

Univerzita Karlova v Praze

Pedagogická fakulta

Katedra speciální pedagogiky

**LIDSKÝ VZTAH JAKO SOUČÁST
OSOBNÍ ASISTENCE**

Diplomová práce

vedoucí práce: Doc. PaedDr. Vanda Hájková, Ph.D.

vypracovala: Jitka Fricová

Praha 2009

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně za použití literatury a dalších materiálů, které jsou uvedeny v seznamu informačních zdrojů.

Souhlasím s poskytnutím práce zájemcům ke studijním účelům.

V Praze dne 8. 4. 2009

Jitka Fricová

Děkuji Doc. PaedDr.Vandě Hájkové, Ph. D. za odborné vedení práce a mnoho cenných rad a podnětů. Dále děkuji všem klientům osobní asistence a osobním asistentům, kteří mi poskytli rozhovor a bez jejichž přispění by práce nemohla vzniknout.

ANOTACE

Práce Lidský vztah jako součást osobní asistence se bude zabývat mezilidským vztahem, který vzniká mezi člověkem s tělesným postižením užívajícím osobní asistenci a jeho osobním asistentem. Cílem práce je prozkoumat a popsat povahu tohoto vztahu, role, které v něm sehrávají jeho dva aktéři a v neposlední řadě vymezit situace v osobní asistenci, při kterých může nejčastěji dojít ke vzniku konfliktu mezi osobním asistentem a klientem. V teoretické části práce budou uvedeny základní informace o osobní asistenci, charakteristiky jednotlivých tělesných postižení a jejich důsledky a vymezení pojmu vztah. V praktické části pak bude zpracováno praktické šetření ve formě deseti rozhovorů s osobními asistenty a klienty osobní asistence. Jeho výsledky budou doplněny dalšími poznatky z literatury a osobními zkušenostmi autora práce. Práce by měla sloužit především lidem, kteří se pohybují v oblasti osobní asistence, ať už v roli osobního asistenta, klienta či jiné osoby, aby mohli lépe porozumět zákonitostem v asistenčním vztahu a předešli tak nepříjemným situacím a konfliktům.

SYNOPSIS

The thesis „The Human Relationship in Personal Assistance" will address the interpersonal relationship which arises between an individual with disabilities relying on personal assistance and their personal assistant. The aim of this work is to explore and describe the nature of this relationship, the roles which are fulfilled by the two players and last but not least to define situations in personal assistance, which may frequently give rise to conflict between the personal assistant and the client. In the theoretical portion of the work basic information about personal assistance will be given, physical characteristics of individual disabilities and their effect and a delineation of the idea of relationship. The practical portion will proceed in the form of an examination of ten interviews with personal assistants and personal assistance clients. Its results will be complemented by other findings from literature and personal experience from the author of the work. This work should serve people who operate in the field of personal assistance, whether in the role of personal assistant, a client or other people in order to better understand the laws regarding assistance and to avoid unpleasant situations and conflicts.

Obsah

Úvod.....	1
1 Vymezení osobní asistence.....	3
1.1 Osobní asistence v legislativě.....	3
1.2 Počátky osobní asistence ve světě a v ČR.....	5
1.3 Definice osobní asistence a její principy.....	7
1.3.1 Formy osobní asistence.....	9
1.3.2 Náplň osobní asistence.....	11
1.4 Osobní asistent.....	12
1.5 Klient osobní asistence.....	16
2 Tělesné postižení.....	19
2.1 Vymezení pojmu tělesné postižení.....	19
2.2 Charakteristika jednotlivých typů tělesného postižení.....	20
2.2.1 Centrální a periferní obrny.....	20
2.2.2 Deformace, malformace a amputace.....	25
2.3 Důsledky tělesného postižení.....	26
2.3.1 Kompenzace důsledků tělesného postižení.....	30
3 Vymezení pojmu vztah.....	33
3.1 Konflikty v mezilidských vztazích.....	34
4 Lidský vztah v osobní asistenci.....	38
4.1 Praktické šetření.....	38

4.1.1	Metodologie šetření.....	38
4.1.2	Představení respondentů.....	42
4.2	Zpracování výsledků šetření.....	48
4.2.1	Vztah mezi klientem a osobním asistentem.....	48
4.2.2	Osobnost asistenta a klienta.....	60
4.2.3	Problémové situace v osobní asistenci.....	68
5	Závěry práce.....	83
	Informační zdroje.....	89
	Přílohy.....	93

ÚVOD

Osobní asistence je moderní typ sociální služby, která je nutnou součástí systému péče nejen o osoby s těžkým zdravotním postižením (ty však tvoří většinu klientely této služby). Podstata osobní asistence spočívá v kompenzaci důsledků zdravotního postižení. Osobní asistent umožňuje člověku se zdravotním postižením žít běžným plnohodnotným životem jako většina ostatní společnosti. V České republice je s menšími i většími obtížemi především ve finanční oblasti provozována služba osobní asistence již od roku 1991, především díky neziskovým organizacím. Přesto ale byla ukotvena do legislativního rámce až v roce 2007, kdy vešel v platnost nový zákon o sociálních službách.

Osobní asistence je služba, která je postavena na spolupráci dvou lidí, tedy osobního asistenta a člověka se zdravotním postižením. Už z této samotné postavy vyplývá, že součástí osobní asistence je také komunikace mezi těmito dvěma aktéry, vzájemné sympatie i antipatie, vzájemná tolerance a mnoho dalších prvků. Tyto prvky by se daly shrnout tvrzením, že mezi těmito dvěma osobami vzniká lidský vztah. A právě tímto vztahem se bude práce zabývat.

Podnětů, které vedly k tomuto záměru je několik.

- Prvním z nich je fakt, že čtvrtým rokem působím v pražské organizaci Asistence o. s. jako osobní asistentka. Uživateli této organizace jsou především studenti a absolventi Jedličkova ústavu a škol. Cílem osobní asistence v této organizaci je pomoci absolventům při přechodu do samostatného života po opuštění školy. Jelikož studenty škol v Jedličkově ústavu jsou především lidé s tělesným postižením, zaměřuje se i tato práce především na osobní asistenci, která je poskytována právě osobám s tělesným postižením.
- Uvědomuji si, že pouhé působení v této sociální službě by mě nemělo opravňovat k napsání práce zvláště v tak citlivé oblasti, jako je lidský vztah. Během těchto čtyř let, jsem se ale setkala s mnoha lidmi, kterým jsem asistovala a dovoluji si tvrdit, že u každého z nich ke vzniku vztahu došlo. Mohl být krátkodobý nebo povrchní, ale byl. A některé tyto „pracovní“ vztahy se během času proměnily ve vztahy přátelské. A právě s těmito přáteli jsme absolvovali dlouhé rozhovory o osobní asistenci

samotné, o vztazích, které jsou její součástí, ale také o problémech, které v osobní asistenci vznikají. Kromě nich jsem problematiku osobní asistence mohla také často rozebírat s kolegy z řad osobních asistentů i s blízkými přáteli, kteří se s osobní asistencí jako takovou nikdy nesetkaly. Díky těmto různým úhlům pohledu a názorům se mohlo vyprofilovat několik témat, která se týkají problémů, krizí a dilemat objevujících se ve vztahu klienta a osobního asistenta a které si klade za cíl tato práce zpracovat.

- Velikou inspirací pro konkrétní podobu této práce je kniha Karla Kopřivy *Lidský vztah jako součást profese*. Tato příručka je určena všem pracovníkům působícím v pomáhajících profesích, především sociálním pracovníkům, psychoterapeutům, lékařům a učitelům. Radí jim, jak lépe chápat a rozvíjet vztah ke svým klientům, jak se vyhnout nepříjemným situacím. Parafrázováním názvu této publikace chceme upozornit na blízkost osobní asistence všem těmto profesím. Zajímavé úvahy a důležité závěry autora jsou převedeny na problematiku osobní asistence a dále rozpracovány.

Publikace, která by se přímo věnovala problematice lidského vztahu vznikajícího mezi osobním asistentem a uživatelem osobní asistence nebyla zatím napsána. Jediný, kdo se touto problematikou zabýval více do hloubky je Hana Bartoníčková, a to ve své postupové práci *Vztah osobního asistenta a klienta osobní asistence z pohledu osobního asistenta* a dále ve své diplomové práci s názvem *Konflikty v procesu sebeurčující osobní asistence*. Obě její práce jsou spíše výzkumného charakteru, zatímco tato práce se bude více věnovat osobní asistenci v praxi a konkrétním prožitkům jejích účastníků.

Práce *Lidský vztah jako součást osobní asistence* bude rozdělena na dvě hlavní části, kdy první z nich bude krátký exkurz do oblasti základních informací o osobní asistenci a do oblasti života lidí s tělesným postižením. Druhá, stěžejní část práce se bude věnovat mezilidskému vztahu, který vzniká mezi osobním asistentem a klientem. Pokusíme se popsat povahu tohoto vztahu a budeme se věnovat rolím osobního asistenta a klienta. Dále vymezíme některé situace a okamžiky v asistenčním vztahu, které mohou vést ke konfliktům a pokusíme se nalézt jejich řešení. Pro účely práce budou realizovány rozhovory s osobními asistenty a klienty, které budou doplněny poznatky z literatury a vlastních zkušeností autora.

1 VYMEZENÍ OSOBNÍ ASISTENCE

V následujících kapitolách se budeme zabývat vymezením osobní asistence v legislativě České republiky a krátce nahlédneme do historie osobní asistence u nás. Dále se budeme věnovat principům osobní asistence, jejím druhům, náplni této sociální služby a v neposlední řadě osobnosti klienta a osobního asistenta.

Cílem těchto kapitol rozhodně není teoreticky zpracovat celou problematiku osobní asistence. Jejím účelem pro tuto práci je jen vhled pro čtenáře, který vůbec není informován o osobní asistenci jako takové. Pokud by však měl někdo zájem o komplexní studii osobní asistence, můžeme odkázat na výborné diplomové práce Mejdrové¹ a Kozla⁹

1.1 Osobní asistence v legislativě

Prakticky celá problematika osobní asistence je legislativně ukotvena ve dvou základních dokumentech, jimiž jsou zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Osobní asistence v zákoně č. 108/2006 Sb.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách nabyl účinnosti dne 1. ledna 2007. Osobní asistence zde spadá do oblasti služeb sociální péče a je jí věnován § 39, který ji vymezuje takto: „Osobní asistence je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.“³

¹ MEJDROVÁ, Eva. *Osobní asistence jako prostředek sociální integrace tělesně handicapovaných*. Praha, 2002. 103 s. FFUK pedagogika. Diplomová práce.

² KOZEL, Václav. *Osobní asistence - moderní sociální služba*. Praha, 2002. 109 s. FFUK, katedra sociální práce. Diplomová práce.

³ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Praha: MPSV. § 39.

Náplní služby osobní asistence je podle §39 pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, při osobní hygieně, při zajištění stravy, při zajištění chodu domácnosti. Dále sem patří výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Zákon o sociálních službách se dále věnuje požadavkům, které jsou kladeny na osobního asistenta. Podle § 116 spadají osobní asistenti do okruhu Pracovníci v sociálních službách. Aby mohly činnost osobního asistenta vykonávat, musí splňovat základní podmínky jimiž jsou způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost, jíž je míněno především absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu.

Osobní asistence ve vyhlášce č. 505/2006 Sb.

Vyhláška č. 505/2006 Sb. nabyla účinnosti dne 1. ledna 2007. K osobní asistenci se zde vztahuje § 5, který vymezuje rozsah úkonů poskytovaných v rámci základních činností u osobní asistence a stanovuje maximální výši úhrady za poskytování osobní asistence, která nyní činí 100 Kč za hodinu.

K osobní asistenci se vztahuje také § 37, který se zabývá kvalifikačním kurzem pro pracovníky v sociálních službách. Jsou zde vyjmenovány základní vzdělávací oblasti, které musí být v kurzu obsaženy a dále je zde stanoven minimální časový rozsah kurzu, který je nyní 150 výukových hodin.

Význam zákona o sociálních službách pro osobní asistenci

Služba osobní asistence je v České republice oficiálně poskytována již od roku 1991. První organizací, která se této službě začala věnovat byla Pražská organizace vozíčkářů, kterou následovalo mnoho dalších neziskových organizací. Až do roku 2007 všechny tyto organizace provozovaly službu osobní asistence pouze podle svých vnitřních předpisů a v souladu se zásadami hnutí Independent Living⁴. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách je tedy prvním dokumentem, který uzákoňuje službu osobní asistence v České republice a v tom tkví jeho největší význam.

⁴ Zásady nalezneme v: HRDÁ, Jana. *Osobní asistence: Obecné informace o této službě pro občany, kteří potřebují ke svému životu pomoc druhé osoby*. 2. upr. vyd. Praha : POV, 2002. s 6-7.

Do nového zákona o sociálních službách se podařilo členům Independent Living v ČR prosadit hlavní principy osobní asistence, jimiž jsou delimitace, demedikalizace, deprofesionalizace a deinstitucionalizace (dále jen 4D).

Uplatnění „4D“ v novém zákoně:

- **Delimitace** = Osobní asistence se poskytuje bez omezení úkonů, místa a času. *V zákoně tento princip nalezneme v § 39 v definici osobní asistence.*
- **Demedikalizace** = Osoba se zdravotním postižením není považována za nemocnou. Není zkoumána její diagnóza, ale sociální potřeby. *V zákoně tento princip nalezneme v § 9, kdy stupeň závislosti je udělován podle úkonů, v nichž osoba se zdravotním postižením potřebuje pomoc druhé osoby.*
- **Deprofesionalizace** = Klient školí a instruuje své asistenty, nejsou profesionály. *V zákoně nalezneme tento princip v § 83, kdy se od asistenta v seburčující asistenci nepožaduje žádné vzdělání.*
- **Deinstitucionalizace** = Osoba se zdravotním postižením nemusí žít v zařízení nebo užívat sociální služby prostřednictvím organizace. Osobní asistenci si řídí sama. *Podle zákona o sociálních službách může být asistentem v seburčující osobní asistenci osoba blízká nebo jiná.* (Hrdá 2008)

Důležitým krokem v zákoně o sociálních službách je také zavedení příspěvku na péči. Tento příspěvek náleží lidem závislým na pomoci druhého člověka a má tedy posilovat finanční soběstačnost uživatele sociálních služeb (v tomto případě uživatele osobní asistence). Předností je fakt, že člověk se zdravotním postižením se může sám rozhodnout, komu finanční prostředky za péči poskytne. Na druhou stranu se ale v praxi pomalu ukazuje, že nynější výše příspěvků je nedostačující a zdaleka nepokryje potřeby uživatelů sociálních služeb.

1.2 Počátky osobní asistence ve světě a v ČR

Hnutí Independent Living

Hnutí Independent Living bylo založeno na konci šedesátých let 20. století ve Spojených státech amerických a jeho zakladatelem byl Ed Roberts. Společně se svými kolegy z univerzity v Berkley, kteří také měli tělesné postižení založili počátkem sedmdesátých let první Centrum nezávislého života. Toto centrum nabízelo lidem se

zdravotním postižením vzájemné poradenství, informační servis a také zprostředkování služby **osobní asistence**.

Pojem Independent Living se do českého jazyka překládá jako nezávislý život, samostatný život nebo sebeurčující život. První dva výrazy však úplně neodpovídají pojmu „Independent“. Samostatný život v pravém slova smyslu bohužel vzhledem k důsledkům provázejícím zdravotní postižení není reálný. A co se týká nezávislosti, musíme konstatovat, že zdravotně postižení zůstávají více či méně závislí. Nejde tedy o nezávislost míněnou jako samostatnost v konání, ale spíše o nezávislost v rozhodování (Mejdrová 2002). Nejvýstižnějším překladem je tedy **sebeurčující život**, což vyjadřuje, že každý člověk má právo na sebeurčení i v těch záležitostech, v nichž je závislý, případně nesamostatný (Hrdá 2002).

Počátky osobní asistence v ČR

Pravděpodobně prvním člověkem, který v České republice využíval osobní asistenci byla Ing. Jana Hrdá. Po těžkém úrazu zůstala upoutána na lůžko a péči o její osobu a také o dvě malé děti zajišťovali členové rodiny. Když paní Hrdé v roce 1985 zemřela matka, musela hledat jinou alternativu péče. Začala tedy ve své domácnosti organizovat osobní asistenci prostřednictvím placených asistentů, ale také dobrovolníků. Tato služba probíhala pod záštitou Okresního ústavu sociálních služeb.

Další osobou, která využívala služeb osobních asistentů u nás byl pan Kadlec, který během své emigrace v Německu utrpěl úraz, po kterém zůstal na vozíku. Do Čech přijel v roce 1989 i se svým osobním asistentem.

V devadesátých letech pak nastalo období snah o deinstitucionalizaci sociálních služeb a tedy i péče o osoby s postižením. Vytvářely se alternativy k tradiční ústavní péči, což bylo zásluhou mnoha nově vzniklých nestátních neziskových organizací⁵ (Matoušek 2005). Jednou z nich byla také Pražská organizace vozíčkářů (dále jen POV), která v roce 1991 začala jako první v České republice oficiálně poskytovat služby osobní asistence. Počátkům poskytování této služby předcházelo setkání s Marry van

⁵ Nestátní neziskové organizace jsou organizace, které jsou řízeny jiným subjektem, než státem a jejich primárním účelem není zisk. Jejich cílem jsou sociální programy, které mají za cíl pomoci občanům v nouzi. Většinou takto souhrnně nazýváme občanská sdružení, nadace, zájmové a církevní spolky, podpůrné spolky a obecně prospěšné společnosti. (Matoušek 2001, 2003)

Dongen a Tine Kowenhoven z hnutí Independent Living v Holandsku, které seznámili členy POV s jeho zásadami. O zásadách a provozování osobní asistence byli členové POV informováni od pana Adolfa Ratzky ze stockholmského družstva STIL. Petr Vojtík a Zdenka Hanáková z POV pak upravili některá pravidla podle potřeb svých klientů, vypracovali projekt osobní asistence, který byl schválen a financován Ministerstvem práce a sociálních věcí a v roce 1991 začalo využívat deset klientů POV služby osobní asistence. Počet zájemců o osobní asistenci z řad osob s tělesným postižením stoupal a tak po dvou letech od počátku projektu poskytovala POV tuto službu šedesáti uživatelům. (Hrdá 2002, 2008)

Osobní asistenci začali poskytovat také další nově vzniklé organizace. Byly to např. občanské sdružení Hewan, občanské sdružení Asistence o.s., občanské sdružení Orfeus, Rytmus, o.s. nebo Trend vozíčkářů v Olomouci. Tyto organizace byly financovány z příspěvků MPSV, magistrátu a městských částí, dále ze sponzorských darů a také z peněz samotných uživatelů. Změna nastala až v lednu 2007, kdy nabyt účinnosti již zmíněný zákon o sociálních službách (viz s. 8).

1.3 Definice osobní asistence a její principy

Definice osobní asistence

Slovník sociální práce (2003) vymezuje osobní asistenci jako pomoc osobám se zdravotním postižením, jež zahrnuje služby, které zmírňují důsledky postižení jedince při všech jeho činnostech. Cílem osobní asistence je umožnit postiženým lidem, aby žily způsobem života, který se co nejvíce blíží životu bez postižení.

Zákon o sociálních službách vymezuje osobní asistenci takto: „Osobní asistence je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.“⁶

Hrdá (2008) popisuje osobní asistenci jako službu, která umožňuje lidem s postižením dělat věci, které potřebují ke svému životu a dělali by je sami, kdyby mohli. Předností osobní asistence je, že se poskytuje bez omezení místa a času.

⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Praha: MPSV. § 39.

Podle Adolfa Ratzky (1997) osobní asistence znamená, že uživatelé vykonávají maximální kontrolu nad organizací služeb a nad tím, zda probíhají služby podle přání zákazníka vzhledem k jeho individuálním potřebám, schopnostem, životním poměrům a aspiracím. Zejména osobní asistence vyžaduje, aby se její uživatel dokázal rozhodnout: kdo u něj bude zaměstnán, jaké budou jeho požadavky, kdy, kde a jak bude osobní asistence probíhat.

Srovnání osobní asistence s pečovatelskou službou

Pečovatelská služba je jedinou službou z výčtu služeb sociální péče, jejíž náplň se velmi blíží náplni služby osobní asistence. Obě tyto služby jsou určeny osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a zaměřují se na pomoc podle individuálních potřeb jednotlivce (Zákon č. 108/2006).

Zatímco osobní asistence více navazuje na zbylé schopnosti jedince při jednotlivých činnostech, pečovatelská služba se více zaměřuje na kompletní provedení úkonu.

Zásadní rozdíly nalezneme také v náplni a v na ni navazujícím financování těchto sociálních služeb. V rámci pečovatelské služby bývají v praxi vykonávány především činnosti související s péčí o vlastní osobu, hygienou, stravováním a údržbou domácnosti. Úkony se dají vymezit taxativně a také cena pečovatelské služby je vypočítávána podle jednotlivých úkonů. Tento systém by nebyl v osobní asistenci realizovatelný. Do náplně osobní asistence totiž kromě činností spojených s hygienou, stravováním a péčí o domácnost spadá také sociální zabezpečení osoby jako je pomoc při uplatňování práv dané osoby, pomoc při komunikaci na úřadech, pomoc ve škole, v zaměstnání, ve společnosti a mnoho dalších. A tyto úkony samozřejmě nelze jmenovitě vymezit a ocenit.

Principy osobní asistence

Základními principy osobní asistence je především právo uživatele této služby na sebeurčení, vyjádření vlastních potřeb, převzetí zodpovědnosti za svůj život. V mnoha případech osvobozuje člověka s postižením od pobytu v ústavním zařízení, který by byl bez existence této služby nutností. V těchto zařízeních bývá klient často vnímán jen jako objekt péče a náplň této péče určují lékaři, ošetřovatelé, rodina, ale ne klient sám. Dále v těchto zařízeních bývají uspokojovány především biologické potřeby klienta a

opomíjeny jsou kulturní a sociální potřeby. Podle Bazalové (2003) nalezneme výhody i v oblasti finanční, jelikož náklady na ústavní péči značně převyšují náklady spojené s osobní asistencí.

Osobní asistence je tedy ideální způsob kompenzace postižení, který umožňuje i člověku s těžkým postižením žít ve vlastní domácnosti a podle vlastních představ o svém životě. Přesto bychom ale neměli zapomínat, že není jedinou službou nabízenou lidem s postižením. Osobní asistence se nerovná pojmu seburčující život, jak se někteří lidé domnívají. Seburčujícího způsobu života může člověk s postižením dosáhnout využíváním systému sociálních i jiných služeb, kam patří např. kompenzační pomůcky, dostupná doprava, různé sociální dávky či lékařská péče a osobní asistence je pouze součástí tohoto systému služeb. Každý člověk je jedinečná bytost a on sám si musí určit, které nabízené služby chce využívat a jak. Šourek (1995) ve svém článku k osobní asistenci podotýká, že člověk se zdravotním postižením má mít stejnou možnost volby jako člověk bez postižení. To znamená, že kromě práva znát, starat se o svůj život, usilovat o své prosazení ve společnosti má také tento člověk právo nevědět, nestarat se a neusilovat.

1.3.1 Formy osobní asistence

Druhy osobní asistence podle organizace této služby

Seburčující osobní asistence:

- Tento typ osobní asistence plně koresponduje se zásadami hnutí Independent Living
- Uživatel osobní asistence si sám vybírá své asistenty, průběžně je školí a instruuje ve všech úkonech.
- Asistent nemusí mít žádnou předepsanou kvalifikaci.
- Klient se domlouvá přímo s asistentem na tom, jak bude služba probíhat, jak bude hrazena a na dalších podrobnostech. Uzavírají mezi sebou smlouvu o poskytnutí osobní asistence nebo jen ústní dohodu.
- Čas, místo a náplň asistence plánuje klient a také odpovídá za její průběh.
- Klient sám kontroluje kvalitu provedené služby.

Řízená osobní asistence:

- Tento typ asistence poskytuje registrovaný poskytovatel, který musí splňovat standardy kvality služby.
- Průběh a organizace osobní asistence jsou tedy řízeny třetím subjektem.
- Důvodem je to, že klient nezvládne nebo nechce vybírat své asistenty sám, školit je a průběžně instruovat.
- Asistent musí splňovat požadavky na vzdělání a být řádně proškolen. Vstupuje tedy do asistence jako odborník a nese odpovědnost za průběh služby.

Dobrovolná osobní asistence:

- Jedná se o typ asistence, který je poskytován zdarma.
- Může ji poskytovat organizace nebo si ji klient zjedná sám.
- Podle toho se pak řídí buď pravidly řízené osobní asistence nebo sebeurčující asistence. (Hrdá 2008)

Kombinace řízené a sebeurčující osobní asistence:

- Využívá-li klient služeb řízené asistence, nemusí to vždy znamenat jeho neschopnost asistenci vést. Být veden pod nějakou organizací může znamenat pro klienta jistotu.
- Tento druh asistence tedy vypadá tak, že poskytovatel (např. občanské sdružení) přijímá asistenty, školí je a instruuje, ale klient si sám určuje čas asistence, místo konání a její průběh. Často se domlouvá i přímo s asistentem na další službě a tuto skutečnost jen oznámí poskytovateli. Poskytovatel je tak jen jakýsi mezičlánek mezi všemi osobními asistenty a klienty.
- V tomto typu asistence mívá klient omezenou možnost vybrat si osobního asistenta podle svých představ.
- Asistence je financována z klientova příspěvku na péči, ale výpočet platu asistenta a jeho vyplácení zajišťuje poskytovatel.

Druhy osobní asistence podle potřeb klienta

Prozatím jsme pojednávali především o osobní asistenci, která je poskytována lidem s postižením obecně. Pro ucelený obraz je ale nutné podotknout, že uživatelé osobní asistence mohou mít různá postižení a onemocnění a podle jejich potřeb se mění také náplň osobní asistence. Osobní asistence tedy může být poskytována:

- lidem s mentálním postižením
- lidem se zrakovým postižením
- lidem se sluchovým postižením
- lidem s kombinací sluchového a zrakového postižení (hluchoslepí)
- lidem s tělesným postižením
- lidem s psychiatrickým onemocněním
- seniorům

My se budeme v této práci zaměřovat na zpracování problematiky osobní asistence, která je poskytována osobám s tělesným postižením.

1.3.2 Náplň osobní asistence

Náplň osobní asistence může být různá. Někdy klient potřebuje pomoc asistenta jen v několika drobných úkonech nebo při doprovodu, ale často má asistence podobu intenzivní sociální péče, která může být poskytována i 24 hodin denně. V tom případě můžeme říci, že osobní asistent se podílí na uspokojování téměř všech základních potřeb klienta. Mezi tyto základní životní potřeby člověka patří biologické, psychické a sociální potřeby. Uspokojování potřeb klienta v rámci osobní asistence může probíhat v různých prostředích a podle toho se také mění její obsah.

- Osobní asistence v **domácnosti** zahrnuje péči o vlastní osobu, kam patří pomoc při hygieně a toaletě, oblékání a úprava zevnějšku, pomoc při pohybu, přesunech a polohování. Dále pomoc při ošetřování, přípravě stravy a nápojů, při stravování, při úklidu po jídle. Dalším souborem činností jsou úkony spojené s údržbou domácnosti jako je úklid, praní prádla, žehlení nebo nákup. Velice důležitým úkolem některých asistentů je pomoc klientovi při výchově dětí.

- Osobní asistence **ve škole** zahrnuje opět péči o vlastní osobu klienta a dále úkony související se samotnou výukou jako je napař, podávání pomůcek, psaní poznámek, přesuny po třídách.
- Osobní asistence v **zaměstnání** zahrnuje péči o vlastní osobu klienta a pomoc při samotném výkonu povolání. Jednotlivé úkony se liší podle typu zaměstnání klienta.
- Osobní asistence v **jiných prostředích**. Zde máme na mysli činnosti jako je návštěva lékaře, pochůzky po úřadech, doprava po městě nebo asistence při volnočasových aktivitách jako je např. výlet do přírody nebo návštěva kulturní akce. (Hrdá 2001)

1.4 Osobní asistent

Osobní asistent je fyzická osoba, která poskytuje člověku s postižením služby spadající do náplně osobní asistence. Tyto služby poskytuje zdarma jako dobrovolník nebo za mzdu, která je čerpána z klientova příspěvku na péči. Je buď přímým zaměstnancem klienta nebo je zaměstnancem poskytovatele sociálních služeb, který je registrován na službu osobní asistence podle zákona 108/2006 Sb. (Hrdá 2008).

ⁿ
Podle výzkumu Bazalové z let 2000-2002 se v rolích osobních asistentů vyskytují častěji ženy (80,9 %) než muži (19,1%). Dalším zjištěním je, že nejčastěji vykonávají osobní asistenci studenti. Tento fakt může být ovlivněn několika faktory. Organizace poskytující službu osobní asistence často nemohou zaměstnávat osoby na plný pracovní úvazek. Osobní asistence je pro studenty výhodná z důvodu časové flexibility. A dalším důvodem může být nízké finanční ohodnocení, které by nemuselo pokrýt základní potřeby asistenta, vykonává-li toto zaměstnání jako svou profesi.

Požadavky na odbornost asistenta

Požadavky na odbornost osobního asistenta se liší podle typu asistence. Jde-li o seburčující asistenci, nemusí mít asistent žádné zákonem stanovené vzdělání nebo kvalifikaci. Asistenty si vybírá sám klient a záleží pouze na jeho rozhodnutí, zda bude

⁷ BAZALOVÁ, Barbora. Komparace stavu a průběhu osobní asistence u osob s tělesným postižením v regionech Praha a Brno. *Speciální pedagogika*. 2003, roč. 13, č. 3, s. 195.

od svých klientů požadovat určitý stupeň odbornosti nebo ne. Většinou bývá přihlíženo především k osobnostním vlastnostem asistenta.

