

Empowerment v sociální službě chráněného bydlení

Bc. Lenka Kaňovská, DiS.

Diplomová práce
2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Lenka Kaňovská, DiS.**
Osobní číslo: **H150072**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Empowerment v sociální službě chráněného bydlení**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti empowermentu v sociální službě chráněného bydlení pro osoby s mentálním postižením.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovorů.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

ADAMS, Robert. *Social Work and Empowerment*. 3rd edition. Basingstoke: Palgrave, 2003. ISBN 0-333-69347-7.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Vyd. 4. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

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

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: s předmluvou Jiřiny Šiklové*. Vyd. 5. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.

VALENTA Milan a Oldřich MÜLLER. *Psychopedie: teoretické základy a metodika*. Vyd. 5. Praha: Parta, 2013. ISBN 978-80-7320-187-6.

Vedoucí diplomové práce: **doc. Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.**
Centrum výzkumu FHS

Datum zadání diplomové práce: **22. listopadu 2016**

Termín odevzdání diplomové práce: **20. dubna 2017**

Ve Zlíně dne 22. listopadu 2016


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




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové 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 ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou 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 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ 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 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou 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 diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 31.3.2017


.....

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 nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku 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 nahlázení 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 vzdělávacímu 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). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, 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 výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k vyšší výdělku dosaženému školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Předkládaná diplomová práce se věnuje problematice empowermentu v sociální službě chráněného bydlení. Teoretická část pojednává o vymezení pojmu empowerment jak na obecné úrovni, tak v konkrétní podobě ve specifickém prostředí sociální služby chráněného bydlení s orientací na cílovou skupinu osob s mentálním postižením. Výzkum prezentovaný v praktické části se zaměřuje na sociální službu chráněného bydlení jako celek. V jeho rámci jsme využili kvalitativní výzkumnou strategii, kde cílem bylo zjistit, jak je uplatňován empowerment v sociální službě chráněného bydlení. Jakožto techniky sběru dat jsme zvolili focusovou skupinu s uživateli služby, studium dokumentů a brainstorming s pracovníky chráněného bydlení. V rámci analýzy dat byla využita zakotvená teorie a SWOT analýza. Z výsledků výzkumu vyplynulo, že hlavním znakem empowermentu v sociální službě chráněného bydlení je umožnění a uplatňování vlastní iniciativy a volby uživatelů, který vede k jejich individuálnímu rozhodování a přebírání odpovědnosti za sebe samé společně s možností konání vlastních chyb, poučení se z nich a přijetí za součást svého každodenního života.

Klíčová slova: empowerment, chráněné bydlení, mentální postižení, podpora, lidská práva

ABSTRACT

This diploma thesis deals with the issue of empowerment in social service of sheltered housing. The theoretical part deals with the definition of empowerment both at the general level and in the form within the specific environment related to social services of sheltered housing with a focus on the target group of people with mental disabilities. The research presented in the practical part is focused on social services of the sheltered housing. In this project, we have used qualitative research strategy, where the aim was to find out how empowerment in the social service of sheltered housing is applied. As the techniques of data collection, we have chosen focus group of the service users, the study of documents and brainstorming with employees of the sheltered housing. For the analysis of obtained data, SWOT analysis was used. The research has shown that the main feature of empowerment in social service of the sheltered housing is to endorse residents' initiatives as well as their choices, which leads to their individual decisions. Furthermore, thus, they take responsibility for themselves, along with the possibility of making their own mistakes, learning from them and accepting them as part of their everyday life.

Keywords: empowerment, sheltered housing, mental disability, support, human rights

Touto cestou bych ráda poděkovala doc. Mgr. Soni Vávrové, Ph.D. za její odborný, empatický, trpělivý, laskavý přístup a cenné rady při vedení mé diplomové práce. Děkuji své rodině a blízkým přátelům za jejich dlouhodobou podporu. Poděkování také patří všem účastníkům mého výzkumného šetření za jejich vstřícnost, čas, vynaloženou energii a autentické odpovědi.

Motto:

„Hladinu vašeho úspěchu neurčuje nic z toho, co se vám kdy v minulosti stalo. Určují je vaše současné rozhodnutí a každé další rozhodnutí v budoucnu.“

James Lee Valentine

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

OBSAH

ÚVOD.....	11
I TEORETICKÁ ČÁST.....	13
1 EMPOWERMENT A SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	14
1.1 VYMEZENÍ EMPOWERMENTU V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	14
1.1.1 Empowerment a otázka moci	16
1.1.2 Souvislost empowermentu a participace	17
1.2 HISTORIE INSTITUCIONALIZACE EMPOWERMENTU V SOCIÁLNÍ OBLASTI.....	18
1.3 PŘÍSTUPY A KONCEPCE EMPOWERMENTU V SOCIÁLNÍ A SOCIÁLNĚ PEDAGOGICKÉ PRÁCI	20
1.3.1 Úrovně empowermentu	20
1.3.2 Empowerment jako metoda, proces nebo cíl	23
2 SOCIÁLNÍ SLUŽBA CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ A OSOBY S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM	24
2.1 POSTAVENÍ CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ V SYSTÉMU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	25
2.1.1 Legislativní ukotvení sociální služby chráněného bydlení	26
2.2 CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ V KONTEXTU TRANSFORMACE A DEINSTITUCIONALIZACE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	28
2.2.1 Chráněné bydlení jako komunitní sociální služba	29
2.3 OSOBY S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM JAKO JEDNA Z CÍLOVÝCH SKUPIN SOCIÁLNÍ SLUŽBY CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ.....	32
2.3.1 Osoby s mentální postihem – terminologie a klasifikace.....	34
2.3.2 Modely mentálního znevýhodnění jako zdroj chápání současné situace.....	36
2.3.3 Sociální a sociálně pedagogická práce s lidmi s mentální postihem v chráněném bydlení	38
3 PROSAZOVÁNÍ PRÁV OSOB A EMPOWERMENT V PRAXI CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ.....	40
3.1 PRÁVA OSOB S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM.....	41
3.1.1 Ochrana práv osob s mentální postihem v mezinárodních dokumentech	42
3.1.2 Práva osob s mentální postihem v rámci Listiny základních práv a svobod	44
3.1.3 Svéprávnost a její současná právní úprava.....	45
3.2 MOC A POMOC (PODPORA) V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ.....	48
3.2.1 Kontrola a pomoc (podpora) ve vztahu k uživateli.....	49
3.2.2 Empowerment v praxi podle Úlehly	50
II PRAKTICKÁ ČÁST	51
4 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	52

4.1	CÍL VÝZKUMU A HLAVNÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA, VOLBA VÝZKUMNÉ STRATEGIE.....	53
4.2	TECHNIKY SBĚRU DAT	54
4.3	VÝBĚR VÝZKUMNÉHO SOUBORU A DOKUMENTŮ	57
4.4	REALIZACE VÝZKUMU A SBĚR DAT V TERÉNU	58
5	ZPRACOVÁNÍ, ANALÝZA A INTERPRETACE DAT	62
5.1	ZAKOTVENÁ TEORIE.....	62
5.1.1	Otevřené kódování a kategorizace dat	62
5.1.2	Axiální a selektivní kódování.....	65
5.1.3	Vyložení kostry analytického příběhu	82
5.2	ANALÝZA A INTERPRETACE DOKUMENTŮ.....	87
5.3	SWOT ANALÝZA	94
5.4	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	97
	ZÁVĚR	101
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	103
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	111
	SEZNAM OBRÁZKŮ	113
	SEZNAM TABULEK.....	114
	SEZNAM PŘÍLOH.....	115

ÚVOD

V oblasti sociální a sociálně pedagogické práce se setkáváme s různými přístupy a způsoby práce s lidmi. Empowerment je v současné době moderní pojem, který je používán zejména v zahraniční literatuře. V českém prostředí na něj narážíme například při řešení otázek transformace a deinstitucionalizace sociálních služeb, při zamýšlení se nad problematikou změny péče ve funkční systém podpory jednotlivých uživatelů. Je úzce spjat s tématem samostatnosti, zplnomocnění, posílení, práv, zodpovědnosti a vyzdvižení vlastní individuality.

Jednou ze sociálních služeb, jejíž základní myšlenkou je právě podpora samostatnosti uživatelů v běžném životě, je sociální služba chráněného bydlení. Na českém poli patří mezi služby plně podporované v rámci probíhajícího procesu transformace pobytových sociálních služeb. Aby však v rámci tohoto procesu mohlo docházet i k procesu deinstitucionalizace, obnáší to také změnu přístupu k lidem, kteří tuto službu využívají. Otázka zapojení a posílení, změna nonempowermentního chování v empowermentní, předávání kompetencí a odpovědnosti uživatelům sociální služby chráněného bydlení je jednou z cest, jak naplnit uvedené cíle.

V tuzemské literatuře se o pojetí empowermentu hovoří pouze v okrajové rovině, z tohoto důvodu je první část diplomové práce věnována obecnému vymezení a specifikaci této problematiky. Zvláště je věnována pozornost otázkám moci a participace, neboť ty s empowermentem úzce souvisí. Ucelený pohled na danou problematiku uzavírá krátký exkurz do historie společně s nastíněním přístupů a koncepcí v oblasti empowermentu. Ten může probíhat v různých úrovních, formách a prostředích, přičemž jedním z nich je i sociální služba chráněného bydlení. Bližší definování včetně postavení v systému sociálních služeb a legislativního ukotvení, ale také souvislosti s procesem transformace a deinstitucionalizace, je nutná k pochopení smyslu a významu této sociální služby. Služba chráněného bydlení je poskytována pro různorodé skupiny osob se zdravotním postižením. S ohledem na zaměření empirické části práce jsme teoretickou část profilovali na osoby s mentálním postižením. Považujeme za podstatné tuto problematiku obsáhnout v komplexním obrazu, tzn. terminologicky, klasifikačně i s vymezením specifík cílové skupiny. Třetí kapitola je věnována konkrétním otázkám empowermentu v sociální službě chráněného bydlení pro osoby s mentálním postižením. Vyzdviženy jsou zejména okruhy práva osob s mentálním

postížením společně se vztahem a přístupem pracovníků této sociální služby k jejím uživatelům.

Hlavní přínos výzkumu zaměřeného na empowerment v sociální službě chráněného bydlení spatřujeme v hledání možností jeho uplatnění v této sociální službě. Praktická část diplomové práce je proto orientována na sociální službu chráněného bydlení jako celek. Jedná se o pohledy a názory samotných uživatelů této služby, ale také o informace poskytnuté pracovníky, s nimiž jsou uživatelé v každodenním kontaktu. Daná zjištění jsou podpořena studiem specifických podnětů z dokumentace služby.

Cílem diplomové práce je přispět k nalezení praktického uplatnění empowermentu v konkrétní podobě. Výsledky výzkumu mohou přispět k ukázce pozitivních změn v životě osob s mentálním postižením, ale také k profesionalizaci přístupů pracovníků k těmto uživatelům a zároveň vést ke zkvalitnění poskytované služby s cílem dosažení vyšší kvality života s odrazem ve spokojenosti spolužití dané skupiny osob v místní komunitě a ve společnosti celkově.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 EMPOWERMENT A SOCIÁLNÍ SLUŽBY

V oblasti sociální a sociálně pedagogické práce je empowerment v dnešní době hojně užívaný pojem, se kterým se setkáváme především při poskytování sociálních služeb. Jeho kořeny však nepochází ze sociální oblasti, nýbrž z oblasti řízení lidských zdrojů především ve výrobních a obchodních firmách. Ve spojení s tím hovoříme o tzv. employee empowermentu.

Domníváme se, že employee empowerment je důležitou součástí fungování všech firem, podniků i služeb, včetně služeb sociálních. Podle Sancheze (2012, s. 39) jsou v rámci tohoto přístupu zaměstnanci vedením firmy či organizace motivováni a podporováni ve vlastní aktivitě a iniciativě při své práci – je jim dána možnost zapojení, zrovnoprávnění, zvyšování kompetencí, což vede ke zvyšování kvality a efektivity jejich práce. I Fernandez a Moldogaziev (2013, s. 490-491) poukazují na skutečnost, že empowerment zaměstnanců vede ke zvýšení jejich spokojenosti, k inovativnosti, určitému zavázání se organizaci a ke zvýšení výkonnosti. Možnost volby, podílení se na procesu rozhodování ve firmě vede pracovníky ke zvýšení jejich vnitřní motivace a získání zodpovědnosti. Z manažerského hlediska jde o zvyšování výkonu prostřednictvím rozdělení moci, informací a prostředků.

Výše uvedený přístup byl postupem času implementován do různých oborů a oblastí lidského života, mimo jiné také do sociálních služeb. Důkazem může být již tzv. globální definice sociální práce stanovená organizací International Federation of Social Workers (ifsw.org, ©2016), kde je koncept empowermentu její nedílnou součástí. Dle této definice je sociální práce profesí, ale také akademickou disciplínou, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost, empowerment (ve smyslu posílení) a osvobození lidí.

Nyní tedy vyvstává otázka vyjasnění pojmu empowerment v sociální oblasti a jeho bližší specifikace včetně úzce souvisejících pojmů – „power“ a „participace“, které k empowermentu neodmyslitelně patří.

1.1 Vymezení empowermentu v sociálních službách

Jasným a konkrétním způsobem definovat pojem empowerment v oblasti sociálních služeb v českém prostředí není zcela jednoduchou záležitostí. Adamčíková, Eisner a Kaucký (2005, s. 6) jej vystihují dvěma slovy – zapojení a posílení, přičemž využívají definic a poznatků zahraničních autorů. K zajímavým příspěvkům patří vymezení empowermentu pracovníky a uživateli organizací na konferenci v Limerku, podle kterých *empowerment je:*

- *Zvyšování povědomí jedinců o jejich možnostech volby a poskytování jim zodpovědnosti za vlastní životy – do té míry, do jaké je to jen možné.*
- *Vnitřní rozpoznávání hodnoty lidí založené na vzájemné úctě a oceňování.*
- *Cítit se důležitým, mít právo na informace, být si vědom hodnot v lidech.*
- *Přerozdělení odpovědností v rámci organizace humánním způsobem.*
- *Předávání odpovědnosti lidem – odpovědnosti za dosahování výsledků a cílů v organizaci.*
- *Poskytování informací lidem a možností, aby se mohli rozhodovat.*
- *Samostatně zařizovat věci pro sebe.*
- *Mluvit za sebe a žádat o ten typ služby, který opravdu chceme.*

(Sillery, 1993, cit. podle Adamčíková, Eisner a Kaucký, 2005, s. 6)

Matoušek (2003, s. 154) uvádí překlad slova empowerment jako posílení či zmocňování a definuje jej jako *cíl některých postupů sociální práce spočívající ve zvýšení klientovy či skupinové schopnosti prosazovat vlastní oprávněné zájmy, resp. vymanit se z podřízeného, utlačovaného postavení*. Zároveň upozorňuje na dvě dimenze tohoto pojmu – psychologizující (zaměřený na jednoho jedince, posilování jeho sebevědomí, schopnosti vyjednávat, být asertivní) a sociální (týkající se prosazování zájmů velkých skupin při organizovaných akcích).

Chamberlin (© 2013) poukazuje na fakt, že empowerment nelze vystihnout jedním nebo dvěma slovy, jedná se o vícedimenzionální koncepci. Popisuje proto jeho vlastnosti do následujících bodů:

1. Mít možnost se rozhodnout – tzn. přechod od paternalismu k partnerskému vztahu mezi uživateli služeb a pracovníky.
2. Mít přístup k informacím a zdrojům – při dostatku informací se lépe provádí rozhodnutí a je možné zvážit různé důsledky.
3. Rozhodovat se na základě výběru z více možností (ne jen buď /anebo) – je zapotřebí si uvědomit, že člověk se rozhoduje z více možností, mít v tomto volnost (nikoli – dáš si párek v rohlíku nebo hamburger).
4. Být asertivní – asertivita nám pomáhá jasně uvést vlastní přání, dosáhnout svého (ovšem ne na úkor druhého), postavit se sám za sebe.
5. Mít pocit naděje (možnosti změn) – s nadějí přichází možnost změny, zlepšení.
6. Učit se jednat kriticky, dívat se na věci z různých úhlů pohledu – příběhy a zkušenosti druhých lidí nám mohou pomoci.

7. Umět rozpoznat a vyjádřit hněv – vyjadřování hněvu je považováno odborníky za „nenormální“, avšak právě vyjadřovat a pracovat s vlastním hněvem, nebát se ho, je velmi důležité, pomáhá člověku hledat vlastní hranice.
8. Necítit se sám, být součástí skupiny.
9. Pochopit, že lidé mají svá práva – díky pochopení vlastních práv je možné zvýšit vlastní sebevědomí a hledat vnitřní sílu.
10. Uskutečňovat změny ve svém životě i v životě komunity, v níž žiji – nejde pouze o osobní změny, ale důležitý je i rozměr života ve skupině, komunitě.
11. Nezůstat „stát v koutě“ – určité označení, „onálepkování“ může vést ke snížení sebeúcty a strachu z odhalení. Důležité je proto odhalit svou identitu a vlastní sebevědomí.
12. Vědomí nekonečného růstu z vlastní iniciativy.
13. Pozitivně vnímat sebe sama, překonat stigma – předefinování v pozitivní vlastnosti.

Z výše uvedených definic a bližší identifikace lze usoudit, že není možné zcela jednoznačně pojmenovat a přeložit pojem empowerment do českého jazyka. Autoři zabývající se tímto tématem jej popisují jako zplnomocnění, posílení, zapojení. Z těchto důvodů v celé práci zůstaneme u výrazu empowerment bez českého ekvivalentu, jelikož by nebyl plnohodnotně vystihující pro podstatu celé problematiky.

1.1.1 Empowerment a otázka moci

Již ze samotného pojmu empowerment a jeho definice vyplývá, že podstatnou součástí tohoto slova je jeho kořen - „power“, který lze překládat jako síla nebo moc. Ke vztahu empowermentu a síly (moci) se vyjadřuje například Starkey (2003, s. 274 – 275). Poukazuje na fakt, že samotné předávání moci uživatelům služeb ještě neznamená jejich zplnomocnění, přebírání moci a snižování moci v rukou profesionálů. Někteří autoři (Barnes a Walter, 1993; Morgan, 1993, cit. podle Starkey, 2003, s. 274) považují otázku moci za relační. Uvádí tvrzení, že uživatelé sociálních služeb získávají moc, jestliže jsou zplnomocňováni. Na druhou stranu tomuto tvrzení oponuje Pease (2002, s. 138, cit. podle Starkey, 2003, s. 275), který poukazuje na fakt, že dichotomická koncepce silného a bezmocného (powerfull and powerless) může naopak moci zbavovat a uživatele marginalizovat, jelikož je tím ignorována dynamicky přirozená povaha mocenských vztahů a možnost, že uživatelé služeb mohou uplatňovat formy moci při interakci s profesionály.

K problematickému konceptu moci v praxi profesionálů v oblasti sociálních služeb se vyjadřují také Bjelončíková, Glumbíková, Gojová a Gojová (2015, s. 11). Uvádějí, že moc uživatelům služeb nemohou pracovníci „dát“. Jsou vázáni legislativním rámcem, veřejnou zakázkou společnosti či pravidly organizace, v níž působí. Vlivem těchto skutečností se pak samotní pracovníci mohou cítit bezmocní a neschopni jednat.

S pojmem bezmocnost (powerlessness) přichází již Solomon (1976, s. 16, cit. podle Payne, 1991, s. 228 – 229), která ho chápe jako neschopnost jedince zvládat své emoce, dovednosti, znalosti anebo materiální zdroje, jež vedou k výkonu uznávaných sociálních rolí, a tudíž i jeho osobnímu uspokojení. Payne (1991, s. 229) také upozorňuje na fakt, že v některých společenstvích jsou lidé tak dlouho negativně hodnoceni, že jejich bezmocnost je velmi rozsáhlá a úzce souvisí s diskriminací menšinových skupin. Empowerment si v takových situacích klade za cíl využívat specifické strategie, které vedou ke snížení, odstranění či zvrácení negativních hodnocení mocnými skupinami ve společnosti, které postihují určité jednotlivce či sociální skupiny.

1.1.2 Souvislost empowermentu a participace

Kromě úvah nad koncepcemi moci a bezmoci v sociálních službách je zapotřebí věnovat pozornost otázce participace (překládáno běžně jako podíl, účast). Ta je s empowermentem úzce spjata. Autoři Adams (2008), Schuriga (2007), Henderson a Thomas (2007), cit. podle Bjelončíková, Glumbíková, Gojová a Gojová (2015, s. 19) se shodují, že participace je z hlediska empowermentu chápána jakožto jeho prostředek, ale také jako cíl procesu empowermentu. Participace je Beresfordem a Croftem (2002, cit. podle Bjelončíková, Glumbíková, Gojová, Gojová, 2015, s. 19) popisována jako občanské právo, kromě toho *přispívá ke zvyšování zodpovědnosti lidí za řešení problémů, které je pak účinnější a méně náročné na náklady*. White (1996, cit. podle Bjelončíková, Glumbíková, Gojová a Gojová, 2015, s. 20) však upozorňuje na fakt, že samotná participace nemusí znamenat sdílení moci. Při práci s uživatelem je žádoucí taková participace, která narušuje vzorce moci. V praxi je uživatelům delegována moc, vykonávají občanskou kontrolu a jednájí na základě partnerského přístupu.

O participaci při práci s uživateli se zmiňuje také Navrátil (2001, s. 141). Participaci člení na dvě úrovně. První je zaměřena na zapojování uživatelů služeb do procesu vyhodnocování služeb, plánování a koordinace. Jedná se o obecnou úroveň participace, která přináší příležitost pro empowerment ve smyslu zplnomocňování uživatelů v uvedených

procesech. Má vést k tomu, aby poskytované služby odpovídaly jejich skutečným potřebám. Druhá úroveň je chápána v užším slova smyslu jakožto složka interpersonální komunikace se zaměřením na partnerský přístup, kdy uživatel je vnímán jako partner při volbě cílů či prostředků společného úsilí.

Na participaci a empowerment apeluje také Mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků, který byl schválen na valné hromadě Mezinárodní federace sociálních pracovníků (International Federation of Social Workers) a Mezinárodní asociace škol sociální práce (International Association of Schools of Social Work) v Austrálii v roce 2004 (www.ifsw.org, © 2016). Článek 4.1 tohoto dokumentu se zabývá lidskými právy a lidskou důstojností ve čtyřech základních bodech. Bod druhý říká, že sociální pracovníci mají podporovat právo na participaci formou plného zapojení a účasti osob, které využívají jejich služby tak, aby získali pravomoc, zmocnění ve všech oblastech svého jednání a rozhodování, jež ovlivňují jejich život. Bod čtyři pak vybízí sociální pracovníky k identifikaci a rozvoji silných stránek jednotlivců, skupin i komunit a k podpoře jejich zmocnění.

Ve výše uvedeném textu jsme ukázali, jakým způsobem je vnímán a popisován různými odborníky výraz empowerment a související pojmy participace i koncepce moci a bezmoci v sociální oblasti. K uvedeným výročkům však autoři zabývající se koncepcí empowermentu dospěli na základě proměn během historického vývoje v sociální oblasti, který postupně profiloval koncepci práce s uživateli těchto služeb, jež budou nastíněny v následující podkapitole.

1.2 Historie institucionalizace empowermentu v sociální oblasti

Výraz empowerment v oblasti sociální práce získal v zahraničí uznání na poli odborném až po roce 1990. Poté došlo k záplavě publikací výzkumných pracovníků, politiků i pracovníků z praxe, kteří tento pojem začali používat v různých oblastech lidského života. Ačkoli koncepce empowermentu začala vznikat v období pozdních 80. let dvacátého století, určité zralosti dosáhla až v polovině 90. let. Je to částečně odraz mnohostranného charakteru tohoto pojmu, jenž má vazby na různé přístupy sociální práce. Ve 21. století již koncept empowermentu přesahuje sociální a politické limity, je osvobozujícím konceptem pro pracovníky a uživatele služeb. (Adams, 2003, s. 5 – 7)

Starkey (2003, s. 273 – 274) v tomto kontextu poukazuje na fakt, že empowerment se stává módním výrazem v oblasti profesionálů, ale také politiků. Upozorňuje v této souvis-

losti na nebezpečí zneužití a devalvaci pojmu empowerment vzhledem k nedostatečné teoretické základně. Klade proto důraz na tvorbu teorie, která následně může přispět k rozvoji politické iniciativy v této oblasti. Empowerment jakožto koncept má své kořeny v řadě tradic, oblasti občanských práv, antirasistickém a ženském hnutí, v tradici svépomoci a vzájemné pomoci. Svým dílem přispěl také Paulo Freire a řešení otázky konzumerismu. Empowerment lze tedy označit za rozmanitou koncepci s různými významy opírající se o rozdílné ideologie.

Podrobněji vývoj empowermentu popisuje Adams (2003, s. 28 - 32), který stejně jako Starkey (2003, s. 274) poukazuje na fakt, že neexistuje jediný a jednotný koncept empowermentu. Jedná se o směs různých konceptů a technik, pocházejících z dávných i moderních myšlenek a z různých oblastí zájmu (zahrnující politiky, manažery, pracovníky a uživatele služeb).

Prvopočátky utváření empowermentu v sociální práci můžeme pozorovat v 60. letech dvacátého století, kdy se rozvíjí sociální aktivismus zaměřující se na občanská práva černošského obyvatelstva. V této oblasti byla výrazně aktivní Barbara Solomon. Šedesátá léta dvacátého století jsou taktéž spjata s otázkou obhajoby, která se dále rozvíjí s tématem sebeobhájců. Ti se začali těšit popularitě u různých hnutí a skupin. Další významnou osobností, jež rozpoutala zájem o empowerment v oblasti pedagogiky a rozvoje výzkumu, byl Paulo Freire.

Podstatnou roli ve vývoji empowermentu sehrálo v 70. letech dvacátého století i radikální psychiatrické hnutí, které se zabývalo otázkou autority a moci psychiatra, začal být kladen důraz na participaci uživatelů služeb.

Dalším významným příspěvkem k tvorbě teorie i praxe empowermentu bylo feministické hnutí. Vznik organizací sdružujících ženy, v nichž si mohly předávat své zkušenosti např. v oblasti zdraví, přetrvávají dodnes a fungují jako svépomocní skupiny zabývající se otázkami partnerských vztahů, duševních nemocí (depresemi, úzkostmi aj.).

Z historického exkurzu lze vysledovat rozmanitost empowermentu v oblasti sociální, začal se rozvíjet různými směry, je chápán různými autory zcela odlišně. V následující části tuto problematiku konkrétněji vymežíme pro oblast sociální a sociálně-pedagogické praxe.

