

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE**

**FILOZOFICKÁ FAKULTA**

**KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE**

**Bakalářská práce**

Veronika Pertlová

**Profesiogram osobního asistenta a konzultanta pro lidi s mentálním  
postižením jako východisko pro školící programy**

Job Profile Diagram of Personal Assistant / Consultant to Person with Mental  
Disability as the Basis for Training Programs

**Praha 2014**

**Vedoucí práce: doc. PhDr. Oldřich Matoušek**

## **Poděkování**

Touto cestou bych ráda poděkovala doc. PhDr. Oldřichovi Matouškovi, za odborné vedení mé práce, za trpělivost, cenné rady a inspiraci v rámci konzultací.

Dále bych ráda poděkovala Mgr. Lucii Bursákové, za ochotu, čas a velmi přínosné informace.

Moje díky rovněž patří všem pracovníkům Fosy, o.p.s.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala použitou literaturu a jiné zdroje, a že tato práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia.

V Praze dne 30. 3. 2014

.....

## **Anotace**

Cílem této bakalářské práce bylo srovnat dvě pracovní pozice v jedné konkrétní organizaci za pomoci analytického profesiogramu, který měl charakterizovat tyto pracovní pozice do hloubky, strukturovat a vymezit požadavky a nároky na obě pozice a přinést tak souhrnné informace využitelné v rámci školicích programů či vyhledávání vhodných pracovníků na tyto pozice.

Práce je zaměřena na podrobný rozbor pracovních činností osobního asistenta a konzultanta, včetně nároků psychických, fyzických a jiných.

Teoretická část se věnuje tématu mentálního postižení obecně s důrazem na specifika ve vzdělávání a komunikaci, které jsou klíčem k podpoře samostatného a spokojenějšího života lidí s mentálním postižením.

Dále teoretická část přináší základní údaje o již zmiňované organizaci a o profesiografické metodě, jejímž výstupem je profesiogram.

V této práci vycházím také ze svých pracovních zkušeností ve Fose, o.p.s., jakožto osobního asistenta.

## **Klíčová slova**

Mentální postižení, vzdělávání, podpora samostatnosti, osobní asistence, profesiografie, profesiogram, role sociálního pracovníka.

## **Abstract**

The aim of this thesis was to compare two positions in one particular organization with the help of an analytical job diagram that has characterized these posts in depth and structure, and to define the requirements and demands on both positions in turn summarizing information useful in the context of training programs or finding suitable staff for these positions .

The thesis is focused on a detailed analysis of the activities of a personal assistant and consultant , including claims of mental , physical and other disabilities.

The theoretical part deals with the subject of mental disability in general with emphasis on specific education and communication, that are key to promoting independent and complacent people with intellectual disabilities.

Furthermore, the theoretical part provides basic information about the above-mentioned organization and the methods they use when dealing with these issues, the output of which is shown in the job diagram.

This thesis is based also on work experience in Fose , o.p.s, as a personal assistant.

## **Key words**

Mental disability, education, support independence, personal assistance, professiography, job profile diagram, role of social worker.

## Obsah

Úvod .....	10
Cíle .....	11
1. Teoretická část .....	13
1.1 Mentální postižení .....	13
1.1.1 Stupně mentální retardace .....	15
1.1.2 Klinické projevy mentální retardace .....	16
1.2 Vzdělávání lidí s mentálním postižením .....	19
1.2.1 Systém vzdělávání dětí a žáků s mentálním postižením .....	22
1.2.2 Celoživotní vzdělávání lidí s mentálním postižením .....	23
1.2.3 Otázka vzdělavatelnosti u lidí s mentálním postižením .....	26
1.3 Zaměstnávání lidí se zdravotním postižením .....	28
1.3.1 Možnosti zaměstnávání lidí se zdravotním postižením .....	29
1.3.2 Formy podpory pro zaměstnávání lidí se zdravotním postižením .....	30
1.3.3 Výhody pro zaměstnavatele plynoucí ze zaměstnávání lidí se zdravotním postižením .....	31
1.4 Metody práce a přístupy k lidem s mentálním postižením .....	33
1.4.1 Přístup zaměřený na osobu .....	33
1.4.2 <i>Přístup založený na Rogersovské terapii</i> .....	34
1.4.3 Případová práce jako nejčastěji uplatňovaný přístup k lidem s mentálním postižením ...	35
1.4.4 Terapeutické a jiné specializované postupy při práci s lidmi s mentálním postižením .....	37
1.4.5 Práce s těžce mentálně postiženými lidmi .....	38
1.4.6 <i>Typy sociálních služeb určených pro lidi se zdravotním postižením</i> .....	39
1.4.7 Role sociálního pracovníka .....	40
1.5. Profesiografie .....	46
1.5.1 Metody profesiografie .....	49
1.5.2 Profesiogram .....	50
1.6. Fosa, o.p.s. ....	53
2. Praktická část .....	55
2.1 Cíle výzkumu .....	55
2.2 Stanovení hypotéz .....	55
2.3 Popis zkoumaného vzorku .....	56
2.4 Aplikované metody .....	56

2.4.1	Analýza dokumentů.....	56
2.4.2	Zúčastněné pozorování .....	57
2.4.3	Nestandardizovaný rozhovor .....	57
2.4.4	<i>Časový snímek dne</i> .....	57
2.5.	Časový harmonogram .....	58
2.6	Profesiogram konzultanta .....	59
2.7	Profesiogram osobního asistenta.....	73
2.8	Výsledky výzkumu .....	83
2.8.1	<i>Srovnání profesiogramu konzultanta a osobního asistenta</i> .....	85
2.8.2	<i>Doporučení pro praxi</i> .....	88
	Závěr .....	91
	Seznam použité literatury .....	93
	Jiné zdroje.....	96
	Seznam příloh.....	98

## Úvod

Téma bakalářské práce jsem si vybrala především na základě svých pracovních zkušeností a svého zájmu o práci s touto cílovou skupinou, tedy s dospělými lidmi s mentálním postižením, kteří chtějí žít samostatným životem a zapojit se tak do vzdělávacího i pracovního procesu.

Postoj veřejnosti k těmto lidem se podle mého názoru pomalu, ale přeci, zlepšuje. Je to dáno širokým spektrem sociálních služeb, které se snaží zkvalitnit, obohatit a osamostatnit život lidí s mentálním postižením, a tím, je i veřejnost zapojit do společného pochopení a fungování v běžném životě, ale je to dáno také celkovým zlepšením informovanosti. Je důležité si uvědomit, že člověk s mentálním postižením má možnost žít nezávislým stylem života a začlenit se tak i po pracovní stránce do života společnosti. To v současné době umožňují služby, jako je např. služba osobní asistence, sociální rehabilitace a podporované zaměstnávání. Samozřejmě záleží na hloubce postižení, u těžké mentální retardace je na místě zvolit spíše podpůrné programy než integraci.

I přesto je postavení společnosti vůči lidem s mentálním postižením stále často plné předsudků a obav, které plynou právě z neinformovanosti.

V dnešní době se pracuje s lidmi s mentálním postižením mnoha různými metodami a přístupy, které mohou mít velmi dobré výsledky i u lidí s těžším mentálním postižením. Důležité je takového člověka motivovat, podporovat v jeho možnostech žít samostatným životem a zaujmout přátelský přístup. Velmi důležité je zapojení rodiny či blízkého okolí. Pokud se zvolí vhodné vzdělávání a sociální služby, lidé s mentálním postižením mohou žít životem jako většina společnosti, tedy samostatně žít a vést svoji domácnost, najít pracovní uplatnění, smysluplně trávit volný čas, dále se vzdělávat atd. Důležitým faktem pro vhodné přístupy k vzdělávání a celkové integraci, je vytvoření podmínek a zájem ze strany společnosti, zejména v oblasti školství a pracovních příležitostí. Na druhou stranu lidé se zdravotním postižením by měli nabízet svojí motivaci dále si upevňovat své schopnosti,



dovednosti a vědomosti. Jde tedy o oboustranné pochopení a spolupráci při vytvoření lepších podmínek.

## **Cíle**

Cílem této bakalářské práce je podat základní informace o mentálním postižení obecně, dále přiblížit téma vzdělávání a vzdělavatelnost lidí s mentálním postižením a v neposlední řadě přiblížit metodu profesiografie, jejímž výstupem je profesiogram.

Profesiogram osobního asistenta a konzultanta má vymezit kompetence, náročnost a speciální požadavky jednotlivých pozic v sociální práci a specifikovat tak jejich pracovní roli a pracovní úkoly. Tyto profesiogramy mohou najít využití v obsazování vhodných pracovníků na pozice osobního asistenta nebo konzultanta, nebo také lépe vytvářet metodiky práce a školicí programy pro sociální pracovníky.

*„Zdraví, ať už tělesné či mentální, patří mezi velmi křehké hodnoty a nikdo z lidí netuší, kdy překročí pomyslnou hranici mezi světem zdravých a světem postižených. I proto bychom se měli všichni snažit vytvářet takové sociální podmínky, aby tato hranice byla co nejméně zřetelná a co nejsnadněji prostupná, a to nejen v našem školství, ale v celém společenském životě“.*

Iva Švarcová

# 1. Teoretická část

Tato část je zaměřena především na charakteristiku mentálního postižení, její specifika a zvláštnosti jak v komunikaci, tak v celkovém projevu. Další část se věnuje vzdělávání a otázce zaměstnávání lidí s mentálním postižením. A nakonec je pozornost věnována také metodám práce a službám pro lidi s mentálním postižením, ale také pro jejich rodiny.

Dále je teoretická část věnována metodě profesiografie, jejímž výsledkem je profesiogram, který je v podstatě jakousi analýzou povolání.

A nakonec je představena organizace Fosa, o.p.s., na jejíž půdě vznikaly profesiogramy osobního asistenta a konzultanta.

## 1.1 Mentální postižení

Podle Michalíka (2011) je mentální postižení nejčastější poruchou v populaci, a to napříč celým světem. Žádné jiné zdravotní postižení není tolik stigmatizováno a diskriminováno či jinak znevýhodňováno, především v oblasti etiky, jako právě mentální postižení. A žádné jiné zdravotní postižení nemá na svém kontě tolik hanlivých výrazů a pejorativních pojmů. Jedná se tedy o specifický a mnohem hůře společensky přijímaný druh zdravotního postižení. Mentální postižení si mezi ostatními druhy zdravotního postižení stojí nejhůře a má tím pádem i jiné speciální místo v systému péče i vzdělávání.

Podle Společnosti pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR ([www.spmpr.cz](http://www.spmpr.cz)) se v současnosti nejvíce užívá pojmu **mentální retardace** nebo **mentální postižení** a pro pojmenování jedince se užívá pojmenování **člověk s mentálním postižením**. Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR uvádí, že lidé s mentálním postižením zastupují v populaci **3-4%**.

Podle Valenty (2011) se mentální retardace vyznačuje sníženou inteligencí a snížením kognitivních, řečových, pohybových a sociálních schopností. Jde tedy o trvalou vývojovou duševní poruchu.

Jinou charakteristiku nabízí Matoušek (2008): „*Mentální retardací se rozumí vrozené a trvalé postižení osobnosti projevující se nízkou úrovní rozumových schopností, nízkou kontrolou emocionality, vysokou potřebou akceptace, nízkou schopností odhadovat vlastní možnosti, vysokou sugestibilitou, omezenou schopností rozumět řeči a řeč používat, tendencí ke stereotypnímu chování, konkrétním myšlením bez schopnosti zobecňovat a dalšími příznaky.*“ (Matoušek, 2008, s. 99)

Podle Švarcové (2006) je mentální postižení trvalé snížení rozumových schopností, které je způsobeno poškozením mozku. Jde o **stav trvalý, ne však o neovlivnitelný**, např. vhodným vzděláváním či nějakou speciální metodou práce lze dosáhnout velmi dobrých výsledků i u těžších forem postižení.

Zahraniční internetový zdroj WebMD ([www.webmd.com](http://www.webmd.com)) zabývající se zdravotní tematikou, vymezuje dvě hlavní oblasti, ve kterých jsou patrná určitá omezení v případě mentálního postižení. Jedná se o:

- mentální fungování neboli **IQ**, které zahrnuje např. schopnost člověka učit se, dělat rozhodnutí nebo řešit problémy,
- a dále o **adaptivní chování**, které zahrnuje dovednosti nezbytné pro každodenní život, jako např. schopnost efektivně komunikovat, být v interakci s dalšími lidmi nebo pečovat o vlastní osobu.

Z hlediska vývojového období **získání mentální retardace** rozlišujeme dva základní typy, které charakterizují Michalík (2011) a Švarcová (2006) jako:

- oligofrenii
- demenci.

**Oligofrenie** je vrozená či časně získaná, jde o tzv. primární mentální postižení, které se získává v období prenatálním, perinatálním nebo krátce postnatálním.

**Demence**<sup>1</sup> je důsledkem poškození mozku po 2. roce života dítěte. Jedná se o tzv. sekundární postižení.

### 1.1.1 Stupně mentální retardace

Podle hloubky postižení rozlišujeme 4 stupně mentálního postižení, jejichž kritériem je naměřená výše IQ psychologickými testy.

Hranicí mentální retardace je 70 bodů IQ.

Stupně mentální retardace podle Michalíka (2011) jsou:

- **F70.** Lehká mentální retardace (50-69 IQ)
- **F71.** Středně těžká mentální retardace (35-49 IQ)
- **F72.** Těžká mentální retardace (20-34 IQ)
- **F73.** Hluboká mentální retardace (pod 20 IQ)

---

<sup>1</sup>Demence se rozlišuje na dětskou, tzv. deterioraci, a získanou v dospělosti. Švarcová vysvětluje, že: „U dětí na rozdíl od dospělých může být negativní vliv organického mozkového poškození určitým způsobem kompenzován progresivními silami vývoje, takže demence v dětském věku se nedá považovat za nevratný proces.“ (Švarcová, 2006, s. 28)

Diagnostika mentálního postižení by neměla být podle Švarcové (2006) zaměřena pouze na psychologické měření IQ, ale mělo by se na ní pohlížet komplexně, tedy po emocionální stránce člověka, jeho celkových životních podmínkách a vzít v potaz také jeho individualitu spolu s jeho vlastnostmi.

Švarcová (2006) uvádí, že diagnostika není pouze zájmem psychologie a lékařské vědy, ale měli by se jí aktivně účastnit také sami rodiče a blízké okolí, případně i samo dítě podle svých možností a schopností.

V oblasti diagnostiky mentálního postižení se uplatňuje princip komplexního přístupu, tedy týmové spolupráce odborníků z oblastí speciální pedagogiky, psychologie, sociální práce a lékařství. Klíčovou roli hraje individuální přístup ke klientovi v rovině bio-psycho-sociální.

K diagnostice rozumových schopností se podle Švarcové (2006) nejčastěji využívají různé inteligenční testy společně s jinými metodami.

### **1.1.2 Klinické projevy mentální retardace**

U lehčích a středně těžkých forem mentální retardace lze podle Michalíka (2011) projevy a znaky i přes případnou variabilitu a individuální rozdíly shrnout pod jednu víceméně společnou charakteristiku, kdežto u těžké a hluboké mentální retardace je to velmi obtížné, a to především díky výraznému omezení všech schopností, zejména v oblasti komunikace a vyjadřování pocitů a potřeb. To je hlavní příčinou obtížného diagnostikování obvyklými metodami, které by mohly zjistit bližší informace o prožívání lidí s těžkými formami mentálního postižení.

Osobnostní struktura člověka s mentálním postižením se podle Michalíka (2011) vyznačuje:

- zvýšenou závislostí na rodičích
- infantilností osobnosti
- pohotovostí k úzkosti a neurastenickým reakcím
- sugestibilitou a rigiditou chování
- nedostatky v osobní identifikaci a ve vývoji vlastního „já“
- opožděním psychosexuálního vývoje
- nerovnováhou aspirace a výkonu
- zvýšenou potřebou uspokojení a bezpečí
- poruchou interpersonálních vztahů a komunikace
- malou přizpůsobitelností k sociálním a školním požadavkům
- impulzivností
- hyperaktivitou nebo hypoaktivitou
- citovou vzrušivostí
- zpomalenou chápavostí
- ulpíváním na detailech
- sníženou mechanickou a logickou pamětí
- poruchou vizuomotoriky a celkovou pohybovou koordinací
- těkavou pozorností.

Těžká a hluboká mentální retardace se dále podle Michalíka (2011) vyznačuje především:

- výrazným opožděním psychomotorického vývoje
- neschopností sebeobsluhy
- komunikační schopností maximálně na úrovni porozumění jednoduchým požadavkům
- stagnujícím řečovým vývojem
- motorickými poruchami
- neurologickými poruchami
- množstvím dalších těžkých duševních poruch
- častými poruchami chování v podobě stereotypních pohybů.

Michalík k tomu dodává: „V obecné rovině je ještě nutno poznamenat, že u mentální retardace nejde jen o prosté časové opožďování duševního vývoje, ale o strukturální vývojové změny, postižené dítě tedy nelze automaticky přirovnávat k mladšímu ‚normálnímu‘ dítěti, neboť to není jenom otázka kvantitativní, ale dochází i ke změnám kvalitativním.“

(Michalík, 2011, s. 122)



## 1.2 Vzdělávání lidí s mentálním postižením

Oblast vzdělávání pro osoby se zdravotním postižením, speciálně s mentálním postižením, je podle Michalíka (2011) obecně poměrně hrbolatá a ne zcela koncepčně ujasněná. Nutno ale říct, že v posledních letech prošla řadou pozitivních změn. Pojetí organizace vzdělávání se nese hlavně v duchu rovného přístupu a úsilí o rovné příležitosti pro všechny, včetně odstranění překážek, které by tomuto procesu bránily a odstranění diskriminačního jednání. Právo na vzdělání je zakotveno v Listině základních práv a svobod, článek 33.

Systém vzdělávání dětí, žáků a studentů se zdravotním postižením v ČR zahrnuje dva hlavní modely, jimiž jsou podle Michalíka (2011) a Švarcové (2006):

- **speciální vzdělávání** (speciální typy škol)
- **hlavní vzdělávací proud** (běžné typy škol).

