

**Univerzita Karlova v Praze  
Pedagogická fakulta  
Katedra Speciální pedagogiky**

**Asistent v podpoře vysokoškolského studia studentů s postižením**

-

**Projekt Asistence při studiu na Univerzitě Karlově v Praze**

Bc. Aneta Marková

**Vedoucí práce:** Doc. PhDr. Iva Strnadová, PhD.

**Charles University in Prague**  
**Faculty of Education**  
**Department of Special Pedagogy**

**ASSISTING CHARLES UNIVERSITY STUDENTS WITH  
SPECIAL NEEDS**

Aneta Marková

Supervisor: Doc. PhDr. Iva Strnadová, PhD.

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, na základě osobní aktivity při zjišťování informací a studia uvedené literatury.

Souhlasím s tím, aby práce byla veřejně přístupná v knihovně Pedagogické fakulty Univerzity Karlovy v Praze ke studijním účelům.

.....  
Aneta Marková

## **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala všem asistentům, studentům s postižením a pracovníkům Projektové kanceláře Univerzity Karlovy za jejich otevřenost a množství času, které věnovali odpovídáním na otázky, ať už v podobě dotazníku, tak v podobě rozhovoru.

Dále bych chtěla poděkovat své školitelce Doc. PhDr. Ivě Strnadové, PhD., která mě systematicky vedla ve všech rovinách výzkumu. Zároveň jsem se díky paní Strnadové měla možnost zapojit do fakultního výzkumu, který mě velmi obohatil, zejména v poznacích metodiky vedení rozhovoru a v práci s metodou Zakotvené teorie.

## **Anotace**

Tato práce si klade za cíl analyzovat službu Asistence při studiu ze všech pohledů účastníků, kteří se na službě podílejí. Pomocí rozhovorů s pracovníky Univerzity Karlovy, kteří zastupují tuto podporu v rámci Kanceláře pro studenty se speciálními potřebami, s uživateli služby, ale zejména se samotnými „vykonavateli“ služby neboli asistenty, zachycuje jednotlivé úspěchy a problematické body služby a přikládá návrhy na způsob řešení možných problémů.

Práce vychází z poznatků dotazníkového šetření a z analýzy rozhovorů, kterých se účastnilo celkem 33 asistentů a 10 uživatelů služby.

**Klíčová slova:** Asistent při studiu, vysokoškolský student s postižením, systém podpory na Univerzitě Karlově, Projektová kancelář, Vztah mezi asistentem a uživatelem služby, Školení, Motivace

## **Annotation**

The thesis aims at analyzing the service of Assisting Charles University Students with Special Needs from the point of view of all the parties concerned. It explores both weaknesses and strengths of the service by means of analyzing interviews with Charles University members of staff, who represent the service in the Office for Students with Special Needs, with users of the service, and particularly with its „providers“ or assistants themselves. Proposals to solve possible problems are included.

The thesis is based on the results of a questionnaire and an analysis of interviews with 33 assistants and 10 users of the service.

**Key words:** Student assistance, students with special needs, Charles University program

**Obsah**

Úvod.....	8
1   Legislativní rámec podpory studia studentů s postižením na VŠ.....	9
2   Přístup jednotlivých vysokých škol k podpoře studia studentů s postižením.....	12
2.1   Popis poskytování podpory na VŠ v ČR.....	12
2.2   Shrnutí situace na VŠ v ČR .....	17
3   Služba Asistence při studiu na UK.....	19
3.1   Kdo je uživatelem služby? .....	20
3.2   Kdo je asistent? .....	20
3.3   Kompetence, požadavky a pracovní náplň asistenta.....	21
3.4   Způsob financování.....	22
4   Výzkumný projekt .....	23
4.1   Cíle výzkumu .....	23
4.2   Metody .....	24
4.3   Postup realizace výzkumu.....	26
5   Realizace a výsledky výzkumu.....	28
5.1   Analýza dotazníkového šetření .....	28
5.2   Rozhovory.....	35
5.2.1   Uživatelé služby.....	35
5.2.2   Asistenti .....	43
5.2.3   Závěr analýzy rozhovorů ve vztahu k Zakotvené teorii.....	55
6   Srovnávací studie.....	57
6.1   Srovnávací studie dvou asistentů u jednoho uživatele.....	57
6.2   Srovnávací studie uživatele a asistenta .....	60
6.3   Shrnutí srovnávacích studií.....	64
7   Případové studie .....	66

---

7.1	Případové studie uživatelů .....	66
7.1.1	Albína.....	66
7.1.2	Bernard.....	69
7.1.3	Celesta.....	71
7.2	Případové studie asistentů.....	74
7.2.1	Antonie.....	74
7.2.2	Beáta .....	76
7.2.3	Cecílie .....	78
7.3	Shrnutí Případových studií.....	80
8	Shrnutí výzkumného šetření .....	81
9	Diskuse .....	83
10	Návrhy na zlepšení stávající situace .....	87
11	Závěr .....	92
12	Shrnutí.....	94
13	Resumé.....	94
14	Literatura.....	95
15	Seznam příloh .....	98

## Úvod

Systém podpory terciárního vzdělávání studentů s postižením není novým fenoménem. Stále se však hledá ideální způsob podpory studentů s postižením na vysokých školách. Hlavní problém nenalézání ideálního způsobu řešení je v rozmanitosti jednotlivých specifikací studijních oborů, které kladou na studenta rozličné nároky. Z tohoto důvodu je ideálním řešením individuální práce s jednotlivci, která umožňuje flexibilní reagování na potřeby studentů s postižením při studiu. Univerzita Karlova v Praze vnímá tuto individuální potřebu, a proto v roce 2004 navrhla a zrealizovala projekt Asistence při studiu, který umožňuje studentům s postižením získat co nejflexibilnější podporu v jejich odborné přípravě na budoucí povolání.

Tato práce si klade za cíl popsat službu Asistence při studiu z pohledů všech účastníků, kteří se na službě podílejí. Pomocí rozhovorů s pracovníky Univerzity Karlovy, kteří zastupují tuto podporu v rámci Kanceláře pro studenty se speciálními potřebami, s uživateli služby, ale zejména se samotnými „vykonavateli“ služby neboli asistenty pomáhá poodhalit způsob reálného fungování služby a ukazuje významnost dílčích prvků, na kterých závisí kvalita celé služby. Práce se zejména zaměřuje na samotné asistenty, kteří jsou v přímé práci s uživateli služeb, a ovlivňují tak v největší míře způsob fungování této podpory.

Díky rozhovorům s osobami, které jsou v nejužším kontaktu se službou, můžeme nalézt v této práci jednotlivé faktory, které ovlivňují úspěchy a zároveň poukazují na problematické body služby. V závěrečné části práce můžeme nalézt autorčiny návrhy pro zlepšení této služby, které navrhla díky informacím z rozhovorů a na základě vlastního tříletého fungování v roli asistenta.



## 1. Legislativní rámec podpory studia studentů s postižením na VŠ

Abychom mohli dobře pochopit systém fungování jednotlivých přístupů univerzit k otázkám podpory studentů s postižením, musíme nejdříve porozumět současné legislativě a systému, který je Českou republikou nastaven v těchto otázkách. Jako hlavní zdroj nám v tomto případě poslouží zákony, které se k tomuto tématu vztahují, a jednotlivé mezinárodní úmluvy, ke kterým se Česká republika (dále jen ČR) zavázala v jejich dodržování a plnění.

Nejdůležitějším dokumentem, kterému podléhá celé vysokoškolské vzdělávání v ČR, je Zákon o vysokých školách č. 111/1998 Sb., v jehož úvodním ustanovení nalézáme význam vzdělávání pro jednotlivce a následně význam vzdělanosti pro vědecký, kulturní, sociální a ekonomický rozvoj celé společnosti.<sup>1</sup> V tomto zákoně však nejsou přesné specifikace, které se váží k přímé podpoře studentů s postižením, nalezneme zde však hlavní body, které se k tomuto tématu vztahují, což je zachování rovných příležitostí pro všechny studenty. Již v úvodním ustanovení tohoto zákona je uvedeno: „*Vysoké školy umožňují v souladu s demokratickými principy přístup k vysokoškolskému vzdělání.*“

V jiné části Zákona o vysokých školách je formulován další důležitý bod, který se k této otázce nepřímou vztahuje, jedná se o samosprávnou působnost veřejných vysokých škol, která určuje zaměření a způsob fungování jednotlivých vysokých škol,<sup>2</sup> což je mimo jiné významné zejména pro vznik podpůrných opatření pro studenty s postižením, jako je tomu v případě Univerzity Karlovy.

Vysoké školy však podléhají i jiným dokumentům, které specifikují význam podpory všech studentů bez výjimky. Jedná se především o mezinárodní úmluvy a dokumenty, jako je Všeobecná deklarace lidských práv a svobod<sup>3</sup>, Listina základních práv a svobod<sup>4</sup> nebo Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> Zákon č. 111/1998Sb. § 1

<sup>2</sup> Zákon č. 111/1998Sb. § 6

<sup>3</sup> zejm. čl. 26 vztahující se ke vzdělávání

<sup>4</sup> Hlava 4, článek 26 „*Každý má právo na svobodnou volbu povolání a přípravu k němu, jakož i právo podnikat a provozovat jinou hospodářskou činnost.*“

<sup>5</sup> Jejíž součástí je i mimo jiné Listina základních práv a svobod

Jako významný dokument v tomto směru je chápán Národní plán vytváření rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2010 – 2014, který vychází z předcházejícího dokumentu Střednědobé koncepce státní politiky vůči občanům se zdravotním postižením na rok 2004 - 2009 a jejího Národnímu plánu podpory a integrace občanů se zdravotním postižením pro rok 2006 - 2009, ve kterém se mimo jiné poukazovalo na nedořešenou situaci v rámci podpory studentů s postižením v terciárním vzdělávání, a kde se vzdělávání a školství věnuje první kapitola. Na nedořešenost situace nás upozorní zejména bod 1.17 a 1.18, které se věnují vysokoškolskému vzdělávání a nutnosti zajistit systematickou podporu těmto studentům. Hlavním tématem je tedy zejména „*Pokračovat v grantové a dotační podpoře vysokých škol s cílem podpořit projekty zpřístupnění možností vysokoškolského vzdělání pro občany se zdravotním postižením.*“<sup>6</sup>

Významným dokumentem je Národní plán vytváření rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2010 - 2014, který postihuje současnou situaci a dává jasné ukazatele toho, kde je potřeba zlepšit stávající situaci. Dokument v případě vzdělávání ukládá potřebu „*zajistit začleňující vzdělávací systém na všech úrovních a celoživotní vzdělávání zaměřené na:*

*a) plný rozvoj lidského potenciálu a smyslu pro vlastní důstojnost a uvědomění si vlastní hodnoty, stejně jako na posilování úcty k lidským právům, základním svobodám a lidské různorodosti;*

*b) rozvoj osobnosti, nadání a kreativity osob se zdravotním postižením, jakož i jejich duševních a tělesných schopností, v co největší možné míře;*

*c) účinné zapojení osob se zdravotním postižením do života ve svobodné společnosti.*“

Z výše uvedeného tedy vyplývá, že je povinností České republiky zajišťovat podporu studentům s postižením na všech úrovních studia, tedy i vysokoškolského. Zároveň je zde však nejasnost v tom, jakou formou se má podpora realizovat a kdo k ní má přispět. Nejen z tohoto důvodu jsou vysoké školy podporovány v poskytování podpůrných opatření studentů, kteří mají z jakéhokoliv důvodu ztíženou

---

<sup>6</sup> Národní plán podpory a integrace občanů se zdravotním postižením na období 2006 – 2009

životní situaci, ať už díky svému postižení nebo velké finanční tísní. Každá vysoká škola proto řeší otázku této pomoci takovým způsobem, který nejlépe odpovídá jejím možnostem a charakteru studia.

## 2. Přístup jednotlivých vysokých škol k podpoře studia studentů s postižením

Podpora studentů s postižením na vysokých školách je každým rokem naléhavějším tématem nejen z hlediska zvýšeného zájmu veřejnosti o tuto oblast, ale zejména z důvodu podpory větší integrace lidí s postižením do běžného vzdělávání na vysokých školách.<sup>7</sup>

*„Vzdělávání studentů se specifickými vzdělávacími potřebami představuje jisté specifikum v rámci celého školského systému, který klade na studenty i učitele vysoké nároky na přípravu, ale hlavně na vzájemnou spolupráci.“<sup>8</sup>* Není proto divu, že každá škola přistupuje k tomuto tématu z jiného pohledu. Ten závisí na mnoha faktorech, které mohou začínat u nastavení univerzitního systému, způsobu financování, studijních oborů nebo u samotných učitelů. Rovněž zde můžeme nalézt i odlišný přístup k jednotlivým typům postižení<sup>9</sup>, které se může nejvíce vztahovat k samotnému studijnímu oboru.

### 2.1. Popis poskytování podpory na VŠ v ČR

Cílem činnosti univerzit je tedy *„zajistit všem osobám, bez ohledu na povahu a stupeň jejich postižení, rovný přístup ke vzdělání, rozvoji jejich osobnosti, talentu, tvůrčích, intelektuálních i tělesných schopností v rozsahu jejich plného potenciálu.“<sup>10</sup>* Jednotlivé univerzity v České republice přistupují k tomuto tématu z různých úhlů. Na následujících stránkách budou představeny příklady jednotlivých univerzit a způsobů, kterými se onu problematiku snaží v současné době řešit.

---

<sup>7</sup> Viz Národní plán vytváření rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2010-2014

<sup>8</sup> Sborník příspěvků z III. Národní konference se zahraniční účastí „Vysokoškolské studium bez bariér“ XII. Ročníku odborné konference s mezinárodní účastí „Handicap 2008“; str. 68

<sup>9</sup> Například péče o studenty vysokých škol s tělesným nebo smyslovým postižením se i u nás postupně efektivně rozvíjí již řadu let, oproti tomu specifická podpora studentů s poruchami učení je v České republice na samém počátku.

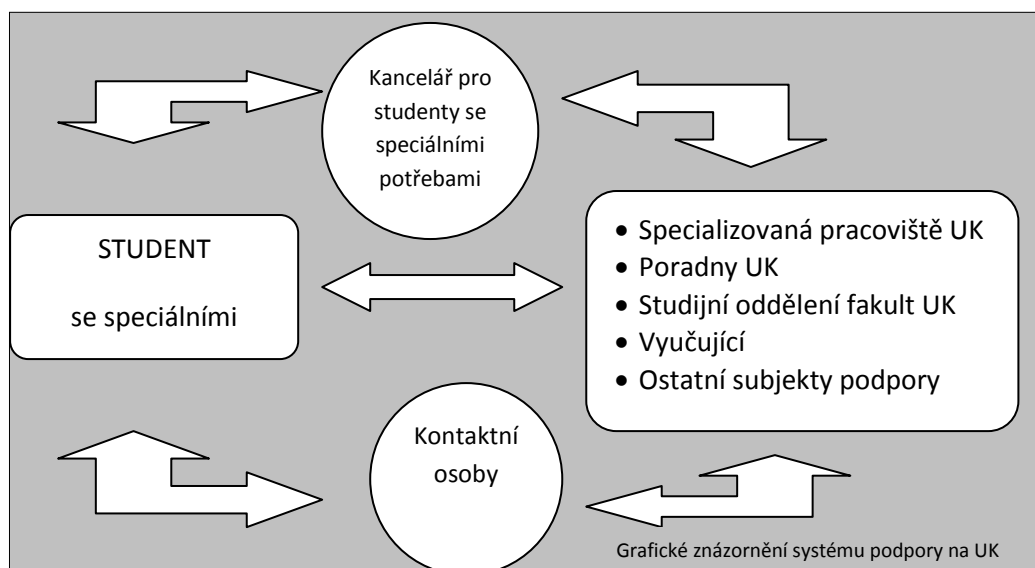
<sup>10</sup> Sborník příspěvků mezinárodní konference Slunečnice; Institut inovace vzdělávání; str. 27

## Univerzita Karlova v Praze

Univerzita Karlova se výrazně opírá o suverenitu jednotlivých fakult, to v důsledku znamená, že student s postižením na fakultě jedné může mít jinak uspořádanou podporu při vzdělávání než student fakulty druhé. Toto uspořádání můžeme tedy nazvat jako decentralizované.<sup>11</sup>

Probíhá však na základě určitého systémového celku, který se snaží zpřístupnit podporu na všech fakultách tak, aby její působení bylo co nejpřímější k jednotlivým studentům příslušných fakult. Hlavními subjekty podpory jsou zejména kontaktní osoby pro studenty se speciálními vzdělávacími potřebami na jednotlivých fakultách. Dále je to Kancelář pro studenty se speciálními vzdělávacími potřebami (dále jen Kancelář), která zajišťuje službu Asistence při studiu na celouniverzitní úrovni a zároveň se podílí na informovanosti ohledně dalších služeb univerzity, jako jsou např. informace o specializovaných pracovištích a poradnách jednotlivých fakult.<sup>12</sup>

**Schéma 1** Grafické znázornění systému podpory na UK (ŠÁMALOVÁ, K., RYTYCHOVÁ, A.; 2008)<sup>13</sup>



<sup>11</sup> ŠÁMALOVÁ, K., RYTYCHOVÁ, A.: Informace pro studenty se speciálními potřebami na Univerzitě Karlově v Praze akademický rok 2008/2009; str. 8

<sup>12</sup> ŠÁMALOVÁ, K., RYTYCHOVÁ, A.: Informace pro studenty se speciálními potřebami na Univerzitě Karlově v Praze akademický rok 2008/2009; str. 8

<sup>13</sup> ŠÁMALOVÁ, K., RYTYCHOVÁ, A.: Informace pro studenty se speciálními potřebami na Univerzitě Karlově v Praze akademický rok 2008/2009; str. 9

Obecně však lze říct, že zajišťuje následující služby:

- podporu studentů v komunikaci se školou a učiteli
- podporu při specifikaci individuálních studijních podmínek dle typu a stupně postižení
- nabídka služby Asistent při studiu
- zajištění nezbytného technického vybavení dle typu postižení.<sup>14</sup>

### Masarykova Univerzita v Brně

Na Masarykově Univerzitě můžeme stejně jako na Univerzitě Karlově nalézt centrum, které zajišťuje podporu studentů s postižením na celouniverzitní úrovni. Toto centrum najdeme pod názvem Středisko Teiresiás, a „jeho úkolem je zajišťovat, aby studijní obory akreditované na univerzitě byly přístupné studentům se smyslovým nebo jiným handicapem.“<sup>15</sup>

Středisko Teiresiás, plným názvem Středisko pro pomoc studentům se specifickými nároky, zřídila Masarykova univerzita v Brně v roce 2000. Jeho úkolem je zajišťovat, aby studijní obory akreditované na univerzitě byly v největší možné míře přístupné také studentům nevidomým a slabozrakým, neslyšícím a nedoslýchavým, s pohybovým handicapem, případně jinak postiženým. Ve struktuře univerzity je středisko zařazeno jako samostatné pracoviště univerzity, které spolupracuje s dalšími subjekty školy, jako je Akademické psychodiagnostické centrum Rektorátu nebo Poradenské centrum školy.

<sup>16</sup>

Středisko Teiresiás je zajímavé zejména tím, že se snaží o propojení a sloučení dvou hlavních přístupů ke vzdělávání lidí s postižením, což je tzv. informatický a pedagogický přístup od samotného začátku. Tímto přístupem se snaží předcházet negativním důsledkům v integraci i ve speciálně - vzdělávací metodice. Klade proto

---

<sup>14</sup> ŠÁMALOVÁ, K., RYTYCHOVÁ, A.: Informace pro studenty se speciálními potřebami na Univerzitě Karlově v Praze akademický rok 2008/2009; str. 10

<sup>15</sup> <http://www.teiresias.muni.cz/>; dne 26. 2. 2010 ve 14 hodin 5 minut

<sup>16</sup> <http://www.teiresias.muni.cz/?chapter=2-2>; dne 26. 2. 2010 ve 14 hodin 25 minut

důraz na přímou specializovanou výuku odborných vysokoškolských předmětů (hmatová filologie, hmatová matematika) – nikoli jen metod orientace a sebeobsluhy nebo práce se speciální technikou. Stejně tak i v případě sluchového handicapu usiluje středisko Teiresiás o vyvážený kompromis různých existujících koncepcí, především metody orální a znakové. Mezi další aktivity, které středisko Teiresiás nabízí, patří i permanentní dispozice tlumočnicka pro osoby, které ho potřebují.<sup>17</sup>

Středisko je rovněž garantem programu celoživotního vzdělávání nevidomých, jehož cílem je umožnit zrakově postižené veřejnosti, aby si bez ohledu na věk a sociální postavení doplnila vzdělání v dílčích předmětech akreditovaných studijních oborů způsobem odpovídajícím zrakovému postižení.<sup>18</sup>

### **Univerzita Palackého v Olomouci**

Na Univerzitě Palackého v Olomouci bylo v roce 1996 při katedře Speciální pedagogiky zřízeno Centrum pomoci handicapovaným.<sup>19</sup> To považuje za stěžejní zejména aktivity poradenské, a to jak v oblasti technologií, tak zároveň jako tzv. terapeutický servis, který je kdykoli k dispozici jak studentům, tak i učitelům.<sup>20</sup> Rovněž centrum nabízí zprostředkování služby osobní asistence z okolních občanských sdružení, adaptace studijních materiálů, metodickou a diagnostickou podporu a materiální a technické zabezpečení.<sup>21</sup> Centrum podpory je soustředěno na jedno místo, a tedy podpora na Univerzitě Palackého je tzv. centralizovaná.

### **Ostravská univerzita v Ostravě**

Na Ostravské univerzitě je rovněž vytvořené pracoviště, které poskytuje podporu studentům s postižením. Jedná se o tzv. centrum podpory studentů se speciálními potřebami, které nalezneme pod názvem Pyramida. To se zaměřuje na podporu studentů a uchazečů ve všech oblastech poradenské činnosti, stejně tak jako na

---

<sup>17</sup> <http://www.teiresias.muni.cz/?chapter=2-2>; dne 26. 2. 2010 v 18 hodin 33 minut

<sup>18</sup> tamtéž

<sup>19</sup> <http://www.cph.upol.cz/o-centru.php>; dne 26. 2. 2010 v 18 hodin 57 minut

<sup>20</sup> <http://www.cph.upol.cz>; dne 26. 2. 2010 v 18 hodin 53 minut

<sup>21</sup> <http://www.cph.upol.cz/sluzby.php>; dne 26. 2. 2010 v 19 hodin 32 minut

přístupnost studijních materiálů včetně jejich upravení. Jako specifikum tohoto pracoviště můžeme vyzdvihnout pomoc při instalacích a reinstalacích HW a SW na PC studentů se speciálními potřebami, které mohou studenti využívat průběžně. Doménou tohoto centra je velká technická vybavenost pracoviště, které mimo jiné zajišťuje i on-line centrum zřakového překladu.<sup>22</sup>

### **Univerzita Hradec Králové**

Univerzita v Hradci Králové od roku 2007 nabízí podporu svým studentům s postižením prostřednictvím střediska podpory pro studenty se specifickými potřebami, které nese název Augustin. Středisko Augustin se zaměřuje zejména na poradenství v otázkách studia a metodiky odborné práce pro studenty a uchazeče se specifickými potřebami. Rovněž se středisko zabývá poradenstvím pro akademické pracovníky a pomoc při modifikaci způsobu učiva.

Zvláštní pozornost je zde věnována studentům prvních ročníků, pro které jsou zde připravovány speciální programy zaměřené zejména na orientaci v prostředí a orientaci ve studijních záležitostech.

Dále centrum spolupracuje s organizacemi pro smyslově, tělesně a zdravotně postižené, které v okolí univerzity fungují, a tím se snaží zajistit co největší možnou komplexní podporu pro studenty své univerzity.<sup>23</sup>

### **Technická univerzita Ostrava**

Technická univerzita v Ostravě se začala více otevírat a přizpůsobovat studentům se speciálními vzdělávacími potřebami a na tomto základě založila řadu specializovaných pracovišť, která studentům nabízejí různé služby, jež mají pomáhat v odstraňování dosavadních bariér ve studiu.<sup>24</sup> Počátek systemizované práce, která vedla k pomoci studentům na této univerzitě, se datuje k roku 2005, kdy oficiálně byla státem ukončena civilní služba. Tehdy univerzita, konkrétně fakulta

---

<sup>22</sup> <http://pyramida.osu.cz/index.php?id=100>; dne 27. 2. 2010 ve 12 hodin 44minut

<sup>23</sup> <http://pdf.uhk.cz/augustin/sluzby.html>; dne 27. 2. 2010 ve 12 hodin 56minut

<sup>24</sup> Mezinárodní konference SLUNEČNICE 2008 na téma „Zpřístupňování vzdělávání“ 2. ročník; str. 23



elektrotechniky a informatiky, vytvořila místo koordinátora v těchto záležitostech, a tím se snažila ucelit systém podpory pro studenty s postižením.<sup>25</sup>

Univerzita v současné době nabízí tlumočnické služby do znakového jazyka, zapisovatelské služby, zprostředkování služby asistenta, prostory pro konzultace, kompenzační pomůcky a specializovaný software, pomoc při komunikaci s pedagogy a v neposlední řadě nabízí individuální úpravy přijímacího testu.<sup>26</sup>

## 2.2. Shrnutí situace na VŠ v ČR

Speciální pracoviště pro studenty s postižením vznikají na jednotlivých vysokých školách v ČR postupně již od roku 1992. Zpravidla se vytvářejí podle potřeb jednotlivých studentů s postižením, a dle jednotlivců tak stanovují systém podpory, který na jednotlivých školách zavádějí. Hlavní složkou v poskytování pomoci studentům s postižením je zejména oblast poradenských služeb, která dále zprostředkovává systém podpory pro konkrétního studenta. Další významná část podpory univerzit je v postupném zpřístupňování jednotlivých materiálů potřebných ke studiu do takové podoby, která je vhodná pro všechny osoby se zrakovým, sluchovým nebo s jiným typem postižení. Zároveň je na vysokých školách v ČR tendence zvyšovat informovanost o případných odlišnostech ve vzdělávání osob s postižením nejen pro samotné studenty, ale také pro učitele nebo pracovníky univerzit.<sup>27</sup>

Bohužel ne všechny univerzity v dnešní době mají vytvořena speciální pracoviště, která zajišťují dostatečnou podporu studentů s postižením. Většinou je tato situace řešena v podobě jednoho poradce pro tyto záležitosti, který následně zprostředkovává pomoc od neziskových organizací, které působí v okolí univerzity.