1.3 Přístupy a koncepce empowermentu v sociální a sociálně pedagogické práci

Empowerment jakožto jeden z moderních přístupů v sociální a sociálně pedagogické práci přináší nové možnosti práce s lidmi. Adams (2003, s. 3) uvádí, že empowerment je transformační činnost, kterou potřebují sociální pracovníci ve své praxi. Koncept empowermentu by se však měl stále rekonstruovat a obnovovat nejen odborníky, ale prostřednictvím slov lidí a jejich činností, kontrolou nad tím, jaké služby se jim dostávají. Je zapotřebí si uvědomit, že „pravost“ empowermentu je v těch, kteří služby využívají, nikoliv v těch, kteří je poskytují. S obdobnou myšlenou přicházejí také Boehm a Staples (2004, s. 270). Empowerment považují za nedirektivní metodu sociální práce, podtrhují potřebu člověka rozhodovat sám o sobě a přebírat iniciativu.

O empowermentu jakožto o koncepci hovoří Lee (2001, s. 34) a uvádí 3 základní vzájemně propojené rozměry empowermentu. První zahrnuje rozvoj pozitivnějšího a silnějšího smyslu pro sebe samého. Druhý rozměr se zaměřuje na konstrukci znalostí a schopností člověka pro kritičtější pochopení sociálních a politických souvislostí v daném prostředí. Třetí rozměr poukazuje na potřebu kultivovat zdroje, strategie a funkční kompetence, které vedou k dosažení osobních i kolektivních cílů.

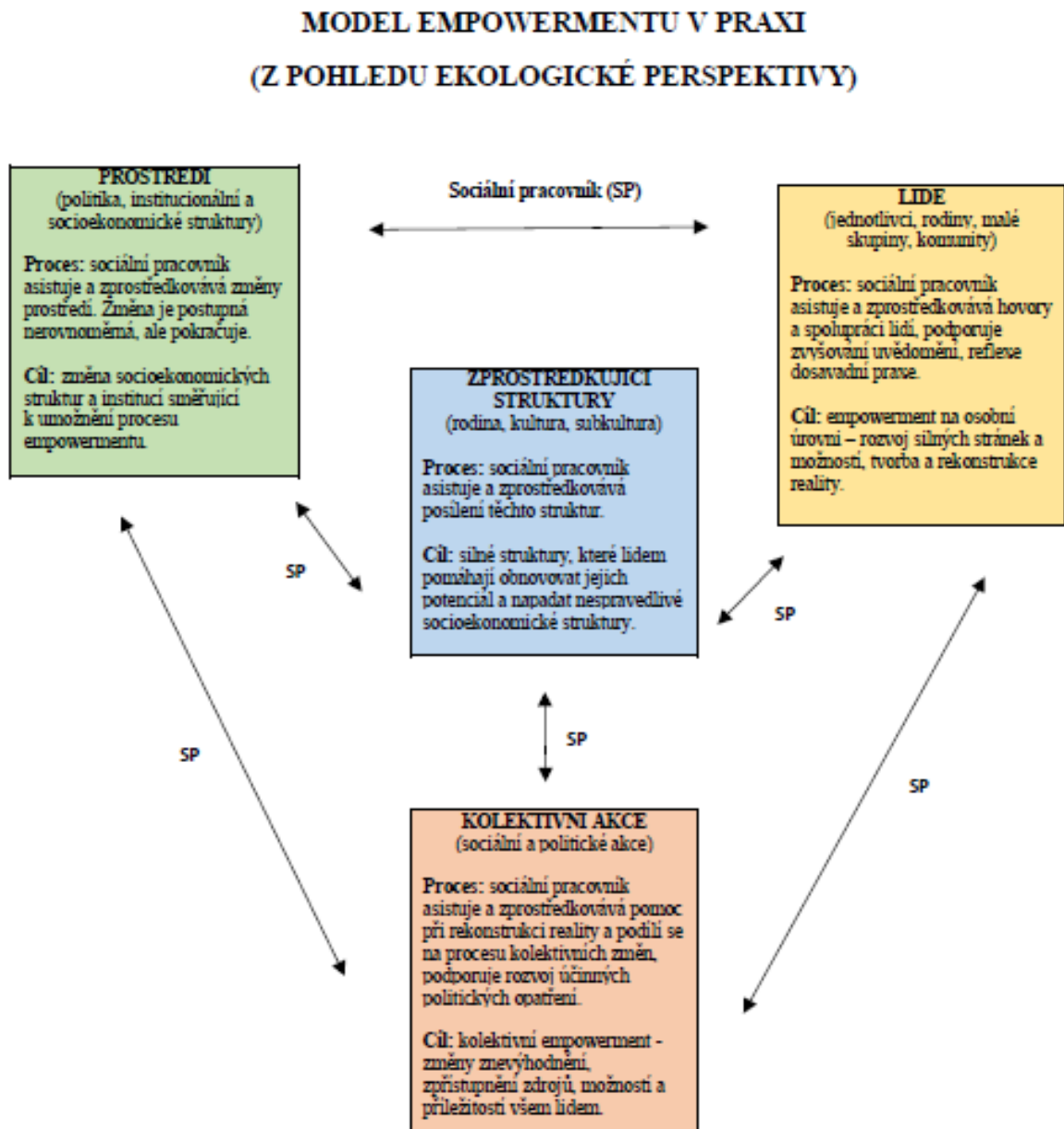
1.3.1 Úrovně empowermentu

Z výše uvedených údajů lze vypozařovat zásadní otázku týkající se samotné koncepce empowermentu. V praxi se uskutečňuje na různých úrovních. Stejně jako Lee (2001, s. 34) i Boehm a Staples (2004, s. 271) hovoří o úrovni osobní (individuální) a kolektivní (komunitní). Popisují, že osobní úroveň se vztahuje k lidem samotným (tzn., jakým způsobem o sobě smýšlí, jaké mají znalosti, schopnost, dovednosti). Tato oblast je spojena s otázkou vlastního sebevědomí, asertivitou, sebeurčením, společenskou odpovědností, kritickým vědomím a participačními kompetencemi. Kolektivní rovina empowermentu představuje procesy, které se vztahují k podpoře jednotlivců, aby pomohli druhému, učili se společně, prolomili bariéru mlčení a samoty a rozvíjeli dovednosti pro kolektivní aktivity. Tímto způsobem pak vznikají organizované skupiny lidí se společnými zájmy, kteří se snaží o dosažení společných cílů s využitím vnitřních zdrojů dané komunity. Dokáží tak ovlivňovat další instituce a organizace.

Dominelli (2000, cit. podle Bjelončíková, Glumbíková, Gojová a Gojová, 2015, s. 14) vysvětluje proces empowermentu obdobně prostřednictvím individuální a strukturální úrovně. Dodává, že empowerment na individuální úrovni je nedostačující. Zároveň pouze jeho strukturální úroveň by mohla znemožňovat empowerment na úrovni individuální. Je proto zapotřebí, aby došlo ke změně na obou úrovních zároveň, tzn. v chování konkrétního člověka, souboru profesionálních dovedností, ale také v organizaci sociálních služeb, kulturním a hodnotovém systému společnosti.

Komplexní pohled na problematiku konceptu empowermentu z hlediska jeho úrovní přináší Lee (2001, s. 35 – 53). Vychází z Freira, jeho procesů uvědomění a otázky kritického vzdělávání, které aplikuje do praxe. Zároveň se opírá o ekologickou perspektivu Germaina a Gittermana (1980, cit. podle Lee, 2001, s. 39). Na základě myšlenek uvedených autorů pak hovoří o úrovni osobní (personální), interpersonální (která zahrnuje rodinu, skupinu a komunitu) a politické. Jestliže dojde k procesu empowermentu na personální a interpersonální úrovni, je možné, aby komunita vyvinula iniciativu a jednala s cílem prosazení požadované změny. Lee (2001, s. 53) vysvětluje, že oprese je politickým problémem, který vyžaduje politická řešení a vyzývá proto celé skupiny či komunity k jednání. Přehledně Lee (2001, s. 47) ukazuje empowerment v praxi v následujícím schématu:

Obrázek 1 Schéma modelu empowermentu v praxi



Zdroj: Lee (2001, s. 47), upraveno autorkou

Uvedený nástin koncepce empowermentu zahrnuje otázku jeho jednotlivých úrovní. V rámci této práce se budeme zabývat zejména úrovní osobní (personální) a interpersonální (skupina, osoby blízké, pracovníci), které jsou zaměřeny obecně řečeno na změny v oblasti znalostí, schopností a dovedností jednotlivých osob, ale i na možnost podpory pracovníky a skupinou, v níž se jakožto jednotlivci vyskytují. Při bližší specifikaci lze tuto pro-

blematiku orientovat na získání větší kontroly nad vlastním životem uživatelů sociálních služeb prostřednictvím zvyšování vlastních kompetencí, přebírání odpovědnosti, přechodu z určité bezmoci k získávání moci či síly. Změnu lze pozorovat v jejich uvažování, chování a jednání.

1.3.2 Empowerment jako metoda, proces nebo cíl

Různí autoři (Adams 2003, Tengland, 2007, Boehm a Staples, 2004) se také zabývají otázkou, jak může být empowerment pojímán. V zásadě lze shrnout různá pojetí do tří základních oblastí. Empowerment je chápán buď jako proces, metoda nebo jako cíl.

Tengland (2007, s. 77) se zmiňuje o dvou z těchto variant. Empowerment je dle jeho vymezení v praxi používán jako cíl a proces. Cílem empowermentu je mít kontrolu nad determinanty vlastní kvality života, proces zahrnuje vytvoření profesionálního vztahu mezi klientem (či společenstvím), jenž vede k přebírání kontroly nad procesem změny vedoucí k vytyčenému cíli. Obdobným způsobem se k empowermentu vyjadřují Boehm a Staples (2004, s. 270), kdy proces empowermentu je spojován s jednotlivci či skupinami, kteří přechází z pozice bezmocnosti ke zvyšující se pozici moci a síly, např. možnost podílet se na rozhodnutích, která se jich týkají. Cílem a výsledkem tohoto procesu jsou pak jednotlivci či skupiny, kteří dosáhli určitého stupně moci či síly např. získali přístup k informacím či došlo ke zlepšení jejich ekonomické situace.

Thomas a Pierson (1995, cit. podle Adams, 2003, s. 8) definují empowerment jako metodu. V jejich pojetí je empowerment souhrnem prostředků podporujících jednotlivce, skupiny či komunitu, které vedou k převzetí kontroly nad svými životy, k dosažení vlastních cílů, schopnostem pomoci sami sobě, a tím směřují k maximalizaci kvality jejich životů. V takovém případě jde o metodu, kterou využívají sociální pracovníci jakožto způsob práce, pomocí něhož lze zvyšovat moc lidí.

Empowerment v oblasti sociální a sociálně pedagogické práce lze tedy vystihnout jako metodu, cíl či proces. Pro potřeby této práce budeme empowerment pojímat jako proces, tj. proces předávání odpovědnosti (kontroly, moci, síly) druhým osobám (uživatelům sociálních služeb), který v konečném důsledku vede ke zvyšování kvality života daných uživatelů sociální služby a tím i poskytované sociální službě.

2 SOCIÁLNÍ SLUŽBA CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ A OSOBY S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

V předchozí kapitole jsme se obšírněji věnovali otázce empowermentu v sociálních službách. Nyní se zaměříme na specifický druh prostředí, v němž tento proces může probíhat, tedy na sociální službu chráněného bydlení. Tuto službu mohou využívat různé cílové skupiny, přičemž v našem pojetí se jedná konkrétněji o osoby s mentálním postižením.

Pojem chráněné bydlení je v soudobé společnosti hojně užívaným terminologickým pojmem. Sociální služba chráněného bydlení vzniká a funguje v procesu transformace sociálních služeb i mimo něj na území celé České republiky. Publikační činnost je však v této oblasti stále málo obsáhlá. Přesto můžeme chráněné bydlení definovat jako komplexní rezidenční službu, *kteřa poskytuje klientům podle jejich individuálních potřeb takovou podporu, aby mohli v maximální míře vést běžný způsob života. Klienty chráněného bydlení mohou být lidé, kteří jsou v důsledku nemoci nebo postižení dlouhodobě či trvale znevýhodněni* (Ministerstvo práce a sociálních věcí, cit. podle Pipeková a Vítková et al., 2014, s. 205). Sociální služba chráněného bydlení může být poskytována v bytech či domech a zahrnuje asistenci v různém časovém rozpětí, v případě potřeby uživatelů i 24 hodin denně. Asistenti pomáhají s každodenními činnostmi (např. nakupování, vaření, hospodaření s penězi), podporují je ve vlastní aktivitě, poskytují jim informace. Uživatelé si tak mohou vytvářet vlastní postupy v různých činnostech a situacích. (Matoušek, Koláčková a Kodymová, 2010, s. 124)

Chráněná bydlení tedy podporují a mají značný vliv na osoby využívající tuto konkrétní službu. Dle dostupných statistických údajů Českého statistického úřadu (dále ČSÚ) přináší podrobné údaje, které byly zachyceny v letech 2007 až 2015 o počtu uživatelů chráněného bydlení, kdy následující tabulka přehledně zpracovává informace i o celkovém počtu tohoto typu bydlení na území České republiky.

Tabulka 1 Počet chráněných bydlení a počet uživatelů chráněných bydlení v ČR
v letech 2007 – 2015 (stav k 31. 12. daného roku)

ROK	POČET CHRÁNĚNÝCH BYDLENÍ	POČET MÍST V CHRÁNĚNÝCH BYDLENÍCH
2007	68	2024
2008	111	2380
2009	116	2591
2010	129	2818
2011	131	2667
2012	148	2743
2013	161	2956
2014	178	3214
2015	196	3556

Zdroj: Veřejná databáze ČSÚ (www.vdb.czdo.cz)

Z uvedené tabulky je patrné, že počet chráněných bydlení na území České republiky se od roku 2007 rapidně zvýšil. K 31. 12. 2015 můžeme konstatovat více jak dvojnásobný počet. Lze taktéž vyzorovat, že se zvýšil i počet míst v dané sociální službě, ne však přímou úměrou. Tento fakt si můžeme vysvětlit zvyšováním počtu registrovaných chráněných bydlení, ovšem s nižší kapacitou těchto zařízení.

2.1 Postavení chráněného bydlení v systému sociálních služeb

Chráněné bydlení je jednou ze sociálních služeb, kterou lze na území České republiky zaregistrovat. Molek (2009, s. 10) a Matoušek (2007, s. 9) shodně upozorňují na potřebu uvědomit si fakt, že sociální služby mohou být chápány v rezortním (neboli užším) a nadrezortním (též širším) pojetí. Nadrezortní uchopení systému sociálních služeb zahrnuje poskytování služeb různými rezorty (ministerstvo práce a sociálních věcí, ministerstvo zdravotnictví, ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy aj.) a lze jej pozorovat zpravidla v zemích Evropské unie. V České republice sledujeme spíše pojetí rezortní, které pokrývá působnost ministerstva práce a sociálních věcí.

Jestliže chceme pochopit celkovou strukturu začlenění chráněných bydlení do systému sociálních služeb a poznat význam této služby v České republice, je zapotřebí vymezit si pojem sociální služba. Ministerstvo práce a sociálních věcí (2009, s. 43) uvádí, že sociální služby jsou určeny lidem, kteří potřebují pomoc a podporu v nepříznivé sociální situaci, a to takovým způsobem, aby byla zaručena jejich lidská důstojnost a ctěny jejich lidské potřeby. Zároveň zdůrazňuje potřebu posilovat schopnosti jednotlivce při sociálním začleňování do společnosti v jeho přirozeném sociálním prostředí. Matoušek (2007, s. 9) hovoří o tom, že sociální služby mají být poskytovány osobám, jenž jsou společensky znevýhodněné. Kromě již zmiňovaného společenského začlenění však považuje za cíl sociálních služeb zlepšit kvalitu jejich života.

Konkrétní a podrobnější podobu cíle sociálních služeb popisuje Ministerstvo práce a sociálních věcí (2016) následovně:

- *zachovávat lidskou důstojnost klientů,*
- *vycházet z individuálně určených potřeb klientů,*
- *rozvíjet aktivně schopnosti klientů,*
- *zlepšit nebo alespoň zachovat soběstačnost klientů,*
- *poskytovat služby v zájmu klientů a v náležité kvalitě.*

Výše uvedené skutečnosti spočívající v posilování schopností člověka odrážející se v kvalitě života, plyně navazují a vystihují základní specifika empowermentu z předchozí kapitoly.

2.1.1 Legislativní ukotvení sociální služby chráněného bydlení

Současný systém sociálních služeb v České republice je definován zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů společně s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2009, s. 43)

Zákon o sociálních službách byl od doby svého vzniku několikrát novelizován, základní členění jednotlivých sociálních služeb však zůstalo zachováno. Tento zákon přinesl rozdělení sociálních služeb na různé druhy a formy. Vymezuje tři základní oblasti (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2009, s. 43) – sociální poradenství (dále členěno na základní, jež je

nesdílnou součástí všech sociálních služeb a odborné, specializované pro určitou cílovou skupinu), služby sociální péče (cílem je pomoci osobám zabezpečit jejich základní životní potřeby, které si nemohou zajistit sami a potřebují proto pomoc druhé osoby) a služby sociální prevence (jsou určeny k předcházení sociálnímu vyloučení osob, jimž hrozí vliv sociálně negativních jevů). Formy sociálních služeb (ČESKO, 2006a, s. 1267) pak mají podobu ambulantní (součástí služby není ubytování, osoba dochází či je doprovázena do místa jejího poskytování), terénní (poskytována v přirozeném sociálním prostředí) a pobytovou (služba spojená s ubytováním). V kontextu zákona jsou zřizovány pro poskytování sociálních služeb tzv. zařízení sociálních služeb, mezi něž řadíme i chráněné bydlení s formou pobytovou v oblasti služeb sociální péče.

Zákon o sociálních službách (ČESKO, 2006a, s. 1271) dále sociální službu chráněného bydlení specifikuje jakožto individuální či skupinovou formu bydlení pro osoby se sníženou soběstačností (důvodem může být zdravotní postižení, chronické onemocnění včetně duševního onemocnění) s podmínkou potřeby pomoci jiné fyzické osoby. Poskytovatelé této sociální služby jsou vázáni nabídkou základních činností, mezi něž zahrnujeme: 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 a oprávněných zájmů a v neposlední řadě také pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. Poslední zmíněná činnost byla přidána až při novelizaci zákona o sociálních službách v roce 2013 s platností od 1. 1. 2014 (ČESKO, 2013, s. 3595).

Pro komplexnost pohledu na sociální službu chráněného bydlení z hlediska aktuální legislativy nesmíme zapomenout na vyhlášku č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (ČESKO, 2006b, s. 7027 – 7028), která vymezuje podrobně jednotlivé základní činnosti a určuje, že je tato služba poskytována za úhradu (její maximální výši).

2.2 Chráněné bydlení v kontextu transformace a deinstitucionalizace sociálních služeb

Rozvoj sociální služby chráněného bydlení je úzce spjat s procesem transformace a deinstitucionalizace na území České republiky. Výrazné změny v oblasti sociálních služeb můžeme sledovat po roce 1989, kdy se rozvíjí nově vzniklý občanský sektor (rozvoj občanských sdružení či církevních organizací). Tyto změny se dotkly i pobytočných forem sociálních služeb, které byly poskytovány ve velkokapacitních zařízeních ústavního typu. Zároveň se začal koncipovat zákon o sociálních službách společně se standardy kvality sociálních služeb. Vše bylo dovršeno 1. 1. 2007, kdy vešel v platnost již výše uvedený zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách společně s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení tohoto zákona. Tím byl dán základ pro proces transformace na našem území. (Matoušek, 2007, s. 30 – 31)

Postupně začaly vznikat služby komunitního typu a byly sledovány negativní účinky ústavní péče. Nejen ve společnosti, ale zejména v odborných kruzích byla rozpoutána diskuse o otázce lidských práv, společenských hodnotách a etice v oblasti solidarity. Výsledkem této situace byla skutečnost existence vedle sebe fungujících dvou modelů sociálních služeb – ústavní a komunitní. Tato situace je však dlouhodobě neudržitelná z hlediska efektivity vynakládaných zdrojů, ale zejména z hlediska lidských práv uživatelů sociálních služeb. Do uvedených poměrů se proto v roce 2007 vložila vláda České republiky, která v tento rok schválila tzv. *Koncepci podpory transformace pobytočných sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatel do společnosti*. Tato koncepce byla od roku 2009 podporována projektem Ministerstva práce a sociálních věcí nesoucí název *Podpora transformace sociálních služeb*. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2013, s. 12) Uvedený projekt podporoval pilotní ověření procesu transformace (formou vzdělávacích seminářů, metodické podpory a supervizi). V současné době funguje navazující projekt s názvem *Transformace sociálních služeb*, který pomáhá 40 organizacím projít transformací obdobným způsobem, tzn. pomocí vzdělávání, supervizemi pracovníků a dalších aktivit. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, © 2015)

Uvedeným historickým vývojem v oblasti systému sociálních služeb bylo naznačeno, co lze pod pojmem transformace chápat. *Transformace je souhrn procesů změny řízení, financování, vzdělávání, místa a formy poskytování sociálních služeb v rámci deinstitucio-*

nalizace (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2013, s. 49), přispívá k začleňování osob s postižením do běžného života společnosti (Ministerstvo práce a sociálních věcí, © 2015). Deinstitutionalizaci můžeme definovat jako proces změny (transformaci) institucionální (ústavní) péče o osoby se zdravotním postižením v péči komunitní. Během tohoto procesu dochází k zániku (zrušení) ústavů a ruku v ruce s tím i k rozvoji komunitních sociálních služeb. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2013, s. 46) V současné době je také v souvislosti s ústavními typy služeb skloňován výraz humanizace. Jedná se o první stupeň transformace, jehož cílem je postupné zajištění péče v přirozeném prostředí formou zlepšování podmínek poskytované pobytové sociální služby. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2016, s. 3)

Z uvedených definic a doplňujících informací lze usoudit, že v současné době je podporován vznik a rozvoj komunitních sociálních služeb, mezi které může patřit i sociální služba chráněného bydlení, ovšem pouze za splnění určitých podmínek a jasně daných kritérií, kterým bychom se rádi věnovali v následujícím textu.

2.2.1 Chráněné bydlení jako komunitní sociální služba

Tato podkapitola se věnuje problematice chápání chráněného bydlení jakožto komunitní sociální služby, což patří k soudobým trendům v oblasti rozvoje sociálních služeb. Vznikající i již fungující sociální služba chráněného bydlení totiž nemusí být vždy službou komunitní. Sociální služby obecně mají vést k sociálnímu začleňování. Jestliže tomu tak není a naopak je uživatelům v tomto bráněno, může takový způsob poskytování sociální služby vést k institucionalizaci jejich života. Dochází k tomu ve chvíli, kdy se uživatel podřizuje pravidlům instituce, která jsou důležitější než jeho individuální potřeby a musí se podřizovat institucionálnímu řádu. Tím ztrácí kontrolu nad svým životem a rozhodnutími. (Sociální práce, 2013, s. 25)

Sociální služby se ovšem v rámci soudobých trendů snaží o nastavení zcela opačným směrem, aby služba byla poskytována dle individuálních potřeb, aspirací a přání každého uživatele a přispívala k jejich sociálnímu začlenění, tzn., aby žili běžným způsobem života se svými právy a povinnostmi jako ostatní lidé ve společnosti. Ministerstvo práce a sociálních věcí (2016, s. 10) přichází s podrobnější charakteristikou komunitních služeb a uvádí následující cíle:

- *Uživatel žije ve svém přirozeném prostředí.*
- *Uživatel navazuje a udržuje běžné společenské vztahy a zastává běžné společenské role.*
- *Služba podporuje udržování a rozvoj schopností, dovedností a odpovědnosti uživatele vedoucí k jeho samostatnosti.*
- *Uživatel využívá běžné zdroje v komunitě, není závislý na dané sociální službě ani na jiných sociálních službách, ale je mu umožněno jejich využívání.*
- *Služba podporuje uživatele v jeho rozhodování a usiluje o realizaci aktivit a životního stylu dle jeho rozhodnutí.*
- *Služba podporuje uživatele individuálně.*

Komunitní služby se ovšem řídí dalšími pravidly, kdy jednou ze základních podmínek je poskytování sociální služby v domácnostech. Časopis Sociální práce (2016, s. 25) nabízí nejzákladnější kritéria, které má taková domácnost splňovat. Dle těchto bodů by měla být budova s jednotlivými domácnostmi umístěna v běžné zástavbě domů bez jakýchkoliv odlišností od ostatních staveb. Jednotlivé domácnosti jsou s jasně definovanými pokoji, běžnou součástí jsou kuchyně, komora, pračka apod. I názvy jednotlivých místností odpovídají běžné domácnosti (např. kuchyň, obývací pokoj, jídelna, předsíň). Byty či pokoje jsou vybaveny běžným nábytkem dle představ uživatele. V domácnostech mají uživatelé zaručeno své soukromí, pracovníci si uvědomují, že uživatelé jsou zde doma. Celkově je sociální služba orientována na člověka a jeho běžný život.

Ministerstvo práce a sociálních věcí (2016, s. 15 – 18) přichází se zcela konkrétní podobou zaměřenou přímo na pobytové sociální služby. Pro zajímavost vybíráme pouze některá kritéria, mezi něž v základu patří nejen výše zmiňované provozní charakteristiky, které podporují uživatele pouze v nezbytné míře s ohledem na jejich přání a další skutečnosti. Při vzniku nové služby je kladen důraz na to, aby ve stejném objektu nebyla umístěna ambulantní sociální služba a byla lokalizována v blízkosti veřejně dostupných služeb. Zázemí managementu služby není součástí domácnosti. Z hlediska kapacity je nastavena pobytová sociální služba na maximálně 12 osob. Ve skupinové domácnosti žije maximálně 6 osob, v individuální 1 – 2 uživatelé. Při kombinaci skupinových a individuálních domácností splňuje kritéria pobytové komunitní sociální služby taková služba, která nemá vyšší kapacitu jak 10 uživatelů v jednom rodinném či bytovém domě, v objektu mohou být maximálně 2 individuální domácnosti.