Tento systém je legislativně zakotven a upraven v tzv. školském zákonu, tedy zákonu č. **561/2004 Sb.**, o předškolním, základním, středním a vyšším odborném a jiném vzdělávání a dále ve vyhlášce MŠMT č. **73/2005 Sb.**, o vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů mimořádně nadaných, jak uvádí Michalík (2011).

Michalík (2011) také tvrdí, že více preferované je tzv. **vzdělávání integrované**, tedy vzdělávání dětí, žáků a studentů v hlavním vzdělávacím proudu. Tento model ale trpí poměrně zásadními nedostatky, a to především v oblasti legislativy, v personálním obsazení, v organizační struktuře a také v oblasti ekonomiky, což s sebou nese mnohé problémy pro samotné žáky, pedagogy i školy.

Michalík uvádí, že nejvíce zásadním bodem v současné době, je „*dopracování a zkvalitnění systému speciálně-pedagogické podpory jako základní podmínky vyrovnání příležitostí pro občany se zdravotním postižením ve vzdělávacím systému.*“ (Michalík, 2011, s. 78)

Michalík k tomu dále dodává: „*Cílem všech opatření činěných orgány veřejné zprávy musí do budoucna být vytvoření systému nediskriminačního a inkluzivního vzdělávacího modelu české vzdělávací soustavy, který bude splňovat nároky moderního přístupu k řešení vzdělávacích potřeb dětí, žáků a studentů se zdravotním postižením*“. (Michalík, 2011, s. 78)

Dalším důležitým právním předpisem podle MŠMT v oblasti vzdělávání zdravotně postižených dětí je vyhláška MŠMT č. **73/2005 Sb.**, o vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů mimořádně nadaných.

Tato vyhláška stanovuje, jak tvrdí Michalík (2011), že speciální vzdělávání žáků se zdravotním postižením je zajišťováno formou:

- individuální integrace
- skupinové integrace
- ve škole, která je samostatně zřízena pro žáky se zdravotním postižením (tzv. speciální škola)
- kombinací zmíněných forem.

Přičemž **individuální integraci** se podle vyhlášky rozumí vzdělávání v běžné škole a v případech zvláštního zřetele, ve speciální škole učené pro žáky s jiným druhem zdravotního postižení.

**Skupinová integrace**, podle Švarcové (2006), spočívá ve vzdělávání žáka ve třídě, oddělení nebo studijní skupině zřízené pro žáky se zdravotním postižením v běžné škole nebo ve speciální škole určené pro žáky s jiným druhem zdravotního postižení.

Švarcová (1994) uvádí, že přednostní je vzdělávání formou individuální integrace, pokud to odpovídá a vyhovuje potřebám a možnostem dítěte i možnostem a podmínkám příslušné školy. Švarcová (1994) dále uvádí, že většina dětí s postižením může absolvovat školní docházku společně s dětmi bez postižení. Tím se může vyloučit negativní vliv segregace.

Švarcová k problematice integrace dodává, že: „*Mentálně retardované děti ke svému úspěšnému vývoji nezbytně potřebují i kontakt s nepostiženou populací, zejména proto, aby si*

*osvojili kulturní formy a kulturní vzorce chování, platné v běžné populaci“.* (Švarcová, 1994, s. 19)

Podle Švarcové (1994) je **integrace** lidí s mentálním či jiným postižením a lidí bez postižení oboustranně žádoucí a prospěšná. Předpokladem ale je, že pro ni budou vytvořeny podmínky, při nichž nikdo nebude přehlížen, podceňován, zesměšňován či týrán.

Oblast vzdělávání a výchova dětí a mládeže s mentálním postižením je podle Švarcové (1994 a 2006) založena na principech **humanizace, normalizace a integrace**. Humanizací se rozumí individuální přístup k člověku spojený s důrazem na individuální rozvoj lidské osobnosti.

Normalizace zase znamená, že lidé s mentálním postižením mají žít normálním životem, tedy žít v rodině, docházet do školy, věnovat se svým zájmům atd. Vzdělávání a výchova, má tedy směřovat k podmínkám, které jsou běžné pro lidi bez zdravotního postižení. To znamená vyrůstat v rodině, vzdělávat se ve škole, mít vhodné zaměstnání, věnovat se svým zájmům atd. Jednoduše mít ve společnosti rovnocenné místo jako ostatní, mít možnost žít běžným životem a nebyť diskriminováni především v oblasti vzdělávání a zaměstnávání. Lidé s mentálním postižením mají **stejné právo** na vzdělání a zaměstnání jako lidé bez mentálního či jiného postižení.

*„Člověk s mentálním postižením má garantována svá základní práva a svobody ve stejném rozsahu jako běžný občan bez postižení“.* (Sobek, 2007, s. 13)

**Systematické vzdělávání** lidí s mentálním postižením, zvláště pak celoživotní, je podle Společnosti pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR ([www.spmPCR.cz](http://www.spmPCR.cz)) nezbytným pro udržování a rozvíjení dříve nabytých zkušeností a pro následné uspokojujivé pracovní i společenské zařazení.

### 1.2.1 Systém vzdělávání dětí a žáků s mentálním postižením

Vzdělávání osob s mentálním postižením je realizována na základě „školského zákona“ (č. **561/2004 Sb.**) a na základě souvisejících vyhlášek MŠMT č. **72/2005** a č. **73/2005 Sb.**, ve znění vyhlášek MŠMT č. 116/2011 a č. 147/2011 Sb.

Síť speciálních škol a zařízení pro děti a žáky s mentálním postižením je podle Švarcové (2006) a Michalíka (2011) tvořena předškolním zařízením:

- mateřskou školou speciální
- mateřskou školou
- popř. speciální třídou při mateřské škole
- dále základní školou praktickou (dříve zvláštní škola)
- základní školou speciální (dříve pomocná škola)
- odborným učilištěm (dvouleté nebo tříleté, příprava na profesní uplatnění)
- praktickou školou (jednoletá nebo dvouletá)

Další možností je vzdělávání formou **individuální a skupinové integrace**, popř. kombinací výše uvedených možností.

Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR ([www.spmpr.cz](http://www.spmpr.cz)) uvádí, že děti, které se pro hloubku svého postižení nemohou účastnit vzdělávání ve zvláštních nebo pomocných školách, jsou přijímány do přípravného stupně pomocné školy, případně rehabilitační třídy. Pravidelné a systematické vzdělávání dětí s těžším postižením se realizuje ve státních, soukromých a církevních speciálních školách.

Michalík (2011) zmiňuje také činnost instituce **speciálně-pedagogických center (SPC)** pro mentálně postižené děti, které např. provádějí depistáž, pomáhají integrovat žáka s mentálním postižením do běžné školy a mnoho dalších důležitých činností, včetně psychologické a speciálně-pedagogické diagnostiky dětí s mentálním postižením. V těchto centrech pracuje tým odborníků, např. psychoped, psycholog, sociální pracovník, logoped.

Podobnou činnost vykonávají také **pedagogicko-psychologické poradny (PPP)**.

SPC i PPP spadají pod resort školství.

### 1.2.2 Celoživotní vzdělávání lidí s mentálním postižením

Celoživotní vzdělávání je výzvou pro každého člověka bez rozdílu. Moderním termínem je podle Zemkové (2003) spíše **celoživotní učení**, tedy proces učení se a poznávání nejen skrze vědomosti nabyté vzděláváním v institucích. Jde tedy o neustálé poznávání a prohlubování zájmu o dění kolem sebe a zdokonalování svých schopností. Proces celoživotního učení by měl v ideálním případě propojovat individuální a společenský rozvoj ve všech směrech. V dnešní společnosti je často další nebo celoživotní vzdělávání podmínkou v profesním uplatnění a zaměstnavatelé tak reagují na tempo a požadavky společnosti. Zdůrazňování důležitosti celoživotního učení není novinkou, známým zastáncem učení se po celý život byl také např. Jan Amos Komenský.

System celoživotního vzdělávání stojí na třech pilířích. Podle Zemkové (2003) jsou jimi:

- **formální vzdělávání** (resort školství a jiné nestátní zařízení)
- **neformální vzdělávání** (organizace nezávislé na formálním vzdělávacím systému)
- **informální vzdělávání** (učení na základě vlastní zkušenosti v každodenním sociálním prostředí).

Zemková dále uvádí, že: „*Koncepce zaměřené na celoživotní učení, doplněné koncepcemi makroekonomickými, trhu práce, sociálním a životním prostředím, zabezpečuje důležitý předpoklad pro společenský a ekonomický rozvoj*“. (Zemková in S fotoaparátlem za poznáním, 2003, s. 21)

Strategie celoživotního učení ČR vydaná MŠMT ([www.msmt.cz](http://www.msmt.cz)) vymezuje celoživotní učení jako v ideálním pojetí **nepřetržitý proces, který je ve skutečnosti spíše neustálou**

**připravenosti člověka učit se než neustálé studium.** Vizí této strategie je poskytnout **všem skupinám populace** v průběhu celého života příležitosti k získávání a uznávání kvalifikací použitých na trhu práce a ke zdokonalování klíčových kompetencí potřebných pro uplatnění v pracovním, občanském i osobním životě. Důležitým bodem v tomto dokumentu je požadavek na celoživotní přístupnost možnostem učení a s tím související dostupnost.

Kohoutek (1996) uvádí pět druhů učení:

- **podmiňování** (vytváření dočasných nervových spojů)
- **percepčně-motorické učení** (osvojování si návyků a dovedností)
- **verbální učení** (paměťové učení)
- **pojmové učení** (učení využívající myšlenkovou analýzu a porozumění)
- **učení řešením problému** (samostatné zjišťování určitého vztahu, principu nebo pravidla).

Švarcová (2006) zdůrazňuje fakt, že pro lidi s mentálním postižením je vzdělávání zvláště významné a plní také funkci terapeutickou. Tím, že se vzdělávají, rozvíjejí své rozumové schopnosti a upevňují již získané vědomosti a dovednosti, si budují snadnější cestu k začlenění do společnosti. Klíčovým aspektem je především zvolení vhodných a účinných forem celoživotního vzdělávání. Celoživotní vzdělávání pro dospělé lidi s mentálním postižením by podle Zemkové (2003) mělo být samozřejmou součástí práce s nimi, protože někteří z nich právě až v dospělosti chápou smysl vlastního života. Vzdělávání pro lidi s mentálním postižením znamená především smysluplně trávit volný čas, rozvíjet své zájmy, dovednosti, komunikaci, sebevědomí, a tím se např. připravovat na profesní uplatnění nebo samostatný život.

Pojem **vzdělávání dospělých lidí se zdravotním postižením** velmi úzce souvisí a v podstatě navazuje na další oblast, kterou je **zaměstnávání lidí se zdravotním postižením**.

Jako nezbytná se tedy jeví podle Michalíka (2011) provázanost školské politiky a politiky zaměstnanosti, a to nejen v souvislosti s lidmi se zdravotním postižením.

*„Nezpochybnitelným předpokladem úspěšného zapojení na pracovním trhu je odpovídající kvalifikace občana se zdravotním postižením.“* (Michalík, 2011, s. 72)

Švarcová (2006) uvádí, že ačkoliv jde o aktuální a žádoucí fakt, systém celoživotního vzdělávání pro lidi s mentálním postižením nebyl vytvořen. Z aktivit nestátních organizací vzešly některé **formy vzdělávání**. Jsou to především:

- tzv. Večerní školy
- kurzy k doplnění vzdělání
- a aktivační centra.

#### **Národní plán vytváření rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením**

([www.nrzp.cz](http://www.nrzp.cz)) na období 2010-2014 v článku 24, Vzdělávání a školství, uvádí: *„Státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, uznávají právo osob se zdravotním postižením na vzdělání. S cílem realizovat toto právo bez diskriminace a na základě rovných příležitostí. Státy zajistí začleňující vzdělávací systém na všech úrovních a celoživotní vzdělávání zaměřené na:*

- *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*
- *rozvoj osobnosti, nadání a kreativity osob se zdravotním postižením, jakož i duševních a tělesných schopností, v co největší možné míře*
- *účinné zapojení osob se zdravotním postižením do života ve svobodné společnosti“.*

### 1.2.3 Otázka vzdělavatelnosti u lidí s mentálním postižením

Problematika vzdělávání osob s mentálním postižením a s ní související otázka vzdělavatelnosti, je velmi citlivým tématem s řadou otázek hlavně ze strany společnosti.

Podle Michalíka (2011) bylo do poloviny 90. let 20. století častým jevem tzv. *osvobození* dětí od povinné školní docházky, a to bez ohledu na jejich skutečné možnosti vzdělávání. Bylo tedy celkem běžné rozdělovat v této době děti na **vzdělavatelné a nevzdělavatelné**. Tato situace podle Švarcové (2006) korespondovala s úrovní školství, které nemělo k dispozici školy a zařízení pro vzdělávání dětí s těžšími formami mentálního postižení a s úrovní speciální pedagogiky (psychopedie) i obecné pedagogiky.

Dále Švarcová (2006) dodává, že dnes už díky různým výzkumům víme, že mentální retardace **není stav neměnný**, ale že lze vhodným a intenzivním pedagogickým i psychologickým přístupem výrazně zlepšit a dosáhnou tak velmi dobrých výsledků v práci i s lidmi s těžším mentálním postižením.

Švarcová uvádí, že: „*Adaptace člověka na sociální prostředí i možnosti jeho seberealizace závisí nejen na inteligenci, ale i na mimointelektových faktorech, zejména na emocionalitě, na stupni rozvoje volných vlastností a na jeho motivaci*“. (Švarcová, 1994, s. 7)

Podle Švarcové (2006) tento výrok upevňuje vědomí toho, že otázka vzdělavatelnosti není založena pouze na inteligenčním kvocientu (IQ), ale je důležité poznávat také schopnosti, možnosti a vlastnosti jedince. Na druhé straně záleží také na celkové situaci ve společnosti, ať už se jedná o sociálně ekonomické podmínky péče o lidi s mentálním postižením, nebo o míru humanizace ve společnosti či jiné faktory.

**Vzdělávání pro lidi s těžkým mentálním postižením** znamená především takové působení, které rozvíjí jejich duševní i fyzické schopnosti. Podle Švarcové (2006) je vzdělavatelnost u lidí s těžkým mentálním postižením velmi nízká, avšak pro jejich rozvoj bychom měli udělat maximum. Ze strany pedagogů a jiných spolupracujících profesí jde o vynaložení nesmírného úsilí a víry, i kdyby jen v malou změnu či zlepšení.



Vzdělávání žáků s těžkým mentálním postižením je realizováno v tzv. **rehabilitačních třídách**. Jak uvádí Švarcová (2006) jde o alternativní vzdělávací program pro žáky s těžkým a hlubokým mentálním postižením, který v roce 2003 schválilo MŠMT ČR. Rehabilitační třídy jsou zřizovány **v základních školách speciálních** a snaží se rozvíjet především komunikační dovednosti, hybnost, základy sebeobsluhy a celkovou kultivaci osobnosti žáků s těžkým mentálním postižením.

*„Čeká nás ještě hledání dalších nových cest pedagogického působení na děti s nejtěžšími formami mentálního postižení, které dosud očekávají naši pomoc, protože vzdělavatelni jsou všichni lidé, které dovedeme vzdělávat“.* (Švarcová, 2006, s. 27)

### 1.3 Zaměstnávání lidí se zdravotním postižením

Zaměstnávání lidí s mentálním postižením velmi úzce souvisí s předchozí kapitolou *Vzdělávání lidí s mentálním postižením*. Je to další oblast, kde jsou tito lidé často znevýhodňováni či diskriminováni. Michalík (2011) k tomu dodává, že vzdělávání a zaměstnanost, jsou pro společenské uplatnění osob se zdravotním postižením rozhodující, a vzájemně se ovlivňují, v mnoha případech i podmiňují.

*„Pro lidi s mentálním či kombinovaným postižením má práce stejný význam jako pro ostatní lidi. Podle provedených výzkumů je pro ně vždy cestou k většímu zapojení do společnosti, znamená pro ně zvýšení příjmů a také sebeúcty. Ve většině případů práce posiluje člověka s mentálním postižením v jeho roli dospělého jedince, vede ke zvýšení kontroly nad vlastním životem, přináší nové zájmy a společenské aktivity a rozvíjí praktické dovednosti“.*

(Sobek, 2007, s. 79)

Tento fakt potvrzuje i Matoušek (2008) a uvádí, že: *„ Zaměstnanost je v soudobých západních společnostech klíčovým činitelem osobní spokojenosti, ekonomické prosperity a společenské prestiže“.* (Matoušek, 2008, s. 253)

Listina základních práv a svobod podle Ústavy ČR (2005) zaručuje každému člověku podle článku 26, **právo získávat prostředky pro své životní potřeby prací**. Článek 29 uvádí, že **osoby zdravotně postižené mají právo na zvýšenou ochranu zdraví při práci a na zvláštní pracovní podmínky, a dále na zvláštní ochranu v pracovních vztazích a na pomoc při přípravě k povolání**.

Zaměstnávání osob se zdravotním postižením upravuje zákon č. 435/2004 Sb. o *zaměstnanosti*, jak uvádí Národní rada osob se zdravotním postižením ČR ([www.nrzp.cz](http://www.nrzp.cz)).

Michalík (2011) uvádí, že problémy zaměstnávání lidí se zdravotním postižením, jsou celoevropským či celosvětovým problémem. Různé studie uvádějí, že existuje až **50%** ekonomicky neaktivních občanů se zdravotním postižením, a další značná část patří mezi nezaměstnané. Podle Michalíka (2011) na konci roku 2010 bylo 69 499 osob se zdravotním postižením nezaměstnaných, což je 11,48% z celkového počtu nezaměstnaných občanů.

Vymezení zdravotně postiženého občana je podrobně popsáno v zákoně o zaměstnanosti (zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů).

Solovská (2013) vysvětluje, že: „Zaměstnání člověka s mentálním postižením můžeme vnímat jako komplex, který v sobě spojuje více rovin. Jsou tu schopnosti a dovednosti člověka, který chce být zaměstnán, jeho motivace pro práci, jeho dosažené vzdělání. Možnosti a motivace jeho blízkých, pečujících osob pro to, aby byl proces zaměstnání úspěšný. A také nároky společnosti, pravidla a hodnoty, které společnost od zaměstnaného člověka očekává“.

