

# Vztah klíčových pracovníků a klientů chráněného bydlení

Monika Holíková, Dis.

---

Bakalářská práce  
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2013/2014

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Monika Holíková, DiS.**  
Osobní číslo: **H11493**  
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Vztah klíčových pracovníků a klientů chráněného bydlení**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociální služby chráněného bydlení a vztahu klíčového pracovníka s klientem.**

**Příprava metodiky empirické části, zpracování metodiky výzkumu a stanovení výzkumného problému.**

**Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovoru.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.**

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

**SLOWÍK, Josef. Komunikace s lidmi s postižením. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-691-9.**

**BICKOVÁ, Lucie. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-9046-681-4.**

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Michaela Lukešová**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **27. ledna 2014**

Termín odevzdání bakalářské práce: **2. května 2014**

Ve Zlíně dne 27. ledna 2014

  
doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.  
děkanka

  
L.S.

  
Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně ..... 14.2. 2014

.....  
.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělává zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledků obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlášení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odprá-ří autor takového díla udělit svolení bez vázného dárvoádu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdélku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 příměfene přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédáne k výši výdélku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

Tato práce se zabývá vztahem klienta a klíčového pracovníka v chráněném bydlení, z pohledu klientů. V teoretické části jsou popsány jednotlivé charakteristiky subjektů, které slouží jako výchozí informace při vzájemném střetnutí a spolupráci. Proto teoretická část obsahuje i metody práce zaměřené na klienta s mentálním postižením, ale mimo jiné i samotným vztahovým kontextem mezi klientem a pracovníkem. V empirické části je zkoumán výzkum kvalitativní formou pomocí polostrukturovaného rozhovoru, s cíleným zaměřením prozkoumat a přiblížit vzájemný vztah z pohledu klientů a na jeho základě naleznout přístupy a zformulovat je v podobě doporučení a rad pro pomáhající pracovníky.

Klíčová slova:

Mentální postižení, osobnost pracovníka, klíčový pracovník, chráněné bydlení, komunikace, jednání s klientem, vztah.

## **ABSTRACT**

This thesis deals with the relationship between the client and the key worker in the sheltered housing from the clients' perspective. The theoretical part describes individual characteristics of the entities, which is used as the default information for the mutual engagement and cooperation. Therefore, the theoretical part also contains methods of work aimed at the client with mental disabilities, but also deals with relating context between client and worker. In the empirical part is qualitative research examined by using semi-structured interview focused on exploration and presentation of the relationship from the clients' perspective and to find approaches and formulate them in a form of recommendations and advice for helping workers.

Keywords:

Mental disability, the worker's personality, a key worker, sheltered housing, communication, negotiations with the klient, relationship.

Mé poděkování patří v první řadě vedoucí bakalářské práce Mgr. Michaele Lukešové, za odborné vedení, poskytnutí rad a trpělivost během zpracování této práce.

Ráda bych poděkovala i všem blízkým za podporu a povzbuzování a mimo jiné i všem respondentům za poskytnutí rozhovorů.

*„Ať už má člověk postižení jakéhokoliv druhu, vždy se najde mnoho možností,  
jak mu pomoci..“*

**Susan Kerrová**

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>12</b>
<b>1. MENTÁLNÍ POSTIŽENÍ</b> .....	<b>13</b>
1.1 ZÁKLADNÍ VYMEZENÍ POJMŮ .....	14
1.2 PŘÍČINY MENTÁLNÍHO POSTIŽENÍ .....	15
1.3 KLASIFIKACE MENTÁLNÍHO POSTIŽENÍ .....	16
1.3.1 Lehká mentální retardace F 70 .....	16
1.3.2 Středně těžká mentální retardace F 71 .....	17
1.3.3 Hluboká mentální retardace F 73 .....	18
1.3.4 Jiná mentální retardace F 78.....	18
1.3.5 Nespecifikovaná mentální retardace F 79 .....	18
<b>2. OSOBNOST S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM</b> .....	<b>19</b>
2.1 VÝVOJ OSOBNOSTI S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM .....	19
2.1.1 Specifika komunikace osob s mentálním postižením .....	20
2.1.2 Potřeby mentálně postižených.....	21
2.2 OSOBY S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM JAKO UŽIVATELÉ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	22
2.2.1 Sociální služby pro soby s mentálním postižením .....	23
<b>3. OSOBNOST PRACOVNÍKA V ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB</b> .....	<b>26</b>
3.1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A PRACOVNÍK V PŘÍMÉ PÉČI .....	26
3.1.1 Sociální pracovník.....	26
3.1.2 Pracovník v sociálních službách .....	27
3.1.3 Výkon sociální práce .....	27
3.2 METODY PRÁCE S MENTÁLNĚ POSTIŽENÝMI .....	28
3.2.1 Zaměření podle způsobu práce.....	29
3.2.2 Zaměření podle specifických aspektů .....	29
3.2.3 Didaktické principy a zásady.....	30
3.3 KLÍČOVÝ PRACOVNÍK .....	31
3.3.1 Přijetí klíčového pracovníka a rozhodování o jeho změně .....	32
3.3.2 Individuální plánování a role klíčového pracovníka .....	32
<b>4. VZÁJEMNÝ VZTAH PRACOVNÍKA A KLIENTA S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM</b> .....	<b>34</b>
4.1 VZTAH PRACOVNÍKA A KLIENTA V OBECNÉ ROVINĚ .....	34
4.1.1 Budování vztahu.....	35
4.1.2 Získávání důvěry a partnerství .....	37
4.1.3 Metody při vytváření vztahu .....	38
4.1.4 Chyby ve vztahu .....	40
4.1.5 Profesionální hranice.....	42
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>44</b>
<b>5. METODOLOGICKÉ POJETÍ VÝZKUMU</b> .....	<b>45</b>



5.1	PROČ SE MÁME VÝZKUMNÝM PROBLÉMEM ZABÝVAT .....	45
5.2	CÍLE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ .....	46
	Dílčí výzkumné cíle a otázky: .....	46
5.3	VÝZKUMNÝ VZOREK .....	47
5.3.1	Respondent č. 1 .....	47
5.3.2	Respondent č. 2 .....	48
5.3.3	Respondentka č. 3 .....	48
5.3.4	Respondentka č. 4 .....	49
5.4	METODIKA .....	49
5.4.1	Zdroje dat a materiály.....	50
5.5	ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT .....	51
5.6	INTERPRETACE DAT .....	54
5.6.1	Trs č. 1: Žena, jako klíčový pracovník.....	54
5.6.2	Trs č. 2: Věk není prioritou .....	55
5.6.3	Trs č. 3: Překážka času .....	55
5.6.4	Trs č. 4: Prostor, jakožto základ.....	57
5.6.5	Trs č. 5: Zájem a kontrola jako klíč ke spolupráci .....	58
5.6.6	Trs č. 6: Aktuální vyladění .....	59
5.6.7	Trs č. 7: Individuální plán skrytý doplněk .....	60
5.6.8	Trs č. 8: Jistota ve vztahu.....	62
5.6.9	Trs č. 9: To je on, ideální klíčový pracovník .....	63
5.6.10	Trs č. 10: Důvěra motor vztahu.....	64
5.6.11	Trs č 11: Fyzický kontakt jako doplněk .....	65
<b>6.</b>	<b>ANALÝZA VÝSLEDKŮ ŠETŘENÍ .....</b>	<b>67</b>
6.1	PRVNÍ DÍLČÍ CÍL: ZJISTIT ZÁKLADNÍ POŽADAVKY A PŘEDPOKLADY NA PRACOVNÍKA Z POHLEDU KLIENTA.....	67
6.2	DRUHÝ DÍLČÍ CÍL: VYZKOUMAT KLIENTŮV PODÍL PŘÍNOSU A VLIVU NA VZTAHU S KLÍČOVÝM PRACOVNÍKEM.....	68
6.3	TŘETÍ DÍLČÍ CÍL: VYJASNIT ÚČINEK INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU NA TVORBĚ A UDRŽOVÁNÍ VZTAHU. ....	68
6.4	ČTVRTÝ DÍLČÍ CÍL: ZJISTIT VLIV VZTAHU NA ROZVOJ KLIENTA. ....	69
6.5	PÁTÝ DÍLČÍ CÍL: ODHALIT ZÁKLADNÍ VLIVY OVLIVŇUJÍCÍ PRŮBĚH VZTAHU.....	69
<b>7.</b>	<b>DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....</b>	<b>71</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>74</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>76</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>79</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>80</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>81</b>

## ÚVOD

Lidskými vztahy je společnost dlouhá léta fascinována, i proto zřejmě podněcujeme k hlubšímu zkoumání a odkrývání procesu tvorby mezilidských vztahů. Samotné zkoumání se postupem času začala hlouběji zabývat i významem vztahu, jak samotný vztah budovat, udržet, ale taktéž i ukončit. Každá osoba je součástí společenského života a vztahy lze pojímat jako nedílnou součást mezilidského bytí, bez nichž nelze koexistovat ve společnosti. Každý jednatel svým jednáním skrze vnitřní postoje a způsoby komunikace ovlivňuje lidské vztahy a dění kolem sebe. Mnohdy si často ani neuvědomujeme, do jaké míry lze vztahy ovlivňovat a přetvářet, a to prostřednictvím vzájemné interakce, kterou lze přirovnat k zákonitosti akce a reakce.

V odvětví sociální práce je žádoucí vytvářet, budovat a do jisté míry i ovlivňovat kvalitu vztahu s klienty. Výkon sociální práce prakticky nelze oddělit od vztahu, tam kde je vytvořen pouze jednostranný vztah, nepřináší stranám užitek a tedy kvalita sociální práce je značně narušena. Vědní obor sociální pedagogika, jehož obsahem zkoumání jsou sociální vztahy a vlivy sociálního prostředí na formování jedince, lze pojímat jako ústřední obor pro zkoumání bakalářské práce i proto, že obor sociální práce se zabývá vzájemnou kooperací s klientem a doporučuje náležité postupy a metody práce. Oblast působení sociální pedagogiky v práci s mentálně postiženými lidmi v chráněném bydlení, slouží jako faktor na rozvoj jejich osobnosti a prostředí, ve kterém žijí, to se také dotýká přímo pracovníků v pomáhajících profesích.

Samotné jednání s klientem vyžaduje různorodé a všestranné přístupy, které zajišťují adekvátní podmínky jednání, působí na rozvoj a podněcují klienta k aktivizaci vlastních zdrojů. Nepostradatelným ukazatelem se tedy stává individuální práce s klientem, kterou v zařízeních zastupuje klíčový pracovník. Pomocí úzké spolupráce mezi nimi vzniká vztah, na jehož bázi lze aplikovat podněty k rozvoji. Přitom je u mentálně postižených osob mnohdy náročné vybudovat hodnotný vztah, proto musí mít i samotný pracovník vlohy a předpoklady, jimiž obohacuje vzájemnou spolupráci. Vzhledem k vytvoření vztahu mohou být klienti ovlivněni i svými nynější či dávnými zkušenostmi, které se rovněž promítají do budování vztahu. Pracovníkovy schopnosti rozpoznat a dále korigovat tyto vlivy jsou žádoucí i vzhledem k jejich sníženým rozumovým a vyjadřovacím schopnostem. To však neznamená, že nemají také nárok na odborný přístup a lidský vztah s pracovníkem. Totéž

platí i o vnímání a emocionální stránce, kdy dokáží posoudit, jakým způsobem vnímají pracovníka a jaké z něj mají pocity.

Cílem práce je proniknout do hloubky vztahu klíčového pracovníka a klienta z chráněného bydlení a naleznout nepostradatelné prvky, které zásadně ovlivňují společný vztah a spolupráci. Skrze prozkoumání odborné literatury a nalezením klíčových odvětví je práce přiblížena k samotnému jádru zkoumání. I přestože o zkoumaných objektech je vydáno nespočet literatury, avšak obou střetnutí těchto konkrétních subjektů o to méně, dále věřím, že práce bude přínosnou pro pracovníky v pomáhajících profesích a lidem, kteří se věnují dobrovolnické práci či jinak úzce s nimi spolupracují.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1. MENTÁLNÍ POSTIŽENÍ

Pojem mentální postižení se v průběhu času měnil, také i samotné způsoby vnímání postižených. Kapitola je tedy blíže věnována terminologii a pojmosloví, související s mentálním postižením, bez nichž nelze uceleně pohlížet na postiženého, jako na člověka se specifickými potížemi. Vyjasněním příčin vzniku postižení souvisí s jednotlivými klasifikacemi, které následně napomáhají definovat způsob poskytování, míru a oblast pomoci.

Mentální postižení je rovněž označováno jako mentální retardace, existuje však řada definic, které tento handicap popisují z různých hledisek. Lidé s mentálním postižením byli dříve označováni různými způsoby, jako osoby zbaveny rozumu, smyslů, těla, ale i hanlivými výrazy. V roce 1977 bylo v „UNESCO terminologii“ uvedeno a popsáno mentální postižení „Pod heslem mentální retardace se rozumí celkové snížení intelektových schopností osobnosti postiženého, které vzniká v průběhu vývoje a je obvykle provázeno nižší schopností orientovat se v životě. Nedostatek adaptivního chování se projevuje: ve zpomaleném, zaostávajícím vývoji. V ohraničených možnostech vzdělávání, v nedostatečné sociální přizpůsobivosti. Přičemž se příznaky mohou projevovat samostatně nebo v různých kombinacích.“ (Černá, 1995 cit. podle Müller, 2001, s. 12)

Taktéž Novosad (2000, s. 13) uvádí vymezení mentálního postižení podle Světové zdravotnické organizace, jako „částečné nebo úplné omezení schopností vykonávat některou činnost či více činností, které je způsobeno poruchou nebo dysfunkcí orgánů“. Vzhledem k tomu, že klasifikace oligofrenie byla několikrát revidována a samotný pojem „mentální retardace“ způsoboval dojem trvalosti a neměnnosti, došlo v sedmdesátých letech k úpravě, a to zejména v ohraničení intelektu, přičemž se tato klasifikace stala součástí Mezinárodní klasifikace nemocí (MKN – 10). Lečbých (2008, s. 16) hovoří o vývoji pojmu mentální retardace, mezi nynější a nejčastěji používané výrazy patří: poškození, handicap a postižení. Valenta (2012, s. 31) vysvětluje, že pojem „mentální postižení je širší a zastřešující pojem zahrnující kromě mentální retardace hraniční pásmo kognitivně-sociální disability, které znevýhodňuje klienta především při vzdělávání na běžném typu škol a indikuje vyrovnávací či podpůrná opatření edukativního (popř. psychosociálního) charakteru.“ Černá (2008, s. 75) popisuje termín mentální retardace, jako synonymum mentálního postižení a samotný syndrom je tedy nazýván mentální retardace. A od druhé poloviny 20. století je kladen větší důraz na člověka jako osobnost, mentálně postižení nejsou pojímáni, jen jako

předměty zkoumání, ale jako lidé, osoby a občané s postižením, až v druhé řadě je zdůrazňováno postižení.

## 1.1 Základní vymezení pojmů

O definici mentálního postižení se opírá **intelligenční kvocient**, který na základě úrovně inteligence rozlišuje stupně mentálního postižení, jedná se o osoby, které mají nižší inteligenci, než je pásmo s hranicí IQ 70-80. Toto pásmo se nazývá hraniční pásmo mentální retardace a je klasifikována pod IQ 70. Při další klasifikaci jsou používána i jiná kritéria: etiologická, symptomatologická, vývojová a podle stupně postižení. Mentální retardace nemá jednotnou příčinu, většinou se na ni podílí více faktorů. K důležitým faktorům, které postihují nejen rozumové schopnosti, jsou řazeny i psychické funkce, ale i složky osobnosti a míru výkonnosti, které intelligenčním kvocientem nejsou zachyceny (Müller, 2001, s. 10-15).

Pojem **intelligence** neboli schopnost učit se z minulých zkušeností a na základě nich dále rozvíjet svou adaptaci na nově vzniklé životní podmínky a situace, je u osob s mentálním postižením omezena díky sníženým rozumovým schopnostem (Švancara, 1974 cit. podle Švarcová, 2006, s. 31-32). Vnímáním inteligence na základě posudku IQ považuje Pipeková (2006, s. 58) za slabinu v postavení strnulé a neměnné veličiny, kterou lze zapříčinit i možnost přidělení nálepky na celý život. Avšak Švarcová (2006 s. 15) dodává, že včasným pedagogickým a psychologickým působením je možno u některých jedinců dosáhnout značného zlepšení v oblasti rozumových schopností. Současně je potřeba přihlížet i na měnící se socioekonomické podmínky, míru humanizace, péči o postižené v dané společnosti, ale zejména i na schopnosti a vlastnosti osobnosti, což do jisté míry ovlivňuje začleňování postiženého a jeho formování.

Mentální retardace je charakterizována obvykle jako disproporce chronologického a mentálního věku, kdy mentální vývin jedince neprobíhal ve stejném tempu s chronologickým vývojovým (Vašek, 1994 cit. podle Pipeková, 2006, s. 61). Intelektové schopnosti mentálně retardovaného jsou přirovnávány k vývojově mladší osobě, jak popisuje ve své publikaci Lečbách (2008, s. 29-30), hovoří o tzv. „**mentálním věku**“. I přestože vývoj je charakteristický disproporcí mezi zralostí rozumovou, sociální a biologickou, neznamená to však, že se jedinec bude chovat jako osoba vývojově mladší.

Obor, který se zabývá rozvojem, výchovou a vzděláváním osob rozumově postižených je speciální pedagogická disciplína **psychopedie**. Předmětem oboru je člověk s mentálním postižením a obsah je specifikován podle věku, stupně a kombinace postižení a speciálních vzdělávacích institucí (Pipeková (1998, s. 170). Cílem psychopedické diagnostiky není zaškatulkovat jedince, nýbrž používat takové metody a nástroje, aby byly posíleny jeho silné stránky, které se nadále stávají dalším stupněm spolupráce (Černá, 2008, s. 99-102).

## 1.2 Příčiny mentálního postižení

Existuje značná rozmanitost příčin vzniku mentálního postižení, a také jejich kombinací, podstatou však je neopomíjet individuálnost každého jedince, protože nelze s jistotou určit, do jaké míry se mohou vzájemně podílet nejen biologické faktory, ale i sociální vlivy. Významnou roli zastává i časový faktor, který napomáhá ke zjištění, z jakých důvodů a v jakém období došlo k mentálnímu postižení. Podle etiologických faktorů nacházíme v odborné literatuře medicínské, psychologické i pedagogické různá schémata, klasifikace a kategorizace mentální retardace (Černá, 2008, s. 84-85).

Jednou z příčin mentálního postižení patří vrozená vývojová **porucha inteligence**, k níž dochází při organickém poškození CNS, a to ve vývojovém období dítěte do 2 let, uvádí Müller (2001, s. 7). Podle Švarcové (2006, s. 61-63) k příčinám mentálního postižení patří vzájemně se prolínající a podmiňující **endogenní** (vnitřní) a **exogenní** (vnější) vlivy. „Vnitřní příčiny jsou zakódovány v systémech pohlavních buněk, jejichž spojením vzniká nový jedinec. Vnější činitelé, kteří mohou způsobit mentální retardaci působí od početí, v průběhu celé gravidity, po porodu, po poporodního období i v raném dětství. Mohou hrát také roli činitele zakódované patologie dědičnosti nebo modifikuje její průběh. Nejčastější příčiny: **prenatální** infekce (toxoplazmóza, zarděnky, pásový opar, kongenitální syfilis), **postnatální** infekce (zánět mozku), intoxikace (toxémie matky, otrava olovem). A následky úrazů a fyzikálních vlivů: mechanické poškození mozku při porodu (novorozenecká hypoxie), postnatální poranění mozku a hypoxie.“ Valenta a Müller (2003, s. 51-54) doplňují, že k dalším podstatným vlivům přispívají i vlivy senzomotorické, citové a sociokulturní.

K **získanému mentálnímu postižení** dochází po druhém roku dítěte, znamená to tedy, že se jedná o sekundární postižení **demencí**, která má oproti oligofrenii progredující charakter a lze ji v počátku rozpoznat lokálním poškozením mozku a psychiky (Valenta a Müller, 2003, s. 15). Mezi příčiny zdánlivé mentální retardace – **pseudooligofrenie**, jsou řazeny

podmínky sociálního prostředí, výchova, sociokulturní znevýhodnění, ale také i psychická deprivace. Původcem pseudooligofrenie není poškození CNS, ale sociální faktory, které mohou mít značný podíl na inteligenčním koeficientu, tyto faktory bývají většinou původcem lehké mentální retardace (Pipeková, 1998, s. 172). **Stařecká demence**, která je nazývána i jako senilní demence, jehož původcem mohou být vrozené dispozice, ale také degenerativní změny vyvolané životem v nevhodném prostředí, jež vedou k atrofii mozku (Monatová, 1997 cit. podle Pipeková, 1998, s. 172).

### 1.3 Klasifikace mentálního postižení

Dle Světové zdravotnické organizace (WHO) spadá mentální retardace do oboru psychiatrie, proto je také značena písmenem F, konkrétně se jedná o oddíl F 70 – F 79.

Jak popisuje Valenta (2012, s. 31), stupeň mentální retardace je určen na základě posouzení inteligenčního kvocientu a míry zvládnutí obvyklých sociálně-kulturních situací, a to konkrétně:

*Tab. 1. Klasifikace mentálního postižení*

F 70	Lehká mentální retardace	IQ 50 – 69
F 71	Středně těžká mentální retardace	IQ 35 – 49
F 72	Těžká mentální retardace	IQ 20 – 34
F 73	Hluboká mentální retardace	IQ nižší než 20
F 78	Jiná mentální retardace	---
F 79	Nespecifikovaná mentální retardace	---

#### 1.3.1 Lehká mentální retardace F 70

Dle Müllera (2001, s. 14) dospělý člověk s lehkou MR mentálně odpovídá věku 9 – 12 let. Psychologické hledisko blíže popisuje Švarcová (2006, s. 33 – 41). Lidé spadající do kategorie F 70 dokážou většinou **řeč** používat účelně a v každodenním životě zvládají vést i dialog. Slovní zásoba však bývá nedostatečná, často používají řečové stereotypy. Pro oblast **myšlení** je typické zpomalené chápání, které se vyznačuje jednoduchostí, konkrétními úsudky a sníženou schopností vyvozovat logické vztahy. **Pozornost** je těkavá, **paměť** pomalá s nízkou schopností využít vědomosti v praxi.



**Emocionalita** závisí na osobnosti a temperamentu jedince, bývá většinou nedostatečně rozvinuta ve vlastní identifikaci a vývoji vlastního „já“ (Müller, 2001, s. 39 – 40).

Podstatným prvkem je pro ně pocit bezpečí, jistoty a uspokojení. Z hlediska **socializace** mají potíže ve skupinových a vzájemných vztazích, jejich interakce není dostatečně rozvinutá. V dospělosti zvládají péči o sebe i o domácnost obvykle bez pomoci druhé osoby (Švarcová, 2006, s. 41).

### 1.3.2 Středně těžká mentální retardace F 71

Dospělí lidé se středně těžkou mentální retardací dle členění Müllera (2001, s. 14) spadají na úroveň mentálního věku 6 – 9 let. **Řeč** je jednoduchá a omezená, založená na nonverbální komunikaci, lidé se však většinou dokážou podílet alespoň na jednoduchých rozhovorech (Švarcová, 2006, s. 35). Stereotypní je také **myšlení**, spočívá na ulpívání na nepodstatných detailech (Valenta, 2012, s. 230).

V oblasti učení Švarcová (2006, s. 34) zdůrazňuje vliv pedagogického dohledu, pomocí něhož mohou lidé zvládnout počítání, psaní a čtení. Valenta (2012, s. 230) dodává, že však nejsou schopny čtenému textu porozumět.

Valenta (2012, s. 175) popisuje i časté **potíže s dezorientací**, a to jak na místo, čas, tak i vlastní osobu. Zvyšuje se tak jejich závislost na pomoci druhých, kteří jim v této oblasti pomáhají např. zavedením návyků a stereotypů. Procvičována bývá také **oblast sebeobsluhy**, kdy jsou lidé spadající do kategorie F 71 schopni za odborného vedení naučit se základním úkonům péče o vlastní osobu.

Díky speciálním programům pro postižené se však i tito lidé mohou podílet na jednoduchých manuálních činnostech, např. v chráněných dílnách, veškerá činnost musí ale probíhat pod odborným dohledem (Švarcová, 2006, s. 34).

### 1.3.3 Těžká mentální retardace F 72

Mentální věk dospělých lidí s těžkou mentální retardací odpovídá dle Müllera (2001, s. 14) věku 3 – 6. Úroveň **kommunikace** je velmi nízká, nelze hovořit o vytvořených dovednostech. Vágnerová (2008, s. 302) popisuje tzv. předřečovou úroveň, kdy jsou schopni během života naučit se pouze pár špatně artikulovaných výrazů. Pipeková (2006, s. 67) řeč omezuje pouze na „skřeky“. **Možnosti vzdělávání a výchovy** lidí s těžkou mentální retardací jsou omezené, díky dlouhodobému tréninku si však mohou osvojit základní hygienické návyky. Na druhou stranu není výjimkou ani člověk v dospělém věku, co tyto prvky sebeobsluhy

nezvládne (Pipeková, 2006, s. 67). U osob spadajících do kategorie F 72 je tedy nutná potřeba asistence, a to nejen v obslužných a každodenních záležitostech, ale i v oblasti vzdělávání. Děje se tak většinou v rámci rehabilitačního vzdělávacího programu (Valenta, 2012, s. 267).

### **1.3.3 Hluboká mentální retardace F 73**

Müller (2001, s. 14) řadí dospělé osoby s hlubokou mentální retardací pod 3. rok. Poznávací schopnosti se téměř nerozvíjí, což je projev i oblasti řečové, kdy se mnohdy nevytvoří ani základy této schopnosti. Jedinci jsou schopni rozeznat pouze známé a neznámé podněty a reagují na ně projevem libosti, či vyjádřením pohody nebo bolesti (Vágnerová, 2008, s. 302).

### **1.3.4 Jiná mentální retardace F 78**

Tato kategorie klasifikace je používána za předpokladu, že intelekt nelze stanovit dle obvyklých metod, a to vzhledem k přidruženému sensorickému či somatickému poškození. Příkladem mohou být lidé nevidomí, neslyšící či nemluvící, ale i u osob s autismem, s těžkými poruchami chování apod. (Švarcová, 2006, s. 36).

### **1.3.5 Nespecifikovaná mentální retardace F 79**

Tato kategorie klasifikace je užívána v případech, kdy je mentální retardace prokázána, avšak pro nedostatek informací není možné jedince zařadit do jedné ze shora uvedených skupin (Švarcová, 2006, s. 36).

## 2. OSOBNOST S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

Kapitola se zabývá vlivy, které formují osobnost mentálně postiženého v ucelenou bytost. Proto obsahem kapitoly se stávají významné mezníky, které popisují jednotlivé specifické oblasti pro vývoj osobnosti. A tak lze z širšího pohledu sledovat utváření osobnosti, jenž provází nespočet interakcí, a jejím výsledným produktem jsou zvnitřněné postoje. V neposlední řadě se kapitola zabývá postiženým jako klientem a jeho možnostmi čerpat konkrétní sociální služby.

### 2.1 Vývoj osobnosti s mentálním postižením

Vývoj osobnosti s mentálním postižením je složen z několika struktur, vyvíjí se v průběhu celého života a prolíná se časovými úseky. Osobnost je bezpodmínečně ovlivněna nejen genetickou výbavou, ale k podstatným faktorům patří i tělesný vzhled, který může psychiku poznamenat, jednak z hlediska vlastního sebehodnocení, ale i v sociálních vztazích. **Blízké okolí** do značné míry ovlivňuje charakter a jednání jedince, formami příkazů nebo poučení. Z reakcí okolí si jedinec vytváří vlastní interpretace prožitků, a ty do jisté míry mohou ovlivňovat i budoucí jednání Vágnerová (2004, s. 57).

Osobnost dospělého lze definovat jako období vlastního rozhodování spojeného s odpovědností za své činy, které souvisí s příslušnou rolí ve společnosti. **Dospělý postižený** prokazuje svou zralost i tím, že přijme vlastní identitu i se svým handicapem a je s ním natolik srovnán, že se svým omezením pracuje a počítá s ním. Úskalí nastává tehdy, kdy jedinec může a nechce o osobě rozhodovat a nést tedy i zodpovědnost. K vývoji dospělé osobnosti jsou doprovázeny potřebou realizace v pracovním uplatnění, v nalezení partnera a v udržování společenských styků. Postižený člověk však není vždy schopen zvládnout požadavky dospělosti, které doprovázejí toto vývojové stádium Vágnerová (2004, s. 183-184). K dotvoření osobnosti a **sebepotvrzení vlastní identity** patří získání vlastního uplatnění ve společnosti a orientace v ní. Jedinec je přístupem ke společnosti připravován prostřednictvím rodin, nebo ve specializovaných zařízeních, kde odborný personál přistupuje individuálně k postiženému, avšak jako nedostatek lze označit ochranné klima zařízení, což zapříčiní absenci interpersonálních vztahů. Uplatnění ve společnosti je nejčastěji spjato s výběrem a nalezením práce, jedná se tedy o další prvek dospělosti a normality, uvádí Vágnerová (2004, s. 218-222). Pipeková (2006, s. 102) doplňuje, že pomocí **pracovního zařaze-**

ní lze sledovat vliv ekonomické nezávislosti v oblasti pozitivního sebeurčení, v rozvoji dovedností a určitým vysvobození ze závislosti na podpůrných službách. Zaměstnaný jedinec má větší možnost vést samostatný život, bez větší závislosti na okolí a umožněním výdělku si zvyšuje i svůj společenský status. Vágnerová (2004, s. 312) dále popisuje vliv pracovního uplatnění v návaznosti na rozvoj sociálních kompetencí a respektování norem a pravidel. Práce stále zastává funkci společenskou, kde dochází k navazování kontaktů, pokud však postižený zůstává izolován v domácím prostředí, může dojít k úpadku dovedností a celkovému zchátrání osobnosti.

V oblasti **sociálních vztahů** často nevyhledávají přítomnost zdravých vrstevníků, z důvodů nepochopení her, slovních hříček a složitosti vztahů. Svou komunikaci ve skupině přizpůsobují na úroveň nápodoby a přejímáním frází. Cítí se ovšem dobře v ustálených vztazích a se známými lidmi, kteří se chovají ke všem stejně Vágnerová (2004, s. 307).

Pro postiženého člověka nese **partnerství** velký význam, získání partnera a vytvoření rodiny funguje, jako důkaz normality. S dospíváním a dospělostí se objevuje potřeba sexuality, se kterou si často jedinec a jeho rodina neví rady Vágnerová (2004, s. 224). Potřeba partnerství nevychází pouze z pohledu sexuality, pocit osamění bývá silnou zátěží postiženého. Postižení mohou během dne navazovat kontakty a nacházet vztahy v různých měřících, ovšem faktem zůstává pocit osiřené v době vlastního volna, který považují za nenaplněný a mohou zapříčinit frustraci Pipeková (2006, s. 110).

### 2.1.1 Specifika komunikace osob s mentálním postižením

Komunikační schopnosti postrádají empatické prvky a vyznačují se malou slovní rozmanitostí. Řízení rozhovoru příliš jedinec neovlivňuje, proto zůstává na úrovni pasivního příjemce rozhovoru. Mezi nejčastější chyby a mýty patří považování dospělého postiženého za dítě, nejsou respektovány nebo brány na zřetel jeho vyslovená přání, protože nebývají často považováni za zodpovědné a rozumné osoby, tím však je snižována jejich důstojnost. Vhodná komunikace probíhá na úrovni podpůrného charakteru a se zohledněním individuálních komunikačních schopností. Přijmutím postiženého, jako rovnocenného partnera v komunikaci, potvrdíme jeho přirozené kompetence, v některých oblastech je nutné dodávat podporu tak, aby sami získali více zkušeností a sebevědomí, je nutná trpělivost, tolerance a empatie. Komunikující s postiženým volí takové prostředky a způsoby rozhovoru, aby jim postižený rozuměl a byly pro něj snáze pochopitelné. Gestikulace a mimika koresponduje

se slovním projevem a doplňuje obsah sdělovaného, vhodné jsou alternativní komunikační systémy. V rozhovoru je žádoucí se vyvarovat složitým slovním spojením, odborným výrazům a ironii, směr rozhovoru se tímto přístupem může stáčet do negativního úhlu Slowík (2010, s. 45-61).

### 2.1.2 Potřeby mentálně postižených

Postižení, jako ostatně všichni lidé, mají tytéž potřeby, jako zdravá populace. Lidské potřeby lze vyčíst z Maslowovy pyramidy potřeb, způsob plnění a realizace nastává v rozdílných metodách, u každého jedince s mentálním postižením probíhá odlišně. V realizaci svých potřeb může bránit tělesná vada, chronické onemocnění či jiná psychická nemoc. Všeobecné překážky vedou k frustracím, které mohou zapříčinit negativní integritu a poškodit harmonický vývoj Novosad (2000, s. 23-24).

Osoby s postižením svým spontánním chováním a bezprostředností mají tendenci neodkladně uspokojit své potřeby. **Potřeba stimulace** neboli přísun stimulů, jednoznačně ovlivňuje rozvoj postiženého, záleží však na jejich četnostech. Nedostatek podnětů vede k zakrnění nebo frustraci, naopak nadměrným množstvím stimulů je možné zapříčinit stres a způsobovat vyčerpání. **Potřeba citové jistoty a bezpečí** je výraznou a typickou potřebou, která je spjata zejména s blízkou osobou, sloužící jako zdroj rovnováhy a ochrany před světem, kterému příliš nerozumí. Dle hloubky postižení se odvíjí i **potřeba seberealizace** a vlastního sebepjetí. Uspokojení pramení z reakcí okolního světa na jejich jednání, tímto způsobem jsou potvrzovány hodnoty. Do jisté míry o možnostech seberealizace rozhodují autority, od kterých mechanicky přijímají a akceptují většinu postojů. Možnost seberealizace je rovněž spjata s pomocí jiné osoby. **Potřeba životní perspektivy** je výrazně ovlivněna schopnostmi postiženého, závisí od toho, zda chápe všechny časové roviny. Převážně je budoucnost nezajímá a nerozumí jí, žijí přítomností, která je saturuje Vágnerová (2004, s. 81-82).

V zařízení sociálních služeb se mimo jiné i pracovníci věnují socializaci, osvojením sociálních návyků a přípravou do společnosti. Lečbych (2008, s. 180-182) realizoval výzkum a zjišťoval potřeby z pohledu samotných postižených. Kromě podpory v trávení volného času, kontaktu s vrstevníky, sociálním prostředím a zvládnutím chodu domácnosti, mají potřebu se zdokonalovat v oblasti **společenského chování**. Tato potřeba nabývá významu během dospívání a přechodu v dospělost, kdy postižený má zájem o vytváření a budování

vztahů. Pomoc může být poskytnuta v oblasti asertivního chování, osvojení si konverzačních témat a v nácvičku vhodnosti a způsobu oděni. Vlastnit a využívat **telefon** znamená potvrdit vlastní identitu, protože telefon v dnešní době je brán, jako prostředek ke srovnávání nejen z ekonomického hlediska, ale i rozumových schopností ovládat tento technický prostředek. Touha být samostatným a cestovat za vrstevníky opět přichází v období dospívání a srovnávání s vrstevníky. Znat a rozpoznat **čas** je hlavním měřítkem v samostatném způsobu cestování a docházení do práce. **Hospodaření** je úzce spojeno s nácvičkem nakupování a tím i uvědomění si ceny zboží, neorientovanost pramení i z nedostatku zkušeností a příležitostí k nakupování.

## 2.2 Osoby s mentálním postižením jako uživatelé sociálních služeb

Služby sloužící pro mentálně postižené před rokem 1989 existovaly pouze ve formě ústavů sociální péče, situace se změnila až v devadesátých letech, kdy začaly vznikat služby zaměřené na rozvoj dovedností a smysluplného vyplnění volného času. Lidé s mentálním postižením se stávají častokrát závislí na podpoře jiné osoby, jak ze strany rodiny, tak na sociální politice. S přijetím zákona, o sociálních službách č. 108/2006 Sb., který vešel v platnost 1. ledna 2007, došlo k zakotvení jednotlivých služeb a vymezení v základních oblastí týkajících se poskytování sociálních služeb.

Dále jsou zákonem specifikovány tři formy a způsoby poskytování služeb, podle nichž daná služba specializuje svůj okruh péče, jedná se o tyto druhy a zařízení dle platného zákona:

- **Pobytové služby** jsou celoroční a dlouhodobé pobyty, v nichž klienti žijí. Mezi ně jsou zahrnuty odlehčovací služby, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením a chráněná bydlení.
- **Ambulantní služby** jsou specializovaná denní centra s určitou odbornou nabídkou služeb. Zájemci o tento typ zařízení mohou vyhledat centra denních služeb a denní stacionáře. Pečovateľské, odlehčovací, průvodcovské a předčítateľské služby mohou být zajištěny i ve formě terénní.
- **Terénní služby** jsou zajišťovány v přirozeném prostředí klienta, tam kde žije, tráví volný čas nebo pracuje. K terénním formám služeb je řazena osobní asistence, tísňová péče a podpora samostatného bydlení.

Osoba vyhledávající specializované sociální služby bývá označován, jako zájemce o sociální službu. Uzavřením smlouvy o poskytování sociálních služeb se stává **klientem** a prostřednictvím sociální služby řeší svou nepříznivou sociální situaci. Smlouva je upravena podle individuálních potřeb zájemce tak, aby všemu dostatečně rozuměl (Bicková a kol., 2011, s. 16).

### 2.2.1 Sociální služby pro osoby s mentálním postižením

V podkapitole jsou uvedeny jednotlivé služby zaměřená na poskytnutí pomoci a podpory osobám s mentálním postižením. Jsou zde uvedeni zástupci výše zmíněných kategorií způsobu poskytování. Širším záběrem je popsáno chráněné bydlení, které je stěžejní službou pro empirickou část.

**Centra denních služeb** slouží pro osoby, které do nich dochází zpravidla z rodinného zázemí nebo případně z jiné sociální služby. Cíle této služby jsou dvojího druhu, ve formě odlehčovací vzhledem pro rodinné příslušníky a v dalším zaměření podpurnou a rozvojovou funkcí na klienty. Práce s klientem je směřována do roviny rozvojové, poradenské a se zaměřením k uplatňování práv a oprávněných zájmů Švarcová (2006, s. 162).

**Osobní asistence** pro mentálně postižené patří mezi novodobé způsoby podpory, které vedou k samostatnému způsobu života, aniž by byla porušena integrita člověka. Smyslem osobní asistence je poskytnout podporu v samostatném způsobu života a napomáhat klientovi setrvat v přirozeném prostředí, které si sám zvolil Lečbych (2008, s. 71).