---

<sup>25</sup> Mezinárodní konference SLUNEČNICE 2008 na téma „Zpřístupňování vzdělávání“ 2. ročník; str. 23

<sup>26</sup> Mezinárodní konference SLUNEČNICE 2008 na téma „Zpřístupňování vzdělávání“ 2. ročník; str. 25

<sup>27</sup> [http://www.reformy-msmt.cz/financni-pomoc-studentum/sites/default/files/Strategie\\_VS-ZdP\\_VVZPO\\_12.12.09.pdf](http://www.reformy-msmt.cz/financni-pomoc-studentum/sites/default/files/Strategie_VS-ZdP_VVZPO_12.12.09.pdf); dne 27. 2. 2010 ve 22 hodin 52 minut

Tabulka č. 1 Zajištění podpory studentů s postižením na jednotlivých VŠ v ČR<sup>28</sup>

Název univerzity	Speciální pracoviště	Služby		Zaměření			
		Asistent	Tlumočnick	ZP <sup>1</sup>	SP <sup>2</sup>	TP <sup>3</sup>	SPU <sup>4</sup>
Univerzita Karlova v Praze	Kancelář	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
Masarykova Univerzita v Brně	Teiresiás	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Ostravská Univerzita v Ostravě	Pyramida	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Univerzita Palackého v Olomouci	Centrum pomoci handicapovaným	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Technická univerzita Ostrava	„vytvořeno jedno pracovní místo“	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Univerzita Hradec Králové	Augustin	Ano	Ne	Ano	Ano	Ano	Ne

Vysvětlivky: Zaměření na: 1 – zrakové postižení; 2 – sluchové postižení; 3 – tělesné postižení;

4 – specifické poruchy učení

Služba Asistent je v tomto případě chápána na všech univerzitách s výjimkou UK jako podpora v nalézání vhodného osobního asistenta nebo v situační podpoře jednotlivých studentů s postižením. UK, která realizuje vlastními silami službu asistence v projektu Asistent při studiu, je v tomto případě výjimečná a nemá na jiných VŠ obdoby.

<sup>28</sup> Tabulka slouží pro přehlednější vyjádření nabízené podpory v rámci vybraných univerzit v ČR. Popisuje jednotlivé nabízené služby pro studenty s postižením a dále na jakou skupinu osob s postižením hledá řešení podpory.

### 3. Služba Asistence při studiu na UK

Asistence při studiu je jedním z mechanismů podporujících studenty s postižením na Univerzitě Karlově. „*Jejím cílem je vyrovnávání studijních podmínek vzhledem k ostatním studentům.*“<sup>29</sup> Vychází z hlavního dokumentu Minimální standardy podpory poskytované studentům a uchazečům o studium se speciálními potřebami na Univerzitě Karlově, který vešel v platnost na podzim roku 2008 a podtrhuje význam plného zapojení do studentského života všech studentů bez výjimky.<sup>30</sup>

*„Asistence při studiu je koncipována vždy jako jednoletý projekt a podává se na základě vyhlášení rozvojových programů Ministerstva školství mládeže a tělovýchovy ČR. Celý název předkládaného projektu je Služba pro vyrovnávání podmínek studia studentů se speciálními potřebami na UK a řešení tohoto projektu je v kompetenci Kanceláře pro studenty se speciálními potřebami na UK.“*<sup>31</sup>

Za službu při studiu lze obecně považovat veškerou podporu při studiu, tedy od doprovázení, přes zapisování poznámek, po úpravy textů atd. Je však nutné tuto práci rozlišovat od jiných forem asistence, jako je asistent pedagoga nebo osobní asistent. Tato práce se vzhledem ke svému širokému záběru s jinými formami překrývá, ale nelze ji zaměřovat už jen vzhledem k zákonu č 108/2006 Sb.<sup>32</sup>, kdy univerzita nemůže být poskytovatelem sociálních služeb.<sup>33</sup> Zároveň prvotním záměrem služby, už vzhledem realizování univerzitou, by měla být primárně podpora při studijních povinnostech studenta.

Služba Asistent při studiu, která funguje na Univerzitě Karlově v Praze od roku 2004,<sup>34</sup> vychází z individuálních potřeb klienta charakteristických nejen v oblasti studia ale i v oblastech, které se studia týkají jen zprostředkovaně (např. doprovázení), a vlastně tak postihuje celou rozmanitost studentského života. Zahrnuje jak pomoc v organizačních záležitostech v průběhu vzdělávacího procesu,

---

<sup>29</sup> ŠÁMALOVÁ, K., RYTYCHOVÁ, A.: Informace pro studenty se speciálními potřebami na Univerzitě Karlově v Praze akademický rok 2008/2009; str. 65

<sup>30</sup> <http://www.cuni.cz/UK-3053.html>, dne 9. 3. 2011 v 19 hodin 16 minut

<sup>31</sup> Rozhovor s pracovníkem Kanceláře (Alicí Rytychovou) dne 16. 3. 2010

<sup>32</sup> Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách

<sup>33</sup> Rozhovor s pracovníkem Kanceláře (Alicí Rytychovou) dne 16. 3. 2010

<sup>34</sup> Rozhovor s pracovníkem Kanceláře (Alicí Rytychovou) dne 16. 3. 2010

tak lepší zapojení do kolektivu studentů, čímž umožňuje řádný vysokoškolský život studenta s postižením. Zároveň služba asistence vytváří prostředí, které zajišťuje podporu studentů s postižením v souladu s opatřením rektora: „*Univerzita zaručuje plnohodnotnou účast studentů s postižením ve všech oblastech akademického a společenského života.*“<sup>35</sup>

### Účastníci služby Asistence při studiu v číslech

Podle zpráv Kanceláře v akademickém roce 2008/2009 studovalo na Univerzitě Karlově 123 studentů, kteří využívali podporu Asistence při studiu. Z toho bylo 42 studentů s pohybovým postižením, 45 studentů se zrakovým postižením, 13 studentů se sluchovým postižením a 23 studentů, kteří měli jiný typ postižení.<sup>36</sup> V témže roce bylo do databáze asistentů, do které se zapisují všichni, kteří mají zájem se na službě podílet a splňují univerzitou daná kritéria, zapsáno 150 asistentů, z nichž 66 bylo ve službě aktivních.<sup>37</sup>

#### 3.1. Kdo je uživatelem služby?

Uživatelé služby Asistence při studiu může být pouze student Univerzity Karlovy v Praze, který potřebuje v nějaké oblasti podporu při studiu. Pro jeho zařazení do databáze studentů vyplní formulář, který nalezne na stránkách univerzity s názvem Žádost o službu při studiu<sup>38</sup>, a postoupí jej Kanceláři pro studenty se speciálními potřebami a zároveň se zaregistruje do databáze, kde následně získá přístup k informacím o jednotlivých zaregistrovaných asistentech, které může volně kontaktovat a individuálně se domlouvat na způsobu realizace podpory.

#### 3.2. Kdo je asistent?

Asistentem může být pouze student Univerzity Karlovy, který se zaregistruje do databáze asistentů a domluví se, ať už prostřednictvím Kanceláře nebo vlastní

---

<sup>35</sup> Opatření rektora č.25/2008

<sup>36</sup> Zajímavé je, že více než třetina těchto studentů s postižením studuje na Filozofické fakultě (celkem 48 studentů), dále následuje Přírodovědecká fakulta (14 studentů) a Pedagogická fakulta (celkem se 13 studenty) – viz RYTYCHOVÁ, A.; RAKUŠANOVÁ, L.: Informace pro studenty se speciálními potřebami

<sup>37</sup> Rozhovor s pracovníkem Kanceláře (Alicí Rytychovou) dne 16. 3. 2010

<sup>38</sup> Viz příloha č. 7 „Formulář žádosti o službu“

aktivitou, se studentem, který chce využít služeb asistenta. Není tedy pro tuto aktivitu potřeba předešlé zkušenosti s lidmi s postižením ani žádný dokument, který by stál v cestě jakémukoliv studentovi UK podílet se na službě Asistence při studiu.

### 3.3. Kompetence, požadavky a pracovní náplň asistenta

Podpora vysokoškolských studentů s postižením prostřednictvím asistenta je určována dle poskytovatele služby. Koncept asistenta služby Asistence při studiu není doposud jasně specifikován, z čehož plyne, že není ani konkretizována náplň jeho práce. Z praxe víme, že se v mnoha případech jedná o službu, která je nejbližší tzv. osobnímu asistentovi. Dalo by se tedy říct, že se jedná o osobního asistenta ve věcech týkajících se vysokoškolského studia.

Při rozhovoru s poradcem Kanceláře pro studenty se speciálními vzdělávacími potřebami na UK se dovídáme o jednotlivých činnostech, resp. aktivitách, které asistenti nejčastěji zajišťují, jedná se o:

- Zapisování poznámek, popř. přepis audiozáznamu přednášek
- Doprovázení a pomoc při orientaci
- Přepisování textů do podoby vhodné pro klienta
- Pomoc při vyhledávání informací
- Pomoc s přípravou na zkoušku, seminář, přednášku
- Vyzvedávání knížek z knihoven
- Komunikace s učiteli ohledně případného uzpůsobení výuky pro studenta s postižením<sup>39</sup> apod.

#### Požadavky na pracovníka služby Asistent při studiu

---

<sup>39</sup> Rozhovor s pracovníkem Kanceláře (Alicí Rytychovou) dne 16. 3. 2010

Služba Asistent při studiu je poskytována „osobám závislým na pomoci jiné fyzické osoby za účelem zajištění potřebné pomoci při studiu.“<sup>40</sup> Proto by měl být kladen důraz na výběr vhodného kandidáta na pozici asistenta.

Současná praxe z hlediska výběru asistenta je následující: „*Student, pokud chce být asistentem, se zaregistruje do databáze, kde uvede své kontakty a případné zkušenosti. Klient si ho z databáze vybere, kontaktuje a domluví se na případné spolupráci. Jiná možnost je ta, že klient má ve škole již svého kamaráda nebo kolegu, který je ochoten mu pomáhat. Ten se registruje dodatečně do databáze, kde může dát poznámku, že chce poskytovat asistenci jen tomuto konkrétnímu klientovi. Asistenti absolvují školení (seminář), které je zaměřeno na přístup k osobám se zdravotním postižením.*“<sup>41</sup>

### 3.4. Způsob financování

Jedním z hlavních specifíků, které shledáváme v podpoře studentů s postižením, je i financování této služby. To se vzhledem k nemožnosti zapojení se do sítě subjektů poskytující sociální služby vykonává formou univerzitního účelového stipendia. Díky této specifitě nelze zapojit do služby jiného člověka než studenta univerzity. Určitou nepříjemností pro asistenty, která plyne z formy odměňování (účelové stipendium), je 3 až 6 měsíční interval mezi jednotlivými platbami, a není tedy ze strany asistentů vnímán jako pravidelný příjem, s kterým lze kalkulovat v rámci zajištění vlastních životních nákladů.

Asistenti jsou honorováni podle počtu hodin, které uživatel služby nebo asistent vyplní jednou za měsíc ve formuláři, kde vykazují počet hodin a rozsah práce asistenta. V současné době představuje částka za jednu odpracovanou hodinu 70,- Kč.<sup>42</sup>

---

<sup>40</sup> <http://ipc1.cuni.cz/asist/home.htm>; dne 25. 2. 2010 v 10 hodin 57 minut

<sup>41</sup> Rozhovor s pracovníkem Kanceláře (Alicí Rytychovou) dne 16. 3. 2010

<sup>42</sup> <http://ipc1.cuni.cz/asist/home.htm>; dne 20. 3. 2011 v 18 hodin 19 minut

## 4. Výzkumný projekt

Výběr výzkumného projektu byl ovlivněn čtyřmi významnými činiteli. Prvním důvodem byla empirická zkušenost dosavadní praxe ze strany výzkumníka v roli asistenta, která podnítila zájem získat více informací o službě. Díky tomu se vytvořil druhý činitel pro realizaci výzkumu, a to problematika získávání informací o daném tématu, která pramenila z nejednotnosti dosavadního řešení situace. Nejednotnost systému pak představuje třetí činitel, který také ovlivnil volbu projektu. Čtvrtým činitelem, který podpořil toto téma, bylo zapojení autorky do výzkumného projektu v rámci Katedry Speciální pedagogiky na UK v Praze s názvem **Speciální pedagogika v podmínkách inkluzivního vzdělávání** (GAČR č. 406/09/0710), který je zaměřen na problematiku vysokoškolských studentů s postižením. Díky této účasti na výzkumu získali jednotliví pracovníci dostatečný vhled do problematiky vysokoškolských studentů s postižením, informace o výzkumných metodách a jejich způsobu vyhodnocování a prostředí, které technologicky zajišťovalo dobré zázemí pro realizaci vlastního výzkumu.

### 4.1. Cíle výzkumu

Cílem výzkumu bylo zmapovat stávající situaci služby a hlavní determinanty, které službu přímo i nepřímo ovlivňují. Jako výzkumné otázky byly položeny následující:

- a) Jak se služba Asistence při studiu realizuje v praxi?
- b) Jak je služba vedena/řízena/koordinována?
- c) Na jakém principu stojí služba Asistence při studiu?
- d) Co službu nejvíce ovlivňuje?

Z důvodu využití metody Zakotvené teorie nebyl hlavní cíl rozpracován na dílčí cíle, protože k problému se snažíme přistupovat jako nezaujatí badatelé<sup>43</sup>, avšak byly vymezeny základní suboblasti problému, a sice role asistenta, klienta, rozdíly ve vnímání služby u asistenta a klienta, vnější a vnitřní podmínky (determinanty) služby, zabezpečení služby Univerzitou.

---

<sup>43</sup> STRAUSS, A.; CORBINOVÁ, J.: Základy kvalitativního výzkumu

## 4.2. Metody

Pro zkoumání výše uvedeného cíle výzkumu byl použit smíšený typ výzkumu, který obsahoval jak kvantitativní, tak kvalitativní metody zkoumání. Kvantitativní metodu v tomto směru představoval strukturovaný dotazník, jehož cílem bylo postihnout základní informace o službě a byl vytvořen se záměrem získat co největší počet respondentů pro následné shromáždění většího množství informací o službě. Kvalitativní metodu zde představuje rozhovor, jehož dalším zpracováním pomocí Zakotvené teorie přinášíme výsledná data, ze kterých následně tvoříme novou teorii, která se ke službě vztahuje.

### Dotazník

Dotazník byl vytvořen ve dvou variantách, první se vztahovala k jednotlivým uživatelům služby a druhá se zaměřovala na jednotlivé asistenty. Dotazník pro uživatele služby obsahoval 16 otázek, ze kterých bylo 13 otázek s uzavřenou odpovědí a 3 s možností doplnění, a byl zaměřen cíleně na problematiku služby Asistence při studiu. Dotazník určený pro asistenty obsahoval 18 otázek, které byly orientačně rozděleny do tří kategorií Organizační, Zkušenostní a Názorová/Kritická. 16 otázek bylo v dotazníku pro asistenty s uzavřenou odpovědí a dvě otázky obsahovaly otevřené odpovědi. Specifikem tohoto dotazníku však byl fakt, že ve většině uzavřených otázek figurovala možnost zvolit variantu „jiné“ a doplnit další informace. Všechny zde stručně charakterizované dotazníky jsou uvedeny v příloze č. 4.

### Rozhovor

Rozhovor s jednotlivými účastníky služby byl koncipován na podkladě otázek, které se váží k jednotlivým problematikám. Pro rozhovor byl sepsán specifický plán, který obsahoval záchytné otázky pro výzkumníka, využitelné v průběhu rozhovoru. U rozhovorů s uživateli služby se jednalo o komplexní tematiku, která měla za cíl postihnout úskalí studenta s postižením při studiu na VŠ pro účely dalšího bádání. Z tohoto důvodu bylo vytvořeno pět oddělených částí, které byly zaměřeny na rozličné oblasti dané problematiky. První část obsahovala demografické údaje o jednotlivci, které jsou významné pro podchycení jednotlivých zvláštností (např.



podle věku, pohlaví, místa bydliště). Druhá část zahrnovala otázky týkající se vysokoškolského studia a má za cíl postihnout zaměření studenta, důvody výběru studijního oboru atp. Třetí část je pro naše účely bádání nejvýznamnější, protože zahrnuje oblast zkušeností se službou Asistence při studiu. V této části se detailně zaměřujeme na vnímání služby, způsob její realizace v konkrétních případech a vztah k jednotlivým asistentům. Následující části Sociální role a Sebehodnocení představují otázky, které jsou svou povahou předurčeny k následnému vědeckému bádání v těchto oblastech.<sup>44</sup>

V případě připravených oblastí pro rozhovory s asistenty se zaměřujeme na čtyři základní oblasti. První se vztahuje k demografickým údajům respondentů, druhá na vlastní vysokoškolské studium asistenta, třetí na zkušenosti asistenta se službou a čtvrtá se soustředí na vzájemný vztah uživatele a asistenta. Celkem se pracovalo s 37 otázkami, které byly v rámci rozhovorů dále rozvíjeny.

### **Případové a srovnávací studie**

Jako podpůrné metody, které mají přiblížit zkoumanou problematiku, byly vytvořeny Srovnávací a případové studie, které dokreslují vybrané aspekty, jejichž postižení jinými metodami by bylo méně efektivní. Případové studie přináší poznatky v ucelené podobě ve vztahu jednoho respondenta k dané problematice. Srovnávací studie podhalují jednotlivé rozdílnosti mezi vnímáním služby klientem a jeho asistentem, a dále mezi dvěma asistenty téhož klienta. Tyto studie mají tedy za cíl demonstrovat, jaké odlišnosti můžeme nalézt u jednotlivých případů poskytování služby, a čím vším mohou být odlišnosti ovlivněny.

---

<sup>44</sup> Viz příloha č. 3 B) „Otázky pro účastníky výzkumu“

### Etické dimenze výzkumu

Pro zajištění etické správnosti výzkumu byl vytvořen informační dopis o výzkumu<sup>45</sup>, který zpravoval účastníky o záměru výzkumu, nakládání s informacemi uvedenými v dotaznících i rozhovorech a samozřejmě informoval o jejich právu kdykoli přerušit spolupráci na výzkumu. K tomu byl připojen Informovaný souhlas<sup>46</sup>, jehož podpisem respondenti potvrdili účast na výzkumu. Dále byla všem účastníkům změněna jména a takové údaje, které by vedly k jejich identifikaci. Je zde důležité zmínit, že pro zachování anonymity i těch studentů, kteří byli v rozhovorech zmiňováni, byla změněna jména i v přímých citacích samotných respondentů. V nadcházejících částech tohoto textu proto pracujeme s takovými jmény, která jsou smyšlená a nahrazují, jak v textu, tak i v samotných citacích, jména původní.

Dále bylo všem respondentům výzkumu umožněno nahlédnout do výsledných dat výzkumu s tím, že měli kdykoli možnost se k výsledkům kriticky vyjádřit.

### 4.3. Postup realizace výzkumu

Na základě předešlé empirické zkušenosti byly vytvořeny dva polostrukturované dotazníky, které byly určeny pro dvě hlavní skupiny osob: asistenty a uživatele služby. Vzhledem k návratnosti dotazníků, která představovala 21 dotazníků u asistentů a 7 dotazníků u uživatelů služby, bylo rozhodnuto nadále zpracovávat pouze výsledky z dotazníků určených pro asistenty a dotazníky pro uživatele pro jejich nedostatečný počet z dalšího zkoumání vyřadit.

Paralelně se získáváním informací z dotazníků probíhal kvalitativní způsob získávání dat, a to v podobě rozhovorů s jednotlivými účastníky služby. Rozhovory byly nadále zpracovávány kvalitativní metodou designu Zakotvené teorie. Díky této metodě byly rozhovory podrobeny analýze za použití tří typů kódování, tedy otevřeného, axiálního a selektivního kódování.

Otevřené kódování bylo zpracováno na podkladě doslovně přepsaných rozhovorů a sepsaných poznámek, které byly zpracovány v průběhu rozhovoru. Ze všech

---

<sup>45</sup> Viz příloha č. 1 „Informace o výzkumu“

<sup>46</sup> Viz příloha č. 2 „Informovaný souhlas“

výzkumných aktivit byla analýza rozhovorů jednoznačně nejdelší. Hlavní příčinou časové náročnosti analýzy bylo rozhodnutí postupovat po jednotlivých větách v rozhovorech, nikoli po odstavcích či po tematických celcích.<sup>47</sup> Kódy vznikající v této části se postupným kódováním všech rozhovorů a znovu překódováním stejných rozhovorů upravovaly a přeformulovaly, až získaly finální podobu. Tyto otevřené kódy pak sloužily jako stavební kameny pro druhou fázi kódování.

Po fázi otevřeného kódování nastala doba hledání prvních vztahů a prvních souvislostí. Díky získaným kódům z otevřeného kódování bylo možné nalézt společné rysy v jednotlivých oblastech rozhovorů. V tomto postupu, který je označován jako axiální kódování, získáváme první informace o jednotlivých vztazích, které z rozhovorů pomalu začínají vyplouvat.

Třetí fází procesu analýzy je tzv. selektivní kódování, které nám shrnuje všechny dosavadní informace získané z rozhovorů. Tato část představuje obtížný úkol shrnout dosavadní informace do takových celků, které jsou svou povahou v souladu s jednotlivými kódy. Nejobtížnější problém, který badatel v této části nacházel, bylo odlišení dílčích prvků, které tvoří kategorie od jejich intervenujících podmínek, neboli rozlišení toho, co patří do jedné kategorie, a co jí pouze v jiné kategorii ovlivňuje.

Výsledné kategorie představují hlavní prvky, které přispívají k finálním výsledkům výzkumu. K tomu abychom mohli vyvodit nějaké adekvátní tvrzení, je potřeba vytvořit vztahové vazby mezi kategoriemi. Jejich následné provázání a popsání je pak výsledkem celého zkoumání kvalitativní metody šetření.

Jako nadstavbové segmenty, které mají upřesnit fungování podpory a přiblížit způsob fungování služby, byly vytvořeny dva typy studií. První, Srovnávací studie se zaměřuje na srovnávání jednotlivých účastníků služby, což vede k jasnější představě o rozmanitosti fungování asistence a o rozličných představách jednotlivých účastníků služby. Druhá, Případová studie je doplněna dalšími zdroji, které se o konkrétním účastníkovi služby můžeme dozvědět. Tato část slouží pro bližší vhled do problematiky vnímání služby z pohledu jednotlivce a obsahuje detailnější informace o jednotlivých účastnících služby.

---

<sup>47</sup> STRAUSS, A.; CORBINOVÁ, J.: Základy kvalitativního výzkumu

Závěrem výzkumu ve vztahu k Zakotvené teorii je moment, kdy se celý výzkumný proces centralizuje na ústřední bod, který ve vztahu s intervenčními podmínkami generalizuje novou teorii.

## 5. Realizace a výsledky výzkumu

### 5.1. Analýza dotazníkového šetření

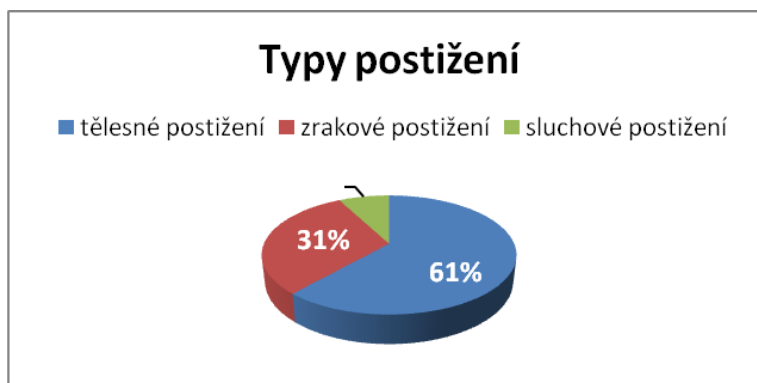
V rámci výzkumu realizované dotazníkové šetření bylo orientováno na získání základních, resp. přehledových informací rámcově charakterizujících skupinu asistentů, jejich činnost a zkušenosti. Zpracování výsledků reflektuje uvedený záměr, resp. orientaci šetření a přináší zejména údaje kvantitativní povahy odpovídající svou formou použitým nástrojům, či přesněji postupům popisné statistiky.

#### Otázka 1

Jedním z hlavních faktorů, který ovlivňuje službu a její aktéry, je konkrétní postižení klienta. Vzhledem k poměrně velkému počtu druhů a typů postižení respondenti odpovídali prostřednictvím tvořené odpovědi. Výpovědi jednotlivých respondentů pak byly kategorizovány podle typu postižení a následně zpracovány.