(Solovská, 2013, s. 178)

Téma *zaměstnání* a praktické cvičení nabízí Solovská (2013) ve své knize Rozvoj dovedností dospělých lidí s mentálním postižením. (viz. Příloha č. 1)

### 1.3.1 Možnosti zaměstnávání lidí se zdravotním postižením

Národní rada osob se zdravotním postižením ČR ([www.nrzp.cz](http://www.nrzp.cz)) na základě vyhlášky 518/2004 Sb., udává, že osoby se zdravotním postižením mohou hledat zaměstnání samostatně nebo ve spolupráci s úřadem práce, a to **u zaměstnavatele státního, neziskového i komerčního sektoru** všemi obvyklými způsoby. Mohou také využít služeb **agentur podporovaného zaměstnávání**, které poskytují podporu při vyhledávání a udržení si zaměstnání na otevřeném trhu práce. Vedle otevřeného trhu práce mají osoby se zdravotním postižením podle Michalíka (2011) možnost pracovat také:

- na chráněných pracovních místech,
- anebo mohou využít služby podporovaného zaměstnávání.

*„Zhruba 87% lidí s mentální retardací, je jen mírně postiženo. Při přijímání nových informací a zvládnutí nových dovedností jsou pomalejší, než je průměr. V dospělosti jsou ale schopni vykonávat řadu zaměstnání“.* ([www.dobromysl.cz](http://www.dobromysl.cz))

Podle Národní rady osob se zdravotním postižením ČR ([www.nrzp.cz](http://www.nrzp.cz)) úřad práce ČR nabízí pro lidi se zdravotním postižením službu pracovní rehabilitace, pod kterou spadá:

- poradenská služba
- příprava k práci
- specializované rekvalifikační kurzy, které jsou poskytovány bezplatně.

### 1.3.2 Formy podpory pro zaměstnávání lidí se zdravotním postižením

Michalík (2011) a Národní rada osob se zdravotním postižením ČR ([www.nrzp.cz](http://www.nrzp.cz)) uvádí následující formy podpory lidí se zdravotním postižením v oblasti zaměstnávání. Jsou jimi:

- **pracovní rehabilitaci a rekvalifikaci**, kterou zabezpečují krajské pobočky úřadů práce a hradí s ní spojené náklady
- služby **podporovaného zaměstnávání** v oblasti pracovní rehabilitace, které může úřad práce uložit i jinou právnickou nebo fyzickou osobu, která poskytuje služby zahrnuté do pracovní rehabilitace
- **chráněná pracovní místa a chráněné dílny**, na které poskytuje úřad práce zaměstnavateli příspěvek.

Dále jsou to např. investiční pobídky, rekvalifikace, veřejně prospěšné práce, společensky účelná místa, příspěvek zaměstnavateli na dopravu zaměstnanců a jejich zapracování od úřadu práce.

**Neziskový sektor** podle Matouška (2007) nabízí služby jako:

- osobní asistence
- podporované zaměstnávání
- sociálně terapeutické dílny
- centra denních služeb.

### **1.3.3 Výhody pro zaměstnavatele plynoucí ze zaměstnávání lidí se zdravotním postižením**

Podle internetového serveru Dobromysl ([www.dobromysl.cz](http://www.dobromysl.cz)) zaměstnávání lidí se zdravotním postižením přináší zaměstnavatelům určité výhody jako např.:

- **snížení daně** o částku 18 000 Kč za každého zaměstnance se zdravotním postižením a o 60 000 Kč za každého zaměstnance s těžším zdravotním postižením
- **snížení mzdových nákladů** díky státní dotaci na vytvoření společensky účelného pracovního místa pro dlouhodobě nebo opakovaně registrované uchazeče o práci, ke kterým se řadí také lidé s postižením
- odstranění přesčasové práce a **efektivnější využití ostatních zaměstnanců**, protože pomocnou práci může dělat pracovník s postižením při možnosti uzavření dohody na částečný úvazek
- **získání motivovaných a stálých zaměstnanců**, protože lidé s postižením si většinou velmi váží svého pracovního uplatnění a často mají zájem i o práci pro ostatní zaměstnance neatraktivní
- **zvýšení prestiže firmy v očích veřejnosti** na základě deklarovaného vstřícného postoje k lidem s postižením.

Projekt Stejná šance realizovaný organizací Rytmus, o.s. ([www.stejnasance.cz](http://www.stejnasance.cz)) uvádí, že tzv. **agentury pro podporu zaměstnanosti** mohou zaměstnavateli bezplatně pomoci např. s:

- vyřizováním administrativních záležitostí při přijetí zaměstnance
- se zaučením a s další podporou zaměstnance přímo na pracovišti formou osobní asistence
- poradenstvím v legislativních otázkách týkajících se zaměstnávání osob se zdravotním postižením a při individuálním řešení konkrétních situací.

Tuto kapitolu uzavírá Michalík tvrzením, že: *„obecným předpokladem dosažení vyššího podílu občanů se zdravotním postižením ekonomicky aktivních je trvalý hospodářský růst v ČR, jenž by sám o sobě vytvořil pracovní příležitosti i pro část občanů na trhu práce dosud neumístěných a zvýšil možnosti alokace vytvořených zdrojů do sledované oblasti“.* (Michalík, 2011, s. 77)

## 1.4 Metody práce a přístupy k lidem s mentálním postižením

### 1.4.1 Přístup zaměřený na osobu

U lidí s mentálním postižením hraje významnou roli především posilování a upevňování sociálních dovedností, tak aby se mohli cítit jistěji a lépe ve většinové společnosti, aby se mohli věnovat věcem, kterým se věnují jejich vrstevníci. **Přístup zaměřený na osobu** tyto schopnosti a dovednosti posiluje. Portnerová (2009) pracuje za pomoci tohoto přístupu již několik let ve své praxi v Německu. Za základy pro dobrý start považuje např. brát lidi s postižením vážně, důvěřovat jim, mít pro ně pochopení a ponechat jim vlastní odpovědnost a iniciativu.

Podle Portnerové (2009) pracovat se zaměřením na osobu znamená:

- *nehledět jen na člověka samotného, ale i na jeho prostředí, ve kterém žije, včetně dalších faktorů, které na něj mohou působit*
- *vycházet z toho, jací lidé opravdu jsou, a ne z toho, jaké jsou naše představy o nich*
- *vycházet z jejich možností a schopností*
- *brát lidi vážně a brát zřetel na jejich odlišnosti*
- *snažit se porozumět jejich způsobům komunikace*
- *podporovat je v nalézání své vlastní životní cesty*
- *svěřovat lidem s mentálním postižením odpovědnost*
- *věnovat pozornost jejich potřebám a názory*
- *a také vnímat vlastní vnitřní zdroje organismu a být přístupný jako člověk.*

Přístup zaměřený na osobu podle Portnerové (2009) vychází z **Rogersovské teorie**, která zdůrazňuje pojem „já“ a jedinečnost každého člověka.

Michalík (2011) dodává, že obecně jsou vhodné takové přístupy, které rozvíjí člověka s mentálním postižením po všech stránkách. Pod pojmem rozvoj osobnosti člověka s mentálním postižením si můžeme představit např. rozvíjení a **posilování sociální adaptability** a umožnění **vzdělávání**.

### **1.4.2 Přístup založený na Rogersovské terapii**

Americký psycholog Carl Rogers byl zakladatelem psychoterapeutického směru zaměřeného na klienta, který výrazně ovlivnil pomáhající profese v zahraničí. Drapela (2008) ve své knize uvádí, že právě Rogers byl iniciátorem nového přístupu k poradenství na základě získávání informací přímo od klientů.

Portnerová (2009) dále k tomuto přístupu dodává: *„Každého člověka musíme brát vážně s jeho zcela vlastním charakterem a způsobem projevu, i když nám může být zpočátku nesrozumitelný. Pro něj má smysl, a to je třeba respektovat. Ne vždy se nám podaří tento smysl nalézt. Musíme zkrátka žít s tím, že se nám často nepodaří proniknout za tlustou zeď a porozumět světu člověka s mentálním postižením nebo člověka zmateného a starého. Ale vědomí, že jeho chování má pro něj smysl, přestože pro nás zůstává ve skrytosti, implikuje postoj, který má sám o sobě pozitivní účinky“.* (Portnerová, 2009, s. 22)

Podle Portnerové (2009) a Kratochvíla (2006) je přístup zaměřený na osobu, stejně jako terapie zaměřená na osobu, spojením:

- **empatie** (porozumění vcítěním)
- **úcty k osobnosti** (akceptace bez hodnocení)
- **a kongruence** (opravdovost).

Uplatnění Rogersovského přístupu v poradenství mohou využít různé pomáhající profese. Drapela (2008) uvádí hlavní výhody, které mohou být spatřovány zejména v:



- **optimistickém pohledu na lidskou povahu**
- **zaměření na vnitřní svět klienta** (Rogersův tzv. vnitřní vztažný rámec)
- **významu sebepojetí pro osobnostní přizpůsobení**
- **pojetí vrozených aktualizačních tendencí každého člověka**
- **Rogersovské teorii sebepojetí.**

### 1.4.3 Případová práce jako nejčastěji uplatňovaný přístup k lidem s mentálním postižením

Havránková (2008) charakterizuje případovou práci jako **pochopení jedince** a jeho sociálního prostředí. Jedním z nejvýznamnějších úkolů případové práce je **zprostředkování potřebné služby**. Úkolem případového pracovníka je zabývat se složitými problémy klienta v celé jejich šíři. Havránková dále uvádí, že: *„Jedinec má schopnost řídit své kroky, je schopen se rozhodovat, má potenciál určovat své cíle i jich dosahovat. Případová sociální práce staví na síle člověka. To v praxi znamená, že pokud jsme definovali problém, povzbuzujeme jedince k odvaze a k sebedůvěře, pomáháme mu prozkoumávat dostupné zdroje, mobilizovat síly a vyhodnocovat možnosti, které se před ním otvírají“.* (Matoušek a kol., 2008, s. 68)

Případová práce neboli **case management** je podle Matouška (2008) proces zahrnující:

- **sociální studii** (fáze prozkoumávání a sestavení anamnézy)
- **vyšetření** (vymezení problému a stanovení pracovní hypotézy)
- **intervenci** (terapie spočívající v rozhovorech a ve vzájemném vztahu)
- **ukončení** (závěrečná fáze případové práce s možností zůstat s klientem v kontaktu pro případ krize).

Matoušek (2008) k případové práci dále uvádí **postup při plánování práce s klientem** zahrnující sérii kroků jako např.:

- identifikace vhodného klienta
- zhodnocení jeho potřeb
- stanovení cílů
- plán intervence nebo plán péče
- realizace plánu
- napojení klienta na adekvátní zdroje
- souhrn a hodnocení výsledku intervence nebo plánu.

Havránková (2008) tuto sérii kroků v procesu případové práce shrnuje do stručných bodů. Jsou jimi:

- **sociální studie**
- **vyšetření**
- **intervence**
- **ukončení.**

Speciální důraz se při vedení případové práce klade na kvalitu **komunikace** mezi klientem a sociálním pracovníkem, přičemž za nejvhodnější techniky a způsoby komunikace je považován např. obyčejný rozhovor, technika aktivního naslouchání, kladení otevřených otázek, Rogersovský rozhovor a další. Neoddělitelnou součástí by mělo být také vnímání **neverbálních projevů**, které mohou vypovědět něco, co nebylo řečeno verbálně, a také mohou lépe a jasněji dokreslit celou situaci a sdělení klienta. Je to další možnost, jak klientovi lépe porozumět. (Havránková, in Matoušek a kol., 2008, s. 79, Kratochvíl, 2006)

Nakonec Havránková (2008) shrnuje smysl případové práce takto: „*Sociální případová práce je propracovaná metoda pomáhající lidem, aby si pomohli sami. Ani nejodpovědnější a nejangažovanější sociální pracovník nikdy nedělá pro klienta to, co klient může pro sebe udělat sám. Případová práce má začínat tam, kde se klient právě nachází, akceptovat klienta takového, jaký je, a snažit se do starých problémů vnášet nové porozumění, nabízet jiný úhel pohledu, novou perspektivu*“. (Havránková, in Matoušek a kol., 2008, s. 80)

#### **1.4.4 Terapeutické a jiné specializované postupy při práci s lidmi s mentálním postižením**

Podle Valenty (2011) lze do terapeutických a jiných specializovaných postupů zařadit širokou škálu aktivit, jako např.:

- **zooterapeutickou intervenci** (canisterapie, hipoterapie)
- **činnostní a pracovní terapii** (ergoterapie)
- **terapii hrou**
- **psychomotorickou terapii**
- **expresivní a múzickou terapii** (arteterapie, muzikoterapie, dramaterapie, psychodrama, choreoterapie, psychobalet, biblioterapie, poetoterapie a další)
- **specializované přístupy** jako je např. orofaciální regulační terapie (ORT), bazální stimulace, TEACCH, FIE (Feuersteinova metoda instrumentálního obohacování) a Son-Rise programy pro klienty s autismem.

## 1.4.5 Práce s těžce mentálně postiženými lidmi

Vzdělávání lidí s těžkým mentálním postižením je stále velmi opomíjenou oblastí v otázkách péče o tuto cílovou skupinu. Mnoho z nich tzv. *přežívá* bez péče, která by se snažila rozvíjet jejich schopnosti a nabízet nové podněty, v zařízeních se „zdravotnickým režimem“. Podle Švarcové (2006) zkušenosti některých progresivních zařízení či zkušenosti zahraniční ukazují, že lidi s těžkou formou mentálního postižení lze určitým a vhodným způsobem rozvíjet. Každý jejich malý pokrok je brán jako další krok ke zkvalitnění jejich života. Nelze tedy péči o těžce mentálně postižené zredukovat pouze na tělesnou péči (hygiena, jídlo...), ale je žádoucí zabývat se také otázkou vzdělávání a celkové především psychické stimulace, bez které se mentální retardace prohlubuje.

Švarcová (2006) dodává: „*Postižený člověk v tomto stadiu je schopen navazovat dialog s okolím, případně projevit své city pouze prostřednictvím pohybu. Psychomotorika je celostním obrazem jeho činnosti. U těchto postižených však nelze spoléhat na spontánní rozvoj psychomotoriky, rozvoj hybnosti je u nich nezbytné co nejdříve cíleně stimulovat různými metodami, které se ve svém souhrnu označují jako metody rehabilitace*“.

(Švarcová, 2006, s. 124)

Švarcová (2006) upozorňuje, že významnou roli při výchově a vzdělávání lidí s těžkým mentálním postižením hraje **léčebná pedagogika**, která má za cíl dosáhnout pozitivní změny za pomoci cílených cvičení, stimulačních a rozvíjejících programů, se zřetelem na individuální možnosti a potřeby člověka.

Podle Švarcové (2006) by měly být přístupy a formy práce s lidmi s těžkým mentálním postižením **modernizovány**, přizpůsobovány jejich individuálním potřebám a využívány **na základě nových poznatků** z lékařských, psychologických a pedagogických věd.

Mezi **novější formy práce** s lidmi s těžkým mentálním postižením podle Švarcové (2006) patří např.:

- tzv. *Snoezelen* (uvolňující smyslová terapie)
- *nebo psychorelaxační pokoj* (speciální prostředí plné světla, barev, zvuků a fantazie).

„Nejvyšší zásadou při všech činnostech je navázat a udržet **mezilidský kontakt** s těžce postiženým člověkem. Ten nelze nahradit žádnými aparaturami, předměty ani nejdokonalejším technickým vybavením“. (Švarcová, 2006, s. 131)

#### **1.4.6 Typy sociálních služeb určených pro lidi se zdravotním postižením**

„V moderně pojatých sociálních službách člověk s mentálním postižením přestává být pasivním příjemcem péče a stává se **aktivním partnerem** v procesu plánování a poskytování služby. Sociální služba podporuje jeho samostatnost, rozvoj vlastních schopností a kompetencí. Důraz je kladen na začlenění do běžného života, na vytvoření životních podmínek, které jsou srovnatelné s životními podmínkami lidí bez postižení“. (Sobek a kol., 2007, s. 65)

Podle zákona o sociálních službách (108/2006 Sb.) a Matouška (2007) jsou lidem s mentálním postižením určeny především tyto služby:

- *osobní asistence*
- *pečovatelská služba*
- *odlehčovací služby*
- *chráněné bydlení*
- *podpora samostatného bydlení*
- *denní a týdenní stacionáře*
- *centra denních služeb*
- *průvodcovské a předčitatelské služby*
- *sociálně terapeutické dílny*
- *sociálně aktivizační služby (např. podporované zaměstnávání)*
- *sociální rehabilitace*

- *sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče*
- *domovy pro osoby se zdravotním postižením*
- *domovy se zvláštním režimem.*

Seznam organizací poskytujících pomoc lidem s mentálním postižením i jejich rodinám (viz. Příloha č. 3).

### 1.4.7 Role sociálního pracovníka

Role sociálního pracovníka vychází podle Michalíka (2011) z hodnot samotné profese, z etického kodexu dané profese a z práv a povinností mezi pracovníkem a zaměstnavatelem, stejně jako z hodnot, kompetencí, motivace, postojů a celkové osobnostní struktury pracovníka (*sociopsychická výbava*). Podle Matouška (2008) jsou schopnost vcítění se do situace klienta, vnímání skryté stránky jeho problému a podporování klienta v konstruktivních řešeních, klíčovými charakteristikami role sociálního pracovníka.

Sociální práce, stejně jako ostatní pomáhající profese, má svá **specifika**, na kterých stojí základy pro charakteristiku role pracovníka v pomáhající profesi. Jsou jimi podle Michalíka (2011) např.:

- požadavky na speciální či specializované vzdělávání
- zaměření na individuální potřeby jedince
- důležitost role praxe a dalšího vzdělávání
- speciální požadavky na strukturu osobnosti pracovníka
- vyšší riziko syndromu vyhoření

- využívání etických norem
- specifické komunikační schopnosti a další.