### Chráněné bydlení

K legislativnímu vymezení chráněného bydlení proběhlo prostřednictvím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zákon vymezuje službu chráněného bydlení následovně: „Chráněné bydlení je dlouhodobá pobytová služba poskytovaná osobám se zdravotním postižením, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Chráněné bydlení má formu individuálního nebo skupinového bydlení.“ Každé chráněné bydlení je ze zákona povinno za úplatu naplňovat tyto základní činnosti, a to v oblasti: poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Chráněná bydlení reagují na zkvalitnění života postiženého v důstojných podmínkách a v úzké komunitě lidí se stejným či podobným postižením. Služba poskytuje zázemí těm jedincům, kteří nechtějí žít v ústavech nebo u rodin. Prostřednictvím chráněného bydlení rozhodují klienti o možnostech a způsobech čerpání služeb, potřeb a uplatňují svá práva i svobodnou vůli Pipeková (2006, s. 114).

Samostatné bydlení je tedy dalším krokem k celkové soběstačnosti, nejen u zdravých lidí dochází k této přirozené separaci od rodičů a vytvoření vlastního domova, avšak u lidí s mentálním postižením tento krok nebývá často jednoduchým. Proto je chráněné bydlení považováno za vhodný prostředek k tomuto nácviku, ne vždy se však podaří klienta plně osamostatnit Müller (2005, s. 263). Důležitým je pro ty klienty, kteří mají zaměstnání v chráněných pracovištích, anebo se na ně připravují prostřednictvím různých center a organizací i se zaměřením na volnočasové aktivity. V tomto společném zázemí dospělých klientů pomáhají asistenti s nácvikem úklidů, vaření, s péčí o vlastní tělo, sebeobsluhou a s jinými záležitostmi, které sami nezvládnou. Pokud však klienti tráví většinu svého času v bydlení a nevychází z něj, ztrácí bydlení integrační funkci. Asistence personálu má formu podpůrnou a aktivizační, nezastávají však roli rodiče nebo vychovatele, nýbrž pomocníka a doprovázejícího, jak uvádí Švarcová (2006, s. 177-178).

**Chráněné bydlení v rámci služeb ústavu sociální péče** je vyčleněno v areálu ústavu, kdy tento typ bydlení vznikl na základě deinstytucionalizace. Klienti mají většinou sestavený denní plán a náplň činností, jejich život i nadále probíhá v rámci ústavu. Práce s těmito klienty probíhá v menších skupinách a umožňuje efektivně pracovat s klienty a rozpoznávat jejich potřeby. Přestože pobývají nadále v rámci ústavu, jejich důstojné podmínky jsou zlepšeny, zejména v oblasti soukromí Pipeková (2006, s. 117-118).

**Chráněné bydlení komunitního typu** slouží pro klienty, kteří využívají tuto službu, jako přechodné domácí prostředí, prostřednictvím něhož se připravují na částečné nebo samostatné bydlení. Služba je poskytována v domech patřící organizaci, každý má svůj pokoj nebo jej obývá se svým spolubydlícím. Klienti mají společné prostory a vzájemně se podílejí na chodu domácnosti, v oblasti podpory je jim zajištěna stálá podpora pracovníkem. Cíle služby vzhledem ke klientovi jsou zaměřeny na rozvoj dovedností, schopností, nebo jejich obnovení či zachování Lečbych (2008, s. 73).



**Chráněné byty** jsou realizovány v běžné zástavbě města, často se jedná o bytové jednotky se samostatnými byty, vlastníkem bytů jsou poskytovatelé, kteří je spravují. Služba je poskytována klientům se sníženou schopností sebeobsluhy. Byty jsou standardně vybaveny, s chodem domácnosti pomáhá asistent, který dochází ve smluvený čas a dle potřeby klienta Lečbých (2008, s. 75-76).

**Podporované bydlení** je poskytováno v bytě, jehož vlastníkem je sám klient. Asistent pomáhá klienta učit zvládat domácnost, hospodařit se svými prostředky a majetkem. Cílem služby je do značné míry samostatnost klienta a zorientování se v oblasti řešení osobních záležitostí Lečbých (2008, s. 74).

### 3. OSOBNOST PRACOVNÍKA V ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Významnou osobností v sociální sféře, a práci s klienty, zastává samotný pracovník, který s nimi přichází do kontaktu. Na roli pracovníka, jakožto zastupitele pomoci a rádce, má významný podíl jeho profesionální přístup, kompetence ale i vlastní osobnostní rysy. Kapitola je tedy věnována profesním předpokladům pracovníků a přístupům k mentálně postiženým, které jsou nedílnou součástí odborného přístupu vzhledem ke specifické cílové skupině.

#### 3.1 Sociální pracovník a pracovník v přímé péči

Podkapitola je blíže věnována konkrétně sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách, kteří jsou představitelé úzké spolupráce s klienty. Po krátkém nastínění jednotlivých pozic, nadále nepovažuji za podstatné rozlišování sociálního pracovníka a pracovníka v přímé péči, podávám obecný přehled o všech lidech v pomáhajících profesích. Bez rozdílu v pracovním zařazení, je od nich očekáván profesionální přístup a znalosti související s výkonem profese a péčí o mentálně postižené.

##### 3.1.1 Sociální pracovník

Matoušek (2003, s. 44-45) klade důraz na vymezení role a pozice sociálního pracovníka, důvodem jsou zásahy pomáhajícího do života klienta, proto jsou důležité systémové nastavení. Zákon č. 108/2006 Sb. § 109 vymezuje pozici sociálního pracovníka následovně: „Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.“

Objektem práce sociálního pracovníka se stávají jednotlivci, přirozené nebo uměle vytvořené skupiny, místní komunity, organizace poskytující sociální služby a v neposlední řadě vystupuje, jako expert při přípravě zákonů a vyhlášek (Matoušek, 2003, s. 13).

### 3.1.2 Pracovník v sociálních službách

Pozice pracovníka v sociálních službách je vymezena § 116 ze zákona, o sociálních službách. Za pracovníka v sociálních službách je považována ta osoba, která vykonává přímou práci s klienty, a oblasti zaměření jsou vymezeny následovně:

- Přímou obslužnou péčí v ambulantních nebo pobytových službách, zajišťují klientům pomoc v oblasti osobní hygieny, během nácvičů v oblékání, manipulaci s přístroji.
- Základní výchovnou nepedagogickou činností prohlubují a upevňují hygienické a společenské návyky klienta. Činnost je směřována k pracovním návykům, tvořivým a společenských aktivitám se zaměřením na rozvoj osobnosti.
- Pracovník zajišťující pečovatelskou činnost v domácím prostředí zajišťuje sociální pomoc osobám s fyzickými a psychickými potížemi.

Pracovník vykonává pod dohledem sociálního pracovníka tyto uvedené činnosti: základní sociální poradenství, depistáž, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

### 3.1.3 Výkon sociální práce

Matoušek (2003, s. 41-42) považuje **etický kodex** sociálních pracovníků za výstupní chování. Je tedy nezbytné, aby pracovníci se řídili etickými zásadami ve vztahu ke klientům a respektovali jedinečnost každého klienta, chránili jejich lidská práva a důvěrně sdělené informace. Etické zásady jsou vztahovány i vzhledem k zaměstnavateli, kolegům, společnosti a ke svému povolání a odbornosti. Matoušek (2003, s. 52-54) přikládá velký význam i k potřebným předpokladům k výkonu profese. Mimo obecné dovednosti a vlastnosti pracovník i nadále obohacuje své odborné **znalosti** a dokáže je aplikovat v praxi. Součástí jeho mentálních schopností by měla být emoční a sociální inteligence. Žádoucí je však i **vzhled pracovníka**, kterým dává najevo svou důvěryhodnost a odbornost, to vše se prolíná i s vlastní prezentací. Nezbytným předpokladem je zvládnutí **komunikační dovedností**, poněvadž patří k hlavním artiklům pracovníka. Pracovník by měl zvládat umění naslouchat, přiměřeně reagovat a rozpoznat neverbální projevy klienta. A pomocí empatie se vcítit do samotného klienta a porozumět situaci, ve které se nachází. Novosad (2000, s. 70)

pokládá za neopomenutelné umět se během komunikace ovládnout a nenechat se vyprovokovat. Což vychází z přijetí a pochopení podvědomých motivů lidského chování i vůči iracionálnímu chování na základě maladaptivních reakcí klienta. Svými komunikačními dovednostmi si pracovník vytváří a rozvíjí interpersonální **vztahy**, a do této kategorie patří i získání a udržení důvěry. Quisová (2009, s. 6-7) doplňuje předpoklady pracovníka o **povahové rysy**, které jsou tradičně přisuzovány jednotlivým pohlavím, z ženské povahy vychází z empatie, citlivosti vůči okolí a taktivnímu jednání, z mužské povahy jsou žádoucí vlastnosti racionálního přístupu a objektivitu. K ideálním vlastnostem patří elán, autentičnost, nadšení pro práci, otevřenost, životní vyzrálost, respekt k lidským právům bez předpokladů, znalost sebe sama a snahu pomáhat druhým lidem.

Matoušek (2003, s. 16) dále popisuje soustavu sociálních kompetencí, jako pomůcku pro definování dobré praxe. Proto pracovník by měl účinně dokázat mobilizovat své zdroje, tak aby prospívaly nejen klientovi:

- orientovat se a plánovat postupně,
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti,
- zasahovat a poskytovat sociální služby,
- spolupřítel se na činnosti organizace,
- odborně růst.

Jak v literatuře uvádí Novosad (2000, s. 71), ke schopnostem pomáhajících patří pozitivní ovlivňování klienta, kromě odborných dovedností hraje velkou roli i míra nadání, praxe a životních zkušeností. K dosažení sebereflexe a vlastního hodnocení je zapotřebí zpětné vazby, jak uvádí Kopřiva (2006, s. 25). Hodnocením může pracovník reflektovat svou činnost, kvalitu přístupu a profesionální kompetence.

### **3.2 Metody práce s mentálně postiženými**

Pörtner (2009, s. 14) není zastáncem názoru, aby přístupy k mentálně postiženým byly pojímány výchovnou anebo převýchovnou metodou, i přestože v dospělosti jejich biologický věk neodpovídá mentálnímu věku a psychickému stavu jedince. Proto by měl být kladen velký důraz na pracovníka, který na základě vědomostí rozpozná specifické potřeby a znaky klienta a dokáže s nimi pracovat na jejich rozvoji.

### 3.2.1 Zaměření podle způsobu práce

Matoušek (2005, s. 116-120) rozděluje metody práce s mentálně postiženými dle způsobu zaměření a jako hlavní metodu považuje **asistenci**. Kterou si podle typu postižení klient přizpůsobuje svým aktuálním potřebám. Pomocí asistence klient získává dovednosti a postupně je rozvíjí, pokud to jeho stav umožňuje, může se jeho potřeba podpory snížit nebo naopak již není nutností. Asistence se částečně překrývá s **individuálně sociálně-terapeutickou prací**, ta se však specializuje na dosažení změn v životě jedince, s cíleným zaměřením na rozvoj samostatnosti, orientaci v prostředí a dopravu do míst určení. Prostřednictvím plánu si stanovují dlouhodobý cíl, postupují pomocí krátkodobých a dílčích kroků, tak aby cíle postupně dosáhli. Společným ukazatelem je individuální postup, dílčími kroky a motivací klienta lze využívat efektivně všechny zdroje a pomůcky. Naopak **skupinová práce** vnáší pravidelné kontakty se skupinou, v první řadě se s ní klient učí komunikovat a respektovat jejich práva a názory. Skrze interakci si zlepšuje a upevňuje své postoje, názory, ale i sociální dovednosti. Pomocí **pracovní a umělecké terapie** si mentálně postižený zlepšuje a upevňuje pracovní řád a morálku. Cílem je naleznout výrazové prostředky k jeho vyjádření, těmito prostředky může asistent lépe porozumět světu klienta. Ke specifické metodě patří i **komunitní bydlení**, kde si každý jedinec do společného soužití přináší něco jiného, každý zastává určitou funkci podle svých schopností, a tím se doplňují. Cílem je naleznout své vlastní místo a uplatnit se. Opakem zastává metoda **péče**, která se zaměřuje spíše na zajištění základních potřeb, podmínkou však není aktivní účast klienta. Prvotním rysem se stává uspokojení primárních potřeb, přičemž jsou odsunuty do pozadí potřeby zaměřené na osobnostní rozvoj a seberealizaci. K tomuto pečovatelskému modelu je typické naplňování volného času spontánními a neřízenými aktivitami zaměřené na rozvoj dovedností.

### 3.2.2 Zaměření podle specifických aspektů

Mají-li být příslušné metody zaměřené na klienta efektivní, orientace na klienta se stává klíčovým způsobem. Pro pracovníka to tedy znamená správně nasměřovat vývoj osobnosti a uceleně jej vnímat z širšího pohledu. Pörtner (2009, s. 65-80) blíže uvádí aspekty specifické práce s mentálně postiženými takto:

Mentálně postižení se často projevují nesrozumitelně a okolí jim nemusí rozumět. Proto je vhodné **sblížit klienty s vlastním prožíváním**. Příkladem může být i neporozumění vlast-

ním pocitům, propuknutí nahromaděných emocí překvapí i samotného jedince, který s nimi neumí zacházet, a tím dostává strach o nich hovořit. Důsledkem tohoto jednání přichází i pocity viny s nimiž se sami neumí vyrovnat. Je důležité, aby pracovníci si všímali nálad a pocitů. Vzorem projevů pro klienty se může stát vyjadřování pracovníků, tím že vidí na pracovníkovi emoce a hovoří o nich, dokazují, že pocity patří k životu.

Mentálně postižené je potřeba **podporovat k vlastním impulsům**, připravovat a podporovat je k vlastní svébytnosti. Práce spočívá ve vhodné aktivizaci citových a volných procesů, soustavně jedince vede k praktickému využívání získaných dovedností.

Sebepojetí úzce navazuje na vlastní **postoj k mentálnímu postižení**, uvědomění si svého postižení je spojeno jednak s hloubkou postižení. Klienti často vlastní postižení popírají, uvědomují si, že nejsou takoví, jací by měli být. Pracovník by v tomto případě měl umožňovat poznat silné a slabé stránky a pracovat s nimi.

**Umožnění partnerských vztahů a sexuálního života** je v této oblasti podstatné si vyjasnit, co si konkrétně postižený pod jednotlivými pojmy jako je láska, přátelství a sexuální život představuje a co vlastně chce. Pracovník však nevychází z tradičních pojetí, jako je „chodit spolu“, ale hledá alternativy a pomáhá mu být konkrétní ve formulaci svých představ.

Klienti, kteří přicházejí do sociálních služeb, se ocitají často v uměle vytvořených skupinách. Vyskytnutí podobných situací vyvolávají **náročné požadavky života ve skupině**, nalezení si vlastní pozice ve skupině je náročné, vyžaduje intenzivní výdej energie a učení se novým věcem. Nároky se zvyšují a potřeba přizpůsobit se je silná, trpí však přetížeností. Vhodné je pohlížet na klienta individuálně a přizpůsobit nároky jeho schopnostem.

### 3.2.3 Didaktické principy a zásady

Didaktické principy, které formuloval J. A. Komenský jsou platné dodnes a je možné tyto prostředky uplatnit i v sociální práci s mentálně postiženými, jak uvádí Valenta a Müller (2003, s. 294-302), metodami učení a didaktickými zásadami:

- **Princip motivace** je nejlépe uplatňován, pokud samotná motivace vychází přímo z potřeb klienta. Pracovník by měl tedy umět vzbudit zájem pomocí atraktivních a zajímavých detailů. Velmi silný motivační dopad má úspěch i ve spojení s odměnou.

Motivační podněty by měly vycházet na základě sociálního charakteru, pochvalou a radostí, ovšem z materiální odměny by se nemělo stát pravidlo.

- **Principem opakování** si jedinec uchovává důležité podněty, efektivita upevnění je zvýšena pokud je opakování systematické, probíhá současně s obměnami a má motivující vliv.
- **Princip respektování potřeb** vychází z pochopení vlastních potřeb a uvědomění si své identity. Pracovník působí jako poradce, který podporuje jeho zájmy a zná podmínky, které modifikují jeho osobnost.
- **Zásadou názorností** docílíme zprostředkování slovního projevu a konkrétního případu, činnost doprovází verbální projev a poskytuje spojení představ s činností nebo objektem. Proces zapamatování je efektivnější a usnadňuje rychlejší spojení.
- **Zásada přiměřenosti** upravuje výběr, obsah použitých metod, strukturu spolupráce, a to vše v souladu s věkem a stupněm postižení. Porušením zásady přiměřenosti vede k podceňování nebo přeceňování jedince.
- **Trvalostí a soustavností** jsou dovednosti uchovány na delší dobu, dovednosti a návyky je nutné procvičovat, vracet se k nim a obměňovat je.

### 3.3 Klíčový pracovník

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhláška č. 505/2006 Sb. vymezuje ustanovení o individuálním plánování a určení zaměstnance pro tento účel. Podle standardu č. 5 provádí zaměstnanec plánování s klientem a ohledem na jeho cíle a průběžně jej společně vyhodnocují.

Bližší Bicková a kol. (2005, s. 115-120) popisuje funkci klíčového pracovníka na úrovni vyjednávání s klientem o podobě individuálního plánu. Dále má však napomáhat klientovi využívat své vnitřní zdroje tak, aby jimi naplnil své vytyčené cíle, zastává tedy důležitou roli partnera v doprovázení a mapování potřeb klienta. Pokud je mezi nimi vytvořen pozitivní vztah a klient v něm nachází důvěrníka, zákonitě jej vyhledá i v případě potřeby, čímž je naplněna funkce klíčového pracovníka. Žádoucí je však i propojení rolí poradce, zprostředkovatele, terapeuta, obhájce a realizačního pracovníka týmu, to se však odvíjí dle potřeb klienta.

Úlehra (1999, s. 35) definuje nepostradatelné funkce klíčového pracovníka:

- doprovázením pracovník zastává oporu v těžké situaci,
- vzděláváním doplňuje informace k rozvoji klienta,
- poradenstvím a podporou pomáhá v těžkých životních situacích,
- vyjasňuje a formuluje přání a potřeby klienta.

### 3.3.1 Přijetí klíčového pracovníka a rozhodování o jeho změně

Uživatel má právo na výběr svého klíčového pracovníka, v případě přijetí do služby má právo na adaptační dobu. Pracovník bývá v tomto případě často přiřazen, po skončení adaptační doby může dále na přání klienta pracovník zastávat tuto funkci nebo klient požádá o změnu. K přiřazování klíčového pracovníka by měl zohledněn dosavadní vztah klienta a pracovníka, od kterého se i odvíjí dočasná spolupráce během plánování. Na změnu mají právo obě strany, vždy s ohledem na prospěch sociální práce s klientem. Žádost o změnu vyvolává reakci, na kterou je nutné se zaměřit, napomáhá pracovníkovi reflektovat jeho činnost. Lze jej považovat za impulz a tímto aktem je možné objevit i nedostatky ve vztahu. Nedostatky nemusí být natolik závažné, aby došlo k přerušení vztahu, ale ve všech případech je žádoucí vše pečlivě prozkoumat a prodiskutovat nejen s klientem, ale i s pracovním týmem (Bicková a kol., 2011, s. 100-115). Ukončení vztahu by však nemělo být náhlé, jak dodává Schwartz (2012, s. 103), ale za vhodný způsob je považována návaznost.

### 3.3.2 Individuální plánování a role klíčového pracovníka

U klientů s mentálním postižením je třeba mít propracované metody a jednotlivé kroky, které by měly zohledňovat míru a limity postižení.

Před zahájením plánování doporučuje Schneiderová (2008, s. 31-33) si vyjasnit vzájemná očekávání, aby nedošlo k nedorozumění či zklamání a tedy i k možnosti předčasného ukončení plánování. Strany si vyjasňují a konkretizují postupy a očekávání tím způsobem, že dochází ke vzájemné dohodě.

Dle Bickové a kol. (2011, s. 136-143) je vhodné si sestavit plán chronologicky, tak aby byly kroky stručné a pracovník by mohl podle nich postupovat:



K lepšímu porozumění klientovým potřebám, přáním a projevům je třeba si sestavit o něm ucelený obraz. Informace jsou získávány prostřednictvím dokumentace a osobním rozhovorem, **sběr dat** následně umožňuje se zaměřovat na míru soběstačnosti a podpory klienta. Na základě získaných a vypozerovaných informací se pracovník dále věnuje **mapování**, které probíhá na dlouhodobé úrovni. Pracovník si připravuje profil klienta a analýzu potřeb a přání. Důkladnými zápisy může i zpětně dohledat a postupně rozšifrovat v rozhovoru skrytá **přání**, které klient nedokáže pochopit nebo vysvětlit. Pokud jsou přání klienta téměř nereálná, pracovník je nevymlouvá, projevuje však zájem a snaží se naleznout skrytý smysl. Pokud klient nevyslovuje své potřeby, pracovník vychází z aktuálního mapování a ze znalostí klienta, orientuje se tedy na potřeby biologické, psychologické, sociální a spirituální. Pracovník si všímá **zdrojů**, které se pro klienta stávají hnací silou. Mezi vnitřní cíle patří vlastní motivy, kterými disponuje a vnější zdroje vychází z okolí, které jsou dány i možnostmi organizace. Pracovník dbá na to, aby vnitřní a vnější zdroje společně korespondovaly.

Během naplňování plánu mohou vyvstat **rizika**, které budou bránit v jejich realizaci. U handicapovaných osob nesmí být omezovány jejich potřeby, i když vzhledem k jejich postižení je na místě brát na zřetel případná rizika. Vypracováním rizikových situací slouží jako ochrana klienta, neznamená to však, že klient nemá právo na přiměřené riziko.

V další fázi pracovník věnuje pozornost **dojednanému cíli**. Sestavením kroků dochází jejímu realizování. Prostřednictvím vytyčených kroků vykazuje plán přiměřené, dosažitelné a měřitelné cíle.

Se závěrečným stádiem dochází k **hodnocení dosaženého cíle** a vzájemné spolupráce. Společně si ověřují jednotlivé body a mapují cestu plánování. Pracovník dále sleduje nové informace a správnost nastavených konkrétních bodů.

## 4. VZÁJEMNÝ VZTAH PRACOVNÍKA A KLIENTA S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

Vytvářením profesního vztahu mezi klientem a pracovníkem probíhá vzájemnou interakcí prostřednictvím setkávání. Již samotným jednáním s klientem se průběžně budují postavení obou subjektů. Proto kapitola zaznamenává rozvoj vztahu od samého začátku kontaktu, a zbývá se jednáním s klientem a vystávajícími problémy souvisejícími se samotným budováním vztahu.

Schmidbauer (2008, s. 168) zdůrazňuje důležitost vztahu klienta s pracovníkem, který je často opomíjen. Pracovník se příliš soustřeďuje se na pravidla, postupy a metody práce s klientem a do pozadí zájmu je odsunuto vnímání klienta a jeho vztahu k pracovníkovi.

K problematice vnímání vztahu patří **moc** z pozice pracovníka. Kopřiva (2006, s. 39-45) popisuje moc, ze dvou hledisek. V první řadě moc institucionálně přidělená, znamená právo pracovníka rozhodovat o věcech klienta, což přináší praktické výhody nebo újmu pro klienta. Druhý typ moci vzniká na základě přijetí pracovníka jako doprovázejícího a předpokladem úspěchu je podporování a nalezení orientačních vodítek. Moc pracovníka spočívá už jen v pozici člověka, který má výhodu pomáhat. Mocenský typ pomoci vede k nedůvěře a odstupu klienta, negativním dopadem se stává zaujmutí uctivé pasivity, stažením se do sebe, stupňováním agrese, křivdy nebo naopak klient žadoní o lidský kontakt. Klienti vyhledávají radu a pomoc, jak se zachovat, pracovník však nevyslovuje konkrétní jednání a postupy, spíše nabízí pomoc a rozkrývá jednotlivé možnosti. Nastávají však situace, kdy klient i sám vyžaduje při spolupráci autoritativní řízení. V zásadě platí, že použitím **nedirektivního přístupu** dosáhneme trvalejších a kvalitnějších změn, které vyžadují dostatek času a trpělivosti. **Direktivní jednání** je používáno v případě ohrožení klienta, který se nachází v krizové situaci a potřebuje vedení. Použit jej lze i tehdy, kdy klientovi inteligenční schopnosti jsou natolik sníženy a není vhodné použít nedirektivního přístupu.

### 4.1 Vztah pracovníka a klienta v obecné rovině

Aby se správně vyvíjel vztah mezi klientem a pracovníkem, je zapotřebí si uvědomit, že v sociální oblasti je vztah pojímán z hlediska profesionálního, ale i lidského. Na utváření vzájemného vztahu se podílejí společně, pracovník je však tím činitelem, který má největší podíl k tvoření podmínek pro jednání a následné čerpání služby.

Výchozím bodem podílejícím se na přístupu pracovníka je **respektování klienta**, jako rovnocenného partnera, a to projevem přijetí jeho osobnostních rysů nebo postižení, bez jakýchkoliv projevů předsudků či nadřazenosti. Vyjádření úcty nevychází jen z lidských práv, etických kodexů, standardů kvality a profesních kompetencí, nýbrž i z míry lidskosti pracovníka. Nerespektováním celistvosti a individuality klienta nelze docílit pozitivního partnerského vztahu. **Odborností a profesními kompetencemi** je ovlivněn budoucí vztah i tím, jak pracovník vystupuje a zastává svou funkci. Klient díky odbornosti nabývá pocitu důvěry v pokračování spolupráce, mimo jiné je i sledovaným faktorem spolehlivost a úroveň reagování v situacích, jak uvádí Schwartz (2012, s. 53-54). Získáním důvěry z pohledu odbornosti lze vyčíst podle Matouška (2003, s. 96-97) i ze stylu vedení a používáním účinných technik. Naopak Yalom (2012, s. 45) se věnuje etické stránce, kdy pracovník se může i přes veškerou odbornost a kompetence dopustit chyb, které působí na další formování vztahu a spolupráci. V tom případě je tedy na místě, aby pracovník upřímně dokázal uznat svá pochybení a přiznáním napravil vztah. **Uznání chyb** může sloužit, jako vodítko pro model lidskosti, taktéž lze na něm vyzorovat skutečný zájem o klienta a jeho důležitost. Naopak maskováním vlastních chyb navozuje u klienta pocit nevole a nechuti dále s ním spolupracovat, závažně tím naruší vztah.

Projevem **empatického přístupu** je klientem vítáno i z toho důvodu, že je vnímán jako celistvá bytost, ne jen jako případ či diagnóza. Nasloucháním a včasnou empatií přináší pracovník klientovi pozitivní pocity, i tím že se doptává na jeho emoce a celkový postoj (Yalom, 2012, s. 33-34).

#### 4.1.1 Budování vztahu

Utváření vztahu je možné považovat za neohraničený proces, který stále probíhá a mění se průběhem času. Je ovlivňován přímo samotnými aktéry, mimo jiné i okolními vlivy a jevy, které se jich přímo či okrajově dotýkají. Všeobecné formování a utváření vztahu se odráží i na samotném vnímání jedince. Ke společnému kontaktu, pro práci s klientem, je potřebné vytvářet a upravovat podmínky komunikace tak, aby vykazovaly známky profesionality a připravenosti přijímat klienta, proto se často dochází k podcenění **prvního setkání**. Již prvotním setkáním s klientem jsou nevědomě pokládány základy budoucího vztahu. Kontakt zahajuje pracovník **očním kontaktem** a věnuje mu pozornost společenskými konvenčními otázkami, kterými odbourává nervozitu a stres, navozením dobré atmosféry se pro-

mítá do dalších setkávání. Příjemná atmosféra a adekvátní zázemí pro rozhovor je nutností, nejen pro první setkání. Způsob přijetí klienta ladí totiž budoucí vztahy (Schwartz, 2012, s. 55-57).

Při setkání a jednání je si zapotřebí vyjasnit **oslovování**, neboť vyjadřuje míru respektu. Vzhledem k tomu, že lidé s postižením mohou působit nerozumně, není však vhodné automaticky tykat. I oslovováním zdrobnělinami nevnáší již zmíněný respekt k individualitě, a to může zapříčinit negativní postoj klienta. I když někteří si často neuvědomují, že si sami mohou vybrat způsob oslovování (Solovská a kol., 2013, s. 18-19).

Je zapotřebí se věnovat i **očekávání**, které sebou klient přináší, je nezbytné jej přiblížit všeobecnými až konkrétními představami a směřovat je k reálným krokům. Vyjasněním se vyhneme budoucím nejasnostem či nedorozuměním. Klientovi lze nabídnout širokou škálu informací, prostřednictvím mluveného slova, formou vzájemné diskuze nebo prostřednictvím obrázků a ukázek (Schwartz, 2012, s. 17-24). Jako další klíč k budování vztahu uvádí Yalom (2012, s. 47) **pocit bezpečí a důvěry**, kterým je zajištěn spontánním a dynamickým průběhem.

Ke kontraproduktivnímu přístupu lze přiřadit **vnímání klienta pouze z pohledu diagnózy**. Nejen že pracovník diagnózou omezuje rozvinutí vztahu, ale nabourává tím i pocit důvěry. Sklouzává k typickým přístupům, jako je vyhledávání znaků jednotlivých diagnóz a nepojímá klienta celistvě. Práce s klientem na základě posouzení diagnózy je žádoucí, ovšem ne v takové způsobu, kdy osobnost klienta je posunuta do pozadí. Klient by měl být vnímán jako „spolucestující“, což odstraňuje rozlišování na: oni (postižení) a my (pracovníci). To znamená **být i oporou** nejen v případě potřeby, ale skutečně se podílet na pozitivním rozvoji klienta, a to skrze chválu. Pracovník nešetří s pochvalnými slovy, protože častokrát klienti si nejčastěji pamatují právě pozitivní slova nad jejich oporou. Každý pracovník si sám tvoří vlastní způsoby pochvaly a opory, ty by však měly klienta vést k odhodlání a chuti něco změnit (Yalom, 2012, s. 21-29).

Zažitím správné opory může mít klient tendenci překročit **vzájemné hranice** vztahu, proto k dovršením vzájemné spolupráce je nutné si hranice vyjasnit. Úlehla (1999, s. 92) popisuje vyjasnění hranic, jako potřebu, která upevňuje a dotváří psychický vývoj. Překročením těchto hranic je vztah natolik narušen, že vede k deformaci. Jedinou obranou k ochraně hranic je zapotřebí aplikování asertivity.

Velký vliv na vzájemný vztah a jeho budování, je postaven na základě **komunikace**, bez ní nelze hovořit o možnostech vytváření vztahu, jak uvádí Quisová (2009, s. 14), která pojímá v širším pojetí vztahovou rovinu komunikace jako projev:

- úrovně a postoje ke klientovi,
- ratifikace a upevňování sebepojetí klienta,
- interakci a vyjasněním si vztahových pozic,
- určení pravidel rozhovoru a vztahu,
- motivačních stimulů.

Dle Solovské a kol. (2013, s. 17) je komunikace s postiženým postavena na sociálním kontextu, tedy rozvoji jeho kompetencí, sociálního učení a vztahové úrovní. Klíčovým prvkem je považována schopnost pracovníka s klientem hovořit a klient musí být schopen tuto komunikaci vnímat, rozumět jí a mít vytvořené prostředky a metody, jak na ně reagovat. Se-stavením a porozuměním poznávacích prostředků je mapována komunikační síť klienta a za pomoci komunikačních technik je rozlišena slovní zásoba, kterou lze propojovat s praxí.

#### **4.1.2 Získávání důvěry a partnerství**

K dalšímu vývojovému stupni vztahu patří získání důvěry klienta, která je celkový odrazem přístupu pracovníka. Nabytí důvěry je nezbytnou součástí pro budoucí úspěšnou spolupráci. Podíl na získání důvěry nese i atmosféra zařízení, která se ukazuje jako důležitým prvkem, prostřednictvím klimatu vnímá klient celkový přístup a odbourává strach z otevření se. Tímto však nastává další krok, a to od samotného pracovníka, popisuje Bicková (2011, s. 161) Jako úskalí získání důvěry, popisuje Yalom (2012, s. 27) z pohledu nedůvěřivosti klienta, který může dospět k dojmu, že sdělené informace mohou být proti němu v budoucnu zneužity. A je tedy na pracovníkovi rozpoznávat a odbourávat tyto předsudky a naopak dokázat klientovi, že se může stát jeho důvěrníkem.

K vytvoření dobrého vztahu a důvěrného zázemí, nesmí mezi aktéry vztahu chybět zdravá komunikace, příjemný humor, upřímnost, uvolnění, spontánnost, dobré pocity z kontaktu a skutečný zájem o druhého (Vybíral, 2005, s. 228-230).

### 4.1.3 Metody při vytváření vztahu

K metodám vytváření vztahu jednoznačně patří komunikace a interakce mezi subjekty. Quisová (2009, s. 42-45) považuje aktivní naslouchání nejen za projev zájmu pracovníka o problém, ale i o samotného klienta. Zvládnutím aktivního naslouchání a komunikačních technik je přirozeně budován otevřený komunikační kanál s klientem.

- **Povzbuzování** kladně motivuje klienta k otevřenému projevu a vyslovení se.
- **Objasňovacími otázkami** vyjasňuje pracovník situaci, kdežto použitím vytykajících otázek docílí pracovník pouze pocitu viny.
- **Parafrázování** jako zpětným vyjasňováním rozhovoru, si za jeho pomoci může pracovník ověřit správnost projevu. Objektivnost je v popředí, unáhlené závěry a hodnocení nejsou produktivní.
- **Zrcadlením** pracovník verbálně i neverbálně projevuje svou empatii, klient bližším zkoumáním více upřesňuje své pocity.
- **Shrnutí rozhovoru** se společně zabývají plány a pokroky.
- **Oceněním** zvyšuje pracovník motivovanost a chuť dále se rozvíjet a řešit svůj problém.

Kromě komunikačních technik, které ovlivňují vztah k nim, patří i způsoby jednání a hloubka uvědomělé práce. Pracovník je natolik ztotožněn se svým chováním a přístupy, čímž si plně uvědomuje své přínosy nebo naopak důsledky svého jednání. Pracovník si ve spolupráci s klientem vyjasňuje tyto oblasti:

- **Načasování** - Efektivní spolupráce se odráží i na vhodnosti načasování. Zohledňujeme aktuální rozpoložení klienta, jeho zdravotní stav a aktivitu příliš nespěcháváme, nýbrž plánujeme, proto je vhodné zohlednit i schopnost soustředit se a vyčlenit si čas na odpočinek (Solovská a kol., 1999, s. 12).
- **Potřeba komunikačního zázemí** - Pokud si s klientem společně vyčleníme čas na jednání, stvrzujeme tím čas pouze pro něj. Nežádoucím přetržením komunikace je vstoupení jiné osoby, či odklonění rozhovoru k povinnostem pracovníka. Vhodnými prostorami rovněž dává pracovník možnost klientovi pocítit vážnost spolupráce,

případné je zajistit pohodlné posezení, které vyznačuje usazení na delší dobu, a tím odbourává nervozitu a otevírá možnosti k hlubším tématům (Úlehla, 1999, s. 110).

- **Zplnomocňování** - Podílením se na řešení své situace se klient aktivně zapojuje a rozvíjí tím své schopnosti a nabývá sebedůvěrou. Pracovník by neměl cítit lítost kvůli postižení klienta, otevírá tím dveře k přebíráním zodpovědnosti nebo šetřením dovedností v té oblasti, kde to není zapotřebí. Pracovník má tedy na paměti rozvoj schopností klienta a vytváří opěrné body v přebírání samostatného jednání (Úlehla, 1999, s. 66). Ve své publikaci Pörtner (2009, s. 37) klade důraz i na rozvahu personálu, který musí přijít na to, do jaké míry může klient přejímat zodpovědnost, čím omezenější má možnost přebírat odpovědnost, tím důležitější je mu je nebrat úplně.
- **Najít si na klienta čas** - Klientovi se nevěnujeme pouze tehdy, kdy potřebujeme plnit závazky nebo řešit aktuální situaci. Naopak průběžně projevujeme o něj zájem tím, že se jej dotazujeme na jeho zájmy, náladu, prožitý den apod. (Úlehla, 1999, s. 110).
- **Důvěřovat schopnostem** - Objevováním a rozvíjením schopností začíná klient důvěřovat svým zdrojům, a zvyšuje tím možnost jejich využívání. Zaměřujeme se tedy mimo jiné i na silné stránky a nedokonalosti (Schwartz, 2012, s. 40).
- **Upřímnost** - Klienti bývají často citliví a vztahovační, proto je vhodné dbát na upřímnost a doprovodný slovní projev, který nesmí vypadat, že zlehčujeme jeho situaci, spíše má působit podnětně. Oceňujeme klienta i tím, že dokázal vyslovit své přání, potřeby nebo se vyjádřit ke směřování spolupráce (Úlehla, 1999, s. 61).
- **Zaměření** - Samotné jednání s klientem nesměřujeme na věci, které nemůže změnit, protože zákonitě vyvolávají u klienta pocity bezmocnosti a rozčarování (Pörtner, 2009, s. 29).
- **Zpětná vazba** - Dvoučlennost této metody je pestrá a rozsáhlá, pracovník tedy nachází takové metody, aby mohl přijatelným způsobem reflektovat chování klienta. Zpětná vazba by neměla být příliš obecná, ale jednoznačná a cíleně zaměřená. Klienti se tím stávají svědky svého chování a učí se uvědomovat dopady chování prostřednictvím pocitů druhých (Yalom, 2012, s. 117-119).

- **Obdiv a podpora** - Slova útěchy často slyšeli ode odevšad, proto klientovi dáváme najevo pocity obdivu a oceňujeme jeho snahu. Nepoužíváme však přirovnání situace klienta k jiným lidem, tím jakoby jsme nevědomě zlehčovali jeho situaci. Nezapomínáme i na podporu, míra podpory však musí odpovídat závažnosti problému klienta (Úlehla, 1999, s. 61).
- **Dojednávání** - Dojednávání je cestou k cíli vzájemné spolupráce, na níž je znatelné, jak hodnotný je vztah ke klientovi. Lze na něm rozeznat, jakým směrem se ubírá pomoc, a zda je výsledkem vzájemné dohody nebo převažuje přístup kontroly (Úlehla, 1999, s. 63).
- **Rytmus spolupráce** - Vývojové kroky spolupráce jsou hodnotné, pokud jsou realizovány přiměřeným tempem. Jakmile tempo přirovnáváme k normálním lidem, vyvoláváme u klientů tíseň, sami mnohdy pocítují sníženou schopnost vůči zdravým lidem, proto je vhodné dělat malé krůčky a na nich stavět. Malými kroky si zvyšují odvalu a naději, s touto oporou se dále rozvíjí, aniž by byla snižována jejich schopnost (Pörtner, 2009, s. 29).
- **Tady a teď** - Rozpoznáváním aktuálního rozpoložení nezastiňujeme faktory pocházející z minulosti nebo zdravotního stavu. Vytvořením si „radarů“ ve vztahu s klientem může napomoci rozeznat vlivy, které zapříčinily aktuální stav. S klientem hovoříme a rozebíráme jeho pocity, pokud je v daný okamžik nedokáže sdělit nebo naopak nechce, může se pracovník k nim vrátit při jiném setkání. Tím lépe pochopí emocionální a vnitřní dění (Yalom, 2012, s. 59-81).
- **Podporovat zkušenost** - Pro klienta má velký význam zažít zkušenost, vydat se na vlastní cestu je často důležitější, nežli samotný cíl. Po zakusení cíle může klient zhodnotit svou zkušenost a proč se tak rozhodl. Přemírou péče však zastiňujeme skutečnost získávat zkušenosti (Pörtner, 2009, s. 34-35).

