

Projekt diplomové práce

Univerzita Karlova v Praze

Fakulta humanitních studií

Katedra řízení a supervize v sociálních a zdravotnických zařízeních

Jméno studující: Daniela Morávková

Osobní číslo: 68934165

Rok imatrikulace na katedře: 2008

Pracovní název práce:

Možnosti podpory pracovníků Tyfloservisu, o.p.s. jako prostředek prevence syndromu vyhoření a zajištění stálého rozvoje kvality poskytovaných služeb.

Pracovní název práce v angličtině:

Possibilities of Tyfloservis's Workers Support as an Instrument of Burn-out Syndrome Prevention and Supply of Regular Quality Development of Provided Services.

Formulace problému a vstupní diskuze:

Diplomová práce se zabývá problematikou poskytování sociálních služeb v kontextu organizace Tyfloservis, o.p.s. Zaměřuje se na možnosti podpory pracovníků v přímé práci s uživateli služeb, které by zajistily profesionalitu v poskytování těchto služeb a jejich stálý rozvoj. Týká se strategie organizačního a personálního řízení jako prostředku pro zajištění kvality sociální služby. Ta zahrnuje vymezení specifik role a kompetencí sociálního pracovníka v Tyfloservisu, systém výběru a zaškolování nových zaměstnanců a další prostředky podpory včetně plánování procesu profesního rozvoje.

Téma diplomové práce jsem zvolila vzhledem k mému působení v Tyfloservisu, o.p.s. Budu jej tedy nazírat z vlastní zkušenosti, kterou bych chtěla konfrontovat s poznatky z odborné domácí i zahraniční literatury v oblasti personálního a organizačního řízení, teorie rozvoje organizace a řízení procesu změny, kvality a etiky poskytování sociálních služeb a možností podpory profesního rozvoje zaměstnanců sociálních organizací včetně strategie plánování. Cílem práce je zhodnotit stávající systém řízení, výběru, zaškolování a další podpory pracovníků Tyfloservisu ve srovnání s poznatky z odborné literatury i vlastními zkušenostmi v roli sociální pracovníka a manažera a v této souvislosti navrhnout změnu. Její návrh bych chtěla opřít o vymezení specifík role sociální pracovníka v Tyfloservisu a z toho plynoucích kompetencí. Vytvoření inventáře kompetencí je tedy dalším cílem diplomové práce.

V nejširším slova smyslu by diplomová práce mohla přinést aplikaci teoretických poznatků v oblasti organizačního a personálního řízení sociálních zařízení do praxe konkrétní služby. Dále by mohla přinést změnu v otázkách výběru, zaškolování i další podpory pracovníků a směřovat ke zkvalitnění poskytovaných služby a zajištění jejího stálého rozvoje, pokud se management Tyfloservisu rozhodne využít její výsledky v praxi. V neposlední řadě by zpracování diplomové práce mohlo podpořit můj seberozvoj v této oblasti, který by mohl vést k hlubšímu porozumění fungování a řízení sociální organizace.

Návrh metody výzkumu včetně pracovních postupů:

1. studium podkladů (do května 2010);

V tomto období se budu věnovat studiu české i zahraniční odborné literatury, časopisů, případně příspěvků ze sborníků z konferencí a jiných informačních zdrojů s cílem porozumět a orientovat se v dané problematice. Dále se budu věnovat přípravě mého vstupu do organizace ve vztahu k provedení vlastního výzkumného šetření a studiu vnitřních

dokumentů, které souvisí s daným tématem (např. směrnic, náplní práce, standardů kvality apod.).

2. kvalitativní výzkum a vyhodnocení (do září 2010);

V této době budu provádět kvalitativní výzkum a analýzu zjištěných dat. Do něj zapojím vzhledem k jeho cílům a potřebám všechny nebo jen některé pracovníky Tyfloservisu v přímé práci s uživateli služeb. V dané souvislosti se budu zaměřovat na pracovníky s různou délkou pracovního poměru i zkušeností z poskytování sociálních služeb v kontextu jiného sociálního zařízení. Prostřednictvím kvalitativního polostrukturovaného dotazování (technika rozhovoru pomocí návodu) od nich budu zjišťovat, jaká jsou specifika výkonu sociální práce v Tyfloservisu, např. otázkami s jakými problémy se při poskytování služby často setkávají apod. Dále se budu snažit získat zpětnou vazbu ke stávajícímu systému personální řízení. V této souvislosti se budu např. ptát jaké vlastnosti jsou managementem považovány za žádoucí pro plnění role pracovníka v přímé péči apod.

Otázky, jejichž cílem bude získat zpětnou vazbu k procesu personálního řízení, plánování organizačního rozvoje a systému podpory pracovníků, budu také klást managementu Tyfloservisu. Ve skupině managerů se budu zaměřovat na klíčové pracovníky, případně dle potřeb i na další představitele vedení organizace. Z jednotlivých rozhovorů bych také chtěla psát field notes, které by mě zpětně upozorňovali na zajímavé momenty a reflektovali mé vlastní podněty. Výsledky kvalitativního dotazování budu analyzovat dle principů zakotvené teorie.

3. Tvorba návrhu a zpracování textu (do odevzdání práce – listopad 2010);

Na základě výsledků z předchozích kroků se v této době pokusím vytvořit návrh na změnu systému řízení výběru, zaškolování a další podpory pracovníků Tyfloservisu včetně inventáře kompetencí vyplývajících ze specifík role sociálního pracovníka v této organizaci. Vlastní text diplomové práce bych chtěla strukturovat do dvou částí. V teoretické části bych

se věnovala personálnímu a organizačnímu řízení v kontextu sociálních služeb v České republice a možnostem rozvoje organizace i personálu včetně řízení a plánování tohoto procesu. Otázku rozvoje organizace a řízení změny bych chtěla konfrontovat zejména s poznatky ze zahraniční odborné literatury. V praktické části bych prezentovala výsledky výzkumu a dle nich navrhla změnu.

Předběžná bibliografie k tématu, včetně zahraničí:

- Armstrong, M.: *Personální management*. Praha: Grada 2002.
- Arnold, J.: *Psychologie práce: pro managery a personalisty*. Brno: Computer Press 2007.
- Barták, J.: *Lidé a změny*. Praha: Votobia 2004.
- Čermáková, K., Johnová, M. (ed.): *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV 2004.
- Disman, M.: *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum 2008.
- Fischer-Epe, M.: *Koučování: zásady a techniky profesního doprovázení*. Praha: Portál 2006.
- Havrdová, Z.: *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium 1999.
- Hawkins, P., Shohet, R.: *Supervize pomáhajících profesí*. Praha: Portál 2004.
- Hendl, J.: *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Portál 2008.
- Janovský, J.: *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton 2003.
- Kasper, H., Mayrhofer, W.(ed.): *Personální management*. Praha: Linde 2005.
- Nakonečný, M.: *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada 2004.
- Senge P.: *The Fifth Discipline: The Art & Practice of the Learning Organisation*. London: Century Business 1999.
- Šigut, Z.: *Firemní kultura a lidské zdroje*. Praha: ASPI 2004.

Tureckiová, M.: *Organizační chování: teoretická východiska a trendy personálního managementu*. Praha: Univerzita Jana Ámose Komenského 2009.

Urban, J.: *Tvorba a rozvoj organizačních systémů*. Praha: Management Press 2004.

Vodák, J., Kucharčíková, A.: *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. Praha: Grada 2007.

Otázky na instruktory sociální rehabilitace Tyfloservisu, o.p.s.

