelikož nevím, kam přesně pojedeme“

00:34 Klientka se ujmá slova a říká, že by její spolubydlící byl ochotný, že by tam jel sám.

00:38 Asistentka opakuje po klientce „že by Ti to sám koupil?“ Klientka souhlasně velmi zřetelně kývá hlavou.

00:41 Asistentka se ptá „ a kdy?“ - Klientka říká, že by to mohlo být v pondělí, že to on (spolubydlící) chodí brzo (domů).

00:51 Asistentka se ptá, zda by si to (slabikář) nechtěla klientka koupit sama.

00:54 Klientka asistentce vysvětluje, že by šla s ním (se spolubydlícím). Na to asistentka tuto větu po klientce opakuje „jo, Ty by si šla s ním“

00:58 – 03:00 Ukázka z rozboru s asistentkou

00:58 S asistentkou sledujeme záznam její komunikace s klientkou. Ptám se asistentky, co vidí, že klientka dělá. Asistentka říká, že klientka poslouchá, kývá hlavou, přemýšlí

1:23 Pouštím asistentce záznam v okamžiku, kdy říká klientce „ Jelikož nevím, kam přesně pojedeme,“

1:34 Po krátké pauze od shlédnutí tohoto okamžiku asistentka popisuje to, co vidí. Asistentka sama popisuje, že jak se „na chvíli“ vzdala své aktivity a nechala prostor pro klientku, tak klientka začala mluvit. Poslouchám asistentku a potom říkám, že to je pěkný (toto její pozorování). Shrnuji to, co jsem od asistentky slyšel. Společně se smějeme, protože jsme objevili něco důležitého (a celkem zábavného), co se vztahuje k zakázce asistentky.

2:22 Pouštím tento okamžik znovu, abychom si pozorování mohli ověřit, prohlédnout a taky si to mohli ještě jednou užít.

2:35 Opakuji, že to (pozorování asistentky) je pěkné a oceňuji, že má asistentka „dobré oko“ – myslím tím, že umí dobře pozorovat

2:40 Asistentka k tomu, co viděla přidává, co si o tom myslí. Přidává k pozorování význam. Říká, že je to trochu záměrný, proč by se měla mořit s vymyšlením, co a jak budou s klienty dělat, když si to klienti mohou vymyslet sami. Já skáču asistentce do řeči svým potvrzováním „přesně, přesně, přesně“ Pak se dohodneme, že je to opravdu někdy zbytečné (myslet za klienty), protože, jak jsme viděli, klienti to mají již dávno vymyšlené.....

Diskuse:

Zakázka asistentky byla, jak to udělat, aby klientka nenechávala rozhodnutí na asistence a aby byla klientka aktivní. Jeden z momentů, kdy se asistentce daří klientku aktivovat, jsme viděli na ukázce. Asistentka následně sama popsala, jak to udělala – řekla, **přiznala, že něco neví.**

Tato ukázka je z doby, kdy jsme s metodou VTI v DUZE teprve začínali. Během let se nám však tento prvek v komunikaci osvědčil jako velmi aktivizující. Museli jsme si ho však nejprve popsat a porozumět mu. Rozebírali jsme, jak to udělat, abychom tím, že říkáme klientům „to já nevím“ klientům nelhali a nedělali z nich hlupáky. Postupně jsme objevovali, že je spousta věcí, které opravdu nevíme (kam chce klient jet knihu koupit, jak si to klient představuje, od koho chce klient pomoci).

Také jsme si uvědomili v jak těžké situaci klienti jsou, když jim pomáhají ti “chytří“ asistenti, kteří hodně věcí znají lépe a kteří přišli do práce, aby klientům poradili. Klienti velmi často předávají takovým asistentům iniciativu a nevyužívají svých schopností.

Pokud si záznam prohlédneme několikrát, objevíme další silné momenty, kdy asistentka klientku aktivizuje. Asistentka opakuje, co klientka říká, pokládá otevřené

otázky, pojmenovává rozpor, který od klientky slyší (klientka chce slabikář a říká, že ho půjde koupit spolubydlící) atp.

Potom, co jsme si s asistentkou popsali, co na záznamu vidí, co si o tom myslí, jaký to má podle ní význam, jsme se mohli bavit o tom, co by šlo dělat jinak, zda chce přemýšlet o alternativách k tomu, co dělala. Jako jednu z alternativ jsme vymysleli, že by asistentka nemusela půl minuty sama vymýšlet, jak by šlo knihu koupit. Mohla by se hned na začátku zeptat, jestli o tom už klientka přemýšlela.

V druhé části ukázky, kdy vedu s asistentkou rozbor, se odehrála obdobná aktivizující situace, jako v případě práce asistentky s klientkou. Velmi dobře si pamatuji, že jako začínající videotrenér jsem se pečlivě na každý rozbor s asistenty připravoval. Rozbory s asistenty jsem si pak nahrával a nosil je na supervize. Se svojí supervizorkou jsme objevili, že jak se pečlivě na rozbory s asistenty připravuji a chci jim ukázat spoustu zajímavých situací, tak nedávám asistentům prostor, aby oni sami v záznamech hledali a nacházeli své silné momenty. Měl jsem hlavu tolik plnou toho, co jim chci říci, že jsem už neměl místo na to, co mi říkají oni. Dohodl jsem se proto se svojí supervizorkou, že se na rozbor s touto asistentkou nebudu dopředu připravovat. Budu prostě věřit tomu, že společně na záznamu objevíme zajímavé okamžiky. Myslím, že se to velmi vyplatilo a prostor, který jsem měl na společné hledání s asistentkou, jsme plně využili. Stejně jako asistentka nevěděla a pomohla klientce, tak já jsem nevěděl a pomohl asistentce. Postupem času jsem se snažil spojit pečlivou přípravu na rozbor s asistentem s vytvářením prostoru pro společné hledání při rozborech.

Této asistentce jsem nabídl příležitost pro organizovanou reflexi (pouštěl jsem a zastavoval záznam) vlastní práce s cílem zvýšit její profesionální kompetence v jednání s klientkou. Havrdová (1999: 29-30) v podstatě stejnými slovy definuje pojem supervize. Také Shohet a Hawkins (2004: 76) při popisu „sedmiokého modelu supervize“ uvádějí

možnost využití obrazových nahrávek v supervizi, jako způsob, jímž může supervidovaný „občas“ zajistit nepřímou účast klienta na supervizním sezení. Je zřejmé, že přínos metody VTI spočívá také v jejím velkém supervizním potenciálu. Zvláště v kontextu úvodního kurzu pro nové asistenty, který v DUZE připravujeme (viz. kapitola 4.4) je supervizní přínos metody VTI jasně zřetelný.

Ukázka č.2

Zakázka:

Jak se můžeme domluvit s klientkou, která špatně slyší. Co pomáhá v komunikaci s touto klientkou. Co už děláme dobře a co funguje.

Kontext:

Týmová práce, celý tým asistentů, kteří s klientkou pracují, hledal, jak nejlépe s touto klientkou komunikovat. Zachycená situace ukazuje snahu asistenta domluvit se s klientkou, aby mu ukázala, co si chce vzít druhý den za oblečení.

Rozbor se zachyceným aktivizujícím momentem:

00 – 1:01 Asistent se snaží domluvit s klientkou o tom, co si chce vzít zítra za oblečení. Při rozboru jsme usoudili, že celou tuto dobu klientka asistentovi nerozumí. Přesto vidíme mnoho iniciativ - jak na straně asistenta, tak na straně klientky. Komunikace stále probíhá.

Asistent má celou dobu velmi výraznou verbální iniciativu. Různými slovy opakuje: „pojď mi ukázat, co si vezmeš zítra na sebe“. Přitom lehce ukazuje rukou ve směru, kde je oblečení klientky srovnáno. Zajímavé pro nás bylo, co dělala klientka:

00:19 Klientka jde blíž k asistentovi. Klientka, která špatně slyší přirozeně přichází k asistentovi, aby ho lépe slyšela.

00:37 Klientka nerozumí, co asistent chce, ale objímá ho a říká „ráda“. Klientce jde o vztah s asistentem, nechce, aby se na ní asistent zlobil. Asistent se usmívá a lehce klientku obejmě a pak hned pokračuje ve své iniciativě „co si vezmeš zítra na sebe“...

00:41 Klientka na asistenta dýchá. Asistent říká „já vím vyčistila sis zuby“. Klientka stále nerozumí tomu, co od ní asistent chce, ale chce mu udělat radost. Chce mu ukázat, že si sama zvládla vyčistit zuby – ví, že to by mělo asistentovi udělat radost.

00:58 Klientka hladí asistenta po tváři. Stále nerozumí, co po ni asistent chce. Klientce jde stále o vztah s asistentem, který je možná ohrožen tím, že on něco chce a ona neví co.

1:01 Asistent ukazuje na oblečení. Klientka zaznamenala, že asistent na něco ukazuje. Ukazuje na její oblečení. Klientka říká „zítra“. Asistent se opět ptá a klientka odpovídá : „na ráno“ Asistent opakuje po klientce „na ráno“. Společně se sklánějí nad oblečením a mohou si to spolu prohlédnout.