#### 4.1.4 Chyby ve vztahu

Ve vzájemné komunikaci vyvstávají i problémové oblasti, které nejsou žádoucí a nejsou přínosné, zahrnují tyto situace:

- **Ten druhý** - Klient, který je přítomen při jednání nebo rozhovoru s další osobou, je plně respektován, brán v potaz jeho názor a je zapojen do rozhovoru. Záporným



chováním je ignorování jeho přítomnosti nebo prosazování pracovníka pohledu. Klient tím nenabývá pocitu autonomie a jeho sebedůvěra je naopak snížena, zároveň se mohou dostat s pracovníkem do konfliktu. (Úlehla, 1999, s. 90).

- **Zdroj práce** - Pracovník přistupuje ke klientovi jako ke zdroji práci, a vnímá jej na úrovni funkce nebo prostředku (Schmidbauer, 2008, 139).
- **Odborný slovník** - Pracovník používá při rozhovoru s klientem příliš odborných výrazů, zkratk nebo slang. Toto vyjadřování může být pro klienta matoucí nebo naopak ponižují úroveň rozumových schopností (Úlehla, 1999, s. 51-55).
- **Ignorování zpětné vazby** - Pracovník používá zpětnou vazbu jako zapojení klienta, reakce z jeho strany však nejsou konstruktivní nebo reaguje defenzivně. Je zapotřebí si uvědomit, že vyslovením svého názoru klient ukazuje pocit důvěry i tím, že se otevře. Negativním přijetím bude mít obavu dále se v průběhu služby jakkoliv vyjadřovat a pracovník bude nabývat z klientovy strany dojmy nezájmu (Schwartz, 2012, s. 63).
- **Nepřiměřeně zatěžovat a neposkytovat podporu** - Vyslovováním vět typu: „neboj, ty to zvládneš“, dostáváme klienta do začarovaného kruhu. Na jedné straně je klient podněcován k samostatnosti, ale střetává se s překážkami vlastních schopností. Nepřiměřeným zatěžováním a vyvíjením nátlaku, naopak klient více selhává (Schwartz, 2012, s. 80).
- **Konfrontování** - Konfrontování klientových předchozích názorů nebo situací, provádí pracovník vždy s citem. Rozhovor je vyvážen jednak podpůrnými kroky i kritikou, pracovník ale nesmí jednat z pozice nadřazeného nebo rodiče. Rovněž se vyhýbá pasivitě a agresivnímu postoji, ty zapříčiňují nutkání k obraně a agresivnímu postoji. Kladným přístupem může být zaujetí nechápajícího postoje a nechat si to klientem vysvětlit, i klienti rádi pomáhají (Schwartz, 2012, s. 80).
- **Opatrováním a dozor** - Pracovník přebírá veškerou starost o klienta a vnímá jej jako osobu, která se nemůže podílet na své péči. Nejen že pracovník nese odpovědnost, ale také přebírá rozhodování a uměle tím přivádí klienta do pozice závislého na pracovníkovi. Nadměrnou kontrolou a dozorem nad klientem může být pojímáno, jako způsob pro vyšší dobro, ale opět nevychází z klientových zdrojů (Úlehla, 1999, s. 33).

- **Porušení etiky** – Může zahrnovat řadu chování, které jsou v rozporu s dobrými zásadami a etickým kodexem pracovníků. K hrubým porušením lze přiřadit manipulování, nátlak, uplatňování moci nad klientem, snižování potřeb klienta nebo nepřijetí klienta (Bicková a kol., 2011, s. 121).

#### 4.1.5 Profesionální hranice

Vytvoření a vymezení osobních hranic je nedílnou součástí mezilidských vztahů. Člověk se během života učí a přijímá hranice, jednak si je vytváří i vůči svému okolí, jako obranný mechanismus a upevňuje si tím individuální psychický vývoj. Umět ochránit své hranice vychází z umění asertivity (Kopřiva, 2006, s. 74).

Pracovník může být vnímán jako vzor a často se klienti ptají na jeho osobní zkušenosti a soukromý život. K nejčastějším otázkám patří okruh zájmu o rodinu, blízké osoby a zážitky, pracovník může sdělit tyto informace bezprostředně po otázce nebo i na konci rozhovoru. Je důležité mít však na paměti, že klienti se neřídí etickým kodexem a povinností mlčenlivosti. V neposlední řadě by měl dávat pozor na to, aby informace klienta nezahlcovaly nebo aby s nimi příliš nezacházel do soukromých detailů (Yalom, 2012, 96-99). Klienti chtějí často hrát určitou roli v pracovníkově životě a být i v něm po skončení pracovní doby. Proto Yalom (2012, s. 40-57) zdůrazňuje i vyjasnění vzájemných pozic takovým způsobem, aby však nedošlo k odcizení. Přirovnání může pracovník nalézt na modelu učitele a studentů. Touto otevřeností pracovník vytyčuje hranice a dále spolupracují na společném vztahu.

Hlavní chyby vyplývající z porušení profesionálních hranic, vymezuje Schwartz (2012, s. 67-75) do těchto oblastí:

- **Splývání s klientem** neboli nadměrnou identifikací, pracovníci překračují hranice empatie, čímž v procesu práce s klientem ztrácí sami sebe a pěstují nepřiměřenou vzájemnou závislost.
- **Umožnění nepřiměřené míry fyzické intimity** způsobuje splývání profesního a intimního života, bez ohledu na to, kdo sexuální návrhy iniciuje, je toto chování bráno za neetické a nepřístojné. Může vycházet z pozice klienta, který se cítí emočně nestabilní a emočně se cítí nejbližší k pracovníkovi. Naopak vyžadování fyzické intimnosti ze strany pracovníka je často spjato se zneužitím své moci. Fyzický kon-

takt nemusí nutně mít pouze sexuální podtext, pro užití fyzického kontaktu, jako formy utěšení, je potřeba znát hranice klienta. Pro jednoho klienta může znamenat stisknutí ruky podporu, na jiného to může působit jako signál k intimitě.

- **Stanovení příliš rigidních hranic** je dalším extrémním přístupem, kdy pracovník působí odtažitě a odměřeně, což zapříčiňuje uzavřenost klienta a pracovník na něj působí dojmem, že snižuje jeho potíže.
- **Nepřiměřená míra sebeotevření** může rovněž pracovník narušit hranice tím, že se příliš odhaluje a odhaluje na svá slabá místa, tím klient ztrácí důvěru v kompetence pracovníka. Naopak přiměřeným otevřením dokazuje pracovník svou lidskost, náklonnost a upřímnost, za předpokladu, že sdělování informací vychází z kontextu rozhovoru a nezahlcuje klienta.
- **Nastavení hranic pro setkávání** limituje kontakty, klient často vyžaduje setkávání se mimo stanovenou dobu nebo pracoviště, kdy setkávání i mimo pracoviště přináší větší závislost na pracovníkovi. Pracovník si musí vymezit pravidla setkávání, mezi to patří i své soukromé údaje a telefonní číslo.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 5. METODOLOGICKÉ POJETÍ VÝZKUMU

Výzkumné šetření kvalitativního výzkumu vychází z osobních zkušeností klientů chráněného bydlení, a to s vlastními klíčovými pracovníky. Klienti pochází z různých sociálních zázemí, a jejich individuality jsou různé, rovněž i doba pobytu je u každého odlišná, a tím i jejich zkušenosti s ostatními klienty, pracovníky a jejich metodami a přístupy. Pro klienty je chráněné bydlení domovem, kde tráví svůj volný čas, mají v něm svůj i osobní prostor a také svého klíčového pracovníka, který mu pomáhá a poskytuje osobní podporu. Pro klíčového pracovníka je chráněné bydlení místem výkonu práce, ale zastává i roli v životě klienta, prostřednictvím vzájemné interakce působí a ovlivňuje jiný lidský život.

Bicková a kol. (2011, s. 115) ve své publikaci uvádí klíčového pracovníka nejen jako zaměstnance, který nese zodpovědnost za plnění a provádění individuálního plánu, ale jako i osobu s funkcí partnera, který klienta provází. Pokud je mezi nimi vytvořen pozitivní vztah na bázi důvěry, vyhledá jej klient i v případě potřeby a zprostředkování pomoci. Schmidbauer (2008, s. 168) podotýká důležitou podstatu vzájemného vztahu s klientem, kdy do pozadí zájmu je odsunuto vnímání klienta a jeho vztahu k pracovníkovi. Potíž vystává v případě, jakmile se pracovník příliš soustřeďuje na pravidla, postupy a metody práce s klientem.

### 5.1 Proč se máme výzkumným problémem zabývat

Existuje mnoho publikací, které jsou zaměřeny na způsob práce s klientem s mentálním postižením, ve kterém jsou obsaženy metody sociální práce. Kromě publikací, ze kterých mohou pracovníci dále rozvíjet své znalosti, jsou i pracovníci ze zákona povinni se vzdělávat prostřednictvím kurzů a školení, proto aby jejich práce byla adekvátní, profesionální a dokázali flexibilně reagovat na potřeby a podněty klientů. Je však třeba se i zamyslet nad hybnou silou samotného vztahu a tím, čím může i přispívat, jaký je jeho potenciál a jaké mohou být dopady na spolupráci. V současné době se zařízeních pravidelně mapují potřeby, přání, pokroky a metody práce. Ovšem nemělo by být opomenuto i sledování spokojenosti a úrovně vztahového kontextu s klíčovým pracovníkem. Zda je vztah přínosným a zda naplňuje v širším pojetí i cíle chráněného bydlení, taktéž přináší i zpětnou vazbu a signály, které dále směřují k inovativním postupům a v neposlední řadě zobrazují varovné signály a odhalují místa, na které je se potřeba zaměřit.

## 5.2 Cíle výzkumného šetření

Cílem výzkumu je zmapovat vnímání vztahu klientů s mentálním postižením ke svým klíčovým pracovníkům, a to konkrétně v chráněném bydlení. Bude zjišťováno, jaké prvky jsou pro klienty ve vztahu s pracovníkem důležité a jakým způsobem ovlivňuje kvalitu vztahu vzájemnou spolupráce.

Na základě mého výzkumu v empirické části věřím, že budou zodpovězeny nejen výzkumné otázky, ale vyplynou i rady a doporučení jakožto zpětná vazba pro pracovníky pečující o osoby s mentálním postižením a dozví se, na čem kvalitní vztah postavít, jak jej vybudovat a udržovat a zároveň také „využít“ ve prospěch rozvoje klienta.

### Hlavní výzkumná otázka:

Jakým způsobem ovlivňuje vzájemný vztah klíčového pracovníka a klienta chráněného bydlení v jejich spolupráci?

### Díličí výzkumné cíle a otázky:

1. Zjistit základní požadavky a předpoklady na pracovníka z pohledu klienta.
  - Jaké jsou základní požadavky pro spolupráci s klíčovým pracovníkem?
2. Vyzkoumat klientův podíl přínosu a vlivu na vztahu s klíčovým pracovníkem.
  - Jakým způsobem se podílí klient na tvorbě vztahu s klíčovým pracovníkem?
3. Vyjasnit účinek individuálního plánu na tvorbě a udržování vztahu.
  - Přispívá individuální plánování k formování vztahu?
4. Zjistit vliv vztahu na rozvoj klienta.
  - Jakým způsobem ovlivňuje vztah rozvoj klienta?
5. Odhalit základní vlivy ovlivňující průběh vztahu.
  - Na jakých aspektech závisí vývoj a udržení vztahu vzhledem ke specifickým znakům chráněného bydlení?

### 5.3 Výzkumný vzorek

Respondenty pro své výzkumné šetření jsem volila na základě selekce a charakteru výzkumného problému. Výběr respondentů byl proveden na základě metody prostého záměrného výběru, respondenti, kteří splňují určité kritérium nebo soubor kritérií (Miovský, 2006, s. 136).

Oblastí mého zájmu je současný stav vztahu klienta a klíčového pracovníka chráněného bydlení, proto jsem kontaktovala několik chráněných bydlení různých forem, které by byly ochotny se podílet na výzkumném šetření. A na základě množství klientů a počtu klíčových pracovníků jsem poté vybrala zařízení, jehož forma pobytové služby je založena na komunitním soužití. Následně jsem vybrala 4 respondenty, přičemž každý z nich má jiného klíčového pracovníka. Respondenty tvoří 2 muži a 2 ženy, směrodatným ukazatelem pro výběr reprezentativního vzorku respondentů byl založen na výběru kontrastu pohlaví respondenta a klíčového pracovníka.

Výzkumné šetření bylo prováděno na základě předešlé dohody s vedoucí chráněného bydlení, před samotným výzkumem jsem byla seznámena s chodem a strukturou zařízení, počtem klientů a jejich klíčovými pracovníky.

Významným činitelem pro práci s klienty sehraává i fakt, že klíčoví pracovníci pracují na dvousměnný provoz a při počtu pěti klíčových pracovníků může docházet k časové prodlevě mezi zkoumanými subjekty.

Vzhledem k tomu, že počet chráněných bydlení je v současné době příliš málo a samotní respondenti si nepřejí, aby bylo uvedeno nebo nikterak zmíněno jejich jméno a místo bydliště, zůstává tedy chráněné bydlení v anonymitě. Jako doložení žádosti o anonymitu je zahrnuto v Příloze P I: *Souhlas s nahráváním*, v němž si všichni respondenti nepřejí být jakkoliv písemně prezentováni.

Nyní bych ráda představila respondenty, jejichž jména jsou utajeny a dále budou nazýváni jako respondenti s přiřazenými čísly.

#### 5.3.1 Respondent č. 1

Pěťadvacetiletému respondentovi je diagnostikováno lehké mentální postižení a po fyzické stránce nemá žádná pohybová omezení. Dříve žil v pěstounské rodině, odkud přišel do chráněného bydlení, v němž bydlí téměř 10 let. Několik let docházel do sociálně terapeu-

tické dílny, a v současné době navštěvuje tréninkové dílny, kde je zaměstnán. Se svým nynějším klíčovým pracovníkem spolupracuje rok a půl, jako nový zaměstnanec mu byl přidělen v období personálních změn. V chráněném bydlení by respondent našel oblasti, které by změnil. Co se ovšem týče svého klíčového pracovníka je s ním spokojen a je tou osobou, které se svěřuje a nenachází žádnou oblast či výtku v čem by se měl změnit. Respondent dále komentuje svého klíčového pracovníka z pohledu povahy a jeho typických rysů těmito slovy: *„Je to prostě chlap, je sním sranda, dobrý pokec.“*

### 5.3.2 Respondent č. 2

Téměř třicetitřiletý respondent má stanovenou diagnózu středně těžkou mentální retardaci. Respondent vyrůstal v dětském domově a nyní žije v chráněném bydlení již 6 let a je s ním spokojen. Každodenně dochází do sociálně terapeutických dílen a k jeho aspiracím do budoucna patří nalezení samostatného bydlení a zaměstnání. Svou klíčovou pracovníci si vybral sám a doba jejich spolupráce je necelých 6 let. Zároveň klíčová pracovníce je pro něj tou osobou, které se svěřuje a je ochoten na ni i počkat až bude v chráněném bydlení přítomna. Svou důvěru a blízkost ke klíčové pracovníci vyznačuje tímto výrokem: *„Nějaké záležitost chci řešit jen s KP2, ale aj s ostatníma, když tu není. Ale není to jak s KP2. Není to ono, KP2 je KP2.“*

### 5.3.3 Respondentka č. 3

Čtyřadvacetiletá slečna s diagnózou lehké mentální retardace vyrůstala v dětském domově, odkud přišla do chráněného bydlení. V současné době chodí do praktické školy, kde se připravuje na výkon budoucího povolání. V chráněném bydlení žije 5 let, k míře její spokojenosti v tomto zařízení přisuzuje hádkám klientů a samotným pracovníkům. Svou klíčovou pracovníci si vybrala na základě dotazníků, vzájemně vytváří vztah s klíčovou pracovníci již 4 roky. Respondentce součinnost s ní vyhovuje a nenachází konkrétní detaily, které by změnila v jejich dosavadním vztahu. Svými slovy se vyjadřuje o klíčové pracovníci takto: *„Je hodná, spokojená, chová se klientům dobře, nekřičí a mluví s námi srozumitelně“*. Dále se vyjadřuje k jejich vztahu tímto způsobem: *„Je dobrý, nebo výborný. Víme, co chceme a dokážeme se smát“*.



### 5.3.4 Respondentka č. 4

Respondenta ve věku třicetjedna let má diagnostikovanou středně těžkou mentální retardaci. V tomto chráněném bydlení žije již šestým rokem. K pozitivním stránkám respondentka přiřazuje vhodný kolektiv klientů a kladný způsob postoje zaměstnanců k docházení do zařízení. Svou klíčovou pracovníci má třetím rokem, která jí byla přiřazena, klíčovou pracovníci nechtěla a tedy i aktuálně by si respondentka přála její změnu. Dalším odrazem vztahu a vzájemné spolupráce je vystihnuto i v nalomené důvěře: „*Já KP4 nevěřím, svěřím se ostatním pracovníkům nebo sociální pracovníci,*“ jak popsala respondentka.

V neposlední řadě považuji za neopomenutelné uvést stručný popis jednotlivých klíčových pracovníků. Základní informace poslouží, jako vodítka k přiblížení odpovědí na jednotlivé otázky a pomohou si představit i vzájemnou spolupráci. Všichni klíčový pracovníci nemají předchozí zkušenosti s cílovou skupinou z jiného zařízení.

Tab. 2. Základní informace o klíčových pracovnících

Klíčový pracovník	Věk	Vzdělání	Délka počtu let působení v CHB
KP1, P1	26	VŠ, sociální pedagogika	1,5
KP2, P2	55	SOU, cukrářka	9
KP3, P3	42	SOŠ podnikatelská	4
KP4, P4	59	SOŠ pedagogická	9
KP5, P5	26	VOŠ, sociální pedagogika	1

## 5.4 Metodika

Vzhledem k charakteru výzkumného problému, jsem zvolila výzkum kvalitativní, a to formou polostrukturovaného rozhovoru. Mým cílem je poukázat na vzájemnou spolupráci a kontext vztahu s klíčovým pracovníkem v každodenním soužití respondentů v chráněném bydlení. Proto dle mého názoru považuji induktivní metodu za přijatelnou, a vidím i v ní výstižnější možnosti zpracování, avšak k negativům zařazuji nemožnost generalizace na populaci.

### 5.4.1 Zdroje dat a materiály

Na základě polostrukturovaného rozhovoru jsem si vytvořila okruhy otázek, které jsou stěžejní pro mou empirickou část výzkumu. Forma polostrukturovaného interview dle Miovského (2006, s. 159-160) je vytvořena na podstatě závazných témat, pořadí otázek lze však zaměňovat, tak abychom jsme maximalizovali výtěžnost rozhovoru. Požadavek upřesnit a vyjasnit odpovědi účastníka jsou vítané a zároveň i ověřování interpretací, zda jsme porozuměli dané odpovědi. Na základní jádro rozhovoru se postupně mohou nabalovat doplňující otázky, které mohou být přínosné pro pozdější zpracování dat.

Po podrobném nastudování odborné literatury zaměřující se na osoby se zdravotním postižením, pracovníky v sociální sféře a knih k empirické části, jsem vytvořila schéma rozhovoru. Schéma rozhovoru jsem rozdělila na šest základních částí:

1. Úvod, představení respondenta se zaměřením na jeho věk a délku pobytu v konkrétním chráněném bydlení. K otázkám na úvod jsem zařadila dotazy na jejich pohled na chráněné bydlení, jak jsou v něm spokojeni a zda by něco rádi změnili.
2. V další části okrajově otevírám jádro samotného výzkumu. Zájem se stáčí na vztahové pocity a požadavky ke klíčovému pracovníkovi, a jakou hrají roli pohlaví a věk ve vzájemné spolupráci. Otázky týkající se konkrétního klíčového pracovníka slouží jako impulz k hlubšímu prozkoumání základních informací, které následně budou rozvíjeny v jiných kategorických otázkách.
3. Po otevření základních otázek se dále budu zabývat vztahem mezi subjekty, a jakým způsobem byl formován v místě a v průběhu času. Otázky budou rozvíjeny na základní ose, které se budou sbíhat do oblastí důvěry, vzájemné interakce a pocity strážce respondenta k pracovníkovi. Těmito otázkami bych ráda zjistila, v jakém aktuálním rozpoložení se nachází jejich vztah, na jakých základech byl vybudován, a zda je pro respondenta přínosným.
4. Kladením otázek zaměřených na individuální plánování chci zjistit, jak jím lze ovlivnit vztah, zda je plánování pouze doplněk služby nebo naopak je dalším nepostradatelným mechanismem k budování vztahu.
5. Posledním okruhem otázek mám zájem vysledovat podíl respondenta na rozvoji vztahu a v širším pojetí se zaměřením na zájem pracovníka o respondenta, jakožto o objekt práce nebo skutečný lidský subjekt.

6. Položením závěrečné otázky chci povzbudit respondenta k zamyšlení o ideálním klíčovém pracovníkovi, a jaký by z jeho pohledu měl být. Což považuji za velmi inspirující a hodnotné zjištění.

Formulář k rozhovorům je přiložen do Přílohy II. Rozhovory s respondenty byly prováděny v chráněném bydlení. Sami respondenti si zvolili místo, kde chtějí rozhovor realizovat, a to i s ohledem na klidné a nerušené místo v zařízení. Mezi nejčastěji zvolená místa realizace byly respondenty vybrány jejich pokoje, ale také i pracovní místa zaměstnanců. Délka rozhovorů trvá v průměru hodinu a čtvrt. Celý záznam byl nahráván pomocí aplikace Smart Voice Recorder, a to s jejich písemným souhlasem.

## 5.5 Analýza získaných dat

Data z nahraných rozhovorů jsem doslovně přepsala do programu Microsoft Word 97-2003. Prostřednictvím transkripce nejsou ztraceny cenná data rozhovoru a jeho atributy. Záznam je zcela nestranný a zcela autentický, pro praktické provádění transkripce si každý postup výzkumník volí sám (Mioviský, 2006, s. 206-207). K analýze dat jsem volila elektronickou verzi, a to kvůli jednoduššímu zacházení.

S ohledem na výzkumný vzorek je nutné zohlednit způsob interpretace a množství odpovědí. Komunikační dovednosti respondentů vzhledem k jejich charakteru postižení nedovolují získat takové data, aby otevřeně sami hovořili v dlouhých větách a rozvíjeli rozhovor v širším spektru, což do jisté míry ovlivňuje i analýzu dat. Odpovědi respondentů se skládaly z jednoduchých vět, případně rozvíjených souvětí, které se týkaly dané otázky nebo naopak respondenti na ně odpovídali nejednoznačně či rozbíhavě. V těchto momentech rozhovoru bylo vhodné použít inquiry, tedy upřesnění a vysvětlení odpovědi účastníka, jak popisuje Mioviský (2006, s. 160) ve své publikaci. Během hovorů byly užity i doplňující otázky, které se odvíjely na základě zajímavosti odpovědí. Navazující otázky popisuje blíže Švaříček a Šedřová (2007, s. 168) v důležitém smyslu pro získání hloubky detailů v jemných rozdílech. Doporučují se, ale klást takové otázky, aby souvisely s výzkumným tématem.

Ze získaných dat je patrné, že rozhovory nejsou příliš obsáhlé, a proto jsem zvolila metodu trsů. Na jejímž základě jsou data uskupena do jednotlivých trsů, a data jsou díky provázanosti hlouběji mezi sebou analyzována. Jak uvádí Mioviský (2006, s. 221), metoda utváření trsů slouží k seskupování a konceptualizování určitých výroků do skupin na základě rozli-

šení vzájemného překryvu mezi identifikovanými jednotkami. Procesem se rozvíjejí indukativně zformované kategorie, a zařazením do trsů vznikají asociované opakující se znaky. Společným znakem mohou být tematické překryvy, které lze rozlišit na časové, personální a prostorové.

Během analýzy dat vyvstaly různé informace, které nejsou podstatné pro výzkumné šetření, zároveň je však uvádím v konkrétních situacích, jako možné návrhy na další bližší zkoumání. Leč jsou informace zcela irelevantní, lze díky nim širě pohlédnout na samotný zkoumaný jev uceleněji. Některé otázky nebyly použity do vytvoření trsů, ale posloužily jako další opěrné body pro vytvoření rad a doporučení. V neposlední řadě byly vyřazeny i otázky, na které respondenti odpovídali jednoduchými reakcemi, což komplikovalo zanesení dat do trsů, které by nebyly zcela objektivní.

Tab. 3. Kategorie trsů I.

Respondent	Žena jako KP	Věk není prioritou	Překážka času	Prostor, jakožto základ
Č. 1	„Muž nemusí být. Měl jsem předtím ženu. Ženy jsou lepší.“	Nezáleží.	„Počkám si. Povídání je málo kdy, když nás někdo vyruší, není klid.“ KP má na něj čas.	„Spíše kancelář, kde je dobrá atmosféra, Nikde není klid.“
Č. 2	„Chci ženu a mám ji. Ženy jsou hodné.“	Nezáleží, „abychom jsme se domluvili, jaká je uvnitř.“	„Záleží, jestli má KP čas, udělá si jej večer. Chtěl bych víc času“. „Už málo chodím za KP.“	Kancelář i pokoj, „potřebuju, abychom jsme byli sami“. Ostatní poslouchají.
Č. 3	Obyčejné a ženské povídání, nákupy.	„Ne, mě je to jedno. Záleží, jaké jsou.“	Na Skypu, telefonu. Rušení v rozhovorech, kolečkové brusle.	Povídání po skypu, telefonu, to nikdo neslyší. „Správné je, aby nás nerušili a počkali.“
Č. 4	Intimita a nákupy.	„Nezáleží, nepátám se.“	KP je více kancelář. „Kdyby si našla aspoň 5 minut“	Vhodná je kancelář, „venku na mě zvýší hlas“.

Tab. 4. Kategorie trsů II.

Respondent	Zájem a kontrola, jako klíč ke spolupráci	Aktuální vyladění	Individuální plán skrytý doplněk	Jistota ve vztahu
Č. 1	„Věnuje se v zálibách, koníčkách, pokec.“ Ptá se na soukromí, když má službu, větší zájem o povinnosti.	Ve špatné náladě je na pokoji. „KP1 to neřeší, promluvíme si potom“.	Plánování jej baví. Chtěl by více času na plánování. Zaměřují se na to, co potřebuje.	Změnu KP přijal klidně. Nechtěl by se vyjádřit k výběru nového KP.
Č. 2	Běžné věci, „jak se mám, jestli jsem zdravý, abych si udělal pořádek. Aby se trochu víc zajímala, co si myslím.“	„Někdy se nechovám, tak jak mám. KP2 už mě tak bere, chápe to.“	Není přítomný u IP, domlouvají se na něm, neví jaký má IP. Spokojený s tímto stylem plánování.	Výběr KP2 si vyžádal. Změnu v chování KP2 nechce.
Č. 3	Ptá se na povinnosti, „chce, abych měla všechno, co mám mít.“ Zájem o školu, praxi a běžné věci.	„Vždycky se k ní nechovám mile. Až se uklidním, tak dojdu, je to správné.“	Chce více času na plánování. „Ona má hodně papírování“. Teď se to nepotřebuje naučit.	Nechce změnu v chování. KP3 si zvolila sama.
Č. 4	Nevěnuje pozornost, vyhýbají se KP4 se ptá na život, dříve častěji.	„Ke KP4 se chovám slušně, někdy jo, někdy ne.“	Plán píše KP4, nehovoří o potřebách k IP	Změnu KP nesla těžce, KP4 nechtěla, Změn chování KP4 je vítaná.

Tab. 3. Kategorie III.

Respondent	To je on, ideální klíčový pracovník	Důvěra motor vztahu	Fyzický kontakt jako doplněk
Č. 1	„Slušný, vážný, dobrý pokec.“ Takový je i jeho KP1.	„Slušná, hodná, myslí to s námi dobře.“ Takový je i jeho KP2.	Má zkušenost, přijímá ho v každém setkání, specifický pozdrav.

Č. 2	„ <i>Slušná, hodná, myslí to s námi dobře.</i> “ Takový je i jeho KP2.	Důvěřuje KP2, svěřuje se spíše jemu. „ <i>Nejsou jako KP2.</i> “	Má zkušenost, přijímá ho v případě oslav.
Č. 3	„ <i>Slušný, spokojený, nenadávat klientům.</i> “ Takový je i KP3.	Důvěřuje KP3, důvěra důležitá. Bez přítomnosti se svěří i jiným, upřednostňuje KP3 a také KP1.	Má zkušenost. Přijímá ho, když je smutná.
Č. 4	„ <i>Slušně zaklepat, povykládat, vyslechnout.</i> “ KP4 není dle ideálního popisu.	Nedůvěřuje KP4, svěřuje se jiným pracovníkům.	Nemá zkušenost, chtěla by zkusit, „ <i>KP4 nemá zájem</i> “.

## 5.6 Interpretace dat

Prezentace výsledků jsou doplněny o přímé citace respondentů, výběr jednotlivých výroků byl prováděn s ohledem na vzájemné spojitosti, a aby korespondovaly s kategoriemi trsů.

### 5.6.1 Trs č. 1: Žena, jako klíčový pracovník

Současným jevem sociálních služeb je velký nepoměr mužského a ženského pohlaví zastávající práci s klienty. Pokud se tímto jevem budeme dále zabývat, zjistíme na výzkumném vzorku, že role pohlaví hraje důležitou roli u všech respondentů, a to do takové míry, že všichni respondenti považují klíčovou pracovníci ženu za vhodnější. U dvou respondentek vhodnost ženy vychází i z charakteru spojení s intimními otázkami.

„*Ta žena prostě ví, co třeba koupit, jako třeba prádlo, boty, co budeme chtít. Žena ta to vybere lepší, než třeba muž. S ženou je lepší povídání, obyčejné aj to ženské,*“ dodává Respondentka č. 3.

„*Já už jsem měl klíčovou pracovníci ženu. No, tak jako ženský jsou lepší. Tak víc mi pomáhala, než ten chlap, v třeba v úklidech a tak,*“ popisuje Respondent č. 1.

Avšak u respondentů mužského pohlaví je příhodné zaznamenat, že i z jejich zkušeností lze vysledovat případ potřeby mužského elementu, kdy jej sám respondent v případě potřeby vyhledá nebo již jen samotná pozice muže je žádoucí.

*„Když něco potřebuju, jako chlap, je jiný, než moje klíčová pracovnice. Mám klíčovou pracovnici rád, ale i chlap pro chlapa je fajn věc. My jsme si ho oblíbili, je to chlap, asi tak,“* vysvětluje Respondent č. 2.

K zajímavé úvaze přivádí jeden respondent, který u mužského pracovníka shledává neopomenutelným i rys pevné ruky a mužské autority. Nicméně tento jev není klíčový pro tvorbu vztahu.

*„Muž všechno tady zvládá, vede, rozumí tomu. Muž toho zvládá víc a žena ne. Někdy je potřeba mužský hlas, zvýšit hlas, a pevná ruka,“* říká Respondent č. 2.

### **5.6.2 Trs č. 2: Věk není prioritou**

Při analýze odpovědí, zda je věk důležitý pro spolupráci s klíčovým pracovníkem, lze upozorovat z rozhovorů následující hledisko, které zachycuje u věkové skupiny respondentů mladšího a mladšího středního věku s porovnáním věkové struktury jejich klíčových pracovníků, a to nepodstatnost věku. Na tomto názoru se shodli všichni respondenti, přičemž jim záleží na jiných aspektech osobnosti pracovníka, které považují za přednější, nežli věk.

*„Abychom jsme se domluvili a takové. Nezáleží mi na věku, abychom si rozuměli, jaká je uvnitř, jaká je vnitřně a takové, jaká je uvnitř,“* říká Respondent č. 2.

*„Protože by byla prostě hodná, spokojená, jako i se mnou vycházela dobře a já s ní. I byla jako veselá a taková veselá, spokojená,“* říká Respondentka č. 3.

### **5.6.3 Trs č. 3: Překážka času**

K časové rovině k budování a vytváření vztahu je vhodné neopomenout směnnost pracovníků chráněného bydlení a tedy i specifický přístup a práci s klienty. Z výzkumného šetření vyplývá, že faktor času, jakožto nositel prostoru pro kontakt a komunikaci, je rozvíjejícím činitelem pro tvorbu a udržení vztahu žádoucí. Vyplývá tedy, že šíře a množství času je limitováno, a tím i v širším kontextu i rozvoj společného vztahu.

Pokles zájmu o rozhovory s klíčovým pracovníkem souvisí s nedostatkem času, který pracovník je povinen dělit mezi ostatní klienty v rámci jejich potřeb a aktuálních situací. Polovina respondentů tedy v důsledku zkušeností zužují kontakty na případy potřeby a povinností.

K názoru zužování kontaktu se vyjádřil i Respondent č. 1: „*Když něco potřebuju, úklidy, povinnosti,*“ říká, který zároveň poukazuje, kdy KP1 v pracovně vyhledává: „*Málo si tam povídáme, když nás někdo vyruší, tam není klid vůbec, nikde se nedá v klidu mluvit.*“

„*Už málo chodím, jak potřebuju, pak čekám večer, kdy bude čas. Všeci s ní chtějí mluvit, řešit, tak aj jsou rychlejší, umí to, s ní být. Aspoň jsem s ní večer, nebo když přijde na kafe. Na kafe přijde, když ju pozvu a má čas, občas,*“ říká Respondent č. 2 a doplňuje informaci, zda by chtěl více kontaktu takto: „*Aj jo, je potřeba si mezi říct a tak. Musíme to brát tak, že je nás víc.*“

V nadpoloviční většině se respondenti však shodli v nedostatku času pro kontakt, jehož příčinou jsou výše zmíněné faktory.

Z výzkumného šetření vyplývá etické dilema personálního charakteru. Pro pracovníka to tedy znamená mít nastavené limity hovoru, time management a rozvržení kontaktu s klíčovými a ostatními klienty, tak aby k rozvíjení a udržování vztahu docházelo, ne opačně. Hospodaření s časem pracovníka v chráněném bydlení je ovlivněno i počtem klientů, aktuálním děním, režimem dne a dle časového rámce individuálně věnovaného klientovi. Otázkou k zamyšlení zůstává, jaký je vhodný počet klientů s mentálním postižením v daný okamžik na jednoho pracovníka v chráněném bydlení komunitního typu? Z výzkumu však nelze vyčíst ani vysledovat, jaká je skutečná četnost kontaktů s klíčovým pracovníkem, a na jaké škále kontaktu se společný čas nachází. Pokud by došlo ke změně v časové rovině a ke zvýšení časového prostoru s klíčovým pracovníkem, případně personálním navýšením, jaké změny by přinesly ve vzájemném kontaktu a zejména vztahu? Proto považuji tento fakt za podnětný námět k dalšímu bližšímu zkoumání.

Specifickou odpověď však přináší Respondentka č. 4., která nevnímá čas s klíčovou pracovnící, jako nedostačující pro rozvoj jejich vztahu, nýbrž z jejího pohledu je hluboce naplněn i v ohledu pozornosti.

„*Někdy je s náma nahoře, ale většinou je zalezlá v kanclu,*“ k nedostatku času a pozornosti dále respondentka říká: „*Kdyby si našla aspoň pět minut času naučit aspoň na tom internetu, sednout si s ní.*“



#### 5.6.4 Trs č. 4: Prostor, jakožto základ

Všichni respondenti se shodli na tom, že je pro ně vhodnější hovořit v kanceláři, tedy v místě, které lze považovat za separované, určené k soukromým rozhovorům a sociální práci. Přičemž převážná část se shodla, že kancelář není rovněž ideálním místem, protože v něm dochází k roztržení rozhovoru, a to ostatními klienty. Kancelář neboli zázemí pracovníka, je výchozím bodem pro klienty, kteří vědí, kde jej v případě potřeby mají vyhledat.

*„Na vychovatelně se mi líbí, jsme tam sami dva. Děcka klepali, toš dovykládala se mnou a potom s děčkama. Čekali a dívali se, vadilo mi to, že poslouchají. Musíme to brát ta, že je nás víc,“* říká Respondent č. 2.

*„Protože není klid, protože někdo vyruší nebo do mě rýpou nebo tak. Počkám a potom dál pokračujem,“* říká Respondent č. 1.

*„Prostě neví, co si povídáme,“* říká Respondentka č. 3, která reaguje i na klepání klientů takto: *„Toš, KP3 řekne, že musí chvílu počkat anebo je pustí a potom se vrátíme zpátky“*. Respondentka rovněž hovoří o tom, jak by to podle ní bylo správné: *„Aby nás nerušili, aby počkali, a potom může jít druhá.“*

Z rozhovorů jsou zjevné i reakce pracovníků na klepání, ovšem nelze vypožorovat z otázek a odpovědí, o jaké situace se jednalo a zda to bylo adekvátní v dané situaci. Tento ukazatel může ovlivňovat i vztah, a to z pohledu klienta, příkladně upřednostněním jiného klienta či zlehčením tématu apod.

Pomyslným místem pro rozvoj vztahu a hlubší rozhovor je považováno respondenty za ono místo mimo chráněné bydlení. Téměř všichni respondenti mají zkušenost s rozhovorem mimo chráněné bydlení, který jim vyhovuje, avšak není pravidelný.

*„Někde spolu sami dva, toš při nákupu,“* říká Respondent č. 2.

*„KP4 a já jdeme ven,“* říká Respondentka č. 4.

Jediná výjimka se objevuje u Respondentky č. 3., která hovoří o pravidelném kontaktu, se kterým je spokojená.

*„Povídáme si na skypu nebo na telefonu, to je vlastně doma. My se vidíme skoro pořád, ale na tom skypu je to výhodné, lepší. Je větší klid, že všichni na ni nevolají, že jí chtějí něco říct. Ptá se na školu, jaké mám známky a potom si jako povídáme dál, co vychovatelech a tak se bavíme,“* říká Respondentka č. 3.

Prostor, jako překážka pro rozvoj vztahu, se stává zásadním podhoubím a těžištěm v překročení hranic vztahu pracovníka a klienta. Respondentka v tomto případě je s tímto způsobem kontaktu spokojena. K důvěrné nebo hlubší komunikaci brání dostatek prostoru, a u respondentky je zjevné, že způsob elektronické komunikace v ní vyvolávají příjemné pocity, vycházející z vytvořených podmínek.