Jde-li však o asistenci řízenou, je osobní asistent zaměstnancem poskytovatele sociálních služeb a musí splňovat požadavky stanovené v § 116 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Základní podmínky, které musí osobní asistent splňovat jsou způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.

Požadavek odborné způsobilosti plní asistent absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu, jehož minimální rozsah je 150 výukových hodin. Podle vyhlášky č. 505/2006 Sb.⁸ má tento kurz část obecnou a část zvláštní, která musí činit minimálně 80 výukových hodin. Jsou zde také stanoveny tématické okruhy, které musí být v kurzu obsaženy.

Tématické okruhy obecné části jsou: problematika kvality sociálních služeb, problematika komunikačních dovedností a asertivní komunikace, základy psychologie a somatologie, ochrana zdraví, etika, lidská práva a důstojnost, základy prevence vzniku závislosti na sociálních službách, sociálně právní minimum a metody sociální práce.

Tématické okruhy zvláštní části jsou: základy péče o nemocné, základy hygieny, chronická infekční onemocnění, aktivizační techniky, vzdělávací a výchovné techniky, pedagogika volného času, prevence týrání a zneužívání uživatelů sociální služby, péče o domácnost, krizová intervence, problematika zdravotního postižení, zvládání jednání uživatele, jestliže ohrožuje jeho zdraví nebo život jiných osob, pravidla šetrné sebeobrany a odborná praxe. (Vyhláška č.505/2006)

Předpoklady pro výkon role asistenta

1) Jedním z důležitých faktorů, které určují, zda bude člověk dobrým osobním asistentem nebo ne, je jeho motivace k výkonu této sociální služby. Motivace může být různá, ale nejčastěji bývá sociálního charakteru než např. finančního nebo kariérního.

Kladnými motivy může být např.:

- přesvědčení o důležitosti a potřebnosti osobní asistence

⁸ Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Praha: MPSV. § 37

- zájem o pomoc jiným - podstatou je jen pomoc jako taková
- potřeba být pro společnost užitečný
- pomoc známému nebo příslušníku vlastní rodiny

K výkonu osobní asistence nás však mohou vést i záporné motivy jako např.:

- potlačování vlastních problémů nadměrnou péčí o druhé
- závislost na pocitu být někomu užitečný, být potřebný
- touha navázat s klientem blízký či partnerský vztah
- pouhá potřeba výdělků
- pouhé využívání nabízených výhod - např. společné bydlení s klientem zdarma

2) Dalšími důležitými faktory, které rozhodují o kvalitách osobního asistenta jsou jeho osobnostní a duševní předpoklady. Mezi ně patří např. **kladný postoj** k osobní asistenci jako takové, schopnost **empatie**, **zodpovědnost** a **spolehlivost**, schopnost **partnerství** a **spolupráce**, schopnost **řešit neobvyklé situace**, **tolerance** k odlišným názorům, postupům a zvykům, **přizpůsobivost** a **vynalézavost** a v neposlední řadě **vstřícnost**, **vlídnost** a **trpělivost**. Obecněji by se dalo říci, že osobní asistent by měl mít **kladný vztah k lidem** a potřebu kontaktu s lidmi. Důležitá je také schopnost ujasnit si svůj vztah k sobě a ke svému životu. Teprve poté může být druhému člověku nápomocen.

Vlastnosti, které vylučují činnost osobního asistenta jsou agresivita, sklony k manipulaci, chorobná závislost, nedostatek vnímavosti, nervozita nebo naopak otupělost.

3) Dalším požadavkem na asistenta může být také tělesná způsobilost. Jde zde o tělesnou stavbu, kondici a obratnost. Tyto vlastnosti však nemusí mít osobní asistent vždy, záleží na individuálních potřebách klienta.

4) Kromě kritérií, které jsou požadovány po asistentovi ze strany klienta, by si měl také asistent stanovit svá vlastní kritéria. Je důležité, aby dobře zvážil čas, který chce asistování věnovat a především míru nasazení a energie, jelikož osobní asistence je činnost náročná po stránce fyzické i duševní, (srov. Hrdá, Antonová 2001)

Syndrom pomocníka

Syndrom pomocníka představuje nebezpečí, kterému jsou často vystaveni lidé pracující v pomáhajících profesích, tedy i v osobní asistenci. Zde se tomuto syndromu budeme krátce⁹ věnovat, jelikož se může v osobní asistenci objevit a záporně ovlivnit postoje a vztahy mezi osobním asistentem a klientem.

Vymezení syndromu a jeho charakteristiky:

„Syndrom pomáhajících je spojením charakteristických osobnostních rysů, jež dělají ze sociální pomoci na účet osobního vývoje strnulou životní formu“¹⁰

Vyskytuje se u lidí, kteří nemají potřebu pomáhat pouze z čisté touhy být někomu nápomocen. Jejich touha pomáhat je často podvědomou obranou, která kompenzuje nevědomá traumata a neuspokojené touhy či neschopnost ujasnit si vlastní emoce a prožívání. (Schmidbauer 2008)

Základním problémem jsou obecně kladené vysoké nároky na osobnost pomáhajícího. Tento člověk by měl být vždy k dispozici, vždy si vědět rady a každému pomoci. Lidé v pomáhajících profesích mají často tendence se s tímto pojetím sami ztotožnit. Svou vlastní slabost a potřebu pomoci zasouvají a následuje vyhýbání se intimitě a vzájemnosti ve vztazích. Tito lidé často nevyjadřují svoje zájmy, potřeby a přání. To se může projevit např. hromaděním těchto přání a tužeb a jejich následné podání okolí ve formě výčitek. (Schmidbauer 2000)

U pomáhajícího, u kterého je rozvinut syndrom pomocníka se neobjevuje pocit uspokojení ze své práce. Naopak má tendence spatřovat jen nedostatky a nedosažené cíle. Tito lidé si nedokáží objektivně říci, co konkrétního udělali špatně a co dobře. Jakékoli malé pochybení si vysvětlují jako nedostatečnost celé své osobnosti.

Pomáhající často ze své profese těží pocit uspokojení a úspěchu ne z dobře poskytnuté pomoci, ale ze závislosti klienta, který je slabý a odkázaný na pomocníka. Pomocník je proti němu silný a tato asymetričnost se mu může stát drogou.

¹ Více v publikacích Schmidbauera 2000, 2008.

¹⁰ SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. 1. vyd. Praha : Portál, 2000. s. 21. ISBN 80-7178-312-9.

Důsledkem syndromu pomocníka bývá často syndrom vyhoření. Základní prevencí proti těmto dvěma syndromům je důkladná psychohygiena lidí v pomáhajících profesích.

1.5 Klient osobní asistence

Klient nebo-li **uživatel** je jedinec, který využívá sociální služby (Hrdá 2008).

V užším slova smyslu jím míníme uživatele služby osobní asistence, tedy člověka, který nezbytně potřebuje ke svému životu pomoc druhé osoby.

Pro účely této práce je klientem člověk s tělesným postižením, který v rámci kompenzace důsledků tohoto postižení používá službu osobní asistence.

Požadavky na schopnosti uživatele osobní asistence

Požadavky kladené na schopnosti klienta se mohou lišit podle typu asistence. Záleží tedy na tom, zda se jedná o asistenci sebeurčující, řízenou nebo zda jde o kombinaci těchto dvou typů.

- V sebeurčující asistenci klient přebírá prakticky veškerou zodpovědnost za průběh osobní asistence na sebe. Musí být schopen sehnat si své osobní asistenty, průběžně je školit, organizovat čas, místo, a náplň jejich služeb. Dále by měl být schopen se domluvit s asistentem na postupech ohledně jeho nástupu, sepsání smlouvy, financování odvedené práce a případného ukončení spolupráce.
- V případě řízené osobní asistence většina těchto povinností klientovi odpadá. Shánění a školení asistentů, organizaci služby, pracovně právní záležitosti a finanční záležitosti zajišťuje poskytovatel. Náplň osobní asistence plánuje blízká osoba klienta (nejčastěji rodiče) sama nebo ve spolupráci s poskytovatelem. I za těchto okolností by měl být ale klient veden ke snaze podílet se maximálně v rámci svých možností na řízení průběhu osobní asistence. V případě řízené osobní asistence se většinou jedná o klienty se sníženým intelektem nebo mentální retardací různého stupně.
- Třetí možností je typ osobní asistence, kdy shánění asistentů, jejich školení, pracovně právní záležitosti a finanční záležitosti zajišťuje poskytovatel, ale klient sám si určuje čas, místo a náplň služby.

Osobnostní předpoklady klienta

Tak jako u osobního asistenta hrála důležitou roli motivace pro výkon osobní asistence, u klienta sehrávají svou roli důvody vedoucí k využívání služeb osobní asistence. Klient by měl zvážit, zda je opravdu jen jeho vůlí žít za podpory osobní asistence. Tato volba vede sice k samostatnému stylu života, ale zároveň vyžaduje maximální nasazení klienta, dostatečnou trpělivost a organizační schopnosti. Přitom právě organizace vlastního života činí lidem s postižením potíže, jelikož většinu života za ně zatím rozhodovali rodiče nebo pracovníci v ústavu (Hrdá 2001).

Kladnými osobnostními vlastnostmi klienta, které přispívají k bezkonfliktnímu chodu asistence je **kladný postoj** k osobní asistenci jako takové, **kladný vztah k lidem**, schopnost **kooperace**, schopnost vhodně **požádat o pomoc** a v neposlední řadě **vstřícnost** a **zodpovědnost**. Průběh osobní asistence plně závisí na vůli klienta, ale zároveň by klient měl **respektovat** osobnostní **vlastnosti asistenta**, jeho silné i slabé stránky v jednotlivých úkonech a stávající fyzický i psychický stav asistenta.

Vlastnosti, které by se u klienta rozhodně neměly vyskytovat jsou např. chorobná závislost, sklony k manipulaci nebo naopak nerozhodnost. Klient by neměl být panovačný, bezohledný, nedůvěřivý, nespolehlivý, neurotický či vyhledávající konflikty (Hrdá 1997, 2001).

Projekt „Učme se a učme“

Projekt *Učme se a učme* vypracovala a provozuje Asociace pro osobní asistenci, o.s.(dále jen APOA)¹¹. Jedná se o pilotní kurz, který probíhal v letech 2007-2008 a je určen uživatelům osobní asistence, kterým radí, jak si zajistit a organizovat službu osobní asistence. Lektory jsou lidé z řad osob se zdravotním postižením využívající služeb osobní asistence. Důležitými prvky, které se klienti v kurzu naučí jsou:

- Orientace v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- Efektivní nakládání s příspěvkem na péči.
- Hledání, vybírání a školení asistentů

¹¹ Asociace pro osobní asistenci, o.s. vznikla v roce 2005. Posláním APOA je radit poskytovatelům sociálních služeb, jak provozovat sociální služby, aby umožnili jejich uživatelům maximální integraci do společnosti. (Hrdá 2008)

- Organizace služeb a náplně práce osobních asistentů.
- Shánění sponzorů na dofinancování osobní asistence.
- Informace o **komunikaci a vztazích mezi lidmi**.
- Informace o psychohygieně, kompenzačních pomůckách a dalším. (Hrdá a kol. 2008)

2 TĚLESNÉ POSTIŽENÍ

Jak již bylo zmíněno výše, tato práce se chce zabývat problematikou v osobní asistenci, která je poskytována lidem s tělesným postižením. Považujeme tedy za nutnost zde krátce vymežit jednotlivé typy a charakteristiky postižení. Dále se chceme věnovat jeho důsledkům, které se promítají do každodenního života lidí s postižením, jejich socializaci a vývoje vztahů.

2.1 Vymezení pojmu tělesné postižení

Jedincům s tělesným postižením se věnuje vědní obor somatopedie, který spadá do vědní oblasti speciální pedagogiky¹². Somatopedie se zaměřuje na výchovu, vzdělávání a profesní přípravu jedinců s postižením hybnosti (nemocní, zdravotně oslabení, postižení), která je zaměřena na jejich socializaci a na celkovou přípravu pro život ve většinou ztížených podmínkách. Tento vědní obor vznikl v roce 1946 pod názvem ortopedická defektologie, dnešní název je užíván od roku 1956. (Renotiérová 2004)

Definice tělesného postižení

Jako tělesné postižení posuzujeme přetrvávající nebo trvalé nápadnosti v pohybových schopnostech. Tyto nápadnosti (omezení) mají značný nebo stálý vliv na sociální, emocionální a kognitivní výkony. (Gruber, Lendl 1992 In Vítková 2006)

Tělesným postižením rozumíme vady nosného a pohybového ústrojí (kosti, klouby, šlachy, svaly a cévní zásobení) a poruchy nervového ústrojí, které se projevují porušenou hybností. Tato porušení mohou vzniknout na základě dědičnosti, nemoci nebo úrazu. Jako příčina tedy přichází v úvahu vnitřní faktory a vnější vlivy. (Vítková 2006)

Tělesné postižení se projevuje celkovým nebo částečným a prvotním nebo druhotným omezením hybnosti. V případě prvotního omezení hybnosti jde o přímé postižení pohybového aparátu nebo o postižení centrální a periferní nervové soustavy.

¹² Speciální pedagogika je věda zabývající se speciálními postupy a metodami při edukaci osob s tělesným, duševním či smyslovým postižením. Zahrnuje vědní obory etopedie, psychopedie, logopedie, surdopedie, tyflopédie a somatopedie. (Defektologický slovník 2000)

K druhotnému omezení hybnosti dochází z jiných příčin (např. revmatická, kostní nebo srdeční onemocnění). (Sovák 1980 In Vítková 2004)

Dělení poruch hybnosti

Pohybové nebo-li somatické vady můžeme dělit podle různých kritérií:

- Monatová (1995 In Vítková 2006) rozlišuje pouze dvě základní skupiny vad. Jsou to vady **vrozené**, kam patří i dědičné vady a vady **získané**.
- Podle toho, která část těla je postižením zasažena, dělíme tělesné postižení na **centrální obrny**, **periferní obrny**, **deformace**, **malformace** a **amputace** (Vítková 2006).
- Dále můžeme rozlišovat **primární poruchu hybnosti**, vzniklou jako následek přímého poškození pohybového ústrojí, nebo **sekundární poruchu hybnosti**, která vzniká na základě poruchy či nemoci jiného ústrojí než pohybového (Vítková 1998 In Renotierová 2004).
- Podle míry můžeme poruchy hybnosti dělit do tří stupňů, a to **lehká**, **střední** a **těžká porucha hybnosti** (Renotierová 2004).
- Podle Renotierová (2004) se tělesné postižení nejčastěji dělí na **vrozené** (nebo raně získané), **získané po úraze** a **získané po nemoci**.

2.2 Charakteristika jednotlivých typů tělesného postižení

V této kapitole budeme používat dělení a vymezení tělesného postižení, které uvádí Vítková (2006). Cílem této kapitoly není podat ucelený a detailní popis všech typů tělesného postižení a jejich symptomů. Jde jen o stručnou charakteristiku jednotlivých tělesných postižení.

2.2.1 Centrální a periferní obrny

Centrální obrny postihují mozek a míchu, periferní obrny postihují obvodové nervstvo. Jednotlivé druhy pak můžeme dělit na **parézy**, při kterých dochází jen k částečnému ochrnutí a na **plegie**, při kterých dochází k úplnému ochrnutí jednotlivých částí těla.

Podle toho, která část těla je postižením zasažena, rozlišujeme **kvadruparézu** či **kvadruplegii**, při které jsou zasaženy všechny čtyři končetiny; **diparézu** či **diplegii**,

kdy jsou zasaženy dolní končetiny a **hemiparézu** či **hemiplegii**, které postihují pravou nebo levou polovinu těla.

Postižena může být **centrální nervová soustava** (mozek + mícha), **koordinace** (souhra pohybů) nebo **tonus** (svalové napětí). Podle tonusu pak rozlišujeme **hypertonii**, což znamená zvýšení svalového napětí a **hypotonii**, což znamená snížení svalového napětí. (Vítková 2006)

Dětská mozková obrna

Dříve se toto postižení nazývalo Littleova nemoc. Jde o poruchu řízení hybnosti, vývoje hybnosti a jiných centrálních funkcí z důvodu raného poškození mozku. Dětská mozková obrna (dále jen DMO) může vzniknout prenatálně (před narozením dítěte), perinatálně (při porodu a těsně kolem něj) nebo postnatálně (po porodu, limitováno věkem 1 rok). Na 1000 živě narozených dětí připadá 2-5 dětí s DMO, což je cca 50-60% z celkového výskytu poruch pohybového aparátu.

Pro osoby s DMO je typické motorické postižení, tedy tělesná neobratnost, opožděný vývoj hybnosti, zvýšená pohyblivost, neklid a těkavost. Kromě těchto symptomů se objevuje celkově nerovnoměrný vývoj, nedokonalost vnímání, nedostatečná představivost, impulzivní reakce, střídání nálad, snížená rozumová schopnost, porucha psychomotoriky, epileptické záchvaty, opožděný vývoj řeči a vady řeči.

Formy DMO:

Spastické formy DMO

1. *diparetická forma* - postihuje obě dolní končetiny. Na postavě můžeme sledovat nepoměr mezi vzrůstem trupu a dolních končetin. Končetiny mohou být ve stehnech nebo bérkách překříženy, stehna bývají ve vnitřní rotaci. Chůze bývá po špičkách nebo nůžkovitá, zpravidla je při chůzi nutná opora.
2. *diparetická forma paukospastická* - má podobné příznaky jako klasická diparetická forma, ale je méně častá. Neprojevuje se u ní překřížení dolních končetin, ale objevují se mozečkové příznaky jako např. nedostatečná motorická koordinace.
3. *hemiparetická forma* - postihuje horní a dolní končetinu pouze jedné poloviny těla, přičemž horní končetina bývá výrazněji postižena. Obě končetiny bývají

kratší a slabé, disproporce se objevují i v příslušné polovině obličeje. Chůze je možná, ale bývá narušena rovnováha.

4. *oboustranně hemiparetická forma* - postihuje všechny čtyři končetiny. Hybnost osob s touto formou DMO je velmi omezená a jsou tedy odkázány na pohyb pomocí invalidního vozíku a na pomoc druhé osoby. Často se přidružuje i mentální postižení.
5. *kvadraparetická forma* - postihuje všechny čtyři končetiny i trup na základě poškození v oblasti mozkového kmene. Osoby s touto formou DMO jsou odkázány na pomoc druhých lidí.

Nespastické formy DMO

1. *dyskinetická forma* - se vyznačuje mimovolnými, nechtěnými a nepotlačitelnými pohyby, které se objevují spontánně nebo jako reakce na určitý podnět. Kromě pohybových obtíží se také často objevuje porucha řeči a dýchání.
2. *hypotonická forma* - je spojena se sníženým svalovým napětím a zvýšeným rozsahem pohybu v kloubech. Tato forma je téměř vždy doprovázena mentální retardací a kolem třetího roku věku dítěte se většinou mění na formu dyskinetickou nebo některou ze spastických forem. (srov. Defektologický slovník 2000, Renotiérová 2004, Vítková 2004,2006)

Dětská obrna

Jiným názvem může být také poliomyelitida nebo spinální dětská obrna nebo dětská infekční obrna. Tento typ obrny se u nás v dnešní době již nevyskytuje díky očkování Sabinovou vakcínou, které je prováděno od roku 1958. (srov. Defektologický slovník 2000, Vítková 2004, 2006)

Lehké mozkové dysfunkce (LMD)

Starším pojmenováním je lehká dětská encefalopatie. Jedná se o lehčí stupeň perinatálního poškození CNS (centrální nervová soustava), které se projevuje poruchami v oblasti psychomotorické, mentální a volní. Typickými projevy jsou: psychomotorický neklid, psychická instabilita, změna nálad, impulzivní jednání, pohybová dyskoordinace a nerovnoměrný vývoj. (srov. Defektologický slovník 2000, Vítková, 2006)

Mozkové záněty, nádory a příhody

Mozkové záněty nazýváme také encefalitidy. Bývají vyvolány mikrobiálními činiteli, tedy viry, bakteriemi, ale také plísněmi nebo kvasinkami. Onemocnění probíhá ve dvou fázích, kdy první fáze má podobné symptomy jako chřipka a v druhé fázi se objevují vysoké teploty, třes, **ochrnutí končetin**, často i epileptické záchvaty. Tyto příznaky však po odeznění nemoci většinou vymizí.

Mozkové nádory neboli tumory mozkové mohou mít po odoperování za následek problémy v **pohybové oblasti**. Kvůli organickému poškození mozku se může objevit také epilepsie nebo poruchy řeči zvané afázie¹³.

U *mozkových příhod a mozkových embolií* se mohou objevit podobné následky jako u mozkových nádorů. Mozkové příhody vznikají v důsledku krvácení do mozku, při mozkových emboliích dochází k odkrvení a odumření mozkové tkáně v důsledku ucpání cévy embolem. Podle toho, která část mozku je zasažena může dojít k **hemiparéze** až k **hemiplegii**. (Vítková 2006)

Traumatické obrny

Traumatické obrny vznikají jako následek otevřeného nebo uzavřeného poranění hlavy, při němž dochází k pohmoždění lebky, mozku nebo obojího. Rozlišujeme tři stupně, při čemž následky poranění se odvíjejí v závislosti na lokalitě a rozsahu poškození mozku.

1. Otřes mozku (komoce) je nejméně závažným stupněm. Rozlišujeme lehký, střední a těžký otřes mozku.
2. Stlačení mozku (komprese)
3. Zhmoždění mozku (kontuze) je nejzávažnějším stupněm poranění hlavy, při kterém dochází k přímému poškození mozkové hmoty. (srov. Defektologický slovník 2000, Vítková 2006)

¹³ Afázii můžeme charakterizovat jako ztrátu již nabyté schopnosti řeči. Můžeme rozlišovat senzorickou afázii, kdy člověk slyší, ale nerozumí a motorickou afázii, kdy člověk rozumí, ale neví, jak odpovědět nebo kombinovanou afázii. (Defektologický slovník 2000)

Obrna míchy

Obrna míchy se často objevuje jako následek poranění páteře, při kterém je mícha poraněna, ale způsobuje ji i řada různých onemocnění. Rozsah následného postižení závisí na tom, zda je mícha poškozena úplně nebo jen částečně a na tom, jaká je lokalizace poškození. Čím níže je poškození páteře, tím mírnější jsou jeho následky. Poranění v oblasti bederní a křížové páteře mívá za následek **paraparézu/paraplegii**¹⁴ dolních končetin a poruchu citlivosti dolních končetin. Zatímco poranění horní části krční páteř může způsobit **spastickou kvadraparézu až kvadraplegii** s poruchou citlivosti až do úrovně krku. (Vítková 2006).

Rozštěp páteře

Rozštěp páteře vzniká nesprávným uzavřením páteřního kanálu, nejčastěji v bederní části páteře. Tato vrozená vada může způsobit částečnou až úplnou obrnu dolních končetin a obrnu svěračů. Rozlišujeme tři typy rozštěpu, přičemž u dvou posledních dochází k velkému poškození a prognóza těchto případů je nepříznivá.

1. Rozštěp páteř bez poškození míchy a míšních plen (spina bifida)
2. Rozštěp páteře a vyřeznutí míšních plen (meningokéla)
3. Rozštěp páteře, plen i míchy (meningomyelokéla), (Vítková 2006)

Degenerativní obrna mozku a míchy

Do této skupiny patří více různých postižení, která se projevují až v průběhu života. Dochází u nich k rozpadu nervových buněk nervových vláken a drah. Patří sem např. *roztroušená skleróza, mozečková heredoataxie*, které postihují mozek nebo *Friedrichova heredoataxie* postihující míchu. (Vítková 2006)

Obrna periferních nervů

K obrně periferních nervů většinou dochází při úrazu horní nebo dolní končetiny, kdy je nerv přerušen nebo pohmožděn. Končetina pak podle míry poškození bezvládně visí nebo je oslabená a méně pohyblivá. (Vítková 2006)

¹⁴ paraparéza/ paraplegie = částečné/úplné ochrnutí dolních nebo horních končetin (Defektologický slovník 2000)

2.2.2 Deformace, malformace a amputace

Deformace

Jde o vrozenou nebo získanou vadu, která se vyznačuje nesprávným tvarem orgánů nebo částí těla. **Vrozené deformace** většinou postihují lebku, klouby, svaly nebo končetiny. Příčin vzniku vady bývá několik, takže mluvíme o multifaktoriální dědičnosti. Uvádíme zde několik nejčastějších vrozených vad.

- *Vrozené vykloubení kyčlí* je celkem častá vada. Může být jednostranná nebo oboustranná a dochází k ní nedostatečným vývojem kyčelních kloubů. Může nastat částečné vykloubení (subluxace) nebo úplné vykloubení hlavice (luxace). Tato vada je v 95% případů úspěšně vyléčena, ale nedoporučuje se přetěžování dolních končetin, hrozí rychlejší degenerace kloubu v dospělosti.
- *Parthesová choroba* postihuje hlavici stehenní kosti a jde o deformaci s příznivou prognózou. Postihuje většinou děti ve věku 5-7 let. Léčba trvá až dva roky a nedojde-li k časně diagnóze, musí být přistoupeno k chirurgickému zákroku. V dalších letech musí pacient brát v úvahu tuto vadu při provozování sportu a výběru povolání.
- *Progresivní svalová dystrofie (myopatie)* je primární svalové onemocnění, které vzniká na základě dědičných a metabolických poruch. Dochází u něj k postupnému rozpadu svalových vláken, která jsou následně nahrazována vazivovou a tukovou tkání. Prognóza tohoto postižení je nepříznivá, takže je pacient v pokročilém stádiu plně odkázán na pomoc druhé osoby.

Získané deformace nejčastěji nastávají v důsledku nesprávného držení těla. Jedná se o různé druhy skolióz a kyfóz. Rizikovými faktory pro vznik deformace páteře je např. nedostatek pohybu, dlouhodobé sezení, obezita nebo předčasné posazování kojence, (srov. Renotiérová 2004, Vítková 2006)

Malformace

Malformace patří do skupiny vrozených vývojových vad a jedná se o patologický vývoj některých částí těla. Mezi malformace patří např. rozštěpy rtů a horní čelisti, zúžení trávicí trubice, srdeční vady nebo malformace postavení končetin. Může dojít

k částečnému chybění končetiny (**amelie**) nebo ke stavu, kdy končetina navazuje přímo na trup (**fokomelie**). (srov. Defektologický slovník 2000, Vítková 2006)

Amputace

Amputací rozumíme operativní odnětí části těla nebo končetiny. Dochází k ní přímo při úrazu nebo při následném ošetření úrazu. Tyto případy se nejčastěji řeší protézou a ve spolupráci s plastickou chirurgií. Kromě umělého odnětí končetiny může dojít také k vrozené amputaci, tedy chybění končetiny nebo její části již při narození dítěte, (srov. Defektologický slovník 2000, Vítková 2006)

2.3 Důsledky tělesného postižení

Omezení pohybových schopností v důsledku tělesného postižení má vliv na vývoj celé osobnosti člověka v biologické, sociální i osobnostní oblasti. V této kapitole se zaměříme na důsledky tělesného postižení především v sociální dimenzi, jelikož právě ty hrají důležitou roli v prožívání různých situací a vztahů v osobní asistenci. Je důležité, aby si především osobní asistenti některé tyto aspekty a důsledky uvědomili.

Aspekty tělesného postižení

Vágnerová (1999) vymezuje z psychologického hlediska dva důležité aspekty tělesného postižení, jimiž jsou omezení pohyblivosti a deformovaný zevnějšek. **Omezení pohyblivosti** výrazně ovlivňuje míru soběstačnosti osoby s tělesným postižením míněné ve smyslu sebeobsluhy. Dále má snížená pohyblivost vliv na omezení zkušeností v sociální oblasti, jelikož člověk s postižením nemá často tolik možností setkat se s různými lidmi a poznat různá sociální prostředí. **Deformovaný zevnějšek** pak většinou ovlivňuje mínění a toleranci společnosti k dané osobě, ať již v kladném slova smyslu nebo záporném. V důsledku takového vnímání společnosti, ale i v důsledku postižení samotného mívají lidé s tělesným postižením snížené sebehodnocení.

V trochu jiném pojetí nespátřujeme úskalí v samotném tělesném postižení, ale v tom **jak se odráží ve společnosti**. Rozsah postižení tedy není dán stupněm tělesné vady¹⁵,

¹⁵ Vada je zde míněna jako organické poškození a pojem postižení vyjadřuje následky vyplývající z této vady.

ale ukazuje se až v konfrontaci s prostředím. Neadekvátní podmínky tohoto prostředí pak způsobují druhotné postižení, (srov. Pfeiffer, Votava 1982 in Vítková 2004) Uvádíme zde některé předsudky, které se ve společnosti vůči lidem s tělesným postižením stále objevují:

- Stále se najdou lidé, kteří se domnívají, že tělesné postižení je současně doprovázeno i mentální retardací.
- Mnoho komplikací působí často vady řeči přidružené k tělesnému postižení. Lidé, kteří se vyjadřují neobratně, v jednoduchých vědách a za doprovodu výrazné gestikulace nebo mimovolních pohybů působí na okolí nevěrohodně. Tyto projevy opět pro mnohé značí snížený intelekt.
- Člověk s tělesným postižením je často závislý na pomoci druhých v oblasti sebeobsluhy. Někteří lidé však milně převádí tuto závislost i do ostatních oblastí a vnímají člověka s postižením jako absolutně nesoběstačného např. i v oblasti rozhodování a řízení vlastního života, (srov. Vágnerová 1999, Vítková 2006)

Vliv postižení na jednotlivé složky osobnosti

Vliv tělesného postižení na utváření osobnosti jedince s tělesným postižením se nedá popsat obecně, jelikož závisí na individuální situaci, ve které jedinec žije. Důležitým faktorem ovlivňujícím osobnost a její jednotlivé složky je doba vzniku tělesného postižení. **Získané postižení** méně zasahuje vývoj jednotlivých funkcí osobnosti, které se až dosud pravděpodobně vyvíjely podle normy. Na druhou stranu mívají lidé se získaným postižením daleko větší problémy s adaptací na nově vzniklou situaci. Ta často přináší mnoho změn především v oblasti osobních perspektiv člověka.