Diskuse:

Když jsme záznam rozebírali, byl asistent překvapen, kolikrát opakuje klientce v podstatě stejnou větu – a vlastně neúspěšně. Bylo to až legrační. Při rozboru, když se záznam zastavuje, to vypadá jako celá věčnost, ale asistent byl vlastně velmi úspěšný! Za 1 minutu se s klientkou domluvil a začali spolupracovat.

Důležité bylo, že jsme výrazně viděli, o co v komunikaci může jít. Asistentovi šlo hodně o cíl (aby se s klientkou podívali na oblečení) a klientce šlo hodně o vztah s asistentem, který je utvářen tím, jak komunikace probíhá.

Vzhledem k tomu, že kontext této ukázky je týmové využití VTI, rozebrali jsme záznam nejdříve s asistentem a pak jsme záznam vzali do týmu k rozboru. Rozdíl mezi

cílem komunikace a tím, jak komunikace probíhá (procesem)⁹ vedl v týmu asistentů k dlouhé diskusi a reflexi toho, jak klientka vnímá naše pokusy dorozumět se s ní.

Na jiném záznamu dalšího asistenta jsme mohli sledovat, jak těžké je pro klientku vyložit si zvýšení hlasu (šlo vlastně o křik) jako snahu po porozumění a ne jako zlobu asistenta.

Úspěšným momentem, který jsme v rozboru zachytili, se pak stává spojení neverbálního gesta (ukázání rukou) a slovního doprovodu.

Díky VTI vznikl v týmu seznam toho, co se v komunikaci s klientkou osvědčuje:

- **oční kontakt** (pomáhá klientce při odezírání toho, co říkáme, ale i toho, jak to myslíme, což může vyčíst z výrazu tváře – klientce jde hodně o vztah s asistentem)
- **oční kontakt** pomáhá i asistentovi při sledování iniciativ i při zjišťování, zda klientka opravdu rozumí)
- **pomalejší tempo** (dává víc prostoru k tomu, aby byla klientka iniciativní, pomáhá klientce, aby měla čas zpracovat iniciativy asistenta)
- **pracovat se vzdáleností** (klientka sama jde blíž k asistentovi, když nerozumí, asistent nemusí mluvit tak nahlas ...)
- **používání hesel** (klientka zvláště dobře rozumí určitým slovům, které ji pomohou porozumět, o co nám jde např. „do DUHY“, na ráno, špinavý, sama.....)
- **ukazovat** (používat i jinou, než verbální komunikaci , být názornější)
- **příjemný výraz v obličeji** (Klientce jde o vtaah s asistentem – někdy víc než o věc, na které se domlouvají)
- **vyžádání pozornosti** (pomáhá, když se Klientka soustředí na to, co říkáme a k lepšímu soustředění může pomoci naklonění, dotyk, nebo že počkáme, až bude dávat pozor ..)
- **nezvyšovat hlas** (mluvení nahlas není až tak účinné a naopak může vyvolat pocit, že se zlobíme – když klientka nerozumí a jen slyší jak mluvíme hlasitě, tak si to může vysvětlit, jako že se zlobíme ...)

⁹ Na sledování obsahů a procesů v komunikaci mě upozornila K. Beaufortová – předsedkyně sdružení SPIN ČR

- **přijímání iniciativ opakováním** (dáváme tak prostor, zpomalujeme tempo, klientka ví, že ji vnímáme a rozumíme ji ...)
- **klidné prostředí** (klientka se lépe soustředí, když se může soustředit na jeden podnět ...)
- pro lepší komunikaci s klientkou a pro rozvoj její komunikace je dobré, aby co nejvíc mluvila a k tomu mohou pomoci i **témata, o kterých klientka ráda mluví – v původním seznamu jsou témata vyjmenovaná**
- aby mohl asistent klientku lépe vnímat, je dobré, když má v hlavě prostor i na klientku a nedá se pohltit úkolem, který před nimi stojí (když mají spolu něco udělat)
- všimnout si toho, když několikrát neúspěšně opakují jednu iniciativu (pak je dobré ji změnit, pomáhá i hledat to slovo, kterému by klientka dobře porozuměla ...)

Ukázka č.3

Zakázka:

Chtěl bych s klientem otevřít diskusi o tom, co by chtěl dělat a s čím bych mu mohl pomoci. Jak začít rozhovor o Plánu klienta.

Kontext:

Skupinová práce, úvodní kurz. Asistent ví, že má klient nový mobilní telefon a chce se s ním domluvit, zda by klient chtěl, aby mu při zvládnání mobilu nějak pomáhal. Zkoumá, zda mohou pracovat na Plánu klienta.

Rozbor se zachyceným aktivizujícím momentem:

00:00 Asistent vyzívá klienta, aby přinesl ten mobil (o kterém předtím mluvili). Skutečnost, že klient má mobil před sebou, že ho při rozhovoru vidí a dotýká se ho, jsme ocenili jako velkou pomoc při rozvíjení tématu a koncentraci na téma.

00:16 Asistent pojmenovává, co ví o mobilu – že ho klient dostal

Klient hned doplňuje, že ho dostal od paní H. Asistent se ke klientovi připojuje a opakuje větu po něm. Následně se klienta ptá, zda by se to tedy chtěl s mobilem naučit. (Uzavřená otázka – odpověď může být jen ano/ne) Klient odpovídá „telefonovat mobilem“. Asistent odpověď přijímá a opět ji po klientovi opakuje.

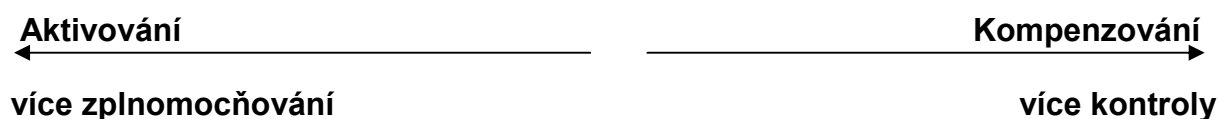
00:36 Asistent se klienta ptá „co bys vlastně všechno chtěl umět od toho (mobilu)?“
Asistent otvírá prostor pro klienta – proč by to chtěl umět, jaký to má pro klienta význam (Otázka na význam cíle pro klienta je součástí struktury Plánu klienta). Klient se natáčí na asistenta a zapojuje se do rozhovoru.

00:43 Asistent se dál doptává, jestli by chtěl umět spíš telefonovat někomu, nebo přijmout hovor od někoho. Klient říká, že by chtěl umět zatelefonovat jedné asistentce „Martince“. Asistent to po klientovi opět zopakuje. Klient přidává, že by jí mohl dát vědět „že marodím“.

01:16 Asistent s úsměvem (ne výsměchem!) ve tváři říká klientovi, že to by mohl zavolat i z pevné linky. Asistent pojmenovává rozpor, který slyší. Velmi mne překvapilo, že pojmenování rozporů je tak aktivizující prvek v komunikaci. Opakovaně se nám však právě toto při rozborech potvrdilo. Ve výcvikových materiálech SPINU je popsán model Ptej se /říkej, kde jsou některé komunikační prvky seřazené na škále aktivování a kompenzování:

Repertoár aktivování a kompenzování

Neboli „Ptej se / říkej“ model



| | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|---------------------|--------------------|--------------------------------------|--|--------------------|--|------------------|-------------------|
| Tvoření plánů, mluvení o budoucím řešení | Rozvíjení názorů, myšlenek | Pojmenování rozporů | Potvrzování příjmu | Vztahování k minulým, jiným situacím | Ptání se na názor, časté předávání řady, | Předkládání názoru | Ujišťování, komentování, přesvědčování | Dávání informací | Říkání „co a jak“ |
|--|----------------------------|---------------------|--------------------|--------------------------------------|--|--------------------|--|------------------|-------------------|

© SPIN CR - výukové materiály

Klient na toto pojmenování rozporu okamžitě reaguje svojí iniciativou:

1:20 Klient zvedá ruku k výraznému gestu a říká, že to z pevné linky neumí. Asistent se usmívá a připojuje se ke klientovi s tím, že to z mobilu snad bude jednodušší.

Diskuse:

Opakování, shrnutí, asistent aktivně vytváří prostor pro klienta, ujišťuje také sebe i klienta o tom, že si rozumí. Důležitý moment – klient mluví o zvládnutí mobilního telefonu a asistent to zařídí, aby klient měl mobil při rozhovoru v ruce. Další důležitý moment vzhledem k aktivování klienta – využití struktury individuálního plánu (je vidět, jak klienta aktivizuje téma významu – proč se chce klient naučit ovládat mobil). Popsali jsme také význam pojmenování rozporu pro aktivování klienta.

7.3 K předpokladu č.2 (ukázka číslo 4)

Dlouhodobá práce s VTI může **změnit situaci klientů** v komunikaci s asistenty. Klient dostane více prostoru v komunikaci.