V chráněném bydlení není dostatečný prostor pro individuální způsob rozvoje vztahu a jiných individuálních aspektů důvěrné komunikace. Podmínka soukromého a důvěrného prostoru, jako zdroj k otevření interakce je snížen. Dle zjištění a samotného vyjadřování respondentů je prostor potřebným. Skutečnou podstatnou je, zda samotné zařízení dokáže tyto aktuální potíže vysledovat, pružně na ně reagovat pomocí supervizí, porad nebo zda je v jeho moci uzpůsobit prostory zařízení či samotným personálním zajištěním, jak je již zmíněno v Trsu č. 3: Překážka času.

### 5.6.5 Trs č. 5: Zájem a kontrola jako klíč ke spolupráci

Při analýze odpovědí, je rozpoznatelné, že u všech respondentů se klíčoví pracovníci zajímají o jejich životy a běžné záležitosti spojené s prací, chodem bydlení a jejich osobními záležitostmi. Respondenti se nadále rozcházejí v konkrétních záležitostech, které jsou pro ně specifické.

Zájem pracovníků dle odpovědí je trvalý, na kterém by polovina nic neměnila. Zbývající respondenti doplnili odpovědi o potřebný zájem, který by uvítali. Zjištěním zájmu klíčového pracovníka o samotného respondenta.

*„Ze začátku se ptala častěji, já bych byla ráda, abychom vycházely jak ze začátku, když mě něco trápilo, tak jsem se mohla svěřit, a teď když mě něco trápí, tak jde na chvíli nahoru a potom je v kanceláři. Tak bych, aby přišla do pokoje a povykládala,“* říká Respondentka č. 4.

*„Asi co si myslím a co bych někdy chtěl v budoucnu,“* říká Respondent č. 2.

Dle zájmu o respondentův život, každodennosti, běžné záležitosti nebo o starosti, jsou žádoucími faktorem k udržování vztahu. Zájem klíčových pracovníků o jejich povinnosti respondenti nepřijímají jako kontrolu, nýbrž jako prostředek k učení, či plnění svých závazků v komunitním bydlení. U dvou respondentů je patrné, jakým způsobem je propojena kontrola povinností s důvěrou.

*„Málokdy se ptá na povinnosti, nepotřebuju víc, na co. Protože vím, že mám povinnosti,“* říká Respondent č. 1.

Z výše uvedeného zájmu vyvstává, že se klíčoví pracovníci zajímají o respondenty, jako o lidi. Rovněž vyplývá, že pojem kontrola není u všech respondentů natolik patrná, aby z jejich pohledu překračovala hranice únosnosti. Vlídnyými odpovědi dva respondenti popisují své povinnosti, kterými si uvědomují potřebu klíčového pracovníka, jako zdroj pomoci a zdokonalování se, a zároveň všichni respondenti potvrzují potřebu a důležitost mít klíčového pracovníka. Bližším vztahem a srozuměním se s problematikou respondentů, se pracovník i blíže věnuje záležitostem, na které se více zaměřují, u dvou respondentů je z odpovědi vidno, kterým záležitostem se více věnují.

*„Když volá na skype nebo na mobil, nebo když je v práci, tak se mě zeptá, jestli mám splněné úkoly do školy. Nepotřebuju to, ale třeba chce, abych měla všechno, co mám mít. Ten člověk mi to připomene, kdybych to neměla, tak mi to ten člověk připomene, udělej si to, udělej si to. Spíše mluvíme o těch povinnostech, které se týkají školy nebo praxe,“* sděluje Respondentka č. 3.

*„Někdy se mě ptá na povinnosti, někdy ne, když má službu, povykládáme a zeptá se u toho. Na pokoj chodí, abych si udělal pořádek, povinnosti a kafe. Tak jako připomene mi to. Protože je vychovatel, a oni jsou za to placení, abychom to měli v pořádku. Chci, aby mi říkala, co mám dělat. Nevím, děláme spolu úklidy, jako jenom,“* říká Respondent č. 2., který popisuje direktivní způsob vedení, který vyžaduje a přijímá jako pozitivní součást vztahu.

### 5.6.6 Trs č. 6: Aktuální vyladění

Všichni respondenti uvedli, že se ke klíčovým pracovníkům nechovají vždy stejně, projevují k nim i negativní chování a popisují ho, jako špatnou náladu, která ovlivňuje jejich jednání.

*„Někdy mám úlety, nechovám se, jak mám. KP2 mi říká, že se musíme chovat slušně,“* vysvětluje Respondent č. 2.

*„Podle nálady, když mám špatnou náladu, to radši zajdu do pokoje.“* říká Respondent č.1.

*„Vždycky se k ní mile nechovám, když mám blbou náladu, toš tak jako,“* sděluje Respondentka č. 3.

Téměř všichni respondenti doplňují příklady svého špatného emočního rozpoložení, a to vysvětlením a zaujmutím postoje pracovníků. Vnímají rovněž i reakce pracovníků na jejich změny nálad.

*„Už mě tak bere. Každý má nějaké úlety, chápe to,“* říká Respondent č. 2.

*„Nechá mě na pokoji, jako neřeší to. Promluvíme, pokecáme potom.“* říká Respondent č. 1.

*„Prostě řekne, běž do pokoje a neukazuj se. Toš musím prostě poslechnout a jít, nebavím se, a až se uklidním, tak dojdu. Je to správné.“* říká Respondentka č. 3.

Podíl na dalším rozvoji vztahu sebou přináší i činitel nálady, jak již vyplynulo z výzkumného šetření. Momentální stav a celkové rozpoložení respondenta jsou patrné z odpovědí tří respondentů, kteří dokážou zhodnotit pracovníkův přístup. Z analýzy odpovědí však nevyplývá, co je nositelem změny v chování a zda se podílí na změně i klíčový pracovník. Důležitým aspektem se však stává fakt uvědomění si svého chování. Ze tří respondentů není v žádném z nich zanechán pocit nespravedlnosti, přijímají reakci za adekvátní a přiměřenou vlastnímu chování. Přijetím a respektováním impulzivní emotivity je rovněž ukazatelem, který posouvá a ovlivňuje vzájemný vztah.

### **5.6.7 Trs č. 7: Individuální plán skrytý doplněk**

Převážná část respondentů uvedla, že oni jsou těmi iniciátory, kteří se více zajímají o individuální plánování a zároveň je i baví.

*„Toš, já řeknu, co chci, tak šetříme. Baví mě, že o tom pokecáme. Mě vždycky napadne, co chci, ona to napíše,“* říká Respondentka č. 3.

*„Já se zajímám víc o individuální plán, nevím, nudím se. Baví mě počítače, anglina a ted-ka bych se chtěl zaměřit na tu práci,“* sděluje Respondent č. 1.

Z výzkumných rozhovorů vyplývá i spojení spokojenosti s klíčovým pracovníkem a plánováním, téměř všichni respondenti, kteří nechtějí měnit svého klíčového pracovníka, jsou spokojeni i s individuálním plánováním a jejich postupy. Tedy vztahový kontext sehrává roli v individuálním plánování.

*„Protože KP2 už ví, co chci, zná mě. Věřím ji,“* říká Respondent č. 2.

Avšak všichni respondenti uvedli i změny, které by uvítali k jejich spokojenosti. Polovina respondentů je celkově spokojená s plánováním, ale za nedostatek považují čas, který je dle jejich názoru omezený či průměrný.

*„Toš ona má hodně papírování, nemá na to čas. Mohl by ten plán být častěji, jako to mají ostatní,“* říká Respondentka č. 3., která se vyjadřuje i k možnosti navýšení časové dotace na individuální plán takto: *„Plán by vypadal jinak, mohly ho často dělat, že by to bylo lepší a věděly by jsme o tom víc.“*

Při míře spokojenosti s plánováním a přístupem není vztah mezi účastníky natolik negativně ovlivněn, aby narušoval kontext vybudovaného vztahu, ale do jisté míry kvalitu a efektivitu plánování, což není sledovaným ukazatelem. Zároveň vyplývá, že nedostatek času jako takového, který by si představovali, neovlivňuje kvalitu vztahu s klíčovým pracovníkem. I když v tomto případě není momentálně narušitelem vztahu individuální plán, vystává domněnka, zda tomu však může být postupem času jinak a plánování bude v popředí zájmu, jako nositel normy vztahu.

Druhá polovina respondentů považuje za důležité i rozhovory o samotných potřebách a přáních souvisejících s plánováním. Respondenti uvedli, že klíčoví pracovníci jim oznamují, co zapsali do individuálního plánu.

*„Řeknu ti, že mě to moc nebaví. Domluvíme se, ale dělá to všechno sama, za mojima záda. Plánování je o ničem,“* říká Respondent č. 2.

*„KP4 mi řekne, já jsem ti napsala, že pojeděš za mamkou. Píše to pořád dokola, ona ne aby přišla si sednout a zeptat se, jestli se chci něco naučit, zkusit.“* říká Respondentka č.4.

Společným znakem poloviny respondentů je také smysl individuálního plánu, který postrádají. Respondenti vidí negativa v jejich účasti na individuálním plánu, a proto u obou respondentů nedohází k rozvoji společného vztahu pomocí individuálního plánu.

Další tři respondenti se vyslovili, co by se chtěli nadále naučit a kde vidí překážky. Shodné odpovědi se týkaly jejich vlastní iniciace, kterou k tomu nevyvíjí.

*„KP2 mi pomáhá, musí, když jí řeknu, tak mi musí pomoci, je to můj klíčový pracovník. Já to radši nechám tak, ona už ví, co chci, zná mě. Věřím jí,“* říká Respondent č. 2.

„*Mohla bych si na to najít čas, kdybych někde šla pryč, tak abych to uměla,*“ říká Respondentka č. 3, dále však vysvětluje, proč se tomu nevěnuje, i když se to chce zároveň naučit: „*No tak, my tu máme skoro všechno.*“

Převážně u všech respondentů jsou čitelné znaky pohodlnosti, kdy samotní pracovníci až příliš přebírají otěže odpovědnosti. Těmto respondentům vyhovuje stav, ve kterém se nacházejí, z pohledu respondentů však nedochází ke změně kvality vztahu jako takového. Výzkum se však nezabývá pohledem klíčového pracovníka, a jakým způsobem ovlivňuje tento přístup i jeho názor na společný vztah. Naopak se nabízí otázka, zda je tento přístup žádoucí vzhledem k cílům organizace, rozvoji klienta a zda je podpora optimální? Jako námět pro další výzkum by nebylo od věci zkoumat hranice schopností a „*zneschopňování*“ klientů. Taktéž za zajímavé považují rovinu zájmu a povinnosti klíčového pracovníka, který by byl stejně podnětným a obohacujícím zjištěním. A to v tom případě, zda jednání pracovníka vychází z ucelené osobnosti nebo děj zájmu se odehrává na poli povinnosti a přidělených kompetencí.

#### **5.6.8 Trs č. 8: Jistota ve vztahu**

Všichni respondenti až na jednoho se shodli, že nechtějí, aby byl vyměněn jejich klíčový pracovník, mezi nejčastější důvody uvádí sílu zvyku a spokojenost. Taktéž převážná většina respondentů se vyjádřila ke změně klíčových pracovníků, která se udála na podkladě personálních změn, příchodu nové klientky a také na vlastní žádost respondentů.

„*Tak jako jsem si zvykla na jinou klíčnici a pak mě přehodili, trvalo dlouho, než jsem si zvykla,*“ říká Respondentka č. 3.

„*Pro mě to bylo strašně těžké, protože jsem byla na bývalou pracovníci zvyklá, s ní jsem si rozuměla víc, než s KP4, která mi byla přidělená. Já jsem ji nechtěla, chtěla jsem jinou pracovníci. Prý se s tím nedá nic dělat, že je to napsané na papíře, tak to musí být,*“ popisuje Respondentka č. 4.

Ze získaných dat je patrná citlivost změny, a to u všech respondentů až na jednoho. Změna klíčových pracovníků vyžadovala i energii samotných klientů. U klientely mentálně postižených by měla změna probíhat v etické rovině, a to případně adaptačními stupni a možnou přípravnou fází. Možnost volby si vybrat klíčového pracovníka na základě kritérií z řady sympatií nebo zkušeností, je žádoucím u tří respondentů.

Polovina respondentů na základě svých přání, zvolila postup změny klíčového pracovníka vlastním rozhodnutím.

*„Padli jsme si do oka a já jsem o ni zabojoval, a mám ji,“* říká Respondent č. 2.

Dvojitou změnu klíčového pracovníka v krátké časové relaci si prožila Respondentka č. 3, která změnu popisuje takto: *„Chtěla jsem jinou klíčnici, šla jsem do jiného pokoje a měla jsem KP4. Psali jsme takové dotazníky, tam jsem si vybrala tři vychovatelky, první byla moje KP3, vlastně mi vyšla moje KP3.“*

Z bližšího zkoumání rozhovorů lze vyčíst téměř u všech respondentů, jak je přínosná možnost vlastní volby klíčového pracovníka a je zároveň zohledněno jejich přání. Což se odráží na přijetí klíčového pracovníka a taktéž i na směru vývoje vztahu.

Rovněž při analýze odpovědí všichni respondenti uvedli stálost a neměnnost chování klíčového pracovníka v průběhu spolupráce, zároveň všichni potvrzují, že by neuvítali změnu v jejich chování, a to až na jednoho respondenta, který zaznamenává obrat v chování pouze na jeho osobu.

*„Je furt stejná jak na začátku, o KP4 si myslím, že je semetrika, prostě s ní nevycházím,“* říká Respondentka č. 4.

Z analýzy celého rozhovoru Respondentky č. 4 nedochází k naplnění funkce klíčového pracovníka, a tudíž nepřichází ani v úvahu budování vztahu, jakožto pomocného vodítka k rozvoji respondenta. K nežádoucím jevům v takovém případě může docházet až k úpadku. Ke zvážení je žádoucí intervenční zásah v podobě změny klíčového pracovníka.

### **5.6.9 Trs č. 9: To je on, ideální klíčový pracovník**

Nad otázkou ideálního pracovníka se respondenti zamysleli a vyslovili shodné rysy, které by neměl rozhodně postrádat. Mezi ně patří slušnost, pozitivní vyladění a zájem o klienta. Jeden respondent podotkl i pojem vážnost, výrok lze přeformulovat v silnou osobnost, která zahrnuje vlastnosti od přirozené autority až po jeho odbornost.

*„Slušný, veselý, spokojený, aby nenadával klientům a byl prostě hodný,“* říká Respondentka č. 3.

*„Prostě přijít slušně zaklepat, povykládat, zeptat se a vyslechnout, a jestli něco nepotřebuji,“* vypráví Respondentka č. 4.

Svého klíčového pracovníka považují za ideálního téměř všichni dotazovaní respondenti, ve srovnání zda jimi uvedenými vlastnostmi disponují, se kladně všichni shodli kromě jednoho. Výrazným prvkem souvisejícím s vlastnostmi považuje rovněž téměř celý výzkumný vzorek i způsob komunikace a sdělovací prostředky, kterými vyjadřují své postoje a jednání s respondenty. Jak jsem již uvedla počet respondentů, komunikační dovednosti shledávají i u svých klíčových pracovníků.

*„Její tón je dobrý, klidný, rozumný, normální, nekřičí a tak,“* říká Respondent č. 2.

Respondenti popsali základní vlastnosti, bez nichž by jejich klíčový pracovník nenabýval takové obliby. Lze tedy považovat uvedené rysy, dle respondentů, za stavební materiál samotného vztahu, který jej udržuje, posiluje a zároveň vytváří morální hranice. Dimenze vlastností a rysů ideálního klíčového pracovníka se pohybují v rovině žádoucího společenského chování. Vyslovené vlastnosti jsou základním požadavkem pro funkci nejen klíčového pracovníka, ale i ostatní pracovníky v sociální práci.

#### **5.6.10 Trs č. 10: Důvěra motor vztahu**

Důvěra je nezbytným předpokladem k utváření vztahu, podstatnou není, kdy důvěra přichází, ale jestli se ve společném vztahu objevuje. Pojem důvěry ve vztahu výstižně dokresluje citát Josefa Čapka: *„Nemůžeme jeden druhému důvěřovat? Pak si také nemůžeme navzájem pomoci!“*

Klíčový pracovník je považován za důvěrníka, a to u převážné většiny respondentů.

*„Prostě to nevykecá, nechá si to pro sebe,“* vysvětluje důležitost jistoty a ochrany při soukromém rozhovoru Respondentka č. 3.

Důvěra, jako klíč ke vztahu, je důležitá a podle všech respondentů i opodstatněná. Téměř všichni respondenti mají zkušenost s porušením tajemství, avšak pouze jednoho respondenta se to konkrétně týkalo u klíčového pracovníka.

*„Prostě KP4 nevěřím, protože když se jí svěřím, tak už to ví všichni,“* říká Respondentka č. 4.

I když vztahy s ostatními pracovníky nejsou cílem zkoumání, neznamená to však, že nelze v nich nalézt zajímavou záležitost. Nadpoloviční většina respondentů v důsledku toho si vybírá pracovníka, kterému se svěří, ze špatných zkušeností a z obav další recidivy, volí



tedy pracovníka, k němuž má důvěru. Téměř ve všech případech se jedná o vlastního klíčového pracovníka.

Jak je již zmíněno, nadpoloviční většina respondentů vyhledává svého klíčového pracovníka, kterého považuje za spolehlivého. Pokud však není přítomen, dokáží se svěřit i ostatním pracovníkům, ovšem ne všem. Respondenti raději volí variantu čekání na svého klíčového pracovníka.

*„Mám vytipované pracovníky, kterým se svěřuju podle problému a situace,“* říká Respondent č. 1, který dále tvrdí, že proto má svůj důvod a zkušenost.

*„Bojím se, že když se svěřím, tak třeba to vykecají a budou to vědět vychovatelé, kteří to neví. Stalo se mi to, cítila jsem se zrazená, a prostě odstrčená,“* říká Respondentka č. 3.

Což tyto tvrzení dále podporují důležitou existenci dimenze důvěry ve vztahu s klíčovým pracovníkem. Odrážecím rysem u zmíněných respondentů vyvstává dilema, za jak dlouho bude mít směnu, aby se mu mohl svěřit. Jelikož se téma rozbíhá i mimo vztah klíčového pracovníka, je vhodné se na něj zaměřit v dalším výzkumu i případně pomocí sociometrického testu, jakým způsobem vidí všechny pracovníky ve společném kontextu, nebo v další variaci by bylo vhodné zahrnout i vnímání vzájemných vztahů pracovníků.

Dále se všichni respondenti ztotožňují s hranicemi svěřování, převažující část respondentů uvedlo, že by se svým klíčovým pracovníkům nikdy nesvěřili s příliš soukromými záležitostmi. Přičemž toto zjištění poukazuje, že i přestože respondenti využívají sociálních služeb, neznamená to tedy, že klíčoví pracovníci jsou absolutními důvěrníky nebo ochránci jejich tajemství. Respondenti mají rovněž potřebu si zachovat kousek tajemna, jako každý jiný člověk v interakci s jinými lidmi. Vzájemný vztah není tímto přirozeným jevem nikterak ovlivňován.

#### **5.6.11 Trs č 11: Fyzický kontakt jako doplněk**

Fyzický kontakt dle výpovědi všech respondentů není podmínkou pro spokojený vztah. S fyzickým kontaktem se svým klíčovým pracovníkem mají zkušenosti všichni respondenti kromě jednoho, který by se to chtěl zkusit a dle něj tato forma vztahu není oboustranná.

*„Máme pozdrav, podání ruky jako chlapi, jako vždycky, plácnutím nebo tak,“* říká Respondent č. 1.

*„Když třeba něco slavíme, svátky, narozeniny a tak, tak se poplácáme, popřejeme. Musí být, nevadí mi to,“* vysvětluje Respondent č. 2.

*„Když jsem smutná anebo jsem prostě ubrečená, tak mě prostě obejmě nebo pohladí a řekne, že to bude dobrý,“* říká Respondentka č. 3.

Z výše uvedených výroků vyplývá, že převážná část respondentů, kteří mají zkušenost s fyzickým kontaktem s klíčovým pracovníkem, preferují fyzický kontakt dle situace a interpretace fyzického zájmu. Z rozhovorů respondentů je potažmo příhodné srovnání i s mírou haptiky, která je uváděna u lidí s mentálním postižením. Respondenti tento způsob kontaktu vítají, není-li v rozporu s přiměřeností dané situace a způsobu. Vhodný kontakt může tedy sloužit, jako doplněk slova a lze jím stimulovat rozvoj a rovinnu udržení vztahu.

## 6. ANALÝZA VÝSLEDKŮ ŠETŘENÍ

I přestože klíčový pracovník není pouze jedinou osobou na pracovišti, zastává významnou funkci, kterou sami respondenti chápou. A také dokážou popsat, v čem je „síla“ klíčového pracovníka a jakým způsobem má zastávat funkci vzhledem ke klientům. Důležitost vztahu pro rozvoj klienta v chráněném bydlení z analýzy respondentů vyplývá, že klíčový pracovník má zastávat pozici důvěrníka, průvodce či rádce v oblastech, ve kterých je nutné se zdokonalit, seznámit či nacvičit. Objevily se však protipólní reakce, a to ve způsobu nadstandardní přijímání péče, kterou sami respondenti buď vyžadují, nebo přijímají jako ukazatel normy.

Z rozboru dat na výzkumném vzorku respondentů je prokázán vliv vzájemného vztahu na jejich spolupráci v chráněném bydlení. Pokud budeme vycházet i z teoretické části, konkrétně z podkapitoly o budování vztahu a metod při vytváření vztahu, je zřejmé, že tyto kroky a způsoby jednání se odrážejí se i na vlivu jejich spolupráce, byť je pracovník dodržuje či ne. Vztah klienta a klíčového pracovníka se ukazuje v obou směrech, jako podstatný pro sociální práci a v zaměření na klienta i na jeho budoucí vývoj.

Vedle potvrzení hlavní výzkumné otázky vyvstaly i zajímavé informace, které dokreslily a blíže vyjasnily další podstatné aspekty, kterých si nelze nepovšimnout. I přestože se vývoj vztahu může ubírat různými směry a je ovlivňován řadou vlivů, zároveň výchozími činiteli jsou základní dva vstupy, a to postavení samotných aktérů na měřítku vzájemných postojů.

Vedle stanoveného hlavního cíle, byly položeny i dílčí otázky, které jsou následně rozpracovány:

### **6.1 První dílčí cíl: Zjistit základní požadavky a předpoklady na pracovníka z pohledu klienta.**

Tento dílčí cíl byl vysledován a naplněn. Respondenti nepovažují za důležité mít pracovníka věkově sobě rovného nebo nikterak věkově odpovídajícího. Jejich požadavky na klíčového pracovníka jsou tedy vyššího charakteru, oceňují jiné vlastnosti a dovednosti. Co se týče pohlaví klíčového pracovníka jsou již konkrétnější, u ženských respondentek jsou znatelné požadavky míry ženské intimity, avšak nevyhýbají se ani kontaktu i s mužským pracovníkem, který je rovněž pro ně oporou a důvěrníkem. Respondenti mužského pohlaví překvapivě ohodnotili ženský element, jako žádoucí a výrazněji potřebným k jejich spolu-

práci, to se však i odvíjí na základě požadovaných dovedností a nácviků mimo jiné spojených s chodem domácnosti chráněného bydlení. To však neznamená, že míra mužského vzoru je postradatelným a zanedbatelným prvkem.

V neposlední řadě respondenti považují za základní předpoklad slušné jednání, které by se mělo odrážet ve způsobu chování k nim, ale i slovním projevem.

## **6.2 Druhý dílčí cíl: Vyzkoumat klientův podíl přínosu a vlivu na vztahu s klíčovým pracovníkem.**

Pro tento dílčí cíl nebyla vytvořena kategorie trsů, z důvodu nedostatečně rozvinutých odpovědí. Jak se ale ukazuje po úplné analýze dat, je možné tento dílčí cíl naleznout v různých kategoriích a v jednotlivých souvislostech, které do sebe zapadají a tím utváří kompatibilitu odpovědi na otázku.

Již jen samotným kontaktem, který sám klient učiní, jednak ve svůj prospěch nebo na popud potřeby, naplňuje tím stanovený cíl. Respondenti vyhledávají klíčového pracovníka v případě aktuální potřeby, či v oblasti udržování vztahu. Samotným svěřováním a vyhledáváním svého klíčového pracovníka vkládají důvěru do jejich společného vztahu, což doprovází stimulační jev a dynamický vývoj vztahu. I aktuální vyladění nálad respondentů poukazuje na vliv, který může ovlivňovat situace, avšak dle analýzy dat by tímto neměla být ohrožena jeho pevnost, v zásadě se však odráží i na reakci klíčového pracovníka a jeho postoje. V neposlední řadě se podíl odráží i na přijetí klíčového pracovníka, přijetím a aktuálním postavením pracovníka se odráží průběh dalšího budování vztahu.

## **6.3 Třetí dílčí cíl: Vyjasnit účinek individuálního plánu na tvorbě a udržování vztahu.**

Tento dílčí cíl byl vysledován a došlo k dvojitmu zjištění, které se následně scházejí k jednomu bodu, a to ke zjištění vlivu individuálního plánu na udržení vztahu. Polovina respondentů, která kladně ohodnotila spolupráci se svým klíčovým pracovníkem, souběžně pozitivně oceňuje způsob plánování. I když jsou celkově spokojeni s plánováním, považují

za negativum nízkou časovou dotací. Je tedy patrné, že individuální plán přispívá k vyváženému vztahu a udržuje kooperaci na rovnoměrné úrovni. Kdežto u zbylé části respondentů je čitelná negace z tvorby a plnění plánu, do vztahu se tedy vnáší nespokojenost v podobě nenaplnění přání.

Samotná analýza ukazuje, že individuální plánování by se nemělo nacházet na okraji zájmu klíčového pracovníka. Doba plánování může vytvořit mimo jiné i základ k odlišnému a zajímavému času stráveným s klíčovým pracovníkem.

#### **6.4 Čtvrtý dílčí cíl: Zjistit vliv vztahu na rozvoj klienta.**

Solovská a kol. (1999, s. 5-9) vyčleňuje rozvoj dovedností dospělých lidí s mentálním postižením, jako oblasti komunikace, rozvoje logického myšlení, orientace v čase a místě, péči o sebe, pracovní a společenské dovednosti. Z rozhovorů tedy vyplývá, že všem respondentům pomohli klíčoví pracovníci dosáhnout dovedností zejména spojenými s úklidy a vařením. Tím se zároveň i naplňují cíle chráněného bydlení v oblasti podpory a z hlediska zajištění pomoci při chodu domácnosti a v nácviku sociálních a motorických dovedností. Avšak výzkumným šetřením se nepodařilo zjistit, jaký vliv má vztah na celkový rozvoj klienta. Toto zjištění považuji za zásadní, a proto jej mohu doporučit, jako námět dalšímu zkoumání.

#### **6.5 Pátý dílčí cíl: Odhalit základní vlivy ovlivňující průběh vztahu.**

Na základě uceleného hodnocení lze konstatovat, že byly z rozhovorů objeveny vlivy, které jsou nositelem základních předpokladů k budoucí nástavbě společného vztahu. K zásadním vlivům, které mohou být považovány za hybnou sílu vztahu, považuji fakta, která vyvstala z téměř všech kategorií. K odhaleným vlivům z výzkumu je možné zařadit z popsaných kategorií: čas, který utváří prostor pro rozvoj a poznávání, místo a zázemí jednání, které určuje a diktuje formu rozvoje vztahu. Zájemem a kontrolou lze nepochybně vylíčit postavení vztahu. A reakcí na aktuální vyladění či rozpoložení nálady klienta vysledujeme postoj pracovníka a pomocí přijaté odezvy respondenta je zobrazena míra hodnocení vztahu. Individuálním plánem doplňujeme kategorii zájmu a rozvíjíme vztah. Přidělení či volba

klíčového pracovníka přináší míru ztotožnění a přijetí pracovníka se odráží na dalším budování vztahu. Dimenzí důvěry je utvrzena hloubka vztahu, za doplňující stimulátor vztahu lze pokládat i míru fyzického kontaktu, a rovněž k základním vlivům přiřazují i vlastnosti a rysy klíčového pracovníka.

## 7. DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Pokusím se shrnout doporučení, které se objevily na základě podrobného zkoumání rozhovorů, návrhy však nelze zobecnit a už vůbec ne napasovat na celou populaci. Proto vytvořením rad, jak budovat a udržovat vztah klíčového pracovníka s klienty v chráněném bydlení, lze těžce vystihnout do několika formulovaných frází, vynasnažím se je nastínit a blíže i vysvětlit, tak aby dotvářely jednotný celek a měly váhu pro samotné pracovníky, dobrovolníky či začínající osoby v sociální práci.

1. **Bud'te sami sebou.** Jakmile naleznete svůj osobitý přístup v kombinaci individuálního spojení s klientem a metodami práce, nacházíte úměru ve vztahu a cestu, kterou se máte vydat. Zkuste pozorovat své nálady a reakce, co je pro vás přirozené a jak na to klienti reagují. Klient chce znát skutečného pracovníka, ne osobu, kterou chcete být. Zasměje se s klientem, nalezněte společnou vlnu humoru, zkuste i prostřednictvím toho načerpávat sílu.
2. **Partnerství a úměra ve vztahu.** Přijetím klienta na partnerskou úroveň rozvíjíte nejen komunikaci, ale současně i vztah. Buďte si ve vztahu rovni a nezapomínejte na otevřený komunikační kanál.
3. **Nepodceňujte žádnou anamnézu klienta.** Každý člověk si sebou do vztahu přináší své zkušenosti na základě minulých prožitků. Proto se zabývejte klientem i v širším kontextu, tak abyste pochopili jeho jednání a mohli jste na něj adekvátně reagovat. Síla zkušeností je hluboce zakořeněna, v důsledku neznalosti map zkušeností klienta a jeho emotivního chování se můžete objevit v oblasti nášlapných min.
4. **Nebraňte se spojení mužských a ženských rolí.** Převaha ženského pohlaví je více méně známých jevem, ale není od škody se nad tím zamyslet a naleznout typické mužské a ženské žádoucí elementy, které lze použít ve vztahu s klientem.
5. **Motivujte skrze chválu.** Bez chvály není motivace, bez vnitřní motivace není síla a chuť něco změnit. Proto nešetřete chválou a zkuste hledat pokroky i v místech, kde není tolik viditelná. Podporujte klienty v jejich pílí, dejte jim najevo vaše uznání, i nepatrné známky pochvaly si může klient všimnout.
6. **Nabízejte alternativu u kolegů.** Jsou-li omezené kontakty dle směnnosti, je vhodné nabízet a podporovat vztah i s jiným pracovníkem. Neomezujte vztah pouze na

dva subjekty, vztah se pak může vyvíjet i jiným směrem, a to v uplývání, nedostatečném nadhledu v jiných názorech a přístupech a omezenou komunikací v případě nutné potřeby.

7. **Vyjasněte si hranice, mantinely a vzájemná očekávání.** Klíčem k úspěchu jsou i základní pravidla, které si nastolíte již během počátečního setkání. Kamenem úrazu by se taktéž neměly stát nereálná očekávání, proto je na vás, na samotných pracovnících uzpůsobit si je a průběžně o nich hovořit. Neopomenula bych ani techniky asertivního jednání, které mohou posloužit, jako dobrý průvodce při jednání s klientem.
8. **Vytvořte si specifický přístup.** Hledejte vhodný komunikační přístup, kterým by se sám klient rozvíjel, a v neposlední řadě nalezněte kousek unikátnosti v klientovi a pokuste ji spojit. Specifický přístup přináší osobitost a jedinečnost ve vztahu. Každý člověk chce být pojmán za jedinečného a zvláštního, naleznutím vlastního pozdravu, říkanky a hry s klientem mu umožníme to zažít. Proč tedy tuto potřebu nedopřát? Mimo jiné nepokládejte velký důraz na společné zájmy nebo koníčky, mít vzájemné nebo podobné zájmy jsou skutečně výhodou, ale není to nutností. Kvůli dobře vybudovanému vztahu se není nutné naučit hrát fotbal, postačující v tomto případě je zájem o klienta, umět naslouchat a být oporou.
9. **Budujte důvěru.** Vytvoření důvěry není záležitostí dne a ani měsíce, na tomto prvku vztahu je potřeba stále pracovat a udržovat jej. Varováním před chybami ve vztahu určitě slyšíte ze všech stran, chybovat je lidské, avšak uznáním chyb přinese klientovi vhled do vaší lidské stránky a cesta zpět není úplně uzavřena. Včasným vyjasněním nedopatření rovněž nic nezkazíte, spíše naopak můžete oddálit poškození vztahu.
10. **Čas a prostor, kde ho vzít?** Nezapomínejte na uzpůsobení prostředí, ve kterém s klientem hovoříte, atmosféra místa se může odrážet i na jeho jednání. Rovněž to platí o vytvoření časových podmínek, zkuste si najít čas a jen tak s klientem, nezávazně pohovořit o jeho životě. Zkuste se oprostít od všech povinností, které musíte stihnout a jakými metodami toho docílit, i když samotného času na klienta může být málo, pro rozvoj vztahu je to však nezbytné.



11. **Bud'te stálí a neměnní.** Neměňte své názory a své jednání, pro klienty tento způsob může být matoucí. Stálostí pomáháte budovat pocity bezpečí a jistot u vaší osoby. I přestože jste klíčovým pracovníkem to však neznamená zvláštní stranění, svůj zájem projevujte spravedlivě ke všem klientům, i klienti sledují vaše chování a porovnávají jej, výjimkou je ale, specifický přístup dle hloubky postižení.
12. **Nezapomínejte na individuální plán.** Plánování nemusí nutně znamenat pouze zbytečné papírování nebo výdobytek současnosti, nýbrž jej zkuste vnímat, jako čas vám společně vymezený pro další objevování přání, potřeb, zaměření a spoustu dalších jiných možností, které stupňují poznávání a udržování vztahu.
13. **Osobní život není tabu.** Netvořte si železné hranice, jste stále člověk se svým zázemím a osobním životem, ne jen pracovník. Třeba se vás klient jen ptá, aby znal i vaše rodinné zázemí už jen proto, že vy o něm víte mnoho. A také třeba si vás cení a chce znát i bližší okolnosti vašeho života mimo zdi zařízení. Je však na vás, jak si vyjasníte, co je příliš osobní a co je a není vám příjemné. Mějte však na paměti, že přílišným sdělováním bližších údajů a osobní zainteresovaností máte nakročeno k porušení profesionálních hranic.
14. **Změna klíčového pracovníka.** Při změně klíčového pracovníka se pokuste zohlednit přání klienta vzhledem ke spokojenosti a míře spolupráce s budoucím pracovníkem. Promluvte si o tom a hlavně diskutujte. Nedoporučuji ovšem přidělit klíčového pracovníka bez předchozího zmapování či rozhovoru, neboť hrozí nepřijmutí samotného pracovníka, a tedy i stagnace klíčové spolupráce. Má tedy tato spolupráce přínos pro obě strany?

## ZÁVĚR

Chráněné bydlení komunitního typu je specifickou pobytovou službou a způsob života v něm je ovlivněn i vzájemnými vztahy, které nabývají společným soužitím. Nejen samotní klienti, ale i pracovníci přispívají k tvorbě klimatu a spokojenosti v zařízení.

Pro klienty s mentálním postižením, kteří žijí v chráněném bydlení ať už z jakýchkoliv důvodů, zastává toto zařízení pozici domova, do kterého se vracejí ze zaměstnání nebo mají v něm kousek soukromí. Domov bývá spojen s pocitem bezpečí a jistoty, tuto atmosféru vytvářejí osoby nám blízké, na které se obracíme s důvěrou a s prosbou o pomoc. Mít ve svém domově důvěrníka nebo spřízněnou duši, přináší dobré pocity. Je nutné dodat, že i v tomto ohledu mají osoby s mentálním postižením stejné potřeby, jako zdravá populace.

V praktické části jsem se snažila proniknout do vztahové roviny klíčových pracovníků a klientů chráněného bydlení z pohledu klientů. Výsledky výzkumu prokazují, že postavení klíčového pracovníka je spjata s přisouzením pozice důvěrníka a provázející osoby na cestě k samostatnosti. Klienti tímto vnímají pozici klíčového pracovníka, jako součást jejich života a je tedy žádoucí, aby jejich cesta k rozvoji byla spjata pozitivním vztahem s pracovníkem. Z rozborů rozhovorů vyplynulo, jaká osobnost pro ně má zastávat pozici klíčového pracovníka. Věk a pohlaví v jejich případě nesehrává důležitou roli, ovšem povaha a chování klíčového pracovníka je podstatná. Nicméně nežádoucí v tomto ohledu je změna chování, proto lze konstatovat důležitost neměnnosti chování a tím i stability ve vztahu. K vývoji vztahu přispívá i spravedlivý a rovnocenný přístup ke všem klientům, kteří díky společnému soužití sledují a dokáží ohodnotit pracovníkův přístup i vzhledem k sobě. I vlastní výběr pracovníka je spojen s jeho přijetím a rovnováhou vztahu, zásadně určuje i směr další spolupráce. Na základě analýzy rozhovorů přispívá k utužování vztahu i osobitý přístup, mít specifické prvky vzájemného chování prokazuje známky vytvořeného vztahu, které ho pomáhají rozvíjet. A také pomocí času posuzují respondenti zájem, proto čas souvisí i se zastoupenou pomocí při povinnostech a s vývojem samostatnosti, to může znamenat splnění povinností pro pracovníka z pohledu pracovní náplně, ovšem vztah je budován i prostřednictvím zájmu o osobní život, zájmy nebo si „jen tak“ popovídat. A v neposlední řadě analýza poukázala na celkovou spokojenost s klíčovým pracovníkem, která je stěžejní pro budování a udržení vztahu a na jejímž základě je možno rozvíjet sociální práci.

Pro pracovníky může být těžké pohlédnout na své jednání, přístupy a skryté motivy chování pohledem klienta, proto považují za vhodné v rámci chráněného bydlení se průběžně zabývat vztahy mezi klíčovými pracovníky a klienty. Smysl zkoumání vztahů by neměl být podceňován, právě hloubkové výzkumy mohou zmapovat spokojenost s klíčovým pracovníkem, rozkrýt nedostatky při práci s klientem a vnést vzhled na klientovi zdroje a jejich rozvoj v průběhu spolupráce.