Mezi klienty asistentů výrazně převažují studenti s tělesným postižením (61 %). V této kategorii se jedná nejčastěji o Dětskou mozkovou obrnu, jak ve formě kvadruparetické, tak ve formě diparetické. Následují klienti s různým typem zrakového postižení (31 %), obvykle v míře praktické slepoty. Poslední ze zjištěných kategorií je sluchové postižení (8 %). Další typy postižení, resp. jejich zastoupení nebylo zjištěno.

**Graf č. 1 Zastoupení typu postižení ve výzkumu**



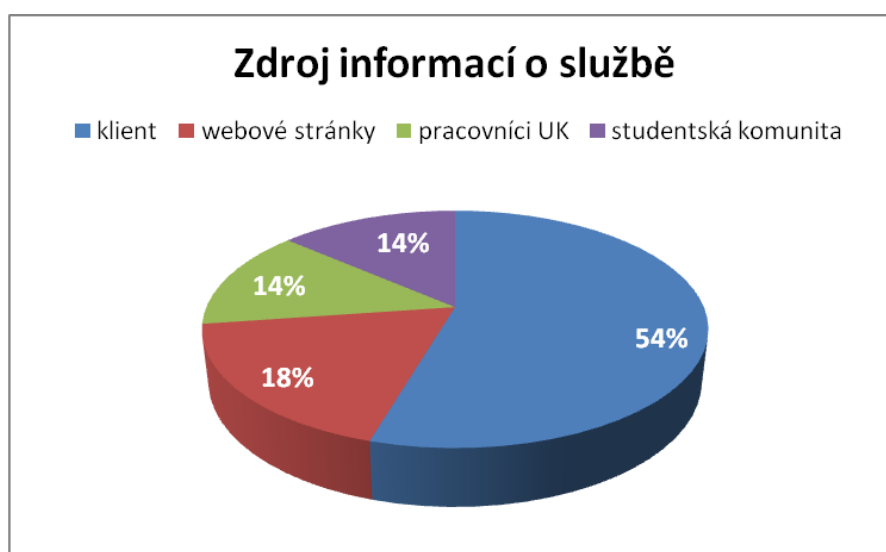
Je třeba zdůraznit, že uvedená struktura tak, jak byla zjištěna, je orientační a nevypovídá o struktuře, resp. zastoupení jednotlivých kategorií, typů a druhů postižení mezi studenty se speciálními vzdělávacími potřebami na UK, ale pouze o struktuře v rámci podskupiny, která využívá služeb asistentů. Rozdíly ve struktuře všech studentů se speciálními potřebami a studentů využívajících asistenci logicky plynou již ze samotného typu postižení, kdy např. studenti se sluchovým postižením vyhledávají asistenční služby méně často než studenti s tělesným postižením.

#### Otázka 2, 3 a 4

Další skupina otázek byla zaměřena na vstup studenta do role asistenta, jeho motivaci a způsob, resp. cestu či kontakt s klientem.

Z hlediska informovanosti o službě, přesněji o tom, že služba vůbec existuje, hrají hlavní úlohu sami studenti se speciálními vzdělávacími potřebami. V 57 % případů se budoucí asistenti dovídají o existenci služby právě od studentů s postižením (uživatelů služby). V pětině případů (19 %) pocházejí informace z webových stránek fakult či univerzity, v menší míře (14 %) pak od pracovníků univerzity. Nezanedbatelným zdrojem informací je i studentská komunita, v jejímž prostředí se o službě dozvědělo 14 % asistentů.

#### Graf č. 2 Zdroj informací o službě



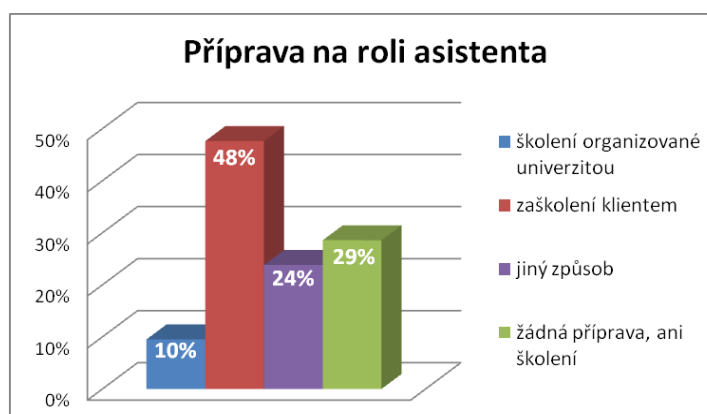
Pozoruhodným, nicméně částečně očekávatelným jevem je souvislost zdroje informací o službě a toho, zda klient a jeho asistent jsou v jedné studijní skupině. Polovina asistentů (11 asistentů) uvádí, že jejich klient je současně jejich spolužákem a v drtivé většině (10 z těchto 11 asistentů) se s existencí služby seznámili právě od něj. Ve světle této souvislosti lze konstatovat, že neaktivnějším prvkem, z hlediska propagace celého systému služby Asistence při studiu, jsou klienti, kteří sami vyhledávají svého budoucího asistenta, a to zejména mezi spolužáky.

Zajímavé informace vyplynuly i ze zpracování výpovědí (tvořená odpověď) respondentů o důvodech, resp. motivaci zapojit se v roli asistenta do služby. V polovině případů (52 %) byla hlavním a často i jediným důvodem potřeba pomoci. Většina respondentů se v tomto směru vyjadřovala slovy „chuť pomáhat“, „chuť někomu pomoci“, „chtěla jsem pomáhat“. Téměř ve třetině případů (30 %) byl jedním z důvodů záměr získat v dané oblasti zkušenost, obohatit se, resp. rozšířit si obzory. Až na jednoho respondenta se jednalo o studenty oborů souvisejících, resp. spadajících do oblasti pomáhajících profesí. Pětina respondentů (19 %) mezi důvody uvedla přátelství s klientem. Nejméně častým (14 %), avšak nezanedbatelným, důvodem bylo i finanční ohodnocení (stipendium).

### Otázka 8

Důležitou oblastí z hlediska organizace a zabezpečení služby je i proces přípravy asistenta, resp. uchazeče na jeho roli. Respondenti většinou volili z nabídky jeden až dva způsoby přípravy.

**Graf č. 3 Procentuelní znázornění přípravy na roli asistenta**



Z výsledků dotazníkového šetření plyne, že hlavním zdrojem poučení je opět klient. Většina asistentů (48 %) uvádí, že byla „zaškolená“ svým klientem. Tato skutečnost nemusí sama o sobě být hodnocena negativně či jako deficit systému, neboť je zřejmé, že klient sám zná nejlépe specifika svého postižení a z něj plynoucí potřeby. Z uvedeného vyvěrá nezastupitelnost úlohy univerzity jako garanta služby, a tedy subjektu, který by měl garantovat i školení a kompenzovat případné nedostatky „zaškolení“ klientem. Odpovědi respondentů však ukazují, že příprava na roli asistenta formou školení organizovaného univerzitou proběhla jen u 10 % z nich.

Zvláštní skupinu respondentů (24 %) tvoří ti, kteří zvolili v dotazníku poslední z nabízených možností, a sice položku „jiné“, přičemž vlastními slovy charakterizovali způsob „zaškolení“. Tato skupina je charakteristická tím, že ji tvoří respondenti s dlouholetými zkušenostmi s prací s lidmi s postižením anebo respondenti studující v oblasti pomáhajících profesí (nejčastěji obor speciální pedagogika).

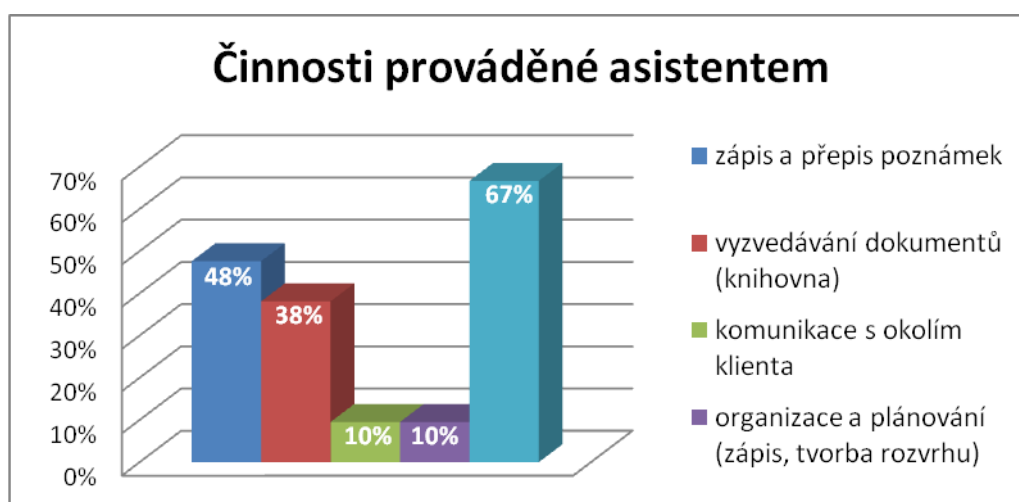
Více než čtvrtina respondentů (29 %) uvedla, že neprošli žádnou přípravou ani školením. U této skupiny lze tedy předpokládat vstup do služby pouze s minimální představou o její náplni a postupné seznamování se s prací asistenta a získávání informací a zkušeností až v jejím průběhu.

### **Otázka 9**

Náplně činnosti asistenta se nepřímo týkala řada otázek orientovaných na např. frekvenci kontaktu, organizační podporu, postoje a vliv okolí na službu atp. Přímo cílenou však byla otázka zjišťující, jaké úkony asistenti nejčastěji prováděli pro klienta, resp. které činnosti jsou pro práci asistenta charakteristické.

Vzhledem k širokému spektru činností, které jsou realizovány v rámci asistence, by nebylo účelné nabízet jejich kompletní výčet jako varianty odpovědí. Na druhou stranu koncipovat otázku pouze s tvořenou odpovědí se též nejeví vhodné už proto, že jsou činnosti, které obvykle vykonává většina nebo alespoň nezanedbatelná část asistentů. Zvolena proto byla kombinovaná forma výčtu a tvořené odpovědi (položka „jiné“).

Graf č. 4 Typ vykonávané činnosti



Jak je patrné z grafu, téměř polovina asistentů (48 %) poskytuje podporu svým klientům při pořizování poznámek či jejich přepisu. Častou činností (38 %) je i zastupování klienta při styku s knihovnou, půjčování, popř. vracení knih, prodlužování výpůjční doby atd. Komunikace s okolím klienta, resp. asistence či zastupování při různých jednáních je již méně častou činností (10 %) a týká se obvykle klientů se smyslovým postižením, popř. klientů s výrazně omezenými možnostmi pohybu. Podobně je tomu i při činnostech spojených s organizací a plánováním studia. Se zápisem do předmětů, resp. tvorbou rozvrhu pomáhá svým klientů 10 % asistentů.

Nejvíce zastoupena (67 %) je položka „jiné“, po jejímž zvolení respondenti vlastními slovy popsali další činnosti, které běžně v roli asistenta vykonávají. Analýzou těchto odpovědí bylo identifikováno několik zásadních činností jednak spadajících svou povahou do konceptu asistence, ale i takových, které jej ve větší či menší míře přesahují. V drtivé většině charakteristik je jedním z ústředních bodů doprovod. Jedná se o pomoc při přesunu mezi učebnami, popř. budovami fakulty během výukového dne, doprovod na cestě mezi školou a bydlištěm klienta a v některých případech i o doprovod, který nesouvisí se studiem (lékař, rehabilitace). Třetina (ze základu 67 %) uvádí i asistenci při úkonech v oblasti osobní hygieny, přičemž tuto aktivitu blíže nespécifikují obsahově ani místně (ve škole, doma). Vedle uvedených činností se však v charakteristikách respondentů objevují i takové aktivity, jako je doučování či pomoc při korektuře, resp. přepisu diplomové práce (třetina ze základu 67 %). Při hlubší analýze však bylo zjištěno, že spíše než o činnost v rámci služby se jedná o činnost

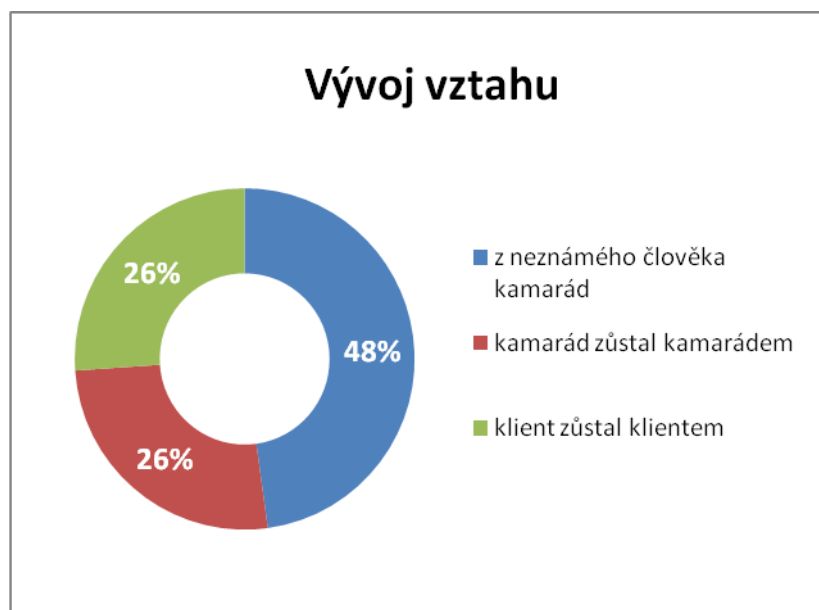


v rámci mezilidského vztahu, tedy v těch případech, u nichž respondenti označují vztah s klientem jako přátelský. Poslední skupinu činností, která se však vyskytuje spíše okrajově, tvoří aktivity, které jsou zcela mimo rámec služby, a sice zajištění údržby a provozu domácnosti, nákupy a vaření.

### Otázka 12

Na výkon služby má významný dopad i vzájemný vztah mezi klientem a asistentem. Na vývoj tohoto vztahu byla orientována otázka, která zjišťovala, jaký byl vztah na začátku a po skončení asistence, resp., pokud ještě probíhá, v době dotazování.

#### Graf č. 5 Vývoj vztahu mezi klientem a asistentem



Graf přehledně ilustruje vývoj vztahů mezi klienty a asistenty. Obecně lze konstatovat, že vztahy se vyvíjejí pozitivně, resp. ke kvalitativně vyšším či těsnějším formám, popř. zůstávají stabilní. I u vztahů označených v předchozí větě za stabilní („klient zůstal klientem“) samozřejmě též dochází k určitému vývoji, nicméně nebyla překročena subjektivní hranice respondenta, za kterou vnímá vztah jako přátelský. Žádný z respondentů se nevyjádřil v tom smyslu, že by došlo ke zhoršení vztahu (příslušná položka „z kamaráda se stal neznámý člověk“ proto ani není zahrnuta v grafu).

Položka „kamarád zůstal kamarádem“ (26 %) mimo jiné vypovídá i o bázi, na níž vznikají, resp., z níž se rekrutují budoucí asistenti. Spolu s výše uvedenou skutečností, že v polovině případů jsou asistent a klient spolužáci (členové stejné studijní skupiny), si lze učinit představu, které okolnosti jsou rozhodující pro vznik vztahu klient – asistent. Současně je však třeba dodat, že s výjimkou jednoho respondenta je skupina respondentů, která označila možnost „kamarád zůstal kamarádem“, podmnožinou skupiny, která uvedla, že jejich klient patří do stejné studijní skupiny (spolužák).

### Otázka 16

Další oblast, která byla dotazníkem mapována, souvisí s limity či omezeními, která respondenti vnímají. Otázka byla opět koncipována jako kombinace výčtu a tvořené (volné) odpovědi. Pokud respondent nevnímal žádná omezení, zvolil nabízenou možnost „ne“. V opačném případě specifikoval jevy, jejichž působení ve vztahu ke službě považoval za omezující.

Většina respondentů (52 %) nevnímala žádná omezení, přesněji žádná podstatná omezení, o kterých by se již nevyjádřila v jiných otázkách. Necelá polovina (48 %) se volnou formou vyjádřila k řadě problémů. Vyjádření pokrývají širší spektrum aspektů služby a až na výjimky nemá smysl je třídit, neboť se jedná často o popisy diametrálně odlišných jevů.

I přes uvedenou diskrepanci lze obecně konstatovat, že většina respondentů hovoří o omezeních časové či organizačně-obsahové povahy. Za problém považují jak náročnost časovou, tak i obsahovou (hovoří o nutnosti „něco obětovat“), ale i nejasně stanovené požadavky ze strany klienta a z toho plynoucí nesnáze při organizaci či stanovení časového plánu (kalendáře). Zbývající část respondentů hovoří spíše o externích vlivech, stojících mimo vlastní vztah klient - asistent. Zmiňují se o nedostatečné informovanosti ze strany Univerzity (školení), nedostatku asistentů, resp. zájemců či podmiňování role asistenta statusem studenta Univerzity. Pozoruhodná je v některých vyjádřeních i kritika „nedostatečného“ rozsahu činnosti funkce asistenta či omezení jeho role na záležitosti „pouze v rámci studijních věcí“.

## 5.2. Rozhovory

Adekvátní analýza projektu Asistence při studiu by měla zahrnout všechny účastníky, kteří se na službě podílejí. Zejména se jedná o Kancelář, která službu vytvořila, spravuje a zprostředkovává, o asistenty, kteří zastávají hlavní funkci této pomoci a samozřejmě nemůžeme vyloučit ani samotné uživatele služby.

### 5.2.1. Uživatelé služby

Díky účasti autorky na výzkumném projektu, který se zaměřoval na problematiku studentů s postižením na vysoké škole,<sup>48</sup> byly mezi otázky rozhovoru začleněny i takové, které se vztahovaly k tématu vnímání podpory studentů s postižením na VŠ a služby Asistence při studiu. Z celkového počtu 25 dotazovaných vysokoškolských studentů s postižením mělo 14 respondentů alespoň jednu zkušenost se službou Asistence při studiu, z čehož 10 z nich službu využívalo po delší časový úsek, který jsme ohraničili měsíční spoluprací s asistentem. Z těchto 10 uživatelů služby byli 4 se zrakovou vadou, 4 s tělesným postižením, 1 s pervazivní vývojovou poruchou a 1 uživatel se sluchovým postižením. Další specifikace této skupiny jsou patrné v následující tabulce.

**Tabulka č. 2 - Přehled zapojených uživatelů služby do výzkumu**

Uživatel	Pohlaví	Typ postižení	Diagnóza	Studium - fakulta	Studijní obor
U1	muž	Zrakové	Retinopatie	Pedagogická fakulta	Speciální pedagogika
U2	žena	Sluchové	Velmi těžká nedoslýchavost	Pedagogická fakulta	Speciální pedagogika
U3	žena	Tělesné	Spinální amyotrofie Kugelberg-Welanderová	Pedagogická fakulta	Speciální pedagogika
U4	žena	Zrakové	Chybění žluté skvrny	Pedagogická fakulta	Speciální pedagogika
U5	muž	Pervazivní vývojové	Aspergerův syndrom	Pedagogická fakulta	Učitelství matematiky a angličtiny
U6	žena	Tělesné	Diparetická forma DMO	Pedagogická fakulta	Speciální pedagogika
U7	žena	Tělesné	Diparetická forma DMO	Pedagogická fakulta	Speciální pedagogika
U8	žena	Tělesné	Kvadruparetická forma DMO	Filozofická fakulta	Historie
U9	žena	Zrakové	Těžké postižení zraku	Pedagogická fakulta	Speciální pedagogika
U10	muž	Zrakové	Praktická slepota	Právnická fakulta	Práva a právní vědy

<sup>48</sup> GA ČR č.406/09/0710 Speciální pedagogika v podmínkách inklusivního vzdělávání

Délka rozhovorů s uživateli služby se nejčastěji pohybovala mezi 45 – 55 minutami, přičemž nejkratší rozhovor trval 27 minut a nejdelší 2 hodiny 25 minut. Celková délka rozhovorů byla 9 hodin a 38 minut.

Všechny rozhovory byly doslovně přepsány, aby nedošlo ke ztrátě žádné poskytnuté informace, a následně okódovány. Z těchto kódů byly vybrány takové, které se vztahovaly ke službě asistence a k problematice vysokoškolského života studentů s postižením. V následující tabulce předkládáme část těch kategorií, na které jsme se v průběhu tohoto hodnocení zaměřili.

**Tabulka č. 3 Kategorizace částí rozhovorů včetně dílčího členění<sup>49</sup>**

Hlavní kategorie	Dílčí rozdělení	Jednotlivé kategorie
VŠ Studium	Asistence	Využití spolužáka jako asistenta
		Nespolehlivost přepisů
		Potřeba osobní asistence
		Solidarita mezi studenty
		Potřeba kontroly při studiu
		Návrh na podporu ze strany pracovníků fakulty
		Nevhodnost kombinovat roli asistenta a vyučujícího – konflikt rolí
		Zkušenosti s asistencí při studiu / problém v komunikaci s asistentem
		Problém s vlastní precizností
		Ocenění asistentky
		Shánění asistenta
		Vzájemná spolupráce s asistentkou
		Shrnutí zkušeností s asistencí
		Získávání asistence
		Limity asistence
		Vnímání funkčnosti asistence
	<b>Bariérovost</b>	...
	<b>Bezbariérová kolej</b>	...
	<b>Diagnóza</b>	...

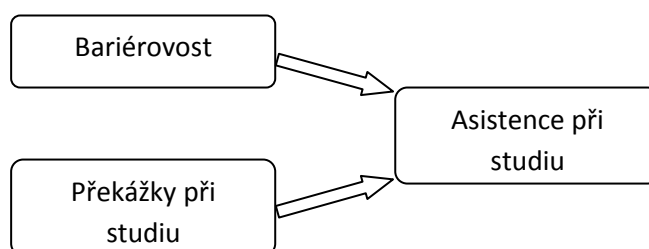
<sup>49</sup> Komplettní tabulka včetně dalších hlavních kategorií a jejich dílčího rozdělení je uvedena v příloze č. 5 B)

Doporučení	...
Limity	...
Limity vyplývající z postižení klienta	...
Motivace ke studiu	...
Organizace studia	...
Podpora VŠ	...
Překážky při studiu	...
Přijímací zkoušky	...
Reflexe volby	...
Systém VŠ	...
Třídní kolektiv	...
Učitelé	...

#### 5.2.1.1. Problémy při studiu osob s postižením z pohledu studenta s postižením

Jako významný vztah v rámci hlavní kategorie VŠ studium se jeví vztah mezi Asistencí při studiu, Bariérovostí a Překážkami při studiu. V tomto případě vidíme, jak bariérovost a překážky při studiu ovlivňují výběr a využívání služby Asistence při studiu, resp. přiměje studenty s postižením k využívání služeb asistenta.

#### Schéma č. 2 Důvody směřující k volbě služby Asistent při studiu



„... myslím si, že markantní je bariérovost, která je prostě všude ještě opravdu velká.“ U6

Studenti nejvíce v rozhovorech popisují jednotlivé problémy, které se studiem na vysoké škole mají. Nejčastěji uváděná je architektonická bariérovost, která se vztahuje k jednotlivým budovám fakult, technologické uzpůsobení fakult a nedostatečné

množství studijních materiálů přizpůsobených pro studenty s postižením. Právě z těchto důvodů nejčastěji volí pomoc asistenta.

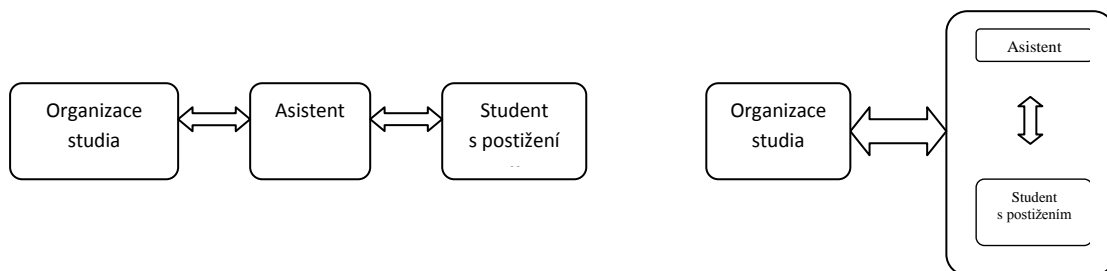
*„co bych brala za další úskalí při studiu, tak je orientace po budovách, ještě když jsem byla z jiného města, tak vůbec tady zjistit, kde co je, kam se pro co chodí. Musím říct, že bych to bez osobní asistence bych tohle vůbec nezvládala.“ U4*

*„...je to taky daný tím, že třeba jsem lehká, že jdu snadno zvednout, když potřebuju přendat, třeba pomoci na toaletu. To je moje štěstí, že mě třeba i ty holky unesou. Jinak prostě nevím, jak bych tady chodila na záchod, jako, když to tady řeknu.“ U3*

*„...když jsem začal studovat na těch Právech a byl jsem si něco okopírovat, tak pro mě byl hrozný problém i to, jak se ovládá ta tiskárna, tam mají takový hrozný monstrum. No, tak bez asistenta bych to nezvládl, s tím mi hodně pomáhal.“ U10*

Zároveň jsou v rozhovorech často popisovány problémy fungování systému jednotlivých fakult v oblasti organizace studia a studijních povinností, to se často pojí s problematikou využití asistenta, kdy asistent je buď v roli prostředníka mezi studentem s postižením a organizací studia (viz schéma č. 3) nebo je osobou, bez které by k organizaci studia u studenta s postižením nedocházelo (např. bez doprovodu asistenta) (viz schéma č. 4).