V rámci projektu Podpora transformace sociálních služeb vznikla v roce 2013 také analýza vybraných ústavních a neústavních sociálních služeb, ze které vyplývá, že na území České republiky se k datu 1. 3. 2012 vyskytovalo (dle Registru poskytovatelů sociálních služeb) 147 chráněných bydlení z toho 77 bylo ústavního a 70 neústavního založení. To znamená, že 58 % bylo zařazeno mezi neústavní sociální služby (více informací nabízí tabulka 2). Rozložení vybraných služeb (domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy se zvláštním režimem, chráněná bydlení, týdenní stacionáře) je však značně nerovnoměrné. Největší počet sledovaných služeb byl zaznamenán na území Středočeského kraje (94 služeb), Ústeckého kraje (87 služeb) a Moravskoslezského kraje (82 služeb). Zajímavým zjištěním vyplývajícím z této analýzy byl fakt, že s výjimkou hlavního města Prahy bylo více než $\frac{3}{4}$ z celkového počtu zařazených služeb ústavního typu, v některých krajích (Zlínský, Plzeňský, Olomoucký a Karlovarský) tak byly vyhodnoceny téměř všechny sledované sociální služby. (Bareš, 2013, s. 74 – 75)

Tabulka 2 Srovnání počtu ústavních a neústavních pobytových sociálních služeb podle druhu sociální služby

DRUH SOCIÁLNÍ SLUŽBY	CELKEM SLUŽEB	Z TOHO		
		ÚSTAVNÍ		NEÚSTAVNÍ
		abs.	v %	
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	218	208	95 %	10
Domovy se zvláštním režimem	207	201	97 %	6
Chráněné bydlení	147	77	52 %	70
Týdenní stacionáře	67	59	88 %	8
Vybrané služby celkem	639	545	85 %	94

Zdroj: Bareš, 2013, s. 74

Nutno podotknout, že jistou dobu ještě potrvá, než budou jednotlivé sociální služby schopny naplnit výše uvedená kritéria. V současnou chvíli nejsou zakotvena v žádném ze zákonů České republiky, a tudíž nejsou pro poskytovatele sociálních služeb závazná ani

povinná. Bezpochyby však vedou ke zkvalitňování poskytované sociální služby, a tím i ke zkvalitňování života jejich uživatelů.

2.3 Osoby s mentálním postižením jako jedna z cílových skupin sociální služby chráněného bydlení

V předchozím textu jsme se věnovali zejména popisu chráněného bydlení a vyzdvižení kýžené formy, tzn. sociální služby komunitního typu. Nyní však nastává zásadní otázka – kdo jsou či mohou být uživatelé tohoto druhu sociální služby. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“) určuje odpověď velmi široce. Základní definice vymezuje, že tato sociální služba je *poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby* (ČESKO, 2006, s. 1271).

Zákon o sociálních službách jasně vymezuje dva základní okruhy osob, pro něž je chráněné bydlení určeno (můžeme taktéž říci cílové skupiny osob) – osoby se zdravotním postižením anebo lidé s chronickým onemocněním. Pro potřeby této práce se zaměříme na cílovou skupinu osob se zdravotním postižením, kterou si nyní blíže specifikujeme.

Michalík (2011, s. 45) a Matoušek, Koláčková a Kodymová, (2010, s. 89 – 90) shodně uvádí, že terminologie pojmu „zdravotní postižení“ se v každé společnosti různě vyvíjí, proměňuje, a tím i liší. Řada termínů je nyní považována za nevyhovující, nekorektní až diskriminující. Vágnerová (2014, s. 155) přináší nejzákladnější definování zdravotního postižení. Vymezuje jej jako *ztrátu nebo poškození určitého orgánového systému*, čímž je následně ovlivněn vývoj celé osobnosti daného jedince a určuje tím jeho postavení ve společnosti. Existuje však mnoho systémů podpory, od nichž se také odvíjí různorodá klasifikace. Vlivem těchto skutečností je složité určit počet osob se zdravotním postižením na území České republiky. Pro představu lze uvést pouze kvalifikovaný odhad. Vysokajová (2000, cit. podle Matoušek, Koláčková, Kodymová, 2010, s. 90) konstatuje, že se jedná asi o každého desátého člověka žijícího v České republice, stejné číslo v procentuální podobě (10 %) přináší také Michalík (2011, s. 31). Podrobné informace jsou představeny v následující tabulce.

Tabulka 3 Odhad počtu osob se zdravotním postižením v ČR

TYP POSTIŽENÍ	POČET LIDÍ S POSTIŽENÍM
Zrakové znevýhodnění	60 tisíc (z nich u 17 tisíc velmi těžké postižení)
Sluchové znevýhodnění	300 tisíc (z nich 15 tisíc zcela hluchých)
Poruchy řeči	60 tisíc
Slepohluchota	1500
Mentální znevýhodnění	300 tisíc
Vady pohybového ústrojí	300 tisíc
Diabetes	480 tisíc (z toho 70 tisíc inzulinovaných)
Cévní mozkové příhody	150 tisíc
Epilepsie	140 tisíc
Duševní nemoc	100 tisíc

Zdroj: Vysokajová (2000, cit. podle Matoušek, Koláčková, Kodymová, 2010, s. 90)

Z uvedených dat lze vyčíst nejen počet osob se zdravotním postižením, ale i jednu z možností vnitřní diferenciaci. Michalík (2011, s. 34 – 35) hovoří o základním rozlišení prostřednictvím modelu podle převládajícího zdravotního postižení. Dle tohoto modelu se nejčastěji setkáváme s osobami s postižením tělesným, mentálním (zahrnuje též osoby s duševním postižením a poruchami autistického spektra), zrakovým, sluchovým a řečovým. Zdůrazňuje opomíjené přidružené členění na osoby s kombinovanou formou postižení (tzn. kombinaci jednotlivých postižení, např. hluchoslepotou) a nemocné civilizačními chorobami. Dalším možným kritériem vnitřní diferenciaci skupiny osob se zdravotním postižením může být hloubka (míra) postižení. Pak lze hovořit o mírném, středně těžkém a těžkém zdravotním postižení. Pro komparaci se můžeme podívat na vymezení pojmu zdravotního postižení zákonem o sociálních službách, který je určující z hlediska osob, jímž může být sociální služba chráněného bydlení poskytována. Obdobně (ovšem méně podrobně) jako Michalík (2011) přináší diferenciaci na tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení (ČESKO, 2006, s. 1257).

Z předkládaných definic pojmu zdravotního postižení různých autorů jednoznačně vyplývá, že jednou z cílových skupin, jímž může být poskytnuta sociální služba chráněného

bydlení, jsou osoby s mentálním postižením. S ohledem na cílovou skupinu této práce se budeme tomuto tématu věnovat blíže.

2.3.1 Osoby s mentální postižením – terminologie a klasifikace

Pro uchopení podstaty řešené problematiky osob s mentálním postižením, je nezbytné terminologické vymezení s jednotlivými klasifikačními kritérii u dané skupiny osob.

Různí autoři (Valenta a Müller, 2013, s. 7; Michalík, 2011, s. 113; Valenta, Michalík, Lečbých a kol., 2012, s. 28) se shodují, že terminologie související s pojmem „mentální postižení“ má velké problémy etického rázu. Je proto zapotřebí hledat terminologii novou, která bude společensky přijatelná a nebude nabývat pejorativního zabarvení, jak můžeme doposud v současnosti v České republice sledovat. Důsledkem je nyní stav, kdy v pojmosloví panuje značná nejasnost. Valenta a Müller (2013, s. 8) také upozorňují na fakt, že je kladen důraz na osobnost člověka a doporučuje se používat místo pojmu „mentálně postižený“ označení „osoba s mentálním postižením“. (Pozn.: z tohoto důvodu budeme používat při definování jednotlivých termínů uvozovky.)

Důležité je taktéž vymezení pojmů „mentální postižení“ a „mentální retardace“ a jejich vzájemný vztah. Nejnovější humanizační trendy přicházejí s dalšími nesrovnalostmi. Přestože je pojem „mentální retardace“ terminus technicus, pro mnohé (především západní) odborníky je nekorektní a nahrazují jej termínem *intellectual disability* (Valenta a Müller, 2013, s. 8) či pojmem *learning difficulty*, kdy ve Velké Británii bojují za to, aby byl termín „mentální retardace“ zcela postaven mimo zákon (Valenta, Michalík a Lečbých, 2012, s. 29). V současné době je však stále termín „mentální retardace“ oficiálním odborným pojmem, který byl stanoven Světovou zdravotnickou organizací (WHO) na konferenci v Miláně v roce 1959. Vágnerová (2014, s. 273) popisuje „mentální retardaci“ jakožto postižení rozumových schopností, díky čemuž nelze porozumět svému okolí a v požadované míře se mu přizpůsobit. Valenta, Michalík a Lečbých (2012, s. 31) totožně uvádí, že „mentální retardaci“ lze vymežit jako *vývojovou poruchu rozumových schopností demonstrující především snížením kognitivních, řečových, pohybových a sociálních schopností s prenatalní, perinatální i časně postnatální etiologií, která oslabuje adaptační schopnosti jedince*. Toto vymezení se zaměřuje z hlediska uvedení na aspekty týkající se schopností osoby s mentálním postižením, ale taktéž poukazuje na příčiny vzniku (etiologii). Navíc můžeme z této definice vyvodit, že diagnostika „mentální retardace“ nezávisí pouze na

stanovení inteligenčního kvocientu (IQ pod 70), ale také na celé řadě dalších aspektů osobnosti (Michalík, 2011, s. 115).

Jestliže se však chceme orientovat spíše na vymezení oblastí a míry podpory (nikoli na určení jisté odchylky od normy), můžeme dle Černé (2008, s. 79 – 80) a Matouška, Koláčkové a Kodymové (2010, s. 111) čerpat definování „mentální retardace“ od Americké asociace pro mentální retardaci (AAMR), ve které je tento pojem chápán jako snížená schopnost (= *disability*) v oblasti intelektových funkcí a v adaptačním chování zahrnující projevy ve schopnostech myslet v abstraktních pojmech, v sociálních a praktických adaptačních dovednostech. V současné době je však AAMR historii. Dnes již nese tato organizace název American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD). Jestliže tedy chceme popsat nejnovější mezinárodní definici, již u této asociace nenajdeme pojem „mentální retardace“ (*mental retardation*), ale výraz *intellectual disability* („mentální postižení“). Tyto tendence jsou výše uvedeny a popsány Valentou a Müllerem (2013), pro sociální a sociálně pedagogickou koncepci uvedenou v této práci jsou však vystihující. „Mentálním postižením“ je dle AAIDD významné omezení v intelektovém fungování a v adaptivním chování, jež zahrnuje mnoho každodenních sociálních a praktických dovedností, kdy toto postižení vzniklo před dosažením věku 18 let. (AAIDD, © 2013) Při komparaci této definice s vymezením starším (AAMR) však lze konstatovat, že jsou obsahově totožné, jedná se pouze o změnu pojmosloví. AAIDD definici blíže specifikuje. Intelektové fungování zahrnuje oblasti učení, uvažování, řešení problémů atd. a lze jej měřit pomocí IQ testů. Mezi adaptivní chování řadíme sociální dovednosti (sociální odpovědnost, sebeúcta, důvěřivost, schopnost dodržovat pravidla, schopnost řešit problém aj.), koncepční dovednosti (jazyk, gramotnost, peníze, čas a číselné koncepty, směřování sebe sama) a praktické dovednosti (aktivity denního života, profesní dovednosti, zdravotní péče, cestování, použití peněz, telefonování apod.).

Pokud bychom chtěli určitým způsobem osoby s mentálním postižením blíže specifikovat, na českém poli je stále dominantní klasifikace dle Mezinárodní světové organizace, která pravidelně reviduje tzv. Mezinárodní klasifikaci nemocí (MKN). Zde jsou definovány stupně mentální retardace (v současné době se jedná o desátou revizi MKN-10, platnou od roku 1992). Určení jednotlivých stupňů lehká mentální retardace (IQ 50 – 69), středně těžká mentální retardace (IQ 35 – 49), těžká mentální retardace (IQ 20 – 35), hluboká mentální retardace (do 19 IQ), jiná mentální retardace a nespecifikovaná mentální retardace se odvíjí nejen na základě posouzení inteligenční struktury daného jedince, ale je také hodno-

cena schopnost jeho adaptability (oblast komunikace, sebeobsluhy, života v domácnosti, sebeřízení aj.) a míra obvyklých sociálně-kulturních nároků. (Valenta, Michalík, Lečbych, 2012, s. 31 – 33)

I když pojem „mentální postižení“ nemá status coby terminus technicus, je na odborném poli hojně užíván. Valenta a Müller (2013, s. 14), Valenta, Michalík a Lečbych (2012, s. 31) a Michalík (2011, s. 114) shodně určují, že pojem „mentální postižení“ je vnímán jako širší, zastřešující pojem výrazu „mentální retardace“. Orientačně tak lze označit (dle pedagogické dokumentace) všechny jedince s IQ pod 85, tzn. osoby nacházející se v hraničním pásmu lehké mentální retardace. Pro potřeby této práce budeme pracovat s touto širší koncepcí a s označením člověk (osoby, lidé) s mentálním postižením.

2.3.2 Modely mentálního znevýhodnění jako zdroj chápání současné situace

V předchozím textu lze snadno rozpoznat nejednotnou koncepci při práci s osobami s mentálním postižením. Tuzemští autoři v odborných publikacích užívají obě – pojem „mentální postižení“ i „mentální retardace“. S osobami s mentálním postižením kromě jejich nejbližších pracují také odborníci – lékaři, psychologové, sociální pracovníci, speciální pedagogové. Tímto způsobem vznikly odlišné modely pohledu na osoby s mentálním postižením a způsoby práce s nimi. Tři modely náhledu uvádí například Černá (2008, s. 80 – 84), hovoří o *modelu medicínském, sociálním a modelu podpory*. Valenta, Michalík, Lečbych (2012, s. 34 – 41) přichází s výčtem širšího spektra modelů (zahrnující i výše zmiňované), jimiž se snaží prezentovat hlavní trendy, jež lze v této oblasti sledovat. Jelikož užívají termín „mentální retardace“, bude se prolínat následujícím textem. Jako první představují dominantní model s dlouholetou tradicí – tzv. *medicínský model*, kde je pojem „mentální retardace“ pojímán jako vývojová porucha, jež negativně zasáhla rozvoj rozumových schopností a tím i celkový úsudek daného jedince, vlivem čehož má omezené prostředky k přizpůsobení se nárokům prostředí (adaptace). Je zásadní zejména pro oblast zdravotnictví, jelikož popisuje limity (silné/slabé stránky) a bývá taktéž nazýván modelem *limitačním* nebo *klasifikačním* (rozlišuje míru závažnosti dle deficitu). Výrazným pozitivem tohoto modelu je prozkoumávání etiologie „mentální retardace“ a otázka prenatální diagnostiky. Negativní však mohou být sociální důsledky, jež představují stigmatizaci, nálepkování nebo stereotypní vnímání daného člověka vedoucí k sociálnímu vyloučení a diskriminaci. V malé míře reflektuje praktické problémy osob s mentální retardací.

Dalším filozoficky blízkým modelu medicínskému je *model ústavní sociální péče*. Vychází z historického vývoje péče o lidi s mentální postihem a vznikem nalezců a sirotčinců. Je založen zejména na soucitu z důvodu znevýhodnění v majoritní společnosti a předpokládá potřebu komplexní péče. Jde o snahu ochránit tyto osoby před neúspěchem a ponížením, jež by je mohlo potkat v majoritní společnosti. Kladným prvkem je snaha pomoci lidem, kteří z různých důvodů ztratili svou přirozenou vztahovou síť (rodinu, komunitu). Je typický pro dřívější ústavy sociální péče, dnes se s ním můžeme potkat v domovech pro osoby se zdravotním postižením, chráněných typech domů a pracovišť. U lidí s méně závažnou formou postižení však může být komplexnost poskytovaných služeb spíše na obtíž. Způsobuje závislost na druhých lidech, omezuje vlastní iniciativu člověka s mentálním postižením, přispívá k izolaci, snižování sebedůvěry, ke stigmatizaci.

Popisný model „mentální retardace“ vznikl jakožto alternativa k modelu medicínskému. Snaží se předcházet negativním důsledkům, které vznikají v pohledu medicínském (stigmatizace, předsudky, zjednodušené vnímání člověka – tzv. nálepkování neboli *labeling*). Přichází se změnami v oblasti terminologie a způsobu vyjadřování o osobách s mentální retardací. Definice tak pracují s pojmy *learning difficulty* nebo *learning disability* a v anglicky mluvících zemích termín „mentální retardace“ nahrazují. Pro zastánce tohoto modelu je podstatný popis projevů daného člověka v každodenním životě, bere se v úvahu jeho celistvost, jeho slabé i silné stránky. Zaměřují se na každodenní činnosti ovlivněné nižší schopností učení (čtení, počítání, zacházení s penězi, oblékání, vyjadřování aj.), jež má spojitost také s nižším sebevědomím, potížemi v oblasti sociálních dovedností a schopnosti přizpůsobovat se změnám. Výraznou výhodou tohoto modelu je osvětová činnost a boj proti stigmatizaci a předsudkům, které se týkají osob s mentální retardací. Nevýhodou je pak vytváření zavádějících a nepřesných pojmů.

Čtvrtým představovaným pohledem je *spirituální model*. Ten hovoří o člověku s mentální retardací jako o komplexní bytosti s tělesnou, psychickou a duchovní dimenzí, kdy každá dimenze může být jinak rozvinuta. Duchovní stránka však podle tohoto modelu nepodléhá nemocem a lidé si v ní jsou rovnocennými partnery. Jde o orientaci na transcendentální pohled, hledání smyslu života člověka. Je zdůrazňována rovnost a partnerství s možností vzájemného obohacení a zaměřením na lidské možnosti (nikoli omezení). Tento přístup můžeme nalézt v tzv. léčebné pedagogice či sociální pedagogice osob s mentální retardací (vliv antroposofického hnutí Rudolfa Steinera). Pozitivem tohoto přístupu je poukázání na duchovní dimenzi, která bývá u osob s mentální retardací opomíjena, ale také na

partnerský přístup v praktické činnosti či porozumění. Negativně je hodnoceno netradiční pojmosloví s „mystickým“ jazykem vyplývající z antroposofie, který není běžně přístupný širší veřejnosti.

Pátý pohled nese souhrnný název *ekologický model*. Je zaměřen na praktické problémy osob s mentální retardací související s integrací. Řeší otázku práva participace těchto osob na životě společnosti, v němž žijí. Zdůrazňuje důležitost prostředí, v němž se člověk s mentální retardací pohybuje a nastavení podpory tak, aby v něm mohl participovat. Nejde tedy o klasifikaci jednotlivců, nýbrž o klasifikaci podpory, kterou potřebují. V tomto modelu Huang (cit. podle Valenta, Michalík a Lečbých, 2012, s. 40) stanovuje tři pilíře – možnosti (kompetence jedince), prostředí (podmínky, ve kterých bude člověk žít) a fungování (stanovení stupně potřebné podpory pro život v určitém prostředí). Valenta, Michalík a Lečbých (2012, s. 40) dodávají další hledisko, a to časové, jež má vliv na potřebou podporu. Kladně je hodnocena možnost využití tohoto modelu v praxi – zaměření na kompetence (nikoli nedostatky), míru podpory a individuální vývoj. Umožňuje vytvořit představu o schopnostech daného člověka, je zaměřený na jeho silné stránky. S tímto modelem mohou sociální pracovníci pracovat v rámci procesu individuálního plánování s důrazem na přednosti daného člověka, zmapovat jeho míru podpory a odvrátit tak pozornost od jeho omezení či nedostatků.

Z uvedených modelů „mentální retardace“ lze vyčíst dvě zcela protichůdné tendence – zajištění komplexní péče o osoby s mentálním postižením, ta ovšem vede k jejich závislosti, izolaci a pasivitě. Protipól tvoří modely zaměřené na začlenění do společnosti podporující aktivitu, nezávislost a samostatnost těchto osob. V kontextu naší práce v souvislosti s procesem empowermentu se připojujeme k tendencím aktivizace, podpory samostatnosti, soběstačnosti a nezávislosti osob s mentálním postižením. Z tohoto důvodu se budeme v následujícím textu zabývat podrobněji problematikou práce s lidmi s mentálním postižením.

2.3.3 Sociální a sociálně pedagogická práce s lidmi s mentálním postižením v chráněném bydlení

Pokud bychom se zamýšleli nad sociální a sociálně pedagogickou prací s lidmi s mentálním postižením, mohli bychom se ubírat různými směry. Matoušek, Koláčková a Kodymová (2010, s. 112 – 113) upozorňují na fakt, že v současné době neexistuje obecný konsenzus pro práci s lidmi s mentálním postižením, což dokládají i námi uvedené modely

„mentální retardace“. Odklání se však od tradičního modelu ústavní péče, jelikož preferuje péči zdravotní a upozaduje pozornost udržení a rozvoje adaptačních schopností uživatelů nehledě na jejich izolaci, nerespektování jejich práv, nezohlednění individuálních potřeb a nemožnost nést za sebe odpovědnost. Naopak žádoucím stavem je práce s lidmi s mentálním postižením zaměřená na využívání běžných zdrojů, na život v místní komunitě, který odpovídá životu v intaktní společnosti. Podpora lidem s mentálním postižením má být poskytována pouze v oblastech, které sami nezvládají. Podstatné je ponechat jim dostatečný prostor k vlastnímu řešení situací, čímž bude zajištěno, aby si daná osoba byla schopna řídit svůj život a nestala se závislou na službě. Nezávislost daného člověka můžeme podpořit i vytvářením sítě služeb, které si uživatel zvolí sám.

Současná situace osob s mentálním postižením je v dynamickém pohybu. Pipeková a Vítková et al. (2014, s. 199) tvrdí, že nynější doba přináší přechod od integrace k inkluzi, empowermentu a participaci osob s postižením. Ve svých tvrzeních se inspiřují německými autory (např. Theunissenem). Matoušek, Koláčková a Kodymová (2010, s. 113 – 114) také uvádí integraci a inkluzi jako jeden z možných cílů práce s lidmi s mentálním postižením. Přidávají však i další konkrétní cíle práce s těmito osobami, jelikož samotné začlenění je nedostačující. Uvádějí proto zaměření pracovníků na rozvoj schopností a dovedností (např. naučit se navázat kontakt a komunikovat), podporu v prostředí, v němž daná osoba žije (rodina, byt, zaměstnání) i v možnostech trávení volného času a v oblasti vzdělávání. Nelze však opomenout i cíl postupného zmenšování podpory, a to bez ohledu na míru postižení dané osoby. Člověku s mentálním postižením je tím zajištěna aktivní participace v rozsahu, kterou si sám určí.

Všechny uvedené cíle a postupy sociální a sociálně pedagogické práce mohou být uplatněny v sociální službě chráněného bydlení, jelikož se jedná o formu bydlení blížíci se co nejvíce běžnému způsobu života s cílem začlenění uživatele do místní komunity a v podpoře v jeho samostatnosti a soběstačnosti.

3 PROSAZOVÁNÍ PRÁV OSOB A EMPOWERMENT V PRAXI CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ

Empowerment v sociální službě chráněného bydlení úzce souvisí s otázkou prosazování práv. Lidé s mentálním postižením jsou skupinou osob, která se potýká s určitými obtížemi, jak získat kontrolu nad vlastním životem a jakým způsobem nárokovat svá práva.

Bakker a Brakler (2012, s. 130) tvrdí, že důvodem může být jejich fyzické či psychické znevýhodnění. V důsledku stigmatizace, předsudků a jiných vnějších faktorů instituce a organizace neumožňují lidem se zdravotním postižením, aby přijali odpovědnost za svůj vlastní život. Z tohoto důvodu je empowerment důležitým úkolem při rehabilitaci osob se zdravotním postižením, jelikož jim může poskytnout nástroje, které potřebují k dosažení autoregulace a nezávislosti.

Jakým způsobem ale empowerment provádět v praxi? Odpověď nabízí Zinman (1986, cit. podle Segal, Silverman a Temkin, 1993, s. 706). Definiuje tři základní zásady při práci s lidmi s mentálním postižením, jež vedou k empowermentu (jakožto rozdíl od tradičního pojetí služeb):

1. Poskytovatelé i příjemci služeb jsou na stejné úrovni, uživatelé provádí veškerá rozhodnutí.
2. Skupiny uživatelů se dělí o moc, odpovědnost a schopnosti, usilují o strukturu bez hierarchie, ve které skupina pomáhá lidem se posunout výše nikoli „spadnout dolů“.
3. Služby jsou založené na výběru, možnosti volby, jsou zcela dobrovolné (lidé nejsou v těchto službách drženi).

Nejedná se o medicínský přístup, snahou je pomoci danému člověku s mentálním postižením vidět a řešit jeho skutečné ekonomické, sociální a kulturní potřeby.

Adams (2008, s. 75) přichází se čtyřmi základními aspekty oblastí (pozn.: myšleno oblast osobní, interpersonální, skupina, organizace a komunita) empowermentu v praxi. Řadí mezi ně souvislost, holismus, rovnost a autenticitu. Souvislostí je myšlena skutečnost, že všechny oblasti empowermentu jsou spojeny a působí ve vzájemné interakci. Holismus představuje pokrytí celého spektra praxe, apeluje na zapojení celého člověka. Rovnost Adams vysvětluje tím, že určitá osoba není umístěna nad jinými v jistém druhu hierarchie. Autenticita vyjadřuje skutečnost, že empowerment není pouze technickým, ale je autentic-

kým postupem zkoumání v demokracii. Tyto čtyři základní aspekty můžeme doplnit pro názornost více rozpracovaným pojetím, jež zahrnuje aspekty oslabující a posilující praxi.

Tabulka 4 Aspekty oslabující (disempowering) a posilující (empowering) praxi

Technický/racionalita (oslabující)	Reflexe v akci (posilující)
Osobní/profesionální	
Roztříštěný Segregovaný Vycvičený Poddajný/utlačovaný	Holistický Integrovaný Celoživotně se učící Asertivní/posílený
Práce	
Technická/návyky	Být si vědom dilemat a nejistot
Přístupy	
Konvergentní Zaměřený na řešení Řešení problému	Divergentní Zaměřený na problém Popisující problém
Perspektiva	
Pozitivistická	Kritická/postmoderní
Evaluace	
Experimentální metoda (testování hypotéz) Pozorovatel/vědec	Posilující evaluace Účastník/koproducent

Zdroj: Adams (2003, s. 42), upraveno autorkou

Aby bylo možné samotný empowerment v sociální službě chráněného bydlení nalézt a uvádět jej do praxe, je podstatné uvědomění si, dodržování a prosazování práv uživatelů této služby. Jedná se o velmi široké téma, kterému je věnován následující text.