Bakalářská práce má být přínosem nejen pro pracovníky chráněného bydlení, ale i pro ostatní pomáhající pracovníky, kteří v ní naleznou doporučení a rady při práci s klienty s mentálním postižením. Práce může posloužit taktéž jako motivující podnět k bližšímu zkoumání vztahů i pro jiné organizace tohoto typu.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] ČERNÁ, Marie, 2008. *Česká psychopedie: speciální pedagogika osob s mentálními postižením*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1565-3.
- [2] ČERNÁ, Marie, 1995 cit. podle MÜLLER, Oldřich, 2001. *Lehká mentální retardace v pedagogickopsychologickém kontextu*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 80-244-0207-6.
- [3] BICKOVÁ, Lucie, 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. ISBN 978-80-904668-1-4.
- [4] KOPŘIVA, Karel, 2006. *Lidský vztah jako součást profese: s předmluvou Jiřiny Šiklové*. Praha: Portál. ISBN 8073671816.
- [5] LEČBYCH, Martin, 2008. *Mentální retardace v dospívání a mladé dospělosti*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-2071-4.
- [6] MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2
- [7] MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-1362-4.
- [8] MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-1362-4.
- [9] MONATOVÁ, Lili, 1997 cit. podle PIPEKOVÁ, Jarmila, 1998. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*, 1998. Brno: Paido. ISBN 8085931656.
- [10] MÜLLER, Oldřich, 2001. *Lehká mentální retardace v pedagogickopsychologickém kontextu*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 80-244-0207-6.
- [11] MÜLLER, Oldřich, 2005. *Terapie ve speciální pedagogice: teorie a metodika*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 80-244-1075-3.
- [12] NOVOSAD, Libor, 2000. *Základy speciálního poradenství: struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-197-5.

- [13] PIPEKOVÁ, Jarmila, 2006. Osoby s mentálním postižením ve světle současných edukativ-ních trendů. Brno: MSD. ISBN 80-86633-40-3.
- [14] PIPEKOVÁ, Jarmila a Hans HOVORKA. Kapitoly ze speciální pedagogiky, 1998. Brno: Paido. ISBN 8085931656.
- [15] PÖRTNER, Marlis, 2009. Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči . Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-582-0.
- [16] QUISOVÁ, Silvie, 2009. Sociální komunikace v pomáhajících profesích. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě, Ústav pedagogických a psychologických věd. ISBN 978-80-7248-551-2.
- [17] SCHMIDBAUER, Wolfgang, 2008. Syndrom pomocníka: [podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích]. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-369-7.
- [18] SCHNEIDEROVÁ, Anna, 2008. Základy poradenství: učební text pro distanční studium. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-523-2.
- [19] SLOWÍK, Josef, 2010. Komunikace s lidmi s postižením. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-691-9.
- [20] SOLOVSKÁ, Vendula, 2013. Rozvoj dovedností dospělých lidí s mentálním postižením. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0369-8.
- [21] SCHWARTZ, Bernard a John V. FLOWERS, 2012. Jak selhat jako terapeut: 50 způsobů, jak ztratit nebo poškodit svého klienta. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0074-1.
- [22] ŠVANČARA, Josef, 1974 cit. podle ŠVARCOVÁ-SLABINOVÁ, Iva, 2006. Mentální re-tardace : vzdělávání, výchova, sociální péče. Praha: Portál. ISBN 80-7367-060-7.
- [23] ŠVARCOVÁ-SLABINOVÁ, Iva, 2006. Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče. Praha: Portál. ISBN 80-7367-060-7.
- [24] ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

- [25] ÚLEHLA, Ivan, 1999. Umění pomáhat. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-86429-36-9.
- [26] VALENTA, M., J. MICHALÍK a M. LEČBYCH, 2012. Mentální postižení: v pedagogic-kém, psychologickém a sociálně-právním kontextu. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3829-1.
- [27] VALENTA, Milan a Oldřich MÜLLER, 2003. Psychopedie. Praha: Parta. ISBN 80-7320-039-2.
- [28] VÁGNEROVÁ, Marie, 2008. Psychopatologie pro pomáhající profese: variabilita a pato-logie lidské psychiky. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-414-4.
- [29] VÁGNEROVÁ, M., Z. HADJ-MOUSSOVÁ a S. ŠTECH, 2004. Psychologie handicapu. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-929-4.
- [30] VAŠEK, Štefan, 1994 cit. podle PIPEKOVÁ, Jarmila, 2006. Osoby s mentálním postižením ve světle současných edukativních trendů. Brno: MSD. ISBN 80-86633-40-3.
- [31] VYBÍRAL, Zdeněk, 2005. Psychologie komunikace. Praha: Portál. ISBN 80-7178-998-4.
- [32] YALOM, Irvin D., 2012. Chvála psychoterapie: otevřený dopis nové generaci psychotera-peutů a jejich pacientů. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0210-3.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

Apod.	A podobně
CNS	Centrální nervová soustava
CHB	Chráněné bydlení
IQ	Intelligenční kvocient
KP	Klíčový pracovník
Tzv.	Takzvaně

## **SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1. Klasifikace mentálního postižení

Tabulka 2. Základní informace o klíčových pracovnících

Tabulka 3. Kategorie trsů I.

Tabulka 4. Kategorie trsů II.

Tabulka 5. Kategorie trsů III.



## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha P I: SOUHLAS S NAHRÁVÁNÍM

Příloha P II: FORMULÁŘ K ROZHOVORŮM

Příloha P III: PŘEPISY ROZHOVORŮ S RESPONDENTY

## **PŘÍLOHA P I: SOUHLAS S NAHRÁVÁNÍM**

Udělení souhlasu s nahráváním rozhovoru získanému v průběhu kvalitativního výzkumu

Souhlasím s tím, že poskytnutý rozhovor s ....., pořízený Monikou Holíkovou, ze dne ....., bude zpracován v rámci výzkumu bakalářské práce s názvem: „ Vztah klíčových pracovníků a klientů chráněného bydlení“. Souhlasím s nahráváním rozhovorů na diktafon, který bude zaznamenán do příloh bakalářské práce.

Přeji / nepřeji si, aby moje jméno bylo uváděno v bakalářské práci. Zároveň si přeji / nepřeji, aby bylo v bakalářské práci uvedeno sídlo a název organizace, kde bydlím.

Dne .....

Podpis:.....

## **PŘÍLOHA P II: FORMULÁŘ K ROZHOVORŮM**

### **ZÁKLADNÍ OTÁZKY K ROZHOVORU**

- Je pro vás vhodnější během hovoru si vykat nebo tykat?
- Kolik ti je let?
- Jak dlouho tady bydlíš?
- Jak jsi spokojený s chráněným bydlením?
- V čem jsi spokojený/á, nespokojený/á?
- Je něco, co by jsi zlepšil/a nebo změnil/a?

### **Oblíbený pracovník, důležitost pohlaví a věku klíčového pracovníka.**

#### **Oblíbený pracovník:**

- Máš oblíbeného pracovníka?
- Proč je on tím oblíbeným?
- Jaké má vlastnosti?
- Je i tvým klíčovým pracovníkem?

#### **Pohlaví:**

- Je pro tebe důležité mít klíčového pracovníka stejného pohlaví?
- V čem je lepší pracovníce a v čem pracovník?

#### **Věk:**

- Je pro tebe důležitý věk u klíčového pracovníka?
- Jaký věk ti vyhovuje?

#### **Klíčový pracovník:**

- Přemýšlel/a jsi o změně klíčového pracovníka?
- Jak dlouho máš svého klíčového pracovníka?
- Jakým způsobem jsi získal/a klíčového pracovníka?
- Jaký má podle tebe úkol klíčový pracovník?

- Kdo se ti víc věnuje, klíčový pracovník nebo ostatní pracovníci?
- Jaké podle tebe má vlastnosti tvůj klíčový pracovník?
- Jak by měl s tebou mluvit klíčový pracovník?

**Budování důvěry a vztahu v průběhu času. Interakce ve vztahu.**

**Časový rámec vývoje vztahu:**

- Jak dlouho ti trvalo si zvyknout na klíčového pracovníka?
- Co jsi si myslel/a o klíčovém pracovníkovi na začátku?
- Co si myslíš o svém klíčovém pracovníkovi teď?

**Důvěra:**

- Komu se nejčastěji svěřuješ?
- Svěřuješ se i jiným pracovníkům?
- Mrzelo tě někdy nějaké chování svého klíčového pracovníka? Ukřivdil ti někdy něčím?

**Interakce:**

- Jak s tebou mluví klíčový pracovník?
- Jak jste od sebe daleko, když spolu hovoříte?
- Věnuje ti pozornost při rozhovoru?
- Rozumíš všemu, co to říká klíčový pracovník?
- Jak se k tobě chová?
- Jak se chová k ostatním klientům?
- Jak se chováš ke klíčovému pracovníkovi?
- Smějete se někdy spolu?
- Dotýká se tě někdy klíčový pracovník? Myslím tím odejmutí, podání ruky, kamarádké poplácání po zádech, pohlazení?
- V čem si rozumíš s klíčovým pracovníkem?
- Co rád/a děláš s klíčovým pracovníkem?

- Jak bys popsal/a váš vztah s klíčovým pracovníkem?

## **Vliv individuálního plánování, role a postavení individuálního plánu ve vztahu**

### **Individuální plánování:**

- Jak probíhá individuální plánování s klíčovým pracovníkem?
- Baví tě individuálně plánovat s klíčovým pracovníkem?
- Kdo se víc zajímá o individuální plán?
- Jak často spolu mluvíte o individuálním plánu?
- Stalo se ti někdy, že se ti individuální plán nedařil?

### **Role individuálního plánu ve vztahu:**

- Co tě naučil klíčový pracovník?
- Co bys chtěl/a, aby tě naučil klíčový pracovník?
- Jaké máš pocity z individuálního plánování?
- Chválí tě za pokroky?
- Povzbuzuje tě v individuálním plánování?

## **Profesionální hranice a zájem**

### **Profesionalita:**

- Ptáš se klíčového pracovníka na jeho/její soukromí a život?
- Ptá se tě klíčový pracovník na tvé soukromí a tvůj život?

### **Zájem:**

- Přejde za tebou klíčový pracovník do pokoje?
- Chodíš za klíčovým pracovníkem?
  
- Jak má podle tebe vypadat nejlepší pracovník? Jaké by měl mít ideální vlastnosti?  
Jak by se měl podle tebe chovat?

## PŘÍLOHA P III: PŘEPISY ROZHovorŮ S RESPONDENTY

Dobrý den, jmenuji se Monika Holíková a jsme studentkou Univerzity Tomáše Bati, oboru sociální pedagogika. A ve své závěrečné bakalářské práci se věnuji výzkumu vztahu klíčových pracovníků a klientů chráněného bydlení.

Na úvod bych vám ráda poděkovala za poskytnutí rozhovoru, a zeptala bych se vás, jestli je vám během hovoru příjemnější tykání nebo vykání

### **Respondent č. 1**

**Délka rozhovoru: 39:14**

R: Tykání.

Kolik ti je let?

R: 25

T: Jak dlouho tady bydlíš v chráněném bydlení?

R: Asi zhruba 10 let

T: Jak jsi spokojená s chráněným bydlením tady?

T: Jak jsi tady spokojený?

R: Nic moc.

T: Je něco co bys zlepšil, změnil?

R: No aby se chovali někteří líp.

T: Myslíš pracovníky, klienty?

R: Tak všeobecně.

T: Je něco, co se ti líbí?

R: Nevím.

T: Napadá tě, co se ti líbí?

R:: kývá hlavou, ne

T: Je něco, co se ti nelíbí?

R: Nelíbí? No to nebudu rozebírat. Nechcu to rozebírat.

T: Máš oblíbeného pracovníka tady v chráněném bydlení?

R: KP1.

T: Proč zrovna on je ten oblíbený?

R: Proč? Je to chlap.

T: Jaká má podle tebe vlastnosti?

R: Je s ním sranda, je s ním humor.

T: Ještě tě něco napadá, jak bys to říkal třeba kamarádovi, jak bys ho popsal, jaký ještě je podle tebe? Říkáš sranda, humor.

R: Slušný, pokec.

T: Že s ním dá dobře pokecat?

R: No, no, no.

T: Je zároveň i tvým KP?

R: Je.

T: Říkal jsi, že máš oblíbeného pracovníka KP1 a zároveň je tvým KP.

T: Je pro tebe důležité mít muže KP?

R: Asi nemusí.

T: Uvítal bys i ženu jak KP?

R: Jo.

T: Jak by to podle tebe vypadalo, kdybys měl KP ženu?

R: Já jsem už měl předtím.

T: Jak ti to vyhovovalo? Jak to vypadalo?

R: Dobře.

T: V čem vidíš rozdíl mezi KP mužem a ženou? Teď máš KP muže a předtím jsi měl KP ženu, vidíš v tom rozdíl? Jestli muži jsou v něčem lepší, nebo ženy jsou v něčem lepší?

R: No tak jako, ženský jsou lepší aj jako i muži taky.

T: Mají nedostatky muži KP? Jak bys to porovnal? V čem je KP muž lepší?

R: Nevím, nepamatuju se moc.

T: V čem byla dobrá KP? Když to porovnáš, v čem byla lepší nebo horší?

R: Tak víc mi pomáhala, než ten chlap.

T: V čem ti víc pomáhala?

R: Třeba v úklidech a tak.

T: Myslíš si, že muž KP ti nedokáže pomoci v těch úklidech?

R: Ne.

T: Ještě nějaký rozdíl tě napadne kromě těch úklidů?

R: Ne. Nevím.

T: Ty jsi říkal, že je tobě 25 let, je pro tebe důležitý věk KP? Aby sis s ním dobře rozuměl, dobře spolu pracoval? Je pro tebe důležitý věk?

R: Ne.

T: Takže ti záleží na jiných věcech na pracovníkovi, než na věku?

R: Asi jo.

T: A na jakých? Napadá tě něco? Na čem ti záleží? Když říkáš, že na věku ti nezáleží.

R: Tak aby, já nevím.

T: Na čem ti záleží na KP? Říkáš, že ani na pohlaví, že jsi měl ženu i muže. Na věku ti taky nezáleží, tak co je pro tebe důležité?

R: Nevím.

T: Nenapadá tě nic? Nějaké vlastnosti?

R: Nevím.

T: Jsou tady pracovníci starší, mladší?

R: Oboje dvoje.

T: Vidíš rozdíl mezi staršími a mladšími pracovníky?

R: Určitě jo, určitě jo.

T: A v čem třeba?

R: Že starší mají víc starostí.

T: Myslíš o klienty?

R: No, no, no. Než mladší jako když.

T: Jak se podle tebe chovají, straší pracovníci? Jak přistupují?

R: Jak kdy.

T: Jak se chovají ti starší?

R: Nechcu o tom mluvit.

T: Jak se chovají ti mladší pracovníci?

R: Někteří jsou humoristi.

T: A ti starší jsou taky humoristi?

R: Ne, ne. Jako někteří, jak kdy.

T: Vidíš v nich nějaký rozdíl? V chování?

R: Jo vidím, jo.

T: Přemýšlel jsi někdy o změně svého KP?

R: Ne.

T: V čem jsi tolik spokojený, že jsi nepřemýšlel o změně?

R: Protože nechcu změnit, protože jsem si na něj zvykl.

T: Jak dlouho máš KP1?

R: Rok a půl.

T: Říkal jsi, že tu bydlíš 10 let, KP1 máš rok a půl, takže jsi měl předtím někoho jiného?

R: Ano.

T: A proč už ho nemáš toho KP?

R: Ona je v důchodě už.

T: Takže pak se změnil KP. Jak probíhala ta změna KP?

R: Chvilku, pár dní jenom.

T: Takže to proběhlo rychle?

R: Jo. My jsme se už znali z jiné organizace.

T: Kolik jsi měl KP za tu dobu, co tu bydlíš 10 let?

R: Jednoho.

T: KP jsi měl zhruba 8 let?

R: Ano.

T: Jak jsi bral tu změnu, když jsi měl 8 let KP? Jak jsi bral tu změnu, když odešla do důchodu? Jak jsi se cítil?

R: V klidu. Bez problému, v pohodě.

T: Jak ta změna KP probíhala? Říkal jsi rychle a ten pracovník ti byl přidělený nebo sis jej sám vybral?

R: Ne, přidělený.

T: Jak jsi spokojený s přidělením?

R: V pohodě.

T: Jak ti to vyhovuje?

R: Jo určitě.

T: Když probíhala ta změna KP řešil to s tebou někdo? Ptali se tě koho by jsi chtěl?

R: Ne, ne, ne, ne.

T: Uvítal bys, kdyby se tě na to někdo zeptal a zajímal se o to, koho bys chtěl? Chtěl bys, aby se tě někdo zeptal?

R: Ne, nechtěl.

T: Takže jsi spokojený?

R: Jo, spokojený.

T: Kdyby se tě ptali, vybral by jsi si někoho?

R: Ne, já bych ani nechtěl nikoho.

T: Jaký má úkol podle tebe KP, všeobecně? Co má za cíl KP tady?

R: Pomáhat s bydlením.

T: Ještě tě něco napadá v čem ti má pomáhat KP?

R: S bydlením a jako do práce.

T: Kdo se ti víc věnuje KP nebo ostatní pracovníci?

R: Myslím, že KP.

T: A v čem se ti víc věnuje oproti ostatním pracovníkům?

R: Protože je to můj KP.

T: V čem se ti KP1 věnuje nejvíc, víc než ostatní?

R: V zálibách, koníčkách, jako pokec a tak dále.

T: Potřebuješ mít podle tebe KP?

R: Určitě jo.

T: A v čem ho nejvíc potřebuješ?

R: Jako například s téma individuálních plánech.

T: Ještě v něčem jiném? V čem tak potřebuješ KP? Napadá tě něco?

R: Nevím už.

T: Jaké podle tebe máš vlastnosti ty? Popsal jsi mi KP, že je srandovní.

R: Taky jsu někdy občas.



T: Napadá tě, jaký jsi? Jaké máš vlastnosti? Říkáš, že jsi taky někdy srandovní. Napadá tě něco?

R: Jak kdy, už ne.

T: Jak dlouho ti trvalo si zvyknout na KP1?

R: Chvilu.

T: Je to pro tebe dlouhá doba a chvíle nebo rychlé?

R: Rychlé.

T: Vzpomeneš si konkrétně, jakou chvíli to bylo? Pár dní, týdnů, měsíců.

R: Pár dnů.

T: Jaktože jsi si na něj tak rychle zvykl?

R: Protože my jsme se znali z jiné organizace.

T: A bylo to pro tebe výhodou?

R: Jo, byla to výhoda.

T: Můžu se zeptat, jak jste se poznali? Jestli tě to nějak ovlivnilo v něčem, když jste se znali a pak přišel sem?

R: Jo, my jsme pak šli kupovat kartičku a nebo šli jsem kupovat s těma botama.

T: Co jsi si na začátku o KP1 myslel? Jaký na tebe udělal dojem? Jak na tebe působil, jako pracovník? Co sis o něm myslel?

R: Pokecali jsme a byl takový pohodář.

T: Máš nějakou konkrétní vzpomínku, jak se k tobě choval?

R: Jak to myslíš?

T: Vzpomeneš si na dřívější dobu, jak se k tobě choval?

R: Nevím, nevzpomenu si.

T: Teď když jej znáš rok a půl, tak co si o něm myslíš teď?

R: Furt stejně.

T: Můžeš mi to konkrétně popsat?

R: Humorista, chlap je chlap.

T: Ještě něco tě napadá?

R: Záliby, pokec, televize.

T: Změnil se v něčem od té doby?

R: Ne.

T: Uvítal bys v něčem nějakou změnu u něj? Třeba v chování, v mluvení?

R: Ne.

T: Máš tady v CHB nějakého pracovníka, kterému se nejčastěji svěřuješ?

R: Ano.

T: Máš konkrétní osobu?

R: Jich je víc.

T: Máš jednoho víc nebo zároveň všem stejně?

R: Možná jednoho víc, spíš stejně.

T: Je mezi nimi pracovníky i tvůj KP1?

R: Jasně.

T: Je něco co by jsi se nesevěřil ani těm pracovníkům a KP1?

R: Ano.

T: Můžu se zeptat na oblast?

R: Nechci se o tom bavit.

T: Bylo to intimní, tedy?

R: Jo.

T: Svěřuješ se i jiným pracovníkům?

R: Jo.

T: Všem?

R: Ne.

T: Máš nějaké pracovníky, kterým se nesvěřuješ?

R: Jo, dalo by se říct.

T: Vyбираáš si pracovníka, když se chceš svěřit?

R: *Kývá hlavou, ano.*

T: Podle čeho si pracovníka vybíráš, když se chceš s něčím svěřit?

R: Podle problému a situace.

T: Máš nějaké konkrétní pracovníky vytipované, kterým se podle oblasti svěřuješ?

R: Jo, mám, mám.

T: A dokáže tě pracovník pochopit, jak?

R: Jo, jo.

T: Říkal jsi, že se všem pracovníkům nesvěřuješ, máš nějaký důvod nebo zkušenost?

R: Mám.

T: Myslíš zkušenost nebo důvod?

R: Oboje dvoje.

T: Můžu se tě zeptat na ty důvody?

R: Ne. No, nechci o tom mluvit.

T: Může se tě zeptat, co jsi si myslel o tom pracovníkovi, když jsi měl špatnou zkušenost?

R: Nechci se o tom bavit.

T: Porušil KP1 tvé tajemství?

R: *Kývání hlavou ne.*

T: Když tu není ten pracovník, nebo pracovníci, kterým se chceš svěřit, jak jsi říkal, jak to řešíš?

R: Počkám si na ně.

T: Svěřuješ se i jiným lidem ve svém okolí?

R: Ani ne moc.

T: Využíváš toho?

R: Ne, počkám radši.

T: Mrzelo tě někdy chování KP? Ublížil ti někdy něčím? Ukřivdil ti někdy něčím?

R: Teď si nemůžu vzpomenout.

T: Myslíš si, že se to někdy stalo?

R: To nevím.

T: Jak s tebou mluví KP1?

R: V klidu.

T: Můžeš mi to popsat blíže?

R: V pohodě.

T: Ještě tě něco napadá, když si představíš, jak spolu mluvíte?

T: Jak se ti to líbí?

R: Jó, v klídečku.

T: Jak bys popsal jeho tón hlasu, když spolu mluvíte?

R: Je rýpavý. Jó humorista.

T: Myslíš rýpavý humor?

R: Jo, jo.

T: Jak se cítíš, když spolu mluvíte? Jaké v tobě vyvolává pocity, když spolu mluvíte?

R: V klidu.

T: Myslíš dobré?

R: Jo, dobré.

T: A proč to tak cítíš? Proč máš s ním dobré pocity, když s ním mluvíš?

T: Protože je to chlap.

T: Myslíš si, že chlap má nějaký specifický humor?

R: Jo, asi nějak tak.

T: Když spolu mluvíte, jak jste od sebe daleko?

R: Z očí do očí.

T: Vyhovuje ti to tak?

R: Jo.

T: Chtěl bys něco změnit při tom kontaktu a mluvení?

R: Ne.

T: Kde si nejčastěji povídáte spolu?

R: Někdy ve vychovatelně, to je málo kdy, když nás někdo vyruší.

T: Málo si tam povídáte?

R: Málo, málo, málo.

T: Jaká je tam atmosféra, když tam spolu mluvíte? Jak se tam cítíš v té kanceláři nebo ve vychovatelně?

R: Veselá, veselá.

T: Vyhovuje ti to v kanceláři?

R: Jak kdy. Ne, vůbec, tam není klid vůbec.

T: Proč tam není klid?

R: Protože není klid, protože někdo vyruší nebo do mě rýpou nebo tak.

T: Vy tam spolu mluvíte a někdo přijde a vyruší vás?

R: No.

T: Jak to probíhá, když někdo přijde, tak za pracovníkem nebo za tebou?

R: Kdo? Ti druzí?

T: Klienti tedy?

R: No.

T: Jak to probíhá? Jak na to reaguje pracovník?

R: To nevím. Počkám a potom dál pokračujeme.

T: Říkáš, že tě to ruší, dá se jinde v klidu mluvit?

R: Ne, ne, nedá.

T: Ani na pokoji, nebo někde jinde?

R: Ne.

T: Mluvíte někdy spolu na pokoji? Povídáte si tam?

R: Ani ne.

T: Povykládali jste si někdy na pokoji?

R: Nooo, tak většinou ne.

T: Vyhovuje ti to víc mluvit spolu na pokoji, než třeba v kanceláři?

R: Tady není, není nikde.

T: Kdys to měl srovnat, kde ti to vyhovuje víc?

R: Ani jedno.

T: Kde by sis chtěl povídat, kde by to pro tebe bylo příjemné?

R: Nevím.

T: Nenapadá tě nějaké místo?

R: Ne, ne.

T: Je to kvůli tomu, že vás někdo ruší?

R: To máš jedno, nechci o tom mluvit.

T: Když spolu mluvíte, díváte se na sebe? Věnuje ti pozornost?

R: Určitě, jo.

T: Poznáš, jak by to vypadalo, kdyby ti nevěnoval pozornost?

R: Kývá hlavou, ano

T: Stalo se ti to někdy?

R: Ne.

T: Dotýká se tě KP? Myslím tím odejmutí, podání ruky, kamarádké poplácání po zádech, pohlazení?

R: Jo, podání ruky, jako chlapi si podaj ruky, jako vždycky, plácnutím nebo tak.

T: Vy máte nějaký pozdrav?

R: Jo, mám, máme přesně tak.

T: Kdy to probíhá ten pozdrav?

R: Když se potkáme, když má jako službu nebo tak.

T: Uvítal bys ještě nějaký jinší fyzický kontakt? Pohlazení, odejmutí.

R: Ne, to ne.

T: Ty to bereš jako chlap? Takové to kamarádké?

R: Jo, jo.

T: Je něco co bys změnil při společném rozhovoru s KP1?

R: Ne.

T: Nějakou příjemnou změnu při vašem rozhovoru? Co bys uvítal?

R: Ne

T: Jak by s tebou měl mluvit KP?

R: Slušně, humoricky, pokec, nevím už.

T: Takže slušně, srandovně a dobře pokecat, tak to myslíš?

R: No.

T: Mluví tak s tebou KP1? Jak jsi popsal slušně, humoricky.

R: Jo, jo, jo.

T: Smějete se někdy spolu?

R: Jo, vždycky.

T: Umí si podle tebe udělat srandu?

R: Jo, jo, jo, určitě.

T: Líbí se ti jeho humor?

R: Jo, jistě.

T: Když používá svůj humor, jaký je?

R: Veselý.

T: Stalo se ti někdy, že se tě jeho humor nebo sranda dotkla, urazila?

R: Ne, ne.

T: Rozumíš všemu, co ti KP říká?

R: Jak kdy, málo.

T: Když tomu nerozumíš, jak na o reaguješ?

R: Se zeptám.

T: Vysvětlení se ti dostává?

R: Ano.

T: Jak se k tobě KP chová? Jak se k tobě celkově chová? Jak bys to popsal?

R: Říkám, v klidu, jako dobré.

T: Když se spolu uvidíte, jak to vypadá? Říkal jsi, že máte chlapský pozdrav a ještě spolu mluvíte?

Jak to vypadá?

T: Když si to představíš, uvidíte se, dáte pozdrav a pak se o něčem bavíte?

R: Jo, jako, nevím. (*smích*)

T: A to setkání je jaké, jaké z něj máš pocity? Dobré, neutrální, škaredé.

R: Dobré.

T: Jak se chová k ostatním klientům?

R: To nevím.

T: Nesleduješ to?

T: Ne, mě to nezajímá.

R: Je podle tebe spravedlivý ke všem klientům?

T: Ani ne, neřekl bych.

R: Proč si to myslíš?

R: Já to nemyslím, ale vím to. Když občas někdy to vidím, není to nepravidelné, a nechcu se o tom bavit.

T: V čem si s KP1 rozumíš?

R: V čem? Ve sportech, v televizi.

T: Ještě tě něco napadá?

R: Záliby, jako navrchu, anglina, a tak dále.

T: Takže máte společná témata?

R: Jo máme.

T: Co rád děláš s KP1? Co tě s ním baví dělat?

R: Teďka si nemůžu vzpomenout.

T: Když je tu KP1 s tebou, tak co s ním rád děláš? Čemu se s ním rád věnuješ?

R: Někdy kostky, šachy, hry, sport jak kdy málo.

T: Ještě něco?

R: Bedna, jako televize (*smích*).

T: Napadá tě, jestli je něco co spolu neděláte a chtěl bys s ním dělat?

R: Nenapadá mě.

T: Jak probíhá vaše společné individuální plánování? Když máte spolu dělat individuální plán, jak to vypadá? Jak to probíhá?

R: Klidu, rychlovka, pokec. Sem tam to zopáknem.

T: Baví tě plánovat s KP?

R: Jo, určitě jo.

T: Co tě nejvíc baví?

R: Počítače, anglina a teďka bych se chtěl zaměřit a tu práci.

T: A je něco co tě nebaví na individuálním plánování s KP?

R: Nevím.

T: Najdeš něco, co tě nebaví?

R: Ne.

T: Je něco co by jsi vylepšil na individuálním plánování?

R: Ta práce, peníze, jako hospodaření.

T: Kdo se zajímá nejvíc o individuální plánování?

R: Já.

T: Proč ty?

R: Nevím, nudím se.

T: Baví tě zároveň plánování?

R: Jo. (*smích*)

T: Jak často spolu mluvíte o individuálním plánování?

R: Málo kdy.

T: Můžeš konkrétně? Jednou za týden, za měsíc.

R: Za měsíc, za týden, já nevím, nějak tak, nevím.

T: Nevzpomeneš si kolikrát?

R: Zrovna teďka si nevzpomenu.

T: Kdyby sis to v průběhu vybavil, tak mi řekni.

R: Dobře, dobře.

T: Jak často se tomu věnujete? Říkáš, že málo.

R: Teďka nevím, kdy na to budu mít čas. Teď já fakt nevím, nevím.

T: Kolik by jsi chtěl času? Když říkáš, že málo plánujete a zároveň nevíš kolik budeš mít času.

T: Kolik by jsi si představoval času na to plánování?

R: No tak záleží, jaké budu mít směny, teď mám novou práci, nevím, nevím.

T: Když spolu plánujete a KP1 není přítomný, má volno a podobně. Děláš individuální plán i s někým jiným?

R: Ne.

T: Čekáš na KP1? Jen vy dva spolu?

R: Ano, přesně, ano.

T: Co tě naučil KP1?

R: Počítače, anglina.

T: A co třeba s počítačem konkrétně?

R: Stahování písničky a jiné soubory a tak dále.

T: Kdo tě víc naučil, KP1 nebo ostatní pracovníci?

R: Klíčovník.

T: Vidiš smysl v individuálním plánování?

R: Jo, vidím.

T: Co bys chtěl, aby tě naučil? Na bys chtěl, aby jste se víc zaměřili, věnovali se tomu nebo abys se v něčem zdokonalil? Co bys chtěl se ještě naučit dál?

R: Vstávání do práce, a to hospodaření.

T: Už jste se tomu věnovali, tomu vstávání a hospodaření?

R: Tak vstávání už se zlepšuju. A hospodaření to mi jde.

T: Už jste se tomu vstávání věnovali? Už jste o tom mluvili? Nebo jste to už dělali?

R: Tak jako my se jako vždycky domluvíme, jako tak.

T: To bys chtěl, aby ses to ještě ví, naučil?

R: No, no.

T: Takže se na to budete zaměřovat?

R: Ano.

T: Teď současně máte jiný plán?

R: No, asi jo.

T: Proč se nezaměřujete na to vstávání?

R: Děláme, děláme.

T: Jak se daří? Jaký to má úspěch?

R: Zatím dobré.

T: Kdy se tomu budete dál věnovat?

R: Furt, furt, pořád, pořád.

T: Jak je to pro tebe důležité se to naučit?

R: Kvůli práci.

T: Je to pro tebe teda důležité se to naučit?

R: Je.

T: Hospodaření jsi taky říkal, že se chceš naučit.

R: Jo, je to lepší.

T: A teď hospodaření s KP děláte?

R: Jo.

T: A jak se daří v hospodaření?

R: Dobré.

T: Na koho se obracíš nejčastěji s hospodařením a vstáváním?

R: Na ty vychovatele.

T: I na jiné?

R: Jo, na jiné.

T: S kým se to chceš naučit? Říkal jsi, že se věnujete hospodaření a vstáváním s KP1, že i ostatní ti pomáhají. S kým se to chceš naučit?

R: Mám pár vybraných.

T: Je mezi nimi i KP1?

R: Ano.

T: Jaké máš pocity z individuálního plánu s KP1? Jak se cítíš během plánování? Jaké máš pocity?

R: V klidu, dobré.

T: A proč se tak cítíš, že máš dobré pocity? Máš nějaký důvod?

R: Pokec.

T: Že si o tom dobře promluvíte?

R: Jo, ano, ano.

T: Stalo se ti někdy, že se ti nedařil IP s KP1?

R: Ne.

T: Chválí tě za pokroky KP1?

R: Jak kdy.

T: V čem tě chválí konkrétně? Vybavíš si, v čem tě naposledy pochválil?

R: Vaření, to jo.

T: Povzbuzuje tě dál v tom plánování?

R: Ani ne.

T: Proč si myslíš, že tě nepovzbuzuje?

R: Nevím.

T: V čem bys potřeboval povzbudit nejvíc?

R: Nevím.

T: Napadá tě nějaká slabá stránka?

R: Ne.

T: Jak bys popsal váš nynější vztah s KP1? Jaký je váš vztah s KP1?

R: Dobrý.

T: Proč je dobrý? Popisoval jsi i povahově, je něco co by jsi popsal?

R: Ne.

T: Chtěl bys váš vztah v něčem změnit?

R: Ne.

T: V něčem vylepšit?

R: Ne.

T: Jak ty se chováš k KP1?

R: Podle nálady.

T: A to znamená, že máš někdy dobrou náladu a někdy špatnou?

R: Ano, ano.

T: Když máš špatnou náladu, proč se tak chováš?

R: To radši zajdu do pokoje.

T: Jak to bere pracovník, když máš špatnou náladu?

R: Nechá mě na pokoji, jako to neřeší.

T: Neřeší to nějak?

R: Ne.

T: A dál to potom spolu rozebíráte?

R: Jo, jo, jo. Promluvíme, pokecáme potom.

T: Vyhovuje ti to tak?

R: Jo, docela jo.

T: Ptáš se KP1 na jeho soukromí, na jeho život, co rád dělá ve volném čase, na rodinu a tak podobně?

R: Jestli se ptám? Jo, jo.

T: Když znáš jeho soukromí, vidíš ho jinak?

R: Ne.

T: Ovlivňuje tě to nějak?

R: Ne.

T: Jak ti KP1 odpovídá na jeho otázky o jeho životě? Jak ti to říká? Jak ti to sděluje?

R: Jak kdy, někdy unaveně, někdy dobře.

T: Stačí ti takové odpovědi, co ti říká?

R: Jo, jo určitě.

T: Nebo chtěl bys víc znát detaily?

R: Ne, nepotřebuju.

T: Kdo začíná o jeho životě první mluvit? Ptáš se ty první nebo on sám začíná?

R: Jak kdy, jak kdy.

T: Ptá se tě KP1 na tvůj život, na tvé soukromí, jak se máš, jak se ti dařilo v práci?

R: Jo, jo.

T: Jak často?

R: Málo.

T: Proč málo?

R: Nevím.

T: Chtěl bys víc?

R: Ne, nepotřebuju.

T: Kdy se tě nejčastěji ptá?

R: Když má službu.

T: Ptá se tě, jestli máš splněné povinnosti?

R: Jo, občas jo.

T: Jak často se tě ptá?

R: Málo kdy.

T: Proč málokdy se tě ptá na tvé povinnosti?

R: Nevím.

T: Chtěl bys víc, aby se tě na to ptal?

R: Nepotřebuju, na co. Protože vím, že mám povinnosti.

T: Vadí ti, že tě upozorňuje na tvé povinnosti?

R: Ne.

T: O čem se víc bavíte o tvých povinnostech nebo o tvém soukromém životě?

R: Spíš o povinnostech.

T: Které to jsou konkrétně povinnosti, co máš?

R: Úklidy.

T: Uvítal bys víc, aby se tě ptal víc na tvůj soukromý život?

R: Ne, nepotřebuju.

T: Přejde za tebou KP1 do pokoje někdy?

R: Jo, když mám ty várnice nebo tak.

T: Takže kvůli povinnostem, říkáš?

R: Ano.

T: I mimo povinnosti? O soukromý život?

R: Ne.

T: Chtěl bys, aby za tebou chodil na pokoji i kvůli něčemu jinému?

R: Nepotřebuju.

T: Chodíš ty za pracovníkem?

R: Když něco potřebuju.

T: Když něco potřebuješ, a ještě v jiné záležitosti za ním chodíš??

R: No taky.

T: A kvůli čemu třeba, vybavíš si? Když něco potřebuješ, když mám problém?

R: No taky.

T: A ještě v jiných záležitostech?

R: Jo, když potřebuju ty úklidy, tak za ním zajdu.

T: Vyhledáváš ho i kvůli něčemu jinému, než kvůli úklidům, povinnostem?

R: Jo.

T: Kvůli čemu? Vzpomeneš si?

R: Záleží podle problému a situace.



T: Jak často za ním chodíš?

R: Málo.

T: Kdybys potřeboval, tak víš, že můžeš, že má na tebe čas?

R: To určitě jo.

T: Ještě na závěr jednu otázku. Jak má podle tebe vypadat nejlepší pracovník? Jaké by měl mít ideální vlastnosti a jak by měl podle tebe vypadat?

R: Vážný, humorický, veselý a na pokec.

T: Chtěl bys něco dodat, co tu nezaznělo?

R: Nevím, ne.

## **Respondent č. 2**

**Délka rozhovoru: 1:09:37**

R: Tykání.

T: Souhlasíte s tím, že hovor bude nahrávaný?

R: Ne.

T: Souhlasíte s tím, že si během hovoru budu dělat poznámky?

R: Jo.

T: Kolik ti je let?

R: 32, 33 mě bude teď v listopadu.

T: Jak dlouho tady bydlíš v chráněném bydlení?

R: Asi 6 roků.

T: Jak jsi spokojený s chráněným bydlením tady?

R: Jo, dobré, spokojený.

T: Je něco, co by jsi zlepšil?

R: Zlepšil bydlení.

T: Konkrétně máš na mysli?

R: Časem by mohlo být víc bydlení, víc bytů a tak.

T: Změnil by jsi tu něco?

R: Tady není už co změnit, je to dobré.

T: Je něco, co se ti líbí?

R: Kamarádi.

T: Je něco, co se ti tu nelíbí?

R: Hádky a tak, to se mi nelíbí.

T: Máš tady oblíbeného pracovníka v chráněném bydlení?

R: Jo, mám, je jich víc. KP2, P3, P1 a všechny. Nejvíc KP2.

T: Proč oni zrovna jsou oblíbení pracovníci? Proč sis je oblíbil?

R: Protože jsou hodní, příjemní a pracují v chráněném bydlení. Jsem s nimi spokojený.

T: V čem jsi s nimi spokojený?

R: Že můžeme chodit, kam chceme a takové. Víím, že když se jich zeptám, tak mě poslouchají a tak.

T: Jaké mají podle tebe vlastnosti ti pracovníci? Mohl by jsi mi je popsat blíž, jako by jsi to říkal kamarádovi?

R: Jou dobří, hodní. Myslím si, že jsou, kde mají být. Myslí to s námi dobře.

T: Napadají tě ještě nějaké vlastnosti?

R: Usměvaví, srandovní a tak.

T: Říkáš, že máš víc oblíbených pracovníků, je někdo z nich zároveň i tvým KP?