**Schéma č. 3 Asistent jako prostředník mezi organizací studia a studentem s postižením** (obrázek vlevo)



**Schéma č. 4 Kooperace asistenta a stud. s post. v organizaci studia** (obrázek vpravo)

*„Jo, já občas potřebuju zajít na studijní něco vyřídit. V podstatě se domnívám, že by se to dalo vyřídit telefonicky, že bych vůbec nemusela zařizovat si asistentku, která mě dovede sem, tady na mě bude hodinu čekat. Pak mě povede zpátky. Já potom mám rozhozený celý režim. Jenom proto, že se musím trefit do těch hodin, kdy oni mají otevřeno, potom tady ještě hodinu stojím.“ U3*

### 5.2.1.2. Vnímání služby z pohledu jejích uživatelů

Při úzkém zaměření na službu Asistence při studiu z pohledu jejích uživatelů se nejčastěji dozvídáme o její potřebnosti a praktickém realizování. Studenti nejčastěji v rozhovorech popisují, jak je služba v jejich případě realizována.

*„Nejčastěji doprovod při pohybu. Ať už to bylo po fakultě nebo mezi budovami, protože se jezdí na Albertov, jezdí se na praxi do jiných pracovišť, chodí se do Myslíkovy. Ať už to bylo po budově Rettigovky, protože ta sama o sobě je dobrý bludiště...“ U4*

*„Samozřejmě, že jsem měla osobní asistentku ve škole, takže ta se mnou byla osm hodin denně, takže mi pomáhala s nákupama, vytírala mi tam všechno....“ U3*

Často uživatelé služby popisovali vzájemnou kooperaci se svým asistentem nad studijními záležitostmi.

*„Takže přeci jen jsem potom i já dávala věci jí. Když jsme se spolu učily na zkoušky, tak ona to předříkala, já jsem si to zapamatovala. Něco si zapamatovala ona, něco já a daly jsme za jedna. To fungovalo naprosto dokonale.“ U4*

Zajímavé bylo zjištění, že uživatelé této služby se příliš nevyjadřují k jejímu reálnému fungování přímo, ale spíše zprostředkovaně či okrajově. Ve většině případů je služba popsána, jako že je, existuje, odehrává se, ale její specifikace studenti nemají přílišnou potřebu konkretizovat. Pouze v případě přímého dotazu se dozvídáme o jejím fungování, kde často figurují negativní konotace, zejména v těch ohledech, kdy asistent nepracoval tak, jak uživatel očekával.

*„já mám spolužačku, která vystudovala vyšší odbornou školu. A v některých předmětech ona už to prostě ví, tak už si to nenapíše. Ona to nepotřebuje, ale mně to potom chybí.“ U2*

Další zajímavou skutečností bylo zjištění, že v otázkách nad úvahou o získání asistenta převládala náhoda.

*„No, já myslím, že by bylo určitě dobrý, protože tohle byla náhoda, že jsme na sebe káply, že ona se spontánně zajímala o všechny ty problémy a byla otevřená tomu se ode mě učit, jak se mnou zacházet a jak to dělat a že se to naučila velice rychle...“ U4*

*„...to je docela zajímavý příběh. Já když jsem se rozhodoval, že půjdu do Prahy, tak jsem o té asistenci nevěděl, ale po nějaký době přišel otec, který říkal, že něco takového je. Takže my jsme se s mamkou rozjeli se podívat do té poradny pro studenty...“ U10*

Velice často v rozhovorech nalézáme i situační potřebu využít pomoc asistenta, často se jedná o pomoc s koordinací při výuce nebo při zapisování předmětů do dalšího semestru.

*„když je to opravdu nějaké výraznější, třeba když začíná zkouškové období a já se musím zapisovat na zkoušky, tak ona mě tam zapíše, ona mi s tím pomůže...“ U5*

#### 5.2.1.3. **Závěr Axiálního kódování uživatelů služby**

Zajímavým faktem v průřezu všech rozhovorů bylo, že všichni studenti s postižením, kteří využili služby Asistence při studiu, žijí samostatně, a to buď ve vlastním pronajatém bytě, nebo na univerzitní koleji a do domu svých rodičů dojíždějí pouze na víkendy. Zdá se tedy, že asistent v tomto směru představuje pomoc v osamostatňování jednotlivců, a může tak sloužit jako přechodový most mezi žitím s rodiči a samostatným životem.

Z částí zkoumaných rozhovorů, které se vztahovaly k problematice služby Asistence při studiu, vyplynuly informace o momentech, v jakých uživatel služby považuje přítomnost asistenta za automatickou. Obvykle je to v případech, kdy se jedná o organizační a administrativní záležitosti. Asistent je v tomto případě vnímán jako prostředník ať už k zajištění organizačních povinností (např. doprovod na studijní oddělení, získávání informací o povinnostech studenta vzhledem k jeho studiu) – viz schéma č. 4<sup>50</sup>, nebo přímo k jejich samotné realizaci (např. vyřizování věcí na studijním oddělení, zapisování do předmětů, komunikaci s učiteli) – viz schéma č. 3. Dá se tak předpokládat, že asistent je v tomto případě vnímán uživatelem služby jako koordinační a poradenský pracovník. Další významný poznatek, který z rozhovoru vyplynul, se váže rovněž na vnímání asistenta, ale tentokrát z pohledu výkonu jeho práce. Dle jednotlivých rozhovorů s respondenty vyplynula skutečnost, že asistent je v mnoha

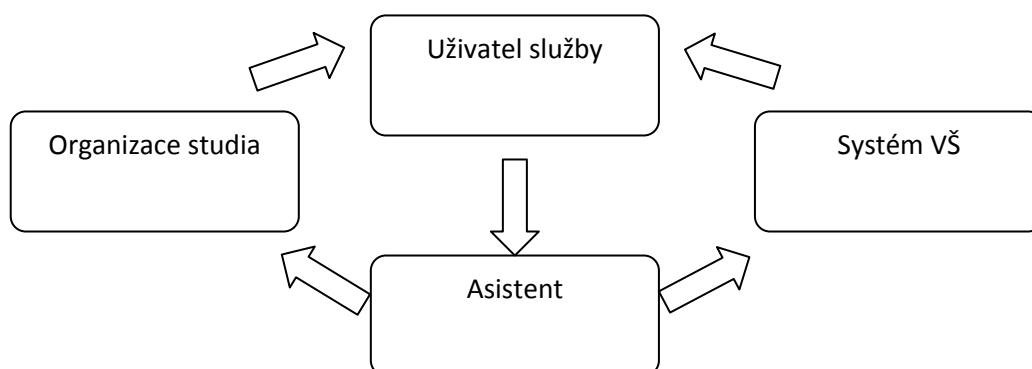
---

<sup>50</sup> V rozhovorech s asistenty a uživateli služby nacházíme ve schématu 3 a ve schématu 4 výrazné podobnosti, které znázorňuje shodný graf.



případech vnímán jako osobní asistent, který vykonává i činnosti, které se studijními povinnostmi nepříliš souvisejí.

**Schéma č. 13 Uživatel služby ve vztahu k vlastním potřebám pomoci**



Je však patrné, že hlavním faktorem všech výše zmíněných vazeb a vnímání je vzájemný vztah mezi uživatelem služby a asistentem. To znamená, že čím užší vztah mezi uživatelem a asistentem existuje, tím více asistent hledá podporu pro svého klienta. Zároveň se s tím pojí i fakt, že uživatel služby při užším vztahu s asistentem očekává větší míru pomoci, než je tomu při čistě pracovním vztahu.

#### 5.2.1.4. **Problémy při studiu osob s postižením z pohledu asistenta**

Dle rozhovorů s asistenty byl nejvýraznější problém v oblasti studia studentů s postižením na VŠ shledáván z pohledu jejich postižení. Tedy zejména v bariérovosti, jako je přístup do budov jednotlivých fakult (od vstupu do budovy, přes prostorový limit ve výtahu, po návštěvu jednotlivých míst v budově, jako jsou toalety či knihovny, ale i nevhodně umístěné informace na fakultě).

*„No, největší překážky jsou podle mě právě ty jejich handicapy, že opravdu jsou limitováni tím svým postižením, že se nemohou věnovat některým věcem jako zdraví lidé, takže tohle to...“* Asistent J

A jaké největší? *„No, kolem toho postižení vyplývající problémy. Věci týkající se každodenní obsluhy“* Asistent J

„Největší problém, co já vnímám, tak to jsou ty bariéry, když se někdo protahuje přes úzký dveře nebo tak.“ Asistent D

Největší problém představují „papírové zapisovací listiny, lístečky na nástěnkách ... nevidomí nemají šanci. Nejen pro historiky jsou nezbytné prameny, k těm se nevidomý také dostane velice špatně - ale s tím lze jen těžko něco dělat.“ Asistent C

Jako další problém udávaný asistenty byla zvýšená fixace lidí s postižením na pomoc druhého člověka. To se promítá jak do potřeby kontroly jejich studia, tak do pomoci s vytvářením jednotlivých úkolů v rámci studia.

„... no a pomoc s diplomkou, že jako jí s ní pomáhám psát...“ Asistent A

„no, já když už mám dopsaný ten test, tak jdu k ní a pomůžu jí s tím, ne teda, že bych jí to napsala, no i když taky trochu, ... no ale nemáme všechny zkoušky sladěný, takže to zas nedělám všechno za ní.“ Asistent D

„já jsem měla pocit, že ten Fridrich se jako na mě dost fixuje, on mi volal pokaždé, když se něco stalo, třeba když nenapsal test, tak co má dělat...“ Asistent B

Zároveň se zvýšenou potřebou druhého člověka se může pojít i izolovanost, a to jak studenta s postižením, tak následně i jeho asistenta.

„Takže vlastně se může stát, že když je ten student handicapovaný, tak někteří ti studenti mají sklony jakoby se izolovat od těch svých spolužáků a vlastně nezapojovat se do toho kolektivu, přičemž ten asistent, když se opravdu věnuje tomu svému klientovi a nechce třeba, aby byl odstrčený, tak tráví ten čas s ním, a tudíž se sám vlastně taky izoluje od toho kolektivu a může se stát, že nezapadne.“ Asistent J

Na vnímání problémů asistenty se výrazně podílel i fakt, že jednotliví studenti s postižením potřebovali zvýšenou pomoc v rámci svých soukromých/denních aktivit (doprovázení na RHB, osobní hygiena, ...), které by za jiných okolností měl nahrazovat stát a jeho podpora.

„No je pravda, že mě po čase dost boleli záda, protože když jsem jí furt pomáhala zvedat, oblíkat a tak, tak je to docela náročné.“ Asistent I

„Často jsem jí vodila na rehabilitaci, k doktorovi, což mi nevadilo, ale říkala jsem si, že přeci jen to je asi asistence o něčem jiném.“ Asistent B

### 5.2.2. Asistenti

Výzkumné šetření zaměřené na postoje asistentů ke službě Asistence při studiu se realizovalo metodou strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami, který byl vyhodnocován za pomoci designu Zakotvené teorie. Výzkumného šetření se účastnilo 12 asistentů, kteří vykonávali nebo vykonávají asistenci v rámci projektu Asistence při studiu. Z těchto dvanácti rozhovorů byli dva asistenti, se kterými se výzkumníci setkali dvakrát, a to z toho důvodu, že bylo patrné nevyčerpání všech informací z prvotního setkání. Následně dva rozhovory s asistenty byly vyřazeny z toho důvodu, že nesplňovaly typické předpoklady pro asistenta. V jednom případě se jednalo o asistenta, který byl sice Kanceláří pro studenty osloven, ale jeho práce se nevztahovala na asistenci u studenta na Univerzitě Karlově, a tudíž není placen formou stipendia od univerzity. Druhý asistent byl vyřazen z výzkumného šetření z toho důvodu, že asistenci při studiu nevykonával déle než dva dny, jednalo se o krátkodobou výpomoc v rámci studie zahraničního studenta. Zároveň se jeho asistence týkala vyzvednutí studenta na letišti a dovezení do hotelu. Tyto velice zajímavé asistenty však pro účely této studie nezahrnujeme, protože jsme chtěli podchytit oblasti, které se svým záměrem spíše vyznačují u dlouhodobé asistence. Proto v této skupině zůstalo deset asistentů, které jsme podrobili důkladnému rozboru a za pomoci kódování vytvořili hlavní kategorie, které jsou pro asistenty významné nebo charakteristické.

Všichni respondenti byli osloveni prostřednictvím databáze asistentů formou emailu. Vzhledem k tomu, že v posledním semestru, kdy se zkoumání odehrávalo (tedy říjen 2010 až leden 2011), bylo v databázi asistentů zaregistrováno 350 studentů a aktivních jich bylo 45<sup>51</sup>, je velice diskutabilní otázkou, kteří asistenti skutečně reagovali na email ohledně výzkumného projektu.<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> Rozhovor s pracovníkem Kanceláře (Alicí Rytychovou) dne 16. 3. 2010

<sup>52</sup> Zajímavou skutečností je, že dle rozhovoru s A. Rytychovou bylo v březnu roku 2010 do databáze asistentů zaregistrováno 150 studentů UK, avšak v následujícím roce 2011, byl již počet potencialních asistentů zaregistrovaných do databáze 350. To tedy svědčí o rapidním nárůstu studentů, kteří chtějí figurovat jako asistent v době svých studií.

### 5.2.2.1. Postup při realizaci výzkumného šetření u asistentů

V první části výzkumného šetření bylo nutné získat respondenty, a proto jsem se obrátila na Kancelář pro studenty se speciálními vzdělávacími potřebami. Zde byl absolvován rozhovor s pracovníkem Kanceláře, který nám následně umožnil rozeslání emailu studentům, kteří jsou zaregistrováni v Databázi asistentů. Na tento email odpovědělo pět studentů, se kterými byly domluveny schůzky za účelem uskutečnění rozhovoru. Vzhledem k malému počtu odpovědí jsme začali hledat další asistenty prostřednictvím studentů s postižením, kteří využívají službu asistence a s pomocí odborníků, kteří jako asistenti pracovali nebo pracují.

**Tabulka č. 4 - Přehled asistentů zapojených do výzkumu<sup>53</sup>**

Asistent	Pohlaví	Věk	Fakulta	Obor	Ročník	Délka asistence
AA	žena	24	FF	Český jazyk a literatura	4.	36. měsíců
AB	žena	23	PedF	dějepis-základy společenských věd	4.	6. měsíců
AC	žena	22	PF	Právo a právní věda	3.	18. měsíců
AD	žena	20	FHS	Studium humanitní vzdělanosti	1.	2. měsíce
AE	žena	24	PedF	Speciální pedagogika	4.	40. měsíců
AF	žena	26	PedF	Speciální pedagogika	6.	24. měsíců
AG	žena	22	PedF	Speciální pedagogika	3.	36. měsíců
AI	žena	26	FHS	Sociální ekologie	4.	10. měsíců
AJ	žena	22	FF	Historie	3.	36. měsíců
AL	žena	26	MFF	Učitelství fyziky, matematiky	5.	42. měsíců

Rozhovory probíhaly nejčastěji na neutrální půdě, a to v prostorách Pedagogické fakulty UK. Studenti však měli možnost si vybrat, zda je pro ně příjemnější návštěva u nich doma nebo na neutrální půdě. Zároveň, pro navození pocitu otevřenosti výzkumníka vůči respondentovi, byla také nabídnuta možnost zrealizování rozhovoru v prostředí domova výzkumníka. Hlavní pro rozhovor bylo získat co největší množství informací od respondenta. Vždy bylo využito připravených otázek k rozhovoru<sup>54</sup>, ale vždy se tyto otázky doplňovaly vlivem odpovědi respondenta.

<sup>53</sup> Kompletní přehled včetně jednotlivých specifikací je uveden v příloze č. 6

<sup>54</sup> Viz příloha č. 3 A)

Po fázi sběru dat nastala dlouhá fáze doslovného přepisu rozhovorů<sup>55</sup> a jejich následného kódování metodou Zakotvené teorie. Zde předkládám výsledky jednotlivých kódů s jejich následnými nadstavbovými kódy a hlavními kategoriemi.

Tabulka č. 5 Výsledné kódy a jejich dílčí členění z rozhovorů s asistenty<sup>56</sup>

Hlavní kategorie	Dílčí rozdělení	Hlavní kategorie	Dílčí rozdělení
První kontakt se službou	Oslovení klientem	Kancelář projektu	Administrativa
	Náhodné		Bezproblémová komunikace
	Službou Asistence při studiu		Pohled na asistenci
	Informace od kamaráda		Individuální služba
Vykonávaná činnost	Doprovázení	Obavy asistenta	Ostych asistenta
	Poznámky		Izolace asistenta od okolí
	Příprava na studium		Hranice
	Komunikační úkony	Vnímání klientů	Vnímání limitů klienta
	Doučování		Nepostradatelnost asistence
	Vyzvedávání materiálů		Odtažitost
	Administrativa		Pohodlnost
Předešlé zkušenosti	Žádné		Snaha o samostatnost klienta
	Z rodiny	Vnímání asistence okolím	Učitelé
	Z praxe		Spolužáci
	Osobní		Okolí
Přínos asistence pro asistenta	Uvědomění si limitů klienta	Budoucnost	Pokračovat v asistenci za studií
	Finanční		Pokračovat v asistenci
	Větší rozhled		Ovlivněná zkušeností
	Řešení vlastních problémů	Vztah klienta a asistenta	Pracovní
	Učení se od klienta		Vyvíjející
Motivace k asistenci	Snaha pomoci		Kamarádský
	Seberealizace		Hranice
	Řešení vlastních problémů	Získané zkušenosti	Pozitivní ovlivnění asistencí
	Smysluplná práce		Negativní zkušenosti
	Osobnost klienta		Změna pohledu na lidi s postižením
Zaškolení	Vlastní zjišťování		Uvědomění si náročnosti práce
	Nezájem o školení	Návrhy na zlepšení	Nespecifikace pomoci
	Nedostatek školení		Praktické školení
	Poskytovatelem služby		Asistent i jako nestudent?
	Školení v jiné organizaci		Časové specifikace
	Finanční řešení		

<sup>55</sup> Rozhovory trvaly v časovém rozmezí 21 až 108 minut s průměrnou délkou 48 minut.

<sup>56</sup> Kompletní tabulka včetně jednotlivých kategorií kódování je uvedena v příloze č. 5 A)

Je podstatné zmínit, že každý z respondentů mluvil v souvislostech všech kategorií. Z jednotlivých kategorií jsme poté vybrali takové, které byly vnímány jako ústřední v rozhovorech s asistenty.

#### 5.2.2.2. **Analýza rozhovorů**

Díky podrobnému prozkoumání rozhovorů s asistenty byla vytvořena hlavní struktura činitelů, které jsou nejvíce vnímány jako podstatné v rámci asistence. Jednalo se o kategorie, které vyšly z kódování rozhovorů. Hlavních kategorií, které předkládáme rozpracované níže, se dotkli v rozhovoru všichni asistenti, a proto je sledujeme jako ústřední body výzkumu.

#### **První kontakt se službou**

První kontakt se službou představuje kategorii, která postihuje způsob, jak se o službě jednotliví účastníci dozvěděli. Zahrnuje jak získání informace skrze propagaci Kanceláře, tak první oslovení klientem, či průběžnou pomoc spolužákovi a následnou registraci do databáze. Tato kategorie je významná hlavně z důvodu možnosti podchycení funkčnosti současné propagace služby, tak z důvodu efektivnosti jednotlivých postupů kontaktování, resp. co je neúčinnější a nejefektivnější způsob pro získání dlouhodobého asistenta.

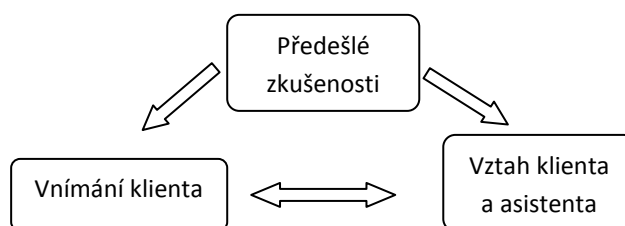
Z rozhovorů se dozvídáme, že nejčastějším způsobem získávání informace o službě probíhá skrze samotného studenta s postižením, který byl ve stejné studijní skupině. Zároveň se ukázala výrazná vztahovost mezi délkou asistence a oslovením asistenta uživatelem služby, neboli u takových asistentů, které oslovil sám klient, byla doba spolupráce delší než v jiných případech.

#### **Předešlé zkušenosti**

Předešlé zkušenosti s lidmi s postižením představují v rozhovorech velkou část intervenčních podmínek. Zahrnují jak předešlé pracovní zkušenosti s lidmi s postižením, zkušenosti z rodiny ve vztahu k lidem s postižením, tak i vnímaný vliv nedostatku předešlých zkušeností.

Díky zvolení této kategorie jako hlavní, otevírají se nám vazby, které do doby před stanovením této kategorie nebyly patrné. Vidíme, jak podstatnou úlohu zastávají ve vztahu k motivaci se do služby zapojit. Zároveň vidíme, jak významně ovlivňují vztah mezi asistentem a uživatelem služby, a jak jednotliví asistenti s rozdílnou předešlou zkušeností vnímají uživatele služby (schéma č. 5).

#### Schéma č. 5 Vliv předešlých zkušeností asistenta



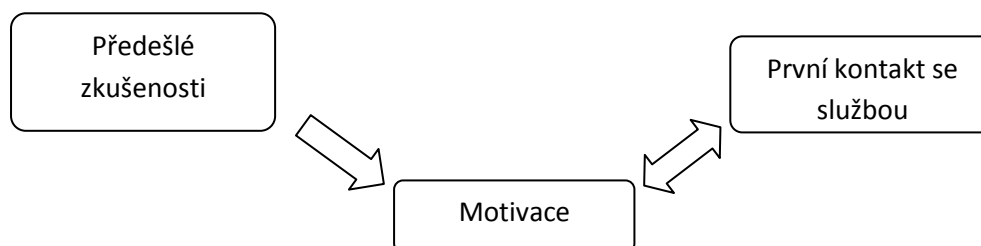
V rozhovorech se ukázalo, že asistenti s rozsáhlejšími zkušenostmi daleko snadněji navazují přátelské vztahy s klienty nežli asistenti, kteří zkušenosti před asistencí neměli.

#### Motivace

Jedním z významných, zdánlivě nepřímých faktorů ovlivňující fungování asistence je motivace asistenta investovat svůj čas a energii v pomoci jinému studentovi. Jako hlavní motivy v rozhovorech jsou uváděny tzv. neurčité potřeby někomu pomoci, způsob seberealizace, potřeba smysluplnosti práce nebo vliv osobnosti jejich klienta. Motivace často v rozhovorech navazuje na předcházející zkušenosti, zejména v těch případech, kdy se zkušenost vztahuje k osobnímu nebo rodinnému prostředí.

Nemůžeme zde opominout ani významný vztah motivace a prvního kontaktu se službou, protože motivace asistenta v mnoha případech podněcuje k hledání aktivity možné pomoci, a tímto způsobem se může navázat první kontakt se službou.

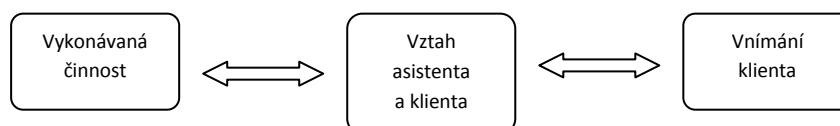
#### Schéma č. 6 Kategorie působící na motivaci asistentů



## Vykonávaná činnost

Další kategorie analýzy rozhovorů, která vyplývala mimo jiné i z přímé otázky v rozhovoru, byl typ činnosti nebo činností, které asistent poskytuje svému klientovi. Jako nejčastěji uváděné bylo doprovázení klienta, zápis poznámek v průběhu vyučování, pomoc s přípravou na studium nebo pomoc s administrativními úkony. V některých případech bylo patrné prolínání této kategorie s jinými, zejména se jednalo o kategorii Vztah asistenta a klienta a Vnímání klienta, kde nacházíme zřejmou souslednost:

### Schéma č. 7 Vliv vykonávané činnosti na vztah asistenta a klienta



Jinými slovy tedy vykonávaná činnost má v případě asistentů úzkou vazbu na vztah, který mezi klientem a uživatelem je, protože úroveň vztahu podmiňuje vyjádření potřeby výkonu konkrétní činnosti, kterou uživatel služby neboli klient má, a současně podmiňuje následnou reakci ze strany asistenta k vyjádření této potřeby a výkonu konkrétní činnosti. To vše se odráží ve vnímání klienta asistentem, což je současně významný faktor, který ovlivňuje vztah asistenta ke klientovi.