A. Vymezení specifík role instruktora sociální rehabilitace

1. Na úvod si zkus představit svůj typický pracovní den. Z jakých pracovních činností se skládá?
2. Jaké další činnosti nutné pro zajištění služby a chodu střediska v současném kontextu vykonáváš?
3. Za co neseš ve své práci odpovědnost, o čem rozhoduješ?
4. Jak je tvá práce řízena?
5. Jak by jsi charakterizoval váš tým a týmovou spolupráci?
6. Jak plánuješ své aktivity a kdo do plánování zapojen?
7. Jak by jsi charakterizoval spolupráci s vedoucím a dalšími manažery?
8. Plníš své povinnosti v pracovním čase?
9. Jak by jsi popsal typického klienta Tyfloservisu?
10. Dala by se cílová skupina charakterizovat nějakými typickými znaky, kterými se vyznačuje, například speciálními vlastnosti, způsoby chování, sociální situací apod.?
11. Jak spolupráci ovlivňuje zrakový handicap klienta?
12. Jaký postoj často klient zaujímá k instruktorovi?
13. Co myslíš, že je nejtěžší na spolupráci se zrakově postiženými klienty?
14. Jakými postupy nejčastěji intervenuješ?
15. Jakým způsobem klienta podporuješ a motivuješ během spolupráce?
16. Jaká je úspěšnost v dosažení cíle rehabilitace?
17. S jakými problémy se často setkáváš při plánování spolupráce s klienty?
18. S jakými problémy se často setkáváš v průběhu spolupráce s klienty?
19. Co je typické pro službu Tyfloservisu v porovnání s jinými sociálními službami?

20. Co je nejtěžší na poskytování služeb Tyfloservisu?
21. V čem je dle tvého názoru role instruktora odlišná od rolí jiných sociálních pracovníků?
22. V čem je její zvládnutí náročné?
23. Jaké dovednosti považuješ pro zvládnutí role za nejdůležitější?
24. Co máš na své práci rád?
25. Co naopak nerad?
26. Co je na práci v Tyfloservisu zajímavé?
27. Jaký zaujímaš postoj k práci?
28. Jaké pocity tě při práci obvykle provází?

B. Výběr nových instruktorů sociální rehabilitace

29. Kdo je podle tebe vhodný kandidát pro výkon role instruktora?
30. Jaká je podle tebe vhodná osobnostní struktura pro výkon role instruktora?
31. Jakou by měl mít kvalifikaci?
32. Jaké schopnosti kandidáta dle tvého názoru preferuje zaměstnavatel?
33. Jaké další speciální požadavky má zaměstnavatel na nového instruktora?
34. Kde jsi se dozvěděl o práci v Tyfloservisu?
35. Jak hodnotíš způsob výběru nových instruktorů?
36. Jak na tebe výběrové řízení zapůsobilo ve srovnání s dalšími řízeními, které jsi při hledání práce absolvoval?
37. Vzpomeň si jaké pocity tě provázeli v průběhu výběrového řízení?
38. Změnil by jsi něco na postupu výběru nových instruktorů a proč?

C. Zaškolení do role instruktora sociální rehabilitace

39. Jakým způsobem probíhalo tvé zapracování do role instruktora?
40. Byl proces řízen, jak a kým?

41. Byl jsi během procesu podporován? Jakými formami a kým?
42. Jak dlouho zaškolování trvalo?
43. Kdy jsi pocítil, že už jsi zapracovaný?
44. Vybavíš si, jak jsi se cítil během zaškolování?
45. Co vnímáš jako nejdůležitější pro úspěšné zapracování pracovníka do role instruktora?
46. Když se na tento proces díváš s odstupem, je něco, co ti v něm chybělo?
47. Co by jsi na něm změnil?

D. Další profesní rozvoj a podpora instruktora sociální rehabilitace

48. Popiš, jak probíhá tvůj profesní rozvoj v současnosti?
49. Na co se zaměřuje a jaké má formy?
50. Jak je proces tvého profesního rozvoje řízen?
51. Myslíš si, že zaměstnavatel zná tvé potřeby v dané oblasti?
52. Jak se rozvíjíte jako tým? Jakou formou a v čem?
53. Na jaké oblasti se zaměřuje rozvoj Tyfloservisu?
54. Jak jsou poznatky a dovednosti získané v rámci tvého rozvoje sdíleny v týmu, v celé organizaci?
55. Uspokojuje vzdělávání poskytované zaměstnavatelem tvé potřeby v souvislosti s výkonem tvé práce?
56. Jak by jsi chtěl být ve své práci podporován?

Otázky pro vedoucí středisek Tyfloservisu o.p.s.

A. Vymezení specifík role instruktora sociální rehabilitace

1. Co je náplní práce instruktora rehabilitace?
2. Jaký je účel jeho práce?
3. Kromě práce s klienty vykonává pravidelně nějaké další činnosti?
4. Jak by jsi charakterizoval váš tým? Co je pro něj typické? Jaká je spolupráce v týmu?
5. Jakým způsobem sleduješ a kontroluješ práci instruktora?
6. Jakými mechanismy ji kontroluje vedení organizace?
7. V čem je náročná práce v malém týmu?
8. Jak by jsi popsal typického klienta Tyfloservisu?
9. Dala by se cílová skupina charakterizovat nějakými typickými znaky, kterými se vyznačuje, například speciální vlastnosti, způsoby chování, sociální situací apod.?
10. Jak spolupráci ovlivňuje zrakový handicap klienta?
11. Jaká je úspěšnost v dosažení cílů rehabilitace?
12. Jaký postoj často klient zaujímá k instruktorovi?
13. Jak by se měl instruktor ke klientovi chovat?
14. Co myslíš, že je nejtěžší na spolupráci se zrakově postiženými klienty?
15. Jakými postupy nejčastěji intervenuješ?
16. Jakým způsobem klienta podporuješ a motivuješ během spolupráce?
17. S jakými problémy se často setkáváš při plánování spolupráce s klienty?
18. S jakými problémy se často setkáváš v průběhu spolupráce s klienty?
19. Co je typické pro službu Tyfloservisu ve srovnání s jinými sociálními službami?
20. Co je nejtěžší na poskytování služeb Tyfloservisu?
21. V čem je dle tvého názoru role odlišná od rolí jiných sociálních pracovníků?

22. V čem je její zvládnutí náročné?
23. Jaké znalosti a dovednosti považuješ pro zvládnutí role za nejdůležitější?
24. Co máš na své práci rád?
25. Co naopak nerad?
26. Co je na práci v Tyfloservisu zajímavé?
27. Je těžké skloubit roli instruktora a vedoucího? V čem?

B. Výběr nových instruktorů sociální rehabilitace

28. Kdo je podle tebe vhodný kandidát pro výkon role instruktora?
29. Jaká je podle tebe vhodná osobnostní struktura pro výkon role instruktora?
30. Jaká je vhodná kvalifikace?
31. Jaké schopnosti kandidáta preferuješ jako jeho nadřizený (znalosti, dovednosti, zkušenosti)?
32. Jaké schopnosti jsou u něj vítány ze strany vedení?
33. Máš nějaké speciální požadavky?
34. Má nějaké speciální požadavky vedení?
35. Jak jsi do výběru nových pracovníků zapojen?
36. Jak jsou uchazeči vyhledávání?
37. Kde jsou obvykle zveřejňovány informace o volném místě?
38. Jak hodnotíš metodu výběru nových instruktorů?
39. Kolik času je věnováno výběrovému řízení?
40. Jak probíhá vyhodnocování výsledků získaných z výběrového řízení?
41. Je nějak hodnocena efektivnost procesu získávání nových instruktorů?
42. Změnil by jsi něco na postupu výběru nových instruktorů a proč?