T: Říkal jsi, že máš oblíbenou KP2, P3, P1 a všechny. Je mezi oblíbenými pracovníky i tvůj KP2?

R: Je. KP2.

R: Jaké má podle tebe vlastnosti tvá KP2?

T: Je slušná, to je, kdyby nebyla slušná, tak nevím, co bych si myslel, jestli bych ji chtěl.

T: Ještě nějaké vlastnosti tě napadají?

R: Je slušná, hodná, milá, usmívá se. Zkrátka to se mnou myslí dobře, vím to.

T: Takže máš KP ženu. Je pro tebe důležité mít KP muže?

R: Ne. Chci ženu a mám ji.

T: Proč chceš za KP ženu?

R: Protože jsou jiné, hodné.

T: A v čem?

R: Ta žena pomáhá s úklidem a ví takové věci, to potřebuju.

T: Jaký je podle tebe pracovník muž?

R: Že všechno tady zvládá, vede, rozumí tomu.

T: Vidiš rozdíl mezi pracovníci a pracovníkem?

R: Jo, to jo.

T: Můžeš mi popsat jaký?

R: Muž to zvládá toho víc a žena ne. Někdy je potřeba mužský hlas, zvýšit hlas, a pevná ruka.

T: Povídáš si i s mužským pracovníkem?

R: Jo, když něco potřebuju, jako chlap, je jiný, než moje KP2. Mám KP2 rád, ale i chlap pro chlapa je fajn věc.

T: V čem je jiný?

R: My jsme si ho oblíbili, je to chlap, asi tak.

T: Chtěl by jsi mít KP muže?

R: Ne, ani ne. Nevadí mi KP2.

T: Jak jsi spokojený s KP ženou?

R: Hodně, jsem spokojený.

T: Říkal jsi, že je ti 32 let. Je pro tebe důležitý věk KP, abys sis s ním dobře rozuměl a dobře se ti s ním spolupracovalo? Je pro tebe důležitý věk KP?

R: Není. KP2 je starší.

T: Tobě záleží víc na jiných věcech na pracovníci, než na věku?

R: Ano, abychom jsme se domluvili a takové. Nezáleží mi na věku, abychom si rozuměli, jaká je vnitřně a takové, jaká je uvnitř.

T: Jak věkově tady jsou pracovníci? Starší, mladší?

R: Tak napůl.

T: Kdo ti vyhovuje, starší nebo mladší pracovníci?

R: Já se domluvím aj starším, aj s mladšíma.

T: Vidiš rozdíl mezi pracovníky staršími a mladšími? Vidiš mezi nimi rozdíl?

R: Asi jo.

T: Jak se chovají starší pracovníci ke klientům?

R: Já myslím, že dobře, klidně, mile.

T: Jak se chovají podle tebe mladší pracovníci ke klientům?

R: Taky dobře, jsou hodní, usměvaví, domluvím se s nimi.

T: Přemýšlel jsi někdy o změně své KP?

R: Ne.

T: V čem jsi spokojený, že jsi nepřemýšlel o změně? V čem jsi s ní spokojený?

R: Už mě má dlouho. Tak už víme, co spolu a tak, rozumíme si.

T: Napadá tě ještě něco, v čem jsi s ní spokojený? V čem ti vyhovuje, že by jsi ji nechtěl změnit?

R: Je hodná, známe se, já jsem jí chtěl a nechtěl by měnit.

T: Jak dlouho máš svou KP2?

R: Dlouho.

T: Vzpomeneš si, jak dlouho máš svou KP2?  
R: Toš od začátku, hned od začátku, jak mi padla do oka.  
T: Říkala jsi, že tu bydlíš 6 let a měl jsi jiného KP2 před ní?  
R: Toš měl jsem, ale já jsem zabojoval o ni. Měl jsem pracovníci, ale bojoval jsem o ni.  
T: Takže ji máš kratší dobu? Nevybavíš si, jak dlouho to může být?  
R: Nevím. Já jsem prostě šel za vedoucí a bojoval jsem o ni, tak to bylo.  
T: Proč jsi o ni bojoval?  
R: Protože jsme si padli do oka, víš.  
T: Takže sis sám řekl o změnu KP.  
T: Jak jsi spokojený s vlastním výběrem KP2?  
R: Dobré, jsem spokojený.  
T: Když probíhala ta změna KP, jak jsi šel za vedoucí, ptala se tě proč chceš změnit KP?  
R: Toš, bavili, jo bavili. Vzala to, pochopila to a dobré, mám ji.

T: Jaký úkol má podle tebe klíčový pracovník? Co má za cíl klíčový pracovník?  
R: Aby jsme se mohli svěřit a takové. Když budu chtít pomoci a sám nevím, ukázat a tak.  
T: Ještě něco tě napadá, proč máš klíčového pracovníka?  
R: Povykládat si a tak.  
T: Vidíš rozdíl mezi KP2 a ostatními pracovníky?  
R: Jo, KP2 se mi víc věnuje, protože musí, má mě na starost. Ostatní si mi můžou věnovat míň.  
T: V čem se ti víc KP2 věnuje?  
R: Se vším. Teď mě poslala koupit strojek, tak jsem šel. Řeší mě.  
T: Je něco v čem se ti víc věnují ostatní pracovníci, než KP2?  
R: Myslím, že je to stejné, všeci se mi věnují.  
T: Potřebuješ mít podle tebe KP?  
R: Ani, ne. Myslím, že ho nepotřebuju, když je to tak, tak musím ho mít, tak to беру.  
T: Proč si myslíš, že ho nepotřebuješ?  
R: Nevím, myslím, že jsem samostatný. Poradím si aj sám se sebou.  
T: Myslíš, že KP v něčem potřebuješ?  
R: Jako o penzích jo. Tak to jo. Ale jinak ne.  
T: V čem ti pomáhá pracovník s penězi?  
R: Spíš hospodařit a takové.  
T: A pomáhá ti v tom KP2?  
R: Toš pomáhá, musí, když mu řeknu, tak musí mi pomoci, je to můj KP.

T: Jaké podle tebe máš vlastnosti ty? Jak by ses sám popsal?  
R: Sám sebe? Jako mám taky dobré vlastnosti. Jsem dobrý a usměvavý.

T: Jak dlouho ti trvalo si zvyknout na KP2? Říkal jsi, že jsi měl někoho jiného, že jsi požádal o změnu. Jak dlouho ti trvalo si na ni zvyknout?  
R: Toš, mě chvilku. Předtím jsem měl jinou, to jsme si nekápli do oka, chtěl jsem změnu.  
T: Jak dlouho trvala chvíle, než jsi si zvyknul?  
R: Pár dní.  
T: Takže to byla chvíle?  
R: My jsme si padli do oka, tak já ji chtěl, ona mě taky, tak jsme se našli.  
T: Co jsi si o KP2 na začátku myslel? Když jsi ji poznal, jak na tebe zapůsobila, jaký na tebe udělala dojem?  
T: Toš bylo to trošku to, ale dobré. Všimala si mě.  
T: Co sis o ní myslel na začátku, než jsi měl jako KP?  
R: Tak já ji chtěl, takže dobré. Pořád dobré. Hodná, milá, usměvavá.  
T: Teď ji znáš delší dobu, co si o ni myslíš teď?  
R: Samé dobré. Je pořád hodná, stejná, myslí to se mnou dobře.  
T: Změnila se v něčem? Když to porovnáš předtím a teď.

R: Ne, pořád stejná.

T: Uvítal by jsi změnu v chování, přístupu?

R: Ne, radši ne, vyhovuje.

T: Máš nějakého pracovníka, komu se nejčastěji svěřuješ?

R: KP2.

T: Ještě někomu?

R: Jo, pracovníkům odjinud.

T: Proč zrovna jim?

R: Jedné, znám ji dlouho. Myslí to se mnou taky dobře, i KP2.

T: Je něco co by jsi se nesevěřil ani KP2?

R: Jo. Radši si to nechat pro sebe.

T: Stalo se ti, že jsi se jim s tím nesevěřil?

R: Stalo.

T: Můžu se tě zeptat na záležitost, na oblast? Nemusíš konkrétně, ale čeho se to zhruba týkalo? Jestli je to intimní oblast, soukromá věc nebo pracovní, se kterou se nesevěřuješ? Jestli nechceš, tak nemusíš odpovídat.

R: Moc soukromé.

T: Svěřuješ se i jiným pracovníkům kromě KP2?

R: Občas aj jo, pracovníkovi.

T: A všem?

R: Jo, podle toho, co to je.

T: Vybiráš si pracovníka, kterému se svěříš a kterému ne?

R: Nevybírám. Ne.

T: Tak když potřebuješ, tak přijdeš za kterýmkoliv pracovníkem?

R: Jo, aj podle toho jakou má náladu.

T: Pracovník nebo ty?

R: Pracovník.

T: Máš na mysli něco konkrétního?

R: Tak jako, když nemá náladu, tak to řeším jindy s jiným.

T: Jak to bereš?

R: Já to neřeším.

T: Jsou nějaké záležitosti, které chceš řešit jen s KP2?

R: Jo, ale aj s ostatníma, když tu není, ale není to jak s KP2. Není to ono. KP2 je KP2 a oni někdy nemají čas. Radši si počkám na KP2.

T: Jak to řešíš, když na tebe nemají čas?

R: Si to nechávám pro sebe a pak to někomu řeknu.

T: Máš i jiné lidi kromě pracovníků, kterým se svěřuješ?

R: Jo, kamarády.

T: Dokáže tě KP2 pochopit?

R: Jo, musí, rozumí tomu.

T: Dokáže se podle tebe KP2 vcítit do tvé situace?

R: Jo, vypadá tak.

T: Jak vypadá? Jak to myslíš?

R: Tváří se, že mě chápe, chápe mě. Je to dobré.

T: Stalo se ti někdy, že KP2 porušil tvé tajemství?

R: Ne, nechává si to pro sebe.

T: Mrzelo tě někdy nějaké chování KP2? Ublížila ti někdy něčím? Ukřivdila ti někdy něčím?

R: Ne.

T: Jak s tebou mluví tvá KP2? Jak s tebou podle tebe mluví KP2?

R: Slušně, dobré.  
T: Chceš to rozvést?  
R: Je dobrá, nevím, nekřičí.  
T: Vyhovuje ti to?  
R: Ano.  
T: Jak bys popsal její tón hlasu, když spolu mluvíte? Jaký je jí hlas?  
R: Myslím, že dobrý, klidný, rozumný, normální tak.  
T: Jak se cítíš, když s tebou mluví? Jak si připadáš?  
R: V pohodě, dobré, fakt dobré.  
T: Proč se tak cítíš dobře?  
R: Protože s KP2 jsem spokojený, chtěl jsem ji.  
T: Jak bys ještě chtěl, aby jste spolu mluvili? Jak bys chtěl, aby jste spolu mluvili a nemluvíte tak spolu?  
R: Zatím dobré, nevím. Nestěžuju si, dobré to je. Fakt nevím.  
T: Když spolu mluvíte, jak jste do sebe daleko?  
R: Tak jak já a ty teď. Kousek, normální.  
T: Jak ti to vyhovuje?  
R: Dobré.  
T: Chtěl bys na tom něco změnit? Chtěl bys, aby byla blíž nebo dál?  
R: Ne, akorát to je, dobré.

T: Kde si nejčastěji povídáte s KP2?  
R: Buď tady (*pokoji*) nebo na vychovatelně.  
T: A jaká je atmosféra na vychovatelně? Jak se tam cítíš? Jaká je ta atmosféra si s ní povídat v kanceláři?  
R: Tak dobrá, líbí se mi tam.  
T: V čem ti to tam vyhovuje a co se ti líbí?  
R: Že jsme tam sami dva.  
T: Stalo se ti někdy, že vás někdo tam vyrušil během rozhovoru?  
R: Jo, děcka tam klepali.  
T: Jak to KP2 řešila?  
R: Toš, dovykládala se mnou a potom s děckama.  
T: Takže ostatní počkali?  
R: No.  
T: Vyhovovalo ti to tak? Nebo jsi něco chtěl na tom změnit?  
R: Jo, dobré, vyhovovalo.  
T: Byli u toho ostatní, když si s tebou vykládala KP2?  
R: Jo, čekali a dívali si, vadilo mi to, že poslouchají, nebyl takový čas.  
T: Jak jsi na to reagoval? Řekl jsi, že ti to vadí?  
R: Ne.  
T: Proč?  
R: Protože jsem už chtěl konec, aj bych se bavil dál, ale nešlo to.  
T: Jak často se to stává?  
R: Aj často. Musíme to tak brát, je nás tu víc, nemože se rozkrájet.  
T: Kde si ještě povídáte?  
R: Tady, na pokoji.  
T: A tady je jaká atmosféra, když si tu povídáte?  
R: Dobré.  
T: Kde ti to víc vyhovuje si povykládat?  
R: Tady aj tam, podle situace, co potřebuju, a abychom byli sami.  
T: Je nějaké místo, kde by ti to bylo ještě příjemné si s KP2 povídat?  
R: Někde spolu sami dva. Někde mimo.  
T: Mluvili jste o tom, že by jsi si chtěl povídat?

R: Ne.

T: Už jste byli někde sami venku si popovídat?

R: Ne, jen při nakupování.

T: Když spolu mluvíte, tak se díváte během hovoru na sebe?

R: Jo, věnuje mi pozornost KP2.

T: A poznáš, jak by to vypadalo, kdyby ti nevěnovala pozornost?

R: Že by si všímala víc děcek, než mě.

T: Stalo se ti to někdy?

R: Toš, já myslím, že ne, asi aj jo. Musíme to brát tak, že je nás víc.

T: Jak ses cítil? Stalo se to víckrát?

R: Bylo to blbě, já jí něco řeknu a ostatní poslouchají. Aj se to stalo víckrát. Ale KP2 jinak hodně chválím, hodě se nám věnuje.

T: Jak jsi to řešil?

R: Prostě jsem to nechal tak.

T: Neříkal jsi něco?

R: Neříkal jsem nic, nechal jsem to tak. Musíme to brát tak, že je nás tu víc.

T: Domluvili jste se třeba na jiný okamžik, kdy bude mít víc času?

R: Jo, ona přišla za mnou pak, tak dobré.

T: Jak se cítil, když jsi neměl pozornost a potřeboval jsi něco řešit?

R: Tak jsme to říkal děckám, že nemá čas. Pak přišla aj.

T: Dotýká se tě KP2? Myslím tím obejmutí, podání ruky, kamarádké poplácání po zádech, pohlazení.

R: Jak kdy.

T: Při jaké je to příležitosti?

R: Když třeba něco slavíme, tak se poplácáme, popřejeme.

T: Jak je to pravidelné?

R: Jak kdy. Když přijde my se pozdravíme a jinak jen když si přejeme.

T: Co myslíš o tom fyzickém kontaktu?

R: Musí být, nevadí mi to. Každý si chce udělat srandu a tak.

T: Chtěl bys víc?

R: Ne, svátky, narozeniny a tak.

T: Je to kvůli pohlaví?

R: Ne, ani žena, ani chlap.

T: Je něco co by jsi chtěl změnit ve vašem společném rozhovoru s KP2?

R: Myslím, že ani ne.

T: Jak by s tebou měl mluvit KP všeobecně?

R: Normálně, jako s ostatníma děckama. Se pozdravíme, když mi něco řekne, tak to udělám.

T: Jak by ještě se měl chovat?

R: Normálně teda. Slušně, pozdravit, zajímat se.

T: Co bys uvítal ještě? Jaký by měl být?

R: Aby mi říkal, co mám dělat a já to udělám.

T: Jak to myslíš? Myslíš rozkazovat nebo jinak?

R: Ne, tak jako radit a já to udělám, mě to tak vyhovuje.

T: Chová se tak tvá KP2 k tobě, jak jsi teď vyjmenoval?

R: Jo chová, dobře. Že máme udělat, uklidit, jinak jsem s KP2 spokojený.

T: Smějete se někdy spolu s KP2?

R: Jak kdy.

T: Umí si udělat podle tebe srandu?

R: Jak kdy. Umí.

T: Líbí se ti její humor?

R: A jo.

T: Rozumíš jejímu humoru?

R: Rozumím, vím, co myslí a tak.

T: Když používá humor, jaký je? Jak je ti příjemný? Jak to vidíš?

R: Líbí, jsem zvyklý, přijde mi normální.

T: Stalo se ti někdy, že se tě její humor, sranda, nějak dotkla, urazila tě?

R: Ne.

T: Rozumíš všemu, co ti KP2 říká?

R: Jo, rozumím.

T: Stalo se ti někdy, že jsi nepochopil, co ti říkala?

R: Ne.

T: Jaké je její chování k tobě? Jak se k tobě celkově chová?

R: Dobře se ke mně chová.

T: Napadá tě ještě něco?

R: Prostě ona se mezi nama snaží. Když jí řeknem, tak ona to pro nás udělá.

T: Je něco co by jsi chtěla změnit, aby se k tobě chovala jinak?

R: Ne, snaží se nám vyhovět.

T: Když se spolu uvidíte, jak to vypadá?

R: Dobré, že se pozdravíme, dobré. Někdy přijde ona, někdy já.

T: Bavíte se spolu, když se uvidíte?

R: To záleží na čem a kolik je hodin.

T: A na čem to záleží?

R: Jestli ona má čas. Je tu pro všechny, musíme to tak brát.

T: Kolik má podle tebe čas jen pro tebe?

R: Hodinu, dvě, stačí.

T: Kdy má na tebe hodinu, dvě?

R: Tak večer, ale to je aj blbě.

T: V čem je to blbě?

R: Toš, je pozdě, chcu brzo spat, ráno vstávám brzo, víš.

T: A proč zrovna večer má čas?

R: Toš všeci chcou s ní mluvit, řešit. Tak aj jsou rychlejší, umí to, s ní být. Aspoň s ní jsem večer nebo když přijde na kafe.

T: Jak často chodí na kafe.

R: Když ju pozvu a má čas.

T: A to je podle tebe jak často?

R: Občas.

T: Chtěl bys víc?

R: Chtěl bych víc času, aj jo, je potřeba si mezi říct a tak.

T: Bývalo to vždy takové?

R: Ani ne, nevím. Už málo chodím, jak potřebuju, pak čekám večer, kdy bude čas.

T: Jak se KP2 chová k ostatním klientům?

R: Dobře, tak aj ke mně.

T: Je to podle tebe správné, že se k tobě chová stejně?

R: Musí to být.

T: V čem se k nim chová stejně? Máš nějaké situace? Vybavíš si?

R: Když vaří, když si povídáme všeci.

T: Je podle tebe KP2 spravedlivá ke klientům a k tobě?

R: Je.

T: Vybavíš si nějakou konkrétní situaci, kdy byla podle tebe spravedlivá?

R: Myslím, že pořád.  
T: Napadá tě něco?  
R: Kývá hlavou, ne.

T: V čem si s KP2 rozumíš? V čem si sedíte?

R: Se vším.

T: Máte společná témata rozhovoru, zájmy, koníčky?

R: Jak kdy. Koníčky spolu nemáme, ale jen názory, to je všecko.

T: Takže i přesto si spolu rozumíte?

R: Jo, rozumíme si, chtěl jsem ji.

T: Co ráda děláš s KP2? Je něco co s ní ráda děláš, zrovna s KP2?

R: Co s ní rád dělám? Toš, co mě řekne, abych uklidil tady, to je všecko. Aj sám by jsem to udělal.

T: Je ještě něco, co rád děláš právě s KP2?

R: Třeba si uvaříme kafe a pořečníme, to jo, to rád. Nic jiného.

T: Je něco, co by jsi s ní chtěl dělat, ale neděláte to?

R: Nevím, uklízíme spolu, nevím.

T: Je nějaká činnost nebo o čem jste se ještě nebavili, ale chtěl by jsi se o tom bavit?

R: Nevím, děláme úklidy jako jenom.

T: Kdyby tě něco napadlo, tak klidně řekni během průběhu rozhovoru.

T: Jak probíhá vaše společné individuální plánování? Když máte spolu dělat individuální plán, jak to vypadá, jak to probíhá?

R: Toš, ona mi to dělá, jako když tam nejsem. Ona to dělá samotná, dělá samotná. Ona mi to potom řekne. Ona to dělá sama a potom mi to řekne.

T: KP2 to dělá sama a jak ví, co tam má napsat?

R: Ona už ví, co tam má napsat.

T: Vy se předem domluvíte nebo jak to probíhá?

R: Jako domluvíme se, ale všecko to dělá sama.

T: Chtěl bys být přítomný u toho, když to píše?

R: Víš, že ani ne.

T: Proč by jsi u toho nechtěl být?

R: KP2 už ví, co má napsat.

T: Proč by jsi u toho nechtěl sedět a povykládat si o plánu?

R: Protože je to dlouho.

T: Baví tě plánovat s KP2?

R: Baví, ale někdy, jak kdy.

T: Co tě nejvíc baví s KP2 při plánování?

R: Řeknu ti, že mě to moc nebaví.

T: Co tě nebaví?

R: Že KP2 si to dělá sama.

T: Máš nějaký plán, co máš v plánu? Můžu se zeptat?

R: Právě že žádný nemám. Ale všecko to dělá za mojima zádama, ty plány.

T: Chtěl bys na tom něco změnit?

R: Víš, že ani ne.

T: Za jakých podmínek by tě to začalo bavit?

R: Kdybych věděl a nevím. Asi by mě to nebavilo.

T: Bavilo tě někdy plánovat?

R: Jo, ale už ne, je to složité.

T: Kde vidíš problém, že je to složité?

R: Že si to KP2 dělá sama a mě si ani nezavolá.

T: Chceš to změnit?

R: Já to radši nechám tak.

T: Z jakého důvodu to chceš nechat?



R: Protože KP2 už ví, co takové máme dělat.  
T: Je pro tebe složité plánovat?  
R: Ani ne. Když si to tak přejeme s KP2, toš tak.  
T: Kdo se zajímá o individuální plán víc?  
R: KP2.  
T: Proč zrovna KP2?  
R: Protože je to klíčnice tady a ona už ví.  
T: Jak často spolu mluvíte o plánu?  
R: Málo, vůbec ne.  
T: Kolik bys chtěl času, aby jste tomu věnovali?  
R: Nevím, tak nevím, neznám.  
T: Má pro tebe smysl plánovat?  
R: O ničem to je, o ničem.  
T: Co tě naučila KP2?  
R: KP mě naučila uklízet, vařit a to je všechno.  
T: Ještě něco tě napadá?  
R: Ne.  
T: Kdo tě víc naučil KP2 nebo ostatní pracovníci?  
R: Tak asi stejně.  
T: Vzpomeneš si, co tě naučili jiní pracovníci?  
R: Taky vaření.  
T: Co bys chtěl, aby tě KP2 ještě naučil, na co by jste se víc zaměřili s KP2 nebo aby ses v něčem zdokonalil?  
R: Já myslím, že finance trošku, Uspořádat si finance, víc.  
T: Věnovaly jste tomu někdy s KP2?  
R: Ne.  
T: Mluvily jste o tom někdy?  
R: Jo.  
T: Proč se tomu nevěnujete?  
R: Nevím.  
T: Jak je to pro tebe důležité se to naučit nakupovat sama?  
R: Tak je, v obchodě a tak při nákupu a hlavně, aby mi zbyly peníze a další nákup. Když budu bydlet sám, abych si spočítal všechno.  
T: A teď to nepotřebuješ?  
R: Ale jo.  
T: Kde vidíš překážku v tom, že se tomu nevěnujete?  
R: Nevím.  
T: Máš plánu to sdělit KP2, aby jste se tomu věnovali?  
R: Ani ne.  
T: Chceš se tomu věnovat?  
R: Ale jo.  
T: Myslíš, že by tě to naučili i jiní pracovníci?  
R: Myslím, že aj jiní.  
T: A s kým se to chceš naučit? S KP2 nebo s jinými pracovníky?  
R: Radši s KP2.  
T: Jaké máš pocity z individuálního plánování s KP2? Jak se cítíš během toho plánování?  
R: Jo, dobré.  
T: Proč se tak cítíš, že dobrý?  
R: Tak ona už ví, co chci, zná mě. Věřím jí.  
T: Stalo se ti někdy, že se ti ten individuální plán nedařil s KP2? Už se ti to stalo někdy s KP2?  
R: Myslím, že ne.  
T: Chválí tě za pokroky KP2?  
R: Ale jo, jak kdy. Když jsem spolu a řešíme ten individuální plán, tak mě třeba pochválí.

T: Za co tě chválí?  
R: Když se mi to povede, KP mě bere jaký jsem.  
T: Jakými slovy tě chválí? Jak tě pochvaluje?  
R: Že to jde, dobré.  
T: Chtěl bys víc? Jak ti to stačí?  
R: Ne, myslím, že dobré.  
T: Povzbuzuje tě nějak, abys v individuálním plánu pokračoval?  
R: Jo, mám to vliv.  
T: Jak tě povzbuzuje? Vzpomeneš si na nějaké slova?  
R: Že to musím udělat, že to půjde.

T: Jak bys popsal váš vztah s KP2? Jaký je váš vztah teď?  
R: Dobrý, líbí se mi.  
T: Proč je dobrý? V čem je dobrý?  
R: Že se nám prostě věnuje a takové.  
T: Ještě tě něco napadá? Proč je dobrý ten vztah mezi tebou a KP2?  
R: Už ne.  
T: Chtěl bys ten váš vztah v něčem změnit?  
R: Ani ne.  
T: Je něco v čem by se mohl zlepšit, ten váš vztah? Co by jsi chtěl zlepšit?  
R: Není, není co.

T: Jak se ty k KP2 chováš? Jak se ty k ní chováš?  
R: Dobře. Někdy úlety.  
T: Takže chování je různé?  
R: Tak vždycky ne. Někdy úlety mám.  
R: Co to znamená „úlety“?  
T: Tak se nechovám, jak mám.  
T: Jak na to reaguje KP2, když se tak chováš?  
R: Že se musíme chovat slušně. Už mě tak bere.  
T: Jak reaguje? Co ti řekne.  
R: Že každý má nějaké úlety, chápe to.

T: Ptáš se KP2 na její soukromý, na její život? Co ráda dělá ve svém volném čase nebo na její rodinu?  
R: Ne.  
T: Znáš nějaké podrobnosti o jejím životě?  
R: Ani ne. Jinak jak se stará o zahradu a takové.  
T: Když znáš takové informace, co ráda dělá ve svém životě, ovlivňuje tě to nějak?  
R: Ne. Každý má svůj život.  
T: Ptáš se jí na její život?  
R: Spíš se jí ptám na manžela a takové jinak ne.  
T: Kdo začíná první mluvit o jejím životě?  
R: Spíš já.  
T: Jak ti odpovídá na tvé otázky?  
R: Myslím, že dobré, stačí.  
T: Chtěl bys vědět víc?  
R: Ne, stačí mi, co řekne.  
T: Ptá se tě KP2 na tvůj osobní život, jak ses měl, jak se ti dařilo v práci, přes den a na jiné věci z tvého života?  
R: Ne, to se mě neptá., jenom když potřebujeme tak se zeptáme.  
T: Neptá?  
R: Ne.

T: Jakým způsobem se o tebe zajímá? O čem se spolu bavíte?  
R: Takové běžné věci.  
T: Co to jsou běžné věci?  
R: Jak se má, co rodina.  
T: KP2 se tě taky ptá?  
R: Ne, ale ptala se včera a sestru.  
T: Chtěl bys, aby se více zajímala?  
R: Ne.  
T: Co bys chtěl, aby se u tebe zajímala?  
R: Jo, tak nevím.  
T: Nebo chtěl by jsi víc, aby se tě ptala na tvůj život?  
R: Ne, to radši ne.  
T: Je něco, co by jsi uvítal, aby se víc ptala? Jaké otázky by jsi od ní přivítal?  
R: Co třeba jsme dělal a takové.

T: Ptá se tě, jestli máš splněné povinnosti?  
R: To se mě neptá, někdy se zeptá, ale jak kdy.  
T: Jak často?  
R: Občas, jak má službu, tak si povykládáme a zeptá se u toho.  
T: Potřebuješ, aby se tě na to ptala?  
R: Nepotřebuju, jak kdy, aby mi řekla, co mam udělat.  
T: Proč si myslíš, že se na to ptá?  
R: Protože je vychovatel, a oni jsou za to placení, abychom to měli v pořádku.  
T: Vyhovuje ti to, že se na to ptá?  
R: Tak jako připomene mi to. Chci, aby mi říkala, co mám dělat.  
T: Bavíte se víc o životě nebo o povinnostech? Jak to vidíš?  
R: Jak kdy, to je stejný

T: Přijde za tebou KP2 do pokoje? Chodí za tebou někdy KP2 do pokoje?  
R: Jo chodí.  
T: V jaké záležitosti to je?  
R: Abych si udělal pořádek a takové. Aj povinnosti, pořádek a kafe a tak.  
T: Chtěl bys, aby za tebou chodila víc na pokoj?  
R: Ani ne.  
T: Podle tebe víc chodí kvůli pořádku nebo si popovídat?  
R: Aj to, aj to. Vždy první popovídá, pak mě řekne, že mám bordel a musím uklidit.  
T: Chodíš ty i za ní do kanceláře?  
R: Jak kdy.  
T: V jakých záležitostech?  
R: Když něco já potřebuju, nebo si to řeknem z okna.  
T: Proč za ní chodíš?  
R: Povykládat, jak kdy, a když něco potřebuju.

T: Na závěr poslední otázku, jak má podle tebe vypadat nejlepší pracovník? Jaké by měl mít ideální vlastnosti? A Jak by se měl podle tebe chovat? Kdyby sis mohl sestavit pracovníka, jak by se měl podle tebe chovat, jaký by měl být?  
R: Já bych nikoho neměnil, já chci pořád KP2.  
T: Jak by se měl chovat ke klientům?  
R: Dobře, slušně, mile.  
T: Jaké by měl mít vlastnosti?  
R: Jak má člověk.  
T: To jsou jaké?  
R: Vycházet v dobrém a ne v zlém.

T: Co bys ještě uvítal?

R: Aby to s nama myslel dobře.

T: Chybí to tvému KP? Teď jsi vyjmenoval ideální vlastnosti, aby byl slušný, milý, aby vycházel v dobrém. Chybí tyto vlastnosti tvému KP?

R: Ne, myslím, že ne.

T: Děkuji za rozhovor.

### **Respondentka č. 3**

**Délka rozhovoru: 1:15:45**

R: Tykání.

Kolik ti je let?

R: 24

T: Jak dlouho tady bydlíš v chráněném bydlení?

R: Pět roků.

T: Jak jsi spokojená s chráněným bydlením tady?

R: Tak jo, dá se to.

T: Je něco, co by jsi zlepšila?

R: Úplně všechno.

T: Konkrétně máš na mysli?

R: Hádky, aby se změnily aj některé vychovatelé, prostě no.

T: Takže by jsi změnila tyto věci? To jsou ty věci, co se ti nelíbí?

R: *Kývání hlavou, ano.*

T: Je něco, co se ti líbí?

T: Nenapadá tě nic?

R: Ne.

T: Kdyby tě něco napadlo, tak mi to klidně během hovoru řekni.

T: Máš tady oblíbeného pracovníka v chráněném bydlení?

R: KP3.

T: Takže máš.

T: Proč je ona zrovna ta oblíbená pracovnice?

R: Protože ona je taková milá.

T: Ještě by jsi mi ji mohla popsat blíže?

R: Hodná, spokojená, chová se ke klientům dobře, nekřičí, no toš někdy zakřičí, ale to s námi myslí jako dobře. Mluví s námi jako srozumitelně, třeba když když jsme naštvaní, tak nás uklidní a řekne prostě klid, to vydržíte a tak.

T: Napadají tě ještě nějaké vlastnosti? Napadá tě ještě něco? Jak by jsi ji popisovala kamarádce.

T: Napadají tě ještě nějaké vlastnosti?

R: Ne.

T: Co si o ní myslíš?

T: Říkala jsi, že se k vám chová hezky, že je milá. Napadá tě ještě něco, co si o ní myslíš?

R: Ne.

T: Říkáš, že máš oblíbenou pracovníci KP3, je zároveň i tvou KP?

R: Je.

T: Říkala jsi, že máš KP ženu. Je pro tebe důležité mít KP ženu?

R: Jo.

T: A v čem?

R: Ta žena prostě ví, co třeba koupit, jako třeba prádlo, nebo boty, když budeme třeba chtít. Ta to vybere žena lepší, než třeba muž.

T: V čem si líp rozumíš s ženou, s pracovníci? V čem je podle tebe lepší?

R: Toš, povídání a takové jakože povídání.

T: Myslíš ženské povídání nebo obyčejné?

R: Toš, obyčejné aj ženské třeba.

T: Kdyby jsi měla pracovníka muže, vadilo by ti to nebo ne?

R: Toš, nevadilo, ale lepší je ta žena.

T: Říkala jsi, že je ti 24 let. Je pro tebe důležitý věk KP, abys sis s ním dobře rozuměla a dobře se ti s ním spolupracovalo? Je pro tebe důležitý věk KP?

R: Ne, mě je to jedno, jaká je.

T: Tobě záleží víc na jiných věcech na pracovníci, než na věku?

R: Ano, jaké jsou.

T: Máš mladší nebo starší pracovníci?

R: Mladší myslím, ne, hmm.

T: Je mladší, starší nebo zralý věk?

R: Je mladší, ale starší ode mě.

T: Říkala jsi, že ti záleží na jiných věcech, než na věku na pracovníkovi. A na jakých věcech ti záleží na pracovníkovi?

R: Protože by byla prostě hodná, spokojená, jako i se mnou vycházela dobře a já s ní. I byla jako veselá a taková veselá, spokojená.

T: Jak věkově tady jsou pracovníci? Starší, mladší?

R: Starší aj mladší.

T: Vidiš rozdíl mezi pracovníky staršími a mladšími? Vidiš mezi nimi rozdíl?

R: Tak někdo, toš, mladší jsou, jako takoví, jak to mám říct? Takoví jakože si povídají, že jsou s námi jako tak. A ti starší prostě už jsou aj třeba na vychovatelně anebo jsou aj někdy s námi někdy taky jakože.

T: Jací podle tebe jsou starší pracovníci? Napadá tě něco, co by jsi řekla? V čem jsou třeba typičtí?

T: Nebo v čem jsou typičtí mladší pracovníci? Říkala jsi, že mladší si s vámi víc povídají, že a ti straší, že taky a jsou víc v pracovně. Ještě vidiš rozdíl, povahu pracovníků? Jací jsou mladší pracovníci a starší? Dokážeš mi to popsat?

R: Ti mladší hrají různé hry, prostě dokážou něco udělat nebo tak. Ale ti starší jako taky, ale jako s těma staršíma to nejde tolik udělat, třeba co chceme my.

T: Přemýšlela jsi někdy o změně své KP3?

R: Ne.

T: V čem jsi spokojená, že jsi nepřemýšlela o změně? V čem jsi s ní spokojená?

R: Se vším.

T: Napadá tě ještě něco, v čem jsi s ní spokojená? V čem ti vyhovuje, že by jsi ji nechtěla změnit?

R: Je taková milá, nebo prostě.

T: Mám pokračovat v další otázce nebo ještě chceš něco říct?

R: No, můžeš.

T: Jak dlouho máš svou KP?

R: Pět?

T: Pět let?

R: Nebo vlastně čtyři.

T: Říkala jsi, že tu bydlíš 5 roků a od začátku máš ji za KP?

R: Od začátku ne.

T: Takže ji máš kratší dobu? Nevybavíš si, jak dlouho to může být?

R: Čtyři, čtyři roky je tady KP3.

T: Takže jsi měla předtím i jiného KP. Proč už toho KP nemáš?

R: Protože předtím jsem měla někoho jiného P2, toš jakože, jsem spala jako s tou spolubydlící, jsem chtěla jako jinou pracovníci, klíčnici. Jedna co tady už není, tak mi řekla, že nejde vyměnit ta vychovatelka, že prostě si musíme vyměnit, jít do jiného pokoje. Šla jsem do jiného pokoje, měla jsem P4. Potom až došla bývalá vedoucí, tak říkala, že to prostě jde, že můžu mít zase jiného jestli chci. Tak jsem vlastně psali takové dotazníky tam jsme si vlastně vybrala tři vychovatelky, koho chci a vlastně mi vyšla moje KP3.

T: Mezi těmi co jsi si psala byla i tvá KP3?

R: Jo. Vlastně první byla KP3, druhá byla P4 a třetí byla bývalá pracovnice.

T: Jak probíhala ta změna?

R: Tak potom byla porada a na poradě nám řekli, koho máme, prostě kdo toho člověka chtěl, tak ho měli.

T: Jak jsi spokojená s výběrem své KP3? Protože ty jsi si ji vybrala, že?

R: Ano.

T: Jak jsi spokojená?

R: Úplně.

T: Takže se tě ptali dotazníky, při té změně, koho chceš, že.

R: Jo.

T: Jaký úkol má podle tebe klíčový pracovník? Co má za cíl klíčový pracovník?

T: Co má podle tebe dělat klíčový pracovník s vámi, proč ho vlastně máte?

R: Toš ty ne, jak se jmenuje, ty dotazníky na tom počítači, jak se to jmenuje.

T: Myslíš individuální plány?

R: Jo.

T: Ještě něco tě napadá, proč máš klíčového pracovníka?

R: Že i třeba jako mohli třeba zeptat, co potřebujeme. Co potřebujeme, já nevím, třeba prádlo nebo boty nebo něco. Tak se zeptáme toho klíčového pracovníka.

T: Ještě něco tě napadá? Proč máte klíčového pracovníka? Proč je důležitý klíčový pracovník? Napadá tě ještě něco?

R: Ne.

T: Kdo se ti víc věnuje KP3 nebo ostatní pracovníci?

R: Na stejno.

T: V čem se ti víc věnuje KP3? A v čem ostatní pracovníci?

T: V čem se ti víc věnuje KP3?

R: Třeba s věcma, když něco potřebuju, nebo škole někdy, když potřebuju, tak KP3 mi vlastně poradí. Nebo když třeba něco chci, řekne mě, že jo nebo ne.

T: V čem se ti víc věnují ostatní pracovníci, než KP3?

R: Škole.

T: Ještě v něčem?

T: Říkala jsi, že jak kdy a v čem se ti věnují. KP3 se ti věnuje se školou, když něco potřebuješ a ostatní se věnují v čem? Napadá tě něco?

R: Ne.

T: Proč se ti víc věnují, v té záležitosti školy, ostatní pracovníci?

R: Aby jsme to prošla, abych to udělala, abych mohla být, co chci být.

T: Takže ti pomáhají v učení, rozumím tomu správně?

R: Jo.

T: Potřebuješ mít podle tebe KP?

R: Myslím, že jo.

T: A v čem ho třeba potřebuješ? Vybavíš si konkrétně, proč ho potřebuješ?

R: Aby nám pomáhal.

T: V čem bys potřebovala, aby ti KP3 pomáhala?

R: Toš, třeba já nevím, vaření nebo se prostě se naučit na ty byty a tak.

T: Říkala jsi mi podle tebe jaké má vlastnosti KP3. Popisovala jsi ji, že je hodná, usměvavá apod. A jaké podle tebe máš ty vlastnosti? Jaká jsi ty podle tebe.