Nečasová (2008) uvádí příklad katolického kněze Felixe Biesteka, jež formuloval koncem 50. let 20. století sedm principů, které používal jako principy pro efektivní práci. Tyto principy jsou dnes využívány také v sociální práci jako **principy etické**. Jedná se o:

- individualizaci
- vyjadřování pocitů
- empatii
- akceptaci
- nehodnotící postoj pracovníka
- sebeurčení
- diskrétnost.

Dále Nečasová (2008) uvádí, že role sociálního pracovníka ohraničuje také rámec **práv a povinností** definovaných právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy.

Nečasová (2008) k právům a povinnostem sociálního pracovníka dodává, že: „*V ideálním případě se práva a povinnosti, která patří k roli sociálního pracovníka, vzájemně doplňují. V praxi však mnohdy dochází k jejich konfliktu a potom je třeba dát něčemu přednost. V této souvislosti se často zmiňuje rozdíl mezi defenzivní a reflexivní praxí*“ (Nečasová, in Matoušek a kol., 2008, s. 44)

**Defenzivní praxe** je podle Nečasové (2008) charakterizována jednáním sociálního pracovníka podle předpisů a plněním svých povinností, které jsou definovány zaměstnavatelem a zákonem. Tyto postupy ho na jedné straně omezují, a na druhé chrání před vlastní odpovědností.

Nečasová (2008) dodává, že sociální pracovník, který je schopen **reflektovat praxi**, dokáže identifikovat etická dilemata a rozpozná proces vzniku těchto dilemat. Snaží se o integraci znalostí, hodnot a dovedností, které využívá v praxi. Je tedy autonomní osobností, která je schopna nést morální odpovědnost za své rozhodnutí a jednání.

*„Pro pomáhající profese je typické zaměření na potřeby klienta, a předpokládá se vysoká míra empatie a vstřícnosti vůči klientovi. Stále se ovšem jedná o povolání, která disponují vnitřní strukturou složitých formálních, organizačních a personálních pravidel. V některých případech se může **dynamická**-na potřeby klienta zaměřená část dané profese-dostávat do konfliktu se **statickou**-na potřeby profese zaměřenou složkou jejich činnosti. K řešení tohoto rozporu mají jednotlivé profese systém vnitřních pravidel. Právě ve vnitřních pravidlech jednotlivých profesí jsou řešeny situace, v nichž dochází k naznačenému konfliktu mezi statickou a dynamickou složkou jejich existence“.* (Michalík, 2011, s. 19)

Michalík (2011) dále upozorňuje na fakt, že by pracovníci působící v pomáhajících profesích, stejně jako studenti připravující se na tuto pozici, měli **vědět o úskalích obou krajních přístupů** tak, aby zvládali svou roli. Je důležité si tyto rizika průběžně připomínat a **kriticky reflektovat svou vlastní roli v profesi**. Každý pracovník těchto profesí by měl umět **zhodnotit vlastní přínos pro profesi a pro klienty služby**. V případě potřeby jsou dnes běžné různé systémy supervizních, koučinkových nebo relaxačních aktivit.

Michalík (2011) vymezuje **krajní typové postoje**, které vedou k rozhodnutí realizovat pracovní potenciál v pomáhajících profesích. Jedná se o:

- **altruistický přístup** k životu (uspokojení z pomáhání)
- **realistický přístup** (vyhodnocení osobnostních možností, profesních požadavků a charakteristiky na trhu práce)
- **mocensko-manipulativní zaměření** (uspokojení z ovládnutí a ovlivňování lidí i situací).

Mocensko-manipulativním přístupem v pomáhajících profesích se zabývá A. G. Craig ve své knize *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Craig (2007) vysvětluje, že: „*To, proč se sociální pracovník rozhoduje pro své těžké a zodpovědné povolání, má nejrůznější psychologické příčiny a u každého je tomu jinak. V životních příbězích hrají velkou roli náhody. Lze však najít určité, všem sociálním pracovníkům společné důvody, proč se někdo*



*chce zabývat sociální prací a také v tomto povolání vytrvá. Nemám zde na mysli pracovníky, kteří svou profesi vykonávají v cynicky lhostejném duchu jen jako živobytí. Pro ně ostatně není problém moci ani nijak zvláště akutní. Jde především o horlivé, nadšené, až po samé meze se angažující sociální pracovníky, kteří něco pro své klienty chtějí vykonat a kteří opakovaně propadají mocenskému stínu. Lhostejný sociální pracovník většinou formálně vykonává své povinnosti a není zasažen ani pozitivní, ani negativní stránkou své činnosti“.* (Craig, 2007, s. 19)

Klíčovým prvkem v pomáhajících profesích je **lidský vztah** mezi pracovníkem a klientem, který může určovat celý proces pomáhání. Podle Kopřivy (2006) klienti očekávají v ideálním případě od pomáhajících pracovníků tyto vlastnosti a schopnosti:

- **náklonnost**
- **trpělivost**
- **vcítění**
- **a odbornost.**

Kopřiva (2006) k tomu dále dodává: „Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí“.

 (Kopřiva, 2006, s. 15)

S rolí sociálního pracovníka také velmi úzce souvisí jeho profesní **kompetence**.

Matoušek (2008) charakterizuje kompetence sociálního pracovníka jako „*funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese*“.

 (Matoušek, 2008, s. 84)

Havrdová (1999) charakterizuje **kompetentního sociálního pracovníka** takto: „*Kompetentní sociální pracovník je v našem pojetí ten, kdo je vybaven pravomocí vykonávat sociální práci jednak jako absolvent odborného vzdělání, jednak jako člen sociální organizace a ten, kdo je schopen ve svém povolání jednat v souladu s uznávanou profesionální rolí*“.

 (Havrdová, 1999, s. 42)

Havrdová (1999) spolu s týmem spolupracovníků zkonstruovala soustavu šesti **základních kompetencí** sociálního pracovníka. Jsou jimi následující schopnosti a dovednosti:

- *rozvíjet účinnou komunikaci*
- *orientovat se a plánovat postup*

- *podporovat a pomáhat k soběstačnosti*
- *zasahovat a poskytovat služby*
- *přispívat k práci organizace*
- *odborně růst.*

Dále k tomu Havrdová (1999) dodává, že: „**Důležitým znakem profesionality je také vědět *co dělám a proč to dělám*. A to je hlavním posláním této soustavy kompetencí**“ (Havrdová, 1999, s. 48)

Matoušek (2008) tuto soustavu kompetencí rozšiřuje za pomoci definice kompetence sociálního pracovníka podle *Americké rady pro vzdělávání v sociální práci*. Jedná se např. o:

- *uplatňování kritického myšlení v práci*
- *práci v souladu s profesními etickými principy*
- *profesionální využívání vlastní osobnosti*
- *porozumění různým formám utlačování*
- *znalost historie oboru*
- *uplatňování potřebné znalosti v práci s cílovými skupinami a problémy*
- *porozumění interakci mezi jednotlivcem a sociálními systémy*
- *umění analyzovat vliv sociální politiky na život klientů a umět sociální politiku ovlivňovat*
- *umění hodnotit výsledky výzkumu a navrhnout výzkumnou studii*
- *schopnost hodnotit vlastní činnost a činnost kolegů*
- *schopnost komunikovat s klienty, kolegy a veřejností*
- *umění poskytovat supervizi*
- *schopnost pracovat ve struktuře organizace a umět v ní prosazovat nutné změny.*

Drapela (2008) uvádí, že podle **psychoterapeutického hlediska** Eriksonovy teorie, je kompetence ctností, která vzniká v procesu vývoje dítěte, a to konkrétně ve čtvrtém stadiu, které nazývá *snaživost proti méněcennosti*. Osm stádií vývoje osobnosti podle Eriksona obsahuje osm psychologických krizí, které mají dvě konfliktní strany, možnosti růstu a prvky ohrožení.

Čtvrté vývojové stadium-**snaživost proti méněcennosti**-podle Eriksona popisuje Drapela (2008) takto: „*Dítě nyní přechází od hry k produktivnějším činnostem, které vyžadují dovednosti a správné užívání nástrojů. Úspěch vyvolává v dítěti radost, neúspěch pocit méněcennosti, a to i v případě, že úkol byl pro věkovou úroveň dítěte příliš obtížný. Ctností tohoto stadia je kompetence-krok ve směru zralého úkolového zaměření*“. (Drapela, 2008, s. 70)

## 1.5. Profesiografie

*„Profesiografie vznikla původně jako jedna z metod **psychologie práce** a čerpala především z poznatků sociální psychologie a psychologie osobnosti. Tyto poznatky jsou významné pro ilustraci postavení jedince v organizaci, pro požadavky na jeho profesní výkon, lidský a profesní profil, ale také pro odpovídající výstavbu organizační struktury příslušné organizace a vzájemnou interakci mezi jedincem a organizací“.*

(Vronský, 2012, s. 21)

Podle Vronského (2012) lze **definovat profesiografii** jako „metodu zabývající se tradičně rozbořem jednotlivých profesí, pracovních míst a pracovních funkcí, tj. metodu pro získávání systematických poznatků s komplexem poznatků z oblasti psychologie, sociologie, pedagogiky, fyziologie i ekonomie. Vlastní realizace šetření je pak prováděna v součinnosti s pracovníky s řídicími pravomocemi podle předem připravených klasifikačních hledisek a kritérií shrnovaných zpravidla následně do dokumentů s názvem profesiografická schémata“.

(Vronský, 2012, s. 41)

Základní struktura popisu pracovní pozice se podle Vronského (2012) skládá z:

- **popisu pracovního místa**

*(popis pracovních činností, popis požadavků na profesní a lidské kompetence osoby vykonávající určitou pracovní funkci)*

- **popisu pracovní funkce**

*(organizační zařazení, pracovní činnosti, standardy výkonnosti profese, odpovědnost, pracovní kompetence, pracovní podmínky, technologické a strojové vybavení)*

- **popisu profilu pracovníka**

*(vzdělání, pracovní zkušenosti, osobnostní kompetence, psychické a fyzické vlastnosti, požadavky na další profesní rozvoj a vzdělávání)*

**Metoda profesiografie** umožňuje podle Vronského (2012) „modelovat, auditovat, kontrolovat a analyzovat pracovní funkci v kontextu jejího organizačního začlenění, úkolů, komunikačních vazeb, profesních kompetencí, odpovědností a podmínek pro její výkon včetně

*jejího personálního obsazení a požadavků na profesní profil pracovníka a jeho profesní a lidské kompetence. Jde tedy o jakousi inventuru úkolů, vazeb, odpovědností a podmínek spojených s pracovní funkcí a vzájemných vazeb mezi pracovními funkcemi v kontextu celé organizace“.* (Vronský, 2012, s. 19)

Dále Vronský (2012) dodává, že **osobností** je pro účely profesiografie člověk se svými psychickými, fyzickými a sociálními vlastnostmi. Důležité jsou jeho:

- schopnosti
- znalosti
- postoje
- motivy
- hodnotový systém .

Při všech činnostech jsou základní determinantou výkonu pracovníka jeho **osobní předpoklady**, tedy lidský a profesní profil, který Vronský (2012) definuje jako:

- tělesné a duševní schopnosti pro práci
- odborná připravenost
- morálně-charakterový profil
- zájmové zaměření a pracovní motivace
- zdravotní stav
- věk a pohlaví.

**Osobnost člověka** spolu s jeho pracovními zkušenostmi, profesní kompetentností, sociálními kompetencemi a morálně volními vlastnostmi, lze rozdělit podle Vronského (2012) na:

- **odbornou způsobilost** (vzdělání, profesní kompetence, pracovní zkušenosti)
- **výkonovou způsobilost** (adaptabilita na zvýšený výkon, pracovní zátěž, stres a změny pracovních podmínek)
- **sociální způsobilost** (schopnost kooperovat, komunikovat, ovlivňovat, řídit)
- **osobnostní způsobilost** (schopnost motivace, morálně volní vlastnosti, individualita).

Vronský (2012) popisuje **schéma struktury** pro správné zařazení pracovní funkce, které by mělo zahrnovat:

- organizační zařazení
- pracovní podmínky pracovní funkce
- vztahy kooperace a koordinace s dalšími pracovními funkcemi
- nároky na pracovníka (fyziologické, duševní a sociální)
- nároky na osobní vlastnosti pracovníka
- další speciální požadavky.

## 1.5.1 Metody profesiografie

Mezi **profesiografické metody** zkoumání podle Vronského (2012) a Růžičky (1978) patří především:

- volný popis pracovní funkce
- volný popis pracovní funkce z pohledu příbuzných nebo spolupracujících pracovních funkcí (pohled na pracovní funkce zvenčí)
- snímek pracovního dne
- analýza kritických událostí
- dotazníková metoda
- metoda rozhovoru.

Vronský (2012) uvádí, že pokud se profesiografie stane součástí metod řízení organizace a jejích lidských zdrojů, potom lze **okruhy šetření** propojit s **metodami zjišťování dat**. Jedná se o:

- *metody rozboru spotřeby času*, a to pro jednotlivé pracovní úkony, časový snímek směny, ale také pro diagnostikování využití nástrojů, strojů a zařízení
- *metody rozboru pracovních postupů*, způsobů provádění práce, kooperace, komunikačních vazeb i toků materiálů
- *metody stanovení norem na jednotlivé pracovní úkony* a činnosti v návaznosti na stanovení technologických a pracovních postupů
- *metody pro stanovení technologického, prostorového a ergonomického uspořádání pracovišť*
- *metody hodnocení zátěže vyvolané prací a pracovním prostředím*, stanovení pracovního rytmu a odpočinku

- *metody plánování počtu pracovníků* v návaznosti na technologické postupy, množství produkce a časovou náročnost produkce nebo poskytování služeb
- *metody hodnocení pracovní způsobilosti* pro výkon v jednotlivých pracovních funkcích a místech, náročnosti přípravy v souvislosti s výkonem pracovní funkce a adaptace na ni, včetně stanovení kritérií pro výběr pracovníků
- *metody hodnocení pracovního výkonu* a způsobů odměňování za něj
- *metody sociální analýzy* pro sledování sociálního klimatu a firemní kultury v organizaci.

## 1.5.2 Profesiogram

Výstupem profesiografického výzkumu je **profesiogram**. Je jakousi mapou povolání, podává ucelený pohled na pracovní pozici společně s požadavky a nároky této pozice.

Vronský (2012) definuje profesiogram jako „**profil pracovní funkce, který musí jasně deklarovat požadavky na pracovní i osobnostní kompetence zaměstnance, na jeho organizační začlenění, aby se předešlo špatné volbě nového zaměstnance, popř. jeho přílišnému zatěžování nad únosnou mez, anebo jeho výběru bez výraznějšího souladu s potřebami organizace a bez souladu s jejími cíli a vizí**“. (Vronský, 2012, s. 18)

Vzniklé profesiogramy můžeme rozdělit podle Vronského (2012) na dvě fáze:

- **analytickou** (analýza pracovní funkce a sní spojený výčet činností)
- **a klasifikační** (soupis požadavků na pracovní funkci).

Vronský (2012) dále dělí profesiogramy na dvě základní části:

- **obecnou** (to, co člověk v profesi činí)
- **a speciální** (vymezení požadavků na somatické a psychické funkce člověka).



**Základní struktura profesiogramu** je podle Vronského (2012) sestavena ze tří pilířů:

**1. Pracovní místo**

- *technologie*
- *pracovní činnosti*
- *organizační začlenění*
- *profesní kompetence*
- *komunikační vazby pro rozvoj*
- *standardy kvality*
- *kontrola*

**2. Pracovní funkce**

- *úkoly*
- *zodpovědnost*
- *pracovní kompetence*
- *odměňování*

**3. Pracovník**

- *vzdělání*
- *pracovní zkušenosti*
- *potenciál*

*„Výsledný, přesně koncipovaný profesiogram je **personalistickým dokumentem** určeným ke každodennímu využití v praxi. Flexibilita jeho využití ke zjišťování potřebných skutečností a kombinovatelnost zjišťovaných, resp. popisovaných parametrů, z něj dělá, a z profesiografie také, univerzální nástroj řízení, vedení lidí a personální práce jako takové, navíc umocněný schopností přinášet informace z obou stran interakce v pracovním procesu, ze strany zaměstnance a jeho podmínek pro výkon pracovní funkce a také ze strany organizace a její schopnosti připravit výrobní proces a vazby v organizaci s tím související a týkající se práce s lidmi“.* (Vronský, 2012, s. 45)

## 1.6. Fosa, o.p.s.

**Společnost Fosa** vznikla v roce 2010 se záměrem zajistit udržitelnost a stabilitu veřejně prospěšných služeb poskytovaných původně občanskými sdruženími Formika, o. s. a Podpora samostatnosti Osa, a to vzájemným obohacím, vypěstovanou kulturou, respektovanými hodnotami, získanými zkušenostmi a dobrou praxí. Obě předchozí sdružení působila v oblasti sociálních služeb pro lidi se zdravotním (zejména mentálním) postižením od roku 2003.

**Posláním společnosti Fosa, o.p.s.** ([www.fosaops.org](http://www.fosaops.org)) je usilovat o začlenění lidí se znevýhodněním zejména v důsledku zdravotního postižení do společnosti, o dosažení maximální možné míry jejich soběstačnosti a o to, aby kvalita jejich života odpovídala kvalitě života lidí bez tohoto znevýhodnění.

Své poslání naplňuje Fosa, o.p.s., těmito činnostmi:

- *Podporované zaměstnávání Formika*
- *Podpora samostatnosti Osa*
- *Osobní asistence Osa*
- *Dobrovolnický program společnosti Fosa*
- *Vzdělávací program společnosti Fosa.*

**Podporované zaměstnávání Formika** je v registru poskytovatelů sociálních služeb vedeno jako sociální rehabilitace. Může být poskytováno až 37 lidem ve věku 18-65 let. Tato služba je bezplatná a stejně jako další níže uvedené služby je poskytována v Praze a blízkém okolí.

**Podpora samostatnosti Osa** je službou sociální rehabilitace. Kapacita služby je 34 uživatelů ve věku 18-64 let. Tato služba je také bezplatná.

**Osobní asistence Osa** je službou osobní asistence, která poskytuje tuto službu lidem od 16 let. Kapacita služby je 45 uživatelů. Služba je hrazená (90 Kč za hodinu).