C. Zaškolování do role instruktora sociální rehabilitace

43. Jakým způsobem probíhá zapracování nového zaměstnance do role instruktora?

44. Jak je proces řízen a kým?
45. Jak je nový instruktor během procesu podporován a jakými formami?
46. Jak dlouho mu zaškolování trvá?
47. Kdy ty jsi pocítil, že už jsi zapracovaný do role instruktora?
48. Vybavíš si, jak jsi se cítil během zaškolování?
49. Co vnímáš jako nejdůležitější v úspěšném zapracování pracovníka do role instruktora?
50. Co by jsi na procesu změnil?

D. Další profesní rozvoj a podpora instruktora sociální rehabilitace

51. Popiš, jak probíhá tvůj profesní rozvoj v současnosti v roli instruktora?
52. Na co se zaměřuje a jaké má formy?
53. Jak je proces tvého profesního rozvoje řízen?
54. Myslíš si, že zaměstnavatel zná tvé potřeby v dané oblasti?
55. Jak se rozvíjíte jako tým? Jakou formou a v čem?
56. Jak podporuješ své podřízené v profesním rozvoji?
57. Na jaké oblasti se zaměřuje rozvoj Tyfloservisu?
58. Jak jsou poznatky a dovednosti získané v rámci tvého rozvoje sdíleny v týmu, v celé organizaci?
59. Uspokojuje vzdělávání poskytované zaměstnavatelem tvé potřeby v souvislosti s výkonem role instruktora?
60. Jak by jsi chtěl být ve své práci podporován?
61. Jaká forma podpory v profesi ti v současnosti ve tvé práci chybí?

Otázky pro ředitele a interního konzultanta pro zavádění standardů

A. Vymezení specifik role instruktora sociální rehabilitace

1. Jaké je tvoje role v Tyfloservisu a jak se vyvíjela?
2. Jak probíhal proces zavádění standardů kvality do praxe Tyfloservisu?
3. Co zbývá zpracovat v souvislosti se standardy?
4. Podílela jsi na zpracování dalších strategií organizace? Jakých?
5. Jaký je veřejný závazek Tyfloservisu?
6. Čím se služba liší od jiných sociálních služeb?
7. V čem je dle tvého názoru role instruktora rehabilitace odlišná od rolí jiných sociálních pracovníků?
8. Jaké klade nároky na jejího vykonavatele?
9. Jaké schopnosti jsou vyžadovány pro výkon práce instruktora rehabilitace?
10. Jaké znalosti by měl instruktor mít?
11. Jaké dovednosti jsou vyžadovány pro výkon práce instruktora?
12. Jaké postoje by měl ke své práci zaujímat?
13. Jaké postoje by měl zaujímat k organizaci?
14. Jak je hodnocen výkon instruktorů?
15. Má organizace definované normy výkonu?
16. Co je náplní personální plánu? Je průběžně aktualizován?
17. Sleduje se vytíženost pracovníků? S jakými výsledky?
18. V čem může být organizační struktura pro zajištění kvalitní práce instruktora nevýhodná? Jaké na něj klade nároky?
19. S jakými problémy se nejvíce setkáváš v řízení lidských zdrojů?

B. Výběr nových instruktorů rehabilitace

20. Proč jsou pro výběr uchazečů o místo instruktora používány dané metody?

21. Co tyto metody zjišťují?
22. V čem se osvědčují?
23. Napadají tě další možnosti, které by bylo možné ve výběru nových instruktorů využít?
24. V čem může být práce v Tyfloservisu pro uchazeče zajímavá?
25. Pro jaký typ uchazeče je to místo?
26. V čem se osvědčil postup, který je využíván pro výběr instruktorů?
27. Jaké jsou jeho slabiny?
28. Je nějak hodnocena efektivnost procesu získávání nových instruktorů?
29. Přemýšlel jsi o využití služeb zprostředkovatelských firem?
30. Přemýšlel jsi o změně postupu či metody výběru a proč?
31. Co je problematické na hledání nových instruktorů v současném kontextu?

C. Zaškolování do role instruktora sociální rehabilitace

32. Co je těžké na zapracování pracovníka do praxe?
33. Jak by mohl být podporován ze strany tvé role?
34. Jak je proces zaškolování plánován?
35. Kdo ho řídí a jak?
36. Jak je proces kontrolován?
37. Jakou formou je instruktor během procesu podporován?
38. Jak je hodnocena efektivita tohoto procesu?
39. Jsou hledány nějaké nové možnosti v souvislosti s procesem zaškolování?

D. Další profesní rozvoj a podpora instruktora sociální rehabilitace

40. Má Tyfloservis nějakou strategii rozvoje pracovníků?
41. Má Tyfloservis aktuálně stanovené potřeby v oblasti vzdělávání zaměstnanců?
42. Jak jsou tyto potřeby definovány?

43. Vychází se z analýzy potřeb zaměstnanců při plánování vzdělávání?
44. Jsou informace z osobních plánů rozvoje nějak vyhodnocovány?
45. Která metoda vzdělávání je vzhledem k výkonu práce instruktora nejlepší?
46. Jsou nějaké další metody, které by jsi chtěl využít ve vzdělávání v budoucnu?
47. Jak probíhá proces plánování podnikového vzdělávání?
48. Jak je tento proces řízen, je tu nějaká osoba, která se touto oblastí zabývá?
49. Dle čeho se aktuálně řídí programové zaměření vzdělávání?
50. Je vzdělávání nějak vyhodnocováno?
51. Jak se zpětná vazba využívá?

Příloha č. 3

Komentovaná transkripce rozhovoru a pojmová analýza

D...tazatel

V...informant

1. D: Na úvod si představ svůj typický pracovní den. Z jakých činností se skládá?
2. V: .hhh No, tak většinou je to vždycky nějaká práce s klientem, (to je vždycky), to mám každý den alespoň jednoho, .. někdy dva, někdy víc, no, že jo, jak kdy, .. no a potom většina z toho ostatního je nějaké papírování kolem toho klienta, nějaká dokumentace, nevím, kontrola pošty většinou, no .. á ... a potom většinou věci, které byli potřeba, nějaký obvolávání, psaní textů nebo něco **takovýho**.
3. D: Hmm, můžeš být konkrétnější čeho se týkalo to obvolávání a psaní textů?
4. V: To se týkalo většinou čeho (') .. hmm .. většinou pastelky nebo sbírek (smích) .. nebo .. nějakých úřadů, když se něco řešilo .. nebo nějaký propagace, když se propagovala nějaká akce nebo něco takovýhleho (,) ... ale tak to není úplně typický, to je spíš něco nárazovýho, bylo to v průběhu roku docela několikrát, bylo to třeba jednou dvakrát do roka že **jo** (.)
5. D: Hmm, takže kdybys měla procentuálně vyjádřit, kolik věnuješ práci s klienty včetně dokumentace a práce, která s ním souvisí a kolik té další činnosti, která souvisí se zajištěním chodu služby a střediska?
6. V: No já myslím, že v mém případě bylo té přímé práce přes půlku určitě(.) ..Možná **třičtvrtě** ..
7. D: Jo.
8. V: (.) .. No .. (.)
9. D: Dobře. Za co neseš ve své práci odpovědnost? O čem rozhoduješ v rámci práce s klientem, která je tvojí hlavní náplní práce.
10. V: (smích) .. No, (pauza) tak asi nějaký to směřování, nějaké jakoby částečně cíl toho kurzu nebo prostě toho, aby ten člověk byl rehabilitovaněj, to znamená, naučit ho to, co on požaduje a potřebuje, předat mu informace, které jsou potřeba, a které on potřebuje ... no .. hhh .. a ... navazovat s tím klientem nějaké kontakt, kterej jakoby mu bude vyhovovat a udržovat s ním nějaké takovej kontakt, kterej ..hmm..je.hmm..jak to nazvat (?) (smích) .. .hhh ... do určitý míry získat si důvěru toho klienta tak, aby on otevřeně komunikovat, aby neměl nějaký zábrany třeba nebo tak..a..aby byl schopnej vyjadřovat do určitý míry nějaký další přání nebo problémy, který **má** ...