R: Toš, někdy náladová, našťavaná, smutná, někdy veselá, někdy si povídám, někdy chci být úplně sama, někdy ubrečená a tak.

T: Jak dlouho ti trvalo si zvyknout na KP3?

R: 3, 4.

T: Můžu konkrétně čeho? Dnů, měsíců.

R: Měsíců.

T: Je to pro tebe dlouho 3, 4 měsíce?

R: Je to dlouho.

T: A proč to tak trvalo dlouho, než jsi si na ni zvykla?

R: Že ona byla taková nová, jakože jsem ju neznala, jak ostatní koho jsem třeba měla.

T: Byla nějaká překážka si na ni zvyknout? Když to trvalo, 3, 4 měsíce, byla tam nějaká překážka, kromě toho že je nová?

R: Tak jsem si jako zvykla na jinou klíčnici, pracovníci. Tak jak mě přehodili, tak dlouho to trvalo, než jsem si na ni zvykla.

T: Ty vidíš překážku v té další změně?

R: Ano.

T: Co jsi si o KP3 na začátku myslela? Když jsi ji poznala, jak na tebe zapůsobila, jaký na tebe udělala dojem?

T: Jak ti byla sympatická? Vzpomeneš si na nějaký první okamžik? Jak jsi poznala, jak na tebe zapůsobila? Co jsi si o ní myslela na začátku?

R: Že je taková, přišla mi taková náladová, prostě nemluvila, mluvila jen s těma vedoucíma, s těma děčkama prostě nechtěla mluvit. S děčkama z (terapeutických dílen) mluvila, protože byla dobrovolnice, jakože toto, jakože jak přišla sem, tak se změnila.

T: Změnila se? Jak?

R: Že se změnila, jako už jakože s námi mluví, že je taková jako, jak to mám říct. Že s námi mluví.

T: V čem se ještě změnila? Říkáš, že víc mluví, ještě něco? Když to porovnáš předtím a teď.

T: Teď je jaká podle tebe? Když už ji znáš čtyři roky, jak bys ji popsala teď?

R: Jakože je schopnější, že prostě s námi začne něco dělat, že s námi je nahoře, baví se s námi, hraje s námi různé hry, baví se s námi, dívá se na televizi, nebo sedí nebo povídá.

T: Takže ji teď takto vidíš?

R: Hm.

T: Napadá tě ještě něco, v čem se změnila?

R: Kývá ne.

T: Máš nějakou vzpomínku na začátku, kdy jste se s KP3 poznaly? Jak se k tobě chovala? Vybaví se ti něco? Někaký okamžik?

R: Toš, pěkně se ke mně chovala.

T: Vzpomeneš si na něco? Vybavuješ si ještě něco?

T: Přemýšlíš? Nebo mám dál pokračovat v otázkách?

R: No, pokračuj.

T: Máš nějakého pracovníka, komu se nejčastěji svěřuješ?

R: P1, KP3.

T: Ještě někomu?

R: Ne.

T: Proč zrovna jim?

R: Že jim důvěřuju.

T: Ještě tě něco napadá, proč zrovna jim? Kromě důvěry?

R: Že to prostě nevykecají, že si to nechají pro sebe.

T: Je něco co by jsi se nesvěřili ani P1 a KP3?

R: Je.

T: Stalo se ti, že ses jim s tím nesvěřila?

R: Stalo.

T: Můžu se tě zeptat na záležitost, na oblast? Nemusíš konkrétně, ale čeho se to zhruba týkalo?

R: Rodina.

T: Svěřuješ se i jiným pracovníkům?

R: Jo.

T: A všem?

R: Všem ne, jen některým.

T: Takže říkáš, že se jen některým svěřuješ. Podle čeho si vybíráš pracovníka, když se chceš s něčím svěřit? Je jich tady víc, vybíráš si pracovníka, když se chceš svěřit s konkrétní věcí?

T: Říkala jsi, že se nesvěřuješ všem pracovníkům, vybíráš si pracovníka, kterému se svěříš a kterému ne?

T: Rozuměla jsi otázce?

R: Ne.

T: Když se chceš s něčím svěřit, tak jsi říkala, že se svěřuješ více pracovníkům. Vybíráš si, kterému pracovníkovi se svěříš? Že tomu se svěříš s tou věcí, tomu druhému s jinou...

R: Jo, ano.

T: A podle čeho si vybíráš toho pracovníka, kterému se svěříš?

R: Aby to prostě nevykecal.

T: Takže podle důvěry?

R: Ano, nějak tak.

T: A podle ještě jinší oblasti? Že jsi s ním třeba tu věc řešila nebo myslíš si, že v tom bude lepší. Ještě podle něčeho si vybíráš pracovníka, kromě důvěry?

T: Třeba podle věku, pohlaví, podle zkušeností?

R: Ne, toš to je jedno, který to je, ale aspoň že se svěřím.

T: Říkala jsi, že se nesvěřuješ všem, máš nějaký důvod, že se nesvěřuješ některým pracovníkům? Nějakou zkušenost?

R: Mám, no.

T: Můžu se tě zeptat, o co šlo? Jakou máš zkušenost, proč se nesvěřuješ?

R: Bojím se, že když se svěřím, tak třeba to vykecají a budou to vědět dál vychovatelé, kteří to třeba neví.

T: Proč se bojíš? Z jakého důvodu se bojíš? Máš nějakou špatnou zkušenost?

R: No stalo se mě, když jsem to někomu řekla, že to prostě to věděli dál a oni potom říkali, že to není pravda a že si vymýšlím.

T: Co sis potom myslela o tom pracovníkovi, když porušil tajemství?

R: Že to je prostě špatný, že si to prostě mají nechat pro sebe a ne to vykecat dál.

T: Jak ses cítila, když se to ostatní dozvěděli?

R: Že jsem byla prostě zrazená, že prostě odstrčená, že prostě pracovníci si se mnou nechtěli bavit, že si prostě vymýšlím a tak.

T: Takže to mělo takové následky, jo?

R: Hm.

T: Ještě na to myslíš?

R: Ne.

T: Vyřešili jste to s pracovníky, že to věděli ostatní, že zklamali tvoji důvěru. Jestli jsi to s nimi řešila?

R: Ne.

T: Co by se mělo stát, abys na to zapomněla a neřešila to?

R: Nemyslet na to, jít ven, někde kde bude klid.

T: S pracovníkem, který porušil tvé tajemství jsi to řešila?

R: Ne.

T: Je to pro tebe důležité?



R: Toš není, když mi nechcou věřit, tak ať mi nevěří.

T: Když nejsou tady pracovníci, kterým se svěřuješ, jak to řešíš?

R: Tak počkám až dojdou.

T: Máš i jiné lidi, kterým se svěřuješ.

R: Toš tak mám, jen některé lidi, když je to důležité, tak vlastně najdu jinou, když ne tak počkám, až někdo dojde komu věřím velice jako dobře.

T: Jak často využíváš toho, že se svěřuješ i jiným lidem než pracovníkům?

R: Prostě mám k nim důvěru.

T: Komu se častěji svěřuješ pracovníkům nebo ostatním lidem, rodině, kamarádkám?

R: Toš kamarádkám, jenom třeba dvoum, to je (jména kamarádek). A svěřím se aj když je mi na nic, tak se svěřím sestře a ta mi vlastně pomůže.

T: Takže máš i jiné lidi, kromě pracovníků.

R: Ano.

T: Dokáže pochopit pracovník, jak se cítíš?

R: Myslím, že jo.

T: Porušila tvá KP někdy tvé tajemství?

R: Ne.

T: Mrzelo tě někdy nějaké chování KP? Ublížila ti někdy něčím? Ukřivdila ti někdy něčím?

R: Myslím, že ne.

T: Neuvědomuješ si, že by se něco takového stalo?

R: Toš zakřičela na mě, ale to jsem byla protivná já. To jsem udělala vinu já, vlastně jsem byla nemocná, třískla jsem s tím hrnkem, ne s termoskou, a to na mě zařičela. A já jsem jí řekla, to nebudu říkat, řekla jsem jako toto, a ona mi řekla: „vypadni na pokoj a nechcu tě vidět“. Tak jsem byla vlastně na pokoji a vůbec jsem se o tom nebavila.

T: Mrzelo tě to?

R: Toš mrzelo mě to, toš jako nechala jsem to tak, protože jsem byla protivná, byla to moje chyba. Chtěla jsem za ní jít, ale bála jsem se prostě, že mě nechce vidět a že mám zmiznout a tak. Tak jsem to nechala tak a potom jak jsme vstávali ráno, to jsem jí neřekla ani ahoj, ni, Potom jsem šla jako pryč a potom měla KP3 na druhý den, to měla myslím službu, tak mi říkala, jestli je to dobrý: „co to bylo jako večer, co jsi udělala? Já jsem nic neudělala, já jsem jenom třískla, a to se každému stane.“ A potom jsem se vlastně omluvila, co jsem jí řekla, ona říkala, že to prostě bere, že je to v pohodě.

T: Myslíš na tuto situaci někdy?

R: Ne.

T: Ublížila ti KP3 někdy něčím? Ukřivdila ti někdy?

R: Ne.

T: Jak s tebou mluví tvá KP3? Jak s tebou podle tebe mluví KP3?

R: Slušně.

T: Ještě to chceš rozvést?

R: Prostě klidně, prostě nekřičí.

T: Vyhovuje ti to?

R: Ano.

T: Jak bys popsala její tón hlasu, když spolu mluvíte? Jaký je jí hlas?

R: Klidně.

T: Jak se cítíš, když s tebou mluví? Jak si připadáš?

R: Taká spokojená, že prostě že se mnou mluví, jako s dospělým.

T: Když spolu mluvíte, jak jste do sebe daleko?

R: Buď jsem blíž anebo jsme třeba já na křesla a ona židli, anebo jsme blízko sebe a to mluvíme potichu. Když jsme dál, tak trošku na sebe přidáme hlas, abychom se slyšely.

T: Jak ti to vyhovuje?

R: Takový ten hlas, ten křičení, to mi prostě, že to strašně ječí, tak musím jít blíž nebo tak, když sedíme na židli vedle sebe, tak jsem klidnější.

T: Takže říkáš, že je ti příjemnější rozhovor, když jste blíž?

R: Ano, ano.

T: Jak bys ještě chtěla, aby jste spolu mluvily? Napadá tě něco? Jak bys chtěla, aby jste spolu mluvily a nemluvíte tak spolu?

R: Ne.

T: Kde si nejčastěji povídáte s KP3?

R: Povídáme, pořád.

T: A jaké místo to je?

R: Na Skypu, nebo po telefonu, anebo když přijde do práce, tak si spolu povídáme v místnosti nebo někdy aj na vychovatelně.

T: A jaká je atmosféra na vychovatelně? Jak se tam cítíš? Jaká je ta atmosféra si s ní povídat v kanceláři?

R: Protože tam je klid, že prostě nevíjou, co si povídáme, nikdo tam nechodí.

T: Když někdo zaklepe a vyruší vás v rozhovoru, jak to probíhá, jak to vpadá?

R: Toš, KP3 řekne, že musí chvílu počkat anebo je pustí a potom se vrátíme zpátky.

T: Vyhovuje ti to tak? Nebo jsi chtěla změnu v tomto?

R: Toš jako jo, a jako ne.

T: Nebo jak bys chtěla, aby na to reagovala? Co by bylo podle tebe správné?

R: Aby nás nerušili, aby počkali a potom může jít druhá.

T: Kde si ještě povídáte?

R: V místnosti.

T: A tam je jaká atmosféra, když si tam povídáte?

R: Není tam klid.

T: A vyhovuje ti to tam si s ní povídat?

R: Ne, protože neslyším, co říká.

T: A kde by jsi si chtěla povídat? Kde by ti to vyhovovalo?

R: Vlastně na té vychovatelně a když né na vychovatelně, nebo si povídáme na Skypu nebo na telefonu. To je vlastně doma.

T: A ještě je místo, kde by jsi si chtěla povídat?

R: Třeba někde venku na vycházce nebo na kolečkových bruslích.

T: Říkáš, že si spolu skypujete a v jakých záležitostech, jestli se můžu zeptat? Jestli začínáš s voláním ty nebo začíná KP?

R: Někdy já, někdy ona.

T: A v jakých záležitostech to je? Je to soukromá záležitost nebo je to třeba kvůli chráněnému bydlení, nějakým povinností?

R: Toš, jako ona se jako ptá na školu, jaké mám známky a potom si jako povídáme jako dál, co vychovatelé a tak se bavíme.

T: A z jakého je to důvodu, že si voláte? Podle tebe kvůli čemu, třeba se málo vidíte, nebo vám to víc vyhovuje? Z jakého důvodu, jestli se můžu zeptat? Nemusíš odpovídat, jestli třeba nechceš, jestli je to soukromá věc, tak nemusíš odpovídat.

R: Toš jako né že se málo vidíme, my se vidíme skoro pořád, ale toš jako, je tam na tom skypu větší klid. Ž všichni na ni nevolají.

T: Je to z toho důvodu, že ji máš pro sebe? Říkám to špatně?

R: Ne, nějak tak, ano. Můžu si povídat na tom Skypu a je to výhodné, lepší, že pořád na ni nevolají, že jí chtějí něco říct. Tak vlastně si povídáme na tom Skypu, kdy je něco důležitého. Potom dojde spolubydlící, tak to nevádí, to už máme aj dobrané, potom mluví aj ona, ale dobré.

T: Kdo nejčastěji začíná s tím voláním přes Skype?

R: Tak asi KP3, vždycky zavolá jako ona první.

T: Když spolu mluvíte, tak se díváte během hovoru na sebe?

R: tak můžeme si dát kamery třeba.

T: Myslím spolu tady, když je v práci s tebou. Když spolu mluvíte, jak to probíhá? Jestli věnuje ti pozornost při rozhovoru?

R: Ano věnuje, díváme se na sebe.

T: A poznáš, jak by to vypadalo, kdyby ti nevěnovala pozornost? Říkáš, že se na sebe díváte, že ti dává pozornost, jak to vypadá?

R: Z očí do očí.

T: Poznáš, jak by to vypadalo, kdyby ti nevěnovala pozornost?

R: Že se otáčí zády.

T: Už se ti to někdy stalo?

R: Ne.

T: Dotýká se tě KP3? Myslím tím obejmutí, podání ruky, kamarádké poplácání po zádech, pohlazení.

R: Jo, věnuje.

T: Můžu se tě zeptat, kdy a proč ti věnuje takové obejmutí, pohlazení, podání ruky?

R: Když prostě jsem smutná nebo jsem prostě ubrečená tak mě prostě obejmě, nebo pohladí a řekne že to bude dobrý.

T: Vyhovuje ti to tak?

R: Jo.

T: Kdy přesně uvítáš tady tento fyzický kontakt? Říkala jsi, že když jsi uplakaná, tak že tě obejmě a pohladí.

R: No.

T: Chceš, aby se tě takto dotýkala i jindy, než jsi smutná?

R: Ne.

T: Říkáš si o to pohlazení a obejmutí?

R: Ne, já o to nestojím.

T: Co si myslíš o tom pohlazení, obejmutí? Je to dobré, není to dobré? Stojíš o to?

R: Ne, nestojím.

T: Vadí ti to, když jsi plakala a podobně?

R: Ne, to mě uklidnilo nebo tak.

T: V takových chvílích je ti to teda příjemné?

R: *kývá hlavou, ano.*

T: Jak by s tebou měl mluvit KP obecně? Jak by se k tobě měl chovat? Co bys uvítala? Co bys chtěla?

R: Z očí do očí, aby se na mě díval, co prostě mluvím nebo tak. Aby se neotáčel prostě zády, a aby věnoval pozornost, aby věděl, co říkám.

T: Co bys uvítala ještě? Jaký by měl být?

R: Slušně, jako prostě slušně.

T: Napadá tě ještě něco?

R: Ne.

T: Chová se tak tvá KP3 k tobě, jak jsi teď vyjmenovala?

R: Jo.

T: Smějete se někdy spolu s KP3?

R: Jo, když řekne něco srandovní, tak jo.

T: Umí si udělat podle tebe randu?

R: Toš, umí, no.

T: Líbí se ti její humor? Jak bys popsala její humor? Jestli si teda líbí?

R: Někdy se mi teda líbí, když má dobrou náladu, tak se dokáže smát, když má takovou smutnou, tak ta sranda nebo vtip nerozveselí.

T: Když používá humor, jaký je? Jak je ti příjemný? Jak to vidíš?

T: Když se spolu smějete, jak bys popsala její humor? Nebo čemu se nejčastěji smějete?

T: Čemu jste se naposledy smály? Vzpomeneš si něco?

R: Jak spadla na kolečkových bruslích.

T: Nějakým situacím jste se smály.

*Smích.*

T: Stalo se ti někdy, že se tě její humor, sranda, nějak dotkla, urazila tě?

R: Ne.

T: Rozumíš všemu, co ti KP3 říká?

R: Jo.

T: Jaké je její chování k tobě? Jak se k tobě celkově chová?

R: Slušně.

T: Napadá tě ještě něco? Je něco co by jsi chtěla změnit, aby se k tobě chovala jinak?

R: Ne.

T: Když se spolu uvidíte, jak to vypadá?

R: Jsem ráda, jsem spokojená.

T: A KP3? Jak vypadá, když tě uvidí?

R: Nevím, usmívá se.

T: Jak se KP3 chová k ostatním klientům?

R: Jak ke mě.

T: Je to podle tebe správné, že se k tobě chová stejně?

R: Jo, je.

T: V čem je to správné? V čem se k nim chová stejně? Máš nějaké situace?

R: Chová se jako správně, že jim dá najevo, že je má ráda, ne že jenom třeba mě.

T: Jak jim to dává najevo? A jak tobě? Jak ti dává najevo, že tě má ráda?

R: Že si povídá, že je spokojená.

T: A jak podle tebe dává jim najevo, že je má ráda?

R: Úsměvem.

T: Ještě tě něco napadá?

R: Díváním, hlazením.

T: Je podle tebe KP3 spravedlivá ke klientům a k tobě? Je podle tebe spravedlivá?

R: Je.

T: Vybavíš si nějakou konkrétní situaci, kdy byla podle tebe spravedlivá?

R: Ve všem.

T: Napadá tě něco?

R: Kývá hlavou, ne.

T: V čem si s KP3 rozumíš? V čem si sedíte?

T: Napadají tě nějaké společné záliby, témata rozhovoru? V čem si spolu sedíte?

R: Oblečení, kolečkové, lyže.

T: Ještě v nějakých zájmech? Nebo nějaká témata rozhovoru, o kterých se nejčastěji bavíte? V čem si s ní rozumíš?

R: Televize, povídání.

T: Co ráda děláš s KP3? Je něco co s ní ráda děláš, zrovna s KP3?

R: Jezdit na kolečkových bruslích, to nikdy nebylo. Vaření, bavím se s ní.

T: Ještě tě něco napadá? Co jsi s ní naposledy dělala?

R: Knížky.

T: Je něco co by jsi s ní chtěla dělat, ale neděláte to?

R: Jezdit na kolečkových bruslích.

T: Je ještě nějaká činnost nebo o čem jste se ještě nebavily, ale chtěla by jsi se o tom bavit?

R: *kývá hlavou, ne.*

T: Kdyby tě něco napadlo, tak klidně řekni během průběhu rozhovoru.

T: Jak probíhá vaše společné individuální plánování? Když máte spolu dělat individuální plán, jak to vypadá, jak to probíhá?

R: Toš, já j řeknu, co chci, třeba jí řeknu, že třeba chcu postel, tak mi napíše postel, tak šetříme tak dlouho až ji mám.

T: Baví tě plánovat s KP3?

R: Jo.

T: Co tě nejvíc baví s KP3 při plánování?

R: O tom pokecáme, jestli na to má nebo nemám.

T: Je něco co tě nebaví s ní dělat při tom plánování?

R: Nic.

T: Je něco co, by jsi vylepšila v tom společném plánování? Co by jsi vylepšila, změnila?

R: Toš mohlo to být ten jako plán častěji jako to mají ostatní.

T: Jak často to máte vy?

R: Toš, jak jí to napadne.

T: Jak často jí to napadá podle tebe?

R: Toš, jednou za čtrnáct dní nebo jednou za měsíc, tak nějak.

T: Kdo se zajímá o individuální plán víc?

R: Já.

T: Proč zrovna ty?

R: Toš, mě vždycky napadne, co chci, a ona to vždycky napíše do toho plánu.

T: Říkala jsi, že o plánu spolu mluvíte málo. Jak ti to vyhovuje?

R: Mě to vyhovuje, dobrý, jakože není to tak jako špatný.

T: Kolik bys chtěla času, aby jste tomu věnovaly? Když raz za čtrnáct dní je pro tebe málo?

R: Jednou za týden nebo nějak tak.

T: Kde je překážka, že se tomu věnujete jednou za dva týdny?

T: Toš, ona má hodně papírování, nemá na nás čas.

T: Myslíš si, že když to děláte jednou za dva týdny, že to poškozujes nějak to plánování?

R: Myslím, že ne.

T: Myslíš si, že kdyby jste tomu věnovaly víc času, že by vypadal jinak ten plán?

R: Vypadal by jinak, že vlastně mohly ho často dělat, že by to bylo lepší a věděly bysme o tom víc.

T: Říkala jsi KP3 někdy, že by jsi chtěla častěji?

R: Ne.

T: Co tě naučila KP3? Vzpomeneš si na něco?

T: Vzpomeneš si, co tě naučila KP3 za čtyři roky, co spolu spolupracujete?

R: Vaření.

T: Ještě něco tě napadá?

T: Přemýšlíš ještě?

R: *Kývá hlavou, ano.* Peníze, jako šetření.

T: Ještě něco tě napadne?

R: *Kývá hlavou, ne.*

T: Kdo tě víc naučil KP nebo ostatní pracovníci?

R: Tak asi nastejno.

T: Vzpomeneš si, co tě naučili jiní pracovníci?

R: Chování.

T: Proč to nebyl KP3?

R: Ona ještě tady tak moc nebyla. To vaření jsme nechtěla s ostatními dělat.

T: Vidiš smysl v individuálním plánování? Vidiš v tom nějaký smysl, nějaký cíl, proč to dál dělat?

R: Jo, protože aby věděly, co prostě chceme, oni aby věděli, co máme na mysli nebo tak.

T: Co bys chtěla, aby tě KP3 ještě naučila, na co by jste se víc zaměřily nebo aby ses v něčem zdonalila?

T: Co by jsi se s ní chtěla naučit? Nebo celkově se naučit dál?

R: Prostě co by jsem chtěla dál? Nakupování, úplně sama, bez vychovatelů.

T: Věnovaly jste se tomu někdy?

R: Ne.

T: Mluvily jste o tom někdy?

R: Ne.

T: Proč jste o tom nemluvily?

R: Nemá na to čas.

T: Ví, o tom, že by ses to chtěla naučit?

R: Nevím.

T: Našla by jsi čas se to s ní učit?

R: Mohla bych najít na to čas, no.

T: Jak je to pro tebe důležité se to naučit nakupovat sama?

R: Kdybych někde šla pryč, tak abych to uměla.

T: A teď to nepotřebuješ?

R: No tak, my tu máme skoro všechno, že jo.

T: Kde vidíš překážku v tom, že se tomu nevěnujete? Říkala jsi, že jsi to sama KP3 neříkala. Je ještě jiná překážka, proč se tomu nevěnujete?

R: Ne.

T: Na koho se chceš s tím obrátit, aby ses naučila nakupovat? Chceš jen konkrétně s KP3 nebo se chceš obrátit i na jiné pracovníky?

R: Můžu i na jiné, ale komu věřím.

T: A máš v plánu se na ně obrátit?

R: Zatím ne.

T: Jaké máš pocity z individuálního plánování s KP3? Jak se cítíš během toho plánování?

R: Jo, dobrý.

T: Proč se tak cítíš, že dobrý?

R: Že to dokáže vysvětlit, jako třeba na co nemám, tak dokáže vysvětlit, že na to nemám, že si musím vybrat něco jiného.

T: Stalo se ti někdy, že se ti ten individuální plán nedařil s KP3? Už se t to stalo někdy s KP3?

R: Ne.

T: Chválí tě za pokroky KP3? Jestli tě chválí za pokroky, v tom individuálním plánování?

R: Myslím, že jo.

T: Jak často tě chválí?

T: Vzpomeneš si, jak často tě chválí? Nebo z jakého důvodu tě chválí?

R: Že prostě, že vím, co chci, tak mě třeba pochválí, že jsem si vybrala sama, tak mě za to pochválí. Že nad tím nemusí přemýšlet ona a nemusí to říkat, co chcu do plánu, protože vím, co chcu já.

T: Jakými slovy tě chválí? Jak tě pochvaluje?

R: *Kývá hlavou, ano.*

T: Povzbuzuje tě nějak, abys v individuálním plánu pokračovala?

R: Toš jo, říká, že když vlastně mám, co chci, tak si musím vybrat, že jo. Protože ona neví, co mám a co nemám, že. Třeba KP3 něco vybrala, co jsem nechtěla třeba já, tak si můžu vybrat sama a ona vlastně říká: „tak dále“, třeba.

T: Takže tě povzbuzuje slovy: „tak dále“. Ještě nějak tě povzbuzuje? Poznáš to, že tě povzbuzuje? Poznáš to, když tě chválí? Poznáš to z jejích slov?

R: *Kývá hlavou, ano.*

T: Jak bys popsala váš vztah s KP3? Jaký je váš vztah teď?

T: Jak vidíš váš společný vztah s KP3? Jaký je podle tebe? Jaký máte vzájemný vztah? Jak se vám dobře spolupracuje?

T: Jak bys to mezi vámi popsala, váš vztah?

R: Vztah?

T: Jako mezi vámi.

R: Tak Dobrý, nebo výborný.

T: Proč je dobrý?

R: Že prostě máme, víme, co chceme.

T: Ještě tě něco napadá? Proč je dobrý ten vztah mezi tebou a KP3?

R: Protože se dokážeme smát.

T: Ještě tě něco napadá?

R: *Kývá hlavou, ne.*

T: Chtěla bys ten váš vztah v něčem změnit?

R: Ne.

T: Je něco v čem by se mohl zlepšit, ten váš vztah? Co by jsi chtěla zlepšit?

R: Není, není.

T: Jak se ty k KP3 chováš? Jak se ty k ní chováš?

R: Slušně, mile, nenadávám ji.

T: Vždycky se tak k ní pěkně a mile chováš?

R: Tak vždycky ne.

T: Jaký je důvod, že se tak vždycky k ní nechováš?

R: Když mám blbou náladu, toš tak jako.

T: Co to znamená: špatná nálada?

R: To nevím.

T: Jak na to reaguje KP3, když máš špatnou náladu?

R: Prostě řekne: „běž do pokoje a neukazuj se“.

T: Jak to bereš, její přístup k tobě, když máš špatnou náladu?

R: Toš, musím prostě poslechnout a jít a vlastně nebavím se, a až se uklidním, tak dojdu.

T: Je to podle tebe, tak správné nebo špatné?

R: Je správné.

T: Vadí ti něco na jejím chování, jak reaguje, když máš špatnou náladu?

R: Ne.

T: Ptáš se KP3 na její soukromý, na její život? Co ráda dělá ve svém volném a se nebo na její rodinu?

R: Ne.

T: Znáš nějaké podrobnosti o jejím životě?

R: Ne.

T: Ptá se tě KP3 na tvůj osobní život, jak ses měla, jak se ti dařilo v práci?

R: Ne.

T: Neptá?

R: Ne.

T: Jakým způsobem se o tebe zajímá? Když teda říkáš, že se tě neptá na tvé soukromí, na tvůj život, že se tě neptá, jak se ti dařilo v práci, co přes den.

R: Jako práci? Jak jako myslíš práci?

T: Ještě ti zopakuj otázku. Ptá se tě KP3 na tvůj život, na tvé soukromí? Jak se máš, jak se ti dařilo v práci, přes den a na jiné věci z tvého života?

R: Na práci možná jo, jak se mi vedlo třeba na praxi a tak.

T: Jak často se tedy ptá?

R: Když má třeba službu nebo když, mi zavolá na ten Skyp, tak se mě zeptá.

T: Takže se zajímá i přes Skype.

T: Co bys chtěla, aby se u tebe zajímala?

T: Nebo stačí ti to tak, jak se tě ptá?

R: Jo.

T: Nebo chtěla by jsi víc, aby se tě ptala na tvůj život?

R: Ne.

T: Je něco na co by jsi uvítala, aby se víc ptala? Jaké otázky by jsi od ní přivítala?

R: Mě to stačí, tak jak to je.

T: Ptá se tě, jestli máš splněné povinnosti?

R: Toš ptá se, ano.

T: Jak často?

R: Když volá na Skype nebo na mobil. Nebo když je v práci, tak se mě zeptá, jestli mám splněné úkoly.

T: Potřebuješ, aby se tě na to ptala?

R: Toš, nepotřebuju, tak když se na to zeptá, tak se na to zeptá.

T: Proč si myslíš, že se na to ptá?

R: Že chce, abych třeba měla všechno, co mám mít.

T: Potřebuješ, aby se tě ptala, jestli si plníš svoje povinnosti?

R: Toš, nepotřebuju to, ale když se na to chce zeptat, tak se na to zeptá.

T: Vyhovuje ti to, že se na to ptá?

R: Tak aj jo. Potom budu vědět, jestli to mám nebo nemám, protože ten člověk mi to připomene. Kdyby jsem to neměla, tak mi ten člověk to připomněl, udělej si to, udělej si to.

T: O čem se víc bavíte? O povinnostech nebo o tvém životě nebo o jejím životě? Nebo o jiných soukromých záležitostech?

R: Spíš o těch povinnostech.

T: Které ty povinnosti jsou? To se týká chráněného bydlení nebo školy?

R: Toš, ptá se mě a praxi nebo co ve škole. Nebo jindy se bavíme o bytech, ale o tom nemáme mluvit, tak spíš o práci a o škole.

T: Takže kdybys to měla shrnout o čem se víc bavíte?

R: O škole a o praxi.

T: Přijde za tebou KP3 do pokoje? Chodí za tebou někdy KP3 do pokoje?

R: Někdy jo.

T: V jaké záležitosti to je?

R: Když mě chce třeba něco říct, a jinak vlastně je v místnosti, nebo já jdu za ní, když něco potřebuju.

T: Když jde KP3 za tebou na pokoj, tak o čem spolu mluvíte?

R: Tak jak se mám ve škole, jak se mám na praxi, co jsem tam dělala a tak.

T: Chtěla bys, aby za tebou chodila víc na pokoj?

R: Ne.

T: Jak ti vyhovuje současný stav? Říkáš, že někdy za tebou chodí na pokoj, když něco potřebuje, že se spolu bavíte o nějakých věcech. Chtěla by jsi na tom něco změnit?

R: Ne.

T: Chodíš ty i za ní do kanceláře?

R: Někdy jo. Toš, skoro pořád?

T: V jakých záležitostech?

R: Když něco já potřebuju, nebo si taj popovídat.

T: Na závěr, jak má podle tebe vypadat nejlepší pracovník? Jaké by měl mít ideální vlastnosti? A jak bys se měl podle tebe chovat? Kdyby sis mohla sestavit pracovníka, jak by se měl podle tebe chovat, jaký by měl být?

R: Slušný, veselý, spokojený, nenadávat klientům i byl prostě hodný, usměvavý.

T: Ještě něco tě napadá?

R: Ne.

T: Chybí to tvému KP3? Teď jsi vyjmenovala ideální vlastnosti, aby byl slušný, usměvavý, aby nenadával klientům a další věci. Chybí ty vlastnosti tvému KP3?

R: Ne, myslím, že ne.

T: Děkuji za rozhovor.



#### **Respondentka č. 4**

**Délka rozhovoru: 1:45:03**

T: Jestli je Vám příjemnější během hovoru tykání nebo vykání?

R: Tykání.

Kolik ti je let?

R: 31

T: Jak dlouho tady bydlíš v chráněném bydlení?

R: 6 let

T: Jak jsi spokojená s chráněným bydlením tady?

R: Jsou tu super klienti.

T: A ještě v něčem jsi spokojená? Nebo vidíš i nějaké negativa?

R: P5, P1, P3, P2 a trochu KP4 jsou takové suprové, že přijdou do práce takoví vysmátí, že se prostě na nás těší.

T: Máš oblíbeného pracovníka tady v chráněném bydlení?

R: P5, P1 a P3, ale P2 a KP4 moc nemusím.

T: Takže máš teda tři oblíbené pracovníky a proč oni jsou zrovna ti oblíbení? Čím sis je oblíbila, jaké mají vlastnosti, co si o nich myslíš, když jsou teda oblíbení.

R: Prostě P5, P5 když přijde do práce, prostě přinde s úsměvem, není jako na nikoho naštvaná prostě se převleče, třeba když jeden klient, tak se za tím klientem jde podívat, třeba posedí, povykládá. P1 třeba když je tu taky klientka sama, tak prostě jde nahoru a hraje třeba šachy, nebo člověče nezlob se nebo pexeso a P3, P3 je stejná prostě jak P5 a P1. Prostě když to tak vezmu, tak prostě ti tři, P5, P1 a P3 jsou úplně bezvadní, ale ta P2 a ta KP4, když to tak vezmu, tak klienti skoro s nima moc dobře nevychází.

T: A ještě nějaké vlastnosti by sis vzpomněla na ty oblíbené tři pracovníky? Ještě nějak bys je chtěla blíže popsat?

R: Tak P5 mi ve všem pomáhá, ve všem mi pomáhá a mám P5 strašně moc ráda, prostě, P5, když klientka má problém, tak prostě vidí, že je smutnej, zaraženej, taksi ho prostě zavolá do vychovatelny, tak se toho klienta nebo té klientky zeptá, co ho trápí nebo jestli ho něco bolí, nebo jak mu má pomoci. A aj P1 se vždycky zeptá třeba, aj P3, tito P5, P1 a P3 jsou úplně suprové.

T: A Je někdo z nich tvůj KP z těch oblíbených, jak jsi říkala?

R: P5 ne, ani P1, ani P3, ale KP4.

T: KP4?

R: A prostě mezi KP4 a tou klientkou to prostě neklape, když oni si plánují plány, tak prostě ona ne aby přišla za tou klientkou a zeptala se, co si chce dát do plánu, jestli se chce něco naučit vařit nebo šetřit peníze nebo prostě, prostě s tou KP4 nemám dobrý vztah.

T: Chtěla by jsi, aby někdo byl z tvých oblíbených pracovníků tvým KP?

R: P5, protože P5 strašně důvěřuju, mám ju ráda a prostě fakt když mě něco trápí, tak prostě ona když to na tom klientovi vidí nebo na té klientce, tak prostě si ten čas udělá, že se nestačí ani P5 převléct eště a prostě si ho zavolá a promluví si o tom.

T: A proč ji nemáš za KP?

R: Já, P5 bych chtěla ráda jako klíčnici, ale to záleží na vedoucí.

T: Už jsi to říkala, nějakému pracovníkovi, že by jsi chtěla nějakého jiného pracovníka, nebo tu co jsi říkala?

R: Říkala jsem to P3, ale P3 říkala, že i ostatní klienti, že by se to mělo nějak pozměňovat, ale P3 řekla, ale že ještě prostě neví kdy. Prostě tak já, já s tou KP4 musím ještě vydržet prostě. Prostě

nemám ju ráda, je nepříjemná, někdy pozdraví, někdy je s nama chvílu nahoře, ale většinou KP4 a P2 jsou zalezlí v kanclu. Ale P5, P1 a P3 jsou s nama nahoře, že se s nama baví, třeba děláme blbosti, jo a hrajeme ty hry, pexeso. Prostě že P5, P1 a ta P3 chtěou ty klienty prostě zabavit, aby mělo jako ze všeho radost, nebyli smutní, jo nenadávali si mezi sebou, a prostě aby, aby jako ti klienti měli by se k sobě chovat jak doma Žádné hádky, di tam a tam. Aby ti klienti se naučili samostatnosti, ti komu to půjde, tak by šli do toho nového bytu, co se staví a tady by ti šli ti ostatní a zase by se naučili. Třeba P5 a P1 a P3 se snaží klientům jenom dohlížet, jak jako klient prostě by měl udělat, měl by to dělat klient a P5, protože klient, když má službu v kuchyni, oloupat třeba cibulu, papriku a nachystat všem večeři, třeba tu nějakí klienti sou, co nachystají jen sobě a na druhý se prostě vydlabou.

T: Jaký je podle tebe rozdíl mezi tvými oblíbenými pracovníky, co jsi říkala a tvým klíčovým KP4, vidíš v nich nějaký rozdíl? Mezi KP4 a těmi oblíbenými, co jsi říkala ty tři?

R: P5, P1 a P3 jsou prostě úplně suproví, oni vždycky přijdou do práce usmátí, oni než třeba přijedeme všeci. Tak P5, P1 nebo P3 si udělají čas dou se podívat nahoru, jo jestli se něco neděje, nebo jestli je ta klientka je v pořádku, jestli ji něco netrápí prostě. P5, P1 a P3 jsou naše zlatíčka.

T: Teď jsi řekla, jací jsou, že? A jaký je rozdíl mezi těmi pracovníky a KP4? Vidíš v nich ještě nějaký rozdíl?

R: Mezi P5 vidím, mezi P5 a klientem vidím to.... *ticho*.

T: Myslím, jestli vidíš rozdíl mezi pracovníci KP5 a těmi oblíbenými? Říkala jsi P1, P5 a P3, že?

T: Jaký je rozdíl mezi oblíbenými a klíčovou pracovníci KP4? Vidíš nějaký rozdíl?

R: Vidím, protože P5, P1 a P3 tomu klientovi víc rozumí, než KP4 a P2. Prostě třeba když se něco stane, tak se ten klient klientka třeba za tou P5 třeba de, když třeba něco rozbije, tak prostě že jde za P5 nahlásit P5 já jsem rozbila talíř nebo něco, co s tím má udělat, jestli to mám vyhodit do koše nebo do popelnice nebo du za P1, něco když má P5 nebo P1, jo. Třeba se rozbijou tři nebo čtyři talířky, jo taky přijde ten klient, jako zaklepe na vychovatelnu zeptá se jako toho P1. P1 promiň, rozbila jsem tři talíře, prostě mám to vyhodit do koše nebo mám s tím zajít do popelnice. Když tu není P1, ani P5 a je tu P3, tak třeba se rozbije jeden hrnek, tak třeba ten klient nebo ta klientka zaklepe na vychovatelnu a řekně té P3, P3 já jsem rozbila hrnek, kam ho mám prostě hodit, prostě do koše nebo ho mám dat do sáčku a do popelnice.

T: Takže jsi říkala, že máš KP4, že? Je pro tebe důležité mít KP ženu?