3.1 Práva osob s mentálním postižením

Otázka práv osob s mentálním postižením je velmi rozsáhlou oblastí týkající se mnoha mezinárodních dokumentů, jež byly postupem času ratifikovány, ale taktéž dokumentů na úrovni národní. Jestliže přechází jednotlivé sociální služby z modelu péče o osoby s mentálním postižením k modelu podpory a sociálního začleňování, nesou tyto změny i výraznou proměnu v oblasti dodržování a obhajoby práv uživatelů. Ještě než se podíváme na podstatné právní dokumenty týkající se práv osob s mentálním postižením, považujeme

za důležité přiblížit situaci danou přímo zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Ten v několika svých částech jasně hovoří o podstatném úkolu poskytovatelů sociálních služeb. Sociální služba chráněné bydlení má v § 51 jakožto jednu ze svých základních činností stanovenou *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí* (ČESKO, 2006, s. 1271). Z toho vyplývá povinnost zaměstnanců této služby, aby dobře znali práva uživatelů a rozuměli právní úpravě, jichž se týká. Poskytovatelé taktéž mají za povinnost držet se základních zásad stanovených zákonem uvedených v § 2, mezi něž je zařazen závazek poskytovat službu v náležitě kvalitě tak, aby *bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob* (ČESKO, 2006, s. 1287). V neposlední řadě se k otázce práv uživatelů sociálních služeb vyjadřuje i přímo oblast povinností poskytovatelům sociálních služeb (§ 88), ve kterých je řečeno, že mají vytvářet podmínky, které uživatelům umožní uplatňování jejich občanských a lidských práv a zamezí střetu zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby (ČESKO, 2006, s. 1279). Úloha poskytovatelů sociálních služeb tedy předpokládá dodržování a neporušování práv uživatelů z jejich strany, ale také zajištění podpory uživatelům dané sociální služby při naplňování jejich práv v podmínkách dané služby i mimo ni.

V minulosti bylo vlivem chápání majoritní společnosti docíleno mnoha příkoří týkajících se osob se zdravotním postižením. Jednalo se o různé diskriminační a segregační přístupy, s jejichž následky je zapotřebí se vypořádat. Do dnešní doby lze pozorovat poněkud mírnější projevy formou nerespektování či neznalosti odlišností, které skupinu osob s mentálním postižením definují (např. architektonické, vzdělanostní či pracovní bariéry, individuální postoje a soudy o osobách s mentálním postižením). (Valenta, Michalík a Lečbých, 2012, s. 62 – 63) V důsledku toho začaly vznikat různé dokumenty zabývající se právy osob se zdravotním postižením i dokumenty specificky zaměřené na osoby s mentálním postižením.

3.1.1 Ochrana práv osob s mentálním postižením v mezinárodních dokumentech

Problematika mezinárodních dokumentů týkající se osob s mentálním postižením má dlouholetý vývoj a představuje souhrn deklarácí, určitých idejí a cílů vyjádřených v různých závazných stanoviscích mezinárodních organizací. V některých případech se jedná pouze o doporučení, ovšem jejich dlouhodobým dodržováním se mohou jednotlivé státy stát součástí tzv. *soft práva*. (Valenta, Michalík a Lečbých, 2012, s. 64)

V praxi je snahou těchto mezinárodních dokumentů pomoci osobám s mentální postihou trvale zlepšovat životní podmínky, zajistit rovnoprávné postavení a naplňovat jejich základní i specifické potřeby. Grimová (© 2002 – 2012) uvádí současné trendy v mezinárodních dokumentech, jež souvisejí s právy osob s mentálním postižením: *personalizace, normalizace, partnerství, decentralizace, deinstitucionalizace, koordinace, integrace, inkluze*.

Do roku 1989 byly na území tehdejší Československé socialistické republiky přijaty dva základní dokumenty týkající se lidských práv – Mezinárodní pakt o hospodských, sociálních a kulturních právech a Mezinárodní pakt o občanských a politických právech, které byly přijaty Valným shromážděním OSN roku 1966, na našem území zakotveny o deset let později ve vyhlášce č. 120/1976 Sb. (Valenta, Michalík a Lečbých, 2012, s. 65)

Dle Valenty a Müllera (2013, s. 38) hraje v oblasti mezinárodních dokumentů významnou roli také *Deklarace práv mentálně postižených osob*, která byla vyhlášena 20. prosince roku 1971. I když nejde o mezinárodní úmluvu, která by byla závazná, vyzývá národní i mezinárodní organizace, aby deklarovaná práva zabezpečily. Jedná se o těchto sedm základních oblastí, jenž je třeba zajistit:

1. *...stejná práva jako ostatní lidské bytosti.*
2. *...právo na zdravotní péči a vhodnou fyzikální terapii, ...výchovu, readaptaci a vedení...*
3. *...právo na ekonomické zabezpečení a slušnou životní úroveň.*
4. *...život v kruhu své vlastní rodiny nebo rodině opatrovníka a účastnit se různých forem společenského života.*
5. *...právo na kvalifikovaného opatrovníka...*
6. *...právo na ochranu před vykořisťováním, zneužíváním nebo ponižujícím zacházením.*
7. *omezení nebo zrušení práv osoby s mentálním postižením musí být pravidelně revidováno a musí být odvolatelné u vyšších institucí.*

Další podstatný dokumentem na mezinárodní úrovni je *Úmluva o právech osob se zdravotním postižením* (dále jen „Úmluva“), jež byla přijata dne 13. prosince 2006 Valným shromážděním OSN, v platnost vstoupila dne 3. května 2008. Při této příležitosti byl přijat i její Opční protokol. V České republice vyslovil souhlas s ratifikací Parlament České

republiky a následně prezident České republiky v září 2009. Tato Úmluva nezavádí žádná nová práva, je založena na rovnoprávnosti, zaručuje lidem se zdravotním postižením plnohodnotné uplatnění jejich práv a podporuje je v aktivním zapojení do života společnosti. Úmluva se řídí několika základními principy: *respektování lidské důstojnosti a nezávislosti, nediskriminace, plné zapojení do společnosti, respektování odlišnosti, rovnost příležitostí, přístupnost, rovnoprávnost mužů a žen, respektování rozvíjejících se schopností dětí a jejich práva na zachování identity*. (Makovcová, 2011, s. 4) Zajímavé je, že Úmluva nenabízí žádnou definici zdravotního postižení a nechává tuto kompetenci členským státům. V souvislosti se sociálními službami zmiňuje Makovcová (2011, s. 5) zejména článek 12 této Úmluvy (*Rovnost před zákonem*) a článek 19 (*Nezávislý způsob života a zapojení do společnosti*). Článek 12 úzce souvisí s otázkou podpory člověka se zdravotním postižením ve chvíli, kdy chce uplatnit svou právní způsobilost. Smluvní strany mají povinnost mu tuto podporu zajistit a zabránit případnému zneužití. Tím je poukázáno na potřebu přejít z modelu náhradního rozhodování za osoby se zdravotním postižením (např. opatrovníkem) k modelu podpory při rozhodování. Článek 19 pak souvisí s právem osob se zdravotním postižením na zabezpečení přístupu k podpůrným službám (včetně osobní asistence), možnost určit si kde a s kým chtějí žít. Důležité je také pomoci těmto osobám zajistit přístup ke komunitním službám a zařízením, které jsou určeny pro veřejnost.

Kromě výše uvedených mezinárodních dokumentů existuje mnoho dalších. Práva osob s mentálním postižením jsou zakomponována v obecných dokumentech týkající se občanských, politických, hospodářských a sociálních práv.

3.1.2 Práva osob s mentálním postižením v rámci Listiny základních práv a svobod

Z hlediska vnitrostátních dokumentů lze zmínit Listinu základních práv a svobod, jež je součástí ústavního pořádku České republiky. Jedná se o ústavní zákon č. 2/1993 Sb. Michalík (2011, s. 60 – 61) však upozorňuje na fakt, že v tomto dokumentu chybí ukotvení práv lidí se zdravotním postižením z hlediska zákazu jejich diskriminace. Poukazuje na článek 3 Listiny základních práv a svobod, který sice hovoří o zaručení základních práv a svobod všem bez rozdílu, neobsahuje však explicitně ustanovení o zákazu diskriminace z důvodu existence zdravotního postižení. Zároveň je však nutné říci, že toto neuvedení nemá bezprostřední záporný vliv, osoby se zdravotním postižením jsou zahrnuty stejně jako všichni občané pod sousloví „ani z jiného důvodu“. Úvaha o této skutečnosti je však

k zamyšlení, jelikož by to znamenalo uznání diskriminačních tendencí majoritní společnosti a vyjádření vůle k nápravě.

Problematikou specifických práv osob se zdravotním postižením (a tedy i práv osob s mentálním postižením) se Listina základních práv a svobod přeci jen explicitně zabývá ve čtvrté hlavě tohoto dokumentu. Ta je věnována hospodářským, kulturním a sociálním právům. Hovoří však pouze o otázkách spjatých s uplatněním na trhu práce. Ustanovení článku 29 říká, že lidé se zdravotním postižením mají *právo na zvýšenou ochranu zdraví při práci a na zvláštní pracovní podmínky*, dále také *na zvláštní ochranu v pracovních vztazích a na pomoc při přípravě na povolání*. (ČESKO, 1993, s. 21)

Díky základním právům a svobodám je vymezen prostor pro projev svobodné vůle každého člověka, do kterého nemá právo zasahovat nikdo jiný a zároveň určuje i povinnost nezasahovat do práva druhých. V každodenním životě osob s mentálním postižením se setkáváme s řešením oblastí různých práv. Konkrétně lze zmínit např. právo na osobní svobodu, svobodu pohybu, na ochranu soukromí, na vzdělání, právo na práci a na odměnu či právo na důstojné zacházení (Sobek a kol., 2007, s. 11).

Je třeba stále pracovat s tím, že lidé s mentálním postižením mají stejná práva a svobody a ve stejném rozsahu jako běžní občané bez postižení. Nelze také opomíjet fakt, že tato práva má zaručena i člověk s omezením svéprávnosti.

3.1.3 Svéprávnost a její současná právní úprava

V současné době se při řešení oblasti práv osob s mentálním postižením setkáváme s pojmem svéprávnost. Jedná se o staronový pojem, se kterým přichází nový občanský zákoník (zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník) s účinností od 1. 1. 2014. Tento zákon přináší nové instituty, které do této doby nebylo možné nijak uplatnit. Svéprávnost bychom dříve hledali pod pojmem „způsobilost k právním úkonům“, který tímto zanikl a byl nahrazen. Stejně tak byl termín „právní úkony“ obměněn a nově je používáno sousloví „právní jednání“.

Jedním z důvodů, proč došlo k výrazné změně, bylo přijetí Úmluvy o právech lidí se zdravotním postižením Českou republikou v roce 2009. Jak již bylo zmíněno v předchozí podkapitole, o problematice svéprávnosti hovoří článek 12 této úmluvy, jenž zdůrazňuje, že všichni mají mít stejná práva, měli by mít možnost využívat přiměřenou podporu a naopak by nemělo docházet k omezování svéprávnosti. Je podstatné, aby lidé s mentálním

postížením měli možnost rozhodovat sami za sebe a podíleli se na svých osobních záležitostech. V dřívější praxi však docházelo ze strany rodinných příslušníků a pracovníků sociálních služeb k ulehčování si situace právě omezením či dokonce zbavením způsobilosti k právním úkonům. Zároveň byla pro ně jistou cestou k ochraně lidí s mentálním postižením před zneužitím. Zachovat člověku možnost rozhodovat však zároveň neznamená, že bude daný člověk ponechán bez pomoci druhých, pokud ji potřebuje. (Uhlířová a Matiaško, 2014, s. 3) Tato myšlenka, myšlenka rozhodování za sebe sama, úzce souvisí s otázkou empowermentu, je vlastně jeho nedílnou součástí a předpokladem pro jeho uplatnění.

Nově tedy hovoříme o tzv. „rozhodování s podporou“ (angl. *supported decision-making*) plně korespondující s modelem sociálního začleňování a nahrazující model ústavní představující „rozhodování náhradní“ (angl. *substitute decision-making*). Náhradní rozhodování brání lidem činit jejich vlastní rozhodnutí, naopak rozhodování s podporou vede k možnosti uplatňování a naplňování vlastních práv, rozhodování o svém životě s využitím podpory svých blízkých. (Čebišová a kol., 2014, s. 17)

Nový občanský zákoník přináší systém podpurných opatření. Zásadní změnou je možnost využít varianty, jenž nevedou k omezení svéprávnosti daného člověka. Jedná se o nápomoc při rozhodování, zastoupení členem domácnosti a opatrovnictví bez omezení. K omezení svéprávnosti je přistoupeno až v případě, že by bez něj mohlo dojít u konkrétního člověka k nepřiměřenému ohrožení. (Hofschneiderová a Matiaško, 2015, s. 36) Nápomoc při rozhodování, resp. smlouva o nápomoci, je novým právním institutem, který stojí v protikladu k opatrovnictví. Plně podporuje teorii podporovaného rozhodování, kdy člověk si sám zvolí podpůrce, který v žádném případě nejedná a nerozhoduje za něj, naopak člověku asistuje a pomáhá mu, aby se mohl rozhodnout sám. Rozsah podpory je pak vymezen dle § 45 nového občanského zákoníku prostřednictvím smlouvy o nápomoci. Druhou alternativou je zastoupení členem domácnosti. Zde již lze shledat společné prvky s opatrovnictvím a plnou mocí. Oproti plné moci však o zastoupení členem domácnosti rozhoduje soud. Od opatrovnictví se odlišuje omezeným okruhem osob, mezi nimiž může vznikat i rozsahem oprávnění zástupce. Předpokladem uplatnění zastoupení členem domácnosti je zletilost daného člověka, existence duševní poruchy, která mu brání samostatně právně jednat a absence jiné osoby, než je člen domácnosti. Za něj je pak považována osoba, která s daným člověkem žije ve společné domácnosti více jak 3 roky před vznikem zastoupení a společně s daným člověkem podepíše dohodu o zastoupení, jež musí být

schválena soudem. (Hofschneiderová a Matiaško, 2015, s. 24 - 28) Nutno podotknout, že opatrovnictví bez omezení svéprávnosti existovalo již za působnosti předešlého občanského zákoníku. Nový občanský zákoník však tuto alternativu vyžaduje přednostně před omezením svéprávnosti. Opatrovník bez omezení svéprávnosti jedná společně s opatrovancem. Pokud jedná bez něj, je povinen tak činit v souladu s jeho vůlí. Jestliže nelze tuto vůli zjistit, rozhodne na návrh opatrovníka soud. (Uhlířová, Matiaško a kol., 2014, s. 23 – 24) Hofschneiderová a Matiaško (2015, s. 22) uvádějí, že varianta opatrovnictví bez omezení je vhodná tehdy, když není obava ze vzniku újmy danému člověku vlivem jeho aktivního jednání. Tato alternativa je tedy příhodná v případě člověka s vysokou mírou podpory, jemuž nehrozí závažná újma, i když je plně svéprávný, jelikož si své záležitosti v mnoha oblastech nezvládá spravovat nebo tak nedokáže činit vůbec.

Jak již vyplývá z předchozích právních institutů, poslední možností je opatrovnictví s omezením svéprávnosti. Lze tak učinit pouze v nejzazším případě (maximálně na dobu tří let), nový občanský zákoník ji považuje za poslední variantu. Dle Uhlířové, Matiaška a kol. (2014, s. 15 – 16) je možné člověka omezit ve svéprávnosti za třech základních podmínek. První podmínka je splněna, je-li tak učiněno v zájmu daného člověka (nikoli např. rodiny či sociální služby). Druhá podmínka se vztahuje k hrozbě závažné újmy a třetí poukazuje na fakt, že k ochraně konkrétního člověka nestačí mírnější, méně omezující opatření. Kontrolu opatrovníka pak provádí soud nebo taktéž nově vzniklý institut – opatrovnická rada. Ta je složena nejméně ze tří osob z okolí dané člověka (opatrovance), má povinnost scházet se minimálně jedenkrát ročně. Kromě kontrolní funkce může dávat souhlas k některým rozhodnutím opatrovníka (Uhlířová, Matiaško a kol., 2014, s. 20).

Obrázek 2 Schéma podpůrných opatření



Zdroj: Hofschneiderová a Matiaško (2015, s. 38)

Pro přehlednost a na závěr této podkapitoly můžeme problematiku svéprávnosti shrnout výše uvedeným schématem podpůrných opatření (obrázek 2). Vyjadřuje uvažování soudu při rozhodování o svéprávnosti konkrétního člověka, kdy v dané pyramidě by měl postupovat od horní linie směrem dolů, tzn. přistoupit k omezení svéprávnosti, jestliže nelze využít jiného opatření.

3.2 Moc a pomoc (podpora) v sociální službě chráněného bydlení

V předešlém textu jsme se podrobně věnovali otázce práv osob s mentálním postižením, zákonnými podmínkami a jejich aplikací do praxe. Avšak podstatnou složkou každodenního uplatňování empowermentu v sociální službě chráněného bydlení jsou i záležitosti související s etikou v pomáhajících profesích. Právě otázkou moci a pomoci (výstižněji řečeno podpory) se budeme nyní zabývat detailněji.

Hlavní náplní pomáhajících pracovníků (v našem případě sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách) je lidem pomáhat (Kopřiva, 2006, s. 14). Moc jako taková hraje při pomáhání svou roli. Pracovníkům je dána zákonnými předpisy, vnitřním řádem i nepsanými zvyklostmi dané sociální služby. Může však vznikat i uvnitř jednotlivého vztahu pracovník – uživatel. Moc při práci s lidmi s mentálním postižením je obecně větší. S rostoucí mocí sociálního pracovníka ale roste i nedůvěra a odstup druhé strany. Je tak připravováno pole pro manipulaci, snižování kompetencí a zneschopňování uživatel soci-

álních služeb. Hrozí riziko vzdalování se účelu pomáhání, tedy rozvoji daného člověka a jeho autonomie. (Kopřiva, 2006, s. 40) S uvedenými riziky lze ovšem pracovat. Například dle Etického kodexu sociálních pracovníků z roku 2006 (Společnost sociálních pracovníků ČR, 2009) je jedním ze základních pravidel etického jednání sociálního pracovníka podporovat uživatele k vědomí vlastní odpovědnosti a podporovat jejich zmocnění.

3.2.1 Kontrola a pomoc (podpora) ve vztahu k uživateli

Analogicky k uvedené problematice se Úlehla (2005, s. 20 – 21) věnuje tématu přebírání kontroly a nabízení pomoci ve vztahu k uživateli dané služby. Při práci s uživatelem se můžou vyskytnout obě formy, kdy jsou stejně potřebné a mají v profesionální práci své místo. Jakým způsobem je ovšem rozlišovat a kdy využít kterou variantu, je podstatou objasnění a uvědomění si této skutečnosti všemi pracovníky v pomáhajících profesích. Kontrolu pracovník provádí v případě, že při dojednávání pomoci nezohledňuje potřeby a přání uživatele, ale jedná dle svého uvážení, iniciativa vychází ze strany pracovníka. Nabízení pomoci se naopak vyznačuje vzájemnou interakcí obou stran, jedná se o dialog na základě partnerského přístupu. Rozdíl lze najít i v časové náročnosti obou variant. Kontrola je celkově rychlejší, její volba proto může být rozhodujícím důvodem k jejímu použití. Řešení následků je však o to delší. Naopak při nabízení pomoci dochází při dlouhém časovém úseku, někdy zabere celé setkání s uživatelem, ovšem probíhá na základě přání uživatele a jeho objednávky (co chce, co si přeje). Přesto je kontrola v určitých situacích žádoucí a potřebná (příkladem může být zajištění kontinua civilizace prostřednictvím socializace člověka), někdy dokonce nevyhnutelná a užitečná. Naznačuje však vztah podřízenosti a nadřízenosti. Pomoc pak lze pomocí adjektiv příznačně označit jako užitečnou, příjemnou a respektující. Podstatou pomáhajícího pracovníka je tedy schopnost rozlišit mezi oběma způsoby práce s uživatelem a vhodně je při ní aplikovat.

Kopřiva (2006, s. 43 – 45) se zabývá obdobnými tématy, a to otázkou vedení (řízení) a podpory uživatele. Impuls (radu či návrh) ze strany pracovníka bychom podle něj měli použít ve chvíli, kdy je nové konání uživatele na dosah, chce jej vyzkoušet. Na druhou stranu vyvstává riziko, že uživateli uškodíme, protože lidé všeobecně mají raději nápady, které napadnou je samotné a můžeme je tímto zbrzdit. Daná problematika úzce souvisí s využitím direktivního (člověka vedeme) a nedirektivního (podpora člověka, aby si na řešení přišel sám) přístupu. Důležité jsou okolnosti konkrétního případu či situace člověka. Nedirektivní postupy jsou časově náročnější, můžeme však jimi dosáhnout trvale kvalitativně

tivních změn. Direktivní přístup volí pracovník ve chvílích, kdy uživateli hrozí nebezpečí z prodlení, je-li v akutní krizi, vyžaduje-li situace stanovisko autority či slouží-li jako ochrana uživatele z důvodu specifik vyplývajících z mentálního postižení, při níž by nedi-
rektivní přístup neměl účinný dopad na řešení dané situace.

3.2.2 Empowerment v praxi podle Úlehly

Kromě otázky přebírání kontroly a nabízení pomoci se Úlehla (2005, s. 89 – 90) blíže vyjadřuje i tématu samotného empowermentu. Důraz je kladen na oceňování, minimální zasahování, respekt k uživateli a autonomii a využívání výjimek (např. kdy se při řešení situace uživateli něco povedlo). Důležité je také jednat na základě přání uživatele, neprosazovat svůj pohled, svůj náhled na řešení. Mohli bychom se tímto dostat do sporu s uživatelem. Naopak je zapotřebí nechat uživateli prostor pro jeho vlastní nápady a návrhy, neprovádět hodnocení a mít na paměti vždy jeho přání nikoliv svá vlastní. Můžeme tak pro praxi pracovníků chráněného bydlení nalézt několik doporučení pro uplatnění empowermentu:

1. Přesvědčení pracovníka, že uživatel chce vždy spolupracovat.
2. Víra pracovníka v to, že uživatel dokáže rozpoznat, co je pro něj dobré.
3. Uživatel je schopen řešit své problémy a již tak v minulosti činil.
4. Uživatel si určuje a specifikuje cíle spolupráce sám.
5. Uživatel je expert na vlastní život.
6. Určení užitečnosti a ukončení kontaktu je v rukou uživatele.

Empowerment představuje u uživatelů sociální služby chráněného bydlení rozvoj jejich autonomie, nezávislosti, podporuje vlastní rozhodování a samostatnost. Aby k tomu mohlo docházet, je zapotřebí, aby jednotliví pracovníci (pomáhající) uměli pracovat sami se sebou prostřednictvím sebereflexe, ale i s dilematy, se kterými se ve své každodenní praxi setkávají.

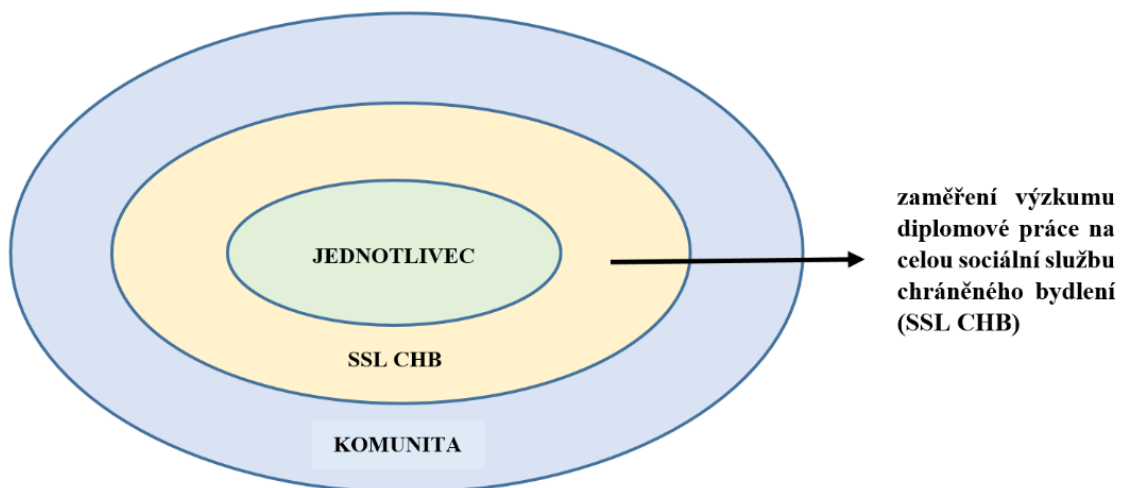
II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Empowerment je v oblasti sociálních služeb a současných trendů při práci s jejich uživateli důležitým tématem. Pro potřeby předkládané diplomové práce jsme si jej vymezili jako proces, při němž dochází k předávání kontroly, odpovědnosti či moci vedoucí k dosahování vlastních cílů na úrovni jednotlivců, skupin i komunit. V uvedeném pojetí vede ke zkvalitňování života daných jedinců, tedy v rámci sociálních služeb podporuje nezávislost jejich uživatelů.

Sociální služba chráněného bydlení zahrnuje tři základní úrovně empowermentu, a to úroveň (1) jednotlivce (každý uživatel služby jednotlivě), (2) skupiny (zahrnuje všechny osoby, jež jsou s jejím poskytováním spjaty – uživatele, pracovníky, osoby blízké) a (3) komunity (empowerment zasahující vnější prostředí poskytování sociální služby – např. sousedy). V předkládaném výzkumu se zaměříme na druhou z výše uvedených úrovní, kdy se budeme zabývat oblastí skupiny, tzn. celou sociální službou chráněného bydlení. Toto pojetí můžeme znázornit následujícím způsobem:

Obrázek 3 Úrovně empowermentu v sociální službě chráněného bydlení



Zdroj: vlastní výzkum

Z důvodu omezeného rozsahu diplomové práce mezi výzkumné objekty zahrneme vedle uživatelů sociální služby její pracovníky, kteří se společně s nimi podílejí na vytváření vnitřních pravidel služby a jsou nedílnou součástí jejich praktické realizace. Rovněž jsou důležitým činitelem při uplatňování empowermentu v sociální službě.

4.1 Cíl výzkumu a hlavní výzkumná otázka, volba výzkumné strategie

Prvopočátek každého výzkumu představuje stanovení si cíle výzkumu a určení hlavní výzkumné otázky. **Cílem výzkumu je zjistit, jak je uplatňován empowerment v sociální službě chráněného bydlení.**

Na základě stanoveného cíle výzkumu lze uvést hlavní výzkumnou otázku, která zní následovně: **Jak je uplatňován empowerment v sociální službě chráněného bydlení?**

Vzhledem k vymezené hlavní výzkumné otázce byla zvolena **kvalitativní výzkumná strategie**. Umožňuje nám daný problém zkoumat do hloubky. Jednotlivé situace přitom reflektují každodennost daných jedinců, skupin, organizací či společnosti, jejich aktivity a interakce (Hendl, 2016, s. 47 – 48). Jelikož pracujeme s omezeným počtem jedinců (osoby v sociální službě chráněného bydlení) a na jednom místě (konkrétní sociální služba chráněného bydlení), nelze výsledky výzkumu zobecňovat.