Okomentoval(a): [d1]: hlavní činnost - práce s klientem, dokumentace ke klientovi

Okomentoval(a): [d2]: další úkoly: shánění peněz, propagace služby

Okomentoval(a): [d3]: poměr práce s klientem a nepřímé práce: 75:25 %

Okomentoval(a): [d4]: odpovědnost za: cíl a průběh rehabilitace vzhledem k potřebám klienta i metodikám práce

Okomentoval(a): [d5R4]: předání informací dle potřeb klienta

Okomentoval(a): [d6R5]: navázání kontaktu s klientem a vztahu na bázi důvěry

Okomentoval(a): [d7R6]: otevřená komunikace pro vyjádření potřeb a problémů

11. D: Ještě tě něco napadá?
12. No, jako celkově zajištění průběhu tý výuky nebo tý intervence (.) .. a .. tý rehabilitace, (se vlastně), aby dostal ten klient to, co potřebuje (.)
13. D: Hmm, dobře. Když říkáš, aby dostal to, co potřebuje, tak já se rovnou zeptám, co teda ten klient potřebuje, když je v kontaktu s Tyfloservisem?
14. V: Tak jasně (.) je to .. zase záleží jestli je to dlouhodobá intervence nebo krátkodobá.., ale většinou je to ta základní rehabilitace .. (.) jsou to samozřejmě informace, a potom jsou to náky ty ..zase navázání toto vztahu, aby ten člověk ...dokázal vyjádřit ty své potřeby (.) .. a ty problémy, který má třeba (.) ..aby si dokázal říct o to, co potřebuje (.) .. a .. hhh .. no .. a potom samozřejmě ty základní věci, které Tyfloservis učí .. že jo .. to znamená, aby si třeba vybral tu správnou pomůcku (.) aby se naučil to, co je cílem toho kurzu (.) aby zvládl ty dovednosti apod.
15. D: Hmm, ještě mě k tomu napadá, nakolik si myslím, že práce Tyfloservisu je úspěšná, jo, nakolik k tomu, k čemu by ten klient měl směřovat, tak nakolik k tomu dojde, když si představíš to spektrum lidí, se kterými ty jsi pracovala?
16. V: No (.) .. tam já si myslím, že je to docela vysoký procento (.) myslím si, že u těch kurzů obzvlášť (.) protože tam jako jediný, kdy to není splněno, je, když ten kurz byl nějak předčasně ukončen nebo se nedokončil, ale pokud se dokončí .. (.) tak tam většinou dojde právě k tomu, že se naplní ten cíl toho kurzu i toho klienta, to znamená, že tím je dána ta úspěšnost, pokud se mu podaří kurz dokončit .. tak je to vlastně správný výsledek (.) ... získá ty dovednosti, který vlastně **dožaduje** (.)
17. D: Dobře. Já se teď budu víc ptát na tu vlastní práci s klientem a začnu tím, jak by jsi popsala typického klienta Tyfloservisu?
18. V: (smích) .. No to by asi nebyl klient, se kterými jsem pracovala já (smích), ale myslím, že úplně typickým jsou právě ty lidi ve starším věku, který ..hmm..choděj na optiku, to jsou vlastně nejčastější klienti, že jo (.) To znamená nějaký člověk mezi 60 a 80 třeba, kterej si přijde vybrat něco na čtení (.) .. To je také taková nejčastější věc, se kterou ti lidé chodí a potom samozřejmě oni někdy zjistí, že jsou ještě další možnosti, někdy už sami jakoby dopředu vědí, že by potřebovali ještě něco jiného, ale úplně to nejtýpičtější je opravdu to, že si člověk chce něco přečíst a už mu na to brejle **nestačej** (.)
19. D: Hmm. Napadá tě ještě třeba jinej model klienta Tyfloservisu?
20. V: Jinej model je (.) to jsou už pak právě takový ty klienti, kteří nejsou zas až tak ve vysokém věku ..(.) můžou bejt mladší, ale právě je to takovej ten člověk, kterej už nejde jenom pro tu optiku (.) kterej už má ty potíže daleko složitější ..a .. kterej si jde pro nějakou takovou tu celkovou rehabilitaci (.) celkový poradenství (.) ..potřebuje jakoby nějaké komplexnější služby (.) To znamená, že on si třeba jde vybrat nějaké

Okomentoval(a): [d8]: dosažení samostatnosti a soběstačnosti jako cíle spolupráce s Tyfloservisem (informace, pomůcky, dovednosti)

Okomentoval(a): [d9]: úspěšnost v působení Tyfloservisu zejména při nábízení dovednosti

Okomentoval(a): [d10]: typický klient: slabozraký senior, který nemůže číst a chce speciální optiku

- jiné pomůcky (,) jde si třeba pro kurz prostorový orientace nebo Braila nebo sebeobsluhy (,) ta práce s ním bejvá dlouhodobější a **komplexnější** (.)
21. D: Dala by se cílová skupina Tyfloservisu a můžeme se bavit klidně o těch dvou modelech, vymezit nějakými typickými znaky, speciálními vlastnostmi, způsoby chování, sociální situací?
22. V: Sociální situací asi úplně ne (,) ale .. možná nějaký způsoby chování (,) ... myslím si, že u spousty lidí (,) ... takhle zase to je potřeba rozdělit to těch dvou skupin(,) že v tom prvním případě to jsou lidi, který jsou prostě jakoby celý život na něco zvyklý a tohle to je samozřejmě pro všechny nový (?).. pro tyhle ty lidi je to takový ..(,) že .. hmm ... někteří nebo všichni jsou z toho takový rozpačitý ... (smích) (,) oni na tom ve většině případů nejsou až tak špatně (,) ale .. hmm, někteří to nesou prostě tak, že na tom hodně špatně jsou opravdu (,) ... i když relativně mohou ještě číst, tak se považují za lidi, kteří prakticky už skoro nic neviděj (,) ..a druhá skupinka lidí jsou ti, kteří jsou rádi, že odejdou ještě s nějakou lupou, a jsou šťastný, že si s ní mohou **číst** (.)
23. D: Hmm.
24. V: A (,) ..většina těch lidí, kteří přijdou bych řekla, že jsou jakoby nepřipravený na tu svoji situaci (,) ..Takže to bývá většinou čerství nebo ..hmm ..že jim doktor řekne, že už jim nemůže pomoci a že mají jít k nám (,) oni buďto očekávají zázrak (smích).. anebo jsou prostě šťastný za to, že teda se to nějakým způsobem ještě řešit dá (.)
25. D: Hmm.
26. V: No.. a .. ten druhej případ, to jsou ty trochu mladší, pro ty komplexnější služby, kteří jsou na tom s tím zrakem trochu hůř, i když to nemusí být vždy (,) ale .. hmm .. potřebují tu situaci řešit (,) jakoby daleko více jim to zasahuje do života (,) Ta první skupinka to jsou lidi, kteří hlavně řešej třeba to čtení a něco aby se doma o sebe jakš takš postarali, {nebo aby se neukousali nudou, když to tak řeknu} (,) Ty druhý toho potřebují víc (,) potřebují se postarat o domácnost nebo .. si snažej nějak udržet zaměstnání (,) nebo něco takovýho (,) a pro tyhle ty lidi je to hhh .. hodně otázka takovýho toho psychického srovnání se s tím (,) že s tím mají nějaký takovýhle problémy (,) a tam potom si myslím, že většina těch lidí si prochází nějakou takovou tou krizí anebo nemusí to bejt úplně krize vždycky (,) ale musej si projít nějakým takovým tím srovnáním se s tím, že to bude po zbytek života nějak jinak a musej se teďka to tý společnosti zařadit s tím handicapem, kterej teďka **maj** (.)
27. D: Hmm.
28. V: {A reagujou na to různě samozřejmě (,) ... Většina těch lidí z toho má ostych trošku (,) ze začátku se trochu styděj za ten handicap a za používání těch pomůcek (,) většina má problémy ze začátku začít chodit s bílou holí mezi lidma, mezi známejma