Ukázka číslo 4

Zakázka týmu:

Jak aktivovat klienta, který málo mluví a nechává rozhodovat asistenty.

Kontext:

Týmová práce s metodou VTI. Celý tým řešil tuto komunikační obtíž a jako jednu z možností zvládnutí obtíže zvolit metodu VTI. Ukázka zahrnuje 5 natáčení situací, kdy některý z týmu asistentů s klientem komunikuje. Mezi jednotlivými natáčeními je přibližně jedno měsíční rozestup, kdy jsme situaci rozebrali nejdříve spolu s asistentem a následně v týmu asistentů, kteří s klientem pracují. Mezi prvním a pátým natáčením je tedy téměř půlroční rozestup.

• Rozbor se zachyceným aktivizujícím momentem:

V rozboru této ukázky se vzhledem k její délce a rozmanitosti zaměřím především na pojmenování silných momentů, které komunikaci s klientem rozvíjejí a případných alternativ, které jsme s asistenty navrhovali.

Ad 1. natáčení 00:00 – 3:31

Bylo zřejmé, že asistent je v rozhovoru aktivnější, má více prostoru. Situace dokumentovala zakázku týmu asistentů velmi zřetelně. Hledali jsme tedy situace, kdy je klient aktivní a sledovali jsme, jak to asistent zařídil. Asistent se v rozhovoru především ptá a klient odpovídá. Někdy klient odpoví a jindy ne. Jako příklad může posloužit porovnání těchto okamžiků:

1:16 Asistent se klienta ptá „tak co mi na to řekneš?“ . Na odpověď asistent čeká 1,7 sec, klient neodpoví a asistent pokládá další otázku.

1:40 Asistent se ptá „ Jak to děláš (nakupování)?“ Po 5 sec klient odpovídá: „Koukám na to...“ - asistent klienta aktivizoval.....

Naším záměrem tedy bylo vytvořit pro klienta víc času na to, aby odpověděl. Mohli jsme následně hledat, a vymýšlet, jak to děláme, aby měl klient na odpověď víc času. Naplánovali jsme, že úkolem asistenta, pro příští natáčení bude vytvářet pro klienta víc prostoru pro odpověď. Asistent měl zkusit zvolnit tempo rozhovoru.

Diskuse k 1. natáčení:

Mary Budd Rowe (1987) se zabývala významem času, který učitelé dávají žákům na odpověď, což představila jako koncept „Wait time“ (dále jen WT). Zjistila, že průměrná doba, kterou učitelé na odpověď čekají je 1,5 sec (Allen a Tanner 2002). Rowe zkoumala, co způsobí, když učitelé úmyslně prodlouží WT na 3–5 sec. Zjistila, že tato malá změna má ohromný dopad na to, jak žáci odpovídají. Prodloužení WT na 3-5 sec způsobilo, že studenti odpovídali mnohem obsírněji. Odpovědi se ze 7 slov rozšířily na 28 slov, počet studentů, kteří neuměli odpovědět klesl, a počet studentů, kteří se hlásili, že odpověď znají, stoupl z 3 na 37 v jedné třídě! Z jejího výzkumu také vyplývá, že učitelé přirozeně dávají víc času schopnějším studentům, u kterých předpokládají znalost odpovědi. Učitelé také odpovídali, že úkol prodloužit WT, byť o několik sec a s ním spojené mlčení, pociťovali jako nepříjemné, trapné až bolestivé! Myslím, že jsme s asistenty byli před podobným úkolem jako tito učitelé a museli jsme překonávat podobné překážky pokud jsme chtěli našeho klienta aktivizovat.

Ad 2. natáčení 3:32 – 7:14

Asistentka se na druhém natáčení snažila dát klientovi v rozhovoru více času na odpověď. Využila pro to několik komunikačních prvků, které jsme na prvním natáčení identifikovali nebo které jsme při rozboru prvního natáčení navrhovali. Na záznamu můžeme vidět např.:

3:55 Asistentka se ptá „ ... a Ty bys chtěl jet na týden a nebo na 2 týdny na dovolenou“ potom asistentka **čeká 5 sec** a klient odpovídá, že na dva týdny

4:07 Asistentka se ptá: ... a Ty bys chtěl, aby Dáša jela s Tebou nebo bys chtěl jet sám? potom asistentka **čeká 4,5 sec** a klient odpovídá, že by chtěl jet sám

5:13 Asistentka se ptá: „.... a proč se Ti tam nelíbilo?“ asistentka **čeká 14 sec!!!** a klient odpovídá.

Asistentce se podařilo vytvořit pro klienta více prostoru, než měl v 1. natáčení už tím, že úmyslně déle čekala na klientovu odpověď.

Mezi další prvky komunikace, které asistentka užívá pro vytvoření prostoru a aktivaci klienta patří:

3:41 **Opakování.** Asistentka opakuje po klientovi jeho slova. Tím neposouvá rozhovor vpřed a může dojít k předání řady klientovi.

3:44 **Pojmenování vlastní nejistoty.** Asistentka říká, že neví, jestli je ta dovolená na jeden nebo na dva týdny. Klient může asistence vysvětlit, jak to ví on.

5:50 a 6:30 **Otevřená otázka** na rozvíjení tématu „ a co ještě se Ti nelíbilo“

6:18 **Ocenění.** Asistentka říká klientovy, že je teda „dobřej“, když si postavil stan

Diskuse k 2. natáčení:

Při rozvoru jsme s asistentkou a později i v celém týmu viděli určitý posun v aktivitě klienta při rozhovoru. Přesto jsme zaznamenali podobný model komunikace – asistentka se ptá a klient odpovídá. Asistentka sama říkala, že jí to připadá jako takový „Ping – pong“, kdy klient jen vrací údery. Z diskuse si pamatuji postřeh, že se **klienta ptáme na to, co my chceme slyšet, ale neposloucháme to, co nám on chce říci.** To nás s asistenty zaujalo a pokusili jsme se najít okamžik, kdy klient sám do rozhovoru vstupuje, aniž by byl „vyprovokován“ otázkou:

6:45 Klient sám od sebe přidává informaci o svém zážitku. Říká, že jeho kolega (důvěrné oslovení pro kamaráda, který byl na táboře s ním) s sebou praštil.

Sledovali jsme, jak se to stalo. Při podrobné analýze jsme viděli, že klient přidal informaci poté, co asistentka pouze zopakovala to, co od klienta slyšela. Opět nešla v rozhovoru dál, nerušila tok myšlenek klienta a ten měl prostor pro přidání informace.

Asistentka byla myšlenkou „rovnocenného“ hovoru velmi zaujata a pro příště si dala za úkol rozšiřovat pro klienta prostor takovým způsobem, aby měl nejen čas na odpověď, ale aby mohl také přijít se svými informacemi případně otázkami.

Při rozboru tohoto natáčení jsme si také všimli, že poměrně často chyběl oční kontakt asistentky s klientem. Přemýšleli jsme, čím to může být. Odpověď na tuto otázku stále hledáme, ale zřejmé je, že posazení asistentky a klienta očnímu kontaktu příliš nenahrává. Diskutovali jsme i s ostatními asistenty o jejich zkušenostech s očním kontaktem při rozhovoru s tímto klientem.

Ad 3. natáčení 7:14 – 8:38

Ve třetím natáčení jsem zachytil asistenta v různých situacích. Nejvíce nás zaujal poměrně krátký dialog, který asistent s klientem vedl a který můžeme vidět. Asistent se s klientem baví o plánu na víkend. Rozhovor je plný zajímavých okamžiků a klient je neobyčejně aktivní.

7:14 Asistent se klienta ptá, kdy se určitá akce bude konat. Klient odpovídá, že v neděli a přidává, že něco nestihne.

7:28 Asistent nerozumí, co že to klient nestihne. Klient odpovídá že prodávat.

7:30 Asistent opět úplně nerozumí a ptá se: „ ... jako druhý den nebudete prodávat...?“ Klient nedorozumění vysvětluje a říká, že ne (druhý den).

7:33 Asistent říká, že si myslel, že měla jít prodávat Dáša a že on (klient) měl být doma. Klient opět vysvětluje, jak to je.

Pak následuje cca 8 sec pauza a na to klient přidává informaci, že budou hrát až do večera. Asistent následně shrnuje, co od klienta slyšel a klient s jeho shrnutím souhlasí.

8:01 Asistent se připojuje k informaci, kterou klient sám přidal (že budou hrát až do večera) a říká, že to bude pro klienta dost náročné.

Klient potvrzuje tuto skutečnost a upřesňuje, že to bude těžké se dostat večer tramvají domů.

8:15 Asistent připomíná, že už minule měl klient problémy se večer dostat domů a klient přikyvuje.

Diskuse k 3. natáčení:

Byli jsme všichni velmi překvapeni, jakou aktivitu jsme na straně klienta pozorovali. Hledali jsme, jak se to stalo. Kromě jiného jsme si všimli, že rozhovor provází řada malých nedorozumění, která klient vysvětluje a asistent (který v té době v DUZE začínal) si nebyl moc jistý tím, jak se věci mají.