Více o sociálních službách ve Fose, o.p.s., na webových stránkách ([www.fosaops.org](http://www.fosaops.org)), kde jsou podrobně rozepsány podmínky, cíle a principy všech uvedených služeb.

## 2. Praktická část

Výzkumná neboli praktická část přináší poznatky o pracovní pozici osobního asistenta a konzultanta v organizaci Fosa, o.p.s., a to v podobě sestavení profesiogramů pro obě pracovní pozice. Dále se tato práce zabývá zkoumáním, vyhodnocením a následným porovnáním rozdílů mezi těmito pozicemi a hledá možnosti řešení případných problémů, nebo také např. možnosti zlepšení chodu organizace i samotného výkonu praxe.

### 2.1 Cíle výzkumu

Mezi hlavní cíle výzkumu patří především porovnání pracovních pozic osobního asistenta a konzultanta na základě sestavení strukturovaných profesiogramů za pomoci čtyř výzkumných metod. Poté jsou vzneseny hypotézy, na které by měl umět výzkum plně odpovědět. Jedná se tedy hlavně o analýzu dvou pracovních pozic a následné srovnání.

### 2.2 Stanovení hypotéz

V této práci jsou formulovány dvě hypotézy, které se šetřením buď potvrdí, anebo vyvrátí. Vyhodnocení hypotéz je uvedeno v kapitole 2. 8. (Výsledky výzkumu a shrnutí).

#### **Hypotézy:**

**H1-** *Pracovní náplň osobního asistenta a konzultanta bude značně rozdílná, včetně větší psychické i časové náročnosti obou profesí a celkové zodpovědnosti za svou činnost.*

**H2-** *Bez podpory osobního asistenta a konzultanta by klienti nemohli mít více možností, jak žít samostatněji.*

## **2.3 Popis zkoumaného vzorku**

Výzkum byl realizován v organizaci Fosa, o.p.s., se sídlem v Praze 4, ulice Filipova 2013/3. Profesiogramy osobního asistenta a konzultanta vycházejí přímo z pracovních pozic této organizace. Cílem bylo získání a následné třídění informací pro konstrukci profesiogramů. Metoda nestandardizovaného rozhovoru a zúčastněného pozorování byla praktikována u tří pracovníků organizace. Jedná se o vedoucí služby Podpora samostatnosti Osa, konzultanta ve stejné službě a osobního asistenta ve službě Osobní asistence Osa. Vedoucí a konzultant jsou podle zákona č. 108/2006 Sb., sociální pracovníci a osobní asistent podle téhož zákona je pracovníkem v sociálních službách.

## **2.4 Aplikované metody**

Sběr informací pro konstrukci profesiogramů a zodpovězení na stanovené hypotézy se realizovalo pomocí čtyř kvalitativních metod.

### **2.4.1 Analýza dokumentů**

Pro získání základních informací byla analyzována spisová dokumentace organizace. Jedná se především o popisy pracovních náplní, o osnovy při obsazování pracovního místa, o programy dalšího vzdělávání pro zaměstnance a další spisy.

## **2.4.2 Zúčastněné pozorování**

Metoda pozorování byla uskutečněna se svolením všech tří pracovníků i klientů, kterým byla daná služba poskytována. V praxi jsem tuto metodu pro své potřeby pojmenovala jako „*Jeden den s...* „. To znamená, že jsem jak s konzultantem, tak s osobním asistentem strávila celý jeho pracovní den spolu s nezbytnými povinnostmi a úkoly. Navzdory flexibilní pracovní době konzultanta, která je spíše přizpůsobena potřebám klientů, jsme se drželi standardní pracovní doby, která činí 8 hodin denně. Touto metodou jsem strávila celkem 12 hodin (8 hodin pracovní doba, 3 hodiny zpracování informací) pro potřeby praktického zkoumání činností a úkolů pracovní pozice konzultanta.

## **2.4.3 Nestandardizovaný rozhovor**

Metoda nestandardizovaného (předem nepřipraveného) rozhovoru byla zvolena pro doplnění a dokreslení již získaných informací. Rozhovor trval hodinu pro každou pracovní pozici, dohromady tedy dvě hodiny. Smyslem celého rozhovoru bylo získat další a doplňující informace, včetně pocitů a názorů pracovníků ve vztahu ke své profesi. Význam spontánních odpovědí a prostor pro vyjádření se ke své činnosti v rámci profese, je velmi cenný zejména např. pro popis psychické náročnosti povolání.

## **2.4.4 Časový snímek dne**

Další doplňující metodou pro komplexnost informací potřebných k sestavení profesiogramu, byl časový snímek dne, který korespondoval s osmi hodinovou pracovní dobou konzultanta, který s touto analýzou souhlasil. Časový snímek dne popisuje pracovní náplň v rámci pracovní doby dané organizace, to je od 9 do 17 hodin, včetně zákoníkem práce stanovené 30- ti minutové přestávky na oběd, která se do této pracovní doby nezapočítává. Pracovní doba byla rozdělena na 30- ti minutové časové úseky, ve kterých byla podrobně popsána činnost pracovníka. Zpracování časového snímku dne trvalo celkem 10 hodin. Časový snímek

dne vypovídá o veškeré časové spotřebě během směny. Výhodou je získání podrobných informací o průběhu práce, nevýhodou je časová náročnost analýzy a určité psychické zatížení pozorovatele i pozorovaných. Smyslem této analýzy je odstranění jakýchkoliv neefektivností či chyb v pracovním procesu, včetně návrhů na zlepšení.

Časový snímek dne pro pracovní pozici konzultanta je graficky zpracován v Příloze č. 4 (graf č. 1)

## **2.5. Časový harmonogram**

Září – prosinec: Studium odborné literatury a příprava výzkumu.

Leden – březen: Zpracování teoretické části a realizace výzkumu.

Duben – červen: Zpracování praktické části a vyhodnocení výzkumu.



## 2.6 Profesiogram konzultanta

Profesiogram konzultanta v sociální službě *Podpora samostatnosti Osa* vychází z pracovní pozice pro organizaci Fosa, o.p.s. Služba je v registru poskytovatelů sociálních služeb vedena pod číslem 8061430 jako sociální rehabilitace. Profesiogram konzultanta byl vypracován na základě sběru a shrnutí poznatků získaných výzkumem. Přináší tak přehledný popis profese včetně skutečně vykonávaných činností sociálního pracovníka.

### Popis pracovního místa a pracovní funkce

- **Celková charakteristika profese**

Pracovní pozice konzultanta vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*, služby sociální rehabilitace (§70) a na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb (§78) zapsaném v registru poskytovatelů sociálních služeb, který vede krajský úřad. Služba sociální rehabilitace spadá dle zákona č. 108/2006 Sb. pod služby sociální prevence.

Zákon o sociálních službách definuje nároky na povolání sociálního pracovníka, spolu s povinnostmi jeho dalšího vzdělávání.

Pracovní zařazení konzultanta je *sociální pracovník*.

Pozice konzultanta ve službě Podpora samostatnosti Osa je specializovanou pozicí, která podporuje dospělé lidi s mentálním postižením v jejich samostatnějším životě za pomoci služeb sociální rehabilitace a osobní asistence.

Není nijak vymezeno genderové zastoupení pracovníků v této organizaci, avšak tuto činnost v rámci zkoumaného vzorku vykonávají převážně ženy, jako je tomu často i

v jiných sociálních službách. V době výzkumu byla tato pracovní pozice obsazena pouze ženami.

- **Členění profese**

Zkoumaná pracovní pozice konzultanta je zařazena v rámci vlastní organizační struktury organizace Fosa, o.p.s. Pozici konzultanta je nadřazen vedoucí pracovník sociální rehabilitace, který dále podléhá řediteli organizace. Naopak konzultantovi podléhají pracovní pozice, jako je asistent v sociální rehabilitaci a dobrovolníci. Dále jsou to pozice externího metodika asistentů v sociální rehabilitaci a externího lektora v sociální rehabilitaci. Tyto poslední dvě pozice jsou obsazovány pouze v případě výjezdového nácviku dovedností.

Pro přehlednost organizační struktury a počtu pracovních pozic je níže uveden krátký popis.

- **ředitel** (1 místo, pracovní smlouva)
- **vedoucí sociální rehabilitace** (1 místo, pracovní smlouva)
- **konzultant v sociální rehabilitaci** (3 místa, pracovní smlouva)
- **asistent v sociální rehabilitaci** (4 místa, DPP)
- **asistent v sociální rehabilitaci-dobrovolník** (maximálně 12 míst, smlouva o výkonu dlouhodobé nebo krátkodobé dobrovolnické činnosti)
- **externí metodik asistentů v sociální rehabilitaci** (1 místo v případě potřeby, DPP)

- **externí lektor v sociální rehabilitaci** (1 místo v případě potřeby, DPP)
- dále ekonom (1 místo, pracovní smlouva)
- pracovník pro administrativu, propagaci a provoz (1 místo, pracovní smlouva)
- správce sítě PC (1 místo, DPP)
- pracovník pro úklid (1 místo, DPČ)
- údržbář (1 místo, DPP)

- **Hlavní činnosti profese**

- poskytování základního sociálního poradenství
- jednání se zájemcem o službu
- depistážní činnost
- vedení sociálních případů (řešení nepříznivé sociální situace uživatele služby)
- individuální plánování průběhu služby, kontrola průběhu služby a revize individuálních plánů průběhu služby
- vedení dokumentace o průběhu služby
- spolupráce s blízkým okolím uživatele (rodina, pobytová služba apod.)
- realizace individuálních nácviků dovedností
- zaškolování asistentů, jejich vedení a kontrola jejich práce

- lektorování kurzů dovedností (ambulantně i v terénu)
- příprava kurzů dovedností včetně vytváření metodiky
- příprava programu víkendových a týdenních výjezdů
- lektorování skupinové formy nácviku dovedností účastníků víkendových a týdenních výjezdů
- vedení víkendových a týdenních výjezdů
- analytická, metodická a koncepční činnost v sociální oblasti
- účast na poradách, intervizích a supervizích (individuální a týmová)
- podílení se na výběrovém řízení na pozici konzultanta a asistent
- účast na dalším vzdělávání (minimální rozsah 2 hodiny za měsíc)
- podílení se na úklidu prostor, v nichž je služba poskytována
- podílení se na získávání finančních prostředků pro realizaci služby
- podílení se na propagaci činnosti společnosti
- dále např. vedení osobních složek uživatelů služby
- spolupráci s poskytovateli veřejných služeb a specializovaných odborníků v zájmu uživatele služby
- podpora dvojic nebo skupin uživatelů ve volném čase
- přijímání stížností na kvalitu služby
- zjišťování spokojenosti uživatele s poskytnutou službou
- administrativní úkony ohledně přípravy a podepisování smluv o poskytování služby.

Činnosti konzultanta lze tedy rozdělit na činnosti:

- ✓ *přímé práce s klientem (praxe)*
- ✓ *a nepřímé práce s klientem (administrativní a metodická činnost).*

Podle výzkumu a sběru výzkumných informací (zejména metodou časového snímku dne), vyplývá, že přímou práci s klientem vykonává konzultant během běžného pracovního dne přibližně z 25- ti % své celkové pracovní činnosti.

- **Členění profesionálních aktivit**

Během 40- ti hodinového pracovního týdne musí konzultant často jednat flexibilně a operativně na nově vzniklé situace. Jeho činnosti a pracovní úkony tak mohou být nestabilní a nemusí mít pevně daný každodenní stereotyp. S tímto faktem jsou spojeny poměrně obvyklé změny v pracovním rozvrhu, který se tak kdykoliv může změnit. Všechny náhlé změny a řešení nově vzniklých situací podléhají důležitosti a termínům splnění povinností konzultanta.

Tato pracovní pozice vyžaduje dobré organizační schopnosti, které se týkají např. časového rozložení pracovních činností a stanovení priorit dne.

Povinnosti a úkony, které jsou každý den pevně dané, jsou záležitosti administrativní, a přímá praxe, tedy kontakt s klientem. Konkrétní náplň těchto povinností se odvíjí od pracovního plánu týdne a od priorit dne.

Mezi základní a pravidelné profesionální aktivity konzultanta patří především:

## **A. Administrativní činnosti**

- vedení spisové dokumentace klientů, osobních složek klientů
- vyřizování náležitostí smluv o poskytnutí služby
- zpracování individuálního plánu a vyhodnocování průběhu služby
- vyřizování elektronické pošty

## **B. Přímá praxe**

- poskytnutí základního sociálního poradenství
- vedení sociálního případu, jednání s klientem ohledně poskytnutí služby
- plánování průběhu služby jednotlivých uživatelů, sestavování individuálního plánu s klientem
- individuální nácviky dovedností v domácím prostředí klienta nebo ve Fose, o.p.s.
- podpora klientů ve smysluplném trávení volného času
- lektorování programů „*Dialogy*“ a „*Týden samostatnosti*“
- spolupráce s blízkým okolím uživatele služby, zejména s jeho rodinou.

### C. Metodická, vzdělávací a jiná činnost

- zaškolování asistentů, jejich vedení a kontrola jejich práce
- metodické vedení asistentů jakožto účastníků programů „*Dialogy*“ a „*Týden samostatnosti*“
- depistážní činnost
- vytváření metodiky pro práci s klientem, individuální i skupinovou v rámci výše zmíněných programů a nácviků dovedností
- účast na poradách, intervizích a supervizích
- účast na dalším vzdělávání (minimálně 2 hodiny za měsíc)
- podílení se na výběrovém řízení pro pozici konzultanta a asistenta
- zjišťování spokojenosti uživatele s poskytovanou službou
- přijímání stížností na kvalitu služby
- podílení se na úklidu společných prostor v kanceláři ve Fose, o.p.s.

Většina administrativních úkonů a přímé praxe se prolíná a kombinuje téměř každý den. Metodické, vzdělávací a jiné činnosti jsou spíše záležitostmi delších časových úseků, např. měsíců.

Běžný pracovní den konzultanta začíná ráno v 9 hodin v kanceláři Fosa, o.p.s. nebo na jiném místě, kde je sjednána schůzka s klientem. To závisí na pracovním rozvrhu, který je sestaven na týden dopředu, a který mají zaměstnanci k dispozici online v podobě Google kalendáře. Záznamy z každodenních činností zaměstnanci zaznamenávají do informačního systému e-Quip. Pravidelně každé úterý se koná porada v prostorách Fosa, o.p.s., která trvá průměrně 90 minut. V případě potřeby může být svolána jiný den nebo vícekrát týdně. Po skončení

práce s klientem se konzultant vrací zpátky do kanceláře Fosy, o.p.s., kde provede zápis o této činnosti s klientem a vyřídí nezbytnou administrativní činnost a jiné povinnosti.

Běžný pracovní den konzultanta přibližuje vytvořený časový snímek dne (viz. Příloha č. 4).

Konzultant má na starosti celkem max. 8 klientů, tedy většinou jednoho až dva klienty za den. Samotná práce s klientem trvá od 30 minut až po 120 minut. Jedná se především o nácviky dovedností a podporu při získávání stabilnější a větší samostatnosti. Mezi přímou prací s klientem patří také sestavování individuálního plánu, tedy vytyčení cílů a mapování celého případu. Nejsou výjimkou ani volnočasové aktivity, jejichž smyslem je vzájemná podpora mezi uživateli služeb Fosy, o.p.s. Při této příležitosti se setkávají klienti i zaměstnanci Fosy, o.p.s., baví se a tráví společně čas.

### **Předpoklady úspěchu v profesi**

- **Kvalifikační požadavky**
  - odborná způsobilost na základě vzdělání podle zákona č.108/2006 Sb., *o sociálních službách*, §110, VOŠ nebo VŠ vzdělání v oboru sociální práce, sociální nebo speciální pedagogika, sociální politika
  - nebo absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v rozsahu nejméně 200 hodin spolu s praxí sociálního pracovníka v oboru trvajících nejméně 5 let
  - výhodou je praxe v oblasti práce s dospělými lidmi s mentálním postižením
  - znalosti v oblasti sociální práce a sociálních služeb, znalost legislativy v oboru a metod vzdělávání a práce s klientem



- součástí pracovní pozice je povinné další vzdělávání (§111) a vytváření metodik práce s uživateli služeb
- splnění praktické modelové situace při přijímání nových pracovníků
- trestní bezúhonnost

- **Schopnosti a dovednosti**

- flexibilita a příjemné vystupování
- odpovědnost, spolehlivost, trpělivost, samostatnost, pečlivost
- taktní a empatické jednání s klienty a okolím
- práce v týmu
- organizace času a rychlá orientace v sociální situaci i nestandardních situacích
- konstruktivní přístup k řešení problémů
- dobré komunikační schopnosti, znalost metod vedení rozhovoru
- schopnost nastavit si adekvátní hranice ve vztahu ke klientům
- schopnost poskytování vhodné míry podpory
- práce v týmu a kolektivní jednání
- řídit a učit druhé lidi
- schopnost reprezentovat organizaci Fosa, o.p.s.
- práce s PC

- **Psychologické a sociální předpoklady**

- respekt k druhým lidem

- vstřícnost a ochota ke spolupráci
  - nestranné a nediskriminační jednání
  - víra ve schopnosti klienta
  - pozitivní ladění osobnosti
  - morální bezúhonnost
  - vlastní hodnoty a postoje ke svému životu
  - zájem o svůj profesní rozvoj a sebereflexi
  - tendence dále se vzdělávat a prohlubovat tak svou dobrou praxi
  - odolnost vůči psychické zátěži
  - zvládání stresových a namáhavých situací
  - dodržování psychohygienických postupů
  - účast na supervizích a intervizích
  - vyjadřování svých pocitů a sdílení s ostatními pracovníky, schopnost sebereflexe
  - empatické cítění, trpělivost, tolerance k odlišnostem druhých lidí
  - povinnost mlčenlivosti
- **Fyziologické a anatomické předpoklady**
    - dobrý zdravotní stav
    - dobrá pohyblivost kvůli častým přesunům a cestování za klienty

- **Technické a fyzikální předpoklady**

- zajištění vhodného prostředí, kde se pracovníci setkávají s klienty, jejich rodinami a jinými osobami
- materiální vybavení prostor nebo kanceláře (stůl, židle, počítač, kopírka, tiskárna, telefon, kancelářské potřeby, skříňky)
- hygienické zázemí
- kuchyňka (mikrovlákná trouba, lednička, stůl, židle, nádobí, rychlovarná konvice)
- zasedací místnost pro semináře a supervize

- **Organizační a ekonomické předpoklady**

- uzavření pracovní smlouvy
- dodržování práv a povinností daných ve smlouvě
- dodržování 40- ti hodinového pracovního týdne
- zařazení do organizační struktury (funkce)
- zácvik do pracovní funkce, zaškolení
- platové zařazení dle platového tarifu pro danou platovou třídu
- výplata mzdy

### **Shrnutí a návrhy na řešení**

Pozice konzultanta je podle výzkumu a sběru informací ohledně profese sociálního pracovníka v sociální rehabilitaci řešena organizačně velmi dobře a zatíženost

administrativou je v normě, tedy nijak významně nezasahuje do výkonu činnosti konzultanta. Přetíženosti přímou praxí s klienty se snaží předcházet pracovní funkce asistentů (pozn. ne osobních asistentů), kteří jsou pomocnou rukou konzultantů a organizačně spadají pod jejich pracovní pozici (viz. kapitola *Členění profese* výše), a také dobrá koordinace naplňování kapacity služeb novými a stávajícími uživateli.