V rámci kvalitativního výzkumu potřebujeme určit také jeho design. S ohledem na zkoumanou problematiku byl zvolen jakožto základní přístup **případová studie**. Jádrem tohoto designu je, jak již název napovídá, určitý případ. Dle Švaříčka a Šed'ové (2007, s. 98) může být případem jedlivec, skupina osob, procesy, události nebo instituce. Charakteristická je práce výzkumníka v přirozeném prostředí daného případu pro zajištění komplexnosti jeho porozumění. Pro účely našeho výzkumu byla případem definována sociální služba chráněného bydlení. Případová studie je však dle volby případu dále diferencována, existují různé varianty. Sociální službu chráněného bydlení (případ) tvoří určitá skupina osob, hovoříme proto o tzv. případové studii sociální skupiny. Miovský (2006, s. 97) se v tomto kontextu vyjadřuje jako o variantě, kdy *potřebujeme zkoumat určitou jasně vymezenou skupinu osob, mající určité specifické vzájemné vazby*. Hendl (2016, s. 103) uvádí, že prostřednictvím tohoto typu studií je možné popisovat a analyzovat vztahy a aktivity ve skupině.

4.2 Techniky sběru dat

Pro případovou studii je příznačné využívání více informačních zdrojů, ale také různorodé techniky sběru dat. Je tím zajištěna snaha výzkumníka naplnit požadavek komplexního porozumění případu jakožto integrovaného systému nikoli pouze upozorňovat na jeho dílčí části. (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 98)

Pro realizovaný výzkum jsme si jako vhodné techniky sběru dat zvolili: **(1) rozhovor ve focusové skupině s uživateli sociální služby chráněného bydlení; (2) studium dokumentů a (3) brainstorming s pracovníky sociální služby chráněného bydlení.** Denzin (1989, cit. podle Hendl, 2016, s. 151) nazývá takovouto triangulaci jako metodologickou, kdy pomocí kombinace různých metod získáváme potřebná data. Prostřednictvím triangulace je zajištěna komplexnost, hloubka a zároveň různorodost s ohledem na stanovený výzkumný cíl.

Jádrem výzkumu se stala technika **focus group (1)** neboli ohnisková skupina. Jedná se o výzkumnou metodu, formu skupinového interview, pomocí níž využíváme k získání dat skupinových interakcí, jež *samovolně vznikají a probíhají v debatě na předem určené téma* (Morgan, 1997, cit. podle Švaříček a Šedřová, 2007, s. 185). Základem takové skupiny je určité téma (ohnisko), které se odvíjí od výzkumného problému a výzkumných otázek. Focusové interview si klade za cíl získat co nejvíce dat (nikoli pouze velké množství informací), *kteřá odrážejí jednotu i různorodost nápadů, názorů a postojů*, reflektují také jejich šířku. Podstatnou roli hraje také skupinová dynamika zajišťující bohaté reakce mezi jednotlivými členy skupiny (Vávrová a Gavora, 2014, s. 106).

S ohledem na cílovou skupinu osob s mentální postihem byl zvolen typ polostrukturované ohniskové skupiny, kdy kromě vytyčení základních tematických okruhů současně připravujeme okruh modelových otázek. Pořadí a přesné znění otázek však není závazné, je ovlivněno průběhem skupiny, vzájemnými interakcemi a vývojem situace. (Miovský, 2006, s. 179)

Na základě stanovené výzkumné otázky, teoretických podkladů zdokumentovaných v první kapitole a výše uvedených skutečností byly vymezeny pro focus group následující tematické okruhy:

- **Oblast rozhodování** – za sebe sama, ve skupině obyvatel CHB, možnost volby, mít na výběr z několika možností.

- **Oblast práv** – uvědomování si vlastních práv, dodržování práv, obhajoba vlastních práv.
- **Oblast dostatku informací** – zajištění přístupu, informace od rodiny, personálu, přátel (odkud informace pocházejí).
- **Oblast možnosti změn** – ve svém životě, v rámci skupiny, komunity.
- **Oblast začleňování se do místní komunity** – možnosti začlenění, využívání veřejně dostupných zdrojů a služeb.
- **Oblast přístupu pracovníků** – partnerský či paternalistický přístup?
- **Oblast „otevřené budoucnosti“** – tzn. vědomí možnosti dalšího pokroku, posunu, růstu.

Pro každý tematický okruh byly sestaveny následující otázky, které musely být více konkretizovány, a to s ohledem na cílovou skupinu osob se specifickými potřebami na základě mentálního postižení:

- **Oblast rozhodování:**
 1. Popište, jak probíhá Vaše rozhodování (např. pokud si chcete něco koupit, někam jít, dělat nějakou činnost) v rámci sociální služby chráněného bydlení?
 2. Pokud se nedokážete (sám/sama) rozhodnout, co uděláte? Popište.
- **Oblast práv:**
 1. Můžete popsat svá práva (na co máte v chráněném bydlení nárok)?
 2. Jak jsou vaše práva v chráněném bydlení dodržována a jakým způsobem si je umíte obhájit (co děláte, když nejsou dodržována)?
- **Oblast dostatku informací:**
 1. Jaký máte přístup k informacím (jak se dozvíte v chráněném bydlení vše, co potřebujete a chcete vědět)?
 2. Od koho se pro vás potřebné informace dozvídáte?
- **Oblast možnosti změn:**
 1. Jaké máte možnosti provádět změny v chráněném bydlení (např. pokud se vám něco nelíbí, máte nápad, jak něco změnit)?
 2. Jak je vám umožněno provádět změny ve vlastním životě (na obecné úrovni, tzn. nejen v rámci poskytování sociální služby chráněného bydlení)?
- **Oblast začleňování se do místní komunity:**

1. Jakým způsobem využíváte veřejných služeb (kadeřnictví, pedikúra, knihovna a další) tady v místě bydliště?
 2. Popište prosím, jak se zapojujete do místního dění (myšleno mimo prostory chráněného bydlení, venku)?
- **Oblast přístupu pracovníků:**
 1. Popište prosím Vaše vztahy s pracovníky chráněného bydlení?
 2. Co se Vám na nich (vzájemných vztazích) líbí / nelíbí?
 - **Oblast „otevřené budoucnosti“:**
 1. Popište prosím, jaké máte plány do budoucna?
 2. Jaké máte možnosti své plány uskutečnit, kdo vám s nimi případně pomáhá a jak?

Druhou technikou sběru dat je **studium dokumentů (2)** vybrané sociální služby chráněného bydlení. Jedná se o specifickou oblast aplikace kvalitativního výzkumu. Materiály, jež jsou zdrojem dat, totiž nevytváříme, ale shromažďujeme již dokumenty existující. Jde tedy o odlišný způsob práce s daty, jelikož jejich podobu již nelze ovlivnit. (Miovský, 2006, s. 189) Důležitým faktem také je, že data vznikla původně za zcela jiným účelem, než je aktuální výzkum. Rozlišit můžeme různé typy dokumentů. Pro účely našeho výzkumu (dle členění Hendla, 2016, s. 208) byly využity úřední dokumenty (tzn. dokumenty pořízené zařízením – např. výroční zprávy, metodika služby) a virtuální data, jež lze nalézt na internetu (webové strany daného chráněného bydlení). Cílem studia dokumentů bylo nalézt způsob ukotvení empowermentu ve vnitřních pravidlech dané sociální služby, na základě čehož byly konkrétní dokumenty vybrány.

Ráz celého výzkumu je doplněn **brainstormingem (3)**, který byl realizován s pracovníky chráněného bydlení. Brainstorming je též označován jako „bouření mozků“. Je založen na generaci velkého množství nápadů, které se týkají zadaného problému, jenž zní: Jak bychom mohli ještě důsledněji / lépe zplnomocňovat uživatele naší sociální služby? Jaké máme možnosti / příležitosti / jaká jsou s tím spojena rizika? Kromě zvoleného tématu je však nutné jeho účastníkům poskytnout jasně daná pravidla pro zajištění řádného průběhu. Tato pravidla jsou jednotlivým účastníkům předkládána a vysvětlena ještě před zahájením brainstormingu, popisuje je např. Reichel (2009, s. 140 – 141) nebo Nöllke (2006, s. 55). Pro potřeby předkládané diplomové práce jsme zvolili následující pravidla:

- Všichni účastníci jsou si rovni.
- O slovo se nehlásíme, necháváme myšlenkám volný průběh.
- Mluví vždy pouze jeden účastník.
- Nevedeme paralelní tiché diskuse.
- Snahou je vyprodukovat co největší množství nápadů či námětů.
- Žádné nápady nekritizujeme.
- Nic není neobvyklé, nic není hloupé, ostych stranou.
- Vyřčené nápady zapisujeme na papír, můžeme se jimi nechat inspirovat.
- Zaznamenáváme i opakované nápady.
- Nesoutěžíme, snažíme se o tvorbu kolektivního řešení problému.

4.3 Výběr výzkumného souboru a dokumentů

Jak již bylo řečeno, zvoleným „případem“ našeho výzkumu je sociální služba chráněné bydlení, v níž hledáme uplatnění empowermentu jejich uživatelů. Vzhledem k vyspecifikovanému cíli výzkumu byla vybrána metoda **záměrného (účelového) výběru přes instituci**, která je dle Miovského (2006, s. 138) nejvhodnější volbou v případě, že základním souborem jsou uživatelé (v našem případě osoby s mentálním postižením), kteří využívají pomoci nějaké instituce (tedy sociální služby chráněného bydlení), případně pro ni pracují (pracovníci této sociální služby).

Na každodenním fungování vybrané sociální služby chráněného bydlení se bezprostředně podílí z hlediska empowermentu samotní uživatelé služby v kooperaci s jejími pracovníky. Vzhledem k výše vyspecifikovaným technikám sběru dat bylo zapotřebí určit výzkumný soubor a dokumenty, jež byly následně analyzovány.

Pro **(1) rozhovor ve focusové skupině** byli zvoleni současní uživatelé sociální služby chráněného bydlení. Uvedené chráněné bydlení obývá 12 uživatel (což je maximální kapacita dané služby), z toho je osm mužů a čtyři ženy. Kritériem výběru proto byly dospělé osoby s mentálním postižením žijící v pobytové sociální službě chráněného bydlení, a to na základě dobrovolnosti a zachování anonymity. Vzhledem k velikosti výzkumného souboru a ve snaze získat komplexní pohled na problematiku uplatnění empowermentu byli pro tuto techniku osloveni všichni uživatelé služby.

(2) Studium dokumentů jakožto druhá technika sběru dat zahrnuje volbu interních dokumentů dané sociální služby chráněného bydlení. Kritériem výběru byly veřejné

dokumenty upravující průběh poskytování služby ve vztahu jejím uživatelům. V případě dané sociální služby chráněného bydlení se jedná zejména o metodiku dané služby, jež je úzce spjata se standardy kvality poskytované služby a informace poskytnuté na webových stránkách příslušné organizace. Lze se tímto způsobem získat podklady popisující nastavení služby, postupy při práci s uživateli, způsoby dodržování práv uživatel, možnosti podávání stížností atd.

Výzkumný soubor pro techniku **(3) brainstorming** tvořili pracovníci daného chráněného bydlení. Jedná se celkem o šest asistentů (pracovníků v sociálních službách a jednoho sociálního pracovníka), kdy čtyři z nich poskytují podporu uživatelům služby každodenně na plný úvazek a dva na dohodu o provedení práce či na dohodu o pracovní činnosti (zajišťují zástup v případě nemoci či dovolených), ve službě se vyskytují nahodile, nepravidelně. Pro získání relevantních dat bylo kritériem výběru oslovení pracovníků zaměstnaných na plný úvazek, k účasti na brainstormingu byli vyzváni všichni čtyři (opět na základě dobrovolnosti a zabezpečení anonymity).

4.4 Realizace výzkumu a sběr dat v terénu

Sběr dat v terénu ve vybrané sociální službě chráněného bydlení probíhal v měsících leden a únor 2017. Jeho realizaci předcházela důkladná příprava všech potřebných materiálů. Pro **(1) focusovou skupinu** byl nejprve připraven informovaný souhlas jednotlivým účastníkům výzkumu (příloha P III). Bylo též zapotřebí přichystat záznamový arch s výše uvedenými otázkami pro zachování jádra výzkumu a zároveň zjištění podstaty v celé její šíři. V předstihu bylo jednotlivě osloveno všech 12 uživatelů dané sociální služby chráněného bydlení. Bylo zapotřebí podrobného vysvětlení výzkumu, jeho účelu a ujištění o zachování anonymity. Též byli účastníci seznámeni s možností kdykoliv z výzkumu odstoupit. Největší znejistění jsme zaznamenali z důvodu pořizování videonahrávky. Tento způsob uchování dat byl zvolen pro následnou transkripci s možností zachytit doslovná vyjádření účastníků včetně neverbálních projevů. Uvedená skutečnost jim byla vysvětlena. Do výzkumu se rozhodlo zapojit 8 uživatelů (viz tabulka 5), se kterými byl dohodnut přesný termín společného setkání. Samotní uživatelé si zvolili místo konání přímo v prostorách chráněného bydlení.

Tabulka 5 Sociodemografické charakteristiky uživatelů chráněného bydlení k 1. 1. 2017

Označení uživatele	Pohlaví	Věk	Omezení svéprávnosti	Délka pobytu v CHB	Předchozí bydliště
U1	muž	29 let	ano	9 měsíců	DPR
U2	žena	35 let	ano	2,5 roku	DPR
U3	muž	32 let	ne	2,5 roku	DPR
U4	muž	33 let	ne	2,5 roku	DOZP
U5	žena	35 let	ne	5 měsíců	DPS
U6	muž	20 let	ano	7 měsíců	DPR
U7	muž	43 let	ne	2,5 roku	CHB
U8	muž	37 let	ano	2 roky	DOZP

Zdroj: vlastní výzkum

Vysvětlivky:

U1 – U8 – označení jednotlivých uživatelů

CHB – chráněné bydlení

DOZP – domov pro osoby se zdravotním postižením

DPR – domácí prostředí

DPS – dům s pečovatelskou službou

Z důvodu uvedeného počtu uživatelů ve skupině byl přizván k výzkumu pomocný moderátor, jímž se stala jedna z pracovnic daného chráněného bydlení, která zde působí jakožto zastupující pracovník v sociálních službách. Technickou podporu zajistil dobrovolník služby, s nímž se uživatelé dobře znají a mají k němu pozitivní vztah. Cílem bylo zajištění důvěrné a bezpečné atmosféry. Před započítím focusové skupiny byli všichni účastníci opětovně informováni o výzkumu (téma práce, cíl výzkumu, anonymita, možnost odstoupení z výzkumu v kterékoli jeho fázi) a byly zodpovězeny doplňující otázky. Na základě seznámení se s pravidly podepsali uživatelé účastníci se výzkumu informované souhlasy. Realizace focusové skupiny trvala v celkovém čase 2 hodiny a 20 minut.

(2) **Studium dokumentů** navázalo na provedení techniky focusové skupiny. Důvodem bylo prvotní získání dat od uživatelů daného chráněného bydlení, z nichž bylo možné vycházet, které dokumenty úzce souvisí s uplatňováním empowermentu v této službě a na co konkrétně se zaměřit v samotné analýze. Pro potřeby tohoto výzkumu byly prostudovány následující dokumenty:

Tabulka 6 Dokumenty chráněného bydlení vybrané ke studiu

Název dokumentu	Počet stran
Metodický pokyn č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociální služby	11
Metodický pokyn č. 2 – Ochrana práv uživatelů služby	12
Metodický pokyn č. 3 – Jednání se zájemce o sociální službu	7
Metodický pokyn č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby	4
Metodický pokyn č. 5 – Individuální plánování	10
Metodický pokyn č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	7
Metodický pokyn č. 8 – Návaznost sociální služby na další dostupné zdroje	5
Metodický pokyn č. 15 – Zvyšování kvality služby	4
Metodický pokyn č. 16 – Pracovní postupy	21
Domácí řád chráněného bydlení	5
Stížnostní řád chráněného bydlení	2
Smlouva o poskytování sociální služby chráněného bydlení - vzor	9
Pravidla pro návštěvy	2
Počet stran celkem	99

Zdroj: vlastní výzkum

Závěrečná část výzkumu byla realizována prostřednictvím (3) **brainstormingu** s pracovníky dané sociální služby chráněného bydlení. Stejně jako u focusové skupiny předcházela jeho realizaci důkladná příprava ve formě informovaných souhlasů a tvorby záznamového archu včetně pravidel brainstormingu (viz příloha P I a P II). Do výzkumu se

rozhodli zapojit všichni čtyři pracovníci v přímé péči, kteří každodenně poskytují podporu uživatelům služby (podrobnosti uvádí tabulka 7). Termín byl stanoven na základě časových možností všech pracovníků. Brainstorming proběhl v místě určeném pracovníky, tzn. v prostorách chráněného bydlení.

Tabulka 7 Základní charakteristiky pracovníků chráněného bydlení k 1. 1. 2017

Označení pracovníka	Pohlaví	Věk	Pracovní pozice v CHB	Délka praxe v CHB
P1	muž	41 let	pracovník v sociálních službách	2,5 roku
P2	žena	41 let	pracovník v sociálních službách	3 měsíce
P3	žena	45 let	pracovník v sociálních službách	7 měsíců
P4	žena	22 let	pracovník v sociálních službách / sociální pracovník	9 měsíců

Zdroj: vlastní výzkum

Vysvětlivky:

P1 – P4 – označení jednotlivých pracovníků

CHB – chráněné bydlení

Pracovníci daného chráněného bydlení si vyžádali před započítáním výzkumu jeho opětovné vysvětlení, následně proběhl podpis informovaných souhlasů. Z brainstormingu byla pořízena audionahrávka pro následnou transkripci. V průběhu brainstormingu byla vyprodukovaná témata zaznamenávána na flipchart. Předpokládaný čas jsme stanovili na 45 minut. Pracovníkům byl ponechán dostatečný prostor pro promyšlení a vyjádření, vyskytovaly se různě dlouhé odmlky. Přibližně ve dvou třetinách stanoveného času byla ponechána časová dotace tří minut k opětovnému pročtení již vyřčených témat a promyšlení. Celkově proto brainstorming vyžadoval prodloužení o 10 minut a trval 55 minut.

5 ZPRACOVÁNÍ, ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

Získaná data z realizace výzkumu jsme následně podrobili důkladné analýze, kdy každá z výše uvedených technik vyžadovala svá specifika. Nejprve jsme se zaměřili na zpracování, analýzu a interpretaci dat z focusové skupiny, která jsme se rozhodli analyzovat za využití postupů zakotvené/podložené teorie. Poté jsme přistoupili k reflexi výsledků z analýzy obsahu vybraných dokumentů sociální služby chráněného bydlení, na závěr byla provedena analýza brainstormingu s pracovníky služby ve formě SWOT analýzy.

5.1 Zakotvená teorie

Pořízená videonahrávka z focusové skupiny byla doslovně transkribována včetně hovorových výrazů pro zachování autentičnosti, vyznačeny byly taktéž neverbální projevy (např. pláč, smích, odmlky apod.). Vlivem práce s danou cílovou skupinou docházelo k situacím s mnoha překryvy (účastníci hovořili zároveň), bylo proto zapotřebí velmi důkladného sledování videonahrávky pro kompletaci transkripce. V některých případech nebylo možné jednotlivá vyjádření účastníků zvukově rozlišit, byly proto označeny jako „nesrozumitelné“. Pro zachování anonymity byli jednotliví uživatelé označeni písmenem „U“ a číslem.

5.1.1 Otevřené kódování a kategorizace dat

Transkribováním vznikl text v rozsahu 56 stran, který byl následně mnohonásobně pročitán. Postupně jsme označovali signifikantní výroky, které byly zaznamenávány v textu prostřednictvím komentářů v programu Microsoft Office Word. Byla tak zajištěna přehlednost a způsob zpracování dat se částečně přiblížil podobě, jež nabízí programový systém ATLAS/ti¹. Na základě této přípravy byla ověřena nasycenost dat pro volbu vhodné analýzy. Ke zpracování dat a vyhotovení výstupů z focus group se nám proto jevila jakožto nejvhodnější varianta **metoda zakotvené teorie**. Rozhodli jsme se pro využití postupů a technik dle Strausse a Corbinové (1999). V souladu s metodou zakotvené teorie jsme použili tři typy kódování – otevření, axiální a selektivní. Nutno podotknout, že hranice mezi jednotlivými typy kódování, jež naznačují podkapitoly této práce, jsou uměle

¹ Z důvodu rozsahu není transkribovaný materiál uveden v příloze. Bude však přinesen k obhajobě diplomové práce ke státním závěrečným zkouškám.

vytvořené, v praxi přecházíme z jednoho typu do druhého a nazpět, a to zejména mezi otevřeným a axiálním kódováním (Strauss a Corbinová, 1999, s. 14).

Po prvotním označení významových jednotek, jež se skládaly nejčastěji ze slov či vět, v některých případech i odstavců, jsme přistoupili k přidělování kódů. V průběhu otevřeného kódování jsme tak postupně kódy slučovali či naopak rozdělovali a upravovali jejich názvy. Výsledkem těchto postupů vzniklo 39 kódů, které jsme následně začali seskupovat do 8 kategorií. Pro přehlednost jsme jednotlivým kategoriím přiřadili barvu, kterou jsme následně vyznačovali v transkribovaném textu. Dalším krokem se stalo opětovné pročtení textu, jehož cílem bylo najít tematický obsah jednotlivých kódů. Tato část naší práce souvisela s uchopením celého tématu a ujasněním konkrétního vymezení stanovených kódů. Pro přehlednost byla témata objevující se v jednotlivých kódech sestavena do tabulky 8. S takto připravenými daty bylo možné přistoupit k axiálnímu kódování.

Tabulka 8 Obsahové vymezení (témata) kódů

KATEGORIE	KÓDY	OBSAH KÓDŮ (TÉMATA)
Zdroje uživatele	Zdroje podpory	Asistenti, matka, podpora pracovníků DOZP, víra v Boha, bratr a švagrová, vedoucí CHB, kamarádka, zaměstnanec organizace (personální manažer, ředitel), vznik podniků podporující zaměstnávání OZP, město (při uplatnění na trhu práce), vedoucí podpory samostatného bydlení
	Zdroje informací	Smlouva, asistenti, pravidla, vedoucí CHB, nástěnky v CHB, plakáty ve městě, advokát, informační centrum, informační tabule ve městě, zaměstnání, internet, Zlaté stránky, denní tisk, časopisy, rádio, aplikace v mobilu, škola, chráněné bydlení obecně, porada uživatel
	Otevřená budoucnost	Vědomí možnosti zlepšení v hospodaření s penězi a osamostatnění, plány v oblasti bydlení, práce, matka jako zdroj otevřené budoucnost, bydlení s přítelkyní
Uživatelova iniciativa rozhodování	Vlastní rozhodnutí – aktivita uživatele	Samostatné nákupy, samostatný pohyb mimo prostory CHB, vědomí možnosti vlastního rozhodnutí, kdy potřebuji podporu asistenta, použití vlastních peněz, změna bydlení, napravit chybu, jít za vedoucí a stěžovat si či navrhnout řešení, vlastní rozhodnutí po konzultaci s asistenty
	Odpovědnost za vlastní rozhodnutí	Vědomí vlastní odpovědnosti – možnost nesprávného rozhodnutí, uznání vlastní chyby
	Vlastní zkušenost v CHB – vedení k odpovědnosti	Úklid pokoje vlivem vlastní zkušenosti, zjištění potřeby hospodaření s penězi - neutráct za sladkosti, šetření peněz, vyjít s penězi na měsíc, poučení z koupě tabletu
	Naučit se říkat ne	Vyjádření myšlenky „naučit se říkat ne“, vědomí možnosti nepřijemnosti vlivem vyřčení „ne“, „ne“ ve vztahu, „ne“ při manipulaci, potvrzení důležitosti říkat „ne“
	Vlastní iniciativa ke změně/řešení	V oblasti hospodaření s penězi, vymezení vůči druhému při porušení práva (sexuální obtěžování), řešení s druhým uživatelem při rušení nočního klidu, nalezení brigády, rozvoj dovedností (vaření, komunikace), vyhodnotit správně potřebu podpory, mít vlastní starosti