Úlehla (1996 str. 91-92) podobné věci označuje za „užitečná nedorozumění“ . Užitečná nedorozumění vzbuzují potřebu mluvit, jednat, diskutovat a rozebrat nebo i přesvědčovat a argumentovat, vyvracet a naléhat, dohadovat se, domlouvat, a to tak dlouho, dokud se celá věc nevyjasní. Ukazuje se , že je pro klienta často velmi užitečné, když pracovník ještě úplně nerozumí, když ještě není tím odborníkem, který si je jistý a všemu rozumí. Pracovník, který si je rychle jistý, se může stát pro klienta téměř nebezpečným, protože má blízko tomu, aby začal konat, aniž by prozkoumal a využil bohatost rozmanitých možností, které se znovu a znovu otvírají.

Toto natáčení také zpětně pomohlo ocenit charakteristické vlastnosti tohoto asistenta. Tým asistentů někdy “brzdila“ v práci a dráždila jeho “pomalost“ , možná spíše přemýšlivost pro klienta byl však velmi cenný, protože mu dával přirozeně prostor. Ostatní asistenti v týmu také ocenili jeho komunikační dovednosti s klientem.

Ad 4. natáčení 8:39- 11:55

Na tomto úseku vidíme asistentku, která si chce s klientem popovídat (a zkusit vést aktivující rozhovor). Klient však sleduje hokej v televizi. Těžká situace, která však odhalila další důležitou věc při komunikaci s klientem:

8:44 Asistentka pojmenovává to, co vidí, že se zrovna děje – že jsme sem vpadli, že doufá, že to klientovi nebude vadit, že se budeme společně koukat na hokej a ptá se klienta, jestli si mohou při sledování hokeje povídat. Klient souhlasí. Asistentka ujišťuje, že se budeme při tom povídání i koukat na televizi.

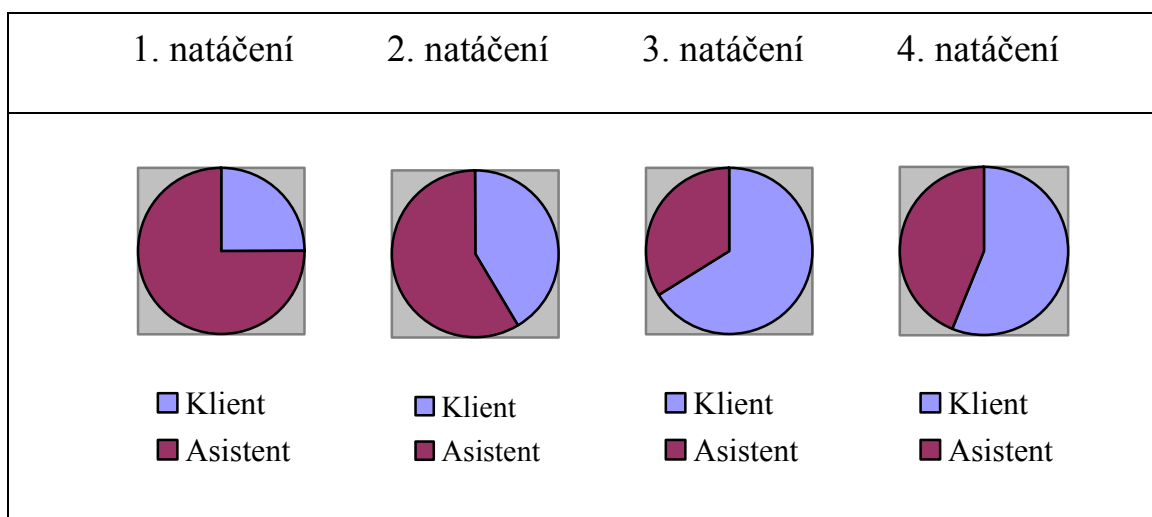
8:53 Následuje 4 sec. pauza. Klient se po této době ujímá iniciativy a pokládá si otázku: „Tak co to divadlo?“ a v zápětí si odpovídá „ Co divadlo, nic“ Asistentka se klienta hned ptá: „Jaké divadlo?“

Při rozboru jsme se shodli, že bylo velmi důležité, jakou atmosféru asistentka na začátku rozhovoru vytvořila tím , že pojmenovala pocity, které u klienta předpokládala – že nemusí být nadšený, že budeme natáčet, když on se kouká na televizi. Viděli jsme také, že klient si chtěl s asistentkou povídat, ale asi pro něj bylo jednodušší začít rozhovor se sebou, než se přímo otočit na asistentku. Asistentka však hned jeho iniciativu zachytila a začala se o ni zajímat.

Dále jsme sledovali všechny prvky komunikace, které jsme si v předešlých rozborech označili za efektivní, aktivizující. Asistentka sleduje klienta, opakuje, co klient říká, dává klientovi čas na odpověď, shrnuje, co od klienta slyší, nechává klienta, aby sám řekl, co

chce k tématu přidat..... . Mohli jsme se ujistit, že nalezené prvky v minulých natáčeních opravdu klienta aktivizují.

Pro srovnání těchto čtyř natáčení jsem vytvořil následující tabulku, ve které porovnávám prostor a čas, který měl v diskusi klient a asistent:



Ad 5. natáčení 11:56 – 16:35

Toto natáčení jsem nezařadil do srovnávací tabulky vzhledem k tomu, že situace se oproti předcházejícím dialogům změnila. V tomto záznamu jde spíše o společnou činnost asistentky a klienta. Asistentka pomáhá klientovi sbalit věci na rekreaci. I v této situaci však jde asistentce o to, aby to byl klient, který se připravuje na rekreaci a ona pomáhá pouze v situacích, kde je to potřeba. V tomto kontextu můžeme sledovat další zajímavé aktivizující prvky v komunikaci:

11:56 Asistentka dává klientovi na výběr, který batoh si chce vzít – klient si vybírá.

12:23 Asistentka se klienta ptá, co si chce s sebou vzít. Klient říká, že neví. Asistentka na to s klientem vypočítá, kolik dní tam bude. Neříká klientovi, co si má s sebou vzít, jen mu pomáhá, aby měl představu, kolik toho bude potřebovat.

12:42 Asistentka pojmenovává, co se bude dít. Dává situaci strukturu, říká, že si sedne na postel a klient bude do batohu rovnat to, co jí klient podá. Toto jsme ocenili jako dobrý moment při práci s tímto konkrétním klientem. Jde o společnou práci - asistentka s klientem si práci rozdělí místo toho, aby všechnu práci dělala sama nebo aby pouze dozírala, jak si klient balí.

12:50 Klient si sedá ke skříni s oblečením, aby vybral to, co potřebuje.

13:03 Asistentka zachytila, že klient říká „krat’asi“ a oceňuje klienta, že to je dobrý nápad vzít si krat’asi, když bude „vedro“. První věc, kterou klient vybere je oceněná asistentkou.

13:20 Asistentka si přisedá ke skříni ke klientovi. Může tak klienta lépe sledovat a pomoci mu. Svůj záměr klientovi také pojmenovává.

13:29 Asistentka vidí, že klient vybral krátké kalhoty a dává je na stranu. Nabízí klientovi, jestli mu je má složit. Rozhoduje klient. Opět se dělí o práci. V současné chvíli by bylo nad klientovi síly sbalit si věci úplně sám. Asistentka hledá tu správnou míru toho, co má udělat sama a co může udělat klient.

15:45 Po rozboru již víme, že asistentka má v tuto chvíli na mysli, že by si měl klient vzít plavky. Nechce mu to však říci rovnou, raději chce, aby si na to klient přišel sám. Ptá se klienta, zda se na té rekreaci chodí také koupat, klient říká, že se koupat nechodí. Teprve potom říká klientovi, že přemýšlí o plavkách. Klient se chodí koupat v kalhotách, které má právě na sobě a následně se dohodnou, že kalhoty vyperou a klient si je sbalí. Asistentka se snaží přiblížit klientovi to, jak přišla na nápad sbalit plavky spíše, než aby mu něco nařizovala. Klient tak má nejdříve prostor, aby na to přišel sám a i když to nevymyslí, dozví se důvody, které asistentku vedou k tomu, mu něco připomínat.

7.4 K předpokladu č. 3 (ukázka číslo 5)

Lze vytvořit podmínky, za kterých mohou metodu VTI využívat klienti stejně jako pracovníci

Ukázka číslo 5

Zakázka klienta:

Jak to udělat, abych nepodepisoval smlouvy, které jsou pro mne nevýhodné – abych se nedal „ukecat“. Stává se mi, že někde něco podepíšu, pak zjistím, že je to pro mne nevýhodné a smlouvu musím rušit.