Vrozené postižení od počátku omezuje vývojové možnosti dítěte, ovlivňuje sociální vazby a vyřazuje částečně nebo úplně některé podněty z okolí dítěte. Vrozené tělesné postižení tedy značně ovlivňuje vývoj jedince, ale na druhou stranu adaptace probíhá snáze, jelikož kompenzační procesy se vyvíjejí plynule během života. Velikým problémem u osob s vrozeným postižením je omezování jejich vlastních kompetencí ze strany okolí. Jakmile je u dítěte zjištěna diagnóza pohybového postižení, nastavuje se většinou dětem celý systém terapií, podpůrných opatření, individuální edukace a tréninkových programů. V případě necitlivé aplikace těchto postupů je však dítě může vnímat jako cizí zásah do vlastních kompetencí a prožívání. Zabraňuje dítěti ve vlastní

volbě podnětů, ve vlastním zaměstnávání, v prosazení vlastního zájmu a samostatném řešení a různých situací. Mnoho lidí se pak právě kvůli této intenzivní podpoře stává jen pasivními příjemci péče vyčkávajícími, co bude dál (Vítková 2006).

Risy osobnosti:

- **poznávací procesy** - Představa světa a dění kolem nás ovlivňuje způsob našeho chování. Osoby s tělesným postižením však mají omezený okruh podnětů kolem sebe a tak může docházet k ovlivnění objektivní představy o světě a následným komplikacím v každodenním životě.
- **schopnosti** - Schopnosti tvoří další oblast osobnosti, která bývá tělesným postižením ovlivněna. Jedná se především o schopnosti v sebeobsluze a v manuálních činnostech. Na druhou stranu se ale u lidí s postižením rozvíjejí kompenzační schopnosti (např. intelektové schopnosti)
- **role postiženého** - Vzhledem k nastavení, které existuje v naší společnosti jsou lidé s postižením vtlačováni do role postiženého, což vede ke generalizaci určitého způsobu hodnocení těchto lidí. Ještě závažnějším problémem je ale fakt, že i sami tito lidé přijímají tuto roli. Zjedné ze svých dílčích vlastností (postižení) tak vytvářejí hlavní identifikační znak sebe sama, což značně ovlivňuje strukturu jejich osobnosti.
- **egocentrismus** - Může se objevit jako následek zvýšené potřeby sebeprosazení, což funguje jako kompenzace tělesného postižení.
- **závislost a nesamostatnost** - Míne zde závislost ve větší míře než je nutná, zvláště v dospělosti jedince. Může být způsobena ze strany samotného člověka s postižením nebo ze strany jeho okolí (nejčastěji rodičů).
- **nízká sociabilita** - U lidí s tělesným postižením se můžeme často setkat s obtížemi v sociálním styku. Je to dáno nejen jejich omezeným kontaktem s okolím v důsledku nízké mobility, ale i jejich nejistotou v komunikaci v důsledku vzhledu svého zevnějšku. Někdy mají postižení tendenci chápat okolní prostředí více nepřátelské, než ve skutečnosti je. Nezdár v navazování trvalejších vztahů může také spočívat v předsudcích ostatních lidí o lidech s postižením.

- **pocity méněcennosti** - Nízké sebehodnocení se objevuje v důsledku narušeného obrazu vlastního já, které způsobuje postižení. Někdy může vést snaha překonat tyto pocity až k opačným tendencím, tedy k **sebepřeceňování**. (Had-Moussová 1999)

Uspokojování potřeb

Uspokojování potřeb patří mezi základní životní projevy každého jedince. Tyto potřeby a forma jejich uspokojování se liší v závislosti na individuálních možnostech a schopnostech jedince. Lidé s tělesným postižením však mají tyto možnosti omezené a nejsou tedy schopni dosáhnout dostatečného uspokojení potřeb vlastní aktivitou. Had-Moussová (1999) vymezuje několik oblastí potřeb, které jsou tělesným postižením nejvíce ohroženy:

- **biologické potřeby** - Tyto potřeby bývají většinou bez problémů (pokud nejde o velmi závažná postižení) uspokojovány. Jediné, co se vždy nepodaří, je uchránit dítě před bolestí při častých lékařských zákrocích a terapiích.
- **láskyplný vztah a bezpečí** - Příčinou neuspokojení těchto potřeb bývají časté pobyty dítěte v nemocnicích, léčebnách a na internátních školách. V horším případě může být příčinou negativní postoj rodičů k dítěti s postižením nebo dokonce odmítnutí dítěte.
- **sociální kontakty a přijetí** - Neuspokojení sociálních potřeb spočívá často nejen v omezených možnostech sociálního kontaktu, ale také v nízké sociabilitě jedince s postižením.
- **potřeba činnosti a výkonu** - Omezení v uspokojování těchto potřeb je způsobeno limity danými samotným tělesným postižením, ale také nadměrnou péčí okolí a rodičů. Je nutné nacházet jiné činnosti, které jedinec dobře zvládne a tím uspokojí potřeby dobrého výkonu.
- **životní perspektivy, cíle** - K neuspokojení těchto potřeb dochází častěji u jedinců se získaným postižením, kteří rázem ztrácejí dosud nabyté i plánované životní cíle.
- **partnerské a sexuální potřeby** - Oblast uspokojování těchto potřeb je velkým problémem u lidí s tělesným postižením. Přestože všichni touží po zcela normálním partnerském, rodinném a sexuálním životě, nebývá tato

potřeba uspokojena z důvodů odmítání okolí, zábran v navazování vztahů a v malém množství příležitostí k navázání blízkých vztahů.

2.3.1 Kompenzace důsledků tělesného postižení

Postižení jako náročná životní situace

Podle Čápa a Dytrycha (1968 in Had-Mousové 1999) můžeme prožívání tělesného postižení přirovnat k prožívání jakékoli jiné náročné životní situace. Tělesné postižení jedince dlouhodobě zatěžuje, zvyšuje stres, přináší každodenní problémy a přináší řadu konfliktů. Tento fakt vede k tomu, že reakce na náročnou životní situaci a její řešení můžeme převést i na situaci tělesného postižení. Uvádíme zde několik technik, které se u lidí s tělesným postižením často mohou vyskytovat při vyrovnávání se s náročnou situací ve formě postižení. Tyto techniky by měly fungovat jen dočasně, ale bohužel se někdy stává, že se stabilizují do stálých způsobů chování a zasahují tak osobnost člověka. Dělíme je na aktivní techniky a únikové techniky.

Techniky aktivního řešení

- **agresivní řešení** - Nejméně častým a nejhorším stupněm je agrese ve formě **fyzického násilí**, častěji se objevuje méně nevhodná **verbální agrese**. Agresivita může být přenášena na **jiné objekty, jiné lidi** nebo může být namířena i **vůči sobě**.
- **upoutávání pozornosti** - Egocentrismus se může projevat např. nadměrným zlobením nebo šaškováním u dětí, u dospělých to mohou být nápadnosti v chování nebo různé zlovyky.
- **negativismus** - Objevuje se především u dětí a v určitém věku je přirozeným jevem. Za nepříznivých okolností se však může objevovat i v dospělosti.
- **hledání viníka** - Dochází k přenášení vlastních problémů na okolí.
- **identifikace** - Spočívá v identifikaci se silnější osobností, skupinou nebo institucí.
- **kompenzace** - Bývá celkem častým jevem, kdy se člověk s postižením snaží deficit v určité oblasti kompenzovat vysokou úspěšností v jiné oblasti. Nevhodnou formou je **hyperkompenzace**, kdy dochází k patologickému zafixování na určitý cíl.

Únikové techniky (pasivní)

- **přímý únik** - Jedná se o přímý únik ze situace např. jinou aktivitou, provozováním koníčků, sněním, alkoholem nebo drogami.
- **izolace** - Jedinec se uzavírá vnějšímu světu, ať už psychicky nebo reálně. V případě lidí s tělesným postižením může izolace nastat i bez jejich vůle z důvodu bariér v jejich okolí.
- **únik do nemoci** - Jedinec prezentuje své psychosomatické symptomy jako důvod, proč nemůže řešit své problémy. Tyto symptomy mohou být reálné nebo smyšlené.
- **racionalizace** - „Racionalizace je únikovou technikou, která rezignaci na dosažení nějakého cíle „racionálně“ vysvětluje, i když zdůvodnění často mohou být velmi iracionální“¹⁶ Tyto tendence přebírají někteří jedinci od svých příliš ochranných rodičů.
- **regrese** - Spočívá v návratu na nižší vývojovou úroveň chování. Toto chování se pak jeví jako nepřiměřené.
- **popření nebo potlačení** - Tato technika spočívá v nepřiznání si reálných obtíží souvisejících s tělesným postižením. (Had-Mousová 1999)

Jiné způsoby řešení a kompenzace

Profesní role a role partnera

Podle Vágnerové (1999) je nejvýznamnější kompenzací pro osoby s tělesným postižením v dospělém věku zvládnutí dvou životních rolí, které jsou zvládnutí profese a partnerské (rodičovské) role. Důvodem je především to, že zvládnutí těchto rolí funguje jako důkaz **normality**, což nepanuje jen mezi lidmi s postižením.

Profesní role je pro osoby s tělesným postižením často nejvýznamnější složkou jejich identity. Důvodem je celkem dobře probíhající integrace žáků a studentů s tělesným postižením do běžných škol a především jejich úspěšné absolvování. Dosažené vzdělání a úspěchy v oboru jsou důležitou kompenzací tělesného postižení

¹⁶ VÁGNEROVÁ, Marie, HADJ-MOUSSOVÁ, Zuzana, ŠTECH, Stanislav. *Psychologie Handicapu*. 2. vyd. Praha : Karolinum, 1999. s. 63. ISBN 80-7184-929-4.

pro tyto jedince. Kromě uspokojení potřeby užitečnosti dochází také k aktivizaci mnohých schopností a dovedností a k vytvoření určitých návyků.

Potřeba **partnerského** a následně **manželského života** vyjadřuje u lidí s postižením nejen potřebu citové vazby, ale také potřebu seberealizace. Sociální faktor tak někdy převyšuje uspokojení v intimní oblasti vztahů. Partnerem často bývá také člověk s postižením. U těchto vztahů dochází méně často k rozpadu, než u běžné populace, což může způsobovat např. strach ze samoty nebo vědomí omezených šancí na získání nového partnera (Vágnerová 1999). Kromě manželství je dalším důkazem normality a způsobem seberealizace také **rodičovství**. Negativní postoj okolí k tomu, aby měl člověk s postižením děti vnímají tyto jedinci jako omezování osobní svobody. Často i v případech, kdy hrozí závažné postižení dítěte.

Coping - program

„Coping se dá definovat jako souhra všech kognitivních a praktických snažení, která jsou zaměřena na zvládnutí, toleranci nebo redukci vnějších a vnitřních požadavků a konfliktů existujících mezi nimi.“¹⁷ Jedná se tedy o koncept vyrovnání se s postižením a je úzce svázán s teorií stresu. Srovnáme-li coping s obrannými mechanismy, jedná se o způsob více konstruktivní, oprávněný a adekvátní.

Sociální a psychologická rehabilitace v rámci ucelené rehabilitace

Ucelená rehabilitace je dnes chápána jako interdisciplinární obor, který v sobě zahrnuje zdravotnickou, sociálně-právní a pedagogicko-psychologickou péči. Podle Novosada (2000 in Matoušek 2005) je náplní **psychologické rehabilitace** zvládnutí psychické krize spojené s postižením, změna sebehodnocení a životní orientace jedince. Náplní **sociální rehabilitace** je pak kromě materiálního a legislativního zabezpečení jedince především jeho začlenění do společnosti, uplatnění osobnostního potenciálu, socializace, zajištění sociálních služeb a komunitní podpory. Zaměřuje se tedy na podporu fungování člověka v běžných životních situacích. Matoušek (2005) pak stejně jako Vágnerová (1999) spatřuje velikou důležitost v rodinném a pracovním životě vzhledem ke kvalitě života lidí s tělesným postižením.

¹⁷ VÍTKOVÁ, Marie. *Somatopedické aspekty*. 2. rozšířené a přepracované vyd. Brno : Paido, 2006. s. 101. ISBN 80-7315-134-0.

3 VYMEZENÍ POJMU VZTAH

Jelikož se v druhé části diplomové práce budeme zabývat vztahem, který vzniká mezi uživatelem osobní asistence a osobním asistentem, je nutné pojem vztah vymezit. Popíšeme některé zásady dobrého vztahu v osobní asistenci, ale obecně se mezilidským vztahům nebudeme dále věnovat. V druhé části této kapitoly se budeme zabývat konflikty, které vznikají v mezilidských vztazích.

Definice pojmu vztah

V psychologii: Vztah se dá obecně popsat jako vzájemné působení mezi dvěma nebo více objekty, jevy nebo osobami. Z psychologického hlediska je toto vzájemné působení doprovázeno emocionálními vazbami a funguje zde určitá míra odpovědnosti. (Hartl 2004)

V přírodních vědách se vztahem zabývá obor ekologie, který zkoumá vzájemné působení mezi dvěma organismy na úrovni jedince, populace i společenstva nebo mezi organismem a jeho prostředím.

V sociologii se zabýváme společenskými vztahy. Jedná se o vztahy, které vznikají mezi lidmi a vytvářejí se v procesu společné činnosti. Společenské vztahy se vyznačují mnohotvárností a diferencují se nejen podle svého ekonomického, politického, právního a kulturního obsahu, ale i momenty **součinnosti, spolupráce, soudržnosti, konfliktu, boje** atd. (Co je co 2000)

Ve filozofii: Vztah je emocionálně volní postoj osobnosti k něčemu (někomu) vyjadřující její životní a společenskou pozici. „**Není věcí bez vztahů**, ale ani vztah bez věcí. **Každý předmět** se nalézá v nekonečných souvislostech a vztazích s jinými předměty. Vývoj věci mění její vztahy, podstatná změna vztahů může změnit samotný předmět.“¹⁸

Mezilidské vztahy vycházejí z faktu sociální determinace člověka a vedou ho k neustálému vytváření a změně postojů, názorů a hodnot. Jsou ovlivňovány sociálními, psychologickými, ekonomickými i ekologickými faktory. Každý člověk je disponován

¹⁸ Co je co [online]. 2000, 9.8.2000 [cit. 2009-02-28]. Dostupný z WWW: <http://www.cojeco.cz/index.php?detail=1&id_desc=106024&s_lang=2&title=vztah>.

určité typem **interpersonálního chování**, které se odvíjí od jeho **osobnostní struktury**.

Zásady dobrého vztahu

Kopřiva ve své knize *Lidský vztah jako součást profese* (2006) uvádí čtyři zásady, které by si měl člověk uvědomovat, vykonává-li pomáhající profesi. Domníváme se však, že tyto zásady jsou velice výstižné a platí pro jakýkoli mezilidský vztah.

1. Je potřeba mít na paměti, že každý člověk má svůj jedinečný vnitřní svět, což znamená, že se každému jeví stejné věci jinak. Chceme-li porozumět druhému člověku, musíme jeho vnitřní svět respektovat.
2. Je důležité vytvořit si určité hranice ve vztazích a hájit je v obou směrech. Což znamená, že bychom si měli uhájit vlastní autonomii, ale také nenarušovat autonomii druhých osob.
3. Důležité je také naučit se vnímat a přijímat své vlastní pocity, ať jsou dobré nebo špatné. Ve vztazích málo věcí změníme jen vůlí a rozumem.
4. Poslední zásadou je uvědomit si fakt, že lidé jsou vzájemně provázaní se svým okolím. Často jsme pouhou součástí těchto systémů které nás významně ovlivňují a omezují. Měli bychom toto omezení nezávislosti dokázat přijmout.

3.1 Konflikty v mezilidských vztazích

Konflikty jsou neoddělitelnou součástí všech mezilidských vztahů a tudíž je nesmíme opomenout zmínit ani ve vztahu, který vzniká mezi aktéry osobní asistence. Konflikt vznikající v mezilidských vztazích může být různé podoby a ne vždy musí přinášet jen negativní důsledky. Naopak, v určitých situacích může fungovat jako konstruktivní prvek podněcující řešení určité situace.

Definice pojmu konflikt

V defektologickém slovníku (2000) je konflikt vymezen jako střet nesourodých, protikladných nebo protichůdných činů, sil nebo pohnutek.

Matoušek definuje konflikt jako „Sřet potřeb, který je nutným a dynamizujícím prvkem lidského života“¹⁹

Křivohlavý (2002) charakterizuje konflikt jako sřet dvou nebo více sil, snah nebo tendencí. Ty se částečně nebo úplně vylučují nebo jsou částečně či zcela protichůdné. Důležitým poznatkem je, že v konfliktu nikdy nejde o jednostrannou záležitost, vždy jde o dvě síly, které mají protichůdný směr.

Dělení konfliktů

Základní dělení konfliktů je na interpersonální a intrapersonální. V osobní asistenci se setkáváme s oběma typy těchto konfliktů. Můžeme se domnívat, že intrapersonální konflikty se objevují dokonce častěji než interpersonální, a to jak u osobnosti klienta, tak u osobnosti asistenta.

- **Interpersonální** nebo-li vnější konflikty jsou konflikty vznikající mezi dvěma nebo více lidmi či mezi dvěma nebo více skupinami lidí. Podle Křivohlavého (2002) mohou nastat např. v představách, v názorech, postojích nebo zájmech.
- **Intrapersonální** nebo-li vnitřní konflikty jsou individuální konflikty určité osoby, které vznikají mezi jednotlivými složkami jejího duševního života. Stejně jako u vnějších konfliktů mohou vzniknout v oblasti představ, názorů, postojů či zájmů. Podle Hartla (2004) může dojít ke konfliktu mezi dvěma kladnými pohnutkami, mezi dvěma zápornými pohnutkami nebo mezi kladnou a zápornou pohnutkou.

Kromě tohoto základního dělení rozlišuje Matoušek (2003) konflikt **destruktivní**, který vede k chaosu a jde většinou o neřešený konflikt a konflikt **konstruktivní**, který vede k novému stavu situace, k určitému řešení či rovnováze.

Podle počtu zúčastněných osob můžeme konflikty rozdělit na již zmíněné intrapersonální, interpersonální a dále na **skupinové**, kdy konflikt vzniká uvnitř skupiny a **meziskupinové** (Křivohlavý 2002).

¹⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 95. ISBN 80-7178-549-0.

Vliv osobnosti na konflikt

Osobností zde míníme souhrn fyziologických a především psychických vlastností dané osoby, tedy souhrn osobních charakteristik

O tom, že kromě dalších faktorů hrají osobnostní rysy významnou roli v problematice konfliktu není pochyb. Typické vlastnosti určité osobnosti se odrážejí ve vzniku konfliktů, v jejich průběhu i v jejich řešení. Uvádíme zde tři rysy osobnosti, které podle Křivohlavého (2002) mají značný vliv na způsob vývoje konfliktu.

- **Autoritářské sklony** se projevují autoritativními formami jednání a nižší tolerancí k názorům jiných lidí. Lidé s těmito sklony nedůvěřují svému okolí, ale i oni sami na své okolí působí jako nedůvěryhodní.
- **Etická flexibilita** se projevuje nejen v dodržování etických zásad, ale také pružností člověka v postojích a názorech. Lidé s tímto osobnostním rysem se při konfliktech obracejí spíše na kooperativní způsob řešení konfliktu.
- **Důvěra** je třetím významným osobnostním rysem a je zde myšlena jak důvěra mezi dvěma nebo více lidmi, tak důvěra v sama sebe. Lidé, kteří svému okolí důvěřují, volí daleko častěji kooperaci při řešení konfliktu, než lidé s nízkou důvěrou.

Konflikty v osobní asistenci

Jak bylo zmíněno již na začátku kapitoly, konflikty se vyskytují i v osobní asistenci. Uvádíme zde tedy nejčastější konflikty v osobní asistenci podle výzkumu Bartoníčkové (2003). Jedná se o konflikty interpersonální a je na ně pohlíženo ze strany klienta i asistenta.

Nejčastější zdroje konfliktů podle klientů:

- osobní asistence naruby, což znamená, že asistent má tendenci asistenci řídit
- problém osobnosti asistenta jako je např. nevyzrálost, nejistota
- hrubý přestupek asistenta jako je např. alkoholismus nebo krádež
- nevhodná motivace k výkonu osobní asistence
- opakovaná nespolehlivost osobního asistenta
- nešikovnost a nepraktičnost asistenta

- tendence k využívání klienta
- manipulace s rodinnými příslušníky klienta

Nejčastější zdroje konfliktů podle osobních asistentů:

- přílišná náročnost klienta
- neschopnost opustit klienta a neschopnost odejít z asistence z důvodu soucitu
- pocit zneužívání klientem
- časté změny nálad klienta a jeho celková nevyrovnanost

V závěru této kapitoly uvádíme méně odbornou, ale zajímavou definici osobní asistence od Hrdé, která nás zároveň uvede do stěžejní části této práce, která se bude podrobněji věnovat vztahu, který vzniká mezi osobním asistentem a klientem.

„Osobní asistence je sociální služba, která sice klade velmi vysoké nároky na klienta, může však pro něho být nejen optimální kompenzací jeho zdravotního postižení, ale i hluboce lidským vztahem v tomto odcizeném světě.“²⁰

²⁰ HRDÁ, Jana. *Struktura organizace APOA : statutární zástupci* [online], 2005 [cit. 2009-02-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.apoa.cz/index.php/o-organizaci/struktura-organizace>>.

4 LIDSKÝ VZTAH V OSOBNÍ ASISTENCI

Tato kapitola bude narušit od předešlých, které byly převážně teoretické, podávat informace o lidském vztahu v osobní asistenci z praxe. Obsahuje metodologii šetření, které bylo pro účely práce uskutečněno a analýzu jeho výsledků.

4.1 Praktické šetření

Jak již bylo řečeno, v rámci praktické části této práce bylo provedeno praktické šetření ve formě deseti rozhovorů s pěti osobními asistenty a pěti uživateli osobní asistence z jedné organizace Asistence o. s., která poskytuje osobní asistenci lidem s tělesným postižením. V rámci této kapitoly stručně popíšeme metodologii šetření a představíme jednotlivé respondenty šetření.

4.1.1 Metodologie šetření²¹

Účel šetření a jeho cíle

Před započítím realizace šetření předpokládáme, že v osobní asistenci vzniká mezi osobním asistentem a klientem vztah. Účelem tohoto šetření je především popis povahy tohoto vztahu, popis rolí osobního asistenta a klienta v osobní asistenci a vymezení různých situací, které mohou vést ke konfliktům v asistenčním vztahu. Dále se pokusíme navrhnout řešení těchto situací.

Hlavní cíle šetření:

1. Zjistit jaké povahy je vztah, který vzniká v osobní asistenci mezi osobním asistentem a klientem?
2. Zjistit jakou roli hraje osoba klienta a osobního asistenta v osobní asistenci v rámci mezilidského vztahu?
3. Zjistit které situace vedoucí ke konfliktům se v osobní asistenci vyskytují a jaké je jejich možné řešení?

K cíli č. 3 byly předem vymezeny tyto problematické oblasti:

- Problematika vnitřního světa druhého člověka

²¹ Zpracováno podle Hendla (2008)

- Problematika hranic
- Problematika vzájemné závislosti
- Problematika moci
- Problematika etiky
- Těžká životní situace klienta / asistenta
- Problematika emocí
- Problematika zodpovědnosti
- Nevhodná kritika
- Slova děkuji a prosím
- Respektování přání klienta versus společenské normy, bezpečí a zákon
- Problematika financí
- Problematika energie
- Problematika stresu
- Syndrom vyhoření

Plán šetření

Z různých přístupů používaných v kvalitativních výzkumech jsme jako nejvhodnější pro naše záměry zvolili fenomenologický typ šetření, jehož účelem je přispět k porozumění určitým fenoménům. Jestliže se chceme zabývat kvalitami vztahu v osobní asistenci, jde nám především o to prozkoumat prožité zkušenosti osobních asistentů a klientů v osobní asistenci a následně jim porozumět. Prožitými zkušenostmi zde míníme nejen asistenční vztah jako takový, ale i zkoumané krizové situace v osobní asistenci.

Způsob výběru respondentů

Při tvorbě skupiny respondentů pro rozhovory byla použita metoda, kdy je předem dána struktura výběru a dále jsme použili metodu kriteriálního vzorkování, kdy respondenti splňují určitá kritéria výběru.

Rozhovory byly realizovány s pěti osobními asistenty a s pěti klienty z organizace, která se zabývá především poskytováním osobní asistence lidem s tělesným postižením v rámci tranzitního programu. (Jedna z respondentek již není v současné době klientkou dané organizace, ale byla jí několik let.) O rozhovor bylo požádáno vždy více osob, které splňovali daná kritéria z řad asistentů i klientů a po přihlášení pěti zájemců z každé skupiny byl výběr ukončen. Důvodem kontaktování většího počtu osob byl možný nesouhlas k spolupráci, ale také zúžení vzorku na respondenty, kterým je dané téma blízké a mají chuť se nad ním zamýšlet.

Kritéria pro výběr **klientů**: klient pohybující se pomocí invalidního vozíku, klient využívající osobní asistenci při většině každodenních činností, zkušenost s více typy osobní asistence a s různými náplněmi asistence, dostatečná samostatnost při vedení osobní asistence, dostatečná mentální úroveň pro uskutečnění rozhovoru, ochota k poskytnutí rozhovoru.

Kritéria pro výběr **osobních asistentů**: zkušenost s více typy osobní asistence a s různými náplněmi asistence, dostatečně dobré reference ze strany klientů, ochota k poskytnutí rozhovoru.

Metody získávání dat

Pro získávání potřebných dat byla zvolena metoda kvalitativního dotazování, konkrétně rozhovoru pomocí návodu.

Předem byla sestavena osnova témat, která by měla být s respondentem probrána. Osnova témat je uvedena v přílohách. Pořadí těchto témat bylo možno měnit podle potřeb dotazovaného i tazatele a podle vývoje rozhovoru. Téměř u každého tématu byl nejprve dán respondentovi čas na vyjádření k danému tématu obecně a po té mu byly kladeny otázky směřující k potřebným informacím.

Procedury sběru dat

Rozhovory se všemi respondenty byly realizovány v časovém horizontu šesti týdnů a každý trval v průměru 1,5 hodiny. Nejkratší rozhovor trval přibližně 1 hodinu a 15 minut, nejdelší rozhovor trval přibližně 1 hodinu a 45 minut. Zvuková stopa rozhovoru byla zaznamenána na diktafon a následně převedena do písemné podoby za použití metody doslovné transkripce.

Prostředí rozhovoru záviselo na přání respondenta. Se šesti respondenty tedy proběhl rozhovor ve vybrané kavárně nebo restauraci, se třemi respondenty přímo v jejich bytě, s jedním respondentem byl rozhovor uskutečněn v prostorách jeho pracoviště.

Etické aspekty šetření

Před rozhovorem byl od respondentů vyžádán souhlas k záznamu rozhovoru na diktafon.

Dále bylo respondentům zaručeno využití získaných informací jen pro účely diplomové práce a opět byl vyžádán jejich souhlas pro toto použití.

Respondentům byla zaručena anonymita a ochrana soukromí tím, že v práci nebudou uvedena žádná jména ani jiné informace, které by mohly vést k jejich osobě.

Analýza dat

Jelikož byla použita metoda fenomenologického šetření, kde se zaměřujeme především na osobní prožitky, postoje a názory respondentů, nelze provést příliš strukturovanou analýzu rozhovorů. Půjde tedy o popis prožívaných zkušeností respondentů, hledání jejich společných rysů a citace některých výpovědí, které mají vést především k přiblížení postojů čtenáři.

Analýza dat probíhala opakovaným čtením přepsaných rozhovorů a jejich kódováním (kódy se vztahují k větám a často i k celým úryvkům). Dále byly hledány mezi shodně kódovanými úryvky souvislosti a společné znaky. Jednotlivé kódy byly předem stanoveny, ale v průběhu analýzy byly doplněny dalšími. Jejich seznam uvádíme v přílohách, kde je také k dispozici vzor přepisu rozhovoru včetně zaznamenaných kódů.

Pro výsledky a dílčí závěry šetření nebyla sestavena běžná závěrečná zpráva, ale budou uvedeny v návaznosti na dosavadní poznatky v oboru a na osobní zkušenosti autora v kapitole Zpracování výsledků šetření. Konečné závěry šetření uvádíme v kapitole Závěry práce.

Omezení studie

Domníváme se, že počet a výběr respondentů je dostatečný pro přenositelnost výsledků na ostatní aktéry osobní asistence a na podobné situace. Jedná se ale pouze o malou skupinu lidí, kteří by odpovídali kritériím pro rozhovor a byli by účastníky

stejného typu osobní asistence jako respondenti šetření. Některé závěry, zvláště ty, které se týkají samotné povahy vztahu, by však mohly být použitelné pro celou oblast osobní asistence, zvláště pro oblast sebeurčující osobní asistence.