	Možnost volby	Nákupy, čas, druh aktivity, plánování aktivit, plánování stravy, trávení času
Začleňování do místní komunity	Pomoc druhým	Při autonehodě – občanská odpovědnost, povinnost pomoci (poskytnutí první pomoci, přivolání pomoci), strach o druhého
	Komunikace s lidmi mimo CHB	Ostražitost (ostych) v komunikaci s cizím lidmi, komunikace se známými na veřejnosti
	Uplatnění na trhu práce	Dílny, zaměstnání, vyjádření potřeby uplatnění na trhu práce
	Sousedské vztahy	Spokojenost se sousedy, pozdrav se sousedy, vyhýbání se sousedům, navázání komunikace se sousedy, zkušenost s pomocí sousedy (půjčení lopaty), opatrnost v komunikaci – hranice, respekt a tolerance
	Dostupnost/využívání služeb	Návštěva kina, návštěva kostela, drogerie, služby v centru města, obchody, denní centrum, sociální rehabilitace, sociálně terapeutická dílna, restaurace, divadlo, koncerty, kavárna, čajovna, dům kultury, akce na náměstí, tržnice, diskotéka
Překážky empowermentu	Kontrola/dohled/omezení druhými	Kontrola financí opatrovníkem, druhým člověkem, matkou, asistenty CHB, pocit „pořád mít někoho za zadkem“, opatrovník jako „zátěž“, smíření s určením opatrovníka, v CHB větší volnost (než u rodiny), omezení asistentem, zneschopňování matkou
	Kontrola/dohled/omezení finance	Finanční omezení uživatele (co si mohou dovolit), jak s nimi zacházet, rozhodovat o vlastních penězích, pocit „svázanosti“ opatrovníkem
	Zdravotní stav jako omezující prvek	Omezení v pohybu – závislost na asistenci, vědomí „odlišnosti“ vlivem zdravotního omezení, pocit zhoršení zdravotního stavu uživatele
	Převádění odpovědnosti	Při špatném rozhodnutí – převod na druhého (na „viníka“), převod na vedoucí CHB (při rušení nočního klidu), převod na policii ČR („nevím si rady“), „za to já nemůžu“ (oblast sexuálních vztahů), na asistenty (při pocitu ohrožení vlastního života), na asistenty při hospodaření s penězi
	Nedůvěra v sebe sama	Nedůvěra ve své schopnost a dovednosti při hledání práce (brigády), při změně bydlení, v oblasti financí, z důvodu zdravotního znevýhodnění
Negativní zkušenosti / špatná rozhodnutí	Negativní zkušenost	Důvěra cizím lidem, důvěra kamarádovi – manipulace/ublížení, objednání mobilu přes internet, uzavření smlouvy s pojišťovnou, úvaha o sebevraždě jako důsledek negativní zkušenosti, partnerské vztahy v CHB, negativní zkušenost s vyhrožováním, se sociálním odborem města a lékařem, při řešení příspěvku na péči
	Špatné rozhodnutí	Hospodaření s penězi, vědomí špatného rozhodnutí s neblahými důsledky, podpis (uzavření) smlouvy, uživatel s nikým o svém rozhodnutí nemluvil
	Řešení špatných rozhodnutí	Odstoupení od smlouvy, pomoc blízkých
	Poučení	V hospodaření s financemi, po podpisu smlouvy, obava ze ztráty bydlení, vědomí poučení z vlastních chyb, nedůvěřovat cizím lidem, „podruhé do řeky nevstoupím“, „odsud posud“, „já už mám nastavené hranice“
	Chybovat je přirozené	„nikdo není dokonalý“, chybují i známé osobnosti (politici, lékař), chyby nás mají ponaučit
Práva / pravidla	Vyjádření porušení práva	Vědomí porušení – sexuální obtěžování, vyhrožování návštěvou uživatele smrtí, právo na soukromí (kamerový systém)
	Porušování pravidel CHB	Rušení nočního klidu, vědomí porušení uživatelem, návštěvou uživatele (poničeni majetku, slušné zacházení a jednání), pravidlo slušného zacházení, rušení při vaření vlastní stravy
	Uplatnění práva – stížnost	Vědomí možnosti podání stížnosti při porušení pravidel CHB (všichni přítomní uživatelé 7x), vědomí posloupnosti při podávání stížností (stížnost podaná asistentům, vedoucí, řediteli organizace), způsoby uplatnění práva (rušení nočního klidu), při bydlení v bytě

		(jít přímo za sousedem, policie), možnost stěžovat si, ale i chválit
	Druhy práv	Bydlení, soukromí, rozhodování, rodina, návštěvy, noční klid
	Práva v dokumentech CHB	Vědomí uvedení práv v dokumentech CHB – smlouva, domácí řád, obecně v dokumentech služby CHB
	Dodržování práv v CHB	Souhlas s dodržováním práv v CHB, vyjádření k dodržování práv asistenty
	Nedodržování pravidel a jejich řešení	Nedodržování pravidel silničního provozu, netolerance vůči porušování pravidel, řešení porušení pravidel CHB - škoda na majetku – platba uživatelem
	Uplatnění práv v praxi CHB	Při nepřítomnosti v CHB („jedu ven, nevím, kdy dojedu“), „dojdu, kdy chci“, „asistent mě nemůže omezovat“, „jdu na diskotéku, asistent mně nemůže bránit“, vědomí, kdy je noční klid, možnost „jít, kam chci“ (zábava, divadlo, ples), možnost zeptat se ředitele organizace na kamerový systém a osobně řešit, obecně způsob řešení nesouhlasu s kamerovým systémem v CHB, vyjadřování se k pravidlům, možnost přeciť si je
Vztahy	Mezi uživateli CHB	Nákupy pro druhé – v rámci skupiny, „jsme tady jedna rodina“, nevyjasněné vztahy (oblast sexuálních vztahů), sny jako důsledek špatných vztahů
	S asistenty	Popis dobrých vztahů s asistenty, spokojenost se zastupujícími asistenty, kompetence zastupujících asistentů, vztah s klíčovým pracovníkem, hranice, špatné zkušenosti s asistentem, porozumění asistentem, vztah k zastupujícím asistentům, respekt vůči asistentům, otázky uznání porušení pravidel, přijetí rady, nepochopení postavení zastupujících asistentů, otázka manipulace, pocit povinnosti uposlechnutí, naopak též podporující vztah, pochvala asistentům, dávání pocitu možnosti volby
	Partnerské vztahy	sexuální vztah – popis, neodpuštění, přiznání viny x obviňování druhého, vymezení se vůči druhým – neskákat do řeči, nezdary v oblasti partnerských vztahů
Vnímání SSL CHB	Spokojenost v CHB	Vyjádření spokojenosti uživateli (U2, U6, U8)
	Nespokojenost v CHB	Vyjádření nespokojenosti (U1)
	Vnímání prostor CHB	Velikost prostor jako „králíkárna“, spokojenost s prostory, ocenění jednolůžkových pokojů
	Smysl CHB	„vrátit do života“, „samostatný život“, vnitřní konflikt uživatele – volnost v CHB, „volnost“ obecně, pocit domova, vymezení vůči ústavu, obava bydlení v bytě, obava z hospodaření s penězi, nabývání pocitu zplnomocnění v oblasti bydlení

Zdroj: vlastní výzkum

5.1.2 Axiální a selektivní kódování

Na otevřené kódování jsme navázali kódováním axiálním. Získané údaje v rámci kategorií jsme začali nově uspořádat, hledali jsme vztahy a vazby mezi jednotlivými kategoriemi, zaměřili jsme se na hledání příčinných podmínek, jevu (centrálního tématu, též nazývaného fenomén), kontextu, intervenujících podmínek, na strategii jednání a interakce a následky. Tímto způsobem vznikl paradigmatický model (viz tabulka 9).

Tabulka 9 Paradigmatický model sestavený v rámci axiálního kódování

PŘÍČINNÉ PODMÍNKY	JEV	KONTEXT	INTERVENUJÍCÍ PODMÍNKY	STRATEGIE JEDNÁNÍ A INTERAKCE	NÁSLEDKY
ZDROJE UŽIVATELE	UŽIVATELOVA INICIATIVA/ ROZHODOVÁNÍ	VZTAHY PRÁVA/ PRAVIDLA	VNÍMÁNÍ SSL CHB NEGATIVNÍ ZKUŠENOSTI/ ŠPATNÁ ROZHODNUTÍ	ZAČLEŇOVÁNÍ DO MÍSTNÍ KOMUNITY	PŘEKÁŽKY EMPOWERME NTU

Zdroj: vlastní výzkum

Následný text se zaměřuje a vysvětlení paradigmatického modelu včetně uvedení podrobného popisu jednotlivých kategorií a kódů s vybranými signifikantními výroky obsaženými v transkripci.

PŘÍČINNÉ PODMÍNKY představují určité události či případy, které vedou k výskytu či vzniku daného jevu (Strauss a Corbinová, 1999, s. 70), v našem případě je tato oblast charakterizována kategorií **zdroje uživatele**. Právě zdroje v podobě podpory od různých osob či institucí jako takových, dostatečné množství informací a vidina otevřené budoucnosti jsou příčinou vyvinutí iniciativy a vlastního rozhodování uživatelů sociální služby chráněného bydlení.

Kategorie **ZDROJE UŽIVATELE** tedy slučuje tři kódy: **zdroje podpory**, **zdroje informací a otevřená budoucnost**. Uživatelé chráněného bydlení vyslovili několik variant, které považují za **zdroje podpory**. Jedná se různé osoby, které uživatele podporují v jejich aktivitách a rozhodování či již dříve podporovali – asistenti („...domluvím se s asistentem a ten mně řekne, že mě podpoří.“ (U6, s. 5); „... napřed to proberu s asistentama.“ (U6, s. 6); „Já se si vždycky došel pro radu, když třeba někam jedu na výlet, protože si někdy nevím rady...“ (U7, s. 50)), bratr („...nechci přijít o bráchu, jsem nejlepší ségra“ (U5, s. 23); „...brácha mně pomohl, měl jsem 600 Kč, ale vlak stál víc peněz, že jsem tu částku neměl.“ (U7, s. 50)) a švagrová („Brácha se švagrovou a já jsem jim moc vděčná... Protože to je nejlepší brácha na světě.“ (U5, s. 59)), kamarádka („Nebo když třeba si popovídám s kamarádkou a svěřím se jí s trápením, tak mi pomůže.“ (U2,

s. 27)), vedoucí chráněného bydlení („*Ale asi paní vedoucí to umí vysvětlit a podat to, aby-chom to pochopili. Jako asistenti taky, ale paní vedoucí to umí ještě víc podat.*“ (U1, s. 57)), pracovníci domova pro osoby se zdravotním postižením („*...ještě zavčasu jsem udělal jednu dobrou věc, že jsem šel za vychovatelem a oni to ještě zavčasu zrušili.*“ (U8, s. 13)), zaměstnanec organizace, jež je zřizovatelem chráněného bydlení („*Tak pan XY (pozn. personální manažer organizace) našel brigádu od rodiny...*“ (U1, s. 47)), vedoucí podpory samostatného bydlení, se kterou chráněné bydlení spolupracuje („*Vedoucí podpory samostatného bydlení, když jsem se ptal, tak říkala, že by to jako šlo...*“ (U1, s. 56)). Podporu ze strany matky (která je zároveň opatrovníkem) vyslovila pouze jedna uživatelka („*M: A pomáhají vám v tom rozhodování jenom asistenti?*“ „*No nejenom asistenti... potom ještě maminka.*“ (U2, s. 6)). Jakožto další zdroje podpory uvádí uživatel U6 možnost vzniku podniků za podpory města, kde by se uplatnily osoby se zdravotním postižením, a to na základě předchozí zkušenosti („*...v obci, odkud pocházím, ... bylo to podporovaný ministerstvem, mělo nějaký podporovaný program, že prostě našli nemocným lidem práci... prostě byly nějaké firmy, kde by všichni uživatelé mohli najít uplatnění.*“ (U6, s. 47); „*... bylo by třeba fajn to město, že by udělalo nějaké ty podniky, kde by ty lidi měli možnost pracovat*“ (U6, s. 48)). Dvě uživatelky ve svých úvahách také řadí mezi zdroje své podpory víru v Boha („*... aj vlastně k Pánu Bohu, aj k Ježíši... Tak jako říkám, no tak když se chceš změnit, tak se smíř s Bohem.*“ (U2, s. 6, s. 22); „*...já su křesťanka a to je můj život.*“ (U5, s. 12)), která jim pomáhají v rozhodování.

Kromě zdrojů podpory však jednotliví uživatelé jmenují různé **zdroje informací**, ze kterých čerpají při uskutečňování svých rozhodnutí. V tomto smyslu se dupluje funkce asistentů a vedoucí chráněného bydlení, kdy jsou popisováni nejen jako zdroje podpory a pomoci, ale také jako zdroj informací („*M: A jak vy se vůbec k těm informacím dostáváte?*“ „*Nebo aj od asistentů... Od vedoucí.*“ (U6, s. 31); „*...můžeme zajít za vedoucí a zeptáme se, co je tady nového a jaké máme pravidla...*“ (U1, s. 32)). Zároveň jsou zdrojem informací pro uživatele chráněného bydlení i některé dokumenty týkající se poskytování této sociální služby. Uživatelé tak uvádějí smlouvu („*Když se podepisuje smlouva, tak tam nás vlastně informuje o našich právech a o právech tady v chráněném bydlení*“ (U6, s. 31)), domácí řád chráněného bydlení, který někteří popisují jako „*V pravidlech... Z řádu.*“ (U7, s. 31, s. 32). Zdrojem mnoha informací je také informační tabule umístěná v prostorách chráněného bydlení, kde získávají informace o konání porad uživatelů, různých akcích, stravě (jídelníčky). K této skutečnosti se vyjádřilo všech sedm přítomných

uživatelů shodně. Informace však získávají i mimo vnitřní prostory, a to ve městě („... třeba půjdeme do města a budeme se dívat na sloup jako na náměstí, tak tam jakoby bývají různé plakáty...“ (U2, s. 33)). Uživatelé také vědí, že mohou využít služeb informačního centra či se mohou zorientovat prostřednictvím informační tabule ve městě. Padly také další návrhy informačních zdrojů jako advokát („... nebo od advokáta se dozvíme naše práva...“ (U6, s. 33)) nebo zaměstnání. Uživatelé také neopomněli uvést média jako zdroj informací. Hovořili o internetu, denním tisku, televizních zprávách, časopisech, aplikacích v mobilu a rádiu. Zdrojem informací je však také škola a porada uživatelů, kterou zhodnotil jeden z nich („Na schůzích, jako opakujeme to, je to dobře. Někdy mě to jako štve, ale je to dobré... Je to dobré.“ (U1, s. 37)).

Za vnitřní zdroje uživatelů chráněného bydlení lze považovat také určitou vidinu či vědomí **otevřené budoucnosti**. O této problematice se uživatelé vyjadřují jak na obecné úrovni („... někdy by to v budoucnu může být...“ (U1, s. 9)), uvažují však i zcela konkrétně. Například vidina otevřené budoucnosti je patrná v oblasti hospodaření s vlastními penězi („... ale někdy časem, kdyby to šlo, ... bych mohl mít nějaké částky u sebe...“ (U8, s. 10)), uživatelé také uvažují nad celkovou změnou svého života, kam zahrnuje uživatel U1 i svou přítelkyni („S přítelkyní bych chtěl asi hned. (pozn. myšleno bydlet)“ (U1, s. 57); „... abych měl jako svůj domeček, rodinu jo, abych měl jako dobrý zaměstnání, abych odešel, abych byl jako normální...“ (U1, s. 55)), oblast bydlení zmiňuje i U7, který na dotaz, co ho čeká za pět let, odpověděl shodně s U1 „odstěhování“ (U1, U7, s. 55). O plánech a změnách v budoucnu uvažují i U6 a U4 v oblasti zaměstnání („Já jsem měl vždycky sen se stát vlastně jak kdyby šéfm nějaké restaurace.“ (U6, s. 56); „Já bych mohl pracovat ještě.“ (U4, s. 56)). Zajímavým vhladem na otevřenou budoucnost přispěl U6, jehož výrok by se mohl stát určitým mottem pro tento kód („Ale ona říkala mamka, nic není nemožné... Když se budeš snažit, když to budeš chtít, tak se ti to splní.“ (U6, s. 56)).

Jakožto centrální kategorie (označená pojmem **JEV**), byla zvolena kategorie **uživatelova iniciativa / rozhodování**. Tato kategorie byla vymezena jako ústřední na základě odpovědi na otázku, o čem získaná data pojednávají či čeho se týkají (Strauss a Corbinová, 1999, s. 73). Tato oblast uvádí ostatní kategorie v určitém vztahu.

V centrální kategorii **UŽIVATELOVA INICIATIVA/VLASTNÍ ROZHODOVÁNÍ** jsme identifikovali **6 kódů: vlastní rozhodnutí – aktivita uživatele, odpovědnost za**

vlastní rozhodnutí, vlastní zkušenost v CHB – vedení k odpovědnosti, naučit se říkat ne, vlastní iniciativa ke změně/řešení a možnost volby. Jak již názvy jednotlivých kódů naznačují, uživatelé chráněného vyvíjejí **vlastní iniciativu a činí svá rozhodnutí**, a to v různých oblastech. Zmiňují tak například možnost samostatně nakupovat („... řeknu, co chybí, tak to půjdu nakoupit... Když tady něco chybí, tak to dokoupím...“ (U7, s. 5); „... já jsem ještě o hladu nebyl, já si kupuju jako jídla jako suché. Ale není to tak, jak se říká, že bych jedl zdi holé.“ (U1, s. 49); „... si chci něco koupit, nějakou věc, tak si ju koupím jako...“ (U1, s. 5)), rozhodují o hospodaření s vlastními finančními prostředky („... si potom koupím, když mám svoje peníze, tak si koupím, co potřebuju...“ (U7, s. 6); „... vím, co si mohu dovolit a co si nemohu dovolit.“ (U8, s. 9)) či si určují libovolný a samostatný pohyb mimo prostory chráněného bydlení („... třeba já se za sebe rozhoduju, já se ráda procházím kolem řeky, tak se rozhodnu, že se půjdu projít po, kolem té řeky, tak se projdu kolem řeky... Potom aj se projdu do města, do obchodu se projdu...“ (U2, s. 5)). Taktéž byla potvrzena samostatnost v rozhodování v oblasti bydlení („Rozhodování aj že když chceme jít jinam bydlet...“ (U6, s. 5); „... pak jsem se rozhodla, že to zkusím tady v chráněném bydlení...“ (U2, s. 8)). Uživatelé chráněného bydlení si také uvědomují možnost vlastního rozhodnutí („Že se můžu rozhodnout aj sám, třeba...“ (U7, s. 6); „Já o tom sám rozhodnu...“ (U3, s. 7)), kdy potřebují podporu asistenta („... tak potřebuji podporu. Tak, tak se rozhodnu, že půjdu za asistentem a poprosím ho, aby mi pomohl.“ (U2, s. 5)) i v jakých situacích oslovit vedoucí služby („Půjdu za paní vedoucí a zeptám se, jestli by to šlo odpovědně vypnout.“ (U1, s. 29)). Zajímavým momentem bylo vyjádření spjaté s vlastním rozhodnutím a stání si za ním po konzultaci s pracovníkem chráněného bydlení („... ale když asistent mi něco řekne, ale když mi řekne, to si nekupuj, tak já si to koupím... ale když řeknu něco asistentce B, řeknu to svoje, ale stejně si to koupím jo jako“ (U1, s. 49 – 50)). Současně se vyskytla myšlenka **odpovědnosti za svá rozhodnutí** i uznání vlastních chyb („Protože každé rozhodnutí nemusí být správné.“ (U3, s. 7); „No prostě je to aj moje chyba, protože jsem si tam zrovna strkal ruku.“ (U8, s. 32); „... já si zlomím tu větev.“ (U1, s. 49)).

Uživatele v chráněném bydlení vede k **vlastní odpovědnosti i osobní zkušenost**. Ta byla ve výpovědích uživatelů znatelná na ilustrujících příkladech jako je úklid svého pokoje („Já jsem si dřív neuklízěl jako v pokoji, ale teď jako uklízím prach, ale teď už jako cítím to, že když jdu z venku a prší nebo sněží, tak se vyzouvám. Dřív jsem chodíval až do obýváku se vyzít... A teď to nedělám, to by mi vadilo, protože já bych musel zase uklízet

a to se mi nechce.“ (U1, s. 45)). Další uživatel spatřuje vlastní odpovědnost v hospodaření s penězi (*„... já třeba doma jsem si třeba říkal, ty jo, furt nechtějí, abych kupoval sladkosti, že mi nechtějí dát peníze i, však jsou to moje peníze, tak je to přeci moje věc, co s nima udělám, ale jako když jsem přišel sem, tak jsem vlastně zjistil, že vlastně jsem, byl jsem vlastně aj rád, ... protože pak bych se naučil utrácet a měl bych to v životě těžké.*“ (U 6, s. 45)). Vyskytlo se také vyjádření ohledně šetření peněz a plánování finančních výdajů za měsíc (*„No to jsem zjistil, jak jsem si koupil tablet, že jsem si ublížil... a sám sem se potrestal... Příště nebudu dělat takové věci... když budu chtít nějakou věc, tak si našetřím...“* (U1, s. 46)).

Specifickým tématem, které se vynořilo, bylo **naučit se říkat ne** při vlastním rozhodování. Vyjádřila jej uživatelka U5, k jejím úvahám se přidala následně i uživatelka U2, která její myšlenky potvrdila (*„... je důležité říkat ne...“* (U2, s. 12)). Říkat „ne“ považuje za podstatné U5 v partnerském vztahu nebo také při snaze manipulace druhou osobou (*„... naučit se říkat ne, kdo mě zneužívá o prstýnky a o oblečení.*“ (U5, s. 12)).

Vlastní iniciativa ke změně či řešení určitých situací, které v životě uživatelů chráněného bydlení přichází, lze najít v několika oblastech. Odráží se například v oblasti hospodaření s penězi u uživatele U1 (*„No myslím si, že to asi ted' ne, ale učím se to jako někde, aby sem se jako s téma penězama popral... Ale budu se snažit, abych se to postupně jako naučil.*“ (U1, s. 9)), ale i v tématech týkajících se dodržování práv, jež se objevily při vymezení vůči sexuálnímu obtěžování (*„Když mu řeknu ne, že to nesmí dělat... Já mu to kolikrát vysvětluju a on v té hlavě si to neumí přeložit... Já jsem mu řekl, že příště ho kopnu do prdele, aby si to uvědomil.*“ (U8, s. 13); *„No mně už se to u něj taky jednou stalo, ale já jsem mu to oplatil.*“ (U7, s. 13)) či rušení nočního klidu návštěvou (*„... já mu to kolikrát vysvětluju, tolikrát mu to řeknu pěkně... ale on se třeba sekne a já jsem mu řekl, když mě neposlechneš, tak v nedělu jedeš zpátky.*“ (U8, s. 15 – 16)). V chráněném bydlení též uživatelé řeší iniciativně vlastní rozvoj dovedností (*„...vaření, pečení, nebo třeba se chci aj naučit komunikaci jo...“* (U2, s. 55), hledání práce (*„... brigádu... pak jsem si našel sám, jako u malíře...“* (U1, s. 47)) i posun do (samostatného) bydlení (*„... musím si sehnat byt“* (U1, s. 56)). Uživatel U1 též zmínil potřebu mít své starosti (*„Já jsem mamce dávno říkal, že nemám starosti jako normální člověk... Mít starosti aby sem jako mohl říct, že to zvládnou sám.*“ (U1, s. 56)).

Důležitá složka vlastního rozhodování a iniciativy je spjata s **možností volby**. Uživatelé v průběhu času zmiňovali různé oblasti, v nichž mohou uplatňovat v chráněném bydlení

možnost volby a rozhodovat tak sami za sebe. Jmenovitě lze zmínit např. nakupování, trávení volného času, plánování aktivit, stravování, volnost pohybu („*Že si třeba můžu koupit vlhčení ubrousky, toaletní papír, zubní pastu.*“ (U4, s. 10); „*Kdy půjdem ven, co budeme dělat, jaké naplánujem aktivity...*“ (U6, s. 5); „*A co ještě na oběd uvařit a na večeři uvařit, jaké plány, co ještě navaří další.*“ (U7, s. 5); „*Že si můžeme odpočinout.*“ (U4)).

Souvislost s daným jevem, tedy vlastní iniciativou a rozhodováním má **KONTEXT**, který lze definovat jako soubor podmínek, pomocí nichž jsou specifikovány vlastnosti stanoveného jevu a pomocí nichž lze uplatňovat strategie jednání či interakce (zaměřené na zvládnutí, reagování, ovládnutí). (Strauss a Corbinová, 1999, s. 74) V našem případě se jedná o dvě kategorie – **vztahy a práva / pravidla**. Vlastní iniciativa a rozhodování uživatelů je ovlivněno kontextem existujících práv a pravidel (vědomí jejich existence, dodržování či porušování), ale i vztahy, které mají utvořeny a jistým způsobem vnímají a prožívají.

Kategorie **PRÁVA / PRAVIDLA** je kategorií obsáhlou obsahující osm kódů: **druhy práv, práva v dokumentech CHB, dodržování práv, vyjádření porušení práva, uplatňování práv v praxi CHB, uplatnění práva - stížnost, porušování pravidel CHB, nedodržování pravidel a jejich řešení**, které si pokusíme dle této logické návaznosti objasnit.