Klient měl dlouhodobě problém s tím, že podepisoval nevýhodné smlouvy a rady asistentů nepomáhaly. Se svou asistentkou se klient dohodl, že si situace, které jsou pro klienta složité, budou doma společně přehrávat a cvičit tak reakce klienta. Dříve, než začali, je napadlo, že by mohli kontaktovat mne, abych jejich hraní rolí natáčel a pracoval s nimi metodou VTI.

Kontext:

Individuální práce s klientem – za přítomnosti asistentky

Rozbor:

Rozbor ukázky číslo 5 jsem rozdělil do tří částí:

1. 00:00 – 3:52 **Hraní rolí.** Uvidíme první natáčené hraní rolí asistentky s klientem. Klient si vybral situaci, která pro něj byla v minulosti složitá (byl osloven dealerem) a měl za úkol, zachovat se podle svých nejlepších představ – ty by se daly shrnout do: „abych něco nepodepsal“
2. 3:53 - 8:03 **První společný rozbor.** Sestříhal jsem několik důležitých okamžiků z našeho prvního rozboru hraní rolí (které je zachyceno na začátku ukázky číslo 5).

3. 8:14 – 11:56 **Výběr některých silných momentů klienta.** Ukázka z dalších natáčení z hraní rolí. Mezi prvním a posledním hraní rolí uběhlo více než půl roku.

Hraní rolí (00:00 – 3:52)

Na tomto záznamu vidíme situaci, kterou klient sám vybral, jako obtížnou. Ve stejné situaci v minulosti podepsal smlouvu a následně ji složitě rušil, protože se ukázala jako nevýhodná. Klient si dal za úkol takovou smlouvu nepodepsat. Asistentka hrála dealerku a její úkol byl naopak klienta k podepsání smlouvy přesvědčit.

Po přehrání situace jsme byli všichni překvapení, že asistentka klienta „umluvila“ a přesvědčila. Klient smlouvu podepsal. Zdálo se, že se tato nahrávka nebude moci použít. Přesto jsme při následném rozboru objevili silné momenty klienta a od nich jsme se odrazili k další práci.

První společný rozbor (3:53 – 8:03)

3:53 Na záznamu jsme viděli celou situaci s klientem, a tak vznikla dobrá možnost vrátit se ke klientově zakázce. Parafrázuji to, co jsem od klienta slyšel – že nechce takové smlouvy podepisovat (přestože jsme viděli, že jí podepsal). Klient znovu pojmenovává zakázku a mluví o tom, co je pro něj v takových situacích obtížné a čeho se bojí. To nám všem pomáhá, abychom si více rozuměli.

4:47 Shlédli jsme záznam a viděli jsme, že klient se s dealerkou baví a dává jí o sobě informace. Ptal jsem se tedy klienta, jestli chce dávat takové informace. Stále jsem prozkoumával klientovu zakázku. Klient říká, že si chce takové lidi vyslechnout, ale že nechce nic podepisovat. Toto bylo důležité, neboť do té doby dostával klient rady, aby se s podobnými lidmi (dealery) nebavil. To však klient nechtěl přijmout. Tady jsme se mohli dohodnout, že se klient chce s dealery bavit, že ho zajímá, co mu nabízejí, ale musíme

vymyslet, jak to udělat, aby nepodepsal nevýhodné smlouvy. Stáli jsme před těžkým úkolem.

5:20 Shlédli jsme situaci, kdy klient pojmenovává dealerce své obavy z toho, aby nenaletěl. Klient následně přesně popsal, co viděl. Předávám slovo asistentce a ta klientovi říká, že to byla pro ni těžká chvíle, kdy byla v úzkých, protože celou dobu chtěla, aby klient „naletěl“ a on její hru „odkryl“. Klient od asistentky slyší, že v tuto chvíli byl úspěšný a silný v komunikaci.

6:10 Klient na závěr rozboru shrnuje, co mu připadalo nejdůležitější. Je to ON, který určuje, co je důležité. Tady klient pomalu začíná vytvářet svoji strategii, která se rodila několik dalších natáčení:

- Poprosí o informace na prostudování
- Získává čas na rozmyšlenou
- Nechce dávat o sobě informace

Zapisuji klientovi reflexe, abychom se k nim mohli při dalších rozbořech vrátit.

7:05 Ještě jednou vyzývám klienta, aby se vrátil v myšlenkách ke svým úspěšným momentům a aby zkusil zopakovat úspěšné věty (ze kterých měl radost). Je to jiný způsob shrnutí, myslím, že více konkrétní. Klient si může zopakovat, „potrénovat“ konkrétní věty, slova, které použil a které objevil, jako užitečné pro jeho záměr. Klient připomíná věty např.: „.....abych nenaletěl“ nebo „musím si to rozmyslet.....“.

Výběr některých silných momentů klienta (8:14 – 11:56)

8:15 „Účtenka“. Klientovi se v obchodě několikrát stalo, že mu nechtěli dát účet a on měl důvodné podezření, že cena neodpovídá. Na záznamu vidíme, že klient zvládl přesvědčit prodavačku, aby mu účet vydala.

8:47 „Cena“. Ve stejném záznamu také klient úspěšně reklamuje cenu, se kterou nesouhlasí. Rozebírali jsme prvky v komunikaci klienta, které vedly k jeho úspěšnosti.

9:19 „Obchod po telefonu“. Po několika měsících se chtěl klient vrátit ke komunikaci s lidmi, kteří mu nabízejí různé služby a zboží. Tentokrát si vybral obchodníky po telefonu. V minulosti po telefonu také uzavřel nevýhodný obchod. V průběhu záznamu můžeme sledovat, jak klient uplatňuje strategii, kterou začal vytvářet před několika měsíci. Až při výběru této ukázky jsem s překvapením zjistil, že klient patrně využívá konkrétní zkušenost z našeho prvního natáčení:

10:50 Klient dealerovi říká : „ abych nenaletěl tam mi taky slibovali hory doly a já jsem málem naletěl, hodinky s vodotryskem, pane“

Myslím, že klient naráží na snahu asistentky (dealerky) prodat mu mobil s vodotryskem. Tuto situaci jsme totiž na druhém setkání přežili znovu a tentokrát klient naléhání odolal.

Diskuse:

Využití metody VTI pro tohoto klienta umožnilo několik okolností:

- Asistentka, která s klientem pracovala, metodu znala a její postoj k metodě byl velice pozitivní. Asistentka viděla v metodě VTI možnost, jak by klient mohl rozvíjet své komunikační dovednosti.
- Klient měl zájem pracovat na rozvoji svých dovedností.
- Asistentka a klient vymysleli hraní rolí, jako techniku rozvoje dovedností klienta.

Jsem přesvědčen, že klienti mohou z metody VTI těžit stejně jako asistenti. Pokud budeme opravdu věřit a prosazovat hodnoty, na kterých Společnost DUHA stojí, neměla by nastat situace, kdy je využití metody VTI klientem pro asistenta ohrožující, nepřijatelné.

Pokud budeme věřit, že jednou z důležitých hodnot a principů je zplnomocňování klientů, tak i v případě, že klient bude chtít metodu VTI použít při své problémové situaci s asistentem, by měl asistent toto přijmout jako příležitost pro rozvoj klienta. Jedinou komplikací by mohlo být postavení videotrenéra, který je (jako v mém případě) zároveň pracovníkem stejné organizace. Zde by se muselo zvážit případné křížení rolí a kompetencí nadřízený (videotrenér) / podřízený (asistent). Myslím však, že by nešlo ani tak o nějaký obecný princip přijatelnosti či nepřijatelnosti, ale o kulturu konkrétní organizace. O prostředí, vztahy a interakce, o kulturu, kterou ta která organizace vytváří.

K práci s metodou VTI s tímto klientem se váže pokračování odehrávající se ve dnech, kdy píše tuto diplomovou práci. Klient mi nedávno zatelefonoval, že chce jít za svojí opatrovnící a požádat ji o určité změny, které se jí týkají. Klient měl obavy, jak to celé zvládne a požádal mě, abych zase natočil hraní rolí, kde by se na tuto schůzku připravil. Klient sám cítí velkou podporu, kterou mu metoda VTI poskytuje. Nevím přesně, kdo přišel s nápadem, že bychom mohli natočit následně i reálnou schůzku s opatrovnící klienta. Tam už by nešlo o hraní rolí, ale o opravdovou situaci ze života. Klient se dokázal s opatrovnící dohodnout a s pomocí asistentky jí přesvědčil, aby dala k natáčení souhlas. Tento záznam jsem ještě neviděl, ale klient mi říkal, že tam dělal spoustu věcí, které se mu osvědčily v přípravném hraní rolí.

8. Závěr

Ve své diplomové práci jsem se zabýval využitím metody VTI pro podporu změny v Chráněném bydlení Společnosti DUHA. V teoretické části jsem nejdříve popsal službu, kterou v Chráněném bydlení nabízíme, jak přistupujeme ke klientům. Po popisu služby jsem pokračoval ve stručném popisu metody VTI. Následně jsem se věnoval změně, o kterou jsme

se v Chráněném bydlení snažili, abychom naplňovali poslání naší služby popsané ve 2. kapitole. Zplnomocňování, jako princip, který jednotí celou práci, bylo posledním tématem teoretické části.