Okomentoval(a): [d11]: dále: mladší člověk hodně špatně vidící, který si jde pro celkovou rehabilitaci (poradenství, pomůcky, návčik dovedností)

Okomentoval(a): [d12]: společné znaky seniora: rozpačitost v novém přístupu k životu, zveličování svého zrakového postižení

Okomentoval(a): [d13]: nepřipravenost na situaci, nereálnost v očekávání od služby: zklamání nebo radost

Okomentoval(a): [d14]: potřebnost služby: částečná soběstačnost nebo výplň času

Okomentoval(a): [d15]: společné znaky mladších klientů: potřeba kompletního řešení situace (osobní i pracovní život)

Okomentoval(a): [d16R15]: nutnost psychického srovnání se s handicapem (ohrožení krizí)

Okomentoval(a): [d17]: pocity studu či ostychu ve společnosti (zejména mezi známými)

Okomentoval(a): [d18]: důležitá reakce rodiny: podpora nebo brzdění - stud (nemá zájem o služby, chce se starat sama)

- je to většinou nejhorší a tak (.) .. takže tam bych řekla, že je společný ten ostych a rozhodnutí s tím začít nějak fungovat (.)
29. V: Není to asi sociální, i když tam do toho zasahuje i rodina (.) Je to hodně o tom, jak na to reaguje ta rodina (.)
30. D: Klidně o tom můžeš mluvit. Já jsem se chtěla zeptat, jak ovlivňují tvoji práci s klientem další osoby?
31. V: No (.) tak to závisí na tom, jestli ta rodina toho člověka podporuje (.) jestli ho třeba někam tlačí (.) anebo naopak jestli ho zas jakoby brzdí (.) a to může být právě takovým tím stylem, že toho člověka jakoby opečovává, že jo (.) .. sama třeba nemá zájem, aby ten člověk sám používal pomůcky a podobný věci (.) že se jako za to částečně stydí a částečně se chce o toho člověka starat sama, aby on to měl jakoby co nejjednodušší (.) To jsou jakoby možnosti, jak ta rodina na to zareaguje (.)
32. D: Já se toho budu držet a zeptám se, jakou pozici má v takovéhle konstelaci instruktor Tyfloservisu?
33. V: No (smích) (.) pokud je to rodina, která toho člověka jakoby podporuje v nějaký tý aktivitě (.) tak si myslím, že to má výrazně jednodušší (.) Pokud je to rodina, která se za to trošičku stydí nebo se o toho člověka stará, aby nemusel nic dělat (.) tak tam je někdy větší práce s tou rodinou, než s tím člověkem samotným (.) kterej by sám někdy i chtěl něco dělat, ale ta rodina mu to moc neumožňuje, má o něj strach (.) prostě má strach, že je to moc komplikovaný apod. (.) takže tam pak ten instruktor to musí jakoby hodně vysvětlovat tý rodině (.) ukázat jim, že ten člověk se to musí sám naučit, a že je to vlastně k jeho prospěchu, když oni ho nechají trošičku trápit se tím, aby se tí věci naučil (.)
34. D: Hmm. To mi nahrává na další otázku. Jaký postupy ty často používáš ve své práci s klientem nebo i s rodinou?
35. V: To je hodně individuální, nevím, jestli se to dá shrnout (.) Někomu to stačí říct a vysvětlit, některým lidem je potřeba to ukázat /že to lze zvládnout/, že když to vydrží se na něj chvilku koukat, že mu to nejde tak, že on to po čase zvládne sám (.) a .. u některých lidí (smích) .. hmm .. je to kombinace obojího .. a někdy se může stát, že nezafunguje ani jedno (.) No že jo (.) buďto si to ten člověk musí sám vyzkoušet (.) že nestačí, aby ten člověk viděl toho člověka (.) ale musí si to sám zkusit (.) že si zaváže oči nebo něco takovýho (.) to je různý (smích) no (.)
36. D: Teď jsme se věnovali rodině, tak teď mi prosím řekni, jaké postupy využíváš v práci s klientem?
37. V: No, tak tam jsou zase ty informace (.) potom určitě nějaká možnost si něco zkusit (.) já jsem občas tam, kde to bylo vhodné (?) ono to nejde použít vždycky (.) ale pokud to jde, tak jsem použila vlastní zkušenost (.) na tohle to potom zas ty lidi

Okomentoval(a): [d19]: podporující rodina podporuje činnost instruktora x
pečující rodina: strach ze služby a spolupráce
práce s rodinou – vysvětlování, ukázka spolupráce, vlastní zkušenost se zrakovou vadou