4.1.2 Představení respondentů

Charakteristika poskytovaných asistencí

Dříve než se budeme věnovat představení respondentů rozhovorů, považujeme za nutné přiblížit podobu služeb osobní asistence, které poskytuje daná organizace. Všichni respondenti jsou nebo byli klienty organizace, která poskytuje kombinovaný typ osobní asistence (viz s. 15) Tato asistence je částečně řízená vtom smyslu, že organizace shání nové asistenty a zaměstnává je, školí asistenty, organizuje jim čas jednotlivých asistencí a částečně je informuje o náplni asistence. Klienti pak s organizací často spolupracují např. při shánění nových asistentů nebo při školení asistentů, sami si určují kdy a jaké asistence potřebují, asistenta při jednotlivých úkonech sami vedou a instruuji. Často se klienti s osobními asistenty sami domlouvají na dalších asistencích, ale je zapotřebí informovat o této domluvě organizaci. V tomto smyslu je tedy asistence částečně sebeurčující.

Klientům, kteří nejsou schopni nebo nechtějí využívat tento typ asistence, je poskytována řízená osobní asistence.

V případě pravidelných aktivit klienta je snahou organizace mu zajistit stálého asistenta na tuto aktivitu. To ale z různých důvodů není vždy možné, takže se osobní asistenti u klientů ve velké míře střídají.

Představení respondentů z řad klientů

Rozhovory byly uskutečněny s pěti klienty osobní asistence, z nichž dvě byly ženy a tři muži.

Klient 1 - žena

Je mi 26 let. Bydlím s rodinou v rodinném domě. Moje rodina se skládá z mojí matky, mojí sestry a z jejího manžela. Nyní nepracuji. V současné době chodím do jednoho denního centra a beru služby od poskytovatele osobní asistence.

Osobní asistenci využívám na doprovody právě do toho denního centra a ještě mi ten poskytovatel poskytuje konzultační služby smojí konzultantkou. A jednak i na

volnočasové aktivity jako je třeba plavání a různé jiné aktivity nebo když třeba potřebuji někde doprovodit nebo s někým někde být. Protože asistenta ke svému životu potřebuju, pokud tam se mnou zrovna nemůže být rodinný příslušník.

K využívání osobní asistence jsem došla tak, že po základní škole jsem u nich byla zařazena do tranzitního programu, který také zřizovali oni. Takže to přišlo hned po té škole. (Zájmenem oni je míněna organizace poskytující osobní asistenci - pozn. autora)

Klient 2 - žena

Je mi 26 let. V současné době studuji tři vysoké školy, z nichž jednu mám přerušenu. A k mé životní situaci bych asi řekla, že není moc příznivá. Jinak se snažím celou tuhle situaci řešit aktivním způsobem života, spíš normálním způsobem života. Pracuji a v současné době si sama koordinuji víc jak 20 asistentů.

V zásadě využívám asistence na většinu úkonů. Potřebuji asistenta prakticky na celý den kromě třeba současné práce. Ale byly doby, kdy jsem využívala asistenci i v zaměstnání. V noci asistenci nepotřebuji, pokud mi třeba není nějak fyzicky špatně. Jinak bych řekla, že ty asistence vzhledem k tomu jaký jsem člověk jsou u mě asi dost náročný. Nevím, jak fyzicky, ale psychicky určitě. Promítá se v nich to, že jsem hodně aktivní a taky perfekcionista. Jinak vlastně typ těch asistencí se až tak rozlišit nedá. Já vlastně s asistenty řeším všechny možné problémy, protože nežiji s rodiči a teda víc jak 90% péče o mě zajišťují asistenti.

K využívání asistence jsem došla v roce 1997, kdy jsem nastupovala do Jedličkova ústavu. No a vlastně už v té době sem byla poměrně dost aktivní, takže sem přišla do asistence a tam sem začala osobní asistenci využívat, přičemž sem v roce 2007 odešla.

Klient 3 - muž

Je mi 28 let. Sem od narození odkázán na pomoc druhých lidí. Vlastně sem závislý na osobní asistenci při veškeré péči o svou osobu. Teď žiji s manželkou v bytě a se dvěma psy. Pracuji v organizaci, která poskytuje osobní asistenci na půl úvazku zatím jako koordinátor, ale budu pracovat jako konzultant a ještě na půl úvazku dělám pro magistrát předsedu pracovní komise pro Prahu bezbariérovou a otevřenou.

V současné době se o mě stará manželka doma, prakticky při všem. A když se stane, že nemůže, tak využívám osobní asistenci. A tady v práci mi pomáhají kolegové.

No, jak sem se vůbec dostal k využívání osobní asistence? Já sem chodil na střední v Jedličkově ústavu a hned po maturitě jsme s dalšími kluky, kteří jsou taky na vozíku udělali projekt Integrace do společnosti za pomoci osobních asistentů a nastěhovali jsme se do velkého mezonetového bytu. Takže tam vlastně s námi bydleli osobní asistenti v tom bytě zadarmo a za to nám pomáhali. A bylo to teda doplňované dalšími asistencemi. V tom domě tenkrát byli civilkáři a ještě jsme využívali další různá sdružení.

Klient 4 - muž

Je mi 20 let. Sem normální student, akorát že s handicapem, takže se musím opírat o tu asistenci. Jinak je to úplně v pohodě. Není ta moje situace nijak extrémní. Žiji o víkendy u rodičů a přes týden tady na internátě v Jedli.

K využívání osobní asistence mě vedlo to, abych mohl normálně studovat, protože nestíhám zapisovat poznámky, tak sem potřeboval asistenta. A pak na další věci jako je třeba pomoc na toaletě nebo přesun po škole. Prostě abych mohl normálně fungovat. Před nástupem na vysokou školu jsem chodil do školy ve Vsetíně a tam jsem využíval asistenci od charity. Tu úplně první asistenci zajišťovali rodiče, když jsem byl ve třetí třídě.

Klient 5 - muž

Je mi 26 let. Moje životní situace je uspokojivá, bydlím sám. Bydlím v samostatném bytě, kde bydlím se spolubydlícím, protože potřebuji vlastně skoro 24 hodinovou péči. Máme to tak, že on tu bydlí, nic neplatí, ale pomáhá mi, když potřebuji. Jinak pracuji a studuji. Pracuji v organizaci, která poskytuje osobní asistenci, kde zaučuji nové asistenty.

Jak jsem došel k využívání osobní asistence? Přišel s tím za mnou můj tehdejší kamarád, že slyšel, že se dá splnit vojenská služba náhradním způsobem. Můj otec se toho chytil, protože se mu to líbilo a mě se to taky líbilo. A pak tedy přes jedno občanské sdružení, které ho jakoby zaměstnávalo byl u mě rok jako asistent. Pak sem udělal zkoušky na obchodní akademii pro tělesně postižené v Janských lázních, kde se domluvilo s panem ředitelem, že by tam ten další rok odsloužil tak, že by tam byl se mnou, ale pomáhal by i ostatním. A když mu skončila ta civilní služba, tak sem využíval asistenty, kteří byli ve škole. No a pak sem se v roce 2004 vrátil domů, takže mi rok asistovali rodiče a kamarádi. Ale zjistil jsem, že to je dlouhodobě neúnosný, tak

sem se pokusil zkontaktovat jedno občanské sdružení, které mi pomohlo zajistit tenhle bezbariérový byt. Ale pak se samozřejmě řešilo, že mám byt, ale že potřebuji asistenci. Tak sem zkontaktoval asistenci a s jedním jejich pracovníkem jsme vymysleli tuhle metodu. Že bychom to asistování vlastně nabídli studentům jako zajímavé spolubydlení. Ten model jsme převzali z Holandska a žijí takhle už tři roky. Samozřejmě od člověka to vyžaduje určitou míru tolerance, naučí to člověka vycházet s lidmi, dělit se. Myslím si, že je to výborná příprava pro jakýkoli partnerský vztah.

Jinak asistenci využívám asi tak 14 hodin denně. Jak ve škole, tak v zaměstnání, vlastně všude, kde jsem, je se mnou osobní asistent.

Představení respondentů z řad osobních asistentů

Rozhovory byly uskutečněny s pěti osobními asistenty, z nichž 3 byly ženy a dva muži.

Asistent 1 - žena

Je mi 40 let, jsem vdaná a mám skoro desetiletou dceru.

Začala jsem v asistenci tak, že sem chtěla pracovat v nějaké neziskovce, aby to bylo na pár hodin. Kvůli dceři, protože sem chtěla na ni mít čas, když půjde do první třídy. Prostě tak, abych si to mohla sama určit. Abych mohla být v práci dopoledne a odpoledne mít volno. Takže jsem začala dělat pracovní asistence. Chodila jsem jenom s klienty, kteří chodili do práce a bylo to jen na pár hodin. A postupem času jsem si těch hodin přidávala víc. Ta asistence mi umožňuje si to tak nějak řídit sama a naplánovat, protože máme taky psa. No tak takhle to vlastně začalo, to byl ten první důvod.

Je asi nevhodné říci, že mě to baví, ale prostě mi připadá zajímavé to dělat. Vůbec nemůžu říct, že to je stereotypní práce nebo že bych byla vyhořelá. Často i když s někým jenom jdu, tak i ten doprovod mě přijde, že to je prostě fajn práce. Já to beru spíš jako přednost, že mi jako byla dána přednost být s těmi lidmi.

Jako osobní asistentka teď pracuji vlastně tři roky a většinou mívám asistence ve školách, na praxích, doprovody. Vůbec nemívám ty asistence s ranní hygienou.

Asistent 2 - žena

Je mi 40 a v asistenci jsem rok. Vlastně jsem čekala až moje druhé dítě, které má potravinovou alergii a atopický ekzém a loni nastoupilo do první třídy bude zvládat

dobře školu a budu si moct najít něco alespoň na to dopoledne. Pak jsem byla na pracáku a práci jsem dlouho nemohla najít, protože na poloviční úvazek nic není. Pak mi řekl kamarád, který sem nastoupil asi půl roku přede mnou, že má skvělou práci a ať to jdu taky zkusit. Mě je asi jedno v jakém oboru bych měla dělat, ale vždycky jsem chtěla dělat něco takového jako pomáhat lidem. Studovala jsem medicínu, kterou jsem nedodělala, takže pořád mě to táhne ke zdravotě obecně nebo do sociální sféry. A asistence mi vyhovila v čase, takže mám ráno a dopoledne dvě asistence a pak můžu v klidu vyzvednout syna, vařit oběd atd.

Mám teď hodně pravidelně doprovod s jednou dívkou do chráněné dílny, v úterý až pátek mám jednoho mladého muže, kterého vodím do školy a pak mám asistenci s jednou dívkou, která v práci potřebuje s pomocí na záchodě, protože je moc vysoký. A pak mívám doprovody s dalšími klienty z asistence.

Asistent 3 - žena

Je mi 23 let a jako osobní asistentka pracuji třetím rokem. V Praze bydlím na koleji, protože studuji vysokou školu. Osobní asistenci využívám jako brigádu, protože je to práce, která mě celkem baví a vyhovuje mi ta časová přizpůsobivost. Nahlásím jen, které dny a od kolika do kolika můžu asistovat a koordinátoři mi podle toho naplánují asistenci. Po dokončení školy se chci ale vrátit domů a s osobní asistencí nejspíš skončím, protože si myslím, že to není práce, která by šla dělat dlouhodobě jako hlavní zaměstnání.

K asistenci jsem se dostala přes inzerát, když jsem sháněla brigádu, která by se týkala mého oboru. Tenkrát to v asistenci fungovalo trochu jinak než dnes, když jsou povinné kurzy. Takže jsem po první zaučovací hodině asistovala prakticky u kohokoli a při čemkoli... Záleželo jen na klientovi a na mě, jestli se nějak domluvíme.

Za ty tři roky jsem mívala asi nejčastěji různé doprovody ze školy a do školy nebo z práce a do práce nebo na klub a z klubu. Někdy jsou ty doprovody spojené i s ranním šikováním před cestou nebo naopak s večerním ukládáním po návratu. Mívám také asistence při různých aktivitách jako je plavání nebo práce s počítačem, pomoc v domácnosti, asistence v zaměstnání nebo ve škole. Tenhle typ asistencí mě asi baví víc, než jen ty doprovody.

Asistent 4 - muž

Je mi 45 let a já pocházím původně z Holandska, ale bydlím tady v Praze už dlouho. Asistenci dělám skoro 2 roky, ale mezitím jsem tři čtvrtě roku měl zaměstnání v dílně pro lidi s mentálním postižením. Při tom jsem příležitostně dělal i asistenci. Já sem začal dělat v asistenci po tom, co jsem přestal překládat. Já sem dřív překládal, ale to mě přestalo bavit. Potřeboval jsem změnu. A před tím jsem se staral o starou nemocnou maminku, která měla Alzheimer a pak se mi narodila dcera, o kterou jsem se taky staral. Tak sem vlastně na to přišel, že mě taková práce baví. Takže jsem hledal něco jiného než překládání, díval jsem se na stránky neziskovek, až jsem našel inzerát na asistenci, kde nabízeli i kurz. Tak to bylo pro mě výhodný, že jsem mohl začít pracovat a taky se vzdělávat.

Asistence mívám všechny možný. Vždycky hodně ty doprovody z domova do práce, do knihovny, do dílen. Před tím, než jsem nastoupil do té dílny, tak jsem měl pravidelně jednoho kluka celý den. To bylo většinou ranní hygiena, na záchod, do města, do hospody. On mě taky na začátku školil. No a teď mám klienta kousek od domova, jsou to skoro sousedé. Jsou to starší lidé s dospělým synem s mozkovou obrnou. No a já tam chodím každé ráno pomáhat se vstáváním, přesunem na vozík, s oblékáním a večer zas do postele. To dělám asi 2 měsíce.

Asistent 5 - muž

Je mi 22 let, v Praze jsem třetím rokem, studuji na fakultě humanitních studií na Karlově univerzitě a bydlím v Praze se svou přítelkyní. Po maturitě jsem pracoval rok v Irsku, protože sem si chtěl vydělat nějaké peníze. Ta práce mě ale moc neuspokojovala. Když sem se vrátil, tak jsem šel na roční přípravný kurz na vysokoškolské studium a pak sem udělal přijímačky na Karlovu univerzitu. Při tom přípravném ročníku jsem pracoval v Diakonii, kde jsem doučoval děti a potom jsem učil bojové sporty v družinách na ZŠ, ale to mi moc nešlo. S dětmi to moc neumím.

Asistenci dělám od září, takže půl roku, ale mám zkušenosti už z dřívějšíka. Když sem ještě bydlel na Moravě, tak jsem tam měl kamaráda, který byl na vozíku. Takže když jsme třeba chodili ven, tak jsme ho brávali s sebou a člověk musel umět plno věcí, jak s ním zacházet.

Většinou mám pravidelný asistence. Třikrát týdně se vídám s jedním klukem, s kterým chodím do dílny nebo do školy, podle toho, jaký má plán. V pátek chodím za

jiným klukem, který je hodně sportovně založený, takže s ním dělám práci pro Českou televizi. Většinou zpracovává nějaké výsledky sportů. Pak sem nedávno poznal dalšího mého klienta, s kterým chodím obtýden v sobotu do školy a když nemá školu, tak za ním jezdím v neděli. To chodíme třeba na návštěvy nebo do kina, podle toho, kam chce on.

4.2 Zpracování výsledků šetření

V této kapitole budou zpracovány výsledky plynoucí z rozhovorů v návaznosti na poznatky z odborné i populárně naučné literatury a vlastních poznatků autora. Pro ilustraci skutečné situace v osobní asistenci budou ve velké míře použity přímé citace výpovědí respondentů.

4.2.1 Vztah mezi klientem a osobním asistentem

Respondenti z řad klientů i asistentů se jednoznačně shodli na tom, že vztah mezi osobním asistentem a klientem vzniká. Charakteristiky, které u tohoto vztahu nejčastěji uváděli jsou: velmi **úzký** vztah, někdy **kamarádský**, **pevný** vztah, **blízký** vztah, **osobní** vztah, občas hodně **přátelský** a vzniká jako **prvotní záležitost**. Dále dva respondenti uvedli, že povaha tohoto vztahu se nedá obecně určit, protože záleží na těch dvou lidech, kteří se v něm angažují.

Čtyři klienti uvedli, že vztah vzniká z důvodu intimity této práce, jelikož asistent pracuje s klientem i ve velmi osobních a intimních chvílích. Tři respondenti zastávají názor, že vztah vzniká vždy při spolupráci dvou lidí a tudíž musí vznikat i v osobní asistenci.

„ Určitě ten vztah vzniká a vyvíjí se. Může se vyvíjet příjemně nebo negativně. Takže určitě tam ten vztah je a čím je častější a delší, tím je to příjemnější. ” (osobní asistent 5)

„ Myslím si, že bez vztahu to ani nejde, ať už je pozitivní nebo negativní. Protože je tam hodně intimity, člověk se musí hodně otevírat v pozici klienta, (klientka osobní asistence 2)

Předpokladem vzniku vztahu je už samotná náplň činností osobního asistenta. Podíváme-li se na srovnání pracovní náplně pečovatelské služby a osobní asistence (viz s. 13) zjistíme, že asistent nevykonává jen úkony spojené s péčí o osobu klienta a jeho domácnost, ale doprovází jej v mnoha jiných životně a emocionálně významných

situacích. U začínajících asistentů někdy dochází k situaci, kdy si tento fakt neuvědomují a často o něm nejsou ani informováni. Může pak u nich vzniknout pocit, že dělají něco nad rámec svých povinností v osobní asistenci, že po nich klient žádá více, než by měl. Toto nedorozumění pak může vyústit v neshody až konflikty mezi asistentem a klientem.

Vliv intenzity osobní asistence na vznik vztahu

Dva asistenti uvedli, že vznik a vývoj vztahu v osobní asistenci závisí spíše na povaze těch dvou lidí, mezi kterými vztah vzniká než na tom, kolik času tráví společně. Po krátké úvaze se ale spíš připojili k dalším osmi respondentům, kteří tvrdí, že se dá asistentský vztah v tomto případě přirovnat k jakémukoli jinému mezilidskému vztahu. Jestliže se s nějakým člověkem vidíme jen jednou v životě nebo ho vidáme s velkými intervaly, nedochází zde k navázání hlubšího vztahu. Respondenti dávali za příklad doprovody v osobní asistenci, kde se oba účastníci vidí jen krátce a rozhovor většinou ulpívá na povrchních obecných tématech. Oproti tomu, když se s jakýmkoli člověkem vidáme často nebo občas, ale dlouhou dobu, tak pak je tu předpoklad pro vznik blízkého vztahu větší. Respondenti uvádějí, že právě z těchto intenzivních vztahů vznikají vztahy přátelské.

Jeden z asistentů také připomíná vliv intenzity asistence na změnu a vývoj názoru na druhou osobu:

„Když jsem klienta poznal, tak mi připadal takový, že pořád něco opakuje, že zapomíná, nepamatuje si cestu. Ale když jsem ho poznal víc, tak sem zjistil, že má rád takové rituály, takže vždycky ta asistence vypadá úplně stejně. ... Takže dnes je to taková příjemná asistence, pohoda. Myslím, že jsme si na sebe hodně zvykli.“ (osobní asistent 5)

Jedna z asistentek uvádí výjimky, které nepotvrzují pravidlo uvedené výše, ač s ním ona sama souhlasí:

„Vzpomínám si třeba na jednoho pána, s kterým jsem byla jen krátce na doprovodu, nebyli jsme spolu v práci a ten vztah jsem si tam také vytvořila.“

„Vzpomínám si, že jsem byla se dvěma studentkami na praxi a ta praxe spočívá v tom, že ony si mají povídat se seniory. Takže nemáme vůbec možnost spolu mluvit, takže je vůbec neznám, i když jsem s nimi strávila už spoustu hodin.“ (osobní asistentka 1)

Ze závěrů rozhovorů vyplývá, že ke vzniku hlubokého vztahu dochází většinou mezi lidmi, kteří spolu tráví více času. Jelikož se lidé v blízkém vztahu také více navzájem svěřují, vyjadřují své názory a ovlivňují se, dalo by se předpokládat, že právě v těchto intenzivních vztazích se častěji objevují rozpory a konflikty. A naopak v krátkodobých asistencích nedochází k navázání příliš důvěrného vztahu, tudíž můžeme očekávat konflikty méně závažného charakteru.

Stálý asistent versus střídání asistentů

Na toto téma byli dotazováni pouze klienti. Jejich odpovědi na otázku, zda preferují jednoho až dva asistenty nebo střídání asistentů byly až na dva klienty různorodé. Uvádíme tedy všechny odpovědi:

Dva klienti uvedli, že jsou na časté střídání asistentů celkem zvyklí a nevadí jim. Kromě toho ale také podotkli, že i kdyby si přáli mít jednoho až dva stálé asistenty, tak by to určitě nikdo nezvládl. Sami uvádějí, že asistence u nich bývají časově, fyzicky i psychicky náročné a proto je lepší, když se asistenti pro střídají a mají pak víc sil a motivace v asistování pokračovat. Další klienti uvádějí:

„ Tak když sem byl mladší, tak jsem asi měl raději, když se kolem mě pohybovalo víc lidí a asistenti se střídali. Rád jsem navazoval nové vztahy. Ale čím jsem starší, tak jsem tak jako trochu zpohodlnělý. Takže jsem raději, když nemusím všechno asistentovi říkat, když prostě přijde a ví, co má dělat. " (klient 3)

„No můžou se točit, ale v malém množství. Můžou být třeba tři, čtyři, ale měli by se střídát nějak pravidelně. Může jich být víc, abych si nenavykala jen na toho jednoho, abych se nějak nefixovala. Ale třeba šest, sedm už je dost. " (klientka 1)

„ Určitě by mi vyhovoval ten model stálé péče. Já jsem zažil situaci, kdy jsem byl s jednou asistentkou každý den po dobu 6 let. To je opravdu hodně dlouhá doba. Sice ten poslední rok už nebyl ten vztah tak dobrý, ale určitě ta asistence měla pro mě velký význam. To střídání prožívám teď a docela s tím bojuji. " (klient 4)

Pokud bychom chtěli vyjádřit postoje asistentů k tomuto dotazu, můžeme použít zkušenosti Hrdé (2007). Podle ní jsou názory asistentů také různé. Asistenti, kteří mívají jednoho stálého klienta tvrdí, že by neměnili, protože by si špatně zvykali na jiné úkony a měnící se styl práce. Asistenti, kterým se klienti střídají, tento typ asistence preferují jako obranu proti nežádoucímu stereotypu.

Společné soužití klienta a osobního asistenta

Všech pět asistentů se shodlo, že společné soužití s klientem není typ asistence, který by jim vyhovoval. Všichni zmínili potřebu soukromí, která by nebyla v takovém případě splněna. Dva asistenti uvádějí, že ve studentských letech by to asi bylo pro ně snazší, ale v dnešním věku by jim to nevyhovovalo. Kdyby však této situaci mělo dojít považují za nutnost, aby klient i asistent měli svůj vlastní pokoj. Jeden z asistentů podotýká, že by se mohl asistentský vztah změnit ve vztah podobný manželskému.

„Když jsem s tím klientem, tak se ze sebe vydávám, snažím se být v pohodě, jsem neustále ve střehu a připravená, takže bych měla pocit, že jakoby nemám ten svůj prostor.“ (osobní asistentka 3)

U klientů se objevily opačné názory. Tři klienti tento stav nikdy nezažili, ale domnívají se, že je to celkem výhodný typ asistence. Jeden z klientů tento typ soužití vyzkoušel před několika lety a uvádí, že mu v té době vyhovoval. Další klient v nynější době tento typ asistence využívá a shledává jej jako výbornou přípravu na partnerský vztah. Dva klienti podotýkají, že by na tento typ asistence přistoupili jen za podmínky oddělených pokojů. Všech pět respondentů se shodlo na tom, že jsou v tomto případě velice důležité vlastnosti osobního asistenta a především to, jak se klient s asistentem navzájem sžijí, tedy vzájemná tolerance. Dále je důležité stanovení pravidel a hranic.

„Musela bych ho nejdřív důvěrně poznat. Ono jako když by to vydržel ten asistent, tak klidně. Takové soužití určitě není na škodu, ale hranice tam musí být, ty bych si asi stanovila.“ (klientka osobní asistence 1)

Zajímavým typem osobní asistence je model „live-in“, který funguje ve Velké Británii a popisuje ho Preclíková (2007) ve své bakalářské práci. Tento model spočívá v soužití osobního asistenta a klienta, které trvá i několik měsíců. Tento model skýtá řadu výhod. Klient nemusí asistentovi vše dokola vysvětlovat, asistent brzy zná postupy různých úkonů, vytváří se mezi nimi blízký vztah a asistent nesdílí s klientem jen chvíle s pracovní náplní, ale i chvíle odpočinku. Na druhou stranu zde existuje riziko ponorkové nemoci nebo se může také stát, že si klient s asistentem neporozumí. Výjimečné je také na této situaci, že asistent po dobu asistence částečně přerušuje svůj osobní život a ne každý je ochotný tyto podmínky podstoupit. Ve Velké Británii je tato služba poskytována především lidem po úrazu míchy. Domníváme se však, že česká společnost by zatím na tento typ osobní asistence nebyla ještě připravená.

Zaměstnavatelský vztah versus lidský vztah

Podle teoretických pravidel osobní asistence by měl mezi osobním asistentem a klientem fungovat zaměstnavatelský vztah, kdy klient by tedy měl být zaměstnavatelem a asistent jeho zaměstnancem. Zároveň ale v osobní asistenci často dochází ke vzniku blízkého až přátelského vztahu. Zjišťovali jsme tedy od dotazovaných osob, jak tento stav vypadá v praxi.

V podstatě všech deset respondentů se shodlo na názoru, že v praxi se více uplatňuje mezilidský, přátelský vztah spíš, než ten zaměstnavatelský. Přesto by ale neměl být zaměstnavatelský faktor úplně vyloučen, a to z různých důvodů. Dva respondenti se shodli na tom, že hodně záleží na přístupu asistenta k tomuto zaměstnání. Jestliže asistent asistuje jen za účelem vydělat si peníze a nekládá do asistence část své osoby, potom vlastně nutí i klienta do role, kdy se chová odměřeně jako zaměstnavatel. Jedna z asistentek naopak tvrdí, že své chování přizpůsobuje podle toho, v jaké roli vystupuje klient. Pět asistentů zastává názor, že to jsou dva neoddělitelné vztahy. Lidská složka je podle nich v osobní asistenci nepostradatelná, ale na druhou stranu musí být v tomto vztahu stanovena jasná pravidla a klient musí mít právo kontroly odvedené práce. Jeden z klientů zastává názor, že zaměstnavatelský vztah funguje pouze v krátkodobých asistencích, ale u dlouhodobých asistencí je to neudržitelný stav a ani není jeho stylem udržovat vztah s asistentem na zaměstnanecké úrovni. Jedna z asistentek tvrdí, že zaměstnavatelský vztah v osobní asistenci nefunguje vůbec, čímž prakticky snižuje roli klienta v osobní asistenci:

„Myslím si, že v praxi ten zaměstnavatelský vztah nefunguje. Spíš je to klient jako osoba, která potřebuje pomoci, než jako zaměstnavatel.“ (osobní asistentka 2)

„Já mám takovou možná zvláštní filozofii. Snažím se těm asistentům vytvořit takové podmínky, aby se ke mě rádi vraceli. Já si velmi dobře uvědomuji, že jsem bez asistentů naprosto vyřízený, protože já ráno nevstanu bez cizí pomoci. Samozřejmě je důležitý vědět, kdo je asistent a kdo klient, ale ta lidská stránka by se z toho rozhodně neměla vytratit. Kdyby tam ten lidský přístup nebyl, tak bychom rovnou mohli mít roboty. A to je taky fajn na osobní asistenci, že člověka to naučí určitý míře jakési pokory. Že se vlastně snažím jakoby se vcítit do toho asistenta a pak se pokusit to udělat tak, aby mu to bylo příjemný. Ale samozřejmě ne vždy to de.“ (klient osobní asistence 5)

Většina respondentů zdůrazňuje, že je opět nutné vyjasnit si již na počátku asistenčního vztahu jeho povahu, aby nedocházelo k nepříjemným situacím a rozporům. Pokud však k této situaci dojde, je důležité nemlčet a tento problém vyjádřit a řešit, ať se jedná o osobu klienta nebo asistenta.

Ani jeden z těchto vztahů pravděpodobně nemůže fungovat absolutně samostatně. Pokud budeme s někým udržovat odměřený čistě zaměstnavatelský vztah, těžko se nám s ním potom budou řešit např. intimní nebo emocionálně náročné situace. Stoprocentně přátelský vztah ale také nemůže fungovat, jelikož asistent by měl stále respektovat přání klienta, i když s nimi úplně nesouhlasí. Přítel ale může tomuto přání odporovat nebo jej dokonce odmítnout. Je tedy potřeba hledat určitý kompromis.

Dobře odvedená práce versus dobrý vztah

Ptali jsme se klientů a asistentů, zda v osobní asistenci preferují dobře odvedenou práci nebo udržování dobrého vztahu.

Téměř všichni respondenti se shodli na názoru, že se tyto dva faktory nedají oddělovat, že jdou ruku v ruce, jsou to spojité nádoby. Práce osobního asistenta musí být odvedena dobře, ale zároveň nemůže být tento proces odlidštěný. Jeden z asistentů shledává splnění pracovní náplně jako prvotní záležitost a když ta asistence proběhne v dobré náladě, tak je to o to lepší a oba účastníky to naplňuje.