V praktické části jsem popsal ukázky na DVD nosiči, který tvoří společně s textovou částí diplomové práce nedělitelný celek. Myslím, že jsem dokázal, že VTI je metodou, nástrojem, který pomáhá převést hodnoty a principy Chráněného bydlení do reality – vztahu asistenta a klienta. VTI je metoda, která pomáhá změnu v myšlení propojit se změnou v chování. Všichni souhlasíme, že klienti by měli být respektováni, měli bychom zachovávat důstojnost klientů a rozvíjet jejich dovednosti a možnosti. Neexistuje však jeden vzor, jak to zařídit, stejně jako neexistují dva stejní lidé. VTI pomáhá hledat to, co můžeme dělat, abychom se chovali tak, jak hlásáme.

Další možnosti využití VTI v Chráněném bydlení vidím ve větším zapojení klientů. Chtěl bych pomoci připravit kurz VTI pro klienty, aby byli informováni a mohli metodu používat. Chtěl bych také pracovat na vytváření prostoru pro větší účast klientů při rozborech záznamů s asistenty. Vzhledem k efektivitě vynaloženého úsilí se také více přikláním k práci s VTI v kontextu tým asistentů – klient, který bych chtěl dále rozvíjet. V budoucnu bych se také rád věnoval zkoumání „neexpertních“ aktivizujících prvků v komunikaci, kdy nejsme nutně ti, co vědí a přitom rozvíjíme a podporujeme klienta.

Jsem přesvědčen, že zkušenosti s **podpůrnou silou VTI** při zavádění změny v Chráněném bydlení, by mohly být využity i v jiných organizacích. Sociální služby stojí na prahu velkých transformačních změn (viz. kapitola 4.1). Mnoho myšlenek a principů, které ještě před několika lety bylo odmítáno, je dnes obecně přijato. Mnoho organizací (a především residenčních služeb) prochází a bude procházet hlubokými transformačními změnami, které by se měly dotknout nejen objektů, kde jsou služby poskytovány, ale především obsahů služeb – toho, jak je služba poskytována, přístupu ke klientům, vztahu

pracovníků a klientů. Změna se tedy musí dotknout především chování pracovníků! A právě v tom je VTI neocenitelným pomocníkem, jak jsem se ve své práci pokusil ukázat.

9. Seznam literatury:

Allen, Deborah, Kimberly Tanner (2002). „Approaches in Cell Biology Teaching“. *Cell Biology Education* Vol. 1, Spring/Summer: 3-5

Beaufortová, Kateřina (2002). *Videotrénink interakcí (základy metody a její využití)*.

Praha : SPIN

Beaufortová, Kateřina, Petra Koběřská (1999). *Manuál k základnímu výcviku VTI trenérů*.

Praha : SPIN

Beebe, Beatrice, Steven Knoblauch, Judit Rustin a Dorienne Porter (2005). *Forms of Intersubjectivity in Infant Research and Adult Treatment*. New York: Other Press

Bertrand, Yves (1998). *Souborné teorie vzdělávání*. Praha: Portál

Biemans, Harrie (1990). „Video-Home-Training: Theory, Method and Organization of SPIN“, s. 121-126 v International Seminar for Innovative Institutions, vyd., *The Power to Change Lies within the Families*. The Hague

Brown, Kirsty (2004). „Better Interactions, Better Learning: developing the role of the teacher to optimise classroom interactions for learning“. Magisterská práce, University of Dundee, Scotland.

Deklarace práv mentálně postižených osob (1971). na

<http://www.dobromysl.cz/scripts/detail.php?id=67> , dne 22.6. 2007

Dolan, Patrick S. (1995). *Q Trek, The Pursuit of Quality*. Kent: Seipth

Havrdová, Zuzana (1999). *Kompetence v sociální práci*. Praha: Osmium

Hawkins, Peter, Robin Shohet (2004). *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál

Kamenoff, Sylvia, Frances Worchel, Bruce Prevatt a Victor Willson (1995). „The Effects of Video Feedback in the Kontext of Milan Systemic Therapy“. *Journal of Family Psychology* Vol.9, No.4 : 446-450.

Koběřská, Petra, Kateřina Jechová, Adéla Kohoutová, Aleš Gabrysz, Kateřina Beaufortová (2003). *Společnou cestou*. Praha: Portál

Koster, John P., Dan S. Cohen (2003). *Srdce změny*. Praha: Management Press

Lorenz, Konrad (1993). *Základy etologie*. Praha: Academia.

Madridská deklarace (2003) na <http://www.dobromysl.cz/scripts/detail.php?id=104>, dne 22.6. 2007

Matoušek, Oldřich a kol. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál

MPSV (2002) „Standardy kvality sociálních služeb“. Praha: MPSV

MPSV (2003) „Bílá kniha v sociálních službách“. na

http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf, dne 22.6. 2007

MPSV (2004) „Národní akční plán sociálního začleňování na léta 2004 – 2006“. na

http://www.mpsv.cz/files/clanky/1102/NAPSI_cz.pdf, dne 22.6. 2007

MPSV (2006) „Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti“. na

http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce_podpory.pdf , dne 22.6.2007

Page, Nannete, Cheryl E. Czuba (1999). „Empowerment: What Is It?“ *Journal of extension* Vol. 37, No. 5

na: <http://joe.org/joe/1999october/comm1.html>., dne 26.6.2007

Rappaport, Julian (1984). *Studies in empowerment: Introduction to the issue. Prevention in Human Services*. New York: The Haworth Press

Rothová, Eliška (2004). „Zplnomocňování obyvatel chráněného bydlení – výcvikový program VTI pro asistenty chráněného bydlení Společnosti DUHA“, s. 54 -58 v SPIN, vyd., *Video jako nástroj pomoci*. Praha: SPIN

Rowe, Mary B. (1987). „Wait time: slowing down may be a way for speeding up“. *Am. Educator* Vol. 11: 38-43

SPIN (2004). „*Video jako nástroj pomoci*“, Sborník II. národní konference o videotréninku interakcí Praha 2003. Praha: SPIN

Stolker, Désirée, Marco Blom (2003). *Obrázek po obrázku, Videotrénink interakcí v rodinách pečujících o osoby s demencí*. Praha: SPIN

na: <http://www.spin-VTI.cz/texty/obrazek.pdf>, dne 26.6. 2007

Úlehla, Ivan (1999). *Umění pomáhat*. Praha: Slon

Vygotskij, Lev Semjonovič (2004). *Psychologie myšlení a řeči*. Praha: Portál

Wels, Paul M. A. (2004). *Helping With a Camera*. Netherlands: Nijmegen University Press

Příloha číslo 1. Formy chráněného bydlení

(pro potřeby metodiky Hodnocení kvality v komplexu služeb chráněného bydlení
vypracovali PaedDr. Eva Brožová a PaedDr. Jiří Miler)

Společné znaky pro všechny formy chráněného bydlení:

- služby jsou poskytovány v rámci domácnosti, tj. v souboru místností a prostoru pod společným uzamčením, který svým stavebně technickým a funkčním uspořádáním splňuje požadavky pro trvalé bydlení
- domácnost obsahuje základní prvky samostatné ekonomické jednotky
- provoz domácnosti (hospodaření s penězi, úklidy, údržba, stravování atd.) je zajišťován samotnými uživateli a určeným okruhem asistentů

- chráněné bydlení není separováno od obce, tzn. je v běžné zástavbě.

JEDNOTLIVÉ FORMY CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ:

SKUPINOVÉ BYDLENÍ:

- domácnost pro 3 a více uživatelů, nebo 2 a více domácností umístěných v jednom bytovém domě, kde je počet těchto domácností vyvážen počtem domácností, které nevyužívají služeb chráněného bydlení
- uživatelé žijí v bytu nebo domku, který je spravován poskytovatelem na základě písemně dohody o bydlení
- maximálně 5 osob společně hospodařících v jedné kuchyni
- uživatelé žijí v rozlehlém bytu nebo domku, který je spravován poskytovatelem
- přítomnost asistentů může být trvalá (tj. 24 hodin)
- u bydlení musí být zachován otevřený kontakt s okolní „běžnou zástavbou“ v obci tak, že musí být umožněn otevřený přístup „okolí“.

INDIVIDUÁLNÍ BYDLENÍ:

- domácnost pro 1 až 2 uživatele
- uživatelé žijí v bytu nebo domku, který je spravován poskytovatelem na základě písemně dohody o bydlení
- přítomnost asistentů může být trvalá, ovšem je zde předpoklad pružného reagování služeb dle potřeb uživatelů
- ve společné domácnosti je možnost individuálního hospodaření
- bydlení musí být situováno v obci tak, že pokud je domácnost součástí bytového domu, musí v něm být dále i domácnost, která nevyužívá služeb chráněného bydlení. Pokud je domácnost umístěna v rodinném domku, musí být domek začleněn do běžné a obvyklé zástavby v obci.