- hodně reagujou (.) ale nedá se to použít úplně vždycky (.) Když je to člověk, který je starší nebo tak (.) to nemusí vždycky úplně zafungovat 100 % (.)
38. D: Takže u kterých klientů to funguje? To je totiž hodně zajímavé?
39. V: (smích) No (.) většinou u těch mladších (.) Ty jsou docela hodně motivační (.) funguje to i u těch starších (.) ale říkám může se stát, že když tomu člověku bude 80 (.) tak si řekne no jo, vy jste mladá, že jo (.) (smích) Tam to zafungovat prostě nemusí (.)
40. V: /vrací se k postupům práce s klientem/ No a já nevím, co ještě ... No, a potom navázání nějaký té důvěry (.) toho když ten člověk začne tomu instruktorovi věřit (.) začne prostě s ním nějakým způsobem komunikovat jinak (.) získá si tu důvěru (.) tak potom se i samozřejmě snáz jakoby vysvětluje nebo pracuje s těma věcmi (.) které do té doby odmítal nebo něco takového (.)
41. D: Hmm. Jak ty navazuješ důvěrný vztah s klientem?
42. V: (smích) {No (.) .. tak to si nejsem jistá, zda jsem schopná něco takového popsat (.)} To bych řekla, že nevím.
43. D: Zkus tedy popsat, jak to navazování důvěrného vztahu s klientem probíhá?
44. V: Tak, je to určitě o komunikaci (.) .. ale .. hmm .. když si vybavím ty klienty, tak ono ty komunikace zase někdy nemůže být moc (.) .. nesmí je člověk zahltnit (.) Některým těm klientům musí člověk dát čas (.) tak aby oni sami si tu cestu k tomu člověku našli (.) takže u někoho opravdu zafunguje ten čas (.) že tam ten člověk pravidelně chodí (.) ..a .. hmm nic mu třeba nevnucuje (.) (smích) některý ty klienti jsou upovídaný sami od sebe a z toho se člověk někdy dozví, jakým způsobem je potřeba s tím člověkem jednat a komunikovat (.) Oni spoustu věcí na sebe prozradí sami (.) No (.) mě se jako zatím nestalo, že bych narazila na člověka, který by byl úplně nekomunikativní (.) že by byl jakoby problém nějak ho rozpovídat (.) aby se navázal ten důvěrný vztah a já zjistím informace, které potřebuju, abych s ním mohla komunikovat (.) Tím jsem možná měla štěstí (.) Jsou lidi, kteří jsou komunikativní víc, jsou lidi (.) kteří jsou komunikativní hodně (.) kde to vůbec není problém (.) ale jsou lidi, kteří jsou komunikativní míň (.) ale vždycky to nějak jde (.) přes něco se dá k tomu člověku dostat, aby on se rozpovídal o sobě třeba a o nějakých těch potížích, které má v souvislosti se zrakem a .. no ... (smích) metody rozpovídaní jsou různé jako (.) někdy pomáhala i Frankie /vodící pes instruktorky/ (smích) (.) přes ní se u některých klientů dobře navazoval kontakt (.) tam kde jsem neměla psa, se zase dali použít psi těch lidí (.) (smích) No, a pokud tam není nějaký takhle ten (.) tak se člověk musí opatrně ptát (.) ale tam je to takový (.) .. musí člověk opravdu opatrně, protože ze začátku neví, do čeho šlápne že jo (.) Musí si dávat hodně pozor (.) Takže tohle to je opravdu asi individuální hodně, ale základem asi toho je toho člověka asi chytit a rozpovídat (.)

Okomentoval(a): [d20]: postupy v práci s klientem: předávání informací, poradenství, odzkoušení, vlastní příklad (nefunguje vždy zejména u starších lidí jinak hodně), zásadní je důvěra

Okomentoval(a): [d21]: navozování důvěry: účinná komunikace, individuální přístup (nezahltit informacemi, dostatek času a prostoru pro nalezení vlastní cesty, nic nevnucovat, citlivé doptávání na situaci klienta, aktivní naslouchání)

45. D: Jaká je vhodná reakce instruktora, když se klient rozpovídá? Povídá o sobě nebo pouze poslouchá a dává najevo zájem?
46. V: To je zase individuální, jo, u některých těch klientů (.) někteří klienti, když se trochu rozto, tak se ptají sami, někteří se i ptají hodně (,) anebo se ze začátku zeptají, jestli se mohou ptát na takovýhle věci a tak (,) tak já samozřejmě řeknu, že jo co se týká takových těch věcí zrakové vady, že se mohou ptát na cokoliv a kdykoliv (,) .. a .. většina těch lidí to využívá (,) jako že se sami buďto ptají (?) někteří se neptají třeba sami a {pak jim to člověk při nějaké vhodné příležitosti nabídne, podsune}, třeba řekne vlastní zkušenost nebo když člověk přijde s nějakým vlastním problémem, jak to řešit, když neví a tak (?) tak se tam dá použít vlastní zkušenost nebo něco takovýho (.)
47. D: Myslíš si, že lidé často využívali toho, že nevidíš k tomu, abys jim sdělila vlastní zkušenosti nebo třeba i postupy, jak co děláš?
48. V: U těch kurzů jo (,) u těch kurzů myslím v podstatě, že to využívali skoro všichni (.) A dá se říci, že docela hodně (.) Byli opravdu klienti, se kterými, co si pamatuju, jsme se každou lekcí o tom bavili (.) {Vyložene jako měli připravený, co chtěli řešit, na co se zeptat} a tak (,) některý samozřejmě né tolik, ale .. když tak jako přemejšším, tak skoro u každého jsme na něco takového narazili, že se prostě na něco ptali, co je zajímavé (.)
49. D: Hmm. Na co se hlavně ptali? Kterých oblastí se jejich dotazy týkaly?
50. V: No, .. dost často se to týkalo sebeobsluhy (,) to byla poměrně častá věc (,) potom čeho ... technické pomůcky (,) jejich ovládání (,) mobilních telefonů, počítače a takovýhle věci (.) Buďto chtěli jen nějakou informaci, jak to dělat (,) pokud to byli nějaké složitější věci, tak jsem je odkazovala na TyfloCentrum, ale pokud jsem věděla, tak jsem to s nimi řešila (,) ale to byli i takový ty věci, co která pomůcka umí nebo neumí, které spadají do naší oblasti (.) Nebo co je třeba lepší, hodně srovnávali věci (,) .. já nevím, třeba jestli mobil nebo diktafon (,) prostě jo jako jaký maj využití technický pomůcky a tak (,) .hhh no .. potom se to týkalo často Braila (,) protože třeba na klávesnici jsem diktovala z Braila (,) někteří se o to zajímali, jak je to těžký se to naučit, jak je postup té výuky, často i toho, jak já sama toho Braila rychle čtu, jak jsem schopná s tím fungovat (smích) (.) No a pak i ta prostorovka, taky byly, třeba jak se člověk někde orientuje (,) jak třeba řeší určitý situace třeba v obchodě při nakupování a tak (,) tak tohle to taky docela hodně (.)
51. D: Řešili třeba sociální kontakt a předsudky vůči nim s tebou?
52. V: Určitě taky, nevím, jestli si vzpomenu na něco konkrétního, ale určitě jsme na to občas naráželi (,) .. Hodně to řešili v souvislosti s bílou holí, samozřejmě (.) Někteří měli nebo občas využívali bílou hůl, tak ty na tohle to se občas ptali nebo naráželi (.)

Okomentoval(a): [d22]: předávání vlastních zkušeností jako účinný postup v intervenci

Okomentoval(a): [d23]: oblasti zájmu klientů v konzultacích se zrakově postiženým instruktorem: sebeobsluha, elektronické pomůcky (mobil, PC, diktafon, Brail, POSP, zejména využití bílé hole)

Okomentoval(a): [d24]: reakce okolí

Okomentoval(a): [d25]: vyrovnání s postižením: hlavně u těch, u kterých je ztráta čerstvou situací, starší jsou vyrovnanější, ale chtějí sdílet