„Já to tam musím cítit oboje. Proto jsou ty věci tak náročný. Já prostě nemítžu zavolat mamince nebo tatínkovi, aby mi pomohli. Proto je pro mě dobře odvedená práce stejně důležitá jako, že mám někoho ráda. To, že mám někoho ráda je jakoby navíc, ale když to tam v některých případech není, tak jde dost silně jen o pracovní sílu. I když je mi líto, že to tak je.“ (klientka osobní asistence 2)

„Měl jsem asistentku, která nebyla extra šikovná, ale ani nešikovná. Chodila mě jen večer ukládat a koupat. Vadili mi na ní nějaké věci, ale ještě jsem to zvládal tolerovat až do té doby, než mi řekla, že volí komunisty. To už sem se pak nějak zaseknul a řekl sem jí, že už nechci, aby ke mě chodila.“ (klient osobní asistence 3)

Z výsledků rozhovorů jasně vyplývá, že dobře odvedená práce a udržování dobrého vztahu v osobní asistenci se nedá oddělovat. Domnívám se, ale že se mohou tyto dva faktory vzájemně ovlivňovat a doplňovat, což uvádím na příkladě jedné své klienty. Tuto klientku navštěvuje asistentka, která má celkem odlišné názory, životní postoje a

často má tendence je klientce vnučovat. Dochází kní ale již několik let jako dobrovolník a za ten čas pro ní udělala hodně věcí. Klientka tedy její názory respektuje a tento vztah funguje dál celkem bez problémů. U stejné klientky je zaměstnán také asistent, jehož spolehlivost a pracovní návyky nejsou příliš dobré, ale tento fakt je vykompenzován jeho povahou a životními postoji, které s ním klientka sdílí a tudíž mu toleruje malé pracovní nedostatky jako je např. nedochvilnost.

Asistenční vztah versus přátelský vztah

Všech deset respondentů uvedlo, že je dobré v asistenci navazovat přátelské vztahy, že je oni sami navazují a často to usnadňuje komunikaci a spolupráci mezi osobním asistentem a klientem. Jedna z asistentek dokonce tvrdí, že i když jsou ti lidé různí, dokáže téměř s každým navázat přátelský vztah. Čtyři respondenti však uvádějí, že i v tomto pracovně přátelském vztahu je nutné vymezení hranic a stanovení určitých pravidel. Jedna z nich (asistentka) dodává, že asistent nesmí zapomínat, že je asistentem a je placený za to, aby odvedl potřebnou práci. Klient zase musí mít na paměti, že by neměl přátelského vztahu s asistentem zneužívat. Jeden z klientů zastává názor, že když se asistent s klientem vídají často, tak se ani nelze ubránit vzniku přátelského vztahu. Ba naopak by to mělo být to, čeho se člověk snaží dosáhnout.

„Asi jo, když je člověk s tím klientem pravidelně, tak tam vzniká to přátelství, takže to je takové ne pracovní přátelství, ale spíš přátelská práce. “ (osobní asistent 5)

Dva respondenti spojují tento vznik přátelského vztahu s intimní povahou úplně osobní asistence:

„ Může to být dost intimní, musí se lidem např. utírat zadek a všechno a pro obě strany je příjemnější, když je to člověk, kterého máš trošku rád. “ (osobní asistent 4)

„ Ono je hrozně těžký ten vztah nenavazovat, kdy vás ten člověk svléká.“ (klientka osobní asistence 2)

Jeden z klientů podotýká, že vznik přátelských vztahů v osobní asistenci poznamenala dnešní profesionalizace osobní asistence:

„ Tak jako dřív to bylo jinak. Dřív ta osobní asistence nebyla tak jako profesionální, když jsem byl mladší... A teďka asi už je to jinak, tak nějak se to vyvinulo a zprofesionalizovalo, takže je to asi trochu jiný. Takže už se tam ty vztahy tolik nenavazují. Dřív to byli většinou všechno kamarádi, kteří mi pak pomáhali jako osobní asistenti. " (klient 3)

Jedna z asistentek vyjadřuje potřebu rozlišení mezi přátelstvím a osobním vztahem:

„ Určitě to skloubit jde. Někdy mám, ale pocit, že teď chci být jen asistentem a někdy, že chci být jen přítelem. Já třeba ráda zajdu s klientem na kafe, ale nesedí se mi tam tak příjemně, když vím, že nás ještě čeká cesta domů, příprava večeře, hygiena atd. Byla bych mnohem radši, kdyby pro něj přišel třeba jiný asistent... " (osobní asistentka 3)

Závěr z této oblasti zkoumání je opět jednoznačný. Klienti i osobní asistenti navazují v osobní asistenci přátelské vztahy, považují tento postup za správný a plně s nimi souhlasím. Ráda bych ale upozornila na důležitý fakt. Troufám si tvrdit, že všichni asistenti mají ve svém životě spoustu přátel ať už z řad vrstevníků, sousedů či kolegů ze studia a klienti, kterým asistují tvoří pouze část okruhu těchto přátel. U klientů ale bohužel bývá tato situace odlišná. Z různých důvodů, které jsou uvedeny v kapitole Důsledky tělesného postižení mají klienti problémy s navazováním vztahů v intaktní společnosti. Není tedy neobvyklé, že si nacházejí přátel především nebo pouze z řad osobních asistentů, což pro ně může nakonec být spíše citově náročné, než přínosné. Je tedy důležité, aby se uživatelé osobní asistence pokoušeli navazovat přátelské vztahy i s jinými osobami, než jsou jejich osobní asistenti. Osobní asistenti však mohou sloužit jako prostředníci v tomto procesu.

Když asistenti nahrazují rodinu

S touto situací se šest respondentů z deseti nikdy nesešlo, ale domnívají se, že k ní v praxi určitě může dojít. Jeden z nich dále uvádí, že se tak může dít spíše na úrovni sourozenecké než rodičovské. Další respondent říká:

„No, stane se to někdy. Nevím jestli přímo rodinu, ale jestli se za rodinu považují lidi, co tě mají rádi, tak se to určitě může stát. Když tomu člověku rodina nefunguje, tak je jasné, že v tobě hledá oporu nebo kamaráda. " (osobní asistent 5)

Dvě asistentky uvádějí, že se s tímto problémem setkaly. Jedné z nich se tato situace velice osobně dotkla a měla velkou snahu ji dotyčnému klientovi vynahradiť. Dále uvádí,

že to však bylo nad její síly a málem došla až k vyhoření. Případ druhé asistentky nebyl tak závažný, aby cítila potřebu jej nějak řešit:

„Ona v jednom rozhovoru podotkla: „Já bych byla tak ráda, kdyby sis mě adoptovala.“ Ale ona už je dospělá žena, takže já sem to brala spíš jako takové vyznamenání, že by jako chtěla patřit do naší rodiny. Takže sem to nebrala až tak vážně, ale možná sem to měla brát vážně...” (osobní asistentka 1)

Dvě osoby z řady klientů se s touto situací sami setkali:

„Já už sem poznamenala, že sem se s tím setkala. Mám takový vztah s asistenty. Je to sice hodně paradoxní, ale vzhledem k tomu, že ti rodiče nefungují a nezastupují žádnou složku asistentství, tak to tak funguje. Takže mě to fakt rodinu nahrazuje. Jestli je to dobře nebo špatně, to je otázka. ” (klientka osobní asistence 2)

„Já myslím, že to u někoho tak může být. Vzhledem k tomu, že jsem to prožil sám, tak myslím, že to jde. Je to už pak hodně blízký a hluboký vztah. To už bych ale úplně odtrhl od toho, že to je asistent. ” (klient osobní asistence 4)

Když jeden tlačí druhého do role, v které být nechce

Pět respondentů se s touto situací nikdy nesešlo. Jedna z nich se domnívá, že je to tím, že je o dost starší než většina jejích klientů a tudíž nemají tendence si v ní např. hledat přítelkyni. Jiná osobní asistentka a jedna klientka uvádějí, že mají zkušenosti s případem, kdy je druhá osoba (tedy klient nebo asistent) tlačili do role přítele, ale jim ten člověk nebyl natolik sympatický nebo se neznali tak dlouho, aby byly schopny přátelského vztahu. Na otázku řešení této situace odpovídají, že je nutné včas tomuto postupu zabránit a jasně protějšku vymezit povahu jejich vztahu. Tatáž klientka dále uvádí, že nemá ráda, když ji klienti uvádějí do vedoucí role v osobní asistenci:

„Někdy se mi stává, že mě ty lidi staví do role, kdy musím já všechno plánovat a vést je metr po metru a všechno odvést. A já mám pak pocit, že mám moc navrch, že ty lidi musím moc vést. Takže spíš sem asi radši, když ty lidi mají oproti mě trochu navrch. ... Já nemám ráda, když se ode mě lidi nechají tlačit někam, kam nechtěj, protože já mám pak pocit, že si můžu dělat, co chci. ” (klientka 2)

Další zkušenosti respondentů jsou různorodé, uvádíme je tedy jednotlivě. Osobní asistent vypráví o případech, kdy mladé klientky mohou chápat jinak jeho empatické a příjemné vystupování:

„Když třeba řeknu, že ta asistence byla fajn a že se těším, až se zase uvidíme, tak si může myslet, že se s ní chci vidět i z jiného důvodu. Takže já většinou v tom hovoru pak zmíním, že mám přítelkyni a že spolu bydlíme, "(asistent 5)

Jeden z klientů vypráví o civilkáři, který mu asistoval, ale pro pohodlí se mu nechtěly některé úkony vykonávat. Nejextrémnějším případem bylo, když přemlouval klienta, aby nešel do školy. Velice zajímavé bylo řešení těchto situací, které uvádíme doslovně a dále uvádíme další nepříjemnou situaci, která tohoto klienta potkala:

„Já sem mu na to přišel a pak to pro něj bylo ještě horší. Takže já sem s nim pak hrál takovou tu hlavologii. Že sem vymýšlel takový fintičky, aby si uvědomil, že když to uděláme po jeho, tak to bude ještě horší. My jsme před tím byli kamarádi... On to asi vnímal jako moc přátelský a zapomínal, že tam je taky jako asistent"

„Jeden asistent mě tlačil do role pacienta. Když vezmeme takový ten základní postup: Tak přijde asistent ke mě do bytu, já mu řeknu, co potřebuji a pak mu dávám nějaký algoritmy, jak toho dosáhneme. Tak on třeba ještě vstřebal to, co potřebuji, ale ty algoritmy už ne. Takže začal dělat všechno po svém a ještě mi vysvětloval, že je to pro mě takhle lepší. Tak to sem ho vyhodil z bytu. " (klient 3)

Případ dalšího klienta můžeme označit za velice kuriózní:

„Teď si vlastně vzpomínám na jednoho člověka, který mě někam tlačil. Byl to člověk, který byl laktoovovegetarián, takže v podstatě nejedl skoro nic. Jednou u mě byl na asistenci ráno a všechno probíhalo v pořádku. Až sem mu řekl nic netuše, aby mi namazal k snídani rohlík s paštikou. Načež on celý zezelenal, zřialověl, zbrunátněl a označil mě za vraha. Pak si tady lehnul a asi hodinu se z toho vzpamatoval. Takže to je jediný, že mě vlastně tlačil do role vegetariána. " (klient 5)

Z výše uvedených výpovědí vyplývá, že situace, kdy je jeden z aktérů osobní situace tlačěn do nechtěné role se objevují a mohou vést k různě vystupňovaným konfliktům. Řešení pak bývá individuální podle typu situace, ale rozhodně zde opět platí základní pravidlo upřímnosti a stanovení jasných pravidel v asistenčním vztahu.

Za nejčastější případy, které v osobní asistenci nastávají považují nucené přátelství a příběh o asistentovi, který dělal z klienta pacienta. Osobní asistenti se často domnívají, že jejich postupy a jejich řešení situací jsou ta jediná správná. Velice tím snižují osobnost klienta, staví ho do role objektu osobní asistence, ale ve skutečnosti by měl být právě klient hlavním odborníkem na své potřeby.

Kopřiva (2006) pojmenovává dva postoje pomáhající osoby, které snižují osobnost klienta. Je to nadbytečná kontrola nad klientem a obětování se pro klienta. V prvním případě dochází k situaci, kdy: „Pomáhající zachází i s dospělým jako s dítětem namísto toho, aby právě naopak i dítěti dovedl vidět a respektovat autonomního jedince a partnera v dialogu tak dalece, jak je to jen možné.“²² Při obětování se pomáhající činí klienta téměř totálně závislým na své péči a snižuje tím jeho autonomii. Paradoxně tedy může dojít k tomu, že klienta udržuje pod hranicí jeho samostatnosti a v extrémním případě ho až invalidizuje.

Člen rodiny, životní partner ve funkci asistenta.

Respondenti byli dotazováni, zda by preferovali stálou péči od rodiny či partnera nebo zdaje lepší kombinovat rodinnou péči s osobní asistencí. Osobní asistenti mohli o této situaci uvažovat jen teoreticky. Jeden z nich podotýká, že řešení závisí na konkrétních osobách, kterých se tato situace týká, je velice individuální. Tři asistenti by jednoznačně preferovali kombinovanou formu, kdy péči rodiny doplňuje péče osobního asistenta. Jeden z asistentů zastává názor, že je lepší pokud vše zvládne rodina, ale jinak se přiklání k názoru většiny:

„ To je asi nejlepší, když všechnu tu péči zvládá rodina, ale někdy toho může být moc na tu rodinu. Takže ta asistence pak znamená úlevu pro oba, nejen pro toho, kdo pomáhá, ale i pro toho, kdo potřebuje tu pomoc. A vlastně je to dobré i pro toho asistenta, protože za to dostane peníze, takže je spokojeno více lidí. “ (osobní asistent 5)

Respondenti z řad klientů se všichni shodli, že v případě péče partnera i rodiny preferují kombinování této péče s osobní asistencí. Jeden z klientů dokonce podotýká, že, práce dobrého asistenta je kolikrát lepší než práce, kterou odvedou rodiče. Dva klienti uvádějí, že nevyžadují stálou péči od svého partnera, protože by jejich vztah mohl přejít do pečovatelského a oni už by pro partnera nebyli dostatečně přitažliví jako protějšek. Jeden z klientů sice využívá služeb osobní asistence, ale většinu péče o jeho osobu vykonává jeho manželka. Na otázku, zda to pro ni není náročné odpovídá:

²² KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha : Portál, 2006. s. 18. ISBN 80-7367-181-6.

„Já teda mám doma zvedák, takže myslím, že to pro ni není zas až tak náročný, snad ani časově. My už to spolu máme takjako najetý. To, co jiný asistent dělá hodinu, tak my máme hotové za 10 min. ... Sou případy, kdy se ta manželka stará o manžela 24 hodin denně a fakt kolem něj lítá, tak to už je pak určitě hodně náročný. Tam je asi nějaká sociální služba na místě. Ale myslím si, že to zatím náš případ není, takže to zatím zvládáme. A hlavně já si myslím, že to dokážu odhadnout, kdy už je toho na ni moc.“ (klient 3)

V řešení této situace se respondenti z řad klientů i asistentů shodli na výhodě kombinované péče. Tento názor s nimi sdílím. Rodina či partner by měli člověku s tělesným postižením pomáhat jen do té míry, aby se nevytratila původní povaha vztahu. Manžel má být stále manželem a ne pečovatelem. Může nastat také opačná situace, kdy osobní asistent se stává životním partnerem. V tomto případě by se opět oba aktéři měli dohodnout na podobě jejich budoucího vztahu.

O vztahu z literatury

V závěru kapitoly předkládáme vnitřní zákonitosti vztahu, které zpracovala Řepková (2002):

- Osobní asistence není založena na vzájemné závislosti mezi osobním asistentem a klientem
- Osobní asistence je založena na svobodné vůli těchto dvou lidí, kteří si jeden druhého navzájem vybrali.
- Vztah je založen na stanoveném pořádku a pravidlech.
- Odkázanost klienta na pomoc neznamena jeho neschopnost rozhodovat o podobě této pomoci.
- Jde o pomoc, která představuje praktické uskutečnění klientových přání a osobní asistent by je neměl zpochybňovat.
- Za organizaci a kontrolu této pomoci odpovídá v plné míře uživatel osobní asistence.
- Je to jedinečný nástroj, který poskytuje lidem s tělesným postižením vyšší míru autonomie a sebeurčení.

- Je to nástroj, který podporuje zodpovědnost člověka nejen ve vztahu k sobě, ale i k potřebám svého okolí a tedy celé společnosti.

4.2.2 Osobnost asistenta a klienta

Osobnost asistenta v osobní asistenci

Z obsahu předchozí kapitoly jasně vyplývá, že v osobní asistenci hraje lidský vztah narušitel od některých jiných profesí velmi podstatnou roli. Z tohoto tvrzení můžeme dále vyvodit, že hlavním nástrojem osobního asistenta je jeho osobnost, které se nyní budeme věnovat.

Obecné zásady správného osobního asistenta zpracoval Lanc (2005) v návaznosti na Hrdou ve své postupové práci. Uvádíme jen některé z nich.

- Asistent je tu pro klienta nikoli naopak.
- Asistent by se neměl stydět zeptat, když něco neví.
- Je logické, že klient chce dělat věci po svém, protože to tak dělá každý.
- Má-li asistent problém, měl by ho řešit otevřeně a poctivě.
- Měl by počítat s tím, že klient má problémy a je často velmi unavený.
- Na konflikty v klientově rodině si může asistent utvořit názor, ale neměl by zasahovat. Měl by klientovi naslouchat.
- Asistent by neměl na veřejnosti mluvit za klienta.
- Měl by si uvědomit, že klient je na pomoci závislý, asistent nikoli; asistent se může odreagovat, ale klient se svými potřebami zůstává pořád; klient musí být stále naladěný na další a další asistenty.

Antonová (In Hrdá 2001) vytvořila typologii nevhodných charakterů osobních asistentů souvisejících s jejich motivací.

- Typ pečovatelský - Jde o asistenta, který se chová ke klientovi jako k absolutně nesamostatnému a nesvéprávnému člověku.

- Typ ochranný - Tento typ asistentů se snaží ochránit klienta od všeho zlého, což opět může vést ke snižování jeho samostatnosti a schopností.
- Typ postižený svou profesí - Jedná se často o asistenty v pokročilém věku, bývalé pedagogy. Ti mají tendenci se ke klientovi chovat jako k malému dítěti.
- Typ řešící si své neúspěchy a nízké sebevědomí - Jedná se často o lidi, kteří v sobě nosí nějaký nevyřešený problém např. z dětství. Takový asistent může být roztěkaný, s nízkým sebevědomím a na klientovi si vlastně léčí své komplexy méněcennosti.
- Typ hledající mezi klienty svého partnera - Jedná se o velmi choulostivou a pro klienty významnou oblast. Asistent, který se rozhodne se klientem navázat partnerský vztah by měl své rozhodnutí zvážit, aby nebylo jen povrchní nebo dočasné. Klienti mívají tendence se příliš fixovat na takové asistenty.
- Typ hledající sebeuplatnění - Jedná se o typ asistenta, v kterém se slučuje typ ochranný, pečovatelský a v neposlední řadě i typ řešící si své osobní neúspěchy. Zatímco s ostatními typy se dá celkem pracovat, kumulace několika typů negativní motivace je podle Antonové na pováženou.

Setká-li se klient s těmito tendencemi u svého asistenta, měl by se ihned začít proti jeho snahám bránit a pokusit se s asistentem tento problém konstruktivně řešit. Pokud je situace vážná a asistent odmítá svůj postoj změnit, je bohužel na místě s ním pracovní i osobní vztah rozvázat.

Stane-li se asistentovi, že u sebe takové tendence zpozoruje, nemusí činnost osobního asistenta ihned vzdávat. Jak již bylo řečeno, vztah mezi osobním asistentem a klientem i jejich vzájemné postoje se v průběhu času mění a především se dají změnit. V rozhovoru vyprávěla jedna z asistentek o klientce, u které si téměř každý asistent projde určitým vývojem. „*Když u ní asistenti začínají, tak mají pocit, že je naprosto úžasná a dá se sni dobře vyjít. Když ji poznají více, mají často tendence ji převychovávat a mluvit jí do života a z toho plynou různé hádky. V další fázi pak asistent odchází nebo naopak pochopí její styl života, dojde k vymezení hranic a vzájemnému souladu.*“ (asistentka 3) Prvním a hlavním krokem pro asistenta je tedy

uvědomění si faktu, že jeho přístup ke klientovi není zcela v normě, dále nalezení příčiny a především efektivního řešení.

Osobní asistent jako náhrada rukou a nohou klienta

Respondenti byli dotazováni, zda může být osobní asistent pojímán jen jako náhrad rukou a nohou klienta a všichni se jednoznačně shodli, že v jejich případě to tak není. Někteří připustili, že to tak někdo jiný může pocíťovat nebo že o tom slyšeli, ale že toto pojetí neuznávají. Jako zdůvodnění uváděli např.:

„...ale já si musím mít co říct s těmi lidmi, protože s nimi trávím půlku svého života. " (klientka osobní asistence 2)

„...když asistent chce dát do té asistence všechno, tak tam dá i svou hlavu a rozum a tak nějak všechno, aby byl k dispozici jako celý člověk. " (klientka osobní asistence 1)

„Já si myslím, že to musí být rovnovážný vztah, nějak si musí oba dva vyhovět. " (osobní asistentka 3)

„Pro oba je to důležité, že ten jeden zachází s druhým jako s člověkem. Já občas říkám v různých situacích, že jsem jen motor, ale jen z legrace." (osobní asistent 4)

„...ta práce určitě souvisí i s jeho osobností. " (osobní asistentka 1)

„No, nevím, jak to pojmají klienti. Ale myslím si, že to neberou jen tak, že je někdo někam veze, ale že to berou spíš jako příležitost si i s někým popovídat, že tam je i ta sociální stránka. " (osobní asistent 5)

Osobnostní vlastnosti asistenta

Respondenti měli odpovídat na otázku, zda jsou podle nich důležité osobnostní vlastnosti asistenta v procesu osobní asistence. Opět se všichni jednoznačně shodli, že osobnostní vlastnosti jsou velice důležité. Toto tvrzení opět doplňujeme několika postřehy respondentů:

„ Myslím, že jsou důležité. Ale ty lidi se třídí už podle toho, kdo tuhle práci vyhledává a kdo ne. Myslím, že je hodně lidí, který v životě nenapadlo, že by to mohli dělat, protože se tu nedá moc vydělávat. " (osobní asistent 4)

„Já myslím, že asi všichni klienti by souhlasili, že je důležité, když je asistent příjemný a milý. Ale nejen to, je dobré, když je spolehlivý, trochu dochvilný. " (osobní asistent 5)

„Tak pro mě asi jo. Já třeba s tou asistentkou komunistkou sem to nevydržel. Ale zase na druhou stranu sem měl i asistenty s protichůdnými názory. Jeden můj asistent měl úplně odlišné názory, ale dokázali jsme nějak konstruktivně se o tom bavit.“ (klient osobní asistence 3)

Právo osobního asistenta na výběr klienta

Z řad klientů všech pět respondentů uvedlo, že asistent má právo si vybírat, popřípadě odmítat klienty z různých důvodů. K této situaci zatím došlo jen u jedné z nich.

„Já myslím, že proto, že jde o lidi. Jde třeba o to, že je plno klientů, kteří nesednou. Já třeba se přiznám, že jsem měla klientku a asistence s ní mi prostě celá nesedla. Byla to asistence náročná na cestování, byla s ní těžká domluva, mívala časté epileptické záchvaty, náplň asistence byla nejasná a ještě nastávaly různé problémy v práci s vedoucím___Tinak jsem nikdy asistenci neodmítla.“ (osobní asistentka 2)

„Kdyby klient byl opravdu nepříjemný...“ (osobní asistent4)

„No aby se nezbláznil. Když budeš muset být s někým, kdo ti nesedne, tak to nedopadne dobře. Může třeba přijít i syndrom vyhoření.“ (osobní asistent 5)

Všech pět klientů se také shodlo na názoru, že si asistent může vybírat klienty, ale většinou jen v případě nějakého sporu nebo extrémní neshody v povahách. Jeden z klientů vypráví o asistentce, která časem měla vytipováno 7 klientů, kterým nezvládla asistovat a to už je asi příliš. Klientka, která asistentům také přiznává právo na výběr, ale doplňuje:

„Dalo by se říct, že to je podobná profese jako je třeba lékař a ten si také nemůže vybírat, kterého pacienta ošetří a kterého ne. Prostě je tam od toho. Pakliže de někdo dobrovolně dělat osobního asistenta, tak by toho měl vydržet trochu víc.“ (klientka 2)

Asistent by měl mít právo si vybírat klienty už jen z prostého důvodu, že jde o spolupráci dvou lidí. A jelikož každý člověk je individualita a jeho osobitost by měla být respektována, nemusejí si vždy dva jacíkoli lidé vyhovovat. Jestliže by asistent setrval u klient i přes mnohé obtíže, nemůže se tento vztah vyvíjet kladně ani pro jednoho z nich. Ba naopak přílišné sebezapření by mohl vést ke konfliktům a sporům. Na druhou stranu by ale důvody pro odmítnutí klienta měly být dostatečně závažné.

Ideální asistent

Dotaz na existenci ideálního asistenta přijali všichni respondenti s úsměvem a s konstatováním, že neexistuje, protože nic na světě není ideální. Dva respondenti pak tuto možnost připustili, ale jen ve výjimečných případech.

Na dotaz jaký by měl být ideální asistent jsem obdrželi tyto odpovědi:

„...dochvilný, komunikativní, usměvavý a pozitivní ... svalnatý, hodně empatický, hezký a inteligentní ... zodpovědný, pečlivý a vnímavý, neměl by vyhledávat rizika s klientem, neměl by dělat práci mechanicky, ptát se na pocity klienta ... nesmí dělat tuhle práci pro peníze, je důležité, aby se navzájem tolerovali, je hodně důležitá důvěra a taky ten zájem, měl by to dělat proto, že chce, aby z toho měl radost, aby něco zažil... ideální stav je, když se ty lidi na tu asistenci těší ... aby chodil včas a pak určitě ty osobnostní vlastnosti tam hrají roli... obětavý, ale zase by neměl klienta rozmazlovat... je to ten, u kterého mám pocit, že jsme tam dva a řešíme ty věci ve dvou, nebojím se a bere mě takovou, jaká jsem. "

Kdo je ideální asistent (ale také ideální klient) se nedá jednoznačně posoudit. Vždy se musíme ptát: Ve vztahu ke komu se má tento asistent (klient) blížit ideálu? Např. asistent, který bude rychlý, pohotový, lehce uspěchaný nebude pravděpodobně vyhovovat klientovi, který vyžaduje na úkony více času a poklidné prostředí. Na druhou stranu ale bude vynikajícím asistentem pro klienta, který vede také aktivní až hektický život. Stejně pravidlo platí i opačným směrem.

Z výše uvedených výpovědí a z úryvků z literatury si můžeme ideálního asistenta celkem dobře představit. Tyto vlastnosti však těžko můžeme vyžadovat po začínajícím asistentovi, i když by měl veškeré předpoklady a ukončený kurz osobního asistenta. Osobní asistence je velice specifická činnost a většinu důležitých informací i praktických dovedností se asistent naučí až během praxe. Tento fakt by si měli uvědomit klienti i sami asistenti, aby předešli zbytečným nedorozuměním a sporům.

Osobnost klienta v osobní asistenci

Jelikož se v osobní asistenci jedná o vzájemnou spolupráci dvou lidí, nemohou být všechny požadavky kladeny jen na osobnost asistenta, ale svou roli zde sehrává i osobnost uživatele osobní asistence. Stejně jako u předchozí kapitoly tedy nejprve

vymezíme, jaký by klient podle odborníků měl být a jaké charakteristiky by naopak neměl mít.

Mejdrová (2002) ve své diplomové práci zpracovala nejen předpoklady klienta pro užívání osobní asistence, ale také jiné faktory, které hrají důležitou roli v osobní asistenci.

- rysy klientovi osobnosti
- motivace klienta pro vyhledání osobní asistence (útěk z USP, osamostatnění, zamezení sociální izolace)
- klientova samostatnost v rozhodování
- schopnost výběru osobního asistenta
- schopnost informovat asistenta o náplni osobní asistence
- schopnost organizovat služby a náplň práce asistentů
- schopnost adekvátně kontrolovat a hodnotit práci asistenta
- klient by neměl osobního asistenta využívat

Negativní osobností rysy, s kterými by měl klient pracovat, jestliže je u sebe zpozoruje a osobní asistent by si na měl dát pozor popisujeme podle Hrdé (2001).

- Jednou z nejzávažnějších tendencí, které s u klienta mohou vyskytnout jsou sklony k manipulaci s asistentem.
- Závažné vlastnosti, které se mohou objevit jsou také sklony k vydírání, k závislosti a dále také nespolehlivost.
- Asistent by měl sledovat, zda se u klienta neobjevuje chorobná závislost (alkohol, omamné látky aj.)
- Dále by klient neměl být neurotický, podezíravý, prchlivý, hádavý, protivný.
- Dalšími negativními vlastnostmi, které by se neměly u klienta projevovat jsou panovačnost, bezohlednost či hrubost, ale na druhou stranu by neměl být ani nerozhodný.

Osobnostní vlastnosti klienta

V odpovědi na otázku, zda jsou důležité osobnostní vlastnosti klienta se opět všichni respondenti shodli, že jednoznačně jsou důležité. Někteří z nich dodávají, že zde platí úplně stejná tvrzení, jaká uvedli u osobnosti asistenta. Tři respondenti z řad asistentů uvedli, že sice hrají, ale jejich benevolence k vlastnostem klienta je větší, než k vlastnostem ostatních:

„Já se vždycky snažím brát člověka takového, jaký je. Jdu za ním proto, abych mu pomohl a že třeba není úplně fajn, za to třeba ani on nemůže. Takže hraje, ale dávám klientům větší míru pochopení. “ (asistent 5)

„Já vlastně přijmu jakoukoli osobnost. Má na to právo být takový, jaký je. Já tady nejsem od toho, abych ho předělávala. “ (osobní asistentka 1)

„Pokud by byly vlastnosti klienta nepříjemné, tak by to pro mě bylo hodně důležitý. “ (osobní asistentka 2)

Dále uvádíme některé výpovědi, které zdůvodňují důležitost osobnostních vlastností klienta.