PODPOROVANÉ BYDLENÍ: (nově podpora samostatného bydlení)

- domácnost pro 1 až 2 uživatele
- uživatelé musí mít k domácnosti právně určený vztah, bydlí ve vlastním bytě, domku nebo v nájmu nezávislém na poskytovateli
- blíží se všemi atributy k běžnému způsobu života, tento způsob bydlení zahrnuje maximum svobody a sebeurčení
- přítomnost asistentů není trvalá
- rozsah podpory, asistence je časově vymezen a je dohodnut s uživatelem, resp. upraven písemnou dohodou
- bydlení musí být situováno v běžné zástavbě v obci tak jako v případě individuálního bydlení

Příloha číslo 2. Výňatek ze Systému spolupráce asistenta a klienta

STANDARD ČÍSLO 5

Plánování a průběh poskytování služeb

Služby, které poskytujeme v Chráněném bydlení, se odvíjejí od našeho přístupu ke klientům, důrazů na určité principy práce:

1. Individuální přístup

2. **Důraz na rozvíjení či udržení zájmů a schopností klientů a vytvoření takových podmínek, které vedou k jejich větší samostatnosti.**
3. **Zapojení klientů do formování služby, která je jim poskytována.**
4. **Ochrana důvěrných informací o klientech.**

Základní informace:

- Každý klient má určeného osobního asistenta z týmu asistentů, kteří pracují v daném bytě.
- Osobní asistent využívá pro práci s klientem **Systém spolupráce asistenta a klienta**.
- Osobní asistence se mění z podnětu asistenta, klienta nebo koordinátora. Změna asistence se zvažuje nejméně jednou za rok při hodnocení efektivity služby (viz. Standard 16.). Osobní asistence by se měla vyměnit zhruba po dvou letech.
- Osobní asistent využívá při práci se Systémem spolupráce konzultace s metodikem (viz. Standard 11)
- Osobní asistent v případě potřeby může s koordinátorem dohodnout práci mimo dobu běžné asistence v bytě a věnovat se klientovi, se kterým vytváří Systém spolupráce asistenta a klienta. Jedná se především o čas pro nového klienta nebo práci na časově náročném Plánu klienta, Plánu asistenta, Rizikové situaci
- Osobní asistence pomáhá rozvíjení **schopností** od sebeobsluhy přes denní dovednosti, jako je příprava jídla, praní, žehlení, úklid až po orientaci ve městě a schopnosti organizovat si svůj čas, ale také rozvíjení **zájmů**. Někteří klienti potřebují značnou individuální podporu, aby se zorientovali, zkusili si věci, které by je těšily a staly se třeba jejich koníčky. Věříme, že takové zájmy jsou velikou hodnotou v životě klientů, kterou stojí za to pomoci nalézt a uchovat.
- Ochrana důvěrných informací o klientech by se měla se zavedením funkce osobního asistenta také zvýšit. Není třeba a často ani vhodné, aby všichni asistenti, kteří se s klientem setkají, znali veškeré informace o klientovi, jeho zdravotním stavu, rodině atd. Osobní asistent shromažďuje tyto informace a dále předává jen ty, které ostatní potřebují při práci s klientem. Tímto způsobem chrání asistent soukromí klienta.
- Osobní asistent udržuje kontakty s opatrovníky, rodinou klienta.
- Osobní asistent pracuje tímto způsobem maximálně se dvěma klienty.
- Systém Spolupráce umožňuje zachovat kontinuitu práce s klientem při změně asistence. Nový asistent může navázat na práci předešlého osobního asistenta.

Historie:

V minulosti bylo plánování služby věcí odborného týmu – psychologů, asistentů.... Od této praxe jsme upustili a nadále se snažíme Systém individuálního plánování nabízet klientům jako nástroj pro ovlivňování služby, kterou jim poskytujeme

Vývoj individuálního plánování s klienty Chráněného bydlení od roku 1998-2005

- Do roku 1998 plánování věcí odborného týmu
- 1998 – individuální rozhovory s klienty o jejich potřebách – Rok samostatnosti, práce s Dotazníkem samostatnosti
- Individuální plán obecný a specifický (role klíčového pracovníka)
- 2002 Dohody o podpoře
- 2004 Systém spolupráce asistenta a klienta



Služby jsou s každým klientem individuálně plánovány. K plánování služeb využíváme Systém spolupráce asistenta a klienta. Tento systém vychází z rozlišení a reflektování způsobu, kterým s klientem pracujeme, zda klienta podporujeme nebo kontrolujeme

Pomoc a Kontrola

Kontrola

Pomoc

Pečování

- Musím to udělat za klienta
- Klient není kompetentní



Dozírání

- Stačí kontrolovat
- Klient je kompetentnější

Motivování

- Stačí pobízet
- Klient je hodně kompetentní

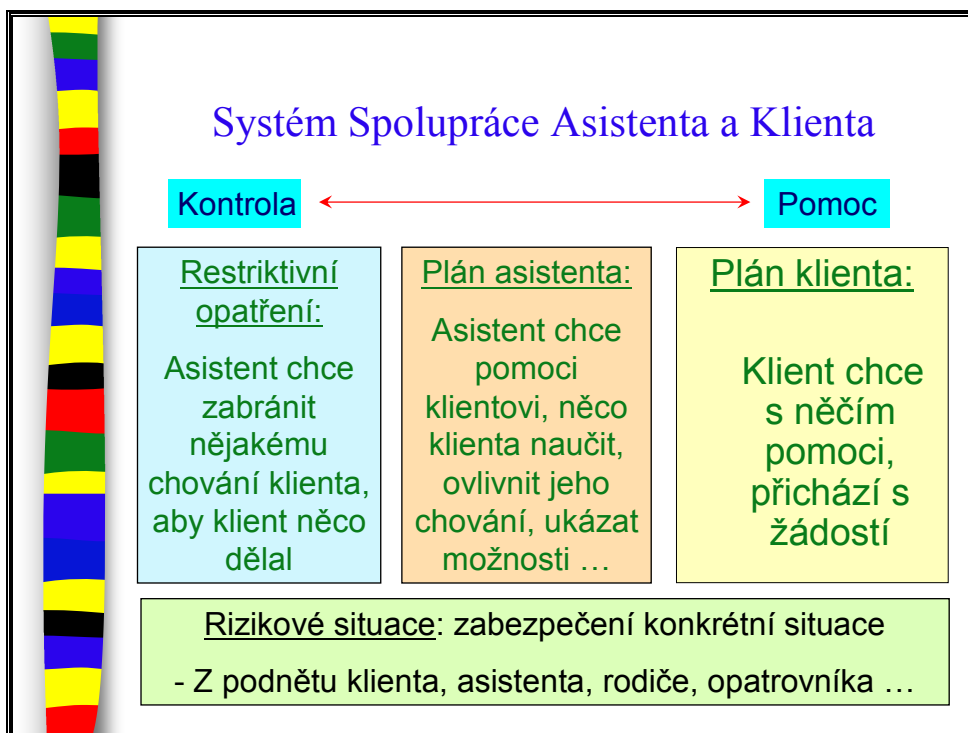
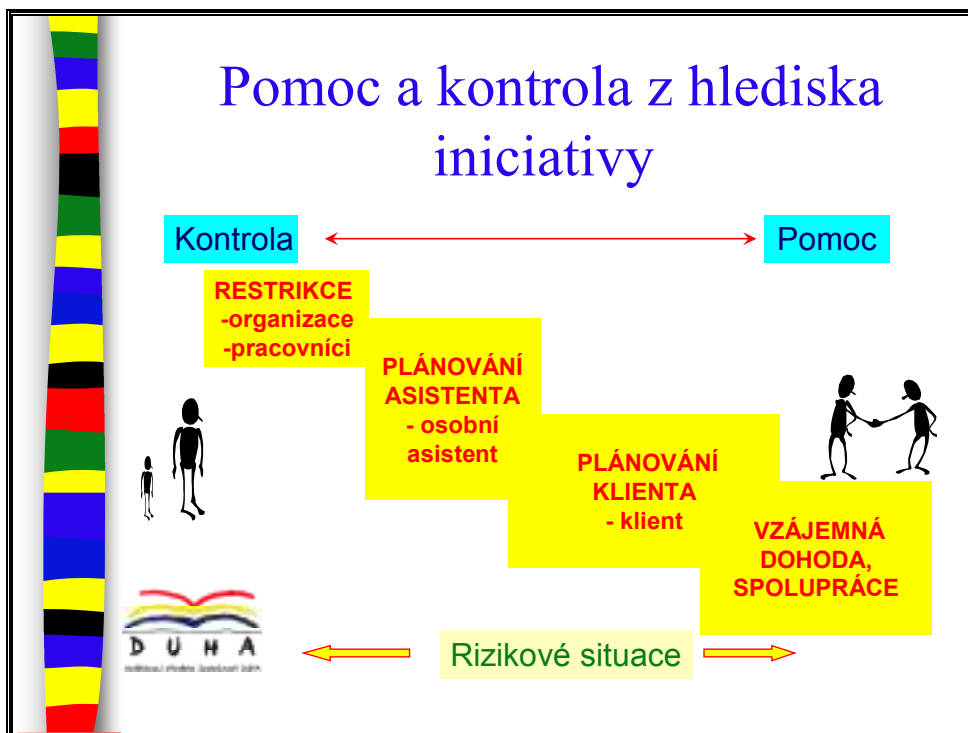