Uživatelé chráněného bydlení dokázali při výzkumu osvětlit několik **druhů práv**, se kterými se setkávají, jako jsou právo na soukromí, na bydlení, vlastní rozhodování či setkávání se s rodinou v rámci návštěv v chráněném bydlení („*Soukromí tady a jako, bydlení, rozhodování jako, tak máme právo třeba aj tady na rodinnou návštěvu...*“ (U2, s. 19)). Uvažovali také o tom, kde je možné svá **práva** najít, **ve kterých písemných dokumentech** („*V dokumentech... v dokumentech jsou ale i informace o mně...*“ (U1, s. 20), v tomto směru uvedli konkrétně smlouvu uzavřenou s chráněným bydlením („*M: Kde to najdete?... Ve smlouvě... Na to, že když tu skončí smlouva,... tak máme právo na to, aby nám vlastně vedoucí našla do nějaké doby nějaké další chráněné bydlení...*“ (U6, s. 19)) a domácí řád („*V domovním řádu.*“ (U4, s. 19); „*To je v tom řádě.*“ (U6, s. 19)). Z hlediska **dodržování práv** v daném chráněném bydlení vyjádřili souhlas s jejich dodržováním tři uživatelé (U6, U2 a U4, s. 22), ostatní se k diskusi na toto téma nepřipojili. Z hlediska dodržení práva na volnost pohybu se vyjádřil jeden uživatel („*Ne to mi neřekne, já si myslím, že si to ani nemůže dovolit dneska.*“ (U1, s. 44)). Objevila se však výrazně

otázka dodržování či nedodržování práv uživatelů při využívání kamerového systému, který je v chráněném bydlení umístěn na chodbách, tzn. ve společných prostorách budovy. Zde došlo ke konkrétnímu vyjádření uživatelů, kteří zastávali názor porušení práva na soukromí („... *mně se tady nelíbí, jak ty, to jsem si všiml jako, ty kamery... Vadí, no jako že mě pozoruje, ... kam jdu.*“ (U1, 28 – 29); „*No já si myslím, jestli to není jako zahrávání s právem jako že na, jak se tomu říká... My jsme jako ve smlouvě nepodepisovali jako že, že jsou tu kamery a že souhlasíme.*“ (U6, s. 29)). Jiní uživatelé však zastávali odlišný postoj, a to potřebnosti kamer z důvodu pocitu bezpečí („*Já to jako chápu, že ta kamera je důležitá a hlavně, vždyť jde taky o bezpečí, jo? Tady jako nikdy nevíš, co se ti může stát.*“ (U2, s. 29); „*Ale já vím, že ta kamera je důležitá...*“ (U7, s. 29)). Na příkladu kamerového systému se jasně ukázalo a otevřelo téma schopnosti **vyjádření se k porušení práva samotných uživatelů**. Vyskytly se však i jiné oblasti porušování, a to ve formě určité formy sexuálního obtěžování v ohraničené podobě („*Chytá mě prostě za prdel a mně to vadí... já jsem na to hrozně alergický, když mě chlap ochytává... taky ho neobtěžuju... podle mě je to už obtěžování, co on dělá.*“ (U8, s. 14); „*To je sexuální obtěžování.*“ (U7, s. 14)) a vyhrožování návštěvou jednoho z uživatel („*Protože vyhrožuje smrtí mně, vyhrožovala mi, že mě podřeže nožem a to už je vážná věc.*“ (U5, s. 23)). V uvedeném chráněném bydlení se objevují závažná témata v oblasti porušování, uživatelé si však uvědomují jak svá práva, tak i situace, kdy nejsou dodržována. **Uplatnění práv v praxi chráněného bydlení** je znatelné v mnoha situacích, které jednotliví uživatelé popsali. Pokud se vrátíme ke kamerovému systému v chráněném bydlení, je možné názorně ukázat, jak situaci uživatelé řeší („*Když jsem se ptal paní vedoucí... tak to je jako pro nás. Je to jako kvůli zlodějům... Ale když jsem se šel za panem ředitelem zeptat, na co jsou ty kamery, tak mi to taky řekl.*“ (U1, s. 28)). Uplatňují svá práva také například ve vztazích s asistenty („*Asistent mě nemůže omezovat, když řeknu, že jdu, nevím, na nákupy, tak mně nemůže říct, že nikam nemůžu. To by bylo omezování, jo.*“ (U1, s. 20); „*No když za mnou přijde návštěva... anebo jde se mnou ven, tak jako jsem spokojená a jako dodržují to moje právo.*“ (U2, s. 22)) i ve volnosti pohybu a při nepřítomnosti v chráněném bydlení („*Nebo když řeknu, že jdu na diskotéku, tak by mně v tom taky neměl bránit... My máme právo vlastně dojít, kdy chcem.*“ (U6, s. 20); „*Třeba na zábavu jít, do divadla, na ples.*“ (U7, s. 21); „*Když řeknu, že půjdu ven... tak půjdu ven*“ (U2, s. 22). Uživatelé U3, U6 a U5 se dále zaobírali právem na noční klid a jeho dodržováním („*V devět hodin má být klid.*“ (U3, s. 21); „*Od desíti, ne od devíti.*“ (U6, s. 21); „*Do šesti.*“ (U5 a U6, s. 21)). Uživatelka U2 (se souhlasným „ano“ uživatelky

U5) zmiňuje i právo vyjadřovat se k pravidlům v chráněném bydlení („... *zeptáme se, co je tady nového a jaké máme pravidla a máme právo se na to podívat... přečíst si to máme právo... A samozřejmě pak aj máme právo se k tomu vyjádřit*“ (U2, s. 32)). Specifickou oblastí **uplatnění práva** v chráněném bydlení je možnost podávat **stížnosti**. Všichni uživatelé přítomni v daný okamžik (7 osob) souhlasně potvrdili vědomí možnosti podání stížnosti v chráněném bydlení při porušování pravidel. Uživatel U1 popsal i posloupnost, ve které by stížnost podal („*Já bych zašel za paní vedoucí a řekl bych jí, co se mi stalo, a pokud to... nevyřešila, tak bych musel bohužel dojít za panem ředitelem a ten už by to bohužel nějak musel vyřešit.*“ (U1, s. 15); „... *tak já bych měl to, že bych musel zavolat jako asistenty na telefon, aby jako došli sem...*“ (U1, s. 16)). Při řešení nočního klidu v případě bydlení v bytě by si také uměli poradit („*Půjdu za majitel toho bytu... Néé, myslím, že teda půjdu na toho souseda.*“ (U6, s. 15); „... *pokud to bude pokračovat, řval by tam, tak bych na něj zavolał policajty.*“ (U1, s. 16)). Uživatelka U2 si z hlediska stížností eviduje i jejich opak, a to pochvaly („*A když jsem třeba spokojená, tak se všema, tak řeknu a napíšu pochvalu do sešítku jako takovou pochvalu pro sebe a pochválím to.*“ (U2, s. 27)), uživatel U4 uvedl variantu písemné stížnosti, kterou lze vhodit do schránky na stížnosti („*Že se to třeba napíše na papír a dá se to do schránky.*“ (U4, s. 27)). S širokou oblastí práv úzce souvisí i otázka vnímání a uvědomování si jistých **pravidel** a jejich dodržování či **porušování** uživateli chráněného bydlení. Kromě již několikrát uvedeného nočního klidu jakožto jednoho ze základních pravidel, s nímž mají uživatelé své zkušenosti („... *řvou jako pavíani, ale to nikdo nehledí na to... Když tam měl kamaráda, tak tam řvali do jedenácti*“ (U1, s. 14); „*Já jsem mu řekl, pokud ty budeš rvát, tak hned ten týden jedeš zpátky domů... narušuješ tady obydlí, noční klid.*“ (U8, s. 16)) se vyskytla i varianta porušení pravidel návštěvou ve formě poškození majetku („*A pokud tady něco rozbije, bude tady nadávat...*“ (U1, s. 16); „*Tak ono je to jasné, protože kdyby přišla z venku nějaká návštěva, která by jako tady dělala nepořádek a rozbila by třeba pár talířků, ... hrníčků a skleniček, to jasné, že by se to řešilo...*“ (U2, s. 17)). Uživatel U8 pak zažil nepříjemný zážitek při návštěvě jiného uživatele, kdy byl tak rozrušen jejich přítomností v kuchyni, že se zranil („*Mně se jednou stalo, že já jsem jednou vařil a došli tam U6 s jeho přítelkyní. Já jsem si kvůli nim aj oparil ruku... oni mně tam chtěli vysvětlovat, jak se to dělá...*“ (U8, s. 32)), co se týče jeho spolubydlicích, uvítal by zachování pravidla slušného chování („*Slušně. Máme s chovat ke člověkovu prostě pěkně.*“ (U8, s. 21)). Kromě uvedeného **nedodržování pravidel** uživatelé hovořili i o **možnostech řešení** dalších vzniklých situací. Jednalo se o dvě

oblasti – nedodržování pravidel ve venkovním prostředí v rámci silničního provozu („... když mě někdo tahá přes přechody násilím, na červenou. Protože já su zvyklá na zelenou.“ (U5, s. 12)) a vyjádření se k řešení případného poškození majetku návštěvou („Jako škoda by se musela zaplatit...“ (U2, s. 17); „To by zaplatila.“ (U7, s. 17)), jak již bylo zmiňováno.

Kategorie **VZTAHY** je druhou kategorií, jež tvoří kontext ústřední kategorie týkající se uživatelovy iniciativy a vlastního rozhodování. Slučuje tři kódy: **vztahy mezi uživateli CHB, s asistenty a partnerské vztahy**.

Vztahy mezi uživateli byly uváděny v menší míře. V negativním slova smyslu se k nim vyjádřil U8, který apeloval na vzájemnou slušnost („Už jsme se jednou s tím potýkával... že mi tady začali nadávat...“ (U8, s. 21)), jako důsledek několikrát zmiňuje, že se mu z tohoto důvodu zdají špatné sny („A mám o tom aj sny špatné, o takových věcích... Já mám takový pocit v životě, že už se mi i takové sny dějů.“ (U8, s. 21)). Projevily se také nevyjasněné vztahy s U6, který se proti U8 ohradil při uvedení, že si kvůli němu poranil při vaření ruku („To jsme ti nic takového neudělali, co lžeš.“ (U6, s. 32)) i časté vymezení hranic ve verbální i neverbální podobě při vzájemné komunikaci, které prezentuje příklad uživatelky U5 („Neskač mi do řeči.“ (U5, s. 24)), která také hovoří o odpuštění („... kdo mně ublíží, tomu neodpustím.“ (U5, s. 23)). Vztahy mezi uživateli ve formě vzájemné pomoci však implicitně uvádí U7 („Třeba já to řeknu, sám se nabídnu, řeknu, co chybí a tak to půjdu nakoupit.“ (U7, s. 6)), pozitivně se též vyslovuje U2, která komunitu uživatelů chráněného bydlení vnímá jako rodinu („... jsme tady jako jedna rodina a měli bysme se k sobě chovat hezky a ne jako nehezky.“ (U2, s. 28)). **Vztahy s asistenty** jsou uživateli chráněného bydlení formulovány formou určitého pozitivního hodnocení („Jo, já myslím, že ta asistentka B je tady taková nejjasnější.“ (U6, s. 50); „Asistentka C vlastně беру jako druhého tatínka... s asistentkou D si s ní dobře rozumím, protože díky tomu jsme se i s mojí přítelkyní k sobě vrátili...“ (U6, s. 51); „Já s asistentama mám dobré zkušenosti...“ (U8, s. 51)), uživatel U6 se kladně vyjadřuje ke svému klíčovému pracovníkovi („Mám vztah k tomu věčnému asistentovi.“ (U6, s. 51)). Uživatel U1 vnímá také hranice, jež nemá překročit ve vztahu k asistentům („Nemůžu si dovolit více... jako já myslím, že si k asistentům nemůžeme dovolovat.“ (U8, s. 51)). Neblahé zkušenosti s asistentem C naopak uvádí U8 („... ještě jsem neměl problémy s asistentama, jedině s asistentem C, tam to u něho mi neseděla tá komunikace...“ (U8, s. 51)). Vzájemně respektující vztah vyslovil U1 („... musíme mít respekt a oni k nám.“ (U1, s. 52)), vyskytly se však u něj také úvahy

naznačující nutnosti uposlechnutí asistenta či ambivalentní postoj k ním („... *když něco řeknou tak jo, musím souhlasit, ... ale nemusím... Musíme poslouchat ty, který jsou tady asistenti... No radši poslechněš, než abys měl problémy.*“ (U1, s. 52 - 53)). Specifickou oblastí týkající se vztahů mezi pracovníky a uživateli, bylo řešení vztahu se zastupujícími asistenty. Vyvstala diskuse o spokojenosti se zástupci za dovolené, nemoci apod., kdy například U8 hovořil o již vyřešených problémech s jednou ze zastupujících asistentek („... *jako ten problémy s komunikacema občas se zastupující asistentkou jsem měl takové to bylo chvílema, ale teď už s ní mám dobré vztahy.*“ (U8, s. 52)), o komunikaci se zmínil také U6 („*Mně to připadá, že je to spíš takové, že si celkově rozumíme s téma, co jsou tu stále, než co tu nejsou stále... trvá chvílku, než třeba navážeme na téma, o kterém jsme schopni se bavit.*“ (U6, s. 52)). Ukázalo se, že U1 zcela nechápe postavení zastupujících asistentů v chráněném bydlení („... *ale oni jako nejsou bohužel asistenti... Ty jako zastupuješ... tak tě nemusím poslouchat.*“ (U1, s. 52 a 53)). U6 vztah s asistenty vyjádřil jako podporující („... *si myslím, že to s námi myslíte dobře, že nám ukazujete tu snadnější cestu vlastně k tomu dalšímu pokrokovému bydlení.*“ (U6, s. 53)). Mezi U1, U6 a U8 také vznikla debata o povinnosti podpory asistenty („*Oni jsou tu od toho, aby nám pomohli.*“ (U1, s. 53); „*Musijou nám pomoc.*“ (U1, U8, s. 53); „*Nemusijou nám pomoc, ale chtějí nám pomoc.*“ (U7, s. 53)). Oblast vztahů týkajících se uživatelů chráněného bydlení završuje otázka **partnerských vztahů**. K nim se vyjádřili tři uživatelé, intenzivně jej řešili mezi sebou uživatelé U1 a U5, kteří měli mezi sebou sexuální vztah („*No takže to ne hošíčku a ještě jsi mi lhal do očí, žes mi řekl, že su milá, chodils za mnú na sex, na všechno, já vím.*“ (U5, s. 23); „... *byla to vina obou jako, byla to jako aj moje vina...Ale aby mi to tady někdo vyčítal...*“ (U1, s. 25)). Závěrem tohoto tématu vyjádřil své nezdary s partnerskými vztahy i U7 („*Já teda nevím s tím soukromím, jsem to jednou zkusel s holkou a vůbec se mně to nedaří.*“ (U7, s. 26)).

Za **INTERVENUJÍCÍ PODMÍNKY** můžeme považovat kategorie **vnímání SSL CHB a negativní zkušenosti / špatná rozhodnutí** uživatelů. Představují širší kontext daného jevu, mohou buď znesnadnit nebo naopak usnadnit použití strategií jednání nebo interakce, mají vliv na kontext i samotný jev (Strauss a Corbinová, 1999, s. 75), což obě zvolené kategorie naplňují.

Kategorie **VNÍMÁNÍ SSL CHB** v sobě zahrnuje čtyři kódy: **spokojenost v CHB, nespokojenost v CHB, vnímání prostor CHB a smysl CHB**.

Tři uživatelé chráněného bydlení vyslovili svou **spokojenost v chráněném bydlení**, kdy uživatel U8 se vyjádřil k tomuto tématu na obecné úrovni („*No já jsem spokojený.*“ (U8, s. 8)) a uživatelé U2 a U6 reagovali na konkrétní dotaz týkající se oblasti spokojenosti v možnosti rozhodování se („*Ano, jsem spokojená.*“ (U2, s. 8); „*Určitě.*“ (U6, s. 8)). Opačný názor poukazující na **nespokojenost v chráněném bydlení** zastával U1, co se týkalo řešení hospodaření s vlastními finančními prostředky („*No já moc ne, ale tak... no nemůžu jako za sebe s penězama.*“ (U1, s. 9)). Jinak na obecné úrovni taktéž svou spokojenost potvrdil stejně jako ostatní uživatelé, což se v jeho hovoru objevilo i při zamýšlení se nad jiným tématem („*Mně se jako tady líbí...*“ (U1, s. 28)). Uživatelé U1 a U6 zmínili **vnímání prostor chráněného bydlení** jako „králíkárnu“, vyjadřovali tím svou nespokojenost s velikostí jednotlivých pokojů a s uspořádáním celého domu („*Je to barák, akorát je to jak, jak králíkárný, jak já říkám, je to tu.*“ (U1, s. 44); „*Králíkárna.*“ (U6, s. 45)). Na druhou stranu se oba uživatelé shodli na faktu, že jim takový prostor k jejich životu stačí („*Ale je to dobré, jako mně to stačí.*“ (U1, s. 45)) a našli v tomto uspořádání domu své výhody ve formě menší námahy na úklid („*Víc prostoru a akorát je tam větší nepořádek.*“ (U6, s. 45)), uživatel U6 ocenil bydlení v jednolůžkových pokojích („*Mně to stačí v pohodě, než aby na tom bytě byli dva.*“ (U6, s. 45)). Nad **smyslem chráněného bydlení** se zamýšleli opět uživatelé U1 a U6. Uživatel U6 popisoval svůj vnitřní konflikt, který u něj nastal při příchodu do chráněného bydlení, a to v oblasti úplné volnosti a zároveň odpovědnosti za své konání („*... že mi to chvílku trvalo, než jsem si zvykl na ten volný režim, PM však pamatuješ, jak jsem tehdy narychlo běžel od mojí přítelkyně, protože jsme spolu měli nějaké to jednání...*“ (U6, s. 44)). O pocitu volnosti v chráněném bydlení hovořil také U1 („*Abychom se tu cítili jako doma, ne ve vězení.*“ (U1, s. 44)). Smysl a význam chráněnému bydlení přikládali oba pánové i z hlediska nácviků samostatnosti a přípravy na budoucí bydlení v bytě („*Já si třeba nedovedu představit, že by třeba naši řekli, nepůjdeš do chráněného bydlení, ale půjdeš rovnou do bytu, to by byla katastrofa.*“ (U6, s. 46); („*Musíš mít základ a pak střechu a stavět... a až budeš umět, tak můžeš postupovat dál, že si postavíš ten domeček, ale on může spadnout a nevíš ani jak a musíš od znova... když spadne, tak musíš hned do bytu, by ses utopil.*“ (U1, s. 46)). Uživatel U1 však také poukázal na **smysl chráněného bydlení z hlediska vedení k odpovědnosti** („*Je to fakt bohatá zkušenost, spousta dětí si myslí, jak jim rodiče ubližují a co jim nechtějí dovolit, že jim něco nekoupěj, a když pak člověk odejde, tak zjistí, že to není tak jednoduché.*“ (U1, s. 46)).

Kategorie **NEGATIVNÍ ZKUŠENOSTI A ŠPATNÁ ROZHODNUTÍ** slučuje pět kódů: **Negativní zkušenosti, špatná rozhodnutí, řešení špatných rozhodnutí, poučení a chybovat je přirozené.**

Otázku **negativních zkušeností** řešilo několik uživatelů. Tyto neblahé zkušenosti se týkaly u uživatky U2 manipulace a důvěřivosti cizím lidem s následkem podpisu smlouvy na půjčku („... *mně oslovil jeden podvodník a chtěl podepsat mně jakou tu smlouvu... A on říká – podepiš mi tu smlouvu a jako týkalo se to peněz, ale já nevím, ... asi 200 000 nebo kolik... vůbec jsem netušila, že jsem naletěla.*“ (U2, s. 12)). S manipulací se setkal i uživatel U6, tentokrát však od své kamarádky („*Rozhodně jsem naletěl jedné mojí bývalé kamarádce, která vlastně chytře ze mě nebo já jsem jí vlastně dával informace mezi mnou a mojí přítelkyní a pak se mi to taky vymstilo.*“ (U6, s. 13)). S podpisem smluv vlivem důvěry jiné osobě, které chtěl následně zrušit, se setkal i uživatel U8 („*Naletěl jsem jednomu klukovi, jak objednával přes internet mobil... Pak jsem měl ještě jednu potyčku, kde jsem, no nechcu na něho teda nějak nadávat, ale on mně ukázal pojišťovnu a já jsem neplatil ani pojišťovně.*“ (U8, s. 13)). Negativní zkušenost s návštěvou v chráněném bydlení má uživatelka U2 („... *je pravda, že přítelkyně našeho jednoho spolubydlicího mi ublížila...*“ (U2, s. 22); „*To se mi tady stalo, že mi vyhrožoval jedna přítelkyně našeho spolubydlicího, že mě zabije a že mě podřeže...*“ (U2, s. 30)). K tomuto tématu se vyjádřila i uživatelka U5, která zažila od návštěvy stejného uživatele vyhrožování, její úvahy směřovaly až k sebevraždě („*Jsem si chtěla sáhnout na život.*“ (U5, s. 23)). Na to plynule navázala se svou negativní partnerskou zkušeností s jedním z uživatelů chráněného bydlení („... *moje největší chyba byla, že jsem chodila s U1 tady z chráněného bydlení.*“ (U5, s. 23)), kterou v dané době těžce nesla (v průběhu rozhovoru plakala), svěřila se též s negativní sexuální zkušeností z doby, kdy pobývala v psychiatrické nemocnici („*Protože mně se stalo i v psychiatrické nemocnici, že mě zneužili chlapi.*“ (U5, s. 23)). Špatnou zkušenost také vyjádřili uživatelé U5, U6 a U7 s úřady (zejména řešení příspěvku na péči) a U5 s lékařem („*Mně sociálka velice ublížila, protože tehdy, když jsem bývala v tom bytě, já jsem tam byla po rodičích, chtěli, abych to prodala... Protože mi doktoři ublížili, protože jsem měla nemocné oči... příspěvek na péči mně sebrali. Důchod mně pokazili.*“ (U5, s. 58); „*Vezmou ti ho prostě a hotovo... To třeba se stane, že někdo třeba zamachruje a pak na to doplatí.*“ (U6, s. 58); „*Je to tak.*“ (U7, s. 58)). Negativní zkušenosti a **špatná rozhodnutí** spolu úzce souvisí. Uživatelé U3 a U2 popsali například svou špatnou zkušenost při hospodaření se svými financemi („...*Rozhodoval jsem i, jak to říct, hospodaření s financema*

a rozhodoval jsem špatně. Ty finance, které jsem měl mít na měsíc, vydržely týden, tolik jsem utrácel.“ (U3, s. 7); „... tak jsem se rozhodla špatně a úplně jsem utratila a neměla na autobus... Takže to bylo špatné rozhodnutí...“ (U2, s. 7)). Uživatelé U2 a U8 také svou zkušenost s podpisem smlouvy vyhodnotili jako špatné rozhodnutí („Já jsem ještě zavčasu udělal jednu chybu... Ale to já jsem udělal jednu ohromnou blbost.“ (U8, s. 13)), uživatelka U2 navíc s vědomím, že se s nikým neporadila („... vůbec jsem netušila, že jsem naletěla... A také je pravda na druhé straně, že jsem o tom s nikým nemluvila.“ (U2, s. 12)). Z popsanych situací si uživatelé také odnesli jistá **poučení** („Ted' už utrácím méně a už hospodařím s penězma... Hospodařím s nimi jinak.“ (U3, s. 7); „A je lepší, když jako si šetřím a vyjde mně to, než když si nešetřím a utratím všechno.“ (U2, s. 8); „Bylo to špatné rozhodnutí a pak už jsem se z toho ponaučila... věřit jenom těm, které znám a o kterých vím, že jim věřím...“ (U2, s. 12); „Takže podruhé do řeky nevstoupím. Z toho jsem se poučila... Že už příště také chyby neudělám.“ (U5, s. 23)), uživatel U1 rozpoutal i diskusi ve smyslu, že **chybovat je přirozené** („Já říkám, že nikdo není dokonalý. Jako ani ty, ty poslanci nejsou dokonalí... doktor jako, si myslím, že aj tam má pár chyb... Já si myslím, že je to přirozený jako ty chyby jako.“ (U1, s. 26); „Chyby nás mají...“ (U6, s. 26); „Ponaučit.“ (U1, s. 26)).

STRATEGIE JEDNÁNÍ A INTERAKCE zahrnují tři základní vlastnosti – procesualnost, záměrnost (ta může v určitých případech absentovat) a neuskutečněné jednání či interakce. Je třeba všimnout si, jakým způsobem jsou strategie vyvinuty směrem ke zvládnutí, ovládnutí, vykonávání či reagování na daný jev. Právě kategorie **začleňování do místní komunity** prezentuje oblast zvládnutí, ovládnutí a reagování uživatelů chráněného bydlení na základě vyvinutí vlastní iniciativy a činění vlastních rozhodnutí vlivem prožívání vztahů, řešením otázky svých práv i dodržování pravidel, vnímání sociální služby chráněného bydlení či zažíváním negativních zkušeností i činěním špatných rozhodnutí.

Kategorie **ZAČLEŇOVÁNÍ DO MÍSTNÍ KOMUNITY** zahrnuje pět kódů: **Pomoc druhým, komunikace s lidmi mimo chráněné bydlení, uplatnění na trhu práce, sousedské vztahy a dostupnost/využívání služeb.**

Uživatelé chráněného bydlení fungují i mimo působnost chráněného bydlení. To se projevuje v **komunikaci s lidmi mimo prostory budovy**. Jestliže potkají pro ně cizí osobu, uživatelé U7 a U2 komunikaci odmítají („Já ne...“ (U7, s. 39); „Eeee, takhle.“ (U2,

s. 39)), U1 se dokáže zeptat, když něco potřebuje („*Můžu oslovit cizí lidi, ... se zeptám, kolik je třeba hodin, v kolik mně jede autobus nebo vlak jo.*“ (U1, s. 39)). Se známými, které potkávají, však komunikují („*... když se s tím člověkem znám...*“ (U6, s. 29); „*Ano.*“ (U2, s. 39)). V pozitivním slova smyslu hovoří někteří uživatelé o **vztazích se sousedy** („*Tady se sousedama, já jsme spokojená.*“ (U2, s. 40); „*Já taky.*“ (U7, s. 40); „*Já si myslím, že jsou dobří*“ (U1, s. 40), negativně se vymezil uživatel U8 („*Já se jim vyhýbám... Protože se s nima moc neznám.*“ (U8, s. 40)) v mezích slušnosti se zdraví s U6 („*... sem je viděl, sem ho pozdravil, ale šel dál jako.*“ (U6, s. 40)), uvádí dále, že společnou konverzaci nevyhledávají („*Že jako nevyhledávají, aspoň co jsem se přímo já, tak jako nevyhledávají mezi náma konverzaci... Tak jako že by se třeba zeptali, tak jak je to třeba na vesnici, že jak to máte s těma sousedama přes plotek, ... jak se jim daří jako.*“ (U6, s. 40)). Uživatel U1 popsal zkušenost s výpomocí sousedů, když potřeboval lopatu („*... stalo se mně jako, ... jestli mají lopatu jako, tak jsem je poprosil... Já říkal, že nemáme tady žádnou lopatu... říkal akorát, že to nemám rozbít... A říkal, že když budeme chtít, tak si to můžeme půjčit.*“ (U1, s. 41)). Uživatelé U2 a U7 uvažovali nad otázkou vzájemného respektu a tolerance („*... přece jenom tady bydlí několik roků a třeba vlastně jako nechtějí jako naše telefonní čísla... takže to chápu a respektuji to... respektuji a toleruji... je to jejich věc, ať už jsou třeba na zahradě nebo... omítají dům... když třeba opravují auto.*“ (U2, s. 42); „*Když tam něco dělají, tak mi to nevadí.*“ (U7, s. 42)). **Pomoc druhým** lidem se projevila při popisu autonehody a uvažování nad poskytnutím první pomoci („*... byla bouračka... a Janička moje zlatá... viděla jsem, jak troubí na Janičku od toho černého auta... šlápnul na plyn... udělala jsem velkým obloukem, že je tam bouračka a on našťěstí pochopil, že to má objet a nic se nestalo.*“ (U2, s. 38); „*Když vidím tu nehodu, jak se to jako stane, tak je moje povinnost, že su jako svědek, že bych musel být u toho, jako říct.... První pomoc, ... bych musel se vysvléct jako tu mikinu... Tak bych musel zavolat sto padesát šest.*“ (U1, s. 36); „*Pět... Sto padesát šest je městská policie.*“ (U6, s. 36)). Vzápětí však uživatel U1 přiznal, že by od nehody odešel („*Tak radši uteču od té nehody, abych nemusel jako říkat... nemusím být u každé věci... Kdyby sem jako viděl a kdyby šlo o život, tak že bych musel...*“ (U1, s. 35 – 36)). Uživatelé U6 a U8 popsali, jak pomohli cizím lidem v nesnázích a poskytli jim pomoc („*... jedna paní se vlastně bouchla do hlavy... Tak jsem teda vytočil jako telefonní číslo... nahlásil... a pak jsme čekali, až přijedou.*“ (U6, s. 37); „*... Pán nemohl skoro dýchat. Ležel na zemi... snažil sem se ho zdvihnut... on myslel, že mu nepomůžeme... potom dojel jeden policajt, co nás viděl... a pomohl ho zdvihnut na*

*lavičku... a policajt nám ještě říkal, že velice šikovní, hodní pomáhali pánovi...“ (U8, s. 37)). Začleňování do místní komunity se projevuje u uživatelů chráněného bydlení také **využíváním dostupných služeb**. Zmiňovali využívání veřejně dostupných služeb jako jsou obchody, kino, divadlo, restaurace, koncerty, kavárny, čajovna, kostel, dům kultury, diskotéka, tržnice či akce na náměstí (*„Potom do kostela tady... a potom ještě do drogérky... Kavárna.“ (U4, s. 11); „... jsem v obchodě aj se všema prodavačkama spokojená.“ (U2, s. 27); „Hospoda.“ (U1, s. 49); „Kino... Jít na diskotéku.“ (U6, s. 49); „Divadlo.... Koncerty... nebo když jsem ve městě a je tam nějaká kapela... chodím aj na čaj do čajovny, nebo do kavárny na zákusek...“ (U2, s. 49)). Hovořili také o chození do dalších sociálních služeb, které zdejší město nabízí – denní centrum, sociální rehabilitace a sociálně terapeutická dílna (*„já chodím pondělky a čtvrtky do denního centra, do sociálně terapeutické dílny, tam pracuji no a montuji, natírám.“ (U2, s. 48); „Zdejší dvě sociální rehabilitace.“ (U6, s. 48); „Sociální rehabilitace.“ (U5, s. 48)). Kromě návštěv sociálních služeb však zazněla i varianta **uplatnění se na trhu práce**. Uživatel U6 hovořil o využití práce v chráněné dílně (*„Do dílen.“ (U6, s. 47))*, uživatel U7 zmínil obecně zaměstnání (*„Do zaměstnání.“ (U7, s. 47))*. Uživatel U1 pak řešil možnost podpory při hledání práce, ale i potřebu vyvinout vlastní iniciativu při jejím hledání, kdy si našel brigádu sám u malíře (*„... zdejší organizace může jako najít práci, ale jako přes pana zástupce...“ (U1, s. 47))*, tuto možnost však nepřijal U6, který vnímá pomoc organizace, jež je zřizovatelem chráněného bydlení, za nestandardní (*„Jo vlastně to je problém, že je to všechno od vedoucí, asistentů, ředitele.“ (U6, s. 48))* a představuje si zapojení města do řešení zaměstnávání formou vzniku podporujících podniků, s čímž má zkušenost ze své rodné obce (*„... bylo by třeba fajn to město, že by udělalo nějaké ty podniky, kde by ty lidi měli možnost pracovat... v obci, odkud pocházím, jsme měli... bylo to podporovaný ministerstvem, mělo nějaký podporovaný program, že prostě našli nemocným lidem práci... že by byly nějaké firmy, kde by všichni uživatelé mohli najít uplatnění.“ (U6, s. 47))*.***

Samotný následek či **NÁSLEDKY** jednání a interakcí, které nebyvají předpověditelné nebo zamýšlené (Strauss a Corbinová, 1999, s. 78), jsme objevili v kategorii **překážky empowermentu**. Konkrétně se jedná kontrolu, dohled či omezování uživatelů druhými osobami, kde vyvstalo jako podstatné téma otázka financí, jistou překážkou je však také nedůvěra v sebe sama, převádění odpovědnosti na druhé či zdravotní stav.