„Protože když si ty lidi neseďnou, tak je to strašný průšvih. Myslím si, že je mnohem horší situace, když si ty lidi neseďnou osobnostně, než pracovní. Je to podobné jako v partnerském vztahu - jestliže to nejde, tak je lepší jít od sebe, než to nějak lepit. “ (klientka osobní asistence 2)

„Když bude klient prudič, tak kdo kněmu půjde dělat osobního asistenta. Když na něj bude jenom ječet. Pro takového klienta se strašně špatně shánějí asistenti. Myslím si, že je to důležitý, stejně třeba jako v partnerském životě.“ (klient osobní asistence 5)

„No určitě, protože ty s tím klientem pracuješ. To je objekt tvého pracovního zájmu. Je potřeba, abyste si nějak sedli, abyste si aspoň v těch základních věcech rozuměli.“ (klientka osobní asistence 1)

Právo klienta na výběr osobního asistenta

Právo klienta na výběr asistenta je podle všech respondentů jednoznačné. Na toto tvrzení kladli ještě větší důraz než v případě výběru u osobního asistenta. Pro dokreslení názorů opět uvádíme některá zdůvodnění a komentáře:

„Myslím si, že je to dokonce dobré. Je třeba fajn, když ty dva vedou nějaký rozhovor před asistencí. " (klient osobní asistence 4)

„Myslím, že by to tak mělo být, protože s nimi člověk tráví hodně času. Takže já si říkám, že když už potřebuji pomoc druhého člověka, tak bych si s ním měla sedět. " (klientka osobní asistence 2)

„On je v jiném postavení, protože pro něj je to životně důležité, pro mě ne. " (osobní asistentka 1)

„Jestliže je klient, tak určitě jo. Už jenom z té podstaty, že je klient, tak je hloupé, aby mu pomáhal člověk, který mu nesedne." (osobní asistent 5)

Ideální klient

Stejně jako neexistuje ideální asistent, neexistuje podle všech respondentů ani ideální klient. Na dotaz jak by podle nich ideální klient měl vypadat odpovídají:

„...slušný, ale zase stojící si za svým, vědět, že asistent je taky jen člověk ... takový, aby té asistence potřeboval co nejvíce ... je důležité, aby spolu lidi dokázali mluvit, aby se navzájem tolerovali, je hodně důležitá důvěra a komunikace a taky ten zájem ... rozhodně by si měl umět říct, co chce ... usměvavý i v pondělí ráno, dobře naložený, pozitivní, měl by se také částečně přizpůsobit potřebám asistenta... takový, aby se snažil být co nejvíce samostatný, měl by umět bojovat... pro asistenta je příjemné, když je klient příjemný a veselý. Znáám jednoho klienta, který je skoro ideální, je veselý, inteligentní, hubený a takový bojovník. "

„Já asi neuvažuji o ideálním klientovi. Já ani nemám potřebu mít ideální klienty. " (osobní asistentka 1)

Nyní jsme schopni si představit ideálního klienta, ale nesmíme zapomenout, že být ideálním klientem je pro každého zpočátku nemožné. Je sice pravda, že klient nejlépe zná své potřeby a tudíž je předním odborníkem na svou osobu, ale čekají ho mnohá úskalí při hledání vhodných asistentů, při jejich zaučování a především při každodenní komunikaci s nimi. Zvláště pak je-li využívání osobní asistence spojeno s osamostatňováním a odpoutáním od rodiny, dostává se klient do velmi náročné životní situace. Je tedy důležité, aby asistenti zpočátku byly tolerantní k různým organizačním nedostatkům či k nevhodným emočním projevům klienta.

„Ideály existují pouze v představách, a nikoli v realitě. Jejich účelem je pouze ukazovat směr, a nikoli poskytovat závaznou normu.“²³

4.2.3 Problémové situace v osobní asistenci

Podle přehledu na straně 43 měly být v této kapitole zpracovány závěry z celkem patnácti oblastí zkoumání. Uvedeme zde ale jen některé oblasti, a to z důvodu, že při podrobném zpracování všech oblastí by nebyl dodržen původní zamýšlený rozsah práce. Při selekci témat byly provedeny tyto kroky:

1. Z vývoje rozhovorů vyplynulo, že některá témata se prolínají a opakují, tudíž bylo v některých případech spojeno několik oblastí zkoumání do jedné.
2. Dále nebudou popisovány situace, o kterých jsme nezískali vyjádření od všech deseti respondentů. Respondenti buď odmítli na toto téma odpovídat nebo nebyla témata probrána z důvodu vyčerpání času určeného pro rozhovor.
3. Nebudou uváděny situace, které byly vyřazeny v průběhu uskutečňování rozhovorů.

Vnitřní svět druhého člověka

Po prodiskutování vlastností a povahových rysů klientů i osobních asistentů byli respondenti tázáni na vnitřní svět druhého člověka. Co si pod tímto pojmem představují. Z výpovědí můžeme sestavit vymezení vnitřního světa člověka, přičemž mnoho postřehů se v rozhovorech opakovalo:

„Je to všechno, co druhý člověk nevidí, jsou to myšlenky, přání, sny, psychika, vnitřní hodnotový systém, naladění, vše co probíhá v mysli, emoce, city, pocity, prožitky, prostě to, jaký ten člověk je.“

Respektování vnitřního světa druhého člověka

Dále jsem se klientů i osobních asistentů ptali, zda dokáží respektovat vnitřní svět druhého člověka v rámci osobní asistence. U tohoto tématu již nebyly odpovědi tak jednoznačné. Devět klientů odpovídalo v tom smyslu, že se o respektování vnitřního

²³ KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha : Portál, 2006. s. 62. ISBN 80-7367-181-6.

světa druhého snaží a snad se jim to i většinou daří. Několik respondentů se ale také přiznalo, že občas mají tendenci druhému zasahovat do života a soudit jej. Z některých výpovědí bylo cítit, že respondent nemá jasnou představu, co si pod respektováním vnitřního světa má představit. Jediný respondent měl odlišnou odpověď, kterou uvádíme spolu s dalšími úryvky z rozhovorů:

„No to tady je spíš otázka, jestli je dobré, aby spolu ty dva lidi byli, když mají ty světy hodně odlišné. Proto si vlastně člověk vybírá toho, kdo mu je blízký. Je lepší, když se ty vnitřní světy podobají.“ (klient osobní asistence 4)

„Já bych řekla, že to se mi taky líbí na těch klientech, že mají své vnitřní světy. Já si jako uvědomuji, že každý má ten svůj vnitřní svět a pokud mě tam pustí, tak jsem za to ráda.“ (osobní asistentka 1)

„Pokud mi je chování klienta nepříjemné, tak to pochopení pro jeho vnitřní svět moc nemám. Většinou mu řeknu, že se mi to nelíbí, že bych to dělal jinak, ale je to na tobě.“ (osobní asistentka 2)

„Můžeme mít rozdílné světy, vždyť jsme svobodní lidé.“ (klientka osobní asistence 1)

„Tady se vracíme k tomu, teda aspoň u mě to tak je, že se snažím udělat tu asistenci co nejpříjemnější pro asistenta.“ (klient osobní asistence 5)

Každý člověk má svůj naprosto individuální vnitřní svět, což znamená, že tytéž situace v životě může každý prožívat různě. V osobní asistenci je tedy důležité, aby byl asistent i klient schopen tento vnitřní svět přijmout a respektovat a ne jej hodnotit a soudit. Nestane-li se tak, může dojít k nepříjemným konfliktům.

Důležitým nástrojem v osobní asistenci je empatie, tedy vcítění se do druhého člověka. Toto vcítění se je důležité i v těch nejmenších detailech. Asistenti např. někdy mají pocit, že klient až příliš často potřebuje pořádně usadit ve vozíku, vytáhnout kalhoty či srovnat nohy na stupačkách. Na druhou stranu si ale zkusme uvědomit, kolik úkonů provedeme během chvíle my pro naše pohodlí. Každý z nás si každou chvíli povytáhne kalhoty či odtáhne vlasy z obličeje, ale jelikož k těmto úkonům nepotřebujeme pomoc, jsou většinou nevědomé. Na druhou stranu je důležité si uvědomit, že i když se dokážeme vcítit do situace druhého člověka, nemusí být naše vyhodnocení této situace totožné s jeho hodnocením a prožitky. Asistent ani klient by neměli na život druhého pohlížet skrze vlastní hodnoty.

Druhý jako zrcadlo

Přestože jsem nyní zmínili, že prožívání každého člověka je jiné, můžeme být v osobní asistenci někdy ovlivněni prožíváním druhé osoby. Ptali jsem se tedy respondentů, zda je ovlivňuje nálada jejich protějšku (tedy asistentů, zda je ovlivňuje nálada klientů a naopak). Sedm respondentů uvedlo, že je nálada druhého určitě ovlivňuje, i když v různé míře. Tři z nich se shodli na názoru, že jsou ovlivněni jen po dobu asistence, ale málokdy na delší čas. Jeden z klientů zastává názor, že je rozdíl, zda jde o asistenci s blízkým asistentem nebo s někým, koho moc nezná. Jedna z asistentek uvedla, že ji nálada klientů při asistenci příliš neovlivňuje a dva respondenti nedokázali tuto situaci obecně posoudit. Stejně jako vnitřní svět, je důležité respektovat také náladu druhého člověka, což ukazujeme na vyprávění jedné z asistentek:

„ Vzpomínám si na velice nepříjemnou situaci, kdy jsem jako příliš nadšená nová asistentka šla na asistenci k dívce, která měla těsně před maturitou, ale já sem to bohužel nevěděla. Tahle slečna měla hodně špatnou náladu a já sem se jí pokoušela všelijak příjemně naladit a předat jí kus své výborné nálady, až jsme dospěli do celkem ostrého sporu... ” (osobní asistentka 3)

Problematika hranic

Podle Kopřivy (2006) musí mít každý fungující celek své hranice. Tyto hranice zaručují účelné utřídění všech prvků uvnitř a zároveň představují ochrannou bariéru vůči prvkům, které jsou vně.

Význam stanovení hranic v osobní asistenci

Pouze jedna asistentka vyjádřila názor, že hranice v osobní asistenci vůbec nemusí řešit. Ostatní respondenti zastávají názor, že hranice se v osobní asistenci musí stanovovat a hrají důležitou roli. Uvádíme opět několik zajímavých dodatků k tomuto tvrzení:

„...ale měly by to být nepsané hranice. Jako že nemám doma na nástěnce vylepeno, co smím a co nesmím.” (klientka osobní asistence 2)

„Myslím si, že spíš by šije měli stanovovat asistenti. Vždycky, když nějakého nového asistenta přijímám, tak mu radím, aby si nejprve vymezil své hranice, než s asistencí začne. Posouvat dál je pak může vždycky. ” (klient osobní asistence 3)

„No určitě je potřeba se o nich bavit, protože každý nějaké hranice má.“ (osobní asistent 5)

Jedna z asistentek pociťuje nutnost udržení hranic, ale podotýká, že je to velmi těžké. Vypráví o případu, kdy pomohla klientce vyřešit problémy v zaměstnání, přestože si to klientka výslovně nepřála, ale nakonec asistentce poděkovala za pomoc. Porušení hranic zde vedlo zdánlivě ke kladnému výsledku, ale jedná se jen o jednorázovou pomoc, která nevede k osamostatnění klientky.

Porušení hranic

Dva respondenti z řad asistentů se nikdy s porušením hranic ze strany klienta nesetkali. U zbylých třech asistentů se porušení hranic projevovalo tím, že jim klienti opakovaně volali a dožadovali se např. nedomluvených asistencí nebo jim jinak zasahovali do soukromí. Asistenti tuto situaci řešili tak, že klientovi otevřeně vyjádřili nesouhlas s těmito telefonáty. Ve skupině klientů se s porušením hranic setkalo všech pět dotazovaných. Uvádíme z nich čtyři příběhy včetně odpovědi na otázku řešení této situace:

„Stávalo se mi to hodně ve školním věku... Člověk si třeba měl dělat něco sám, ale poprosil o to nějakého asistenta nebo vychovatele, ale najednou přišel jeho nadřízený a řekl: „Hele ona to umí sama, ona by to měla dělat všechno sama.“ - V té době sem to moc ani řešit nemohla. Tak nějak to přešlo.“ (klientka 1)

„Jo, to se mi stalo u jednoho asistenta u nás v domě. Tam má ta asistenční služba klíče od našeho bytu a když potřebuji asistenta, tak přijdou a můžou si sami odemknout. No a jednou se stalo, že si jeden asistent vzal ty klíče, normálně si u nás odemknul a šel si půjčit kytaru absolutně bez zeptání, bez zavolání. - Takže sem mu jasně vysvětlil, že takhle už to dělat nebude.“ (klient 3)

„Jednou jo. To byl zajímavý kluk. Byl hrozně jako technicky dobrý, ale tam jako nefungoval jeho rodinný model. A bylo vidět, že tu asistenci jsem nepotřeboval tolik já, ale on. Na něm bylo strašně vidět, jak potřebuje sociální kontakt. A já už to ze své zkušenosti vnitřně cítím a jakmile tohle tam je, tak jdu od toho pryč, protože se cítím špatně.“ (klient 5)

„ Tak to se mi bohužel stává, ale myslím si, že je to moje vina. Že já si musím ty hranice stanovit. - Ono se to řeší velice špatně, protože asistenty potřebujete a jejich málo, takže většinou to vygradovalo poměrně ošklivým stylem. Většinou došlo k totálnímu rozpadu toho vztahu. " (Klientka 2)

Problematika vzájemné závislosti

Ze strany klienta se závislost v osobní asistenci objevuje už jen v závislosti na pomoci asistenta. Tento typ závislosti zdánlivě není negativním jevem, který by mohl vést ke konfliktním situacím. V mnoha situacích je tomu ale naopak. Přestože klienti mají právo vyjádřit nespokojenost s odvedenou prací asistenta nebo s přístupem asistenta k jeho osobě, málokdy bývají v těchto situacích otevření. Mají totiž strach ze ztráty asistenta, vědí, jak je těžké dalšího asistenta najít a tak tedy mlčí, protože jsou na jeho pomoci závislí.

O pomoci, kterou poskytuje osobní asistent klientovi se hovoří často. Neměli bychom ale zapomínat, že i klient může být osobnímu asistentovi v mnoha případech nápomocen. Může být asistentovi přítelem, může mu pomoci s problémem, ve kterém se vyzná lépe nebo může pomoci už jen vyslechnutím asistentových starostí. Častým jevem je, že klienti dodávají asistentům elán do života svou bojovností. Jeden z asistentů uvádí:

„...je to takový bojovník. To je hodně inspirativní. Pak člověk v té práci má nejen dobrý pocit, že dělá něco dobrého, užitečného, ale taky tu inspiraci, že vidí lidi, kteří to mají mnohem těžší, jak bojují a něčeho dosáhnou. " (osobní asistent 4)

Psychická závislost v osobní asistenci

Osm respondentů připouští, že v osobní asistenci může docházet k psychické závislosti mezi jejími dvěma aktéry, ale osobně se s tímto problémem nesetkali. Uvádíme příklady, v kterých tuto možnost připouštějí:

„Já si myslím, že to tak je, protože jak už jsme říkali, když jsou ty asistence intenzivní, časté, tak to může být skoro jako manželství. Právě v tom, že ty lidi jsou pak na sobě závislí. " (osobní asistent 4)

„ Třeba když je to menší dítě. Nebo když má ten člověk perfektní asistenci, která musí jednou skončit a on se s tím nedokáže vyrovnat. " (klient osobní asistence 4)

„...au těch některých klientů je to zvlášť možné. Když mají třeba ti klienti jednu nebo dvě asistence týdně a jinak sou pořád zavřený doma. " (osobní asistentka 2)

„Akorát na jedné asistenci sem začal být závislý, tak sem šijí vzal. " (klient osobní asistencei)

Jeden z asistentů zastává názor, že spíše než k závislosti může dojít k nějakému závazku:

„Jak třeba chodím sjedním klientem do té školy, tak on bude asi za rok končit, tak jsme si říkali, že by bylo fajn to dotáhnout do konce společně. Pro něj je to možná i závislost..." (osobní asistent 5)

Jediná klientka uvádí, že je v některých případech na osobním asistentovi závislá:

„Já nechci být závislá, ale myslím si, že na spoustě lidí jsem psychicky závislá. Vždycky budu chtít, aby se ti lidé zajímali o to, jak se mám a samozřejmě i já bych vždycky ráda věděla, jak na tom jsou. Jestliže si ty lidi sednou, tak se pak i vzájemně dobíjej. " (klientka osobní asistence 2)

Paradoxem je, že člověk s tělesným postižením využívá osobní asistenci, aby se stal samostatným a nezávislým, ale zároveň zde může vzniknout závislost na vykonavateli této služby. A jak podotýká Šourek: „Nezávislost nelze stavět na závislosti na blízkých."²⁴

Někteří asistenti mají tendenci vystupovat před klientem jako „nadčlověk". Jako ten, který všechno zvládne, všechno ví a se vším si poradí. Tomuto přístupu by se však měli vyvarovat, protože může nastat situace, kdy si klient na takovýto přepych zvykne a bude jej vyžadovat stále. To by mohlo pro asistenta znamenat velkou a trvalou zátěž, která může vést k přepětí, stresu a konfliktům.

Závislost na zpětné vazbě

V první části kapitoly jsme se věnovali spíše psychické závislosti, která vzniká u klientů osobní asistence. Jisté druhy závislosti se ale mohou objevit i u osobních asistentů. Může to být závislost na finančním příjmu za služby osobní asistence, ale tento jev nebývá příliš častý. Dále se může objevit závislost asistenta na kladné zpětné vazbě od klienta. Přestože asi každý potřebuje při svém konání určitou zpětnou vazbu,

²⁴ ŠOUREK, Bohumil. Osobní asistence - téma k diskuzi. *Můžeš.* 1995, č. 4, s. 11.

Kopřiva (2006) podotýká, že potřeba být lidem potřebný je negativním jevem oproti situaci, kdy prostě někdo rád pomáhá lidem.

Všichni dotazovaní asistenti přiznali, že mají potřebu kladné zpětné vazby, rádi slyší, že svou práci dělají dobře. Z ústního podání je ale zřejmé, že tuto potřebu nevnímají jako závislost nebo cokoli negativního.

„No, určitě mi to dělá dobře. Závislost je silný slovo, ale určitě mi to dělá dobře, chybí mi ta práce, když ji nedělám. “ (osobní asistent 4)

„Snažím se to tak nebrat, ale já asi mám něco v sobě, proč to dělám. Mě tragicky zahynula sestra, když mi bylo deset let a já jsem si to dlouhá léta dávala za vinu. Takže možná mám takovou potřebu to jakoby nahradit, být někomu nápomocna.“ (osobní asistentka 1)

„Nevím, jestli je to závislost, ale rozhodně vím, že bych jinou práci dělat nechtěl. Chtěl bych dělat s lidmi... nebo ne s lidmi, ale pro lidi. “ (osobní asistent 5)

„Tak jako já sem určitě člověk, který je rád chválený, sem ráda, že můžu někomu pomoci a je to na něm vidět... Ale závislost to snad není. “ (osobní asistentka 3)

Ze skupiny klientů čtyři uvedli, že se s extrémní závislostí na kladné vazbě u asistenta nesetkali. Dva z nich dále dodávají, že tato zpětná vazba je velmi důležitá a že se vždy snaží asistentovu dobrou práci ocenit:

„Nesetkala, ale já tak jako obecně i ráda chválím lidi, kteří mi asistují, (klientka osobní asistence 1)

„Dobrou práci musí klient ocenit, prostě musí.“ (klient osobní asistence 4)

Jedna z asistentek vypovídá, že se s touto závislostí určitě setkává:

„Ano, určitě. Já myslím, že ve všech sociálních službách to funguje. Přehnaná závislost na té chvále je něco falešného, neupřímného. “ (klientka osobní asistence 2)

Otázka vděčnosti

Posledním tématem, kterému jsme se v rámci zkoumání problematiky závislosti věnovali, je otázka vděčnosti. Ptali jsem se tedy respondentů, zda má být klient vděčný za služby, které mu osobní asistent poskytuje.

Všech pět klientů odpovědělo, že by měli být vděční a jsou vděční, ale jen do určité míry. Důvody uvádíme v úryvcích.

„...protože vím, že je za to placený a že se pro to svobodně rozhodl. Takže zase, že bych se ukláněl, to ne, ale je to o nějakém slušném chování, vzájemném. " (klient 3)

„Když ta práce není dobrá, tak ji neoceňuji. Každý má ode mě takovou zpětnou vazbu, která z toho vyplývá. I když z toho může být někdo překvapený. " (klient 4)

„Já si myslím, že pokud je asistent vnímavý, tak to pozná. Nemusí se všechno říkat. A navíc asistent si to vybírá sám, jestli mi půjde asistovat. " (klientka 2)

Pouze jeden z asistentů se shoduje s názorem klientů, že by měli být vděční. Ostatní čtyři asistenti se shodují, že klienti rozhodně nemusejí být vděční za jejich služby a dále dodávají:

„Je příjemné, když je zdvořilý, když říká prosím a děkuji, ale nečekám vděčnost." (osobní asistent 4)

„Pokud si ještě za tu službu platí, tak určitě nemusí být vděčný. Může být vděčný za příjemně strávenou asistenci." (osobní asistentka 2)

Problematika emocí

Emoce hrají v životě lidí významnou roli a v utváření mezilidských vztahů se stávají ještě významnějšími. Respondenti měli tedy odpovídat na otázku, zda se má dávat v osobní asistenci volný průchod emocím. Šest respondentů se shodlo na názoru, že by se emocím měl dávat volný průchod, ale jen do určité míry. Rozhodně by se každý měl vyvarovat extrémních výbuchů vzteku a také by měl zvážit, v jakém prostředí a situaci se právě nachází. Jeden z klientů zvažuje, že také hodně záleží, zda jde o dlouhodobou spolupráci s asistentem či nikoli:

„Možná kdybych dával teď volný průchod emocím s těmi asistenty, co mám na občasné asistence, tak by to asi nedopadlo úplně dobře. Pokud je tam ale dlouhodobý a vynikající vztah, tak je tam těch negativních emocí minimum, tam není důvod. A samozřejmě proč bránit pozitivním emocím. " (klient osobní asistence 4)

Dva respondenti z řad klientů zastávají názor, že emocím by se rozhodně měl dávat volný průchod a jedna z nich dodává:

„Hrají velkou roli a musí se jim dát volný průchod, protože to bez nich nejde. Pak už bychom nebyli lidičky. Já nejsem automatická pračka. " (klientka osobní asistence 2)

Dva osobní asistenti uvádějí, že pozitivním emocím se určitě může dát volný průchod, ale negativní emoce by člověk v osobní asistenci neměl dávat najevo nebo by je měl alespoň korigovat. Jeden z asistentů vzpomíná na nepříjemné projevy emocí u klientů:

„Mě teď napadá jeden starší pán, s kterým jsem pracoval. Jeli jsme autobusem, který měl zpoždění, všichni lidi nadávali a on se k nim přidal. Mě to nebylo příjemný, ale říkal jsem si, že se vlastně chová normálně jako všichni ostatní. ”

„Jedna dívka má zase takové sklony, že vždycky vidí katastrofální scénáře, všude vidí nějaké problémy a je taková, že cizí lidi umí rychle naštvat. Jednou sem s ní jel metrem a nějaká starší paní se pustila do rozhovoru s cizím dítětem. A tahle dívka jí řekla, proč tomu dítěti nedá pokoj atd. Ta starší paní se rozplakala, protože jí prý zemřel vnuk a že se jí to hodně dotklo. Bylo to nepříjemný. V tu chvíli jsem opravdu nevěděl, co mám dělat. Vtom okamžiku bych byl nejraději jen ten motor.“ (osobní asistent 4)

Někteří asistenti dále v rozhovoru podotýkají, že většinou zvládnou negativní emoce skrývat během asistence, ale jsou rádi, když si pak o tom mohou doma popovídat s někým blízkým. Jak jsme již několikrát zmínili, klienti tuto možnost často nemají a právě osobní asistenti jsou tou jejich blízkou osobou. Proto by asi asistenti měli být schopni tolerovat projevy emocí klienta a naslouchat jim. Hájek (2006) ve své knize o emocích připomíná význam starého moudra: „Sdílená lítost je poloviční a sdílená radost dvojnásobná.“

Problematika zodpovědnosti

Na otázku, kdo nese v osobní asistenci zodpovědnost odpovědělo šest respondentů, že oba, tedy osobní asistent i klient. Většina z nich se shodlo na názoru, že asistent nese zodpovědnost za správné provedení úkonů a bezpečnou manipulaci s klientem. Zatímco klient nese zodpovědnost za organizaci asistence a správné instruování asistenta, jedna z asistentek dodává:

„Plánování asistencí nechávám na klientech v tom smyslu, že mi je jedno, co budeme ten den dělat nebo kam pojedeme. Stejně se ale na to většinou předem ptám a sama naplánuji trasy a časy. Je to čistě kvůli mému pohodlí, abych věděla, co stihneme a že asistence skončí včas... ” (osobní asistentka 3)

Dva respondenti z řad asistentů zastávají názor, že většinu zodpovědnosti by měl přebírat osobní asistent:

„ V asistenci přebírám zodpovědnost na sebe. Třeba jeden z klientů si nikdy neumí říct o místo. Když nastoupíme do autobusu, tak vždycky jenom čeká, ale samozřejmě nikdo mu to místo neuvolní. Takže pak musím zařvat já, že potřebujeme místo. " (osobní asistentka 2)

Dva klienti se domnívají, že většinu zodpovědnosti by měl nést klient, ale na druhou stranu asistent musí přihlídnout k mentálním schopnostem tohoto klienta. Dále dodávají:

„ Když to je člověk samostatný v rozhodování, tak si myslím, že je každý zodpovědný sám za sebe. Taky ale záleží na uvážení toho asistenta, jak se rozhodne." (klient 3)

„ Určitě ji nese klient za svoje rozhodnutí, za svoje pokyny, které dá. Samozřejmě, pokud je ten pokyn úplně nesmyslný, tak by měla zapracovat i zodpovědnost asistenta." (klient 4)

Projevy nezodpovědnosti

Jestliže se jeden z aktérů osobní asistence chová nezodpovědně, může vést jeho chování k nepříjemným situacím a následně ke konfliktům. Ze strany asistentů se může nezodpovědnost projevat např. pozdním příchodem, nebezpečnou manipulací s asistentem nebo nevhodným chováním vůči klientovi. Klientova nezodpovědnost může mít za následek, že přijdou na asistenci dva asistenti, asistence skončí s velkým zpožděním nebo klient nečekaně změní náplň asistence.

Po respondentech bylo tedy požadováno, aby vyjádřili, jak se podle nich projevuje nezodpovědnost:

„ Třeba tím, že asistent udělá přes můj výslovný nesouhlas něco, co on chce. Např. budu chtít, aby sjel obrubník pozadu, protože to popředu neumí, ale on mě neposlechne a může stát ošklivá nehoda. U mě to může vypadat třeba tak, že budu nutit klaustrofobika, aby šel se mnou do výtahu. A další moje nezodpovědnost je v tom když třeba včas nezavolám nebo něco nezařídím. " (klientka osobní asistence 2)

„ Že se bude něco bagatelizovat. Že se nebude přikládat něčemu důležitému patřičná důležitost, platí to na obou stranách. " (klientka osobní asistence 1)

„ Nezodpovědnost se projevuje tak, že asistent třeba klienta vyklopí." (osobní asistentka 1)

„Naštval mě je jeden klient, s kterým jsem plánovali na další asistenci nákup, ale když jsem přišla, tak mi oznámil, že se jeho plány změnili a že by potřeboval uklidit na půdě. Takže jsem vyklízela půdu ve svých nejlepších letních šatech. ”

„Nejčastěji se mi asi stává, že si klient naplánuje moc věcí na tu jednu asistenci a pak končím místo vjednu třeba ve čtyři. Z mojí strany se někdy projevuje nezodpovědnost v tom, že podcením důležitost přání klienta. ” (osobní asistentka 3)

Respektování přání klienta versus společenské normy, bezpečí a zákon

Pouze dva osobní asistenti mají pocit, že se s touto situací setkali:

„ Měl jsem za sebou jen první školící asistenci a poslali mě na Karlák do nemocnice pro nějakého kluka, že potřebuje odvoz. Bylo to složité, protože se pořád nevědělo, kam přesně mám jít, tak jsme pořád telefonovali. Až jsem nakonec zjistil, kde to je a že to oddělení, na které mám jít je psychiatrie. Byl to klient, který chtěl jít pryč z té psychiatrie, ale ti doktoři ho nechtěli pustit. Tak jsem řekl, že ho neodvezu, že tak velkou zodpovědnost na sebe nemůžu vzít. A hlavně to byla první asistence a já sem nevěděl, co mám dělat. ” (osobní asistent 4)

„Že by se mnou klienti chtěli porušovat zákony, to se mi nestalo, ale možná spíš s tím bezpečím... Třeba, že se klient divil, že nejezdím po eskalátorech a jiná klientka, že nejezdím vysokým autobusem a tak nějak mě do toho tlačili... Ale já sem si nebyla jistá, že bych to zvládla. Pak je mi třeba taky nepříjemný, když chce klient svačit v autobuse, ale nadělá tam strašný nepořádek a je mu jedno, že by se tam jíst nemělo.” (osobní asistentka 3)

Dalších osm respondentů uvedlo, že s touto situací nejspíš nikdy nesetkali. Ptali jsem se tedy, zda by byli schopni teoreticky říci, kde by byly jejich hranice nebo jak by se v takové situaci asi zachovali. Většinou se shodli na odpovědi, že to nelze obecně posoudit, že hodně záleží na podobě té situace a na tom, jak se oba aktéři domluví. Tři asistenti zastávají názor, že pokud by nešlo o život, tak by klienta upozornili, ale dál by mu nebránily. Uvádíme několik úryvků:

„Pokud si klient bude přát, aby mu pomohl se sebevraždou, tak by si měl asistent rozmyslet, jak na klientovo přání zareaguje a jestli si ho dokáže obhájit a zodpovědět. ” (klient osobní asistence 3)

„Já znám několik klientů, kteří s asistenty leccos překračují, ale je to jen svobodná volba asistenta. Tohle si musí každý asistent sám. " (klient osobní asistence 4)

„Já myslím, že je to asi na vzájemné debatě. Já bych asi řešila spíš ten stav, jestli tomu člověku nebude zle, jestli třeba nebere nějaké léky. " (klientka osobní asistence 2)

„Člověk tomu může zabránit, když by to mělo klientovi hodně ublížit a je o tom přesvědčený. " (klientka osobní asistence 2)

„No to asi záleží na každé osobě. Napadá mě k tomu jen, že chodím sjedním klientem na praxi a on se mě na zastávce ptal, jestli si může zapálit. Tak sem tu tedy řekla, že mi to smrdí, ale že zapálit si klidně může. Neměla jsem tendence mu to zakazovat. Nejsem policajt. " (osobní asistentka 1)

Problematika financí

Osobní asistence není příliš finančně atraktivní zaměstnání jako ovšem každá sociální služba. Přesto ale finance hrají dnes roli téměř v každé složce našeho života. Ptali jsem se tedy respondentů, jakou roli podle nich hrají finance v osobní asistenci. Všechny deset respondentů se shodlo na názoru, že finance sehrávají důležitou roli v osobní asistenci a často dodávali: „jako ostatně ve všem". Dvě asistentky, které mají rodinu uvedli, že bez dalších příjmů nebo jiného finančního zajištění by tuto službu vykonávat nemohly. Další tři respondenti z řad asistentů uvádějí, že sice dělají tuhle práci pro dobrý pocit a protože je baví, ale jsou na penězích za osobní asistenci závislí.