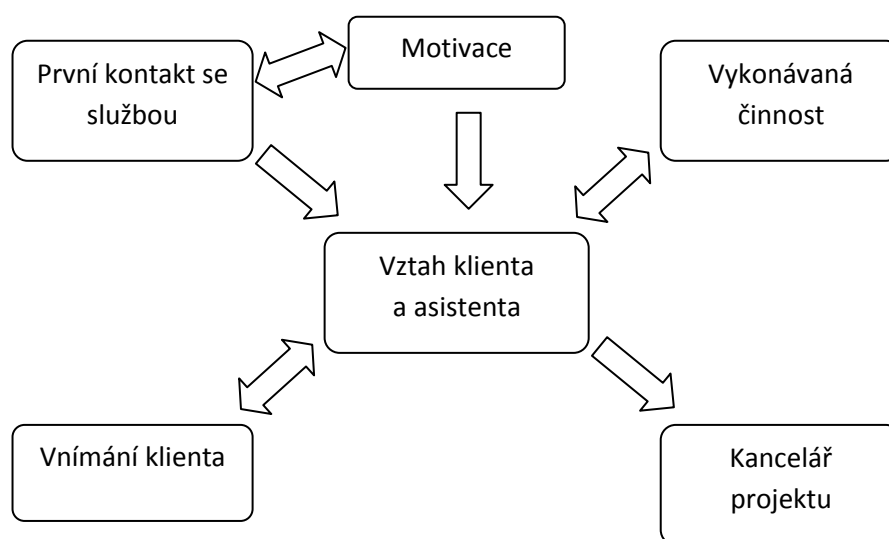
## Vztah uživatele služby a asistenta

Tato kategorie se z hlediska analýzy rozhovorů ukázala jako zásadní pro vnímání celé služby Asistence při studiu z pohledu asistenta. Do této kategorie spadají jak vyjádření o vztahu asistenta s klientem, tak vnímání potřeby stanovení si hranic.

Z rozhovorů vyplývá, že u asistentů, kteří se dozvěděli o asistenci prostřednictvím samotného klienta/uživatele služby, byla větší tendence navazovat přátelské vztahy s klienty než u asistentů, kteří se o službě dozvěděli z jiného zdroje. Navíc první kontakt se službou výrazně ovlivňuje motivovanost asistenta se do služby zapojit.



Schéma č. 8 Význam vztahu mezi asistentem a klientem na samotnou službu



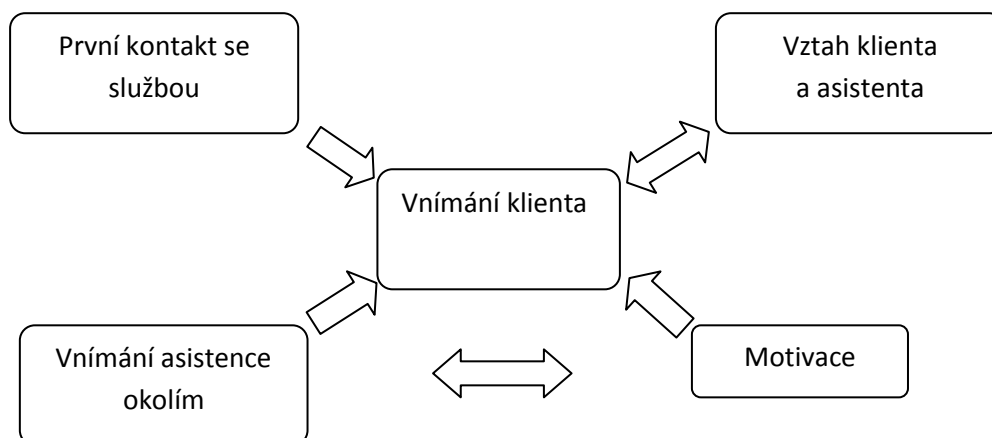
Další významná spojitost kategorie vztahu byla shledána s kategorií vykonávané činnosti. Tento vztah byl popsán již v předešlé části, ale je podstatný i pro samotnou kategorii Vztah klienta a asistenta, kde postihujeme hlavní vazby k této kategorii. Je totiž neodmyslitelným jevem, který spoluutváří zmiňovaný vztah a v rozhovorech je tato vazba velmi často zmiňována. Při pohledu na celkové utváření postoje ke službě je tato kategorie zásadní v pohledu na službu Asistence při studiu a na její fungování. Jako další atribut, který významně ovlivňuje vztah mezi klientem a asistentem můžeme označit vnímání klienta asistentem, což je vztah, který je popisován v nadcházející kategorii.

### Vnímání klienta

Kategorie Vnímání klienta představuje nahlížení asistentů na svého klienta a zahrnuje dílčí kategorie jako vnímání limitů klienta, povahové vlastnosti klienta, nutnost potřeby asistence nebo registrování aktivity klienta. Jako nejvýraznější vztah s ostatními kategoriemi se jeví vztah k primární, již výše nastíněné kategorii Vztah klienta a asistenta, protože ta do největší míry ovlivňuje způsob, jakým se asistent na klienta dívá. Ve většině případů se prokázalo, že ti asistenti, kteří měli přátelský vztah s klientem, popisovali klienta spíše pozitivně, oproti tomu, když vzájemný vztah asistenta a klienta byl čistě pracovní, asistent ve větší míře popisoval klienta z širšího

úhlu a vyzdvihoval spíše ty oblasti, se kterými nesouhlasil nebo je vnímal jako problematické.

### Schéma č. 9 Vnímání klienta jako determinant služby



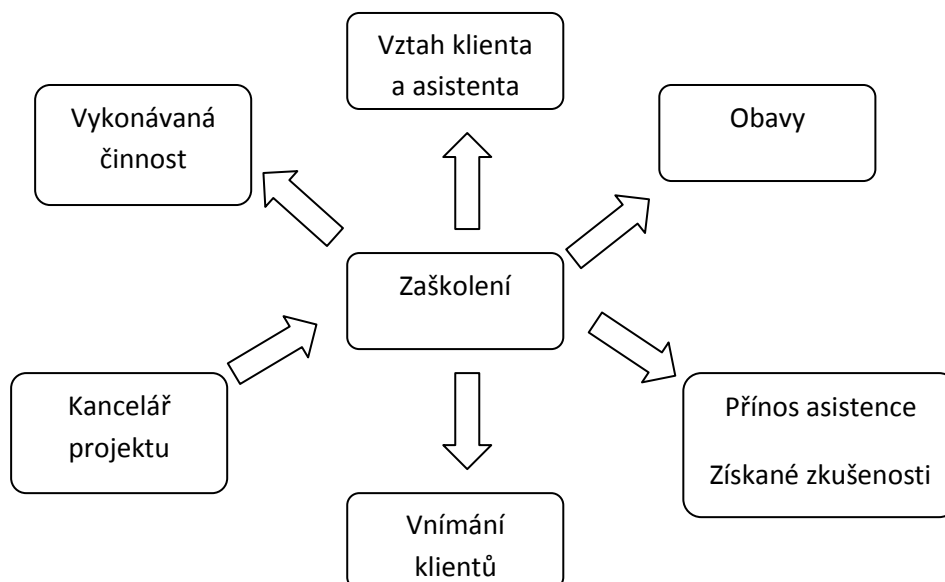
Novou oblastí, která nepřímo ovlivňuje vnímání klienta, je kategorie Vnímání asistence okolím, která zahrnuje reakci okolí na asistenci. Ta se u respondentů projevovala zejména v souvislosti s motivací se do služby zapojit.

Asistenti, kteří uváděli jako motivaci seberealizaci a potřebu někomu pomoci, vnímali klienta jako prostředek uskutečňování vlastní potřeby, což se odráží ve zvýšeném popisování toho, co asistent pro klienta vykonává.

### Zaškolení

Kategorie Zaškolení reprezentuje způsob, jakým se asistenti o konkrétní technice pomoci dozvěděli, kdo je na pomoc druhému připravil, jakým způsobem probíhalo školení, zda shledávají určité nesrovnalosti mezi školením a realitou, a jak byli, pokud byli, se školením spokojeni.

Schéma č. 10 Vliv zaškolení na fungování služby



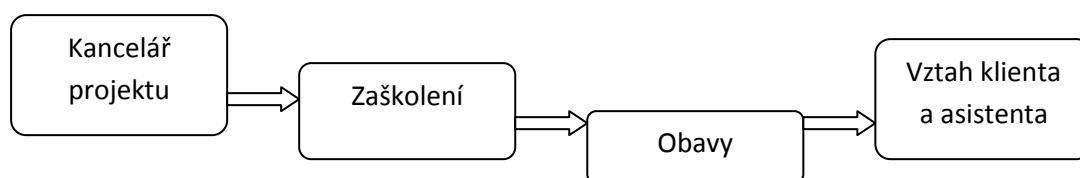
Jak je patrné ze schématu č. 10, zaškolení má velký význam ve vztahu k ostatním kategoriím. Prvním vztahem, který je z rozhovorů patrný, je způsob zaškolení a vykonávaná činnost. Ty se ovlivňují zejména v tom, že pokud mají asistenti zaškolení v rámci instituce, jsou si více vědomi vlastní vykonávané činnosti, a lépe si tak uvědomují, co spadá do jejich kompetence, a jaké činnosti již tuto kompetenci přesahují. Tato znalost vlastních kompetencí má vztah i k samotnému vztahu s klientem, protože míra přímého jednání úzce koreluje s rovným vztahem mezi účastníky služby. Zároveň způsob zaškolení jednotlivých účastníků má velký vliv na případné obavy asistenta, které se projevují zejména v obavách na dotazování vlastního postižení klientů. Nedílnou součástí této skutečnosti je i to, jakým způsobem asistent následně vnímá svého klienta. Specifickým vztahem, ve kterém zaškolení významně působí, je vztah ke kategorii Přínos asistence pro asistenta. V rozhovorech se prokázalo, že kvalita zaškolení podmiňuje míru přínosu asistence pro jejího vykonavatele.

Tyto všechny vztahy tak ovlivňuje samotná služba a její nastavení, tedy čím kvalitněji je provedeno zaškolení ze strany Kanceláře projektu, tím lépe můžeme ovlivňovat jednotlivé vztahy, které se na kategorii zaškolení váží.

## Obavy asistenta

Kategorie Obavy asistenta se vztahuje nejvíce na nesmělost v dotazování se klienta přímo, a díky tomu zde nalézáme přímou vazbu na vztah s klientem. V případech jednotlivých respondentů nalézáme úzkou vazbu na neznalost problematiky lidí s postižením, kterou by v mnoha ohledech měla ovlivňovat samotná služba a její řádné školení.

### Schéma č. 11 Obavy asistentů v sousledu jejich vlivu

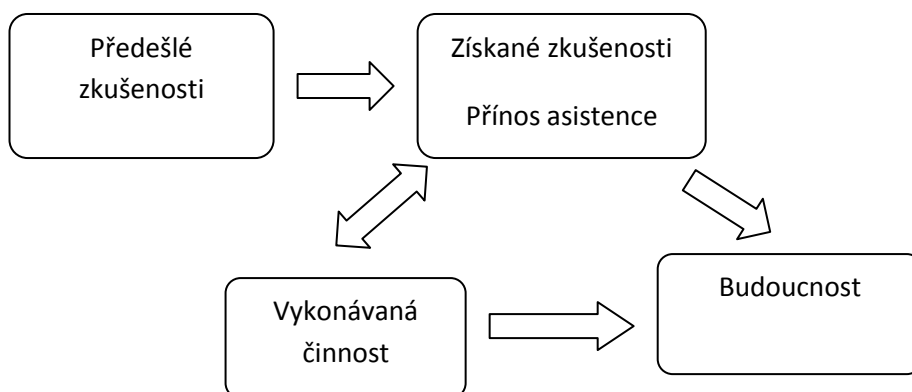


Jak vidíme na schématu č. 11, Obavy asistenta podmiňují vztah mezi klientem a asistentem, což představuje stěžejní kategorii v poskytování podpory studentů s postižením z pohledu asistenta. Z rozhovorů s asistenty vyplynulo, že pokud je asistentovi vysvětleno, jakým způsobem může s klientem pracovat, co od této služby může očekávat, a jaké to může mít dopady, obavy asistentů se výrazně snižují. A tedy pokud je možnost tuto kategorii ovlivnit pomocí zaškolení, vzniká tak přímá vazba na Kancelář, která službu zprostředkovává.

## Získané zkušenosti, přínos asistence

Předešlé zkušenosti významně ovlivňují míru získaných zkušeností. Asistenti, kteří neměli zkušenosti s lidmi s postižením před asistencí, potvrzují velký přínos v zapojení se do služby Asistence. Velkou měrou ovlivňuje získané zkušenosti druh a rozsah vykonávané činnosti, které společně ovlivňují případné budoucí směřování asistenta.

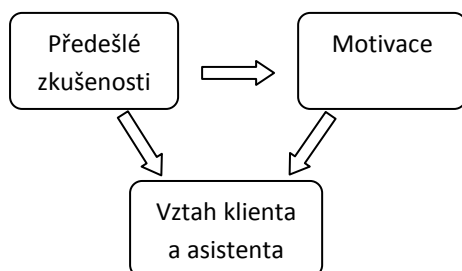
**Schéma č. 12 Míra získaných zkušeností ve vztahu k vykonávané činnosti a plánech do budoucna**



**Závěr Axiálního kódování**

Z hloubkové analýzy rozhovorů s asistenty vyplynulo, že nejvýraznější vliv na fungování služby asistence má vztah mezi klientem a asistentem. Ten však z pohledu asistenta formují dva nejvýraznější momenty předešlé zkušenosti asistenta s lidmi s postižením a motivace k výkonu asistence. Dle dat je však motivace asistenta k asistenci výrazně ovlivněna předešlou zkušeností, ale předešlé zkušenosti s lidmi s postižení nejsou vždy podmínkou k motivaci.

**Schéma č. 14 Hlavní ovlivňování Vztahu klienta a asistenta z pohledu asistenta**

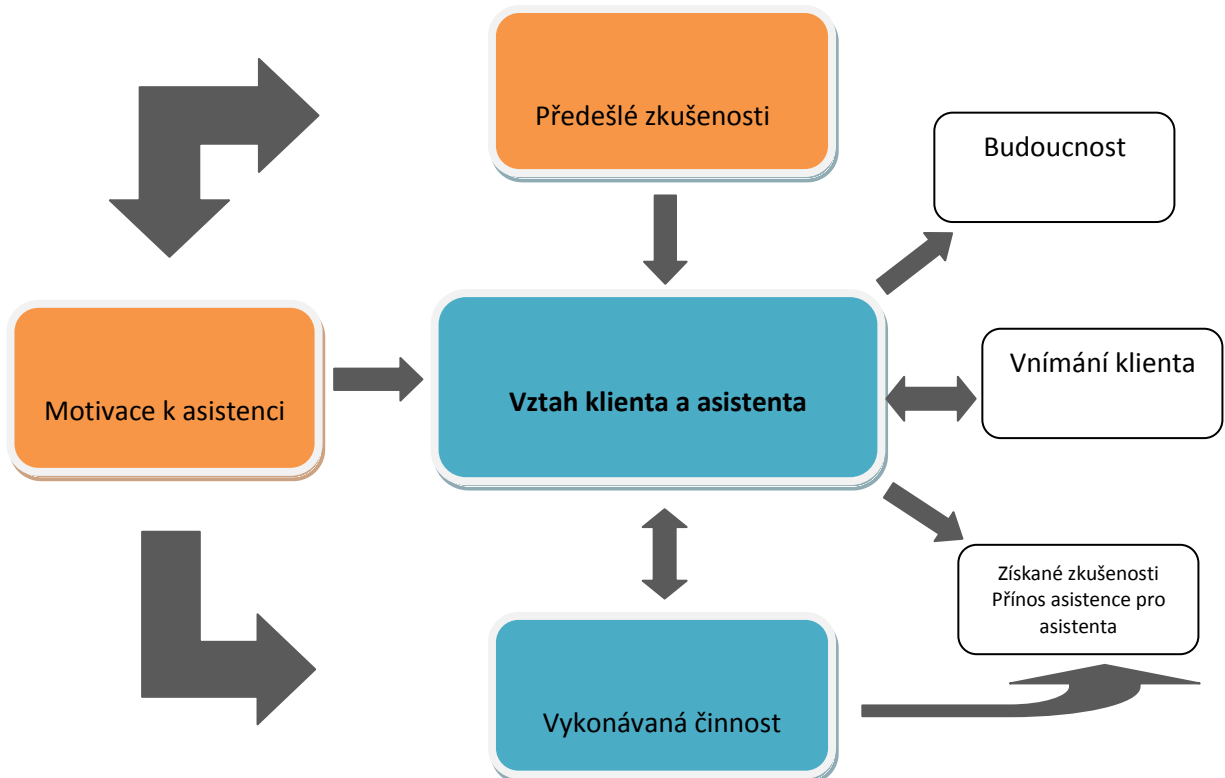


Druhou nejvlivnější částí působící na fungování asistence je vykonávaná činnost asistenta. Ta buď vztah upevňuje, nebo naopak rozmělnjuje, až ve finále může vést

k přetrhání vztahových vazeb mezi klientem a asistentem, což ve většině případů zapříčiní ukončení výkonu služby asistenta.

Poslední částí je ta, která vychází přímo ze vztahu mezi uživatelem a asistentem, a váže se k budoucímu pokračování, směřování nebo navázání na tuto pracovní zkušenost, vnímání klienta a zkušenosti, které asistent v průběhu praxe získal. Poslední část, tedy získané zkušenosti, je rovněž odvislá od vykonávané činnosti, kterou asistent v průběhu vykonává.

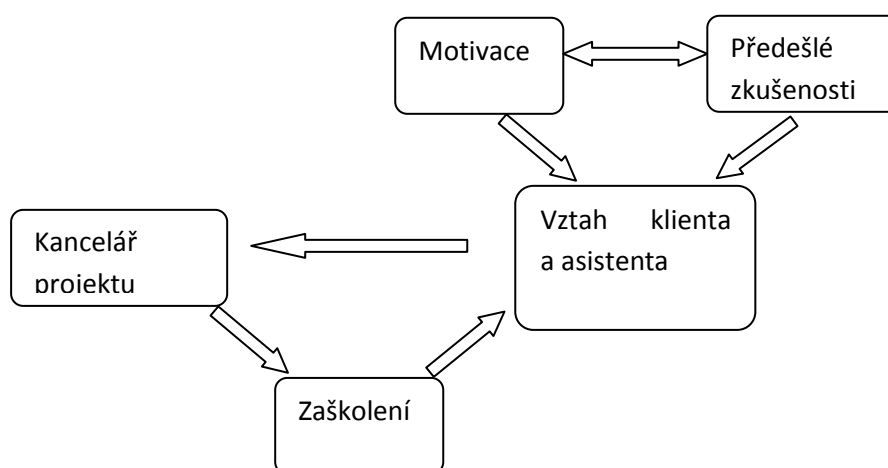
Schéma č. 15 Vztah hlavních kategorií analýzy rozhovorů s asistenty



### 5.2.3. Závěr analýzy rozhovorů ve vztahu k Zakotvené teorii

Z kompletní analýzy všech rozhovorů bylo patrné, jakou míru zastává vzájemný vztah mezi uživatelem služby a asistentem v samotném poskytování podpory pomocí asistentů studentům s postižením. Na schématu č. 16 vidíme hlavní determinanty, které službu ovlivňují. Významným prvkem, který se v analýze ukázal, bylo jednosměrné ovlivňování poskytovatele služby a hlavního determinantu služby. Jak je však ze schématu patrné, toto ovlivňování funguje jednostranně, a to, že hlavní prvek služby ovlivňuje samotné fungování služby, nikoliv obráceně. Jinými slovy se dá říct, že samotní aktéři, kteří jsou přímými účastníky služby (tedy asistenti a uživatelé služby), jsou hlavními hybateli samotné služby.

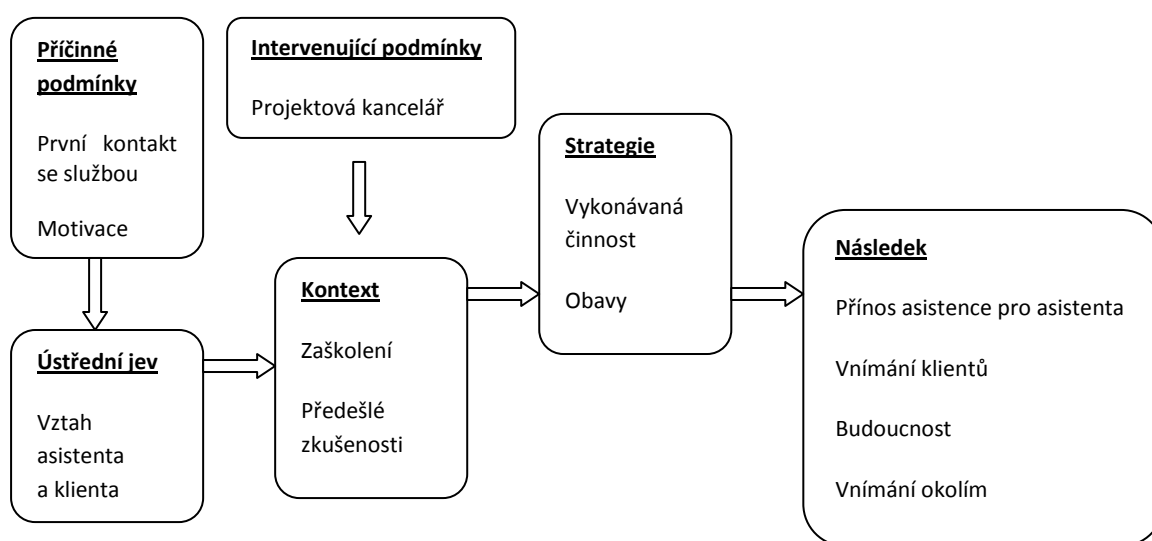
**Schéma č. 16 Grafické znázornění fungování asistence – axiální kódování**



Jak již bylo výše zmíněno, jako ústřední jev se z analýzy rozhovorů ukázal vztah asistenta a jeho klienta. Tento jev však ovlivňují příčinné podmínky, jako je motivace asistenta se do služby zapojit, tak první kontakt se službou, kterou nejčastěji podněcovali samotní uživatelé služby. Jako hlavní kontextová linie je zde prezentována forma a způsob zaškolení asistenta, což následně rozvíjí jednotlivé strategie, jak se ve službě orientovat. Ty představují dva hlavní činitele, a to je vlastní vykonávaná činnost asistenta a jeho případné obavy, které se k vykonávané činnosti mohou vztahovat, avšak tyto obavy jsou nejčastěji ovlivňovány předešlou zkušeností či zaškolením. Poměrně velkou skupinu v návaznosti na strategie účastníků služby jsou následky, které z toho

plynou, jedná se zejména o plánování budoucnosti a přínos asistence pro asistenta. (viz schéma č. 17)

**Schéma č. 17 Vztah jednotlivých kategorií k centrální kategorii – asistenti – selektivní kódování**



Díky analýze jednotlivých rozhovorů můžeme konstatovat následující teorii:

„Způsob fungování služby Asistence při studiu stojí na vzájemném vztahu mezi klientem a asistentem, přičemž tento vztah je ovlivňován takovými faktory, které nejsou na poskytovatele služby vázané nebo jen nepřímo.“



## 6. Srovnávací studie

### 6.1. Srovnávací studie dvou asistentů u jednoho uživatele

Na základě nezávislých rozhovorů s asistenty předkládáme následující srovnávací studii výpovědí dvou asistentů, kteří vykonávají asistenci u jednoho klienta. Ta zahrnuje jak pohledy jednotlivých účastníků asistence, tak zároveň ukazuje shodné a rozdílné body v jednotlivých částech vyprávění asistentů u téhož problému. Tato část diplomové práce byla zaměřena zejména na srovnání dvou výpovědí asistentů (které pro účely diplomové práce budu rozlišovat písmeny E a G).

**Tabulka č. 6 Zapojení asistenti ve srovnávací studii**

Asistenti	Věk	Pohlaví	Studium	Počet klientů	Délka asistence	Četnost setkávání
E	24	žena	Speciální pedagogika	1	3roky	5x týdně
G	22	žena	Speciální pedagogika	1	3roky	1 za 14 dní

V obou případech byl první kontakt se službou navázán prostřednictvím přímého oslovení jejich budoucího klienta v prvním ročníku studia a v obou případech se jednalo o spolustudenta uživatele služby. U asistenta G se jednalo o první pracovní zkušenost s lidmi s postižením, ve druhém případě se jednalo o asistenta, který v předcházejícím roce měl již pracovní zkušenosti s lidmi s postižením, a dokonce pracoval jako asistent v rámci neziskové organizace. V případě asistenta E se jednalo o intenzivnější asistenci s pravidelným a intenzivním kontaktem s klientem, v případě asistenta G se jednalo o občasnou výpomoc a nepravidelnou asistenci.

V první řadě srovnávání nás zajímala otázka motivace k asistenci. Stejně jako v předešlých bodech se asistenti shodli na tom, že je klient zaujal svou osobností. Zde si dovoluji předložit citaci asistenta E: „*No, hlavně mě zaujala ona, jako osobnost, takže jsme se nejdřív skamarádili a tak nějak to vyplynulo přirozeně. Ona mi vyprávěla o životě, mě to hrozně zajímalo, bavilo a přišlo mi jako i na místě jako s tou asistencí začít, protože jsme k sobě měli blízko, takže z toho přátelství to nějak vyplynulo. Ona mě*

*sice oslovila na začátku, ale tu asistenci jsme nějak prohloubily až po čase, že jsem jí přirozeně nějak začala asistovat.“<sup>57</sup>*

Jako další zajímavý bod rovněž shodný mezi asistenty byl způsob zaškolení. U obou asistentů se jednalo o zaškolení samotným klientem, i když asistent E těžil i z předchozích pracovních zkušeností s lidmi s postižením.

*„No, ona mě zaškolovala sama. Opravdu mi to vše od začátku vysvětlovala. Jiné ne.“*  
AG

Dále jsme se zaměřili na vykonávanou činnost asistentů, ve které převládalo nejčastěji doprovázení klienta a pomoc v sebeobslužných činnostech.