Pracovní prostředí Fosy, o.p.s., je vyhovující a nebyly nalezeny žádné nedostatky. Je zde dostatek místa pro pracovníky i klienty. Výhodou je větší zasedací místnost nebo např. menší kuchyňka. Kancelář je prostorná, členěná na více místností a s dostatkem denního světla.

Organizační struktura je řešena tak, aby se předcházelo kumulaci pracovních funkcí a zatížení pracovníků počtem klientů či nadbytečnou administrativou. Drobným nedostatkem se jeví fakt, že v období letních prázdnin často odpadají nácviky dovedností s klienty, kteří odjíždějí na prázdniny. V tomto období je tedy obtížné naplnit kapacitu služby a splnit tak požadavky magistrátu hlavního města Prahy (MHMP), který je zároveň hlavním finančním zdrojem Fosy, o.p.s. Dalším negativem je přerušení práce na dosahování osobních cílů uživatele, které celý proces nejen přerušuje, ale také značně zbrzdí. Aby se vyhovělo požadavkům magistrátu a naplnila se kapacita služby přes toto letní období, přijmou se noví uživatelé nad rámec kapacity služby. To ale může způsobit problémy v období září, kdy se původní uživatelé do služby po prázdninách vrací a tím se navýší celkový počet uživatelů i s těmi nově příchozími. V této situaci hrozí riziko přetížení konzultantů z důvodu přeplnění kapacity služby uživateli. Návrhem řešení této situace je lepší koordinace nabírání nových uživatelů v době letních prázdnin snaha motivovat uživatele k udržení alespoň částečné spolupráce, aby se celý proces nepřerušil a v září se nemuselo s celou prací začínat od začátku. Práce s lidmi s mentálním postižením by měla být pravidelná a dlouhodobá, jen tak lze dosáhnout výsledku, který je trvalý.

Zaměstnanci, včetně dobrovolníků, jsou ve své činnosti podporováni a je s nimi udržována komunikace. K dispozici je pravidelná intervize a v případě potřeby i supervize. Dále zaměstnanci udržují kontakty s jinými spřátelenými organizacemi, a předávají si tak často nové informace a zkušenosti v oboru.

Oblast profesního růstu a dalšího vzdělávání je také vyhovující. Zaměstnanci jsou povinni dále se vzdělávat. Výjimkou jsou pouze zaměstnanci, kteří nejsou ve zkušební době nebo kteří v příslušném roce absolvovali akreditovaný kvalifikační kurz. Tato vzdělávací povinnost se týká jak zaměstnanců s pracovním zařazením jako sociální pracovník, tak také pracovníků v sociálních službách.

Za zajištění vzdělávání zaměstnanců zodpovídá vedoucí sociální služby, který do 15. ledna každého roku vypracuje *Plán dalšího vzdělávání* pro následující rok. Tento plán podléhá schválení ředitele Fosy, o.p.s. a je průběžně vyhodnocováno jeho naplnění.

Formy dalšího vzdělávání jsou:

- specializační vzdělávání zajišťované vysokými a vyššími odbornými školami
- účast v kurtech s akreditovaným programem
- odborné stáže
- účast na školících akcích.

Mezi vnější záležitosti komplikující činnost Fosy, o.p.s. jako celku se řadí podle sběru informací a následného výzkumu především tyto záležitosti:

- **Nejistota okolo mezd zaměstnanců**, kdy v období od ledna až do května jsou mzdy na nejnižší částce. Obvykle v červnu rozhodne nově MHMP (dříve MPSV) jaký finanční obnos dostane Fosa, o.p.s. na rok. Podle toho se pak mzdy

navýší. Následkem je značně kolísavá mzda, z čehož přirozeně vyplývá demotivace a finanční nejistota zaměstnanců.

- **Technické problémy.** Práci konzultanta často zdržují a komplikují opakující se potíže s tiskárnami, instalací počítačových programů apod.
- **Požadavky orgánů, které Fosu, o.p.s. financují.** Tyto orgány vyžadují absolutní dokonalost jako např. maximálně podrobné vyúčtování, přesně vyplněné žádosti s nadbytkem příloh, zasílání informací o sebemenších změnách, obsáhlá dokumentace apod. Nesplnění těchto požadavků má za následek riziko pokut nebo odmítnutí další finanční podpory. Velmi časté jsou problémy a komplikace právě na straně těchto orgánů (ztráty dokumentů a soupisu změn, které Fosa, o.p.s. posílá, nedodržení termínů, náhlé změny požadavků, oznámení o výsledku dotačních řízení se zpožděním apod.). To administrativně zatěžuje především vedoucího konzultantů a může se to negativně promítnout do celé práce jednotlivých zaměstnanců.
- **Přechod financování z MPSV na MHMP a městské části.** Právě městské části mají často nesourodou a nekoncepční grantovou strategii. Podporují spíše jednorázové aktivity. Je složité a obtížné obhájit práci Fosu, o.p.s. a získat tak jejich podporu. Podávání žádostí o finanční podporu, které je administrativně velmi náročné, spadá pod agendu vedoucího konzultanta.

Z tohoto výčtu vyplývá, že je vedoucí služby značně zatížen. Jedná se o záležitosti, které jdou velmi těžko změnit, a které jsou především v moci úřadů a MHMP. Řešením by mohla být jednotná a zjednodušená koncepce administrativních požadavků a formulářů, které orgány financující Fosu, o.p.s. vyžadují.

## 2.7 Profesiogram osobního asistenta

Profesiogram osobního asistenta v sociální službě *Osobní asistence* vychází z pracovní pozice pro organizaci Fosa, o.p.s. Služba je v registru poskytovatelů sociálních služeb vedena pod číslem 9768600 jako osobní asistence. Profesiogram osobního asistenta byl vypracován na základě sběru a shrnutí poznatků získaných výzkumem. Přináší tak přehledný popis profese včetně skutečně vykonávaných činností pracovníka v této službě.

### Popis pracovního místa a pracovní funkce

- **Celková charakteristika profese**

Pracovní pozice osobního asistenta vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*, služby osobní asistence (§39) a na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb (§78) zapsaném v registru poskytovatelů sociálních služeb, který vede krajský úřad. Služba osobní asistence spadá dle zákona č. 108/2006 Sb. pod služby sociální péče.

Pracovní zařazení osobního asistenta je *pracovník v sociálních službách*.

Zákon o sociálních službách definuje nároky na povolání pracovníka v sociálních službách, spolu s povinností jeho dalšího vzdělávání. Pracovní pozice osobního asistenta ve službě *Osobní asistence* Osa je pozicí, která podporuje dospělé lidi s mentálním postižením v jejich samostatnějším životě za pomoci služeb sociální rehabilitace a osobní asistence.

Tato pracovní pozice nijak nevymezuje genderové zastoupení pracovníků, avšak v době výzkumu bylo v této činnosti místo obsazeno ze 75- ti % ženami (9 žen a 3 muži).

- **Členění profese**

Zkoumaná pracovní pozice osobního asistenta je zařazena v rámci vlastní organizační struktury organizace Fosa, o.p.s. Pozici osobního asistenta je nadřazen konzultant v osobní asistenci, který dále podléhá vedoucímu osobní asistence a nakonec řediteli organizace.

Pro přehlednost organizační struktury a počtu pracovních pozic je níže uveden krátký popis.

- **ředitel** (1 místo, pracovní smlouva)
  - **vedoucí osobní asistence** (1 místo, pracovní smlouva)
  - **konzultant v osobní asistenci** (4 místa, pracovní smlouva)
  - **osobní asistent** (maximálně 13 míst, DPČ)
  - **osobní asistent-dobrovolník** (maximálně 10 míst, smlouva o výkonu krátkodobé nebo dlouhodobé dobrovolnické činnosti)
  
  - dále ekonom (1 místo, pracovní smlouva)
  - pracovník pro administrativu, propagaci a provoz (1 místo, pracovní smlouva)
  - správce sítě PC (1 místo, DPP)
  - pracovník pro úklid (1 místo, DPČ)
  - údržbář (1 místo, DPP)
- **Hlavní činnosti profese**
  - poskytování přímé péče uživatelům služeb
  - komunikace s jejich blízkými a pracovníky souvisejících služeb



- písemné zpracovávání zápisů z průběhu asistence
- předávání informací konzultantům
- účast na individuálních schůzkách s konzultantem týkajících se plánování průběhu služby
- spolupráce s konzultantem na individuálním plánování průběhu služby
- přijímání a předávání případných stížností na kvalitu služby
- účast na pravidelných poradách a supervizích určených osobním asistentům
- účast na dalším vzdělávání v rozsahu minimálně 2 hodiny za měsíc
- účast na hodnotících schůzkách s vedoucím služby
- zpracovávání a odevzdávání výkazu práce
- v případě potřeby podílení se na úklidu prostor, v nichž je služba poskytována

- **Členění profesionálních aktivit**

Osobní asistent ve službě Osobní asistence Osa nemá pravidelně stanovenou pracovní dobu. Tato pracovní pozice vyžaduje časovou flexibilitu a určité organizační schopnosti vlastního času a rozvržení práce. Osobní asistence je často vykonávána studenty jako brigáda nebo praxe a maximální počet hodin za týden je 20, přičemž průměr bývá nižší, průměrně okolo 10 hodin týdně. Služba osobní asistence je poskytována za úhradu (90 korun za 60 minut) a 24 hodin denně, včetně víkendů a státních svátků. Minimální doba poskytování osobní asistence je 30 minut.

Činností osobního asistenta v této službě je hlavně přímá práce s uživatelem služby. Nezahrnuje tedy žádné složitější administrativní ani metodické úkony, jako např. pracovní pozice konzultanta v Podpoře samostatnosti Osa (viz. kapitola 2.6. Profesiogram konzultanta výše).

Pracovní pozice osobního asistenta nemá stanovenou 40 -ti hodinovou pracovní dobu na základě klasické pracovní smlouvy. V tomto případě je uzavírána dohoda o pracovní činnosti (DPČ) a rozložení pracovního výkonu, které činí maximálně 20 hodin týdně, se odvíjí od dohody mezi osobním asistentem a jeho nadřízeným, jímž je vedoucí osobní asistence, který sestavuje měsíční plán a rozpis asistencí. Při sestavování rozpisu asistencí jsou zohledňovány časové možnosti osobního asistenta a požadavky uživatelů služby. Konzultant v osobní asistenci zodpovídá za zácvek a koordinaci osobních asistentů tak, aby služba splňovala všechny své podmínky a povinnosti.

Mezi základní profesionální aktivity osobního asistenta patří:

#### **A. Administrativní činnosti**

- zápisy z asistencí
- zpracovávání a odevzdávání výkazu práce (nejpozději do 2. dne v následujícím kalendářním měsíci)

#### **B. Přímá praxe**

- práce v terénu
- podpora uživatelů služby v jejich přirozeném prostředí a při jejich běžných činnostech
- podpora uživatelů služby v jejich soběstačnosti
- podpora v péči o vlastní osobu
- doprovody uživatelů služby
- podpora při rozvíjení a zachování schopností a dovedností uživatelů služeb

- psychická aktivizace uživatelů služby
- pomoc při realizaci zájmů a potřeb uživatelů
- zprostředkování společenských kontaktů

### **C. Metodická, vzdělávací a jiná činnost**

- účast na intervizích a supervizích, popřípadě i na poradách
- účast na dalším vzdělávání (minimálně 2 hodiny za měsíc)
- v případě potřeby podílení se na úklidu prostor, kde je služba vykonávána

Osobní asistent má pohyblivou pracovní dobu, která se řídí měsíčním rozpisem služeb. Nemusí nutně probíhat každý den a není určen počet uživatelů služby na jednoho asistenta, jako je tomu např. v pozici konzultanta v osobní asistenci, který může mít maximálně 20 uživatelů a v pozici vedoucího služby osobní asistence, který může mít maximálně 5 uživatelů služby.

Z důvodu nepravidelnosti a kratšího časového úseku pracovní doby osobního asistenta, nebyl pro tuto pracovní pozici sestaven graf znázorňující časový snímek dne osobního asistenta, jako tomu bylo v pracovní pozici konzultanta.

Samotný výkon osobní asistence má stanovenou dolní časovou hranici, která činí 30 minut, a horní časová hranice stanovena není, protože služba může být poskytována 24 hodin denně. Časové možnosti poskytování služby závisí na vzájemné domluvě mezi poskytovatelem a uživatelem služby.

Mezi hlavní pracovní činnosti osobního asistenta patří podpora uživatele služby v domácím prostředí nebo při jeho volnočasových aktivitách. Nejčastěji se jedná o doprovody a pomoc při péči o vlastní osobu, která zahrnuje např. hygienu, nákupy či vyřizování záležitostí na

úřadech či u lékaře. Služba osobní asistence je také podporou a odlehčením pro rodiny uživatelů služeb.

Osobní asistence ve společnosti Fosa, o.p.s. se řídí svými principy práce, jako je např. individuální přístup, aktivní podpora kvality života či zajištění vhodné míry podpory.

Osobní asistent po každé asistenci musí provést zápis a následně ho odevzdat svému nadřízenému během pracovního týdne. Osobní asistenti nevyužívají elektronického Google kalendáře ani informačního systému e-Quip, jako konzultanti ve službě Podpora samostatnosti Osa. Není tedy u pracovní pozice osobního asistenta nutné docházet do kanceláře a provádět zápisy o průběhu služby.

### **Předpoklady úspěchu v profesi**

- **Kvalifikační požadavky**
  - odborná způsobilost na základě vzdělávání podle zákona č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*, §116, minimálně SŠ vzdělání s maturitou a absolvování rekvalifikačního kurzu (v případě nesplnění tohoto požadavku je nutno si kvalifikaci doplnit nejpozději do 18 –ti měsíců ode dne nástupu do zaměstnání)
  - výhodou je zkušenost s dospělými lidmi s mentálním postižením, praxe v osobní asistenci a zkušenost s kompenzačními pomůckami
  - součástí pozice je povinnost dalšího vzdělávání
  - splnění praktické modelové situace při přijímání nových pracovníků
  - trestní bezúhonnost

- **Schopnosti a dovednosti**

- časová flexibilita
- spolehlivost a dochvilnost
- trpělivost
- taktní a empatické jednání s klientem a okolím
- schopnost organizace času a práce s diářem
- schopnost nastavit si adekvátní hranice ve vztahu k uživatelům služby
- poskytování vhodné míry podpory
- ochota pracovat v terénu
- samostatnost
- komunikativnost
- práce s PC

- **Psychologické a sociální předpoklady**

- respekt k druhým lidem
- vstřícnost a ochota ke spolupráci
- nestranné a nediskriminační jednání
- víra ve schopnosti klienta
- pozitivní ladění osobnosti
- morální bezúhonnost
- schopnost sebereflexe

- odolnost vůči psychické zátěži
  - účast na intervizích a supervizích
  - vyjadřování svých pocitů a sdílení s ostatními pracovníky
  - empatické cítění
  - tolerance k odlišnostem druhých lidí
  - schopnost pracovat v týmu a komunikovat s kolegy
  - schopnost komunikovat s rodinou uživatele služby
  - povinnost mlčenlivosti
- **Fyziologické a anatomické předpoklady**
    - dobrý zdravotní stav
    - fyzická zdatnost
- **Technické a fyzikální předpoklady**
    - zajištění vhodného prostředí, kde se pracovníci setkávají s nadřízenými a dalšími pracovníky za účelem intervizí či supervizí (kancelář FOSY, o.p.s.)
    - hygienické zázemí kanceláře
    - kuchyňka (mikrovlňná trouba, lednička, stůl, židle, nádobí, rychlovarná konvice)
    - zasedací místnost pro semináře a supervize

- **Organizační a ekonomické předpoklady**
  - uzavření dohody o pracovní činnosti
  - dodržování práv a povinností daných v dohodě o pracovní činnosti
  - zařazení do organizační struktury (funkce)
  - zácvik do pracovní funkce, zaškolení
  - platové zařazení dle platového tarifu pro danou platovou třídu
  - výplata mzdy na základě výkazu práce

### **Shrnutí a návrhy na řešení**

Pracovní pozice osobního asistenta je podle výzkumu a sběru informací ve své profesionální linii řešena organizačně velmi dobře. Za výhodu lze považovat téměř nulovou administrativní zatíženost, avšak pouze přímá praxe v terénu může nést na druhou stranu větší psychickou zátěž. Z důvodu psychické náročnosti profese je pravidelně zavedena intervize a v případě potřeby i supervize. Pracovní pozice osobního asistenta je pod dohledem a kontrolou konzultanta v osobní asistenci, který poskytuje osobnímu asistentovi informace a rady pro dobrou praxi. Konzultant v osobní asistenci asistenty nejen zaškoluje a organizuje, ale také jim poskytuje rady v případě zvláštních nebo náhlých situacích. Osobní asistent má také možnost obrátit se na vedoucího služby Osobní asistence Osa. Z výzkumu pro potřeby sestavení profesiogramu vyplývá, že osobní asistent má stabilní oporu a zázemí v podobě kolektivu ve Fose, o.p.s. Mezi zaměstnanci je udržována komunikace a vzájemná podpora při práci.