Vyjednávání, domlouvání, dohoda o podpoře


- Dověst klienta k žádosti
- Je zcela kompetentní



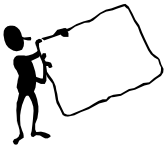
Model Pomoc-Kontrola můžeme použít i při popisu jednotlivých plánů, které tvoří Systém spolupráce asistenta a klienta



Systém spolupráce tvoří Plán klienta, Plán asistenta, Restriktivní opatření a Rizikové situace
Každý plán má vlastní strukturu:



Plán klienta



Jméno klienta:

1. Co chci, cíl, kterého chci dosáhnout:
2. Jaký to má pro mě význam:
3. Kdo mi má pomoci
4. Kdy by mi měl pomoci
5. Jak by mi měl pomoci
6. Co udělám jako první:

Podpis klienta:


Podpis osobního asistenta:

Podpis koordinátora bytu:

Datum:


Datum revize:

Výsledek revize:




Plán Klienta

- Vychází z přání, které vyjádří klient. Osobní asistent nemůže vymyslet Plán klienta za klienta.
- Klient se však zpravidla nevyjádří jasně, že chce pracovat na „Plánu klienta“ – Osobní asistent se však může snažit ze všedních událostí a reakcí klienta zachytit zájmy a potřeby klienta a zjistit, zda klient chce pomoc při naplňování některých svých zájmů a potřeb.
- S nápadem na plán klienta musí přijít klient. Jinak se jedná o Plán asistenta.
- Struktura Plánu klienta je také připravena tak, aby zplnomocňovala klienta při plánování jednotlivých kroků. Klient by měl při práci s Plánem klienta vymýšlet, jak dosáhnout plánovaného cíle.
- Zaměření na plány klienta vytváří také prostor na zdánlivě neuskutečnitelné plány klienta – při zpracovávání takových plánů mohou asistent s klientem vymyslet alespoň první malé krůčky, nebo si klient může sám přijít na obtížnost cíle, který si zvolil.



Plán asistenta

- Jméno asistenta:
- Jméno klienta:
- Konkrétní cíl:
- Důvody, které asistenta vedou k tomuto plánu:
- Historie klienta, situace související s plánem:
- Jaký asistent vidí přínos pro klienta:
- Vyjádření klienta k plánu:
- Jak je klient zapojen do tohoto plánu,:
- Způsob dosažení cíle, metodika, jak to asistent zajistí, jednotlivé kroky:
- Jak je do plánu zapojen tým asistentů:
- Datum vytvoření:
- Datum revize:
- Výsledek revize:



Plán asistenta

- Plán asistenta zachycuje nápady, plány se kterými přichází asistent.
- Asistent si všímá, co by se klient mohl naučit, co by klienta mohlo zaujmout, co by klient mohl potřebovat
- V plánu klienta popisuje asistent podrobně, co ho k tomuto plánu přivedlo, jaké jsou jeho důvody pro vznik plánu.
- Asistent také podrobně popisuje co si myslí, že by klient mohl na plánu ocenit (zkouší se podívat na svůj plán očima klienta).
- Asistent vždy seznámí klienta s tímto plánem. Pokud klient s tímto plánem nesouhlasí, nemůže jít o plán asistenta – je třeba zvážit, zda se nejedná o restriktivní opatření.
- Asistent popisuje, jak je do plánu zapojen celý tým asistentů, kteří v bytě pracují.
- Asistent podrobně popíše metodiku, způsob, jakým bude s klientem plán naplňovat – metodika bude zvláště důležitá pro asistenta, který bude přebírat jeho práci s klientem.

Příloha číslo 3. Projekt diplomové práce

Projekt diplomové práce

Jméno, osobní číslo a imatrikulační ročník studenta :

Jan Šlosárek, 10468, 2004-2005

Předběžný název připravované DP, dobře vystihující téma:

VTI – podpora změny

Formulace a vstupní diskuse problému. Popis výchozí a předpokládané cílové situace nebo otázky popř. hypotézy, na které by měla práce odpovědět. Co autor o tématu ví, proč ho považuje za relevantní – na základě studia odborné literatury, vlastních zkušeností:

Ve své diplomové práci se budu zabývat metodou Videotréninku interakcí (VTI) a jejím využitím v praxi. Práce bude rozdělena do dvou hlavních částí. V první části popíši implementaci metody VTI v organizaci – konkrétně ve službě chráněného bydlení pro dospělé lidi s mentálním postižením Společnosti DUHA. Ve druhé části budu na příkladech využívání metody VTI v praxi (ve službě chráněného bydlení Společnosti DUHA) dokumentovat způsob práce s metodou VTI, přínos a nejsilnější stránky této metody.

Ve Společnosti DUHA pracuji osmým rokem, v roce 2003 jsem ukončil Základní výcvik ve VTI a od té doby pracuji s metodou VTI v programu chráněného bydlení Společnosti DUHA jako videotrenér.

Metoda VTI výrazným způsobem pomohla při zkvalitňování poskytovaných služeb. Z mých zkušeností při lektorování vzdělávacích kurzů pro poskytovatele rezidenčních služeb vyplývá, že mnozí poskytovatelé by rádi využili metodu VTI podobně, jako ji nyní využíváme v DUZE. Proto jsem se rozhodl popsat zavádění metody do organizace.

V druhé, praktické části diplomové práci bude text doplněn video ukázkami a měl by sloužit jako určitý průvodce po jednotlivých **kontextech** využití VTI a **tématech**, kde může VTI podporovat rozvoj pracovníků případně klientů.

Pracovní osnova práce:

1. Úvod

2. Implementace metody VTI

2.1 Základní informace o metodě VTI

2.2 Základní informace o Společnosti DUHA

2.3 Zdůvodnění výběru metody

2.3.1 Podpora **změny** přístupu ke klientům služby

2.3.2 Propojení hodnot, principů a jednotlivých nástrojů práce asistentů chráněného bydlení

2.4 Organizační zajištění

2.4.1 role managementu

2.4.2 financování

2.4.3 vyškolení VTI trenérů – spolupráce s organizací SPIN

2.4.4 vstupní školení pro asistenty chráněného bydlení

2.4.5 vytvoření systému využívání metody VTI v chráněném bydlení

2.4.6 shrnutí nejvýznamnějších okolností pro implementaci metody VTI

3. Využití metody VTI v praxi

3.1 Základní kontexty práce s metodou VTI

3.1.1 Supervizní kontext VTI

3.1.1.1 Individuální práce

3.1.1.2 Týmová práce

3.1.1.3 Skupinová práce

3.1.2 Využití metody VTI pro klienty

3.2. Oblasti práce s metodou – Traject plan

4. Závěr

Předběžná bibliografie k tématu, včetně zahraniční (celkem v rozsahu min. 10 titulů):

- 1) MATOUŠEK, O a kol. (2003): Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál
- 2) HAVRDOVÁ, Z. (1999): Kompetence v praxi sociální práce. Praha: Osmium
- 3) HAWKINS, P. / SHOHET, R. (2004): Supervize v pomáhajících profesích. Praha: Portál
- 4) PAGE, S./WOSKET V. (2002): Úvod do supervize – cyklický model. Tišnov: Sdružení SCAN
- 5) KOPŘIVA, K. (1997): Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál

- 6) ÚLEHLA, I. (2000): Umění pomáhat. Praha: Sociologické nakladatelství.
- 7) DONLAN, P. (1996): Q Trek. United Kingdom: Tundridge Wells
- 8) občanské sdružení Quip (2004): Svět bez ústavů. Praha: tiskárna Fokus spol s.r.o.
- 9) BODNAR, F. /COFLIN, J. (2001): Supported Decision Making. Canada: Regina and District
- 10) MPSV (2002) Standardy kvality sociálních služeb
- 11) MPSV (2002) Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele
- 12) Stolker, D. H. C. M., Blom, M. M. (1997): Beeld voor beeld: Ervaringen met videohulpverlening aan familieleden van dementerenden. Utrecht, NIZW Uitgeverij – překlad do češtiny SPIN

K dispozici mám také dvě disertační práce o VTI v anglickém jazyce, musím však dojednat možnost uvádět je jako zdroj. To samé platí o článku Vratislava Strnada O moci subjektivity (zvláště stať: Potenciální prostor intersubjektivty).

S vedením mé diplomové práce souhlasila PhDr. Zuzana Havrdová, CSc. Tímto děkuji PhDr. Zuzana Havrdové, CSc. za ochotu, za již poskytnuté konzultace a inspiraci.

V Praze dne 9.5.2006

.....
Jan Šlosárek