- někteří zmiňovali reakce lidí, že se jim stalo tohle to nebo tamto, nebo jak řešit situaci, když lidé zareagují nějak (.) (smích) tak tohle to určitě jo (.)
53. D: A takové to vyrovnání se s handicapem? Dotýkali jste se občas tohohle?
54. V: Jo, taky (.) Jo, taky ... a zase záleželo na povaze konkrétního člověka (.) někdo se s tím vyrovnával dobře, ale stejně ho nějaké věci zajímali a některé věci využíval, i když na první pohled vypadal, že je úplně v pohodě, tak měl potřebu, se o tom bavit (.) A pak byli lidi, kteří nebyli úplně zručný nebo byli starší, tak zas tak moc to nepotřebovali, byli s tím už víc srovnaný, to je hodně individuální (.) ale i na tohle to se naráželo hodně (.) že ty lidi se ptali, jak jsem to snášela já, když se mě ty oči zhoršovali (.) když jsem musela začít chodit s holí nebo tak (.) Je to o tom, že oni pak vyprávějí o své situaci, jak oni to vnímají nebo prožívají (.)
55. D: Hmm. Dokázala by jsi říci, jaké jsou výhody a pak i nevýhody toho, že instruktor má sám zrakový handicap?
56. V: No, je to jako o tom, že ty lidi si ke mě snáz hledají cestu, jsou takový možná důvěřivější, než třeba k tomu instruktorovi, toho berou jako .. hmm .. myslím si, že vidícího instruktora berou jako profesionála možná (.) ale .. hmm, je tam trošku takový to vám se to mluví, že jo (.) (smích) Je tam takový to, vy to všechno řeknete a ukážete, jak to má být (.) ale já se s tím potřebuju srovnat třeba psychicky (.) nemůžete mi pomoci třeba pořádně psychicky (.) nemůžete si to představit tak, jak já to vnímám (.) že ten vidící instruktor nemůže mít úplně představu toho nevidícího člověka (.) Kdežto u mě to říci nemohli (.) a když jsem třeba pak mluvila o nějaký tý můj zkušenosti (.) tak říkám (.) je to byl vždycky člověk od člověka, ale u těch starších (.) hrál roli ten věk (.) ale většina lidí to tak jako brala, a proto to bylo jakoby víc takový rovnocenný (.) potom to má samozřejmě i nevýhody, u některých těch věcí, když třeba instruktor chodí za těmi lidmi do domácnosti, může občas pomoci i s věcmi, na které je potřeba vidět, že jo (.) něco přečte nebo ten člověk {zrovna něco hledá, tak mu s tím může pomoci nebo něco takového}, což jako v mém případě asi těžko že jo (.)
57. D: K tomu mě napadá, že tuto situaci psychického vyrovnání by měl řešit psycholog?
58. V: To by měl, no (smích) (.)
59. D: Na kolik si myslíš, že by psycholog, který také obvykle vidí, i když je pár psychologů se zrakovým postižením, mohl těmto lidem pomoci?
60. V: No (.) (smích) (.) to je hodně zajímavá věc (.) protože já jsem si dřív myslela, že kdyby to bylo úplně ideální, tak by v každém středisku měl být psycholog, buď jako zaměstnanec nebo jako externista, který by byl na tuto oblast navázán a měl o ní základní přehled a byl schopen u klientů, kteří to potřebují nějak zasáhnout nebo delší dobu spolupracovat (.)
61. D: Hmm.

Okomentoval(a): [d26]: instruktor je profesionál, který se nemůže úplně vcítit x konzultant rovnocenný partner (nemůže pomoci s vyhledáním věci apod.)

62. V: Co jsem postupně zjistila, že to není úplně reálný, protože nejde v každém středisku zaměstnat psychologa, a pokud to je externista, tak o této problematice nemá většinou představu (.) takže potom je část jeho práce a kompetenci přenášena na instruktory, kteří by měli o ní něco vědět (.) měli by být proškoleni v oblasti psychologie nebo alespoň některý z nich v každém středisku (.)
63. D: Hmm.
64. V: Protože to jsou věci si myslím (.) jako v týhle práci jsou informace a dovednosti a tohle to všechno je určitě potřeba (.) ale myslím si, že tam je potřeba i hodně té psychologie (.) není to opravdu jenom o té technice a pomůckách (.)
65. D: Hmm. Jaké považuješ dovednosti pro zvládnutí své role instruktora za nejdůležitější?
66. V: No (.) (smích) určitě komunikační (.) potom samozřejmě ty odborný (.) to jako je základ asi všeho (.) no a potom nějaký ty povahový jako trpělivost, flexibilitu, schopnost se přizpůsobit té situaci toho člověka (.) když to řeknu ty psychický, komunikační a také ty fyzický (.) když je potřeba někde něco řešit nebo zařídit a tak (.) Ono je toho na jednu stranu docela hodně (.) co by ten člověk měl ideálně zvládat (.) na druhou stranu je mi úplně jasný, že to nejde u jednoho člověka všechno zvládat a stoprocentně to od něj vyžadovat, protože těch věcí je jakoby hodně (.)
67. D: Klidně o nich mluv, řekni které dovednosti ty považuješ za nejdůležitější pro zvládnutí své role?
68. V: No tak určitě, by to co ten člověk učí, měl sám umět (.) (smích) to je asi základní (.) těžko bude někoho učit sebeobsluhu nebo Braila (.) když to nebude sám umět (.) prostě by ten člověk měl fungovat tak, aby těm lidem byl příkladem, aby pak ten klient nezjistil, že ten člověk hezky o něčem mluví, ale sám to neovládá (.) No a toho je docela hodně (.) úplně jednotlivých kurzů až po znalost pomůcek, což já se přiznám, že v té optice se úplně neorientuju nebo taky všechno nevím (?) zejména u těch pomůcek, se kterými běžně nepracuju (.) i když jsem si to třeba četla (.) tak to člověk zapomene, protože to nepoužívá (.) Ale rozhodně by nebylo na škodu, o tom ten přehled mít (.)
69. D: Ještě tě k tomu něco napadá, k těm dovednostem? /mluví za instruktora se zrakovým postižením/
70. V: No, pak to jsou věci, které úplně nesouvisej s klientama, ale souvisej s dalšími věcmi jako je práce s počítačem (.) já nevím (.) jsou to takový ty věci, které souvisí s tím vším kolem (.) schopnost se někam dopravit (.) něco zapsat (.) Vnímám to tak, aby člověk co nejméně přidělával práci ostatním (.) ohledně nějaké té administrativy to vždycky nejde (.) ale co nejvíc věcí, které ten člověk může dělat samostatně (.)

Okomentoval(a): [d27]: psycholog v každém středisku kvůli podpoře klientů ve vyrovnání se s handicapem, proškolení instruktorů v této oblasti

Okomentoval(a): [d28]: dovednosti instruktora - konzultanta: komunikace, odbornost (dovednosti čtení Braila sebeobsluhy ZP atd.), obsluha PC a psaní, dopravit se někam

Okomentoval(a): [d29R28]: vlastnosti instruktora: trpělivost, flexibilita (přizpůsobení psychické, fyzické, komunikační situaci klienta)