R: P5 by byla super, protože ona třeba když nějaká klientka, která třeba nemá hygienu. Třeba P5 a (jméno klientky), když tu třeba jsou na směně dvě, tak ta P5 s tou klientkou de třeba do města, jo. Oni si zepišou nákup, co té klientce chybí, oni to nakoupí, prostě P5 naučí třeba klientku, jako zaplatit nebo se naučila už jako vyrovnávat nebo jako se naučila s penězama, kolik to stojí, jestli na to má a nebo jak na tom finančně je, jestli si může dovolit. Nebo P5 řekne, (jméno klientky), promiň, teď na to nemáš, musíme našetřit, dámě si to třeba do plánu, našetříme a třeba koupíme to, třeba to co si budeš přát.

T: Je pro tebe důležité mít ženu KP?

R: Je, protože třeba když se řeší třeba intimní věci, tak třeba P5 nebo P3, třeba ta klientka přijde za tou P5 nebo za tou P3 a třeba dostane ty věci nebo třeba vložky, tak prostě veme trezor a podíve se kolik tam ta klientka má peněz, když P5 řekne, že tam měla dost, že si může koupit dva balíčky vložek, ale třeba P5 a P3 jsou suprové v tom. Oni člověka vyslechnou každého člověka a s tím klientem mají dobrou vztah, jak P5, tak jak P3, tak P1 prostě. Nebo včera měl P1 služba, jo. To bylo ulně báječné, jo. Chvilu byl ve vychovatelně, potom si třeba vzal čaj a šel s nama nahoru a byl celou dobu s nama nahoře. Protože byl tu ten dobrovolník, jak tu chodí a byl třeba s nama nahoře, udělali sme si kafe nebo čaj, vytáhly se hry a hráli, a hráli se šachy, mohlo se malovat.

T: Takže ty jsi teda říkala, že je pro tebe důležité mít ženu, jako KP?

R: Jo.

T: Tys říkala, že v intimních záležitostech?

R: Jo.

T: Tys říkala, že je ti 31 let?

R: Ano.

T: Je pro tebe důležitý i věk KP? Aby jste si rozuměly a dobře jste spolu spolupracovaly? Jestli ti záleží na věku KP?

R: Třeba P5 a klientka, jako ....

T: Jestli pro tebe je to důležité, jestli pro tebe je důležitý ten věk?

R: Já se na věk P5, P3 a P1 prostě neptám.

T: Takže ti záleží na jiných věcech na pracovníkovi, než na věku?

R: Ano.

T: A na jakých?

R: Nejsu prostě taková zvědavá k P5 a P3, nejsou prostě taková zvědavá, abych prostě hned přišla a hned první třeba, jako prostě přišla P5 přišla poprvé a hned jako jak jsme se představovali, tak mě se prostě nechtělo, mě to nezajímá kolik má roků. P5 je prostě příjemná ženská, rozumím si s ňou, je úplně suprová, jak P1 a P3, mám je moc ráda a všem děkuju.

T: Jak se podle tebe chovají mladší pracovníci? Jsou něčím třeba typičtí, všímáš si jak se chovají mladší pracovníci? Co si o těch mladších pracovnících třeba myslíš?

R: O P5 si myslím, že je férová a že je férová ke klientovi a klientce, třeba když P5 se zeptá toho klienta, kolik mu je roků, tak ten klient může odpovědět nebo nemusí. Nebo když klient se zeptá P5 kolik jí je let, tak prostě P5 může říct ano, anebo mu může říct, prosím nezlob se, to je moje věc.

T: Jak se chovají třeba starší pracovníci, mají typické chování?

R: Třeba P2 a KP4, to není jak je P5, P3 a P1, prostě potřebuje to tu prostě omladit. Ale to nezáleží že P5, P1 a P3, že třeba P5, P1 a P3 dobře spolu vycházejí, to tomu klientovi nebo klientce se to strašně líbí, že P5, P3, P1, že sou suproví, když se třeba něco děje, tak se toho klienta zeptají, jestli je mu blbě, jestli vydrží do rána, nebo jestli mají zavolat nebo jestli to ten klient vydrží. A prostě P2 a KP4 prostě tomu klientovi nebo té klientce řekne, lehni si a jdi spát a ráno půjdeš ke svému lékaři.

T: Takže ty myslíš, že je rozdíl mezi chováním starších pracovníků a mladších?

R: Ano.

T: A v čem konkrétně? Jak jsi říkala tyto situace myslíš? V tom přístupu ke klientovi jsi říkala *kývání hlavou: ano*, neříkala nic.

T: Přemýšlela jsi někdy o změně KP?

R: Jo.

T: A proč? Z jakého důvodu jsi o tom už přemýšlela?

R: P5, P3. P5, P3, kdybych si měla vybrat mezi P5 a P3, tak bych vybrala P3, ne P5, protože P5 je suprová. Protože ona vždycky přijde do práce, ne zamračená prostě, ona přijde s úsměvem. Klient za ňou třeba přijde, jo a zeptá se jí, P5, jak se máš nebo P5 přijde za tím klientem, jo. Co třeba dělal celý víkend, jak celý víkend prožil, jo. Jestli nebyly žádné hádky nebo prostě, prostě P5, P1 a P3 bych strašně moc chtěla poděkovat. Když to tak vezmu, tak těm třem můžu důvěřovat, protože to co jim třeba řeknu si nechají pro sebe. To je to, že teď jsem byla v léčebně pro duševně nemocné a teď mě pustili. A třeba P5, P1 a P3 si mě třeba zavolali do vychovatelny a před nima si pichnu inzulin a vezmu prášky. A klient, ta P5 je klidná, že si to prostě, že si ten klinet před tou P5 ty prášky vzala.

T: A v čem by podle tebe byla lepší P5?

R: P5 by byla lepší v tom, že třeba. P5 by byla lepší v tom, že třeba jo, že ten klient vstával brzo do práce.

T: A pro tebe v čem by byla lepší, jako KP? Proč by jsi ji chtěla, v čem by byla lepší? Proč zrovna ji si vybíráš nebo proč zrovna ji by jsi chtěla?

R: Prostě P5 bych chtěla, protože je suproví ženská. Protože to není rozdíl mezi KP4 nebo P2, jo. Klient a KP4 anebo P2, prostě. Chápu to, že P2 už je starší aj KP4. Ale když člověk je starší, tak by tomu klientovi taky mohl říct prostě a né třeba jak prostě ja KP4 dneska mě řekla, že prostě, co

si to představuju chodit tak pozdě na večeru, když mám inzulín. A já jsem jí prostě řekla KP4, že když jsem byla v té nemocnici a když v tu středu bývá pinec, tak si ten inzulín můžu píchnout po 7 hodině.

T: A v čem by byla lepší P5, proč by jsi ji chtěla jako KP?

R: Chtěla bych P5, protože každému klientovi pomůžu. (Jméno klienta) byl nemocný třeba, trápilo ho něco prostě P5 za ním zašla nebo ten klient zašel za ňou, jo. Poprosil ju, jestli na něj má chvilku čas, jo. P5 třeba řekla, jo mám čas, povykládáme si, jo. Potom musím na chvíli odskočit nahoru, podívat se a ostatní, jestli jsou v pořádku. Jako že prostě P5, P1 a P3 jsou zlatíčka prostě. Kdybych měla porovnat P2 a KP4, tak to sou semetriky.

T: Jak dlouho máš svého KP?

R: Dva.

T: Dva měsíce...?

R: Dva měsíce.

T: Dva měsíce máš KP? Ukazuješ Tři, co myslíš měsíce, roky nebo týdny?

R: Roky.

T: Takže měsíce nebo roky?

R: Roky.

T: Říkala jsi, že tu bydlíš 6 let KP KP4 máš 3 roky. Takže jsi měla předtím i jiného KP.

R: Než jsem měla KP4, tak jsem měla (jméno bývalé pracovnice). A s (bývalou pracovnicí) to bylo všechno jinak, třeba když mi něco chybělo, jo. Ta šla za (účetní), vyptala peníze, třeba jsme se domluvily, když měla noční, když nebyla unavená, tak jsme šly po noční nebo když byla unavená, tak jsem si daly třeba sraz a prošly jsme si třeba obchody. Koupily jsme bundu, boty, mikinu, prostě.

T: Jak dlouho jsi měla bývalou pracovnicí za KP?

R: (Jméno bývalé pracovnice) jsem měla od začátku.

T: A to je jak dlouho? Vzpomeneš si?

R: Bylo to strašně dlouho, protože vím, že tu byla ještě jiná vedoucí.

T: Takže říkáš, že tu bydlíš 6 let, 3 roky máš KP4, takže asi jsi měla 3 roky (bývalou pracovnicí) za KP. Proč už ji nemáš? Proč máš teď KP4?

R: Protože přišla nová klientka a (bývalá pracovnice) měla 3 klienty, měla mě, 3 klienty prostě měla. A když přišla klientka, tak se to muselo rozdělit tak, protože klientka má ráda soukromí, klid prostě chce být v klidu. (Jméno bývalé pracovnice) si tu klientku nechala a (jméno bývalé vedoucí), klientku a klienta musela rozdělit do jiné skupinky.

T: Jak probíhala ta změna KP? Když se to muselo změnit kvůli nové klientce a ty jsi získala KP4 jak? Byla ti přidělená nebo jsi sis ji vybrala nebo jiným způsobem?

R: KP4 mi byla přidělená, ale KP4 byla ke mně přidělená, ale já jsem KP4 nechtěla. Já jsem chtěla bývalou pracovnicí. Ptala jsem se té (jméno bývalé vedoucí) a ta říkala, že se s tím nedá nic dělat, že je to napsané na papíře, tak to musí být.

T: Jak jsi to brala tu změnu, že se to muselo změnit?

R: KP4 a ta klientka, pro mě to bylo strašně těžké, protože mě měla ta (bývalá KP), na (bývalou KP) jsem byla strašně zvyklá. Třeba když jsme šly na kafe nebo na oblečení, tak jsem si víc rozuměly, třeba já jsem si s (jméno bývalé KP) rozuměla víc, než třeba s KP4 nebo P2 prostě. Tedka jak přišli 3 mladí, P5, P1 a P3, tak je to úplně něco jiného. Úplně se ten domek změnil, ten domek žije.

T: Když probíhala ta změna KP řešil někdo s tebou koho by jsi chtěla?

R: Řešila jsem to s tou (jméno bývalé vedoucí), a řekla jsem, že prostě kp4 nechcu, (jméno bývalé vedoucí) řekla, že všichni klienti někoho mají. A KP4, P2, (jméno bývalé KP), tak měli moc toho. Když to tak vezmu, tak P5 měla mít 3 klienty, ale u každého. Třeba u P5 ta má 3 klienty, P1 má 3 klienty, P3 má taky 3 klienty, a má na starost i byty.

T: A přivítala bys, kdyby se tě někdo zeptal koho bys chtěla? Přivítala bys, kdyby někdo bral ohled na to koho bys chtěla?

R: Jo, přivítala.

T: Jaký podle tebe má úkol KP? Co je cílem KP podle tebe? Jaký úkol KP podle tebe co by měl dělat s vámi tady apod.

R: P5 třeba, ne ten klíčník s tím klientem by ho měl nějak zabavit. Třeba hrát ty hry, pobavit se, ne furt zavřená ve vychovatelně, jít nahoru, hrát ty šachy, pexeso nebo malovat udělat si i kafe, povykládat si, jaký byl víkend a jaký bude. Třeba jaký měla P5 víkend a P1, kdyby měl moc práce, jestli na ty klienty a klíčníky už to není moc.

T: Kdo se ti víc věnuje KP nebo ostatní pracovníci?

R: Ostatní pracovníci.

T: A v čem se ti víc věnují, než KP?

R: Prostě když mám nějaký problém, tak můžu přijít za P5, za P1, nebo za P3.

T: Takže v řešení v nějakých těch záležitostech? Nebo ještě v něčem jiném?

R: No třeba jako, když mám tu psychiku nebo ty deprese prostě, že P5 nebo P1 a nebo P3 si mě zavolají do vychovatelně promluví si se mnou o tom, jo. Řeknou mi, jak se mám zachovat, jestli se cítím fakt blbě, tak jdu za sociální pracovníci, sociální pracovnice zavolá psychiatrovi.

T: V čem se ti věnuje KP4?

R: Věrka se mi nevěnuje v ničem.

T: Napadá tě něco v čem se ti KP4 věnuje?

R: Ne.

T: Potřebuješ mít KP podle tebe? Když jsi říkala, že KP by měl pomáhat, umět zabavit.

R: Potřebuju.

T: A v čem ho potřebuješ?

R: No, když jsem přišla z nemocnice, tak mi dali strašně moc léků a P1 a P3 a P5, musím to mezi P5, P1 a P3 sníst před něma, nemožu to dat do kapse, jít nahoru a vyhodit prostě. Nebo stejně ta P5, P1 a P3 by to zjistili, že jsem ty prášky prostě vyhodila.

T: Říkáš, že máš KP4, jaké podle tebe má vlastnosti Věrka, jak bys popsala kamarádce KP4? Jaká je podle tebe? Vzpomeneš si na nějaké vlastnosti? Nebo jak na tebe působí?

R: KP4 na mě nijak nepůsobí.

T: Jaké má vlastnosti, jak bys ji popsala kamarádce?

R: Nedoporučovala bych ji.

T: V čem bys ji nedoporučila?

R: KP4 je taková náladová, někdy má dobrou náladu někdy ty klienty zeřve, že není uklizeno, že pozdě přišel na večeři. Nebo se klient s P1, P3, P5 domluví, že mu odloží večeři, že přijde o něco pozdějš, tak oni to pochopí, ale KP4 a P2 to nechápu.

T: Vybavíš si nějaké vlastnosti? Jak by už byli klienti rádi, kdyby tu už nebylaká podle tebe je?

R: Podle mě je KP4 nafoukaná a kdybych to měla říct za všechny klienti, tak by byli rádi, kdyby tu nebyla.

T: Najdeš kladnou stránku na KP4? Co se ti na ni líbí, v čem je dobrá, co si na ni ceníš?

R: Ne.

T: Jaké máš podle tebe vlastnosti, jaké máš ty vlastnosti?

R: Do tedka dobré, protože s každým vycházím, aj s klientama, aj s P5, P3, prostě že P5, P1 a P1 jsou suproví, když maj službu nebo něco, tak než se převlečou, tak jdou zkontrolovat, jestli je nahore uklizeno, tak s klientkou sedí, třeba když přijde nějaký jinej klient, tak si vedle ní sedne, tak si zahrají pexeso nebo člověče nezlob se. Třeba P5 má nějaké papírová, ona si to papírování udělá, P5 jak si udělá svoju práci, tak jde za nama.

T: Jak dlouho ti trvalo si zvyknout na KP4?

R: Na KP4 a tou klientkou, to bylo strašně mezi náma těžké. Prostě tou KP4 nebyl žádný takový, nebyl to takový kontakt.

T: Jak dlouho vám to trvalo? Nebo jak dlouho ti trvalo si zvyknout podle tebe?

R: Tak u mě strašně dlouho.

T: A proč tak dlouho? V čem byla překážka si zvyknout?

R: Mě to trvalo dlouho, protože sem tu KP4 nechtěla.

T: Ještě jiný důvod?

R: Prostě jsem KP4 nechtěla, protože jsem s ňou nevycházela od začátku až do teďka prostě. Ale třeba když je P5, P1, P3, tak prostě oni jsou prostě zlatíčka.

T: Máš nějakou vzpomínku, jak jste si na začátku na sebe zvykaly?

R: KP4 a já třeba ze začátku jsme třeba, já jsem jí pomáhala s večerama, chodila jsme, třeba když třeba dva klienti nemohli, jako tu středu na nákup, Tak jsme se nabídla, šla jsme s ňou, bylo to příjemné, teď to stojí za....

T: Co si teď o KP4 myslíš, když už ji znáš ?

R: Prostě o KP4 si myslí, že je semetrika, a nemyslím si to o KP4, ale myslím si to aj o P2.

T: Když se budeme teď věnovat KP4 v čem se podle tebe změnila? Změnila se v něčem?

R: Věrka je furt stejná, jak byla ze začátku.

T: Uvítala bys nějakou změnu?

R: KP4 a ta klientka, kdyby třeba, KP4 s tou klientkou, kdyby si našla aspoň 5 minut a zkusila tu klientku naučit aspoň na tom internetu, sednout si s ní. Jak se hledá facebook, jak se hledají jízdni řády.

T: Teď jsi mluvila o sobě?

R: O sobě. Prostě s tou KP4 nevycházím.

T: Máš nějakého pracovníka, kterému se nejčastěji svěřuješ?

R: P5, P3, P1.

T: Proč zrovna jim se nejčastěji svěřuješ?

R: P5, když přijde do práce, ne ona že by přišla nafoukaná nebo naprčená, P5 má moc noční, aj P1 má moc noční, aj P3 prostě P5, P1 a ta P3, to na sobě nedají znát, že jsou třeba unavení, ale jdou za těma klientama, vykládaj si nima, jdou za nimi nahoru, vykládaj si s nimi nebo vezmou nějakou hru. Ale ta P2 a KP4 prostě chvíli s nama jsou a zavřou se do vychovatelny, a jsou zavřeny. Nebo P2 chodí většinou ke klientům.

T: Je něco coby jsi se nesvěřila ani P5, P3 a P1? Stalo se ti někdy, že jsi se nesvěřila a ni jim?

R: P5, P3 a P1 bych se rád svěřila.

T: Už se ti stalo, že jsi se nechtěla svěřila ani P3, P5 a P1?

R: Už se mi to stalo.

T: Týkalo se to soukromé záležitosti? Měla jsi se komu svěřit?

T: Říkala jsi, že se ti to stalo, že jsi se jim nesvěřila, měla jsi jinou osobu, komu si svěřila?

R: Měla jsem strašně hodnou kamarádku a ona potom začala chodit s jedním kamarádem s kamarádem a mezi mnou ten už vztah skončil.

T: Svěřila ses kamarádce?

R: Kamarádce, potom měl to trápilo.

T: Můžu se zeptat čemu se ani pracovníkům nesvěřuješ? Jestli nechceš odpovídat, tak to pochopím. O co se jednalo všeobecně?

R: S Kamarádkou jsme si připdaly, jako dvě ségry, když třeba se jedné něco stalo, tak se svěřila jí, Potom to dopadlo tak, až já jsem s tou kamarádkou šla na procházku a obě dvě jsme měly sluchátka a já jsem ty sluchátka sundala a srazilo jí auto a zemřela.

T: To mě je líto.

T: Říkala jsi, že jsou i nějaké věci, které se nesvěřuješ ani jným pracovníům.

R: Tak třeba kdyby P1, P5 a P3 to na mě poznali, tak bych šla za P5 a P5 by se mě ptala, co se děje. P5 bych třeba řekla, že jsem měla nejlepší kamarádku, a šly jsme po přechodě a já jsem si sluchátka sundala a ji srazilo auto.

T: Když tu není pracovník, kterému se chceš svěřit, tak jak to řešíš?

R: Když tu není P5, P1 a P3, tak se svěřím sociální pracovníci.

T: Využíváš toho jak často?

R: Často, ale teď P5, P1 a P3, aj klineti mě začali jako P5, P1 aj P3 jako ti tři pracovníci a ti klienti povzbuzovat, abych nemyslela na nějaké blbosti, abych s nima chodila ven, abych chodila dopráce, tam mě to baví.

T: Svěřuješ se i jiným pracovníkům krom těch třech?

R: Ne.

T: Máš nějaký důvod? Nebo zkušenost proč se jiným nesvěřuješ?

R: Prostě té KP4 a té P2 nevěřím, protože když se svěřím P2 nebo KP4, tak už to ví celý domek.

T: Takže říkáš, že máš nějakou zkušenost?

R: Ano.

T: Co sis potom pomyslela? Když jsi říkala, že jsi se svěřila a pak už to věděl každý, jak říkáš? Co sis pak myslela o tom pracovníkovi?

R: KP4 a P2 na mě udělaly velký podraz. P5 a P1 a P3 by určitě by mi domluvili, ale nikomu by to z klientů neřekli, nechali by si to v tajemství.

T: Jak ses cítila, když jsi se to dozvěděla? Nebo jak se teď cítíš, když o tom mluvíš?

R: KP4 a P2 mě strašně před klientama strašně pošpinily.

T: Jak ses cítila?

R: Cítila jsme se jako špína. Protože jsem se nemohla podívat na žádného klienta.

T: Je to už vyřešené?

R: P2 a KP4a nevím. P2 a KP4 nevěřím, ale klienti se po nějaké době uklidnili a už mě berou jaká jsem.

T: Takže KP4 ti porušila tvé tajemství.

T: Mrzelo tě někdy nějaké chování na KP4? Ukřivdila ti něčím, ublížila ti něčím?

R: KP4 mě ponížila.

T: Co se stalo, jestli se můžu zeptat?

R: Ponížila mě v tom, že já jsem chodila práce, tak do pracovní dílny a prostě mě pošpinila, jak u klientů tady tak i tam.

T: Vyřešilo se to nějak? Bavily jste se spolu o té situaci, co se stalo?

R: KP4 a já jsme si o tom vůbec nemluvily, neměly jsme zájem, ona neměla zájem já neměla zájem.

T: Jak to dopadlo?

R: Prostě jsme ju ignorovala, ona zdravila děcka, já děcka jo ale ju ne.

T: Považuješ to za vyřízené?

R: Ne

T: Myslíš na to někdy?

R: Když jsem někde sama a jdu ven, furt se mi to koluje v hlavě.

T: Jak bys chtěla, aby to dopadla, jak bys chtěla, aby se to vyřídlilo? Jak by jste si to měly vyříkat? Aby jsi na to nemyslela.

R: KP4 a já jsem se to snažila vyříkat, KP4 už o tom nechtěla slyšet. KP4 se přece nebudu doprošovat.

T: Dokáže KP4 uznat svoji chybu podle tebe?

R: KP4 chybu...

T: Popisovala jsi mi příběh, tak jestli KP4 dokázala uznat svou chybu?

R: Ano uznala.

T? Je to pro tebe dobré uznat chybu?

R: Trochu jo, trochu ne KP4 strašně moc mě zklamala.

T: Jak s tebou mluví KP?

R: Někdy pozdraví někdy nepozdraví.

T: Jak bys popsala její tón hlasu, když spolu mluvíte? Jak se cítíš, když s tebou mluví?

R: KP4 prostě nemá srdce, protože ona toho klienta neposlechne, třeba nějaký klient přijde pozdě a on se té KP4 se chce omluvit a KP4 mu prostě řekne, že ne a napíše ho do hlášení.

T: Jak se ty cítíš, když s tebou mluví tvá KP?

R: Cítím se hrozně prostě.

T: Proč to tak cítíš? Jak na tebe ten rozhovor působí? Proč to tak cítíš?

R: KP4 a já prostě spolu dobře nevycházíme.

T: Dá se to v něčem změnit?

R: Já se snažím, ale ona nechce. Já se budu snažit a KP4, ne? KP4 at' si o mě myslí, co chce, ale abych já chodila za KP4 a každou chvíli prosila, že už to neudělám, tak o to nestojím. Bud' at' jsem špína, anebo at' se mnou nemá to.

T: Když spolu mluvíte, jak jste od sebe daleko? Jak to vypadá, když spolu mluvíte?

R: KP4 a já si to říkáme mezi čtyřma očima.

T: Ukazuješ ještě z očí do očí.

T: Vyhovuje ti takový kontakt s očí do očí? Že si to spolu vyříkáte, jak říkáš.

R: Jo.

T: Kde si nejčastěji povídáte spolu?

R: KP4 a já bud ve vychovatelně, nebo KP4 a já jdeme ven.

T: Jaká je ta atmosféra v kanceláři? Jak ti to vyhovuje? Jak se tam cítíš během toho rozhovoru?

R: KP4 a já prostě, já se cítím nervózně, prostě já bych chtěla vypnout a tu KP4 neposlouchat. KP4 si jde prostě za svým.

T: Říkalas, že mluvíte spolu venku. Jaká je tam atmosféra?

R: KP4 a já když jsme venku, tak ona zvýší hlas. Ona ne aby to řekla potichu, ale ona zvýší hlas, tak už to ví sousedi.

T: Kde bys chtěla si s ní povídat? Kde by podle tebe bylo vhodnější a příjemnější prostředí pro mluvení spolu?

R: KP4 a já ve vychovatelně.

T: Je to tam příjemnější pro tebe?

R: KP4 a já trochu příjemné a trochu nepříjemné.

T: Povídáte si spolu v tvém bytě, pokoji?

R: KP4 a já si v pokoji moc nepovídáme, protože KP4 mě tak odpálkuje, že nemá čas.

T: Dneska říkám, KP4 můžu s tebou mluvit? Ona mě řekne, né aby to řekla slušně, udělej úklid. Já jsem přišla z pracovní rehabilitace a KP4 na mě spustila, rychle dojez a udělej kuchyň, než přijde P5.

T: Chtěla bys aby jste si spolu povídaly na pokoji?

R: Já a KP4 už nechce mít nic společného. Protože KP4 a já jsme skončily.

T: Myslíš, že je to oboustranné?

R: Jo.

T: Když spolu mluvíte, díváte se na sebe? Věnuje ti pozornost během rozhovoru?

R: Nevěnuje, KP4, můžu ti něco říct a ona se baví s jinýma klientama. KP4 a klienti jsou asi přednější nebo KP4 a já si chi za něco omluvit, né aby KP4 a klientka šly třeba bokem na pokoj, nebo do vychovatelny a řekla by řekla té klientce, odpouštím ti, ale už to nikdy nedělej.

T: Co si o tom myslíš, když říkáš, že s tebou nemluví napřímo?

R: Já, KP4 a já si nemáme už co říct.

T: Pozornost když spolu mluvíte, díváte se na sebe? Říkala jsi, že z očí do očí, že? Myslíš, že máš dostatek pozornosti?

R: Nemám.

T: Chtěla by jsi víc?

R: P5, P1 a P3 prostě, oni umí najít pro nás program, vytisknout omalovánky. Že se ti klienti nenudí.

T: Dotýká se tě KP4? Myslím tím obejmutí, podání ruky, kamarádké poplácání po zádech, nebo pohlazení?

R: KP4 to nedělá?

T: Ty by jsi to uvítala? Chtěla by jsi to?



R: KP4 a já nemáme si co říct.

T: Uvítala by jsi tento fyzický kontakt od ní?

R: Já a KP4, trochu by jsme to chtěly zkusit, na mé straně je to ano a na její straně ne.

T: Jak by podle tebe měl s tou mluvit KP? Jak by s tebou měl mluvit KP, tak abys byla spokojená, aby se ti to líbilo.

R: P5 je prostě super vychovatelka, přijde do práce s úsměvem postará se nám o zábavu.

T: Jaký by měl být pracovník KP podle tebe?

R: P5 ta klienta, by si měly důvěřovat. P5 a ta klientka by si měly důvěřovat, protože kdyby se jí něco stalo, a něco by ji trápilo, tak půjde za tou P5 a jí to řekne.

T: Takže je pro tebe důležitá důvěra u KP?

R: Ano.

T: Chová se tak tvůj KP4?

T: Říkala jsi, že by měl být důvěrník a jemu důvěřovat.

R: Ne.

T: Co si o tom myslíš?

R: Že KP4 udělala podraz.

T: Je podle tebe důležitá důvěra ve vztahu?

R: Ano.

T: Smějete se někdy spolu s KP4?

R: Ne.

T: Proč se spolu nesmějete?

T: Nenapadá tě nic proč se spolu nesmějete?

R: KP4 je prostě jiná, já to tak cítím prostě, a tak to je.

T: To si nerozumíte v čem, ve srandě nebo povaze myslíš?

R: V povaze.

T: A používá KP4 humor, když spolu mluvíte?

R: Ne.

T: Vůbec se nesmějete spolu něčemu?

R: Ne.

T: Dokáže KP4 pochopit jak se cítíš?

R: Ne.

T: Proč podle tebe to nedokáže pochopit nebo vcítit?

R: KP4 si myslí, že to dělám naschvál.

T: Ještě k tomu chceš něco říct?

R: Ne.

T: Rozumíš všemu, co ti říká KP4?

R: KP4 a já něčemu rozumím a něčemu ne.

T: Jak reaguješ, když tomu nerozumíš?

R: KP4 a já se nebavíme třeba.

T: Když ti něco vysvětluje a ty tomu nerozumíš, tak jak to probíhá?

R: Tak ju pošlu .....*vulgárně*

T: Když tomu nerozumíš, tak se tomu nevěnuješ už nebo se obrátíš na jiného pracovníka s vysvětlením? KP4, y to obrátila proti mně.

T: Když tomu nerozumíš, obrátíš se na jiného pracovníka?

T: Jaké je chování KP4 k tobě? Jak se k tobě chová?

R: KP4 a já prostě k tomu nemám komentář.

T: V čem konkrétně? Něco tě napadá? Je něco co by sji chtěla změnit?

R: KP4 a já si nemáme co říct. My když si něco řekneme, tak buď se pohádáme nebo spolu nemluvíme.

T: Je něco co by jsi změnila?

R: KP4 a já bych to chtěla zkusit dohromady. Ale když ta KP4 nechce, tak řecí já jí nepolezu za (*vulgarismus*) a KP4 se doprošovat.

T: Když se spolu vidíte, jak to vypadá?

R: Já a KP4 se vyhýbáme.

T: Jak se chová KP4 k ostatním klientům?

KP4 k ostatním klientům nemá žádné problémy. KP4 ty problémy hledá jen u mě, to mě štve na ní.

T: Je podle tebe spravedlivá ke klientům?

R: Je spravedlivá ke klientům, ale ke mně ne. KP4 věří víc klientům ve všem, než mě.

T: Proč si to myslíš?

R: Prostě já a KP4 máme blbý vztah.

T: Rozumíš si s ní s KP4?

R: V ničem.

T: Vidíš nějaký důvod proč si s ní nerozumíš?

R: KP4 a já se snažíme to dát do pořádku, já se snažím. Ona když nechce, tak já se KP4 nebudu doprošovat.

T: Máte nějaké společné zájmy?

R: Ne.

T: Nevíš o nějakých?

R: Ne, nemáme, ani jsme neměly.

T: Co ráda děláš s KP4? Co tě s ní baví dělat?

T: Je něco co s ní ráda děláš?

R: Ne.

T: V čem vidíš problém, že s KP4 tě nebaví dělat nějaké činnosti?

R: KP4 a já a ostatní klienti jsou u ní. KP4 a já a ostatní jsou jiní a já jsem ta špatná.

T: Aby tě něco začalo s ní bavit, muselo by se něco změnit, aby tě to s ní bavilo dělat?

T: Kdyby se něco změnilo je něco co by tě s ní bavilo dělat?

R: Já a KP4 bych to chtěla zkusit, ale když KP4 to cítí jinak, tak mě je to jedno.

T: Takže říkáš, že by se musel změnit přístup, aby tě něco začalo bavit?

R: Ano. Ano.

T: Jak probíhá společné IP? Když máte spolu dělat IP, jak to probíhá, jak to vpadá?

R: KP4 dojde za tím klientem.

T: Jakože mluvíš o sobě?

R: Ano. Já, KP4 co si dáme do plánu, a KP4 mi řekne třeba, já jsem ti tam napsala, že pojedíš do (*město*) za mamkou. KP4 ale toto píše furt dokola, ona ne aby přišla za mnou sednout a zeptat se, jestli se chce něco naučit, nebo něco zkusit, nebo na ten internet se na to chvíli podívat, jestli mi to jde, já mám totiž aj Skype.

T: Navrhovala jsi, že by jsi se chtěla něčemu jinému se věnovat? Něčemu jinému se naučit v tom IP?

T: Řešila jsi to s ní?

R: Ne.

T: Jaké máš důvody?

R: KP4 prostě neumí vyslechnout.

Při tom plánování myslíš?

R: Ano.

T: Kdy by tě to bavilo to plánování s KP?

R: KP4 a já to zkusíme, já se snažím prostě, ale když já se budu snažit a ona ne, tak to nemá cenu prostě.

T: Jak budeš dál postupovat, aby tě to bavilo?

R: Já a KP4 skoncujuem prostě.

T: Kdo se podle tebe zajímá o IP z vás dvou?

R: Já.

T: Proč ty?

R: Protože bych se chtěla naučit něco nového, na ten internet, podívat se na facebook, na jízdní řády, podívat se na kalendář, to co bych chtěla umět na tom trochu počítači.

T: Věnovaly jste se tomu někdy?

R: Ne.

T: Říkala jsi, že jste o tom nemluvily, že jsi to nenavrhovala, že. Je to pro tebe důležité se to naučit? Jak je pro tebe důležité se to naučit?

R: Potřebovala bych se to naučit, protože když mi někdo píše na Facebook, tak já píšu s chybama. A to je aj, když máš mobil, když ti někdo napíše, on ti napíše dobře a ty napíšeš s chybama. A on mi pak odepíše, promiň, nejde to přečíst.

T: Proč se tomu nevěnuješ s KP4, aby ses to naučila?

R: Já se tomu chci věnovat, ale KP4 nemá zájem.

T: Přemýšlela jsi, že se obrátíš i na jiné pracovníky?

R: Já a KP3 třeba, se jí zeptá, kdyby to šlo, tak aspoň s tou KP3 by jsme to zkusily trochu probrat.

T: Chceš ještě něco dodat?

R: *Ticho.*

T: Jak často spolu mluvíte spolu o IP?

R: KP4 tak já přijdu za tou KP4, nemá čas dělá něco jinýho, mám se jí furt doprošovat?

T: Co tě naučil KP?

T: Vzpomeneš si něco, co tě naučila?

R: Jo, ten slaný závin.

T: Je něco co tě naučil i jiný pracovník? Mělo to pro tebe smysl se to naučit? Chtěla jsi se naučit ten slaný závin?

T: Neměl.

T: Jaké máš pocity z IP? Jak se cítíš během plánování?

R: Špatně

T: Stalo se ti někdy, že se ti ten IP nedařil?

R: Jo.

T: Vybavíš si konkrétní případ?

R: Přišla jsme za KP4 a ona se mě ptala, co chcu do plánu. KP4 psala to stějný furt dokola, to nebylo jak ta (*bývalá pracovnice*), když tu byla, ona si sedla. Já jsem měla špatný mobil, tak jsme šetřily na mobil, už jsme měla našetřený na mobil, tak jsme šli koupit mobil.

T: Stalo se ti někdy, že se ti nedařil IP s KP?

R: Ne.

T: Chválí tě KP4 za pokroky?

R: Ne.

T: Proč si myslíš, že tě nechválí?

R: KP4 chválí ostatní klienty.

T: Proč si myslíš, že tebe nechválí?

R: Prostě nemá ke mně takovou důvěru jako k ostatním.

T: Povzbuzuje tě v tom IP?

R: Ne.

T: Jak bys popsala váš vztah teď? Jaký je váš vztah?

R: Katastrofa.

T: Proč je takový špatný podle tebe?

R: KP4 a já to tak cítíme?

T: Jak se ke KP chováš?

R: KP4 já slušně, ale KP4, jak ta špína.

T: Chováš se k ní pokaždé stejně pěkně, jak říkáš?

R: KP4 a já bych....

T: Chováš se k ní pořád stejně slušně?

R: Někdy jo někdy ne.

T: Ptáš se KP4 na její soukromý život, co ráda dělá ve svém volném čase, nebo na její rodinu apod.?

R: Jednou jsem to zkoušela a vynadala mi.

T: Když ti odpověděla, stačily ti ty odpovědi?

R: Řekla mi, že ať se nestarám, že je to její soukromí.

T: Znáš nějaké podrobnosti o jejím životě?

R: Ne, ani bych nechtěla.

T: Ptá se tě jako KP4 na tvůj život, na tvé soukromí, jak se máš, jak se ti dařilo v práci, přes den a na jiné věci z tvého života?

R: Ptá, ale já jsem neodpovídala.

T: Jak často se tě ptá?

R: Ze začátku se ptala častěji, ale teďka úplně jako, nic.

T: Stačí ti to tak, vyhovuje ti to tak?

R: Jo.

T: Kdy se tě častěji ptá?

R: Tak mi to vadí.

T: Chtěla bys, aby se tě ptala, na tvůj život jak se máš.

R: Já jak jsem byla malá, tak jsme si prožila svoje.

T: Chtěla bys, aby se tě ptala víc na tvůj život, jak ses měla v práci, jak se ti dařilo a na jiné věci?

R: Já se snažím, ale když ona nechce, tak proč bych se měla snažit já.

T: Chtěla bys, aby se tě víc ptala?

R: Chtěla, ale ona to nechce prostě

T: Na co by se měla podle tebe víc ptát?

R: KP4 a já bych byla ráda, abychom vycházely jak ze začátku prostě. Když mě něco trápilo, tak jsem se mohla svěřit, a teď když mě něco trápí, tak jde na chvíli nahoru a potom je v kanceláři

T: V čem bys chtěla, aby se víc zajímala?

R: Já jako nechci být zajímavá, ale bylo by férové od té KP4. Třeba když má noční, tak přišla k nám do pokoje a povykládala si aj se spolubydlící. Ale ona přijde, řekne dobrou noc a odejde.

T: Ptá se tě, jestli máš splněné povinnosti?

R: Ptá.

T: Jak často se tě ptá?

R: Ptala se jednou.

T: Stačí ti to tak? Potřebuješ víc, aby se tě ptala?

R: Ne, nechci.

T: Přijde KP4 do pokoje za tebou?

R: Jo.

T: V jaké záležitosti to je?

R: Někdy mě pozdraví.

T: Když jde za tebou na pokoj, tak jaké v záležitosti to je? Kvůli čemu tam za tebou jde? Pozdravit a ještě něco jiného?

R: Jestli jsem někomu něco neukradla, sprcháš nebo něco.

T: Chodí i na pokoj v jinších záležitostech krom těchto?

R: Jo, o intimních věcech. Můžu ti říct, že je to pěkně hnusné, že je mi z toho pěkně na blití, že z toho ani někdy nesnídám.

T: Chodíš i ty za KP4?

R Za ní? Ne.

T: Proč za ní nechodíš? Proč ji nevyhledáváš?

R: Já jenom zaklepu na dveře a řeknu, ahoj KP4, zabouchnu a jdu nahoru.

T: Jak má podle tebe vypadat nejlepší pracovník? Jaké by měl mít ideální vlastnosti a jak by se měl podle tebe chovat?

R: Prostě KP4, KP2 ne, ani s jednou, ani s druhou ne.

T: Jaké by podle tebe měl mít ideální vlastnosti pracovník?

R: Prostě přijít slušně zaklepat, povykládat, zeptat se, jakým mám problém, úsměv, povykládat si o tom, když člověka trápí něco, vyslechne. My třeba ležíme se spolubydlíci a chceme spat a ona otevře dveře, dobrou noc holky.

T: Jaké by měl mít ideální vlastnosti, ještě tě něco napadá? Říkala jsi, že by měl umět slušně zaklepat, poslouchat, povykládat. Jaký podle tebe měl být ideální KP?

R: Měla by být slušná, umět zaklepat, umět si sednout chvíli na postel, povykládat, jak se cítím nebo jestli něco nepotřebuji, jestli nepotřebuju něco koupit nebo prostě.

T: Takže aby se zajímal, myslíš?

R: Ano, ona to prostě nedělá.

T: Děkuji za rozhovor.