Respondenti z řas klientů zdůrazňují roli financí především v tom smyslu, že jich stát vyhrazuje na osobní asistenci málo. Jeden z klientů podotýká, že výše financí by se měla také odrážet v kvalitě práce osobního asistenta.

„Dokonce hrají takovou roli, že asistence se z příspěvku na péči hradit nedá, protože já třeba mám náklady na asistenci i kolem třiceti tisíc za měsíc, takže zbytek se musí pokrýt od soukromých dárců, od nadací, od rodiny. Takže co vydělám, to jde na asistenci. " (klient osobní asistence 5)

„Hrají určitě velkou roli, ostatně jako dnes ve všem. A bohužel si myslím, že náš stát není schopen zajistit to, abych měla dostatek peněz, abych ty lidi mohla zaplatit, takže to hraje velkou roli. " (klientka osobní asistence 2)

„Já prostě rád dám ty peníze člověku, který tu práci dělá tak, že tam dá i kus sebe. Ale pokud je to špatné, tak to je potom problém. Je zajímavé, že nejhůř tu práci odvádějí právě ti lidé, kteří se o peníze hlásí jako první. " (klient osobní asistence 4)

Kopřiva (2006) ve své knize zmiňuje myšlenku, zda lze za pomoc trpícímu brát peníze. Položili jsme tedy pouze klientům otázku, zda vnímají pomoc asistentů, která je placená stále jako pomoc. Všichni uvedli, že osobní asistenci rozhodně vnímají jako pomoc, i když je to placená služba.

Problematika energie

Respondenti odpovídali na dotaz, zda je podle nich osobní asistence energeticky náročná. Dva respondenti se shodli, že osobní asistence není příliš energeticky náročná. Někdy jsou trochu unavení, ale není to nějaká extrémní situace. A jeden z nich dodává, že naopak tato práce hodně energie dodává. Dalších osm respondentů zastává názor, že osobní asistence je náročná. Většina z nich ale dodává, že ne vždy a ne s každým. Vysvětlení je uvedeno v komentářích:

„Pro mě, když mi neasistuje manželka, tak je. " (klient osobní asistence 3)

„ Pokud to nefunguje tak, jak chci, což teď prožívám, tak je to náročně mentálně. Samozřejmě pokud to začne fungovat, tak to je rozkoš. " (klient osobní asistence 4)

„ Neřekla bych, že vždycky, ale je to často. Jestliže mají přijít asistenti, které mám ráda, s kterými jsem si sedla a těším se na ně, tak je to super. V momentě, kdy je ten člověk hlupák, tak to je to nejnáročnější, co existuje. " (klientka osobní asistence 2)

„ Myslím si, že ano. Zvláště pokud jde o člověka, který se víc stresuje nebo to bere jako osobní zklamání, že se mu při asistenci něco nepovedlo, nebo řekl něco, co asi říkat neměl. Je to asi náročný, ale já si myslím, že každá práce s lidmi je náročná, ať bude člověk třeba prodávat. " (osobní asistentka 2)

Dobíjení energie

Výpovědi respondentů na téma jak dobíjejí energii jsme shrnuli, jelikož se mnohé odpovědi opakovaly:

„Pro mč je nejlepší být sám, ale jelikož nemůžu být sám, tak je to těžký ... muzika, relaxace u muziky, ve vodě, s lidmi, s krásnými ženami... přátelé a kultura, popovídat si, jít někam, posedět si, mluvit s blízkými lidmi, divadlo, koncerty ... spát nebo brečet nebo si lehnu do vany, ale většinou asi utíkám.“

Problematika stresu

Na začátku této oblasti zkoumání uvádíme zajímavou definici stresu, která zní: „Stres je taková situace, v níž je adaptace těžká nebo nemožná, ale v níž je motivace velmi silná.“²⁵

Závěry ohledně problematiky stresu se velmi podobají závěrům, které se objevily u problematiky energie. Jeden klient a jedna osobní asistentka uvádějí, že osobní asistence podle nich není stresující záležitost. Malý stres podle nich patří v životě ke všemu. Dalších osm respondentů zastává názor, že může být osobní asistence stresová, ale jen někdy a opět velmi záleží na situaci a na lidech:

„S některými asistenty ano. “ (klient osobní asistence 3)

„Jestliže se člověk neustále obává, jestli ten asistent ráno přijde, nezaspí, nic se jim nestane, nezapomenou na mě, tak pak je to pro mě veliký druh stresu. “ (klientka osobní asistence 2)

„ Člověk než si na novou situaci zvykne, tak vždycky je stresující. Ale potom když si zvykne, tak to opadne. “ (klientka osobní asistence 1)

„ Když se nedaří tak asi jo. Když se daří, tak je to v pohodě. “ (osobní asistent 5)

„No, stresový to může být akorát tím, když třeba ty věci nestiháš. Nebo může to být, když ještě někoho vůbec neznáš nebo když máš někoho, s kým nemáš tak blízký vztah. “ (osobní asistent 4)

Prevence problémových situací v osobní asistenci

Na konci rozhovorů jsme se všemi respondenty došli k názoru, že osobní asistence je zajímavá a velmi užitečná sociální služba jak pro klienty, tak ale i pro osobní asistenty. Na dnu stranu se v ní objevuje mnoho konfliktních, energeticky náročných a

²⁵ ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha : SLON, 2005. s. 120. ISBN 80-86429-36-9.

stresujících situací. Požádali jsme tedy respondenty, aby se pokusili navrhnou nějakou prevenci proti těmto situacím či jejich řešení.

„Já si myslím, že spousta věcí vzniká z různých nedorozumění mezi asistentem a klientem. Je hrozně důležitý si to asi všechno vyřikávat. Nedusit to v sobě, že to bude dobrý, protože to pak dobrý nebude " (klient osobní asistence 3)

„Nebýt konfliktní..." (osobní asistentka 1)

„Je dobré si zaběhat, jít do kina, popovídat si s někým, nejlépe nezasvěceným, protože má daleko lepší úsudek nebo fyzická práce. Asistenti by měli vědět, že asistenci mohou změnit. " (osobní asistentka 2)

„Snažím se, když cítím, že asistenta směřuji někam, kam on nemůže nebo nechce, hledat alternativní řešení. Hledám něco dobrého pro obě strany." (klient osobní asistence 5)

„Mluvit. To je hodně důležitý, to je to nezákladnější. Mluvit, ať to bolí sebevíc. Upřímnost, lidskost, pocity, emoce to tam je a hrozně se to mezi sebou pere - prostě to říct, protože ne vždy musí ten druhý všechno vycítit." (klientka osobní asistence 2)

„Připouštět si asistenta na přátelskou, ale zároveň profesionální rovinu. Zase to platí z obou hledisek." (klientka osobní asistence 1)

„Je asi důležitý mít pro druhého vždycky trochu větší pochopení, než pro sebe a o všech těch problémech přemýšlet a hlavně mluvit." (osobní asistentka 3)

„Já každému doporučuji Tai-chi, to je ideální pro asistenci. " (osobní asistent 4)

5 ZÁVĚRY PRÁCE

Obecné shrnutí

Osobní asistence je sociální služba, která má svá různá specifika. Přestože je v České republice poskytována od roku 1991 a od roku 2007 je ukotvena i v zákoně, stále není dostatečně zakořeněná v povědomí široké veřejnosti. Mnoho lidí má o této službě jen povrchní představu a často ji pro usnadnění přirovnávají k pečovatelské službě, ale osobní asistence má mnohem širší záběr činností. Jak již bylo zmíněno, osobní asistent je svému klientovi k dispozici v domácnosti, ve škole, v zaměstnání, při jednání na úřadech, při provozování koníčků, při chvílích relaxace, při navazování vztahů s druhými lidmi, při intimních činnostech, při jeho šťastných i méně šťastných chvílích života a často je v úzkém kontaktu i s rodinou klienta. Právě tato široká škála činností, které spadají do osobní asistence je jedním z předpokladů pro vznik blízkého mezilidského vztahu.

Zabýváme-li se zkoumáním zákonitostí vztahu v osobní asistenci, je nutné rozlišovat, zda se zabýváme řízenou osobní asistencí nebo zda jde o sebeurčující osobní asistenci. Řízenou osobní asistenci provozuje poskytovatel sociálních služeb a její pravidla jsou zpracována v zákoně o sociálních službách. Zákon stanovuje také povinný kurz pro asistenta, čímž se osobní asistence stává profesí a její filozofie je posunuta jiným směrem, než kterým se původně ubírala. Poskytovatel osobní asistence zde pak slouží nejen jako prostředník mezi osobním asistentem a klientem, ale stanovuje také přesnou podobu asistence, kontroluje její průběh a řeší vzniklé problémy a konflikty. Zákon ale také umožňuje klientovi využívat sebeurčující osobní asistenci, která probíhá v souladu se základními principy hnutí Independent Living. Podle principu delimitace je tedy osobní asistence poskytována bez omezení úkonů, místa a času a dále podle principu deprofesionalizace osobní asistent není profesionálem v daném oboru, ale klient si jej sám instruuje a školí podle svých potřeb. Osobní asistenci, v níž se spojují prvky z obou typů jsme pro účely této práce nazvali kombinovanou formou osobní asistence.

Je tedy nutné připomenout na jaký typ osobní asistence se tato práce zaměřuje. Respondenti byli vybráni z organizace, která poskytuje řízenou i kombinovanou formu osobní asistence. V případě kombinované formy asistence zde ale organizace sehrává roli jen zprostředkovatele, administrativního pracovníka a ekonoma. Jinak se samotný proces asistence velice blíží povaze sebeurčující asistence. Proto byl celý průběh šetření

a i jeho závěry vztaženy pouze na osobu osobního asistenta a na osobu klienta osobní asistence a dále na vztah, který mezi nimi vzniká. Působení poskytovatele osobní asistence je zde zvažováno minimálně. Z výsledků rozhovorů vyplývá, že respondenti z řad asistentů i klientů tento postoj přirozeně sdílí.

Shrnutí výsledků šetření + závěry práce

Nyní předkládáme vyhodnocení cílů šetření spolu se závěry celé diplomové práce. Zatímco při předběžném zpracování závěrů v praktické části jsme postupovali od vztahu v osobní asistenci obecně přes osobnosti obou aktérů v tomto vztahu až ke konkrétním konfliktním situacím, zvolíme nyní opačný postup.

Konfliktní situace, jejich prevence a řešení

V otázce nejčastějších situací, které mohou vést ke konfliktům se nám potvrdila většina navrhovaných možností. V několika případech se shodlo na stejném názoru všech deset respondentů, v ostatních případech se shodli alespoň většinově. Konflikty se tedy nejčastěji mohou vyskytnout v případě, že:

- **Osobní asistent s klientem si jasně nevymezí své role a hranice v osobní asistenci.** Toto vymezení nemusí proběhnout za každou cenu ústně a konkrétně, ale je potřeba, aby jej druhý vycítil z chování a postojů jeho protějšku. V rámci vymezení rolí je důležité, aby si oba aktéři byli vědomi, zda k sobě přistupují jako přátelé nebo jako zaměstnavatel se zaměstnancem nebo jako pracovní partneři, kteří si zpřijemňují asistenci milým chováním nebo úplně jinak. Z rozhovorů vyplývá, že vymezení hranic je obtížné z důvodu intimity vztahu mezi osobním asistentem a klientem. Vymezení hranic pro klienta je složitější, protože osobní asistent mu už jen z povahy asistence musí nahlížet do soukromí. I tak je ale možné vymezit si pro sebe např. témata, o kterých se s druhým nechceme bavit.
- **Oba aktéři se nedomluví na náplni osobní asistence.** Tato situace může nastat jak v případě celkového vymezení náplně asistence, tak v případě jednotlivých asistencí. V případě jednotlivých asistencí si vzpomínám na vlastní příklad: K jedné klientce jsem chodila vždy v pátek před odjezdem z Prahy domů. Vždy jsme se tedy domlouvali, zda budeme u ní doma (mohla jsem si sbalit více věcí) nebo zda budeme cestovat (pak jsem musela mít s sebou jen lehké zavazadlo). V případě dlouhodobého plánuje

potřeba se dohodnout, jaké všechny úkony bude klient od asistenta vyžadovat a naopak asistent musí určit, které úkony zvládne vykonávat.

- **Dojde k porušení osobních hranic nebo narušení vnitřního světa osobního asistenta nebo klienta.** Tato záležitost je velice individuální, jelikož každý má hranice jinak nastavené. Někdo může vnímat jako zásah do soukromí např. dotazy na jeho rodinu, jiný zase nesnese kritiku svého chování a svých projevů.
- **Jeden z aktérů osobní asistence nutí druhého do role, v které být nechce.** Tato situace se asi nejčastěji objevuje v případě, kdy klienti vyžadují od asistentů příliš přátelský vztah nebo když mají tendenci vyžadovat po něm úkony mimo domluvený rámec. Dalším nejčastějším případem je situace, kdy asistent staví klienta do role objektu své péče, nedá mu šanci k vlastnímu rozhodnutí.
- **Jeden z aktérů má takové osobnostní vlastnosti, které jsou pro druhého netolerovatelné.** Stejně jako v jakékoli jiné spolupráci se nemohou shodnout dva lidé, kteří mají diametrálně odlišné postoje a názory.
- **Jeden z aktérů se neubrání extrémním projevům emocí.** V tomto případě nejsou míněny extrémní výbuchy radosti a štěstí. Máme na mysli spíše záchvaty vzteku, hysterické scény nebo příliš lítostivé scény. Přestože mohou být některé okamžiky v osobní asistenci emočně náročné, osobní asistent i klient by se měli vyvarovat přílišným emočním projevům jak vůči svému protějšku, tak vůči okolí.
- **Konfliktní situace může také vzniknout z příliš dlouhodobé a intenzivní spolupráce, kdy může nastat tzv. „ponorková nemoc“ nebo naopak v případě nedorozumění z důvodu krátké známosti.** Oba aktéři by si měli důkladně rozmyslet, zda znají pohnutky k chování svého protějšku dříve, než ho začnou otevřeně kritizovat.

Dvě významné problematické oblasti, se nám příliš nepotvrdily. Jednou z nich je problematika psychické závislosti klienta na osobním asistentovi. Přestože většina respondentů její existenci připouští, osobní zkušenosti s ní má málokdo. Další oblastí je syndrom vyhoření, který jinak hraje významnou roli v pomáhajících profesích, ale respondenti o jeho výskytu v osobní asistenci mluvili minimálně. U osobních asistentů

by mohl být důvodem fakt, že málokdo vykonává osobní asistenci jako své celoživotní zaměstnání. Většinou pracují jako osobní asistenti studenti, ženy s malými dětmi nebo lidé s dalšími jinými příjmy jen na několik let. Syndrom vyhoření se zcela určitě může vyskytnout i u klientů osobní asistence, jelikož každodenní komunikace a spolupráce s osobními asistenty je velice náročná a zatěžující.

Celý třetí cíl šetření se nám nepodařilo zcela naplnit. Zjistili jsme, že na prakticky žádný z problémů, které byly stanoveny se nedá najít konkrétní správné řešení. Jelikož jde vždy o osobní a individuální záležitosti, závisí řešení problémů na osobnostních vlastnostech obou aktérů a na jejich vzájemné dohodě. Jedno z nejzákladnějších řešení problémů v osobní asistenci je neskrývat své problémy a obavy, dát je svému protějšku najevo a dále je řešit. Otevřený rozhovor je v tomto případě nejúčinnějším nástrojem jak jako prevence, ta i jako řešení již vzniklých problémů a konfliktů. Pokud se jedná o závažný konflikt, který není řešitelný jen na úrovni osobního asistenta a klienta a oba jsou účastníky osobní asistence pod vedením organizace, je potřeba se obrátit na tuto organizaci. Často využívanými metodami v osobní asistenci jsou různé formy supervizí, diskusních kroužků či konzultací, v extrémním případě by mohl účastník osobní asistence podstoupit psychoterapii.

Role osobního asistenta a klienta v osobní asistenci

Závěry druhého cíle praktického šetření z oblasti zkoumání role osobního asistenta a klienta jsou celkem jednoduché. Role, které oba aktéři v osobní asistenci sehrávají mají velice lidskou povahu. Každý z nich má takové vlastnosti a charakteristiky jako v běžném životě a záleží jen na tom, zda se potkají lidé, kteří si vzájemně vyhovují nebo jsou natolik empatičtí, aby si vzájemně vyhověli. Přestože je určitě důležité, aby asistent bezpečně manipuloval s klientem či zacházel šetrně s jeho majetkem a klient by zase měl zodpovědně plánovat asistenci, nepřetěžovat asistenta a musí se tyto prvky v osobní asistenci vyskytovat, tyto požadavky se v rozhovorech prakticky neobjevují. Na místo profesních vlastností obě strany vyžadují spíše osobnostní charakteristiky jako je vstřícnost, kladný postoj, příjemné vystupování, vztah k lidem či toleranci a empatii. Hned po kladných vlastnostech obou účastníků osobní asistence následuje jako důležitý faktor jejich vzájemná souhra. V rozhovorech se často objevují věty typu „Když si ty dva sednou... Když si s asistentem rozumím... Když si s klientem rozumím... Když si máme oba, co říct... je to dobré... je to rozkoš... je to super...“. Oba tyto faktory sehrávají svou roli jak v asistenci sebeurčující, kombinované, tak ale i v asistenci řízené.

I když totiž řídicí organizace stanoví sebelepší pravidla a výběr asistentů bude co možná nejdůkladnější, nikdy nemůže zajistit to, aby si klient s asistentem vždy osobnostně vyhovovali.

Povaha vztahu v osobní asistenci

Při hledání odpovědi v rámci prvního cíle šetření respondenti často uváděli, že zákonitosti v asistenčním vztahu jsou stejné jako v každém jiném mezilidském vztahu. Musíme ale podotknout, že se to nedá tak brát úplně. Mezilidský vztah, který vzniká v osobní asistenci je velice složitý a jeho povaha se dá jen stěží obecně popsat. Ve většině pomáhajících profesích dochází také ke vzniku různých vztahů, ale jinak celková náplň té profese a role pracovníků je jasně vymezena. V osobní asistenci ale celý proces většinou stojí pouze na domluvě osobního asistenta a klienta. Ti si sami vytváří určitá pravidla a styl jejich spolupráce se přirozeně mění podle potřeb klienta i osobního asistenta. Jak vyplývá z rozhovorů, v osobní asistenci se nedá oddělit lidská stránka od pracovní stránky. V rámci pracovního vztahu nemůžeme sice vnímat klienta jako předmět péče a asistenta jako nástroj, který tuto péči vykonává, ale určité zaměstnanecké rysy zde musí fungovat. Mezi osobním asistentem a klientem by měly být vymezeny hranice, kam až mohou oba zajít a klient by měl mít v tomto pracovním vztahu dominantní postavení. Na druhou stranu jde o vztah, který je velice blízký, osobní, intimní, přátelský a oba aktéři vněm mohou zažívat mnoho společných příjemných zážitků. Mnoho respondentů uvedlo, že dojde-li v osobní asistenci k setkání lidí, kteří si osobnostně vyhovují a vzájemně se tolerují, je osobní asistence darem a požítkem. Vztah, který funguje mezi osobním asistentem a klientem by se dal asi nejlépe nazvat jako partnerství, kde jsou oba aktéři vnímáni jako svébytná bytost. Možná bychom ale měli přestat zkoumat, zda jde o vztah pracovní, rodinný, partnerský či přátelský a začít vnímat asistenční vztah jako nový druh vztahu se všemi svými specifiky.

Při zpracovávání výpovědí bylo velice zajímavým a kladným jevem, jak málo často jsme byli nuceni dělit odpovědi na výpovědi osobních asistentů a na výpovědi klientů. Rozdílné názory se spíše objevovali v závislosti na individuálních názorech respondentů, ale nikoliv závislosti na faktu, zda je respondent osobní asistent nebo klient. Tento jev svědčí o tom, že osobní asistence je velmi dobře nastavená sociální služba, jejíž průběh neurčují pravidla stanovená uměle z vrchu, ale pravidla, která si během času mezi sebou přirozeně vytvořili lidé, kterých se tato služba týká.

Respondenti měli na konci rozhovoru prostor pro vyjádření jakékoli své myšlenky. Uvádíme tedy na úplný závěr dvě z nich:

„ Osobní asistence je sice drahý koníček, ale je to daň za svobodu.“ (klient osobní asistence 5)

„ Osobní asistence je úplně úžasná, ale taky úplně nejhorší. Je to těžké břemeno pro obě strany, ale je důležitá. A může mi splnit to, co chci, ale může mě hodně vyčerpat. “ (klientka osobní asistence 2)

Využití práce v praxi

V první řadě by mohla být tato práce přínosná pro osobní asistenty a klienty, kteří se již pohybují v osobní asistenci. Přestože jsme došli k zajímavým závěrům šetření, hlavním přínosem práce pro toto využití tkví v autentických výpovědích respondentů. Osobní asistenti tak mají možnost nahlédnout do myšlenek a názorů klientů a klienti zase do úvah osobních asistentů. V práci mohou najít doporučení, jak přistupovat ke svému protějšku a jak jej vnímat, mohou nalézt řešení svých vnitřních dilemat i vnějších konfliktů se svým protějškem. A pokud se jim zde nepodaří nalézt řešení, může pomoci alespoň zjištění, že situace, se kterou se setkal není neobvyklá a není tudíž jen jeho osobním problémem.

V podobném smyslu by mohla být práce využita i lidmi s tělesným postižením a osobními asistenty, kteří teprve uvažují o užívání nebo vykonávání osobní asistence. Dává jim možnost dopředu poznat specifika asistenčního vztahu a předejít tak nepříjemným situacím a konfliktům.

Dále by získané poznatky mohly po částečné úpravě sloužit jako výukový materiál v kvalifikačním kurzu pro osobní asistenty nebo v kurzu pro klienty (př. kurz Učme se a učme). Ač zákon předepisuje pro kvalifikační kurz osobních asistentů mnoho důležitých tematických oblastí (viz s. 18), chybí zde podle mé zkušenosti zaměření přímo na problematiku osobní asistence a dále na problémy objevující se v asistenčním vztahu.

V neposlední řadě tato práce svými poznatky zaplňuje dosud prázdná místa v teoretické oblasti osobní asistence, která se věnuje vztahu mezi osobním asistentem a klientem

INFORMAČNÍ ZDROJE

Literatura

BARTONÍČKOVÁ, Hana. *Konflikty v procesu seburčující osobní asistence*. Praha, 2003. 146 s. FFUK, katedra sociální práce. Diplomová práce.

BARTONÍČKOVÁ, Hana. *Vztah osobního asistenta a klienta osobní asistence z pohledu osobního asistenta*. Praha, 2002. 69 s. FFUK, katedra sociální práce. Postupová práce.

BAZALOVÁ, Barbora. Komparace stavu a průběhu osobní asistence u osob s tělesným postižením v regionech Praha a Brno. *Speciální pedagogika*. 2003, roč. 13, č. 3, s. 192-198.

EDELSBERGER, Ludvík. *Defektologický slovník*. 3. upr. vyd. Praha : H & H, 2000. 418 s. ISBN 80-86022-76-5.

GUGGENBUHL-CRAIG, Adolf. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha : Portál, 2007. 120 s. ISBN 978-80-7367-302-4.

HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha : Portál, 2006. 120 s. ISBN 80-7367-107-7.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum : základní teorie, metody a aplikace*. 2. aktualiz. vyd. Praha : Portál, 2008. 408 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

HORÁK, František. Osobní asistence - téma k diskuzi : reakce na článek. *Můžeš*. 1995, č. 6, s. 2.

HRDÁ, Jana. *Osobní asistence: Obecné informace o této službě pro občany, kteří potřebují ke svému životu pomoc druhé osoby*. 2. upr. vyd. Praha : POV, 2002. 39 s. Dostupný z WWW: <www.apoa.cz>.

HRDÁ, Jana. *Osobní asistence, příručka postupů a rad pro asistenty*. 1. vyd. Praha : POV, 2001. 71 s. Dostupný z WWW: <www.apoa.cz>.

HRDÁ, Jana. *Osobní asistence, příručka postupů a rad pro klienty*. 1. vyd. Praha : POV, 1997_ 74 s. Dostupný z WWW: <www.apoa.cz>.

HRDÁ, Jana. Osobní asistence - téma k diskuzi : reakce na článek. *Můžeš*. 1995, č. 6, s. 2.

- JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha : Triton, 2003. 224 s. ISBN 80-7254-329-6.
- Kolektiv autorů Encyklopedický dům. *Slovník cizích slov*. 1. vyd. Praha : Levné knihy KMa, s. r. o., 2006. 368 s. ISBN 80-7309-347-2.
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha : Portál, 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.
- KOZEL, Václav. *Osobní asistence - moderní sociální služba*. Praha, 2002. 109 s. FFUK, katedra sociální práce. Diplomová práce.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. 2. přeprac. vyd. Praha : Portál, 2002. 192 s. ISBN 80-7178-642-X.
- LANC, Tomáš. *Osobní asistence jako cesta k nezávislosti*. Praha, 2005. 59 s. FFUK, katedra sociální práce. Postupová práce.
- MAKOVSKY, Patti. Riskantní podnik : jak najít perfektního osobního asistenta. *Můžeš*. 1.1.1997, č. 3, s. 10.
- MATOUŠEK, Oldřich, KODYMOVÁ, Pavla, KOLÁČKOVÁ, Jana. *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha : Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, 2001. 312 s. ISBN 80-7178-473-7.
- ^r
MEJDROVA, Eva. *Osobní asistence jako prostředek sociální integrace tělesně handicapovaných*. Praha, 2002. 103 s. FFUK pedagogika. Diplomová práce.
- PRECLÍKOVÁ, Andrea. *Možnosti zachování původního životního stylu po úrazu míchy pomocí stálé osobní asistence*. Praha, 2007. 56 s. FFUK, katedra sociální práce. Bakalářská práce.
- RENOTIÉROVÁ, Marie a kol. *Speciální pedagogika*. 2. doplněné a aktualizované vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2004. 314 s. ISBN 80-244-0873-2.
- ŘEPKOVÁ, Květoslava. Osobná asistencie v podpore nezávislosti ľudí so zdravotným postihnutím. *Československá psychologie*. 2002, roč. 46, č. 4, s. 299-322.

- SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 176 s. ISBN 80-7178-312-9.
- SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Syndrom pomocníka*. 1. vyd. Praha : Portál, 2008. 240 s. ISBN 978-80-7367-369-7.
- ŠOUREK, Bohumil. Osobní asistence - téma k diskuzi. *Můžeš*. 1995, č. 4, s. 10-11. č. 6, s. 10-11. č. 7+8, s. 5-6.
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha : SLON, 2005. 132 s. ISBN 80-86429-36-9.
- VÁGNEROVÁ, Marie, HADJ-MOUSSOVÁ, Zuzana, ŠTECH, Stanislav. *Psychologie Handicapu*. 2. vyd. Praha : Karolinum, 1999. 234 s. ISBN 80-7184-929-4.
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha : Portál, 1999. 448 s. ISBN 80-7178-214-9.
- VÍTKOVÁ, Marie a kol. *Integrativní speciální pedagogika*. 2. rozšířené a přepracované vyd. Brno : Paido, 2004. 464 s. ISBN 80-7315-071-9.
- VÍTKOVÁ, Marie. *Somatopedické aspekty*. 2. rozšířené a přepracované vyd. Brno : Paido, 2006. 304 s. ISBN 80-7315-134-0.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Praha: MPSV
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Praha: MPSV
- ŽIŽKOVÁ, Alena. *Zkušenost osobní asistentky s lidmi s postižením*. Praha, 2008. 60 s. UK Fakulta humanitních studií. Bakalářská práce.

Internetové zdroje

Co je co [online], [1999] [cit. 2009-02-28]. Dostupný z WWW: <<http://www.cojeco.cz/>>.