*„No, tak když jsem s ní jakoby přes den, tak jakoby je to vlastně vypravení se z domova, oblíkání, pomoc při hygieně, doprava do školy i při tý cestě, což i ona kolikrát zvládne sama, ale je to jistější, když jde s někým. Pak jdeme do školy, tak pomůcky vyndávám, ona je schopná si psát, normálně s rukama manipuluje, takže o poznámky se stará sama, vlastně i na počítači píše, vlastně i na záchod je to potřeba. Takže poznámky zvládá. Tak jako v rámci školy tak nějaký doprovody za vyučujícíma, konzultace a tak. A do knihovny chodíme spolu, teda ne do naší, tam je to přes dvorek.“* AE

Asistent G: *„Tak... někam sem jí doprovázela, potom po čase jsme si troufily, že jsem jí pomáhala i na záchod a v rámci toho doprovázení bylo i oblíkání.“*

Marková, A.: *„A zápisy přednášek?“*

Asistent G: *„V tom je jako samostatná. Potřebuje jen dát věci ven z batohu a pak v rámci tý hodiny je samostatná pakliže nepotřebuje něco vyndat. Jako někdy se třeba stane, že potřebuje něco někam odnést nebo přinést, ale jako se samotnou tou hodinou nemá problém.“*

Velikou výhodou asistence lze spatřovat i v tom, že asistenti jsou v obou případech spolužáci klienta, což umožňuje poskytování adekvátní a flexibilní pomoci ve větší míře, než je tomu u dvojic asistent – klient, které nemají společnou výuku. Vyplývá to např. i z odpovědí na otázku vztahující se k omezení služby.

---

<sup>57</sup> Dle rozhovoru s asistentem E dne 22. dubna 2010 v 15 hodin

Marková, A.: „A vnímáte nějaká omezení v té službě asistence, co se týče organizace?“

Asistent G: „Já myslím, že je to poměrně komplikovaný, protože jak to děláme my jako spolužáci, tak je to flexibilní. Jako kdyby to byl jiný student, z jiný fakulty, tak by se musel dát konkrétní čas, a tak a myslím si, že by to úplně nesplňovalo její potřeby. Takže si myslím, že jak to dělají její spolužáci, tak je to pro ní flexibilní, že se s nimi může domlouvat, když zrovna potřebuje.“

Jako ústřední bod v rozhovorech spatřuji ve vzájemném vztahu mezi jednotlivými asistenty a klientem. V obou případech se jedná o přátelský vztah s klientem, avšak u asistenta E, kde je četnost setkávání s klientem vyšší, se vztah vyznačuje jako velmi blízký až intimní:

„No, je pro mě třeba hodně zvláštní oddělit ten vztah toho asistenta a kamaráda. Je to jako hodně hluboký. Já ji znám v těch nejintimnějších situacích a to je pro mě třeba i zajímavý jak se to vyvíjí a pak třeba i to, když ona něco potřebuje a já nemám čas, tak prostě ona to vezme, ale tím, že jsem její kamarádka, tak si s tím dělám starosti, jako že se o ní bojím. Jako kdyby to bylo na profesionální úrovni, tak si myslím, že je to jednodušší, ale takhle si o ní dělám starosti.“<sup>58</sup>

Rozdílnost však můžeme nalézt zejména u odpovědí na otázky týkající se ovlivnění asistencí. Vzhledem k předešlé zkušenosti asistenta E s lidmi s postižením není ovlivněnost tak výrazná jako u asistenta, který se k práci s člověkem s postižením dostal poprvé. To můžeme demonstrovat na odpovědích na otázku, zda je zkušenost v roli asistenta asistenty nějak ovlivnila.

„No, musím říct, že jako tu asistenci dělám ráda. Tím jako, že je hrozně milá a že ne vždycky mi jdou věci hned... ona je hrozně trpělivá, že mě skutečně ty věci několikrát jako vysvětlí, takže mě těšilo po čase, že ty věci začali pomalu jít a myslím, že mě to pozitivně motivovalo do práce s těmi lidmi s postižením a měla jsem chuť jako se tý práci věnovat.“ AG

---

<sup>58</sup> Dle rozhovoru s asistentem E, dne 22. dubna 2010 v 15 hodin

*„Tak já tím, že jsem dělala tu asistenci už jako dřív a tam jsem přicházela do kontaktu furt s novými lidma, tak si myslím, že mě to poznamenalo spíš. Že jsem se setkala s mnoha osudama, tak to pro mě bylo jako z hlediska přínosu přínosnější, ale jako systém u té klientky, tak je to spíš o tom přátelství a ta asistence... tam je spíš obohacení v tomhle....chápeš.... jako v roli asistenta je to jako přínosnější v té Asistenci o. s., ale tady ne.“ AE*

## 6.2. Srovnávací studie uživatele a asistenta

Jako druhá srovnávací studie, která se vztahuje ke službě Asistence při studiu, je z pohledu dvou účastníků služby, kteří jsou ve vzájemné interakci, neboli se jedná o vysokoškolského studenta s postižením a jeho asistenta. Srovnávací studie má tedy za cíl ukázat reálné fungování služby a nastínit případné rozdílné body ve vnímání služby.

### Popis jednotlivých účastníků

Do srovnávací studie byla zakomponována dvojice klient-asistent, která studuje stejný obor i ročník studia, a jedná se tedy o spolužáky. Asistent je v tomto případě dlouhodobým asistentem a v době rozhovoru vykonával službu pouze u tohoto klienta. Rovněž student s postižením měl po celou dobu pouze jednoho asistenta. V obou případech se jednalo o studenty Pedagogické fakulty oboru Speciální pedagogika a vzhledem k délce asistence se jednalo o tří a půl roční spolupráci.

Postižení uživatele služby bylo na základě Dětské mozkové obrny, která způsobovala motorické postižení v oblasti dolních i horních končetin.

Výjimečnost této dvojice spočívala v tom, že student s postižením a jeho klient se znali již před studiem vysoké školy, což výrazně ovlivnilo následnou volbu pro výběr asistenta uživatelem služby.

### **První kontakt se službou a navázání pracovního vztahu**

Prvotní informace o existenci služby přišla z blízkého zdroje studenta s postižením. „*Já jsem o ní vlastně věděla od kamarádky, která vlastně, když já jsem nastupovala do prvního ročníku, tak ona byla ve druhém a vlastně mě na to upozornila, že ta organizace existuje a že si vyberu asistenta, který bude dostávat vždycky každý semestr finanční odměnu za to, že udělá, co já budu potřebovat, co se týká pomoci při studiu.*“

U7

Asistent byl následně o službě informován ze strany uživatele služby, kterým byl zároveň požádán, zdali by pro nadcházející studijní období nevykonával funkci asistenta. „*Oslovila mě moje kamarádka, kterou jsem znala již před nástupem do prvního ročníku a já samozřejmě souhlasila.*“ AB

### **Očekávání od služby**

Dalším momentem, kdy se klient a asistent ve výpovědích rozcházel, byl v otázkách prvotního očekávání od služby. V případě klienta se jednalo především o zajištění potřeb, které jsou pro něj limitovány, v případě asistenta se však jednalo o větší zapojení se do služby a získání dalších poznatků v průběhu výkonu asistence.

„*Co jsem očekávala, no tak jako kopírování poznámek, psaní přednášek, chození do knihoven s něčím co bych nezvládla nebo nějaké docházení do míst, které by pro mě byly příliš bariérový...*“ U7

„*No já jsem si říkala, že když teda jako je to nějaká služba, tak... jako že to bude mít i nějaký přínos pro mě. No takhle, možná by asi mělo, kdyby to nebyl člověk, kterého už jsem znala a byl to první kontakt s postiženým... no, ale to tak nebylo, ale přesto jsem jako očekávala, že jako budu mít nějaké třeba další možnosti se jako něco tzv. přiučit, víš, co myslím, něco jako třeba supervize nebo školení a tak...*“ AB

### **Vykonávaná činnost**

Vzhledem k tomu, že asistent a klient již měli navázán kamarádský vztah před nástupem do školy, byla práce, kterou asistent vykonával, vnímána jako přirozená

kamarádká výpomoc. „*No, pro mě je to hodně těžké oddělit, to kamarádství od asistence. Myslím si, že kdybych neměla ten statut asistenta, tak bych tu práci vykonávala stejně.*“ AB

Ke konkrétním činnostem se však asistent a klient vyjadřují různě. Z pohledu klienta byla asistence realizována zejména v oblasti podpory při jeho působení ve škole, ale pohled asistenta v tomto případě ukazuje, že se jednalo i o jiný typ činností, než které se odehrávali pouze na území fakulty. Rozporuplnost ve výpovědích byla zejména na základě hranice, kdy se jedná o kamarádkou výpomoc, a kdy se jedná o pomoc v rámci asistence.

„*Tak, pomáhala mi s psaním poznámek, vyzvedáváním knih z knihoven a tak.*“ U7

„*No, ono, jak už jsem řekla, je to těžké oddělit a nevíte, kdy přesahujete do role kamaráda, ale hlavní co jsem dělala, tak bylo kopírování poznámek, zapisování do předmětů, vyřizování formalit na studijním a tak... víte, já to dělala v rámci svého studia a dělala bych to stejně, jen jsem to udělala dvakrát.*“ AB

Největší problém tedy asistent spatřuje ve stanovení hranic, co dělá člověk tzv. z kamarádství a co je už v rámci asistence.

„*Tak, kdybych to měla celé popsat, tak to vezmu všechno, což je od psaní poznámek, shánění materiálů až po výslovnou pomoc s bakalářkou, psaní prací a tak. Víte, my jsme byly vždycky společně v jedné skupině a ve většině případů jsem tu práci udělala já, ale nevím, jestli je to jako, že jsem se cítila být asistent, ale nějak jsem to prostě dělala sama, bylo to rychlejší.*“ AB

### **Vzájemný vztah**

Již předešlý text nám ukazuje, jak provázaný vztah mezi asistentem a klientem byl, tedy velice osobní a přátelský. Z tohoto pohledu byla pro výzkumníka zásadní otázka, zda se jejich vztah za dobu vykonávání asistence změnil.

„*No, my jsme měly osobní vztah. Velice přátelský po celou dobu.*“ U7

*„Tak já nevím... no, tak jak jsem řekla, my jsme se znaly již před tím a už tehdy jsme byly kamarádky, ale je asi pravda, že čím člověk se častěji s někým stýká a rozumí si, tak je ten vztah intenzivnější a to byl asi i ten náš případ.“ AB*

### **Vnímání služby**

Další výrazný prvek v rozhovorech byl pohled na službu. V obou případech se objevila souvislost s úzkým vztahem mezi klientem a asistentem, nikoli pohled na službu a její organizaci. Teprve při konkrétním dotazu, zda služba jako taková je významná, byla reakce pozitivní. V případě asistenta se zejména jednalo o vztah investovaného času a finančních prostředků.

*Asistent: „No, když to tak vezmu, tak ta služba je dobrá už jen v tom, kolik času si na tu práci vyhradíte. Tím, že je to alespoň částečně honorované, tak si říkáte, že to, co po vás někdo chce, tak uděláte. Možná, kdyby tam ten závazek nebyl, tak bych si možná mohla říkat, že mě trochu využívá... ale je to jen hypotéza.“ „Další věc je, že když jsem jí třeba něco kopírovala, tak jsem to prostě okopírovala a neřešila, kolik to stálo, říkala jsem si, že je to v rámci asistence.“*

Při dotazu na významnost služby byl jednoznačný souhlas v tom, že je to velká pomoc. V tomto směru byl sdílnější klient, který uvedl *„Já nevím, jestli Asistence při studiu funguje na všech vysokých školách, na všech katedrách v České republice, ale pokud ne, tak by určitě měla, protože je to strašně důležitá pomoc těm studentům. A určitě bych chtěla moc poděkovat své asistence touto cestou za pomoc.“ U7*

Větší odlišnost v odpovědích můžeme zaznamenat při dotazování na nedostatky služby. V tomto směru je asistent více otevřen vnímání organizace služby, než je tomu v případě klienta, který za otázku služby považuje komplex, tedy i fungování asistenta.

*„Přeci jenom nemám ten handicap takový, abych to mohla posoudit, protože moje asistentka splňovala všechno, co jsem potřebovala, abych mohla posoudit to, že třeba tohle to se jim nepovedlo.“ U7*

*Tak já nevím, já jsem neměla pocit, že jsem v nějaký službě. Krom toho, že se jednou za čas něco společně s U7 vyplnila, tak jsem jinak nic neviděla. Jo, vlastně jo... často mi chodili emaily od té kanceláře s žádostmi dalších studentů o asistenci, ale jinak jsem*

*o službě jako takové nic neviděla, vlastně ani nevím, jak se to organizuje nebo jak to vlastně chodí.“ AB*

### 6.3. Shrnutí srovnávacích studií

Z výše uvedených srovnávacích studií je patrné, že služba Asistence při studiu je vnímána velmi individuálně. Každá z uvedených studií přináší jiný pohled na problematiku, resp. zkoumá a zabývá se jí z jiného úhlu. První ilustruje na konkrétních případech odlišnosti ve vnímání služby, přestože vycházejí ze zkušenosti asistence u téhož klienta. Druhá ilustruje rozdíly, které plynou především z odlišnosti rolí ve službě, a nejsou tak zatíženy osobnostmi respondentů. Nejdůležitější zjištění obou studií jsou shrnuta v následujících odstavcích.

#### První srovnávací studie

První srovnávací studie ukazuje, jak rozličné mohou být názory na asistenci, zkušenosti s asistencí a v neposlední řadě, jaké přináší asistence zkušenosti z pohledu dvou různých lidí, dvou různých asistencí u jednoho klienta. Pomůže nám to pochopit, v jakých rovinách se asistence může vykonávat, kolik lidí může být v rámci jedné asistence do služby zapojeno a v čem se jednotliví asistenti mohou lišit.

Na srovnávací studii vidíme, jak četnost setkávání v rámci asistence podmiňuje vzájemný vztah mezi uživatelem služby a jeho asistentem. U asistenta, který vykonává asistenci pravidelně a častěji než druhý asistent, nalézáme intenzivnější a osobnější vztah mezi jím a jeho klientem. To se promítá i do vykonávané činnosti, kdy asistent neodlišuje pomoc v rámci asistence a pomoc v rámci kamarádství. U asistenta, který vykonává asistenci pouze občasně, není vytvořena tak silná osobní vazba a zároveň i činnost, kterou pro klienta vykonává je jasně ohraničená.

#### Druhá srovnávací studie

Druhá srovnávací studie nám ukazuje, jak může probíhat služba Asistence při studiu z pohledu jedné dvojice klient – asistent. Ukazuje nám rozdílnosti ve vnímání služby



jako celku a poukazuje na nejednoznačnost práce asistenta v případě, že se jedná o přátelský vztah. Zároveň nám ukazuje komplikace, kterým může být asistent vystaven, a které se váží k jednotlivým úkonům. Tato část práce nám tedy může ukazovat pohled na to, jak může být se službou nakládáno a zda ve všech případech je se službou nakládáno v rámci jejích předpokladů, které, ale bohužel, nejsou jasně vytyčeny. Stejně jako v předešlé srovnávací studii vidíme, jak intenzivní četnost setkávání podněcuje rozvoj přátelského vztahu mezi klientem a asistentem, a zároveň vidíme, jak je těžké odlišit vykonávanou činnost v rámci asistence od pomoci kamarádovi.

## 7. Případové studie

Případové studie uvedené v této části diplomové práce byly zpracovány na základě rozhovorů se samotnými účastníky služby, ale zároveň byly doplněny dalšími informacemi. U uživatelů služeb se jedná zejména o doplňující informace získané z rozhovoru s Uživateli služeb<sup>59</sup> a dotazníků: dotazník Zjišťování učebních stylů, dotazník Zhodnocení vlastních schopností, dotazník HO-PO-MO (dotazník hodnotové orientace), dotazník KSAT (škála klasické sociálně situační anxiety a trémy)<sup>60</sup> a Dotazník pro uživatele služeb<sup>61</sup>, rozhovory s asistenty, rozhovory se členy rodiny, rozhovory s kamarády (viz příloha otázky pro kamaráda). V případě asistentů byl nejčastějším zdrojem informací rozhovor<sup>62</sup>, dotazník pro asistenty<sup>63</sup>, a v některých případech i rozhovor s jejich kamarádem<sup>64</sup>.

### 7.1. Případové studie uživatelů

#### 7.1.1. Albína

##### Zdroje informací

Rozhovor, Rozhovor s asistentem, Rozhovor s kamarádem, dotazník Zjišťování učebních stylů, dotazník Zhodnocení vlastních schopností, dotazník HO-PO-MO (dotazník hodnotové orientace), dotazník KSAT (škála klasické sociálně situační anxiety a trémy) a Dotazník pro uživatele služeb.

---

<sup>59</sup> Viz otázky pro uživatele služby – příloha č. 3 B)

<sup>60</sup> Dotazníky HO-PO-MO, KSAT, Zhodnocení vlastních schopností, Zjišťování učebních stylů byly vyhodnoceny v rámci výzkumného projektu GA ČR, kterou provedl pracovní tým Pedagogicko-psychologické poradny v Chomutově v roce 2010.

<sup>61</sup> Viz dotazník pro uživatele služby – příloha č. 4 B)

<sup>62</sup> Viz otázky pro asistenty – příloha č. 3 A)

<sup>63</sup> Viz dotazník pro asistenty – příloha č. 4 A)

<sup>64</sup> Viz otázky pro kamaráda asistenta – příloha č. 3 C)

### **Osobní anamnéza**

Albína se narodila z matčina prvního manželství, kdy bylo matce v době porodu 18 let. Svě mládí prožila Albína na Jižní Moravě, kde se o ni starala její matka a její babička. S otcem se Albína nestýká, stejně tak jako současná rodina její matky.

Již v raném dětství byl její motorický pohyb nápadný, a proto jezdila od svého prvního roku na pravidelné rehabilitace do lázní. Ve třech letech jí byla diagnostikována diparetická forma dětské mozkové obrny a od té doby začala její pravidelná rehabilitace s přípravou na operaci šlach.

Díky dotazníku KSAT bylo zjištěno, že studentka vykazuje značnou obavu a úzkost, zejména v sociální rovině, což se projevuje v takových případech, kdy dochází ke změnám v jejím životě. Kvůli této obavě proto ráda setrvává ve stereotypch běžného života. Avšak oproti tomu nevykazuje Albína symptomy trémy. Jinými slovy lze říct, že než se Albína rozhodne pro změnu, trvá to dlouho, ale když už se rozhodne, je si jistá v tom, co chce.

Nejen díky této povaze žije Albína sama, ve svém bytě, na který si sama vydělává v zaměstnání, ve kterém pracuje již šest let. Díky nepřízni osudu v manželství, které trvalo dva roky, je Albína rozvedená a z manželství nemá žádné děti, přesto však stále s bývalým manželem udržuje intenzivní kontakt i po dvou letech od rozvodu.

### **Školní anamnéza**

Její studia byla provázena úspěchem i velkými obtížemi, které se pojily zejména s jejím zdravotním stavem. Díky operaci šlach, kterou v devíti letech podstoupila, zameškala celý rok studia na základní škole, a proto musela přestoupit o ročník níže. V roce 2006 absolvovala střední školu Sociálně právní v Praze a v roce 2010 získala titul bakalář na Pedagogické fakultě UK v Praze oboru Speciální pedagogika. V průběhu celého vysokoškolského studia měla Albína k dispozici asistenta díky projektu Asistence při studiu na UK.

## Problémy při studiu na VŠ

Jako největší problém při studiu vnímala Albína problematiku architektonické bariérovosti, lhostejnost učitelů a problematiku vlastního postižení při zapisování poznámek.

*„Vím, že spousta profesorů nebo i toho vedení, i vedení těch kateder, tak to moc neřeší, že se prostě nedostanete na praxi... no tak prostě ne, nevadí, tak přijdete na přednášku... Takže to si myslím, že je velký problém a pak já jsem měla teda štěstí v tom, že jsem měla asistentku, úžasnou a bez ní nebo bez někoho jiného bych nevystudovala. Protože mám problém s jemnou motorikou a prostě nestíhám psát to, co ten vyučující diktuje, abych měla všechno. Takže s tím jsem hlavně potřebovala pomoci, s tím byl zásadní problém, kdyby to nešlo, kdyby mě vlastně neoslovila organizace asistence při studiu na Karlově Univerzitě, tak bych měla problém.“*

## Vztah s asistentem

Albína znala svého asistenta ještě před nástupem na vysokou školu, díky předešlým studiím na střední škole. Předchozí zkušenost logicky ovlivnila její volbu. Zároveň byl jejich vztah velmi přátelský a prolínal se všemi rovinami školního života, tedy společným studiem, kamarádstvím, asistencí.

*„No, my jsme měly osobní vztah. Nebylo to jakoby, že bych si vybrala náhodně nějakého člověka z ročníku. Já Herminu znám už od střední školy kam jsme spolu chodily, takže už jsem jí vlastně znala tři roky před nástupem na vysokou školu a byly jsme kamarádky hodně blízky a já jsme věděla, že je to velice pečlivý student, proto jsem si ji vybrala.“*

## Vnímání služby Asistence při studiu

Dle rozhovoru Albína nespatořovala problémy se službou Asistence při studiu. Uvádí, že její problémy, které způsoboval handicap, neutralizovala asistentka.

*„...moje asistentka splňovala všechno, co jsem potřebovala, takže nemohu posoudit to, že třeba tohle to se jim nepovedlo...“*

Zároveň poukazuje na problematiku financování služby formou stipendií, kterou vnímá jako neadekvátní způsob pro vyplácení odměny pro asistenta.

*„Možná by bylo vhodné vyplácet asistentovi finanční odměnu měsíčně a ne jednou za semestr. Možná by mohla být i vyšší, to asi by vždy mohla, protože je to velká pomoc pro ty studenty, protože mnozí z nich, včetně mě, by asi nevystudovali bez toho asistenta. Přitom ta inteligence je dostačující, ale prostě někdy ta pomoc je nevyhnutelná.“*

### 7.1.2. Bernard

#### **Zdroje informací**

Rozhovor, dotazník Zjišťování učebních stylů, dotazník Zhodnocení vlastních schopností, dotazník HO-PO-MO, dotazník KSAT a Dotazník pro uživatele služeb.

#### **Osobní anamnéza**

Bernard se narodil do celistvé rodiny jako první syn a v současné době má mladšího bratra. Ve dvou letech mu byla diagnostikována praktická slepota a v jednadvaceti letech byl zařazen do skupiny velmi těžké slabozrakosti. Jeho vazba k rodině je velmi silná a rodina ho ve studiích velmi podporuje.

Při hodnocení zaměření studenta pomocí dotazníku HO-PO-MO se ukázalo, že je Bernard hodnotově zaměřen zejména na ekonomickou rovinu, neboli význam peněz je pro Bernarda velmi silný. Možná i z tohoto důvodu vyznačuje jako hlavní hodnotu pro studium disciplínu společně s mravními hodnotami.

Vzhledem k vyhodnocení dotazníků a k pozorování v průběhu rozhovoru bylo patrné, že Bernard preferuje zrakový styl učení, což vzhledem k jeho postižení představuje výrazný problém.

#### **Školní anamnéza**

Bernard vždy chodil do běžných škol. V místě, kde se narodil, nebyla možnost studia na školách, které byly zaměřené na studenty s lidmi s vadami zraku, proto

absolvoval běžný typ základní školy a běžný typ víceletého gymnázia. V současné době studuje Bernard Právo a právní vědy na Právnické fakultě a zároveň začíná studium na Filozofické fakultě obor Politologie.

V místě studia Bernard bydlí na studentské koleji, avšak pravidelně dojíždí na víkendy domů do Ústeckého kraje. Cestování mu nedělá obtíže, ale v orientaci po městě a mezi fakultami potřebuje prvotní pomoc se zorientovat, následně je pak samostatný. Jeho asistent studuje stejný obor Právo a právní vědy a pomáhá mu zejména v získávání materiálů a v převádění poznámek do počítače.

### **Problémy při studiu na VŠ**

Za největší problémy při studiu na vysoké škole považuje Bernard nedostatek studijních materiálů v elektronické podobě. Vzhledem k tomu, že se jedná o studium, kde je hlavní teoretická znalost písemných dokumentů, vnímá tento problém o to intenzivněji. Připouští však, že za dobu svého studia zaznamenal větší přísun scanovaných knih do knihoven, ale stále to není v takové míře, aby to nepovažoval za jeden z hlavních problémů při svém studiu. Jako další problém vidí v pohybu po městě: *„...další problém v prváku byl třeba problém ten pohyb po Praze, že ten doprovod po Praze. Ted' už je to v pohodě, ale tehdy, samozřejmě před těma třema lety to tak úplně nešlo, takže já jsem vlastně první rok věděl jen, kde je nádraží, kde mám kolej a kde mám školu a zbytek jsem nevěděl kde je, takže jsem se pohyboval jen mezi těmi třemi místy. Ono to vypadá, že to nesouvisí se studiem, ale je to velmi důležitá složka.“*

### **Vztah s asistentem**

Vztah mezi uživatelem služby a asistentem vznikal pozvolna: *„...když jsem šel na dodatečný zápis na právech, tak jsem potkal tam jednoho kluka a domluvili jsme se, že by mi dělal asistenci. No, ze začátku tu asistenci nechtěl dělat oficiálně, ale od druhého ročníku jsme tu asistenci zavedli.“*

V současné době je jejich vztah velice kamarádský, i když Bernard připouští, že příliš intenzivní vztah nemají, což připisuje velkému množství mimoškolních aktivit asistenta.

## Vnímání služby Asistence při studiu

Za jediný problematický bod při pohledu na službu Asistence považuje Bernard nemožnost přijmout jako asistenta někoho jiného než studenty UK.