Profese osobního asistenta zahrnuje v podstatě pouze přímou práci s uživateli služeb, která je srozumitelně vymezená a nevyžaduje složité administrativní úkony. U této pracovní pozice je kumulace pracovních funkcí téměř vyloučena a nehrozí tak riziko přetížení pracovníka administrativními záležitostmi.

Za povinnost dalšího vzdělávání osobních asistentů ručí vedoucí služby. U pracovní pozice osobního asistenta (pracovník v sociálních službách) se počet hodin počítá zvláště než je tomu u pracovní pozice konzultanta (sociální pracovník). Oblast dalšího vzdělávání je v pozici osobního asistenta v normě.

Osobní asistenti mají dostatek prostoru pro své dotazy, informace a konzultace. Je jim věnována pozornost ze strany konzultantů i vedoucího služby.

V organizaci pracovní pozice osobního asistenta nebyly nalezeny větší či zásadní nedostatky, které by mohly negativně ovlivnit přímý výkon činnosti. Rozpis služeb je řešen s ohledem na potřeby klientů, čímž je často přání spolupráce s jedním osobním asistentem. To ale není z důvodů četnosti osobních asistencí možné, a tak se snaží vedoucí služby vytvářet měsíční plán tak, aby se u uživatelů co nejméně střídali různí asistenti. Koordinace osobních asistentů spolu s požadavky uživatelů bývá náročná v období prázdnin, kdy často asistence odpadají a asistenti tak mohou těžko naplnit počet hodin. Úbytek asistencí ale není tak markantní, aby bylo zapotřebí měnit či upravit způsob práce osobního asistenta.

Pracovní pozice osobního asistenta, která není zatížena administrativními a jinými složitými záležitostmi, je ve Fose, o.p.s. řešena dobře a nevyžaduje tak žádné zásadní změny v organizaci práce ani v samotném výkonu práce.



## 2.8 Výsledky výzkumu

Pro potřeby výzkumné části této práce byly sestaveny dva profesiogramy odlišných pracovních pozic v jedné organizaci. Profesiogramy obsahují výčet informací, předpokladů a požadavků, které charakterizují a vymezují pracovní pozici. Zároveň mělo sestavení obou profesiogramů vést k zodpovězení na stanovené hypotézy, které byly zaměřeny na pracovní náplň obou profesí, zejména na přímou praxi, a na její význam pro samotné uživatele služby. Součástí výzkumu je také závěrečné zhodnocení a porovnání profesiogramu konzultanta a osobního asistenta.

**H1- Pracovní náplň osobního asistenta a konzultanta bude značně rozdílná, včetně větší psychické i časové náročnosti obou profesí a celkové zodpovědnosti za svou činnost.**

Tato hypotéza nebyla zcela potvrzena ani vyvrácena.

Pracovní náplň osobního asistenta a konzultanta je rozdílná, avšak ne značně, ale pouze v určitých oblastech. Obě pozice pracují přímo s uživateli služeb, ale každá se svou metodikou a přístupem trochu liší. Pozice konzultanta pro sociální rehabilitaci má větší zodpovědnost za službu a tím pádem více povinností (administrativní úkony, vedení zaměstnanců, metodická a vzdělávací činnost...). Pozice osobního asistenta má zodpovědnost za své chování a jednání s uživatelem služby. Osobní asistent podléhá kontrole konzultanta v osobní asistenci a vedoucímu služby. Další rozdíly v pozicích jsou např. v oblasti vzdělání nebo metod práce. Rozdíly vyplývají především z typu sociální služby samotné. U sociální rehabilitace jde o dlouhodobý metodický nácvik dovedností, které mají vést k větší samostatnosti v uživatelově životě. U osobní asistence jde o podporu při běžných činnostech uživatele služby jako je např. doprovod do práce, trávení volného času nebo pomoc s péčí o vlastní osobu. Psychická náročnost je u obou profesí srovnatelná, časová je výraznější u konzultanta v sociální rehabilitaci (40 hodin za týden) než u osobního asistenta (maximálně 20

hodin za týden). Zodpovědnost za svou práci s uživatelem služby a za své jednání mají obě pozice také téměř srovnatelné, ale u pozice konzultanta v sociální rehabilitaci je zodpovědnost výraznější a je vztažena na širší záběr jeho pracovní náplně.

**H2- *Bez podpory osobního asistenta a konzultanta by klienti nemohli žít samostatnějším způsobem života.***

Tato hypotéza se potvrdila.

K tomu, aby člověk s mentálním postižením mohl žít samostatnějším a nezávislejším způsobem života, potřebuje podporu a pomoc při činnostech, které jsou pro jeho vrstevníky běžné. I přesto, že má člověk s mentálním postižením rodinu, která se mu věnuje a pomáhá mu, nemůže plně zastoupit roli konzultanta, který má zkušenosti a zvládá metodický postup pro nácvik dovedností. Osobní asistent na druhou stranu může být odlehčující pomocí pro rodinu člověka s mentálním postižením. Může tedy např. zastoupit rodiče v doprovodech, který má tak možnost věnovat se pohodlně svým povinnostem a také si trochu odpočinout. Obě pracovní pozice nabízí lidem s mentálním postižením více možností, jak žít běžným životem a trávit čas podle svých přání a zájmů, podporují tak jejich integraci do společenského života např. formou různých aktivit a nabídkou trávení volného času, poznáváním nových lidí s mentálním postižením i bez mentálního postižení, a také nabízí možnost nových zkušeností a praktických dovedností. Pro člověka s mentálním postižením je velmi důležité, aby trávil čas pokud možno smysluplně, rozvíjel své schopnosti a poznával další lidi. Pracovní pozice osobního asistenta i konzultanta v sociální rehabilitaci poskytuje dospělým lidem s mentálním postižením možnost nejen udržení a rozvíjení jejich schopností a dovedností, ale také tolik významnou psychickou aktivizaci.

### ***2.8.1 Srovnání profesiogramu konzultanta a osobního asistenta***

Přestože oba profesiogramy byly sestaveny na základě výzkumu v jedné organizaci, každá pracovní pozice se liší v obsahu své činnosti a v požadavcích dané profese.

Hlavní rozdíly jsou v:

➤ **kvalifikaci**

- konzultant v sociální rehabilitaci: sociální pracovník (VOŠ, VŠ)
- osobní asistent: pracovník v sociálních službách (minimálně SŠ, absolvování rekvalifikačního kurzu)

➤ **typu pracovní-právního vztahu a ve výši úvazku**

- konzultant v sociální rehabilitaci: pracovní smlouva, 40 hodin/týden
- osobní asistent: dohoda o pracovní činnosti, maximálně 20 hodin/týden

➤ **výši odměny za práci**

- konzultant v sociální rehabilitaci: informace nebyla poskytnuta
- osobní asistent: 75 korun za hodinu, po třech měsících 80 korun za hodinu

➤ **náplni práce**

- konzultant v sociální rehabilitaci: přímá praxe, administrativní činnost, vzdělávací a metodická činnost
- osobní asistent: přímá praxe

➤ **pracovní době**

- konzultant v sociální rehabilitaci: od pondělí do pátku, 9:00-17:00 hodin
- osobní asistent: dle potřeb uživatelů

➤ **znalosti a praxi**

- konzultant v sociální rehabilitaci: znalost v oblasti sociálních služeb a legislativy, metody vzdělávání, techniky vedení rozhovoru, výhodou je praxe v osobní asistenci a zkušenost s lidmi s mentálním postižením
- osobní asistent: výhodou je zkušenost s lidmi s mentálním postižením, praxe v osobní asistenci a zkušenost s kompenzačními pomůckami

➤ **typu sociální služby a účelu pracovní činnosti**

- konzultant v sociální rehabilitaci: sociální služba-sociální rehabilitace, podpora uživatele služby v samostatnosti a nácviku dovedností
- osobní asistent: sociální služba-osobní asistence, pomoc uživateli v běžných činnostech

Styčným bodem v obou pozicích je přímá práce s dospělými lidmi s mentálním postižením, jejich podpora a pomoc v samostatnosti a v běžném životě. Způsob vedení práce se ale liší a odvíjí se od cíle práce dané služby a požadavku uživatele.

Na závěr je uveden stručný přehled nezbytných a základních požadavků, které jsou kladeny na obě pracovní pozice, pomocí jednoduché otázky, a bez kterých prakticky nelze profesi vykonávat. Jedná se o stěžejní požadavky, nejsou tedy zahrnuty požadavky, schopnosti a dovednosti potenciálního zájemce o pracovní pozici, které lze zácvikem, školením či speciálními kurzy postupně dosáhnout (např. metodické postupy, práce na PC, schopnost učit druhé lidi atd.). Z těchto klíčových požadavků vychází také zaměření a metodika školících programů pro obě profese. Každá pracovní pozice potřebuje podporu a nové informace v jiné oblasti, což vychází z podstaty obou profesí. Návrhy jsou uvedeny v kapitole 2.8.2. *Doporučení pro praxi* (níže).

***Co potřebuji k tomu, abych mohl(a) pracovat na pozici konzultanta v sociální rehabilitaci?***

- odbornou kvalifikaci v oblasti sociální práce či příbuzného oboru v podobě VOŠ nebo VŠ studia
- zájem o problematiku mentálního postižení a sledování nových informací v této oblasti
- dobré komunikační a organizační schopnosti
- být časově flexibilní
- být morálně a trestně bezúhonný
- mít své hodnoty
- mít zájem na svém dalším vzdělávání se a účastnit se intervizí a supervizí.

***Co potřebuji k tomu, abych mohl(a) pracovat na pozici osobního asistenta?***

- dosažení minimálně středoškolského vzdělání a absolvování rekvalifikačního kurzu
- dobré komunikační schopnosti
- být časově flexibilní
- být fyzicky zdatný
- být morálně a trestně bezúhonný
- mít své hodnoty
- mít zájem na svém dalším vzdělávání se a účastnit se intervizí a supervizí.

## **2.8.2 Doporučení pro praxi**

Tematické a metodické zaměření školících programů a kurzů pro pracovníky Fosy, o.p.s., zvláště pak pro pracovní pozici konzultanta a osobního asistenta, by mělo vycházet z požadavků profese a jejích nároků na zaměstnance. Taková školení by pak měly přinášet obraz skutečné praxe a poskytovat podporu a rady v konkrétních činnostech. Výhodou školících programů určité organizace je její realistický vzhled do vykonávané činnosti. Na základě sběru informací o pracovních pozicích konzultanta a osobního asistenta, a následném zpracování profesiogramu pro tyto pozice, byl vytvořen stručný popis, na co by se měl zaměřit vhodný školící program pro profesi konzultanta i osobního asistenta.

### Návrh školícího programu pro konzultanta v sociální rehabilitaci

Konzultant v sociální rehabilitaci by měl být podporován především ve svém metodickém postupu, se kterým pracuje s uživateli služeb. Školící programy by měly umět reflektovat praxi, hledat řešení pro nedostatky, pružně reagovat na změny a poskytovat nové informace. Měly by také zhodnotit praxi jako takovou, zpětnou vazbu uživatelů a v neposlední řadě i výsledky práce s uživateli a vliv poskytované služby na kvalitu jejich života. Školící programy pro konzultanty v sociální rehabilitaci by se podle mého návrhu měly více do hloubky věnovat metodice než jen přímé praxi, která by ovšem neměla být zanedbána. V případě pracovní činnosti konzultanta se jedná o učení druhého člověka určité dovednosti, a tento fakt sám o sobě nese velkou zodpovědnost za výsledek práce a celkové ovlivnění života člověka s mentálním postižením. Z tohoto důvodu by měly být školící programy více zaměřené na metodiku práce s uživatelem, vzájemné zkušenosti pracovníků a nové informace v této oblasti a celkově dobrá aktuálnost informací v oblasti mentálního postižení. Zásadní nedostatek vidím v tom, že školící programy nejsou určeny pro konkrétní pracovní pozice, nenabízí tedy zkušenosti a informace z konkrétní praxe. Často je školící program určen pro konzultanty i osobní asistenty, což může být v něčem přínosné, ale každá pracovní

pozice pracuje jinak a je tedy zapotřebí tím směrem také formovat obsah a smysl školícího programu.

### Návrh školícího programu pro osobního asistenta

Osobní asistent pracuje v podstatě pouze v přímé praxi, a tomu by měly být také uzpůsobeny školící programy, které by se měly nejlépe věnovat komunikaci mezi osobním asistentem a uživatelem služby, aby bylo dosaženo cíle a smyslu práce. To zahrnuje např. vhodnou míru podpory, kreativní myšlení při trávení volného času člověka s mentálním postižením a jeho asistentem nebo schopnost řešit náhlé komplikace při práci v terénu.

U obou pracovních pozic bych doporučovala více se zaměřit na komunikaci s uživatelem služby a individuálně tak pracovat s jeho potřebami. Jako podpora pracovníků vzájemně a zdroj informací velmi dobře funguje princip intervize, který by měl být součástí každé školící akce. Do obsahu školících programů bych zahrнула i zpětné vazby uživatelů služeb a jejich celkovou spokojenost a přání, které by se mohly do programu promítnout.

Stručný přehled bodů, které by měl školící program obsahovat:

- *teoretické informace, zejména novinky v oboru*
- *sledování způsobu práce u příbuzných a spřátelených organizací*
- *praktické příklady*
- *vzájemné sdílení zkušeností problémů při výkonu práce*
- *nové podněty, nápady či jakékoliv připomínky*
- *upevnění stávajících vědomostí a dovedností pomocí hravého a zábavného přístupu (tematické hry, sebezkušnostní hry nebo nácviky, modelové situace...)*
- *vhodné by bylo i vyhodnocení práce podle různých statistik, které má každý rok k dispozici vedoucí služby.*

Účelem školicích akcí by mělo být především upevnění profesních a sociálních kompetencí zaměstnanců, získání nových informací a vzájemná podpora při práci mezi zaměstnanci i ze strany zaměstnavatele. Školící programy by měly být koncipovány jako vzdělávací a motivační zároveň.



## Závěr

Tato bakalářská práce se zaměřuje na cílovou skupinu dospělých lidí s mentálním postižením a ve výzkumné části je sestaven profesigram pro pracovní pozici konzultanta v sociální rehabilitaci a pro pozici osobního asistenta. Oba profesigramy vychází ze stejné organizace, která podporuje dospělé lidi s mentálním postižením v získání jejich větší samostatnosti a nezávislosti.

Teoretická část přináší informace týkající se mentálního postižení obecně, zejména v otázkách vzdělávání a zaměstnávání. Dále se práce v této části zabývá metodami práce s lidmi s mentálním postižením a rolí sociálního pracovníka, který s touto cílovou skupinou pracuje. Nakonec se práce věnuje metodě profesiografie a profesigramu, který je výsledkem této metody.

V praktické části jsou na základě čtyř metod a sběru informací sestaveny dva profesigramy, které jsou následně porovnány a vyhodnoceny. Výsledné profesigramy mají charakterizovat pracovní pozici konzultanta a osobního asistenta, včetně předpokladů pro úspěch v profesi, a tím jasně vymezit nároky a požadavky obou profesí. Smyslem profesigramů je podat ucelený a jasný přehled o pracovní činnosti profese. Profesigramy mají přiblížit lidskou i profesní kompetentnost budoucích zaměstnanců, včetně charakteristiky jejich pracovní role, motivace, vědomostí nebo schopností, a usnadnit tak výběr vhodných potenciálních zaměstnanců a tím také udržet dobře fungující chod celé organizace.

Praktická část dále měla za úkol odpovědět na vyslovené hypotézy a najít vhodná doporučení či návrhy na zlepšení v praxi. Z výzkumu vyplynulo, že organizace Fosa, o.p.s. má dobře propracovanou organizační strukturu, a tím efektivně předchází nadbytečné zatíženosti zaměstnanců a kumulaci jejich pracovních funkcí. Činnost organizace je mírně komplikována tlaky ze strany zdrojů, které ji financují. Jedná se především o nadbytečnou administrativu a kontrolu.

Na základě sestavení profesigramů je představen stručný a jednoduchý návrh metodiky školicích programů pro obě pracovní funkce s přihlédnutím k nutnosti celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků i pracovníků v sociálních službách.

Práce může sloužit jako vzor k sestavení profesiogramu jako takového, na základě kterého se dále mohou tvořit různé metodické postupy k dalším vzdělávacím aktivitám nebo může být profesiogram vodítkem pro výběr vhodných pracovníků, kteří jsou klíčovým článkem pro správné fungování celé organizace a kvalitu sociálních služeb. Profesiogram samotný podává ucelený přehled požadavků a nároků profese, čímž může usnadnit srozumitelnost pracovní pozice, jak pro člověka, který se o profesi uchází, tak pro organizaci, která hledá vhodného zaměstnance.

## Seznam použité literatury

BEZUCHOVÁ, M. a kol.: *S fotoaparátem za poznáním: celoživotní vzdělávání osob s mentálním postižením*. Praha: TAURIS, 2003. ISBN 80-211-0445-7.

CRAIG-GUGGENBUHL, A.: *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-302-4.

DRAPELA, V. J.: *Přehled teorií osobnosti*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-505-9.

HAVRÁNKOVÁ, O.: in MATOUŠEK, O. a kol.: *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

HAVRDOVÁ, Z.: *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

KOHOUTEK, R. a kol.: *Základy pedagogické psychologie*. Brno: CERM, 1996. ISBN 80-85867-94-X.

KOHOUTEK, R. a kol.: *Základy sociální psychologie*. Brno: CERM, 1998. ISBN 80-7204-064-2.

KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.

KRATOCHVÍL, S.: *Základy psychoterapie*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-122-0.

MATOUŠEK, O. a kol.: *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, O. a kol.: *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, O.: *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

MICHALÍK, J. a kol.: *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-859-3.

NEČASOVÁ, M.: in MATOUŠEK, O. a kol.: *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

PORTNER, M.: *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-582-0.