HRDÁ, Jana. *Struktura organizace APOA : statutární zástupci* [online], 2005 [cit. 2009-02-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.apoa.cz/index.php/o-organizaci/struktura-organizace>>.

HRDÁ, Jana. *Základní údaje o osobní asistenci* [online], březen 2008. Dostupný z WWW: <<http://www.apoa.cz/index.php/o-osobni-asistenci/zakladni-udaje>>.

Pražská organizace vozíčkářů : osobní asistence [online], [2007] [cit. 2009-02-23]. Dostupný z WWW: <<http://www.pov.cz/index.php?main=osobni>>.

Projekty APOA : Učme se a učme [online], 2007 [cit. 2009-02-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.apoa.cz/index.php/o-osobni-asistenci/projekty/ume-se-a-ume>>.

RATZKA, Adolf. *Towards an operational definition* [online]. 1997 , 5. dubna 2007 [cit. 2009-02-12]. Dostupný z WWW: <<http://www.independentliving.org/toolsforpower/tools15.html>>.

PŘÍLOHY

Seznam příloh:

Příloha 1: Osnova témat k rozhovoru

Příloha 2: Přehled použitých kódů při analýze rozhovorů

Příloha 3: Záznam kódů do textu

Příloha 1: Osnova témat k rozhovoru

Vztah mezi klientem a osobním asistentem

- Povaha vztahu
- Občasné krátkodobé asistence versus potřeba trvalé péče
- Zaměstnavatelský vztah versus lidský vztah
- Asistentský vztah versus přátelský vztah
- Když asistenti nahrazují rodinu
- Když asistent / klient tlačí druhého do role, v které být nechce
- Člen rodiny, životní partner ve funkci osobního asistenta.

Role osobního asistenta a klienta

- Osobnost asistenta v procesu osobní asistence
- Osobnost klienta v procesu osobní asistence
- Ideální asistent - ideální klient

Možné konfliktní situace

- Problematika vnitřního světa druhého člověka
- Problematika hranic
- Problematika vzájemné závislosti
- Problematika moci
- Problematika etiky
- Těžká životní situace klienta / asistenta
- Problematika emocí
- Problematika zodpovědnosti
- Nevhodná kritika
- Děkuji a prosím
- Flexibilita v závislosti na situaci
- Respektování přání klienta versus společenské normy, bezpečí a zákon
- Problematika financí
- Problematika energie
- Problematika stresu
- Syndrom vyhoření
- Prevence vzniku krizových stavů v osobní asistenci a jejich řešení

Příloha 2: Přehled použitých kódů při analýze rozhovorů

Použité zkratky: KA - kód z kategorie vztah mezi osobním asistentem a klientem

KB - kód z kategorie osobnost klienta a osobnost asistenta

KC - kód z kategorie konfliktní situace, jejich prevence a řešení

KA (vztah)	KB (osobnost)	KC (konflikt)
1. charakteristika vztahu	1. vlastnosti asistenta	1. vnucování role
2. intenzita asistence	2. výběr klientů	2. vnitřní svět druhého člověka
3. zaměstnavatelský vztah	3. práce asistenta	3. respektování vnitřního světa
4. přátelský vztah	4. ideální asistent	4. nálada druhého
5. rodinný vztah	5. vlastnosti klienta	5. souzení druhého
6. partner jako asistent	6. výběr asistentů	6. stanovení hranic
7. rodina jako asistent	7. ideální klient	7. porušení hranic
8. vznik vztahu	8. osobnost asistenta	8. závislost ve vztahu
9. výhoda stálých asistentů	9. osobnost klienta	9. vděčnost
10. výhoda střídání asistentů	10. vzájemná souhra	10. moc
11. soužití klienta a asistenta		11. zneužití moci
12. intimita vztahu		12. etika
13. rozpad vztahu		13. těžká životní situace
		14. emoce
		15. zodpovědnost
		16. kritika
		17. děkuji a prosím
		18. přizpůsobování
		19. nevhodná přání klienta
		20. finance
		21. energetická náročnost
		22. dobíjení energie
		23. stres
		24. syndrom vyhoření
		25. prevence konfliktů
		26. řešení problémů
		27. profesionální odstup
		28. priorit

Příloha 3.1 : Záznam kódů do textu

Rozhovor s klientkou 2

Kolik je ti let?

Je mi 26.

Pokus se krátce popsat svou životní situaci

V současné době studuji tři vysoké školy, z nichž jednu mám přerušenu. A k mé životní situaci bych asi řekla, že není moc příznivá. Jinak se snažím celou tuhle situaci řešit aktivním způsobem života, spíš normálním způsobem života. Pracuji a v současné době si sama koordinuji víc jak 20 asistentů.

K čemu využíváš asistenci?

V zásadě mám asistence na většinu úkonů. Potřebuji asistenta prakticky na celý den kromě třeba současné práce. Ale byly doby, kdy jsem využívala asistenci i v zaměstnání. V noci asistenci nepotřebuji, pokud mi třeba není nějak fyzicky špatně. Jinak bych řekla, že ty asistence vzhledem k tomu jaký jsem člověk jsou u mě asi dost náročné. Nevím, jak fyzicky, ale psychicky určitě. Promítá se v nich to, že jsem hodně aktivní a taky perfekcionista. Když.. si s lidmi sednu, tak je to naprosto v pořádku. Ale když se sejdu s někým, kdo na tu práci nemá, tak je to velký problém. Jinak vlastně typ těch asistencí se až tak rozlišit nedá. Já vlastně s asistenty řeším všechny možné problémy, protože nežiji s rodiči a teda víc jak 90% péče o mě zajišťují asistenti.

Jak si se dostala k rozhodnutí využívat osobní asistenci? Co tě k tomu vedlo?

Já sem k tomu přišla v roce 97, kdy jsem nastupovala do Jedličkova ústavu. No a vlastně už v té době sem byla poměrně dost aktivní, takže sem přišla do Střediska asistence a tam sem začala osobní asistenci využívat, přičemž sem v roce 2007 odešla.

Vzniká mezi osobním asistentem a klientem nějaký vztah?

No, já myslím že vztah tam vzniká jako prvotní záležitost. Že bez vztahu to ani nejde, ať už je pozitivní nebo negativní. Protože je tam hodně intimity, člověk se musí hodně otevírat v pozici klienta.

Jaké je povahy ten vztah ?

^ K. /H 3

Podle mé zkušenosti to je z 90 % velice osobní vztah. Už je z hlediska toho, že člověk musí s klientem řešit hodně soukromé a intimní záležitosti. Samozřejmě, že se dnes snažím tu míru asistence oddělit, ale nejde to.

Příloha 3.2 : Záznam kódů do textu

Její dlouhodobými asistencemi a dlouhodobými asistencemi? Ovlivňuje to nějak vznik toho vztahu?

Já bych v zásadě řekla, že asi jo. Nemusi to tak vnímat všichni, ale třeba já sem člověk, který se už hůře seznamuje. A je to asi paradoxní, ale ti asistenti často nahrazují rodinu, takže je lepší, když sou ty vztahy bližší. Na druhou stranu ale myslím si, že není od věci, když má někdo asistenta jako pracovní sílu. Když má prostě asistentský vzat oddělený od toho osobního a rodinného. Já asi nejsem zastáncem tadytoho striktního dělení, ale práce osobního asistenta je práce jako každá jiná. Na druhou stranu není jako každá jiná. Tudiž ten názor nemám úplně vyhraněný.

Popis systému live-in v Británii.

Je lepší mít jednoho až dva stálé asistenty nebo když se asistenti střídají?

Já si myslím, že model v té Británii je asi velice dobrý v tom smyslu, že člověk není stresovaný tím, kdo ho přijde ráno obléct nebo odvést. Na druhou stranu u mě jako u uživatelky osobní asistence by to nikdo nevydržel. Ať už fyzicky nebo psychicky by to nezvládli.

Jaký máš názor na společné soužití osobního klienta a asistenta?

Rozhodně je zásadní, že si ty lidi musí sedět. A rozhodně musí mít oddělené místnosti. Ne že by muselo dojít např. k nějakému obtěžování, ale aby každý měl to své soukromí.

Podle teorie uváděné v literatuře by mezi osobním asistentem a klientem měl fungovat zaměstnavatelský vztah. Převažuje tedy v asistenci spíš ten zaměstnavatelský vztah nebo lidský?

U mě je zásadní otázka kdo ten člověk je. Pakliže se ke mě člověk chová naprosto odměřeně a je to takovej ten typ, co si de ke mě vztahovat, tak pak jakožto zaměstnavatelka vyžadují určité věci. A pakliže u mě jsou lidé několik let a já o nich něco vím a oni vědí hodně o mě, tak sem rozhodně tolerantní. Takže ta praxe je poněkud jiná. Pakliže chce člověk někoho zaměstnat, tak mu musí nabídnout také nějaké výhody. Já třeba hodně zaměstnávám studenty, takže jim musím umožnit mít dost času na školu.

Stavíš na první místo odvedenou práci asistenta nebo to, jak se cítíte?

No asi oboje. Je sice super být s někým kámoška, ale já to tam musím cejtít oboje. Proto jsou ty věci tak náročné. Já prostě nemůžu zavolat mamince nebo tatínkovi, aby mi pomohli. Proto je pro mě dobře odvedená práce stejně důležitá jako, že mám někoho ráda. To, že mám

[k B 3 J

u / i r t

Příloha 3.3 : Záznam kódů do textu

někoho ráda je jakoby navíc, ale když to tam v některých případech není, tak jde dost silně jen o pracovní sílu. I když je mi líto, že to tak je.

1M3J

Navazuješ s asistenty přátelské vztahy?

Mě se to občas vyplatilo navázat přátelství a občas ne. Ale já si myslím, že to tak je ve všech odvětvích života. Ale v té asistenci je to asi těžší. Ono je hrozně těžký ten vztah nenavazovat, kdy vás ten člověk svléká. Myslím, že to jde, aby byl asistent přítelem a přítel asistentem.

TM A 41

Máš přátele jenom z řad asistentů nebo i jiné?

Já sem takovej velice specifický člověk, ale já sem si vždycky rozuměla se staršíma lidma, tím spíš, když jsou ty lidi fajn. Ale já mám z řad asistentů hodně přátel, ale je fakt, že dneska už víc vybírám. Dokonce s jedním bývalým asistentem si netroufám říct, jaký je to vztah, ale je to rozhodně hodně blízký vztah. Já myslím, že to jde, ale musí si člověk dávat pozor.

Setkala ses někdy se situací, kdy asistenti nahrazují rodinu? Třeba i u někoho jiného?

H
i
tk
tV
Já už sem poznamenala, že sem se s tím setkala. Mám tař^Vý vztah s asistenty. Je to sice hodně paradoxní, ale vzhledem k tomu, že ti rodiče nefungují a nezastupují žádnou složku asistenství, tak to tak funguje. Já sem svého otce neviděla už vlastně 11 let a s matkou se také víceméně nestýkám. Takže mě to fakt rodinu nahrazuje. Jestli je to dobře nebo špatně, to je otázka.

Stalo se ti někdy, ie tě asistent tlačil do role, v které si být nechtěla?

Jo, tak to se mi taky stalo.]_%/(> fJ

Jak s i to řešila?

^ - j

No, já tyhle situace ještě moc řešit neumím. Je fakt, že občas je to přátelství hodně rychlý a občas se ten člověk ne a ne otevřít. Já po těch deseti letech zkušenosti vím, že musím být hodně opatrná. Takže někdy jsem si řekla jo, jdu do toho a někdy jsem šla velice ostativně

proti_ . i j / c n

Někdy se mi stává, že mě ty lidi staví do role, kdy musím já všechno plánovat a vést je metr po metru a všechno odvést. A já mám pak pocit, že mám moc navrch, že ty lidi musím moc vést. Samozřejmě, když má někdo desátou asistenci, tak se to dá ještě pochopit, ale jestliže to trvá půl roku, tak je to hodně unavující. Takže spíš sem asi rači, když ty lidi mají oproti mě jj^ fy[J trochu navrch. I když se o mě říká, že jsem velice dominantní typ. Zvlášť to pak platí, je-li tím asistentem muž. Já nemám ráda, když se ode mě lidi nechaj tlačit někam, kam nechtěj, protože já mám pak pocit, že si můžu dělat, co chci. Ut i]

Příloha 3.4 : Záznam kódů do textu

Je podle tebe dobré, když o člověka pečuje jen rodina nebo partner nebo je to lepší

kombinovat s osobní asistencí ^-^ ^ ^ J6 }

Já si myslím, že rodinní příslušníci rodiny nebo partner by měli vědět, co ten člověk potřebuje, nicméně si myslím, že by to mělo být oddělený. Už z hlediska toho, že ty asistence jsou náročný. A taky si myslím ve své situaci, že kdyby mi měl asistovat jen můj partner, tak by byl hodně unavený a za druhé bych pro něj jako partnerka už byla fyzicky okoukaná. Už tam nebude vzrušení, které by mělo fungovat v každém vztahu. Takže by to mělo být oddělený.

Může být práce asistenta pojímána jen jako náhrada rukou a nohou?

^ O" No, jak sem řekla. Já si myslím, že může a že jsou lidé, kterým to vyhovuje. Ale já si musím

(^j mít co říct s těmi lidmi protože s nimi trávím půlku svého života.

Jsou důležitější osobnostní vlastnosti asistenta nebo pracovní?

No, já si myslím, že to je půl na půl, že se to jednoznačně říct nedá. Pakliže ten člověk bude užasnej kamarád, ale několikrát do práce nepřijde, tak to nejde.

Má asistent právo si vybírat klienty?

Tak pakliže si hodně neseď, tak by měli jít od sebe. Pakliže jsem slyšela o jedné slečně, která si vybírala klienty podle toho, na koho měla nebo neměla náladu, tak to je asi špatně. o* Ono je asi těžké vydýchat tu asistenci s někým, s kým si člověk neseď, ale na druhou stranu) —

H

když je někdo zaměstnancem nějaké organizace jako byla ona, tak by to měl vydržet.

^ Dalo by se říct, že to je podobná profese jako je třeba lékař a ten si také nemůže vybírat, V kterého pacienta ošetří a kterého ne. Prostě je tam od toho. Pakliže de někdo dobrovolně dělat \—J osobního asistenta, tak by toho měl vydržet trochu víc.

Hraje nějakou roli v asistenci i osobnost klienta?

^ No samozřejmě. Protože když sity^lidi neseďnou, tak je to strašnej průšvih. Myslím si, že je mnohem horší situace, když si ty lidi neseinou osobnostně, než pracovní. Je to podobné jako v partnerském vztahu - jestliže to nejde, tak je lepší jít od sebe, než to nějak lepit.

Mají klienti právo si vybírat asistenty?

i—l No tak já si je vybírám. Myslím, že by to tak mělo být, protože s nima člověk tráví hodně sc, času. Takže já si říkám, že když už potřebuji pomoc druhého člověka, tak bych si s ním měla sedět.

UJ

Ideální asistent - ideální klient

To je těžké posoudit, asi ne. 4 7 3

Příloha 3.5 : Záznam kódů do textu

Jaký by podle tebe měl být ideální klient?

Já sem byla vždycky učena si umět říct, co chci, takže asi pro někoho nejsem ideální klient ve smyslu toho, že bych všechno odkejšovala. Rozhodně by si ti lidé měli říct, co chtějí. Taky záleží jak pro koho. Jestliže třeba bude nějaký pomalejší asistent, tak pro toho rozhodně ideální nebudu.

Jaký by podle tebe měl být ideální asistent?

Je to ten, u kterého mám pocit, že jsme tam dva a řešíme ty věci ve dvou, nebojím se a bere mě takovou, jaká jsem.

Vnitřního svět druhého člověka - co si pod tím představuješ?

No já si myslím, že to je hodně složitéj svět. Je to o spoustě emocích, pocitů, citů, prožitků, přání.

h-^ Setkala ses někdy s nerespektováním tvého vnitřního světa?

No tak samozřejmě, že sem se s tím setkala, protože nejsme všichni stejní. Pro někoho sem úžasná, velice schopná, ale pro někoho sem hysterka a velice marnivá.

A ty respektuješ vnitřní svět asistentů?

No, já si myslím, že se o to snažím, ale to jestli se mi to daří by museli posoudit asistenti.

A máš tendenci soudit ostatní lidi?

Já myslím, že jsme bohužel jen lidi, takže se určitě všichni soudíme navzájem.

Jsou v osobní asistenci důležité hranice?

myslím, že asi jo. Ale měly by to být nepsané hranice. Jako že nemám doma na nástěnce vylepeno, co smím a co nesmím.

Stanovují se t^ hranice tak nějak přirozeně nebo si musíš přímo říct, kam až sahají?

>7 Záleží nřt?om, kdo to je. Myslím si, že jsou lidi, které jsem pustila hodně blízko, ale jsou lidé, kteří se prostě neotevřou. Snažím se ty hranice udržovat, ale třeba teď mám asistenta, kde se ty hranice otevřely velice rychle. Ne, že bych to nechtěla, ale stalo se to.

^ Stalo se ti někdy, že došlo k porušení tvých hranic?

Tak to se mi bohužel stává, ale myslím si, že je to moje vina. Že já si musím ty hranice stanovit.

>-j A jak si to řešila?

Ono se to řeší velice špatně, protože asistenty potřebujete a je jich málo, takže většinou to vygradovalo poměrně ošklivým stylem. Většinou došlo k totálnímu rozpadu toho vztahu.

Příloha 3.6 : Záznam kódů do textu

Co si představuješ pod pojmem profesionální odstup?

- ^ Profesionální odstup je to, že toho člověka už dál nepustíte. On prostě přídě, udělá to, co potřebujete a zase odejde a vy ho slušně pozdravíte a slušně poděkujete. Otázka je, jak ten
- ^ profesionální odstup udržíte, až bude muset řešit něcomtimmo. Takže profesionální odstup ano, ale musela bych být hluchá, slepá a úplně hloupá. Protože ten vnitřní svět člověk nezastaví - všechno nějak vnímá a prožívá. I u a j

Může v osobní asistenci fungovat vzájemná závislost?

- S) Já si myslím, že vzájemná závislost může fungovat. Já nechci být závislá, ale myslím si, že na spoustě lidí sem psychicky závislá. Vždycky budu chtít, aby se ti lidé zajímali o to, jak se
- V

mám a samozřejmě i já bych vždycky ráda věděla, jak na tom sou.

Jestliže si ty lidé sedou, tak se pak i vzájemně dobíjej.

- ^ **Setkala ses někdy s extrémní závislostí u asistentů na kladné zpětné vazbě?**
- Ano, určitě. Já myslím, že ve všech sociálních službách to funguje. Přehnaná závislost na té
- V^ chvále je něco falešného, neupřímného. IUB (2

Má být klient vděčný? _ ^

- M SK) Já myslím, že by měl být, ale jen do té míry, aby to nemusel říkat v každé větě. Já si myslím, že pokud je asistent vnímavý, tak to pozná, nemusí se všechno říkat. A navíc asistent si to
- U^y vybírá sám, jestli mi půjde asistovat - já nikomu nestojím s pistolí za zády.

Hraje moc nějakou roli v osobní asistenci?

- ^ Asi se to objevuje ve všech pomáhajících profesích. To že má někdo nad někým moc je asi příjemný pocit, i když negativní. Takže určitě sem se s tím setkala.

Může mít moc klient?

- Já myslím, že může. Já sem se setkala s případem, kdy sem měla moc nad asistentem, který c, byl absolutně nepodmětnej v tom smyslu, že ať sem udělala cokoli, tak nepřišla žádná odezva.
- ^ A v momentě, kdy se ten člověk začal bránit, tak já už sem ho nenechala. Ztratila jsem , k němu úctu a měla jsem pocit, že si sním můžu dělat cokoli, že je ubožák.

A mohl by se tenhle případ považovat za zneužití moci?

Hmm, já si myslím, že jo. On mě tam totiž nechal zajít. Y / J

- ^ **Co si představuješ pod etikou v osobní asistenci?**

- ^v Pod etikou si představuji to, že asistent, ať už je to muž či žena, nebudou komentovat: „Ty máš V takový a makový prádlo atd.“ Sou věci, o kterých se dá mluvit u piva, ale rozhodně ne při té situaci. Může fungovat legrace, ale také jen do určité míry. Etika musí být oboustranná. Jn

Příloha 3.7 : Záznam kódů do textu

Stalo se ti někdy, že si musela prožívat těžkou životní situaci v přítomnosti asistenta?

^ Já myslím, že určitě jo. Já sem prožívala velice těžké životní období a ten asistent tomu byl

^ často přítomen

A naopak?

Já myslím, že ano. Jestliže třeba přidě asistentka s úmrtím v rodině, tak to asi nebudu v úplně

^ dobrý náladě a měla bych to respektovat. Ať sem jaká sem, tak myslím, že sem celkem dost

V empatická a snažím se ty lidi tolerovat a cítit s nima. Pamatuju se na konkrétní situaci, kdy mi

^ tohle asistentka napsala, já sem chvíli nevěděla, jak mám reagovat. Pak sem jí napsala, že tu situaci respektuji, že mi to je líto a že se mi může aspoň vypovídat. Pak sme si volali a já sem se snažila být přirozená a zároveň dát najevo, že ten stav respektuji a že mě mrzí.

Co emoce v osobní asistenci - má se jim dávat volný průchod?

^ Hrají velkou roli a musí se jim dát volný průchod, že to bez nich nejde. Pak už bychom nebyli

^ lidičky. Já nejsem automatická pračka. *j_UBÍ2*

"Záleží také na tom, s kým je člověk prožívá. Já se zvládnou celkem snadno rozplakat před někým, komu věřím. Pakliže mu nevěřím, tak se snažím emoce utlumit. fc /fq

Setkala ses někdy s přehnanými emocemi u asistenta?

Určitě sem se s tím setkala, ale jsou to jenom lidi... Někdy sou kladný, někdy záporný, ale musí být korigovatelný.

Kdo nese v osobní asistenci zodpovědnost?

Oba. Já bych neměla ohrožovat asistenta a on mě. J^Ht

Jak se projevuje nezodpovědnost? £ ^ g,

Třeba tím, že asistent udělá přes můj výslovný nesouhlas něco, co on chce. Např. budu chtít, aby sjel obrubník pozadu, protože to popředu neumí, ale on mě neposlechne a může stát

Y} ošklivá nehoda. U mě to může vypadat třeba tak, že budu nutit klaustrofobika, aby šel se

V) mnou do výtahu.

liti®53

VZ/ Já si myslím, že moje nezodpovědnost je v tom, že někdy chci po asistentech věci, o kterých oni jsou přesvědčeni, že to nejde. A další moje nezodpovědnost je v tom když třeba včas nezavolám nebo něco nezařídím. Nebo se mi stalo, že jsem na dlouhou dobu onemocněla a nebyla jsem schopná si sehnat na tu dobu dostatečné finance na zajištění asistentů.

^ *Setkala ses někdy s nevhodnou kritikou ze strany asistenta?*

V, Já myslím, že i kritika je důležitá, ale musí mít hranice. Jestliže mi bude asistent něco vyčítat
Aj kdykoli mě uvidí, tak asi ze sebe nebudu mít dobrý pocit. A platí to tak i naopak.

Příloha 3.8 : Záznam kódů do textu

V *Je potřeba používat slovíčka děkuji a prosím v osobní asistenci?*

Je, ale někteří lidé říkají, že je používám moc často. Ale je to určitě důležitý na obou stranách.

Musí být asistent nebo klient flexibilní?

Tak to je základ, aby byli asistent i klient přizpůsobiví. Myslím, že to je pilíř v dobrý osobní asistenci. *IkeS&l*

A *v čem se musí přizpůsobovat?* | *lit~J*

V situacích a psychickým stavům toho druhého. I já musím být flexibilní už třeba jenom na povahy, protože se u mě lidi střídají. *In t m*

Asi se shodneme na tom, že asistent by měl plnit klientova přání Setkala ses někdy u sebe nebo u někoho jiného se situací, kdy to přání hraničí se zákonem, slušným chováním nebo třeba s přesvědčením asistenta?

Myslím, že u sebe sem se s tím nesetkala. *J_lí (4 Í]*

Jak by se podle tebe měl ten asistent zachovat, když klient to přání má? -příběh ze

supervize o zapálení cigarety klukovi, kterému není 18

/ ^^myslím, že je to asi na vzájmé debatě. Myslím si, že zrovna zapálení cigarety není tak *j-j*
V velký přestupek. Já bych asi řešila spíš ten stav, jestli tomu člověku nebude zle, jestli třeba "JI
nebere nějaké léky. Asi záleží na dobrém asistentovi, jak si stanoví ty hranice.

Co stavíš na první místo? Svou vlastní samostatnost v jednotlivých úkonech (která však trvá ^ dlouho) nebo pomoc asistenta? Třeba abys stihla pracovní schůzku?

N Pro mě jako pro klienta je určitě lepší ta varianta, kdy stihnu pracovní schůzku. Já se sice
zvládnou obléknout sama, ale ležím u toho na zemi, bolí mě to a trvá mi to tři hodiny. Takže
P^{3 1 ^ ^ chci} integrovat, tak si za to ráda zaplatím a nechám se oblékat. *l)l/l ^ I*

Hrají finance nějakou roli v osobní asistenci?

^ Hrajou určitě; velkou roli, ostatně jako dnes ve všem. Pakliže většina těch mých vztahů přešla
do přátelských vztahů a půjčuji si peníze, tak je to jen náš stav. A bohužel si myslím, že náš
⊗ stát není schopen zajistit to, abych měla dostatek peněz, abych ty lidi mohla zaplatit, takže to
^ hraje velkou roli.

Je pomoc za peníze ještě pomoc?

Já myslí, že je. Když budete dělat popeláře, tak to taky nebudete dělat pro dobrý pocit a
budete to chtít zaplatit. Podobně to platí i u lékařů. *\$ 0 J*

Příloha 3.9 : Záznam kódů do textu

Je nějaký rozdíl v tom, když poskytuje pomoc placený asistent nebo dobrovolník?

N

% Myslím, že ne. Akorát mi bylo vždycky říkáno, jak bych si měla dobrovolníků vážit. Zažila
^ jsem spoustu výbornejších dobrovolníků i placených asistentů a zažila jsem spoustu hroznejších dobrovolníků i placených asistentů.

^^ *Je asistence energeticky náročná?*

^! Neřekla bych, že vždycky, ale je to často. Jestliže mají přijít asistenti, které mám ráda, Vy *d n~l*

V) s kterými jsem si sedla a těším se na to, že mě budou psychicky obohacovat, tak je to super. ->

V momentě, kdy je ten člověk hlupák, tak je to to nej náročnější, co existuje.

Jak dobíjíš energii?

^N? No já utíkám. Utíkám teď zrovna asi k budoucímu příteli a utíkám do věcí, o kterých teď nechci úplně mluvit. Je to věc, za kterou mě spousta lidí odsuzuje, ale jiné vybití vlastně

^^ nemam.

A když už hodně nemůžu, tak du spát nebo brečet nebo si lehnu do vany, ale většinou asi utíkám.

Objevuje se v asistenci stres? Trpíš jím?

v! Jestliže se člověk neustále obává, jestli ten asistent ráno přijde, nezaspí, nic se jim nestane,

U^ nezapomenou na mě, tak pak je to pro mě velicej druh stresu.

Jak proti němu bojuješ? ^ ^ \$j

Asi zase útekem. Jdu se zavřít do krámu, ať už mě za to lidi odsuzují nebo ne.

Setkala ses v osobní asistenci se syndromem vyhoření?

I— U sebe sem se s ním setkala hodně. Protože ve své těžké životní situaci jsem se setkala se stavem, kdy jsem se ptala sama sebe, jestli ještě chci být v tom stavu, jestli nedělám víc, než musím, jestli mi to stojí za to. Byl to pro mě neuvěřitelný stav vyčerpám. A vyeskalovalo to ve velice nepříjemný zážitek.

^ Ale myslím si, že i asistenti můžou vyhořet. Když to dělají dlouho, třeba pět let, tak už jim to zdaleka nemusí dávat tolik jako na začátku.

Jak se tomu dá předcházet?

Zbavit se osobních asistentů asi nejde... Asi hodně mluvit, prostě když mě něco trápí, ať už je to dobré nebo špatné, tak to musím někomu říct. A pak najít někoho, komu se můžu vyplakat

√—√ na rameno nebo se mnou půjde do toho krámu nebo do kina.

Příloha 3.10 : Záznam kódů do textu

Myslím že po tom rozhovoru se asi shodneme, ie osobni asistence je fajn, ale zároveň je plná nepříjemných nebo konfliktních situací. Mohla by si zkusit navrhnout nějakou prevenci proti těmto situacím ? ^j

Mluvit. To je hodně důležitý, to je to nezákladnější. Mluvit, ať to bolí sebevíc. Upřímnost,"

lidskost, pocity, emoce to tam je a hrozně se to mezi sebou pere - prostě to říct, protože ne vždy musí ten druhý všechno vycítit.

^ A když už ta situace nastane, tak se dá určitě řešit. Musí tam být rozhovor, bez urážek, ale musí být hodně otevřený. Musí si ty lidi ujasnit, co od toho čekaj.

Tak tady je rozhovor u konce. Chtěla by si ještě něco dodat nebo doplnit?

dodatek: Osobní asistence je úplně úžasná, ale taky úplně nejhorší. Je to těžké břemeno pro obě strany. Ale je důležitá. A může mi splnit to, co chci, ale může mě hodně vyčerpat.

Když ke mě přicházejí noví lidi, tak jim vždycky říkám, že to je práce se spoustou srandy a se spoustou nároků a že se toho hodně naučí, ale že se nudit nebudou. A myslím si, že to přesně Q

^ vystihuje osobní asistenci.

- /MJUJL JZLW^A^ AZC^A^T^ZT^U '