*„...tak jeden můj kamarád, který teď není v dobré finanční situaci, tak jsme se domluvili, že by mi dělal asistenci a bydlel se mnou na koleji, ale když jsem se na to ptal paní z kanceláře, tak říkala, že je to on studuje jiný obor a že to není úplně vhodné pro tu asistenci, ale jako že by to šlo. No, ale to, že studuje na ČVUT ne na Karlovce, tak, že mi tu asistenci dělat nemůže. No, tak to mi přijde jako dost hloupý. To by si měla Univerzita uvědomit, že tady není sama.“*

Jinak se ke službě jako takové staví pozitivně, protože asistent mu kompenzuje handicap v takové míře, v jaké dle svých slov „potřebuje“.

### 7.1.3. Celesta

#### Zdroje informací

Rozhovor, rozhovor s kamarádem, dotazník Zjišťování učebních stylů, dotazník Zhodnocení vlastních schopností, dotazník HO-PO-MO, dotazník KSAT a Dotazník pro uživatele služeb.

#### Osobní anamnéza

Celestě byla ve dvou letech diagnostikována diparetická forma dětské mozkové obrny a již od raného věku jezdí na pravidelné rehabilitace do lázní. Díky dotazníkům bylo zjištěno, že je Celesta zaměřená na emocionální rovinu, více než na ekonomickou nebo zdravotní rovinu, což v jejím praktickém životě vede k frekventovanějším změnám partnerů.

V současné době je Celesta svobodná a bilancuje mezi dvěma partnerskými vztahy, žije sama v magistrátním bytě, který si hradí z vlastních zdrojů. V roli pracovní zastupuje pozici telefonické operátorky v nadnárodní firmě, avšak plánuje změnu v zaměstnání, které by více odpovídalo jejímu získanému vzdělání.

### **Školní anamnéza**

Celesta absolvovala studia na běžném typu základní a střední školy, avšak má jednoletou zkušenost ze střední školy Jedličkova ústavu. Po této zkušenosti se rozhodla již v průběhu středoškolských studií vystudovat vysokou školu, kde by se připravovala na povolání učitele na speciálních školách. Díky tomuto odhodlání studovala a v době výzkumu čerstvě ukončila studium oboru Učitelství na speciálních školách na Pedagogické fakultě v Praze.

### **Problémy při studiu na VŠ**

Jako největší problém při studiu na vysoké škole vnímala Celesta velice časté přesuny mezi fakultami, které jí vzhledem k jejím pohybovým limitům dělaly obtíže. *„Nejvíce mi vadily ty přesuny, že... teď třeba už se to tolik neděje, ale třeba v prvním ročníku jsme tu výuku měli v různých budovách... no, ale jakoby ten přesun samozřejmě... tak tam není nikdy dost času... no někdy je, ale už tím, že se člověk musí pětkrát přesouvat, tak to je docela náročný...“*

### **Vztah s asistentem**

První kontakt s asistentem Celesta navázala již na úvodním setkání studentů, kdy oslovila svou spolužačku a zeptala se jí, zda by jí nevykonávala po dobu studia asistenta. Jejich vztah se vyvíjel jako její vztah k ostatním spolužákům, avšak díky intenzivnějšímu kontaktu se vyvinul hlouběji a do přátelské roviny. *„...podle mě vždycky mezi tím člověkem a asistentem tam vznikne nějaká jiná vazba než ta profesionální...“*

### **Vnímání služby Asistence při studiu**

Za nejvážnější problém považovala Celesta praktickou nemožnost ovlivnit fungování asistenta, plynoucí především z charakteru vztahu, tj. určité závislosti na asistentovi: *„...vystaly takový věci, že když jsem byla v tom prváku, taková jakože se*



*budu učit a tak... a ona na první přednášce usnula, jo, potom co jsme se domluvily, že jediný co po ní chci je, aby mě doprovodila na přednášku a zapsala jí a ona na prvních třech takhle nějak excelovala, takže to bylo jako, tak co mám dělat. Že člověk je v takový blbý pozici, jakože, říct jí, že ... jako... vyhodit jí? Nebo co jí říct?“*

## 7.2. Případové studie asistentů

### 7.2.1. Antonie

#### Zdroj informací

Rozhovor, dotazník pro asistenty, rozhovor s kamarádem

#### Osobní anamnéza

Antonie se narodila na malém městě jako druhorozené dítě. Základní školu studovala na místní škole, která měla studium do 5. třídy a následně přestoupila do nejbližšího většího města na víceleté gymnázium. První kontakt s velkoměstem získala až díky svému studiu na vysoké škole, do které pravidelně dojíždí z domova. Antonie byla vždy řádným studentem a krom jedné hodiny v týdnu, kdy chodila na hudební kurz, se věnovala výhradně škole. Nyní studuje v prvním ročníku navazujícího magisterského oboru Historie a kromě vykonávání asistence se opět věnuje výhradně škole.

#### Předešlé zkušenosti s lidmi s postižením

Asistence, kterou v současné době vykonává, byla její první pracovní i osobní zkušenost s lidmi s postižením. Do této doby neměla s problematikou lidí s postižením žádné zkušenosti a ani se o ni hlouběji nezajímala.

#### Motivace k asistenci

První informaci o tom, že služba existuje, se dozvěděla na první hodině po nástupu na vysokou školu, kdy jí oslovila její spolužačka. Její motivace se do služby zapojit byla zároveň poháněná tím, že sháněla příležitostnou brigádu. Při otázce, co jí nejvíce motivovalo se do služby zapojit, odpověděla:

*„No, mě se líbí už jen ten nápad, vlastně pomoci handicapovaným studentům, takže tohle to, a zároveň to vypomohlo mé finanční situaci, takže.... To byl tedy druhotný důvod, ale líbilo se mi, že je něco takového a že je možnost pomoci lidem s handicapem vystudovat.“*

### **Vztah mezi uživatelem služby a asistentem**

Vztah Antonie ke klientovi se postupně vyvíjel. Vzhledem k tomu, že se potkali na první hodině studia, kde studovali stejný obor, nevěděli o sobě ze začátku nic. Následná společná léta intenzivního kontaktu podnítili vývoj do kamarádské roviny.

*„No tak v podstatě, že jo, my jsme byli ze začátku cizí lidi, no a když jsem jí začala dělat tu asistenci, tak nejprve to byl vztah klient a asistent, no a postupně se z nás staly kamarádky, přičemž ten vztah kamarádský si myslím, alespoň z mé strany se ještě prohlubuje.“*

### **Vlastní vykonávaná činnost**

Nejčastější činnost asistence bylo pro Antonii doprovázení klienta jak do školy, tak po budově a mezi jednotlivými fakultami. Zároveň pomáhala v zapisování poznámek a vyzvedávání knih z knihoven.

*„No, ta moje asistence spočívala v tom, že jsem ráno klientku vyzvedla buď u ní doma, nebo na metru. Záleželo třeba na počasí, protože když bylo pění počasí, tak ona to zvládala dojít až na metro, když bylo třeba šero nebo byla tma, tak jsem jí vyzvedla doma. No, a potom jsme spolu šly do školy, kde jsme tedy absolvovaly ty předměty, kdy jsem jí přepisovala předměty, takže jsem dělala ty poznámky, když potřebovala zajít do knihovny, tak jsme tam spolu zašli, občas jsem jí pomohla vybrat nějakou knihu nebo něco co bylo potřeba, no a vždycky jsem jí po škole zas odvedla domů.“*

### **Vnímání služby Asistence při studiu**

Díky dlouhodobější asistenci měla Antonie možnost porovnat, jak se služba vyvíjí, a vnímá jednotlivé pozitivní přístupy ze strany Kanceláře ve smyslu zjednodušování administrativních úkonů.

*„Tak během těch tří let, co to mohu takto porovnat, tak se ta služba zlepšila, kdy třeba to oddělení, které má tady to na starost tady ty studenty, tak pořádá různé semináře a přednášky právě pro asistenty, takže se člověk může dozvědět spoustu*

*zajímavých informací a jsou tam vesměs vstřícné pracovnice, které komunikují jak s těmi asistenty, tak s těmi klienty a vlastně v podstatě kdykoliv byl nějaký dotaz nebo bylo potřeba něco vyřešit, tak odpověď přišla velmi brzy a myslím si, že ta spolupráce je velmi dobrá.“*

Zároveň však vnímá negativně způsob vyplácení mzdy za práci ve formě stipendií. Demonstruje to na příkladu četnosti zpožděných plateb, které s touto formou vyplácení velice úzce souvisejí.

*„...akorát byl problém s vyplácením toho stipendia za tu asistenci, kdy tam jsou stanovena určitá pravidla a třeba se ty peníze o měsíc, dva pozdržely, což mě třeba tak nevadilo, ale studenti, kteří opravdu potřebovali ty peníze hned, po tom čtvrt roce, tak s tím měli docela problém.“*

### 7.2.2. Beáta

#### **Zdroj informací**

Rozhovor, dotazník pro asistenty

#### **Osobní anamnéza**

Beáta se narodila v Praze a celý život v ní bydlí. Po rozvodu rodičů žila u matky společně se svou sestrou. V současné době žije stále se svou sestrou a jejím přítelem, ale matka se odstěhovala a bydlí s novým partnerem.

Beáta studovala víceleté gymnázium a po jeho ukončení začala studovat na fakultě Humanitních studií, kde po pěti letech získala titul bakalář. V současné době studuje navazující magisterský obor Sociální ekologie.

#### **Předešlé zkušenosti s lidmi s postižením**

Beáta neměla v době, kdy se hlásila do databáze asistentů, žádné zkušenosti s lidmi s postižením, a proto měla prvotní rozpaky, zda bude schopná těmto lidem pomoci. Na otázku, zda měla nějakou zkušenost s lidmi s postižením, odpověděla:

*„Ne. Neměla, a proto jsem i váhala, zda mám do toho jít, že ani nebudu vědět, jak těm lidem pomoci. A nakonec jsem si říkala proč ne, zkusit to můžu...“*

### **Motivace k asistenci**

První informace o službě asistence se Beáta dozvěděla prostřednictvím webových stránek fakulty, který jí zaujal, a proto se přihlásila do databáze asistentů s tím, že následně zhodnotí, zda bude asistenci vykonávat, nebo ne. Na základě jejího profilu v databázi si jí vybrala a oslovila jedna studentka dálkového studia. Vzhledem k časové nenáročnosti s tím proto Beáta souhlasila: *„...a řekla jsem si, jo, aspoň budu užitečná.“*

### **Vztah mezi uživatelem služby a asistentem**

U Beáty a jejího klienta byl vztah rovněž vyvíjející se, ale zároveň byl vřelý již na samotném začátku: *„No, dobrý. Hned od začátku jsme si tykaly...“* nicméně byl vztah na začátku i komplikovaný, a to z důvodu Beátina ostychu: *„Já jsem se jí od začátku bála se jí zeptat co jí je.“* Po delší době se však začal ostych odbourávat a vztah začal být přátelský: *„No, tak asi to nebylo takhle přátelský od začátku, takže postupně, jak jsme se znaly víc a víc, tak to bylo lepší a lepší.“*

### **Vlastní vykonávaná činnost**

Beáta vykonávala nejčastěji takové činnosti, které se vázaly k problematice jemné motoriky u její klientky. Zejména se jednalo o zapisování poznámek na hodině, podávání předmětů, které nemohla klientka zvednout, ukládání pomůcek do batohu nebo pomoc s oblékáním po skončení výuky.

### **Vnímání služby Asistence při studiu**

Službu asistence vnímala Beáta jako pozitivní věc, která může lidi jen obohacovat. Zároveň si uvědomovala jednotlivé aspekty, které se jí na začátku, kdy vykonávala službu asistenta, nedostávaly. Velice negativně vnímá to, že jako asistent neměla zaškolení, které dle jejích slov bylo pro člověka, který nemá zkušenosti s lidmi

s postižením, nepostradatelné. Díky tomu, že vnímala potřebu tyto informace pro práci asistenta získat, rozhodla se doplnit si je jinde, a sice v organizaci, která se na pomáhající profese v roli asistenta specializuje, v neziskové organizaci Okamžik.

*„...v tom Okamžiku to bylo výborný, protože člověk tam přijde a už na začátku mu řeknou všechny důležité informace a to potom tomu člověku hrozně pomůže, v tom co očekávat z té druhé strany.“*

Jako druhý problém vnímá nekonkrétnost ve vyřizování administrativních záležitostí, neboli kdo skutečně podává výkazy za práci a jakým způsobem. *„No, já jsme měla problém s tím, jak to vlastně funguje, takže jsem se potom začala pít. Ale třeba věc, která mi nebyla vůbec jasná, tak to bylo, kdo má vyplňovat ten formulář. Nakonec jsem to dělala já.“*

### 7.2.3. Cecílie

#### Zdroj informací

Rozhovor, dotazník pro asistenty

#### Osobní anamnéza

Cecílii je 26 let a pochází ze Severní Moravy, kde její rodina stále žije, avšak Cecílie se přestěhovala do Prahy, ve které i po skončení studií chce setrvat. Její osobní život byl dle jejích slov velice komplikovaný, ať už rodinnou situací, tak jejími osobními zdravotními problémy, které výrazně ovlivnily její další směřování ve volbě povolání. V současné době ukončuje, po šesti letech studia, navazující magisterský obor Učitelství fyziky a matematiky pro střední školy na Matematicko - fyzikální fakultě, avšak doufá, že bude dále studovat v oblasti humanitních oborů.

#### Předešlé zkušenosti s lidmi s postižením

Informace o lidech s postižením získávala Cecílie prostřednictvím své sestry, která se o problematiku lidí s postižením nepřímou zajímá. Přesto však Cecílie osobní zkušenosti s lidmi s postižením před začátkem asistence neměla.

*„Sestra studuje psychologii v Olomouci, takže ona tomu rozumí, ale jsem si jistá, že jsem o tom nevěděla nic moc.“*

Zároveň však má i jiné osobní zkušenosti, které jí vedly k tomu, aby se v pomáhající profesi realizovala.

### **Motivace k asistenci**

Motivace Cecílie se zapojit do asistence pramení zejména z jejích osobních pohnutek změnit své priority a zaměřit se na druhé lidi.

*„Já jsem pár roků zpátky po těžký autonehodě, takže jsem trochu přehodnotila to, co očekávám od života a podobně a možná v tom hrálo roli to, že jsem nějakou dobu trpěla posttraumatickým stresem a vím, že mně poradilo pár lidí, abych zkusila dělat nějakou práci, kde se budu soustředit na druhé lidi, abych měla odstup od sebe. Předtím jsem dělala něco jiného, správu webu a tohle jsem si říkala, že bych zkusila taky, protože docela mě bavilo dělat to, na co druhý nemají čas nebo to nemohou dělat, takže jsem to zkusila taky..... Takže od té doby jsem registrována v tom systému a jsem aktivní.“*

### **Vztah mezi uživatelem služby a asistentem**

Vztah s klientem hodnotí Cecílie jako kamarádský u všech studentů, u kterých pracovala jako asistent. U dlouhodobější asistence se však vyvinul ještě užší vztah, který vzhledem ke znalosti stejné skupiny lidí podnítil zvýšenou četnost setkávání, tedy i za účelem setkávání se i nad rámec pracovních povinností asistenta a potřeb klienta.

*„Máme hodně společná témata, jako například zvířata. A taky máme společné známé, které spolu řešíme, protože se často dostávají do problémů. Takže se docela dobře známe a kamarádky jsme určitě.“*

### **Vlastní vykonávaná činnost**

Hlavní činností Cecílie je dle jejích slov doprovázení své klientky, zejména pak v prostorách fakulty, mezi budovami fakulty, při návštěvě knihovny či při návštěvě rehabilitačního zařízení, které její klientka navštěvuje. Jako druhý nejčastější úkon,

který Cecílie vykonává, je pomoc s vytvářením a upravováním textů, které klientka pro své studium potřebuje. V době rozhovoru byl nejčastější úkon pomoc při shánění materiálů pro diplomovou práci klientky a následné přepisování práce.

### **Vnímání služby Asistence při studiu**

Při pohledu na samotnou službu asistence neshledává výrazné komplikace či omezení, které by jí přiměly „*přemýšlet nad tím, jaká služba je.*“ Avšak práci v roli asistenta hodnotí Cecílie velice pozitivně díky tomu, co sama se od lidí s postižením dozvěděla. Většina jejích klientů studovala nebo studuje humanitní obory, což vzhledem k vlastnímu studiu představuje pro samotnou Cecílii úplně jiný svět, který mnoha otázkám, které si sama sobě pokládá, rozumí.

### **7.3. Shrnutí Případových studií**

Případové studie zde předložené slouží pro bližší vhled do studia problémů jednotlivých účastníků služby. Pomáhají nám poodkrýt jednotlivé detaily, které se služby nepřímo týkají, protože jsou v úzké vazbě na uživatele služby. Zejména se tak jedná o osobní rovinu jednotlivých účastníků, jejich motivaci se do služby zapojit, vzájemné vztahy mezi účastníky služeb a v neposlední řadě o jejich názory na službu jako takovou. Pro tuto kapitolu byli vybráni takový účastníci služby, kteří v modelu reprezentují rozdílné přístupy a vnímání služby ať už z pohledu věku, motivace či vykonávané činnosti.

Hlavní části vyzdvižené v této kapitole se vztahují k jednotlivým kategoriím, které se z analýzy všech rozhovorů ukázaly jako významné determinanty služby.



## 8. Shrnutí výzkumného šetření

Hlavním výstupem vědecko-výzkumných aktivit realizovaných v rámci této práce a založených na provedených šetřeních, popř. výsledcích získaných z jiných zdrojů, které byly v příslušných částech odkazovány, je teorie formulovaná na základě aplikace postupu, resp. metody Zakotvené teorie. Další výzkumné aktivity pak přinášejí jednak pohled na danou problematiku z jiného hlediska a za použití jiných metod a zpracování dat (dotazník), jednak přispívají, popř. zpřesňují a dokreslují v určitých aspektech zkoumanou problematiku (srovnávací a případové studie).

Z komplexního analyzování rozhovorů vyplynulo 12 hlavních kategorií, ze kterých vystoupily čtyři oblasti, které můžeme považovat za stěžejní. První oblast, která zahrnuje kategorii První kontakt se službou a kategorií Motivace, představuje příčinné podmínky, které ovlivňují ústřední jev v poskytování podpory studentům s postižením za pomoci asistenta. Druhá oblast zahrnuje takové kategorie, které jsou v kontextu s ústředním jevem, což představuje kategorie Zaškolení a Předešlé zkušenosti. Třetí oblast zahrnuje strategie, které se vytvářejí na podkladě kontextu, neboli je přímo ovlivňována Zaškolením a Předešlými zkušenostmi, což představuje kategorie Vykonávaná činnost a Obavy. Poslední oblast, která je v tomto směru nejvýznamnější, je samotný ústřední jev služby Asistence při studiu, a to je Vztah mezi uživatelem služby a asistentem.

Příčinné podmínky, které se na ústřední jev vztahují, zastávají dvě roviny. První rovina ukazuje, jak významný prvek ve službě zastává První kontakt se službou. Díky rozhovorům, které v tomto případě jsou podpořeny výsledky dotazníků, se ukázalo, že ve většině případů dlouhodobé asistence byl první kontakt navázán ze strany uživatele služby, resp. přímo uživatel služby oslovil svého asistenta. První kontakt, který uživatel služby se svým asistentem navazuje, je však ovlivněn mnoha faktory, jako je například selektivní výběr asistenta ve skupině, resp. vliv sympatií na výběr asistenta.

Druhou rovinou příčinných podmínek představuje Motivace asistenta se do služby zapojit. Díky rozhovorům a dotazníkům se ukázalo, že stojí zejména na potřebě seberealizace, snaze pomoci nebo snaze být užitečný. Jen v málokterých případech se jednalo o Motivaci z jiného důvodu (např. finančního).

V oblasti kontextu nám výzkum ukázal, jak významnou roli hraje adekvátní zaškolení a předešlé zkušenosti s lidmi s postižením. Asistenti, kteří měli před začátkem

asistence předešlé zkušenosti nebo absolvovali řádné školení před vykonáváním asistence, vykazují daleko méně obav při výkonu služby asistence. Zároveň se ukázalo, že ti asistenti, kteří byli řádně zaškoleni, daleko lépe rozuměli tomu, co, a z jakého důvodu vykonávají určitou činnost, resp. znali obsah své pracovní náplně, a tudíž věděli daleko lépe, co přesahuje činnost asistenta.

Ústředním jevem celé služby asistence je vztah uživatele služby a asistenta, který v největší míře určuje rozsah, intenzitu, průběh, kvalitu a náplň služby. Jako výrazný atribut, který ovlivňuje rozsah a intenzitu vztahu, je studium asistenta a uživatele služby ve stejné studijní skupině. Kvalitu vztahu pak nejvíce intervenuje četnost setkávání a osobní sympatie.

Dle získaných dat bylo zřejmé, že čím užší a těsnější vztah mezi asistentem a uživatelem služby byl, tím více se překračovaly meze samotné služby, resp. úzký pracovní vztah mezi aktéry služby vytvářel problém v oddělování aktivit, které byly v rámci asistence, a které byly vykonávány v rámci kamarádství. Tento rozpor v oddělení aktivit podporuje i to, že projekt Asistence při studiu obsahuje určité nejasnosti a nekonkrétnosti pravidel toho, co spadá do činností v rámci služby asistence, a co nikoliv. Je však jednoznačným závěrem, že právě díky nejasným mantinelům služba umožňuje velkou individualizaci.

Zajímavé zjištění, které z rozhovorů s asistenty vyplynulo, byl fakt, že ve většině případů asistenti předpokládají, že jejich asistence je do určité míry specifická a jsou přesvědčeni, že běžný typ asistence probíhá jiným způsobem.

## 9. Diskuse

Podpora studentů s postižením na vysoké škole představuje velice komplexní problém, který můžeme spatřovat v mnoha rovinách, ať už v rovinách jednotlivých účastníků, zejména pak uživatele služby, tak i z širších rovin, které zahrnují pohlížení na vysokoškolské studium. Při pohledu na skutečný význam vysokoškolského studia, který je zejména charakterizován zvýšením úrovně vzdělání ale i celkovou kultivací osobnosti jednotlivce pro jeho další pracovní uplatnění, může vyvstávat otázka, jaký přínos má podpora studentů s postižením na VŠ význam, když v pracovním uplatnění lze podpůrné mechanismy předpokládat jen v omezené míře. Je však diskutabilní otázkou, zda se tomuto tématu má univerzita věnovat už jen vzhledem k existenci dokumentů, které jí k tomu zavazují, popřípadě dokumentů, ve kterých se k tomu zavázala sama<sup>65</sup>.

Hlavním cílem však je říct si, proč onu podporu děláme, jaký má smysl, co studentům s postižením umožňuje, v jakých oblastech ho podpora rozvíjí a v jakých ho naopak limituje od získání zkušeností. Vzhledem ke specifikacím jednotlivých podpor na vysokých školách můžeme usoudit, jak si na tyto otázky odpověděly jednotlivé univerzity.

Po informacích získaných z dotazníků, ale zejména z rozhovorů vidíme, jakým způsobem služba v reálné podobě funguje, a jak je specifická vzhledem k jednotlivým účastníkům služby. Ukazuje se, že služba se v konkrétních situacích značně individualizuje a z obecnějšího pohledu dokonce nelze vnímat ani určitá specifika, jako je např. typ postižení. Tato skutečnost je mimo jiné důsledkem nejasného, resp. nedostatečně konkrétního pojetí služby ze strany garanta služby, která ve své aktuální podobě má volnou strukturu. Jako důsledek současného stavu vyvstává zvýšené riziko možnosti zneužití služby na všech úrovních jejího poskytování, ať už se jedná o složku finanční či úkonovou. V druhém případě se tato otázka velmi úzce vztahuje k výkonu práce jednotlivých asistentů. Vzhledem k tomu, že služba není jasně definována, neexistuje ani mechanismus ošetřující případné zneužívání, kterému mohou být vystaveni jednotliví účastníci služby, zejména však asistenti, kteří díky úzkým vazbám na klienty a díky nejasnosti v podpoře jednotlivých uživatelů služby (resp. co může a co

---

<sup>65</sup> Např. Opatření rektora

nemusí v rámci asistence vykonávat), mohou být vystaveni zvýšenému riziku zneužití ze strany klienta. To by mělo být možné podchytit díky konkretizaci a ucelenosti služby, která by měla zahrnovat i jednotlivé programy pro samotné asistenty. Zejména by měla být jasná specifikace toho, co se od asistentů vyžaduje, co je možné plnit a kde jsou hranice (Zejména upozornění na možnost říct ne, což představuje velký problém, který asistenti, zejména pokud nemají předešlé zkušenosti s pomáhajícími profesemi, mají.). Služba by proto měla být pojata jako ucelený systém, který mimo jiné zahrnuje programy, které svým obsahem se budou snažit vyvarovat možných problémů (tzv. preventivní programy), které budou upozorňovat na rizika spojená s postižením klienta (tzv. vzdělávací programy), a které budou podchycovat již vzniklé problémy (tzv. supervizní nebo poradenské programy).

Výše uvedené připomínky se do určité míry shodují s výsledky výzkumu Phillipa Vickermana a Milly Blundell<sup>66</sup>, kteří zkoumali vnímání problémů při studiu lidí s postižením ve Velké Británii. Jejich závěry rovněž poukazují na velký význam přípravy speciálních opatření pro studenty s postižením na VŠ.