71. D: K tomu mě napadá, jak ty jsi se v práci ve středisku cítila, jako platný člen týmu, který zvládá práci nebo někdo kdo je závislý na pomoci ostatních a trpěný z jejich strany?
72. V: No, já jsem se cítila docela dobře, záleželo vždy na situaci, ale když mi někdo nabízel pomoc moc, tak jsem mu řekla, že ji nepotřebuji (.) no a naopak (.) když jsem jí potřebovala (.) tak jsem si o ni řekla. Myslím, že vždycky to je otázka domluvy (.)
73. D: Aha.
74. V: Je fakt, že vždycky ty noví pracovníci měli takovou větší tendenci mi víc pomáhat (smích) (.) to jo no, vždycky když přišel někdo novejší (.) měli takovou tendenci, než jako si zvykli (.) (smích) Ale jinak asi ne.
75. D: Jak to bylo v celé organizaci, myslím chování pracovníků k tobě jako ke zrakově postižené osobě?
76. V: Myslím si, že to bylo hodně v pohodě. Když bylo potřeba, tak se vždycky našel někdo, kdo mi pomohl a naopak, když jsem nepotřebovala, tak mě ty lidi sami nechali být nebo jim to stačilo říct a oni se sami nějak nevnucovali (.) tam si myslím (.) nepociťovala jsem nic (.) mě jako v tom kolektivu bylo hodně dobře (.) Zase tam fungoval rozdíl mezi mladšími a staršími pracovníky (.) ty mladší jsou takové pozornější a víc se nabízejí (.) ti starší ty už vědí a už to tak neřešej a je to taky o tom, že člověk si fakt musí umět říct, když pak se něco stane nebo něco potřebuje (.)
77. D: Já se ještě zeptám, s jakými problémy se často setkáváš při práci s klienty?
78. V: No (.) někdy to byly problémy nebo věci (.) když to tak řeknu psychického rázu, protože někdy ti klienti byli hodně psychicky specifictí (.) Někteří byli hodně nervózní nebo ve stresu, že se mají v jejich věku něco učit (.) takže s tím pracovat (.) některým bylo 50 – 60 a někdo 30 - 35 let je tam má něco učit (.) takže někteří byli ve stresu už jenom z tohohle hlediska (.) Pak z toho, že u nich někdo sedí a něco je učí a oni chtějí být dokonalý a tak (.) &No potom jsou klienti&, kteří na to naopak pečou (smích), který musí člověk strkat k tomu, aby cvičili nebo se nějak snažili něčeho dosáhnout v tom (.) No .. a .. potom to mohou být nějaký ti rodinní příslušníci, kteří mají svou představu o tom, jak by ten člověk měl fungovat a někam ho pořád strkají a říkají, co by ten člověk měl dělat (.) no a potom jsou to problémy technický, kdy třeba nefunguje počítač tak, jak by měl nebo pomůcka apod.
79. D: S jakými problémy se setkáváš při plánování spolupráce s klienty?
80. V: No, někdy to může být strach, že to ten člověk nezvládne, to se stává, že si nevěří, že prostě on ví tu svou výchozí situaci a .. i třeba ten cíl, kterej by to mělo mít (?) má nějakou představu o tom cíli (.) třeba i od někoho jiného a bojí se, že to nezvládne (.) Že je nešikovný, že nemá ten cit v rukou při nácvičku Brailla apod. (.) potom jsou to problémy zase technického rázu (smích), že ten člověk nemá třeba počítat a musí se řešit nějaká zápujčka nebo jiná cesta (.) ... No a někdy to může být problém časovej,

Okomentoval(a): [d30]: noví pracovníci více pomáhají postiženým kolegům

Okomentoval(a): [d31]: žádaná pomoc je ta nejlepší, umění říci si o pomoc

Okomentoval(a): [d32]: problémy v průběhu spolupráce: psychické zvláštnosti klientů, starší: stres a nejistota v učení novému nebo nemotivovaný přístup; dále technické problémy, rodina

najít termín setkávání (.) Když třeba ten člověk pracuje, tak nemůže chodit pravidelně každý týden do čtyř hodin (.) I když je pravda, že jsem to řešila s lidmi, kteří nepracovali (smích) (.) Nevím, co ještě ... spíš jsme třeba naráželi na to papírování na tom začátku (.) kdy jsem tomu člověku musela dát hodně informací kolem standardů a kolem tohohle toho a ty lidi dávali najevo, že je to otravuje nebo nebaví, když jim tam člověk na začátku půl hodiny vykládá takové věci (.) než oni chtějí, jsou třeba natěšený, že budou psát a já jim tam musím půl hodiny vykládat o standardech a individuálním plánu (.) o stížnostech a takovejchle věcech (.) Tak to je někdy takový, že jsou z toho takový trošku znechucený (.) že to berou jako nutný zlo (.)

81. D: Co si myslíš, že je nejtěžší na spolupráci se zrakově postiženými klienty?
 82. V: (pauza) .hhh no, možná .. hmm poskytnout tomu člověku opravdu všechno, co je možný nebo co on potřebuje, protože těch věcí a možností je opravdu spousta (.) Pokud je to dlouhodobý kurz, tak je to lepší, protože je na to čas a ten instruktor to může postupně dávkovat (.) Ale pokud je to nějaká krátkodobá intervence, tak ten člověk do toho klienta nemůže nalejt všechno, co je nebo co je možné, to nejde (.) ... Takže si myslím, že je nejtěžší vybrat to, co ten člověk jakoby nejvíc potřebuje anebo co je pro něj v dané chvíli to **důležitý** (.)
83. D: Co je nejtěžší na poskytování služeb Tyfloservisu pro instruktora?
 84. V: (smích) Náročný je mít v kapse, když to tak řeknu, všechny informace, které jsou potřeba a vždycky z nich vybrat ty správný (.) Takže instruktor Tyfloservisu toho musí vědět opravdu hodně, musí se pořád učit a vstřebávat nové informace a zkušenosti, které musí pořád **zapracovávat** (.)
85. D: Co práce v terénu, jaké na tebe kladla nároky?
 86. V: Problém jsou zpožděné nebo vynechané spoje, ale to nebylo tak časté.
 87. D: Pak se chci zeptat na individuální charakter služby? Je to v něčem náročné?
 88. V: No, tohle mi přijde jako výhoda.
 89. D: V čem?
 90. V: No, člověk se na to může líp soustředit, protože komunikuje jen s jedním člověkem, ale i navázání **vztahu**.
91. D: Ty to teď srovnáváš se skupinou klientů, se kterou by jsi pracovala, ale já teď myslím tým jako tým pracovníků, kteří se o toho člověka starají?
 92. V: Výhoda je zase v navázání vztahu, nevýhoda v tom, že jeden člověk si nemusí všeho všimnout, má jen svůj pohled na věc, který je samozřejmě omezený (.) Ale výhoda toho vztahu je důležitá, protože pak se buduje líp (.) /důležitější než multidisciplinární pohled/
 93. D: Co se ti na tvé práci líbí?

Okomentoval(a): [d33]: problémy při plánování spolupráce: strach z neúspěchu (např. cit v rukou, zapamatování atd.), nevybavení pomůckami, čas setkávání, papírování na začátku (standarty)

Okomentoval(a): [d34]: nejtěžší na spolupráci je: vybrat to, co ten člověk potřebuje nejvíc, co je pro něj nejdůležitější vzhledem k potřebám

Okomentoval(a): [d35]: nejtěžší na službě TS: orientace v informacích, kterých je hodně, vstřebávat nové, třdit je a systematizovat

Okomentoval(a): [d36]: individuální práce – výhoda - soustředěnost, vztah x nevýhoda – omezený úhel pohledu

94. V: No .. mě to baví. Jednak má člověk možnost bejt i v terénu, nesedí jenom v kanclu. Pak je to ta komunikace s lidma a předávání zkušeností (.) člověk má pocit, že ten jeho handicap je k něčemu dobrej (.) že ta moje zkušenost může někomu nějakým způsobem pomoci (.) No a potom mě baví také práce jako taková, její náplň (.)
95. D: A co se v práci nelíbí?
96. V: ...Papíry (smích) (.) Jako nevdá mě dokumentace v souvislosti s prací s klientem, ale takový ty věci s souvislosti s IP /výkazy práce/ tak to ne (.)
97. D: Napadlo by tě ještě něco, v čem je role sociálního pracovníka v Tyfloservisu odlišná od jiných rolí soc. pracovníků? Mluvili jsme o tom, že musí být multifunkční ... Myslím takové služby, které jsou srovnatelné?
98. V: U takového typu pracovníka si myslím, že je to hodně podobné, důležitý je terén a cílová skupina pro tu odlišnost (.)

Okomentoval(a): [d37]: ocenění práce: různorodost, náplň, lidé a možnost využití svého handicapu

Okomentoval(a): [d38]: negativa práce: administrativa

Okomentoval(a): [d39]: odlišnost práce od jiných soc. prací: cíl, skupina, terén