RŮŽIČKA, J.: *Psychologie v práci s lidmi*. Praha: nakladatelství Svoboda, 1978.

SOBEK, J. a kol.: *Práva lidí s mentálním postižením: příručka pro poskytovatele sociálních služeb*. Praha: Portus Praha, o.s., 2007. ISBN 978-80-239-9399-8.

SOLOVSKÁ, V. a kol.: *Rozvoj dovedností dospělých lidí s mentálním postižením*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0369-8.

ŠVARCOVÁ, I.: *Komplexní systém vzdělávání dětí, mládeže a dospělých s těžším mentálním postižením*. Praha: Septima, 1994. ISBN 80-85801-54-X.

ŠVARCOVÁ, I.: *Příprava mládeže s těžším mentálním postižením na trhu práce*. Praha: Tech-market, 1996. ISBN 80-902134-4-8.

ŠVARCOVÁ, I.: *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-060-7.

ÚZ (ÚPLNÉ ZNĚNÍ): *ÚSTAVA ČESKÉ REPUBLIKY, LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD*. Ostrava: nakladatelství Jiří Motloch-Sagit, 2005. ISBN 80-7208-478-X.

VALENTA, M.: in MICHALÍK, J.: *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-859-3.

VRONSKÝ, J.: *Profesiografie a její praktické využití při řízení lidských zdrojů v organizaci*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2012. ISBN 978-80-7357-747-6.

ZEMKOVÁ, J.: in BEZUCHOVÁ, M. a kol.: *S fotoaparátem za poznáním: celoživotní vzdělávání osob s mentálním postižením*. Praha: TAURIS, 2003. ISBN 80-211-0445-7.

## Jiné zdroje

[www.dobromysl.cz](http://www.dobromysl.cz)

[www.fosaops.org](http://www.fosaops.org)

[www.msmt.cz](http://www.msmt.cz)

[www.nrzp.cz](http://www.nrzp.cz)

[www.rytmus.org/steinasance/](http://www.rytmus.org/steinasance/)

[www.spmPCR.cz](http://www.spmPCR.cz)

[www.webmd.com/children/intellectual-disability-mental-retardation/](http://www.webmd.com/children/intellectual-disability-mental-retardation/)

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

Dostupné z: <http://www.nrzp.cz/dokumenty/np-ozp.pdf>

Strategie celoživotního učení ČR.

Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/dalsi-vzdelavani/strategie-celozivotniho-uceni-cr>

## Seznam zákonů

Zákon č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 435/2004 Sb., *o zaměstnanosti*, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 198/2009 Sb., *antidiskriminační zákon*, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 10/2010 Sb., *úmluva o právech osob se zdravotním postižením*, ve znění pozdějších předpisů.

## Seznam příloh

**Příloha č. 1:** Ukázka praktického cvičení podle Solovské (2013) na téma Zaměstnání.

**Příloha č. 2:** Komunikační zásady s člověkem s mentálním postižením podle Michalíka (2011).

**Příloha č. 3:** Seznam organizací poskytujících podporu a pomoc lidem s mentálním postižením i jejich rodinám v hlavním městě Praze.

**Příloha č. 4:** Graf č. 1 Den konzultanta-grafické zpracování metody časového snímku dne pro pracovní pozici konzultanta.



## *Příloha č. 1: Ukázka praktického cvičení podle Solovské (2013) na téma Zaměstnání.*

Solovská, V.: *Rozvoj dovedností dospělých lidí s mentálním postižením*. Praha: Portál, 2013 (s. 184).

### Praktické cvičení na téma *Různá zaměstnání*

#### **Úvod:**

Klient se seznámí s různými druhy zaměstnání, uvědomí si, jaká zaměstnání vykonávají lidé v jeho bezprostředním okolí. Prostřednictvím pantomimy bude různá zaměstnání předvádět nebo naopak hádat, jaké povolání mu předvádí druhý člověk.

#### **Požadované schopnosti:**

- Představivost
- Schopnost uvědomit si nejdůležitější charakteristiku a předvést ji.

#### **Pomůcky:**

- Obrázky, fotografie nebo pexeso znázorňující různá povolání.
- Různé předměty a oblečení využitelné jako rekvizity.
- Schopnost porozumět obsahu obrázku nebo fotografie.

#### **Postup:**

1. Povídejte si s klientem o tom, jakou práci vykonávají jeho blízcí. Ptejte se ho také na detaily jejich zaměstnání, např. jaké pomůcky či pracovní nástroje při práci využívají, kde pracují, jestli klient rozumí tomu, co je náplní jejich práce. Případné nejasnosti mu objasněte.
2. Pokuste se v obrázcích či fotografiích najít ta zaměstnání, která odpovídají bodu 1. Můžete takové obrázky také sami vyrobit.
3. Nechte klienta vybrat tři obrázky. Povídejte si o znázorněných povoláních stejně jako v bodu 1.

4. Vyzvěte ho, aby vám jedno ze tří vybraných povolání předvedl. Může k tomu využít různé rekvizity a oblečení. Počítejte s tím, že může předvést jen jeden pohyb, ale také rozehrát dlouhou scénku. Nedávejte mu žádná omezení a nechte ho také mluvit a používat různé zvuky. Pokuste se uhodnout předváděné zaměstnání, jakmile se vám to podaří, předvedte mu, jak byste ho zahráli vy.
5. Rozšiřujte postupně repertoár přehrávaných zaměstnání. Vycházejte nejprve z obrázku, které máte k dispozici, později nechte volbu na fantazii klienta. Role herce a hádajícího střídejte.
6. Vysvětlete klientovi, v čem spočívá podporované zaměstnávání či chráněné pracovní místo.

### **Možné variace aktivity:**

Abyste klientovi přiblížili různá zaměstnání ve skutečnosti, pokuste se domluvit s lidmi z jeho okolí, zda byste je mohli na pracovišti navštívit.

### Praktické cvičení na téma *Jak najít zaměstnání?*

#### **Úvod:**

Klient se seznámí s možnostmi, kde může hledat nabídku zaměstnání, a naučí se, jak se v těchto nabídkách orientovat.

#### **Požadované schopnosti:**

- Schopnost logického myšlení.

#### **Pomůcky:**

- Inzertní časopisy.
- Letáky pracovních agentur.
- Internet.
- Materiály úřadu práce.

**Postup:**

1. Pokud je klient zaměstnán, zeptejte se ho, jak si práci našel, zda je někdo, kdo mu s tím pomáhal. Pokud zaměstnán není, ptejte se, zda ví, jak by zaměstnání mohl najít a na koho by se mohl obrátit. Pravděpodobně bude třeba mu s tím pomoci, je proto vhodné být předem připraven a zjistit dostupné zdroje v místě bydliště.
2. Vyberte si nejprve jeden zdroj poskytující informace o nabídce zaměstnání. Vysvětlete klientovi, jak se v něm orientovat (pokud umí číst), objasněte mu, co obvykle obsahují vstupní požadavky (dosažené vzdělání, praxe, specifické dovednosti...) a také co nabízí zaměstnavatel (mzda, typ úvazku či pracovní smlouvy), upozorněte ho na rizikové typy nabídek. K objasňování pojmů můžete využít informační brožury vydávané úřady práce, ministerstvem práce a sociálních věcí. Obdobné materiály, určené zejména pro budoucí absolventy, bývají volně dostupné také na studijních odděleních vysokých škol.
3. Postupně klienta seznamujte s dalšími informačními zdroji.
4. Upozorněte ho na existenci agentur pro podporované zaměstnávání a sociální rehabilitaci, které se zaměřují na spolupráci s lidmi znevýhodněnými na otevřeném trhu práce.

## *Příloha č. 2: Komunikační zásady s člověkem s mentálním postižením podle Michalíka (2011).*

MICHALÍK, J. a kol.: *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 2011 (s. 135).

### Přístup v rozvíjení vzájemné komunikace:

- Chovejte se k lidem s postižením adekvátně jejich věku.
- Pokud máte pocit, že člověk s mentálním postižením potřebuje vaši podporu, můžete ji nabídnout, ale počkejte, až bude váš návrh přijat. Nezačínejte „velet“ a dělat za něj všechno sami.
- Pamatujte, že ne všichni lidé s mentálním postižením mají nutně velké potíže v komunikaci, a ne všichni lidé, kteří v komunikaci problém mají, mají zároveň mentální postižení.
- Naladění: Věnujte čas vytvoření bezpečné atmosféry a budování důvěry.
- Aktivně naslouchejte, nechte partnera povídat bez přerušování, udržujte přiměřeně oční kontakt, dejte najevo svůj zájem a ochotu komunikovat.
- Pokud jste přestali partnerovi rozumět, pokud je jeho sdělení velmi dlouhé nebo rychlé, přerušujte jej citlivě (zopakováním toho, čemu jste rozuměli).
- Mluvte tváří v tvář, pomalu a zřetelně a konkrétně, nepoužívejte složitá a příliš abstraktní slova, cizí slova, květnatá souvětí.
- Nedávejte mnoho informací najednou.
- Využívejte nejprve otevřených otázek. V případě, že vám partner nerozumí, můžete mu nabídnout výběr z několika možností.
- Dejte vždy dostatek času na odpověď, nebojte se ticha.
- Ověřujte si v průběhu rozhovoru, jak vám bylo rozuměno.
- Pokud partnerovi nerozumíte, zeptejte se znovu. Pokud stále nerozumíte, žádejte vysvětlení jiným způsobem.

- Když upadá pozornost partnera, přerušte rozhovor nebo ukončete domlouvání stručným shrnutím doposud řečeného.
- Ptejte se lidí v okolí člověka s postižením, kdy se komunikace daří, jak s ním komunikují oni.
- Pro zaměření pozornosti či zklidnění používejte dotek, pohlazení rukou atd.
- Vysílejte jasné signály, když odcházíte, ukončujete konverzaci... Pokud se typ komunikace opakuje, je vhodné jejich počátky a ukončení „ritualizovat“.

#### Vhodné způsoby navázání kontaktu:

- Projevení zájmu.
- Všimněte si neverbálních projevů vašeho partnera.
- Pojmenujte to, co podle vás váš partner dělá, cítí, myslí.
- Přijměte a rozvíjejte sdělení, téma vašeho partnera.
- Ptejte se na to, co je pro tázaného zajímavé. Využívejte otevřených otázek.
- Nebojte se konstruktivní kritiky. Pokud kritizujete, kritizujte aktuální chování, a nikoliv osobu.
- Nepředpokládejte automatické přenesení dovedností z jedné oblasti do druhé, i když jsou si v mnohém podobné.
- Chvalte za jakýkoliv pokrok i za snahu, oceňujte zapálení a chuť. Chvalte vždy konkrétně a adresně, aby bylo jasné, za co je člověk chválen.

*Příloha č. 3: Seznam organizací poskytujících podporu a pomoc lidem s mentálním postižením i jejich rodinám v hlavním městě Praze.*

Občanské sdružení a denní stacionář **AKORD**

Záhřebská 36, Praha 2

[www.dsakord.cz](http://www.dsakord.cz)

**APLA**-asociace pomáhající lidem s autismem

V Holešovičkách 593, Praha 8

[www.apla.cz](http://www.apla.cz)

**ASISTENCE**, o.s.

Na Topolce 1, Praha 4

[www.asistenceorg.cz](http://www.asistenceorg.cz)

**DIAKONIE ČCE**-Středisko křesťanské pomoci v Praze

Bruselská 4, Praha 2

[www.skp.diakonie.cz](http://www.skp.diakonie.cz)

**DOMOV DANA**-občanské sdružení

Barrandovská 45, Praha 5

[www.domovdana.cz](http://www.domovdana.cz)

[www.spmPCR.cz](http://www.spmPCR.cz)

**SPOLEČNOST DUHA**-integrace osob s mentálním postižením

Českolipská 621, Praha 9

[www.spolecnostduha.cz](http://www.spolecnostduha.cz)

**FOCUS PRAHA**

Dolákova 24, Praha 8

[www.focus-praha.cz](http://www.focus-praha.cz)

**FOSA, o.p.s.**

Filipova 2013/3, Praha 4

[www.fosaops.org](http://www.fosaops.org)

**INTEGRAČNÍ CENTRUM ZAHRADA**

U Zásobní zahrady 8/2445, Praha 3

[www.iczahrada.cz](http://www.iczahrada.cz)

**MÁME OTEVŘENO?, o.s.**

Hradešínská 47, Praha 10

[www.mameotevreno.cz](http://www.mameotevreno.cz)

**MODRÝ KLÍČ, o.p.s.**

Smolkova 567/2, Praha 4

[www.modry-klic.cz](http://www.modry-klic.cz)

[www.spmPCR.cz](http://www.spmPCR.cz)

Komunitní centrum **MOTÝLEK**

Vičkova 1067, Praha 14

[www.motylek.org](http://www.motylek.org)

Poradna **Národní rady osoby se zdravotním postižením ČR**

Partyzánská 7/1, Praha 7

[www.nrzp.cz](http://www.nrzp.cz)

**Dětské centrum PAPERSEK**-komplexní péče o děti a mládež s postiženími

Šestajovická 580/19, Praha 9

[www.dcpaprsek.org](http://www.dcpaprsek.org)

**POHODA**-společnost pro normální život lidí s postižením, o.p.s.

Dlouhá 705/16, Praha 1

[www.pohoda-help.cz](http://www.pohoda-help.cz)

**PORTUS PRAHA**, o.s.

Uruguayská 178/5, Praha 2

[www.portus.cz](http://www.portus.cz)

**RUKA PRO ŽIVOT**, o.p.s.

Rajmonova 1199/4, Praha 8

[www.rukaprozivot.cz](http://www.rukaprozivot.cz)

**RYTMUS**-od klienta k občanovi, o.p.s.

Londýnská 81, Praha 2

[www.rytmus.org](http://www.rytmus.org)

**SIMP**, o.s.

Šlikova 20, Praha 6

[www.simp.cz](http://www.simp.cz)

Občanské sdružení **SLUNEČNÍ DOMOV**

Bakurina 57, Praha 9

[www.slunecnidomov.cz](http://www.slunecnidomov.cz)

[www.spmPCR.cz](http://www.spmPCR.cz)



Chráněná dílna **SVATÝ PROKOP U ČERVENÉHO JAVORU**

Svatoňovická 587, Praha 9

[www.dilnaprokop.cz](http://www.dilnaprokop.cz)

**SDM SEDLEC SPMP**

Roztocká 33/13, Praha 6 -Sedlec

[www.smpcr.cz](http://www.smpcr.cz)

Užitečné odkazy:

[www.dobromysl.cz](http://www.dobromysl.cz)

[www.helpnet.cz](http://www.helpnet.cz)

[www.inkluze.cz](http://www.inkluze.cz)

[www.inventura.org](http://www.inventura.org)

[www.thearc.org](http://www.thearc.org)

#### *Příloha č. 4: Graf č. 1 -grafické zpracování metody časového snímku dne pro pracovní pozici konzultanta.*

Metoda časového snímku dne pro pracovní pozici konzultanta byla graficky zpracována do podoby grafu č. 1, který popisuje běžný osmi-hodinový pracovní den konzultanta po 30- ti minutových časových úsecích.

##### **Pracovní den konzultanta (9:00-17:00)**

*9:00-9:30* Cesta za klientem.

*9:30-10:30* Individuální nácvik s klientem.

*10:30-11:00* Cesta do kanceláře Fosal, o.p.s.

*11:00-12:30* Porada ve Fose, o.p.s.

*12:30-13:00* Přestávka na oběd.

*13:00-14:00* Zápis do dokumentace o průběhu práce s klientem.

*14:00-15:00* Nácvik dovedností a individuální plánování s klientem ve Fose, o.p.s.

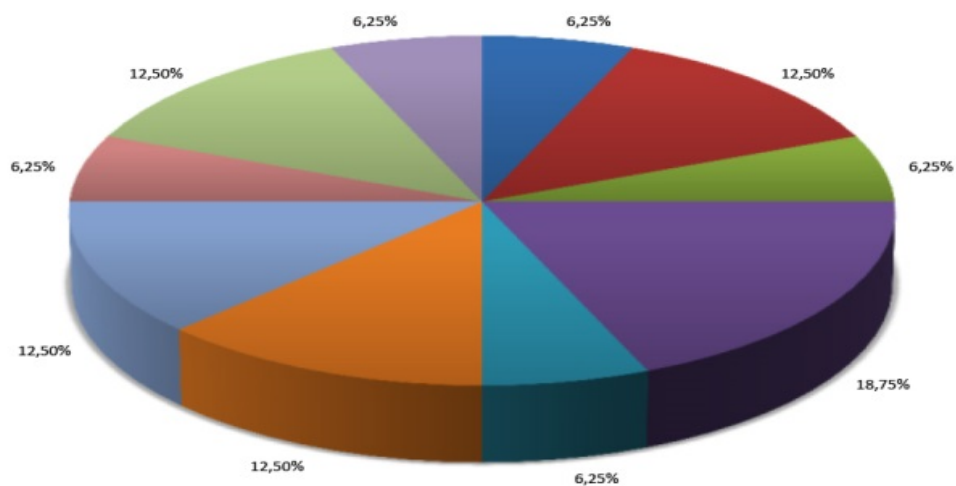
*15:00-15:30* Zápis do dokumentace o průběhu práce s klientem.

*15:30-16:30* Vytváření metodik pro individuální nácvik dovedností, vyřizování elektronické pošty a třídění šanonů.

*16:30-17:00* Úklid pracovního stolu a společných prostor Fosal, o.p.s.

## Den konzultanta

- cesta za klientem - 30 minut
- individuální nácvik dovedností s klientem - 60 minut
- cesta do FOSY, o.p.s. - 30 minut
- porada ve FOSE, o.p.s. - 90 minut
- přestávka na oběd - 30 minut
- zápis do dokumentace o průběhu práce s klientem - 60 minut
- nácvik dovedností + individuální plánování s klientem ve FOSE, o.p.s. - 60 minut
- zápis do dokumentace o průběhu práce s klientem - 30 minut
- vytváření metodik pro individuální nácvik dovedností, vyřízení pracovních emailů, třídění šanonů - 60 minut
- úklid pracovního stolu a společných prostor ve FOSE, o.p.s. - 30 minut



(Graf č. 1 Den konzultanta)