Z výsledků výzkumu výzkumníci stanovili pět klíčových oblastí, které by měly pomoci zpřístupnit vysokoškolské studium studentům s postižením:

- První bod, který stanovili, byla příprava úvodního kurzu (tzv. „Pre-course“), který by studenty seznámil s nabídkou podpory studentům s postižením. Tento bod je v souladu s výroky studentů o jejich představě, jak by měla služba fungovat. Tedy úvodní setkání, příprava, kontaktní osoba (*„kdyby vás tady jako někdo vzal jakoby pod křídlo“ U6*).
- Druhý bod, který výzkumníci vnímali jako podstatný, se vztahoval k samotným vzdělávacím institucím a jejich závázání zpřístupnit studium pro studenty s postižením a zajistit jim bezbariérový proces vzdělávání. (bezbariérové osnovy) – *na UK viz opatření rektora*
- Jako samostatnou kategorii, v pomoci zlepšit stávající situaci ve vzdělávání studentů s postižením na vysoké škole, shledávají samotný přístup učitelů

---

<sup>66</sup> VICKERMAN, P.; BLUNDELL, M.: Hearing the voices of disabled students in higher education; in Disability & Society

k jednotlivým studentům. To souvisí jak s přímou podporu studenta s postižením v hodině, tak se samostatnými konzultačními hodinami, kdy by studenti mohli sdělit úskalí, které v konkrétní hodině mají. – *zlepšení komunikace jednotlivých učitelů, komunikace přes email, studijní oddělení, ...*

- Dalším významný bod, který spatřují výzkumníci, spočívá v závazku instituce vytvářet taková podpůrná opatření, která by jednotlivým studentům umožnila studium. (instituce ve vztahu k jednotlivým studentům s postižením) – *standardy, plány, ... opatření rektora UK*
- Posledním bodem, který výzkumníci doporučují, je vytvoření podpory osobního rozvoje studentů (kariérové poradenství) – *to se u nás nedělá nebo se o tom neví...nedělá se to, páč se o tom neví.*

Výzkumníci pracovali s dotazníky (s názvem face-to-face) od 504 vysokoškolských studentů s postižením.

Další velkou výhodou tohoto výzkumu je fakt, že se pracuje přímo s aktéry samotné služby, kteří jsou současně všichni studenty univerzity. Práce se studenty, jejich názory a pohledy je velice důležitá, protože právě oni stojí v centru zájmu vysokých škol. Je proto nejen zajímavé, ale i důležité znát názory studentů, a to z toho důvodu, že nejlépe vidí to, co vše je potřeba k jejich studiu, a proto snáze pojmenují jednotlivé problémy, se kterými se potýkají jejich spolužáci s postižením. Výzkum, který dokládá významnost zapojení studentů do zjišťování potřeb vysokoškolských studentů, provedli američtí výzkumníci na Syracuse University<sup>67</sup>. V rámci výzkumu, který se zaměřoval na problémy studia studentů s postižením na univerzitě, zapojili přímo samotné studenty. Za pomoci výpovědí vysokoškolských studentů na otázky, v čem spatřují bariéry při studiu, jak pro sebe, tak i pro své spolužáky s postižením, zjistili řadu významných informací. Jako překvapivé z pohledu výzkumníků se jevílo zjištění konkrétních informací o nedořešených architektonických bariérách nebo o významu uzpůsobení rozvrhu např. pro přesun mezi učebnami. Celkově výzkumníci z těchto poznatků zjistili,

---

<sup>67</sup> CORY, R.; WHITE, J.; STUCKEY, Z.: Using Disability Studies Theory to Chance Disability Services: A case Study in Student Activism, in Journal of Postsecondary Education and Disability

jak velký rozdíl může být ve vnímání možných problémů studentů s postižením na univerzitě z pohledu pracovníků univerzity a z pohledu samotných studentů. Díky tomuto výzkumu měli pracovníci univerzity jasnější představu toho, co studentům s postižením dělá nejvíce obtíže, a co je třeba změnit.

## 10. Návrhy na zlepšení stávající situace

V nadcházející kapitole jsou předloženy jednotlivé návrhy na zlepšení stávající situace služby Asistence při studiu. V první části je předložen návrh na komplexní zlepšení služby z pohledu výzkumníků, který se snaží postihnout jednotlivé problémy, které v rozhovorech či dotaznících uživatelé i asistenti služby uvádějí. Druhá a třetí část obsahuje jednotlivé výňatky z rozhovorů a dotazníků účastníků služby, kteří jednotlivé návrhy sami přinášejí.

### Návrh na zlepšení služby z pohledu výzkumníka

Tyto jednotlivé, ale zároveň komplexní návrhy vycházejí ze získaných informací od jednotlivých účastníků služby, kteří popisují problémy ve vnímání služby na jednotlivých úrovních. Následné návrhy by tak vedly k jejich možnému podchycení.

### Zpracování nabídky

Nejprve se zaměříme na prvotní informace ze strany studentů, kteří o službu mají zájem. Ti by měli konkretizovat důvod pro potřebu asistenta a popsat jednotlivé služby, které od asistenta očekávají. Na tomto podkladě by měla být zpracována nabídka pro zaregistrované asistenty, kteří se chtějí na službě podílet. V nabídce by měla být zpracována nejen náplň asistence, ale i časové rozmezí, ve kterém by asistence měla probíhat (například časové rozmezí; počet hodin nebo, pokud to není možné specifikovat, uvést, že asistence u konkrétního uživatele služby bude vykonávána se zvýšenou časovou flexibilitou asistenta).

### Setkání všech účastníků a podepsání kontraktu

Při reakci jednotlivých zájemců o poskytování pomoci by měla následovat schůzka všech účastníků služby, tedy uživatele služby, pracovníka Kanceláře a potencionálního asistenta. Na této schůzce by si měli jednotliví účastníci vysvětlit svá očekávání, rozsah práce a měla by obsahovat i další informace, které se ke službě váží (jako co dělat v případě, kdy je člověk se službou nespokojen, kdy potřebuje kontrakt upravit, jak

bude vypadat následující vztah Kancelář x asistent, Kancelář x uživatel). V případě dohody všech stran by měl být uzavřen kontrakt mezi účastníky, nejlépe v písemné podobě tak, aby byly jasně vymezeny především nároky na asistenta, a bylo tak zřejmé, že případné další požadavky jsou nad rámec služby. Kontrakt by pak měl být samozřejmě závazný pro další realizování podpory.

### **Školení**

Školení by mělo být ve vztahu s konkrétním způsobem pomoci. Vzhledem k časové náročnosti organizovat vstupní školení v době, kdy již asistent vstupuje do pracovního vztahu s uživatelem služby, je daleko přínosnějším momentem průběžné školení asistentů, které by se mělo vztahovat na problémy, které asistenti skutečně mohou řešit. Není proto významné se dozvídat popisné informace o jiných typech postižení, stupně postižení a podobně, takovéto informace jsou sice velice významné, ale pro reálnou práci je daleko podstatnější soustředit na to, do jakých problémů se asistent skutečně může dostat. Školení by proto mělo probíhat zejména v oblastech psychohygieny, kde se účastníci mohou dozvědět praktické informace o tom, kdy už je výkon práce pomáhajícího pracovníka nad rámec jeho vlastních sil a energie, a kdy a v jakých oblastech je vhodné říci svému klientovi NE.

### **Pravidelné setkávání asistentů**

Jako významnou součást vnímání služby můžeme považovat „prestíž“, které se roli asistenta přisuzuje. Ta se dá budovat různými způsoby, které přimějí zapojit se do služby i takové jednotlivce, kteří by za stávajících okolností do služby nevstoupili ať už z jakýchkoliv důvodů. Výrazným prvkem, který může podnítit zvyšování hodnoty role asistenta, může být v podobě pravidelného setkávání asistentů a případného vytvoření tzv. Klubu asistentů. Tato samostatná jednotka by se tak sama mohla připojit k rozšiřování informace o službě Asistence při studiu, což by mohlo vézt ke zvýšení zájemců se do služby zapojit. Výrazný moment v této prestiži hraje i samotná univerzita, jejíž podporou by se tak mohlo zvýšit vnímání asistentů. Jako organizačně



nenáročné setkávání shledávám jednou do roka na území univerzity, kterého by se účastnilo i vedení univerzity a všech intervenujících členů.

### **Poradenská podpora**

Jako další významný subjekt v organizaci služby by měla figurovat permanentní poradenská podpora, která by byla k dispozici všem účastníkům služby.

Vzhledem k již existující funkci univerzitního psychologa na FF UK, by bylo možné propojit službu Asistence při studiu s jejími konzultacemi. Díky tomuto propojení by měli asistenti, uživatelé služby i Kancelář možnost kdykoliv konzultovat vlastní situační prožívání vztahující se ke službě. Je to velice významný bod, kdy můžeme podchytit případný syndrom vyhoření u asistentů nebo případné zneužívání jednotlivých účastníků služby. Zároveň by konzultace s univerzitním psychologem mohla sloužit jako případně supervize při řešení konkrétních problémů jednotlivce.

### **Návrhy na zlepšení služby z pohledu jejích uživatelů**

V této části návrhů na zlepšení služby se věnujeme jednotlivým výpovědím uživatelů služby, kteří v rozhovorech na toto téma sami spontánně mluvili. Z toho je patrné, že ve většině případů viděli možnosti, jak službu zlepšit.

*„No, jako myslím si... i když je to na mnohem lepší a větší úrovni než to bylo dřív, nebo do teďka, si myslím, že ještě není vyřešená ta asistence. Anebo vůbec by se mi líbilo, kdyby nastoupil člověk s handicapem do studia. Tady že by si ho někdo vzal, vyloženě takzvaně pod křídlo a dohlížel by, jak se mu tady třeba ten první měsíc daří. A prostě mohl by za nim chodit pravidelně a říkat mu dojmy, jo, a řešili by spolu ty...“*

U3

*„Snad bych si jen přála, aby informace o asistenci byly jasnější. O tom, že tato služba je zaštitěna universitou, jsme se dozvěděly až později. Dříve jsme fungovaly jako kamarádky a zároveň klient - asistent "jen tak". Kamarádce ani nešlo o peníze, ale potřebovala započítat hodiny se mnou oficiálně jako praxi.“* UD1

## Návrhy na zlepšení služby z pohledu asistentů

V rozhovorech i v samotných dotaznících asistenti vypovídali, jaké problémy ve službě vnímají. K těmto problémům však často nacházeli možnosti, jak situaci zlepšit nebo upravit. Vzhledem k většímu množství výpovědí na toto téma, byly jednotlivé návrhy rozděleny do částí, ve kterých nejčastěji spatřovali problémy a nastiňovali způsob možného řešení.

### Školení

*„Lépe vedené zaškolení, respektive méně teorie, více praxe...“ Asistent A*

*„No, já jsem do toho nikdy nepronikla, jako z toho organizačního hlediska. Jako já nevím, co se na tom školení říká. Nevím, jestli tam probíhají nějaké průběžné evaluace. Jako takový věci pokud nefungují, tak je to špatně.“ Asistent F*

*„No, tak to, co už jsme říkaly, že ještě než člověk začne poskytovat nějakou tu asistenci, tak aby dostal nějaké základní proškolení, co má dělat a jak dobře tomu člověku pomoc. Jako kdybych narazila na někoho nevidomého, tak já bych vůbec nevěděla a myslím, že bych mu neposkytla ani kvalitní pomoc, protože bych nevěděla jak tomu druhému pomoci. Ted' už to vím a právě proto vím, jak je to složitý. A nevím jak je to s lidmi, kteří jsou sluchově postižení. Tam právě vůbec nevím, kdybych na někoho takového narazila. Určitě by bylo super, kdyby tomu předcházel nějaký krátký seminář nějakých základních dovedností. A to bylo supr v tom Okamžiku, kde nám říkali nejen jak se dobře chovat a jak správně pomáhat, ale i ten jejich život trochu přiblížit, aby se člověk dokázal do toho druhého trochu vžít, když si uvědomí jak to vlastně je.“*

Asistent I

*„Myslím, že by bylo vhodné na začátku provést vstupní pohovor s asistentem, aby alespoň vizuálně znal své "nadřízené". Pak bych rozhodně zavedla institut supervize. Já sama jsem ho hodně postrádala.“ Asistent D19*

### **Vyplácení mzdy a finanční ohodnocení**

*“...pokud mají být asistenti za svou službu odměňováni, necht' odměna nepřichází s tak obrovským zpožděním.“* Asistent A

*„Odměna pro asistenty při studiu (formou stipendia) přichází se čtvrtletním zpožděním. To je myslím demotivující. Snad nikdo z nás neasistuje kvůli výdělku - to myslím nelze -, čekání na "výplatu" je ale opravdu více než dlouhé, působí to občas jako výsměch.“* Asistent D14

*„Vyplácet odměnu za každý měsíc nebo ob dva a v pravidelný předem stanovený termín.“* Asistent D16

### **Stanovení podmínek**

*„...já si myslím, že by jasně měli říct dopředu co chtějí, že z toho vznikají hrozný konflikty. Je hrozně hlavně těžký se z toho vymanit potom, protože vysvětlujete slepci, že mu nebudete pomáhat, i když on je na vás odkázaný v podstatě.“* Asistent B

*„No, rozhodně by bylo pro všechny strany lepší, ale to není v kompetenci školy, aby existoval nějaký soupis pravidel, jako od kolika do kolika by to mohlo být.“* Asistent E

*„Větší detailnost databáze asistentů; asistent i mimo rámec studijních povinností klienta.“* Asistent D10

*„Požadavek, aby handicapovaní studenti předem stanovili, co budou od asistentů potřebovat.“* Asistent D8

### **Informovanost**

*„Snadnější informace o administrativních věcech, zároveň větší informovanost o službě, studenti o tom často nevědí.“* Asistent D7

## 11. Závěr

Předložená práce přináší řadu nových informací a pohledů na problematiku služby Asistence při studiu. Zdrojem informací uvedených pohledů jsou především výstupy široké palety metod, které byly uplatněny. Jde o metody kvantitativní i kvalitativní, přičemž část z nich byla aplikována v rámci hlavní linie zkoumání a část s cílem získat doplňkové informace, které lépe charakterizovaly vybrané aspekty. Vedle hlavní linie výzkumu, která směřovala k identifikaci a následnému podrobnému zkoumání hlavních jevů služby, byla odhalena řada prvků, které jsou jak z hlediska jejich kvality, tak z hlediska jejich působení popsány v různé míře, od konstatování jejich existence až po rozsáhlejší diskusi o jejich významu.

Význam těchto dalších prvků není možné na základě této práce jednoznačně vymezit, a v některých případech ani definitivně popsat samotné prvky. Z toho plyne, že pro další zkvalitnění služby, či dokonce získání obecnějších poznatků s potenciálem obohatit projekt Asistence při studiu, by bylo žádoucí podrobit je dalšímu výzkumu.

Předně se jedná o samotnou diskusi s účastníky tohoto výzkumu a jejich pohled na vyhodnocení dat. To by se mohlo odehrávat formou kolektivního setkání účastníků výzkumu, kde by se jednotlivé výsledky podrobily kritické analýze samotných respondentů. Tím by se buď utvrdila teorie, která v této práci byla vytvořena, nebo by se odhalily nové dimenze, jak lze na službu pohlížet. Zároveň by se ukázalo, v jakém směru by se další výzkumy mohly ubírat.

Nehledě na možnost následné diskuse by bylo vhodné se zaměřit na následující oblasti zkoumání:

**Prozkoumat možnosti propojení služby asistence při studiu s kontaktními osobami jednotlivých fakult.** Vzhledem k tomu, že na každé fakultě Univerzity Karlovy máme možnost využít podpory kontaktního pracovníka pro studenty se speciálními potřebami, stálo by za zvážení, zda jednotliví pracovníci mohou pomoci například při výběru vhodného asistenta pro studenta s postižením nebo při podpoře samotného asistenta v průběhu poskytování podpory studentovi s postižením. Tato možnost propojení těchto dvou služeb by mohla být velmi efektivní, díky znalosti studijních nároků na studenta a díky znalosti studentů v příslušné studijní skupině. Což

by pomáhalo vytvářet takové příležitosti pro vznik vztahu mezi asistentem a uživatelem služby, které ze zkoumání v této práci vyplynuly jako zásadní a sice, že pokud je asistent ve stejné studijní skupině, jako je uživatel služby, pomáhá to utvářet dlouhodobější spolupráci mezi jednotlivými účastníky služby.

**Hlubší analýza motivace asistentů.** Vzhledem k tomu, že většina asistentů popisovala motivaci, proč se do služby zapojili, jako způsob vlastní seberealizace nebo jako potřebu pomáhat druhým, bylo by vhodné hlouběji prozkoumat pozadí těchto pohnutek.

**Vliv zkušeností získaných během asistence.** Jakým způsobem získaná zkušenost ovlivnila budoucí směřování jedince, který vykonával asistenci. To by pravděpodobně vyžadovalo longitudinální studii, která by však vyžadovala splnění předpokladu udržení kontaktu s bývalými asistenty.

**Způsob vyrovnávání se uživatele služby s přechodem do života po skončení studia.** Zjištění tohoto výzkumu velice často poukázala na stírání hranic mezi podporou z pozice asistenta a pomocí kamaráda. V takových případech, kdy byl velmi intenzivní vztah mezi asistentem a uživatelem služby, se můžeme domnívat, že po skončení studia mohou nastávat situace, kdy zvyklost na podporu asistenta může působit obtížnější adaptaci.

## 12. Shrnutí

Předkládaná diplomová práce prezentuje výsledky výzkumného šetření služby Asistence při studiu z pohledu všech jejích účastníků. Za pomoci dotazníkového šetření a analýzy rozhovorů s asistenty a uživateli služby metodou Zakotvené teorie vytváří obraz fungování služby. Ta z tohoto pohledu stojí na vzájemném vztahu mezi uživatelem služby a jeho asistentem, který ovlivňují další faktory. Jako hlavní kontextová linie je zde prezentována forma a způsob zaškolení asistenta. Následně práce rozvíjí jednotlivé strategie, jak se ve službě orientovat. Z nich vyplývají dva hlavní činitele, jimiž jsou vlastní vykonávaná činnost asistenta a jeho případné obavy, které se k vykonávané činnosti mohou vztahovat. Poměrně významnými jsou z tohoto hlediska plánování budoucnosti a přínos služby pro asistenta.

Závěrečná část práce pak prezentuje možné způsoby zlepšení fungování služby, a to jak z pohledu respondentů, tak z pohledu výzkumníka.

## 13. Resume

The thesis presents the results of a research into the service of Assisting Charles University Students with Special Needs from the point of view of all the parties concerned. It reconstructs an image of the functioning of the service as it is conceived by individuals by means of a questionnaire and an analysis of interviews with assistants as well as users of the service. The service is based on an interrelationship between a user and their assistant, which is further influenced by other factors. The form and way of training the assistant is introduced as the main contextual line. The thesis further elaborates on strategies of grasping the service. These imply two main factors which are the activity of the assistant themselves and their potential anxieties accompanying the activity. From this point of view, future planning and the benefit of the service to the assistant appear significant.

The final part of the thesis presents possible improvements in the service, both from the point of view of the respondents and the researcher.

## 14.Literatura

CORY, R.; WHITE, J.; STUCKEY, Z.: Using Disability Studies Theory to Change Disability Services: A case Study in Student Activism, in Journal of Postsecondary Education and Disability, Vol. 23, No 1; 2010

HÁJKOVÁ, V., STRNADOVÁ, I.: Inklusivní vzdělávání, Praha, Grada 2010, ISBN 978-80-247-3070-7

HÁJKOVÁ, V.: Podpora speciálních vzdělávacích potřeb žáků se zdravotním znevýhodněním, Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta 2008, Praha, ISBN 978-80-7290-344-3

HENDL, J.: Kvalitativní výzkum, Praha, Portál 2008, ISBN 978-80-7367-485-4

HENDL, J.: Přehled statistických metod zpracování dat, Praha, Portál 2004, ISBN 80-7178-820-1

CHRÁSKA, M.: Metody pedagogického výzkumu, Praha, Grada 2010, ISBN 978-80-247-1369-4

KOPŘIVA, K.: Lidský vztah jako součást profese, Praha, Portál 1997, ISBN 80-7178-150-9

KVĚTOŇOVÁ, L. (ed.): Vysokoškolské studium se zajištěním speciálně-pedagogických potřeb, Brno, Paido 2007, ISBN 978-80-7315-141-6

KVĚTOŇOVÁ, L.; PROUZOVÁ, R. (ed.): Speciální pedagogika v podmínkách inkluzivního vzdělávání, Praha, PedF UK 2010, ISBN 978-80-7290-472-3

MAŇÁK, J., ŠVEC, V.: Cesty pedagogického výzkumu, Brno, Paido 2004, ISBN 80-7315-078-6

Mezinárodní konference SLUNEČNICE 2008 na téma „Zpřístupňování vzdělávání“ 2. ročník, Ostrava, 2008, ISBN 978-80-248-1859-7

RAKUŠANOVÁ, L.; RYTYCHOVÁ, A.: Informace pro studenty se speciálními potřebami na Univerzitě Karlově v Praze, 2009, 11. vydání; ISBN 978-80-246-1750-3

ŠÁMALOVÁ, K., RYTYCHOVÁ, A.: Informace pro studenty se speciálními potřebami na Univerzitě Karlově v Praze akademický rok 2008/2009, Praha 2008, ISBN 978-80-246-1603-2

SELICHAROVÁ, J.: Přehled možností studia na vysokých a vyšších odborných školách pro studenty se zdravotním postižením, Úřad vlády ČR, Praha 2006, ISBN 80-87041-10-0

STRAUSS, A.; CORBINOVÁ, J.: Základy kvalitativního výzkumu, Albert, Boskovice 1999, ISBN 80-85834-60-X

Sborník příspěvků z III. Národní konference se zahraniční účastí „Vysokoškolské studium bez bariér“ XII. Ročníku odborné konference s mezinárodní účastí „Handicap 2008“; pořadatel L. Novosad, Liberec 2009, Technická univerzita v Liberci, 2008, ISBN 978-80-7372-465-8

Sborník příspěvků mezinárodní konference Slunečnice; Institut inovace vzdělávání; Ostrava 2007; ISBN 978-80-248-1637-1

STRNADOVÁ, I.: Od marginalizace k důstojnému životu, Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta, Praha 2009, ISBN 978-80-7290-413-6

ŠVARŤÍČEK, R.; ŠEĎOVÁ, K.: Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách, Portál, Praha 2007, ISBN 978-80-7367-313-0

UZLOVÁ, I.: Asistence lidem s postižením a znevýhodněním, Portál, Praha 2010, ISBN 978-80-7367-764-0

VICKERMAN, P.; BLUNDELL, M.: Hearing the voices of disabled students in higher education; in Disability & Society, The leading journal in disability studies, Vol. 21, N. 2, March 2006

VÍTKOVÁ, M.: Integrativní speciální pedagogika, Paido, Brno 2004, ISBN 80-7315-071-9

Národní plán vytváření rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2010 - 2014

Národní plán podpory a integrace občanů se zdravotním postižením na období 2006 – 2009



Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách

Opatření rektora č.25/2008

### **Webové zdroje**

<http://www.utu.fi/en/studying/studies/regulations/disabilities.html>, dne 6. 3. 2011 ve 13 hodin 24 minut

<http://ipc1.cuni.cz/asist/home.htm>; dne 25. 2. 2010 v 10 hodin 57minut

[http://aplikace.msmt.cz/vysokeskoly/legislativa/Zakon111\\_uplne\\_zneni\\_552.htm](http://aplikace.msmt.cz/vysokeskoly/legislativa/Zakon111_uplne_zneni_552.htm)

<http://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>

<http://www.teiresias.muni.cz/?chapter=2-2>

<http://www.nrzp.cz/dokumenty/nppi2007.pdf>

<http://www.cph.upol.cz/sluzby.php>

<http://pyramida.osu.cz/index.php?id=100>

<http://pdf.uhk.cz/augustin/sluzby.html>; dne 27. 2. 2010 ve 12 hodin 56 minut

[http://www.reformy-msmt.cz/financi-pomoc-studentum/sites/default/files/Strategie\\_VS-ZdP\\_VVZPO\\_12.12.09.pdf](http://www.reformy-msmt.cz/financi-pomoc-studentum/sites/default/files/Strategie_VS-ZdP_VVZPO_12.12.09.pdf)

<http://www.cuni.cz/UK-3053.html>, dne 9. 3. 2011 v 19 hodin 16 minut

<http://ipc1.cuni.cz/asist/home.htm>; dne 25. 2. 2010 v 10 hodin 57 minut

<http://psychologie.ff.cuni.cz/katedra/junkova.htm>; dne 17. 3. 2011 v 16 hodin 29 minut

<http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/vseobecna-deklarace-lidskych-prav.pdf>

## **15. Seznam příloh**

### **1. Informace o výzkumu**

- A) GA ČR - Speciální pedagogika v podmínkách inkluzivního vzdělávání
- B) Asistence při studiu na VŠ

### **2. Informovaný souhlas**

### **3. Otázky pro účastníky výzkumného šetření**

- A) Otázky pro rozhovor s asistenty ve službě Asistence při studiu
- B) Otázky pro uživatele služby
- C) Otázky pro kamarády uživatelů služby

### **4. Dotazníky**

- A) Dotazník pro asistenty
- B) Dotazník pro uživatele služby
- C) Dopis k vyplnění dotazníku
- D) Kompletní získané informace z dotazníků

### **5. Kategorie kódů a jejich dílčí členění**

- A) Kódování rozhovorů asistentů
- B) Kódování částí rozhovorů uživatelů služby

### **6. Statistika respondentů – Asistenti**

### **7. Formulář žádosti o službu Asistence při studiu**

### **8. Informace poskytnuté zaměstnancem Kanceláře pro studenty se speciálními potřebami**