Kategorie **PŘEKÁŽKY EMPOWERMENTU** obsahuje pět kódů – **kontrola/dohled/omezení druhými, kontrola/dohled/omezení ve financích, zdravotní stav jako omezující prvek, převádění odpovědnosti a nedůvěra v sebe sama**. Tato kategorie obsahuje kódy, které vyvstávali u jednotlivých uživatelů často nevědomky, v rámci uvažování nad zcela jinými tématy. O určité formě **kontroly, dohledu či omezení druhými** hovoří uživatel U3, kdy zmiňuje svou matku („... *se za sebe můžu rozhodovat, ale stejně když se rozhoduji, tak... stejně to musím někomu říct... než to rozhodnutí udělám, tak volám mámě... Která to schválí.*“ (U3, s. 6)), přidal k této možnosti i pracovníky chráněného bydlení („*Anebo tady právě tomu těm v kanceláři.*“ (U3, s. 7)). Jako omezující vnímá působení jednoho konkrétního asistenta i uživatel U1 a U8 („*Jako, no musím se s asistentama se jako učit.*“ (U1, s. 9); „... *ten původní asistent je špatný asistent, ale on tak mluví to svoje, nemůžu říct jako nic...*“ (U1, s. 49); „... *on si prostě řekne svoje, ale když já mu chcu říct cosi, co chcu, tak on si to nechce vysvětlit a řekne svůj názor...*“ (U8, s. 51)), obdobně je vnímána role opatrovníka uživatelem U1 a U8 („*Myslím si, že když je, mamka je jako opatrovník, tak su to jako takový... Ano, pořád mám takové ano, jak když mám jako za zadky a to mi vadí... Mamka řekla, že to nepůjde... říkala jako, že na bydlení jako, že na to nemám... A mamka mi... jen tak odfrkne...*“ (U1, s. 9, s. 57); „... *když mám třeba opatrovníci, trochu mě ta zátěž trápí, ale člověk když už si něco zvyká a zvykl, tak ho to tolik netrápí...*“ (U8, s. 10)). Omezujícím způsobem popsal domácí prostředí U1 a U6, kteří jej porovnávali se současnou situací v chráněném bydlení („*To naopak bych řekl, že tady mám větší volnost než doma.*“ (U6, s. 43); „*Já si myslím taky... doma jsem musel dojít v sedm hodin, že tady možu chodit kolem jedenácté nebo dvanácté.*“ (U1, s. 43)). Uživatelé U1 a U4 zmínili jako oblast **kontroly/dohledu/omezení finance** („... *nemůžu za sebe jako s peněžama... ale s těma peněžama, škoda že musím třeba jako... když tak ne, tak to bohužel...*“ (U1, s. 9); „*A potom asistent říkal, že mám šetřit.*“ (U4, s. 50)). **Omezující prvek** je pro uživatele chráněného bydlení i jejich **zdravotní stav** a posuzování tohoto stavu druhými lidmi („*Mamka řekla... Zdravotní stav, zdravotní stav, to vím jako, že to může být, ale ne tolik... Já si myslím, že stejně jako my to mají i zdraví lidi.*“ (U1, s. 46, s. 56); „*No jo ale to se zrovna ti zdraví naučej... třeba měsíc si to vyčerpá, ale pak se poučej... ale toto je u nás rizikové.*“ (U1, s. 47); „*Že prostě bychom to dělali znovu, znovu a znovu.*“; *ostatní U1, U2, U4, U5, U8 souhlasně přikyvuji* (U6, s. 47); „*Zdraví už nebude tak jako dřív...*“ (U5, s. 58)). Objevila se i **nedůvěra v sebe sama**, a to u uživatele U1 při hledání práce („... *já nejsem schopn najít si sám brigádu.*“ (U1, s. 48)), v oblasti finanční

(*Tak na domeček nebudu mít peníze... “ (U1, s. 55))* a z důvodu zdravotního znevýhodnění (*„... na to nemám dobrou hlavu... “ (U1, s. 55))*. Otevíráním různých témat se také ukázalo, že uživatelé chráněného bydlení mají tendenci při svých úvahách **převádět odpovědnost** na druhé lidi. Uživatelka U2 tak při řešení svého špatného rozhodnutí hledala viníka (*„Protože mi to nikdo neřekl, že jako to je podvodník.“ (U2, s. 12))*. Uživatel U1 převáděl odpovědnost na vedoucí chráněného bydlení ve chvíli, kdy již nenacházel jiné řešení (*„... paní vedoucí by to musela řešit zase jinak. To už bych nechal na ní... Paní vedoucí řekne, že musí opustit jako chráněné bydlení.“ (U1, s. 16))*, ale i na asistenty chráněného bydlení při řešení hospodaření s vlastními penězi (*„... asistent mi to nějak udělal, aby sem vyšel... Ano, je tam pomocná ruka... “ (U1, s. 46))*. Hledání odpovědi na otázku, jak se zachovat při rušení nočního klidu v bytě zazněla z úst U6 policie (*„Kdybychom bydleli sami v bytě, tak potom žádný, nikdo by tam nebyl, tak se musí okamžitě volat policajti.“ (U6, s. 18))*. Vystala však i obecná podoba převádění odpovědnosti od U1 (*„Za to já nemůžu.“ (U1, s. 26))*, která vystihuje podstatu tohoto kódu.

5.1.3 Vyložení kostry analytického příběhu

Tvorbou analytického příběhu se začala objevovat další provázanost jednotlivých kódů a kategorií. Tímto způsobem bylo možné jednotlivé kategorie uvádět do nových vztahů vlivem jejich vzájemných interakcí. Vznikla tak nově vygenerovaná teorie, jež představuje navrhovaný Model vlastní iniciativy a rozhodování uživatele (viz obrázek 4).

třebné míry podpory, kterou si od svého okolí, tedy i asistentů představují. Uživatelé si vlivem vlastní zkušenosti uvědomují odpovědnost za svá rozhodnutí, dokáží vyhodnotit vlastní chyby a z nich si vzít následné poučení. V chráněném bydlení se taktéž učí uplatnit vlastní iniciativu v různých oblastech života, zapojit se do chodu samotného řízení, řešit na základně vlastního rozhodnutí závažné otázky týkající se ochrany práv a seberozvoje v oblasti bydlení a práce.

Podstatným faktorem pro vyvinutí iniciativy a realizaci svých rozhodnutí jsou zdroje jednotlivých uživatelů ve formě osob, institucí, informací a vidiny otevřené budoucnosti. Ukázalo se, že zdroje podpory vnímají nejen v pracovnících daného chráněného bydlení, ale také ve svých rodinách, přátelích, ale i v osobách spolupracujících se sociální službou chráněného bydlení. Objevilo se i specifitější téma víry v Boha i představa pomoci města při řešení otázky nabídky pracovních příležitostí. Uživatelé také definovali širokou škálu zdrojů, skrze něž spatřují možnost získávat informace, a to v prostorách chráněného bydlení i v širokém okolí. Vnitřním zdrojem uživatelů, tzv. „hnacím motorem“ je vidina a vědomí otevřené budoucnosti v podobě možnosti změny, kterou mohou a jsou schopni sami ovlivnit. Mají své plány do budoucna v konkrétních i obecných formách.

Jak lze z obrázku 4 vysledovat, existující a fungující zdroje podpory uživatelů mají bezprostřední vliv nejen na vlastní rozhodování, ale také na jejich vztahy. Jednotlivé zdroje pak využívají při zažívání negativních zkušeností a uskutečnění špatných rozhodnutí, podstatnou roli hrají také při začleňování se do místní komunity i při řešení vzniklých překážek. Z hlediska vztahů se objevily jak negativní, tak pozitivní vzájemné vazby mezi jednotlivými uživateli, z celého výzkumu však byla patrná vzájemná komunikace (jak verbální, tak neverbální) poukazující na oba póly – antipatie i sympatie. Na intenzitu vztahovosti uživatelé chráněného bydlení narazili při řešení partnerských vztahů. Ukázalo se, že někteří již zažili i sexuální vztah naznačující vlastní negativní zkušenost. Vyskytl se ambivalentní postoj a negativní zkušenost při poskytování podpory asistentem služby. Vztahy s pracovníky služby ale uživatelé vnímají ve většině případů kladně, popisují je jako podporující, respektující, s vymezenými hranicemi. To má spojitost také s vnímáním sociální služby chráněného bydlení jako celku, kdy uživatelé vyslovovali spokojenost na úrovni obecné, ale i spokojenost s možností rozhodovat se (pouze jeden uživatel nebyl spokojen s možností rozhodovat se v oblasti hospodaření s vlastními penězi). Prostory chráněného bydlení vnímají ambivalentně. Osobní prostor jednolůžkového pokoje vidí jako stísnující (označení pojmem „králíkárný“), zároveň si však velmi dobře uvědomují i výhody takové-

ho uspořádání (úklid, nemuset se dělit o osobní prostor) a vyhodnotili jej jako dostačující. Někteří uživatelé také byli schopni vymezit smysl chráněného bydlení, který spatřují v nabývání pocitu zodpovědnosti sám za sebe, učení se samostatnosti a přípravy na budoucí bydlení v bytě.

V případě potřeby, jestliže si uživatelé chráněného bydlení nevědí rady, je pro ně podpora asistenta jako jedna z prvních nabízejících se variant. Je patrná i při vlastním rozhodování z hlediska řešení svých špatných rozhodnutí. V danou chvíli, při uvědomění si špatného rozhodnutí či zážitku negativní zkušenosti, však začnou uživatelé volit strategii využití veškerých svých zdrojů podpory. Zažili si také různé situace v podobě manipulace např. rozutrácení svých peněz, špatného zacházení úřady či lékaři, vždy však věděli za kým přijít, jestliže tyto situace nastaly. Za důležitou skutečnost z hlediska empowermentu lze označit, že z uvedených zážitků si pak uživatelé odnáší jistá ponaučení, ale i vědomí, že chybovat je přirozené a je součástí jejich života. Mají bezprostřední vliv na jejich další rozhodování o sobě samém.

Schopnost činit vlastní rozhodnutí a vyvíjet iniciativu má úzkou spojitost s uplatňováním svých práv a se schopností dodržovat jistá pravidla a plnit si z nich vyplývající povinnosti. Uživatelé chráněného bydlení jsou si vědomi svých práv, pojem dokázali popisovat na konkrétních příkladech. Věděli si rady i při ukotvení těchto práv v některých dokumentech dané služby. Vystala otázka jejich dodržování či nedodržování, a to navzájem mezi jednotlivými uživateli (např. rušení nočního klidu, sexuální obtěžování), tak pracovníky (uvědomění variant omezení práv, vysloveno však pouze hypoteticky) i službou jako celkem (kamerový systém). Specifickou oblastí, jež se objevovala v průběhu výzkumu průběžně, bylo chování návštěvy v chráněném bydlení, kdy došlo k vyhrožování návštěvou uživatelům služby, ale také k rušení nočního klidu. Byla znatelná obava a nejistota uživatelů v případě vyhrožování, ale i vědomí jasně daných pravidel, které má za povinnost dodržovat i návštěva uživatele, který si ji pozval. Schopnosti propojit všechny aspekty dodržování práv naznačil právě příklad kamerového systému, kdy uživatelé si vyjasnili jeho výhody, nevýhody i neukotvení ve stávající dokumentaci služby. Projevili zde také schopnost využít nástroje stížností, kdy popisují konkrétní podobu fungování systému podávání stížností v dané službě. Kromě uplatňování svých práv však uživatelé řešili i druhou stranu tohoto tématu, a to existenci a dodržování nadefinovaných pravidel, ke kterým mají právo se v chráněném bydlení vyjadřovat. Vyjmenováváním situací nedodržování těchto

pravidel prokazovali schopnost určit hranice mezi právy a povinnostmi respektovat právo druhého pomocí takto nastavených pravidel služby, na něž se mohou odkazovat.

Výsledky výzkumu kromě již zmiňovaných zjištění poukázaly také na zajímavou oblast, a to na překážky, které uplatňování empowermentu brání. Jsou následkem snahy o uplatnění vlastní iniciativy a snahy o rozhodování, bylo možné je zjistit z částí některých výpovědí a úvah uživatelů sociální služby chráněného bydlení, vyvstávaly často nevědomě. Uplatňování možnosti vlastního rozhodování brání paradoxně osoby, které bychom mohli v jiném kontextu považovat za zdroje podpory, jelikož se jedná o působení blízké rodiny, opatrovníků a asistentů služby. Ti v takovém případě působí na uživatele omezujícím až zrazujícím způsobem (výrazně se projevující v oblasti hospodaření s financemi). Nadměrnou kontrolou a dohledem uživatele svazují v jeho aktivitách a snahách o osamostatnění. Zajímavým úhlem pohledu na sebe samé přispěli uživatelé při vyjadřování se o svém zdravotním stavu, kdy sami sebe označovali za „nemocné“ a druhé lidi za „zdravé“. Vysvětlují si tím některé své neúspěchy nebo tak odůvodňují svou bezradnost při vlastních snahách. Z toho vyplývá i nedůvěra v sebe sama, ve své schopnosti a dovednosti a následné převádění odpovědnosti na druhé osoby, pokud se nevědí rady se situacemi, do nichž se dostávají.

I přes zmiňované nezdary či překážky prokazují uživatelé kompetence při začlenění se do místní komunity, které se projevují různých oblastech jejich života při zapojování se do dění mimo prostory chráněného bydlení. Toto konstatování lze chápat jako jednu z podstatných charakteristik empowermentu. Při svých každodenních aktivitách využívají uživatelé zcela běžně nabízející se dostupné služby a zdroje v prostředí celého města, kde se chráněné bydlení nachází. Docházejí dle svých možností a zájmu do dalších sociálních služeb nabízející rozličné činnosti, ale zcela běžně i do služeb veřejných. Vyvíjí vlastní iniciativu a projevují potřeby seberealizace prostřednictvím uplatnění se na trhu práce, ať už v podobě chráněného pracovního prostředí, tak na zcela volném trhu práce, což se již některým z nich i daří plnit. Svě začleňování se do místní komunity však dokumentují i schopností komunikace s lidmi ve venkovním prostředí. Vůči rozhovorům se zcela cizími lidmi vykazují někteří uživatelé jisté zábrany, jakmile však potkají osobu jim známou, nemají s navázáním hovoru žádné problémy. V rámci sousedských vztahů mají také již své zkušenosti, kdy se objevil i příklad sousedské výpomoci, vzájemný vztah vymezili pojmy respekt a tolerance. Uživatelé chráněného bydlení mají také zážitky spjaté s pomocí zcela

cizím lidem, kteří se ocitli v nesnázích. Projevili tím svou empatii a prokázali i prvky altruistického chování.

5.2 Analýza a interpretace dokumentů

Druhou část analýzy a interpretace dat tvořila obsahová analýza zvolených třinácti dokumentů, které jsou součástí metodiky sociální služby chráněného bydlení a vznikly v měsících červen až srpen 2016. Části některých dokumentů (zejména z metodického pokynu č. 1) lze nalézt ve shodné podobě i na webových stránkách organizace. Při pročitání jednotlivých dokumentů jsme se zaměřili na identifikaci a následnou charakteristiku těch částí, které reflektují empowerment (viz tabulka 10).

Tabulka 10 Obsahová analýza dokumentů

NÁZEV DOKUMENTU	OBSAHOVÁ ANALÝZA DOKUMENTU
Metodický pokyn č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociální služby	<ul style="list-style-type: none"> - poslání SSL CHB je orientováno na získávání a upevňování schopností a dovedností uživatelů, deklaruje tím umožnění začlenění se do společnosti, je zaměřené na individuálně stanovenou míru podpory pro jednotlivé uživatele služby (s. 1) - v kritériích o přijetí je uvedena potřebnost iniciativy ze strany uživatele – ochota spolupracovat, zájem o aktivní využití služby (s. 1 – 2) - zásady SSL CHB (s. 2) jsou plně v souladu s empowermentem, zahrnují <i>respekt jakožto úctu k lidské důstojnosti a soukromí</i>, ale i <i>respekt individuálních potřeb uživatelů, rovnocenné postavení</i> ve formě partnerského přístupu, <i>přizpůsobování se potřebám uživatele, poskytování míry podpory, kterou si uživatel sám stanoví, podpora sociálního začleňování</i> (způsoby spolupráce, aktivní trávení volného času, podpora komunikace s místní komunitou) - dlouhodobé i krátkodobé cíle CHB (s. 3 – 4) směřují k zjišťování a zajišťování míry aktuální podpory všech uživatelů (individuální přístup); jsou zaměřené na přípravu uživatelů, kteří o to mají zájem, na samostatné bydlení; podporu při hledání práce nebo jiného využití náplně svého dne - vymezení a upozornění na možná rizika spjatá s nesprávnou komunikací s uživateli služby – např. infantilizace, užitečná lež, nálepkování, ignorování (s. 7 – 8) - deklarování zajištění uplatnění vlastní vůle uživatele – možnost svobodné volby rozhodnutí, respekt vlastní vůle uživatele, mapování potřeb a požadavků uživatele, vedení uživatele k jeho vlastní aktivitě apod. (s. 8) - informování uživatelů o svých právech a povinnostech (s. 8) - podpora ve využívání běžně dostupných zdrojů (s. 8) - prevence vzniku závislosti na službě a sociálního vyloučení - využívání prostředků alternativní a augmentativní komunikace, pokud je to třeba (s. 9) - kladen důraz na ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením a vymezení specifických situací, které by k tomuto mohly vést (s. 9 – 10) - např. nesprávné oslovování uživatele, nepřijatelná označení uživatelů, vyvolání pocitu soucitu a závislosti uživatelů ve společnosti, izolování uživatelů služby - stanovena preventivní opatření před předsudky a negativním hodnocením (s. 10 – 11) - např. hledání silných stránek uživatele, jeho podpora a motivace vedoucí k soběstačnosti a samostatnosti, zjišťování zpětné vazby od uživatelů i jejich blízkých osob, supervize pro pracovníky, vhodná témata dalšího vzdělávání pro pracovníky, zpět-

	ná vazba od kolegů v případě zjištění nevhodného chování a vyjadřování o uživatelích
Metodický pokyn č. 2 – Ochrana práv uživatelů služby	<ul style="list-style-type: none"> - stanoveny základní předpoklady prevence ochrany práv uživatelů služby (s. 1 – 2) – např. kvalitní metodika služby, dostatek kvalifikovaného personálu, odborný růst zaměstnanců - popsán základní obecný postup při porušení práva uživatele (s. 2) - jsou vymezena základní práva uživatele (s. 3) - důkladné definování příkladů práv včetně podrobného popisu možného porušení a preventivních opatření (s. 4 – 8) – nalezeno 12 oblastí možného porušení, např. řešení otázky soukromí uživatele, předávání informací o uživateli další osobě, neposkytnutí informací o službě uživateli, používání odborných výrazů, které uživatel nerozumí, uživatel není seznámen s obsahem smlouvy či pravidly služby, nerespektování rozhodnutí uživatele - definování příkladů střetů zájmů včetně podrobného popisu a preventivních opatření (s. 8 – 10) – nalezeno 7 příkladů – např. manipulace pracovníkem, existence příbuzenského či přátelského vztahu mezi uživatelem a pracovníkem, odlišnost názorů či přání uživatele a pracovníka, poskytování nadměrné podpory pracovníkem - vymezení odpovědnosti při porušování práv osob jak pracovníky, tak uživateli služby (s. 11)
Metodický pokyn č. 3 – Jednání se zájemce o sociální službu	<ul style="list-style-type: none"> - zajištění individuálního přístupu při jednání se zájemcem o službu z hlediska komunikace (s. 1) – např. vhodné oslovení, komunikace bez abstraktních a cizích pojmů, ujišťování o porozumění sdělovaných informací - podrobné seznámení zájemce o službu o podmínkách poskytování služby (s. 2) – možnost informovaného rozhodnutí o podání žádosti a případného využití služby (informace o veřejném závazku, seznámení s pravidly, ceníkem, prostory CHB, zodpovídání dotazů,...) - vymezení specifik při jednání se zájemcem jakožto osobou s mentálním postižením (s. 3 – 4) – konkrétní pokyny, např. neovlivňujeme zájemce sugestivními otázkami, při účasti další osoby oslovujeme vždy zájemce, důraz na neverbální komunikaci a její soulad s verbálním sdělením,...
Metodický pokyn č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby	<ul style="list-style-type: none"> - uzavírání smlouvy je považováno za důležitý motivační faktor k řešení uživatelsky nepříznivé sociální situace (s. 1) - každý žadatel (popř. i opatrovník) mají možnost seznámení se s obsahem smlouvy ještě před jejím podpisem, je jim nabídnuta varianta předání vzorové smlouvy s přílohami k prostudování v domácím prostředí (s. 1 – 2) - pracovník se v průběhu podpisu smlouvy ujišťuje o plném porozumění obsahu smlouvy uživatelem (s. 2) - smlouva je vždy individualizována (s. 2) - vlastní rozhodování uživatele jsou patrné zejména při řešení otázky cíle spolupráce, stravování, nastavení poskytované podpory, způsob úhrady (shledány shodné aspekty při analýze vzorové smlouvy) - uživatel si po přijetí s klíčovým pracovníkem prochází celý Domácí řád, který společně podepisují a vyvěšují na pokoji, je mu zdůrazněno právo na změnu klíčového pracovníka a možnost podávání připomínek k jednotlivým pravidlům (s. 3) - uživatel má právo připomínkovat jednotlivá ustanovení ve smlouvě (s. 3) - pracovník v průběhu celého procesu podpisu smlouvy se ujišťuje o porozumění celému obsahu smlouvy (s. 3)
Smlouva o poskytování sociální služby chráněného bydlení – vzor	<ul style="list-style-type: none"> - vyžaduje jasné definování cíle spolupráce samotným uživatelem (s. 1) - možnost volby a individuálního nastavení uživatelem v oblasti stravování (samostatně, s podporou, s. 2 - 3), určení rozsahu podpory dle nabídkových činností stanovených zákonem č. 108/2006 Sb. a vyhláškou č. 505/2006 Sb. v aktuálním znění (s. 3 – 4) - obsah konkrétních poskytovaných činností vychází z potřeb a přání uživatele a jsou součástí jeho individuálního plánu, který plně koresponduje se stanoveným cílem spolupráce (s. 4) - pracovníci mají povinnost jednat dle principů etiky a poskytovat službu v souladu se Standardy kvality sociální služeb a v intencích zákona o sociálních službách (s. 6). - vymezení uživatelských práv (např. uplatňovat vlastní vůli, právo na respekt, úctu a soukromí, právo stěžovat si, využívat podporu, mít noční klid, podílet se na tvorbě vnitřních pravidel, s. 6) i povinností (např. aktivně spolupracovat, řešit svou situaci v rámci individuálního plánování, s. 6 - 7)
Metodický po-	- začíná se již při jednání se zájemcem o službu, apel na provázanost s informacemi

<p>kyn č. 5 – Individuální plánování</p>	<p>ze sociálního šetření ještě před uzavřením smlouvy s uživatelem (s. 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> - individuální plánování (IP) v CHB znamená spolupodílení se uživatele, který je iniciátorem změn (vyslovuje svá přání, potřeby), společně s klíčovým pracovníkem a sociálním pracovníkem na řešení jeho situace, přizvání též mohou být na přání uživatele i blízké osoby, které si uživatel určí při stanovení zdrojů podpory (s. 1) - cíl spolupráce si stanovuje uživatel, vychází z jeho silných stránek, možností, přání a potřeb, pracovník mu pomáhá cíl ujasnit (s. 1 + analýza přílohy metodického pokynu – Cíle spolupráce) - uživatel si určuje v cílech spolupráce své zdroje podpory, pracovník pomáhá uživateli hledat jeho vnitřní zdroje (s. 2 + analýza přílohy metodického pokynu – Cíle spolupráce) - uživatel si stanovuje, jakou podporu potřebuje pro naplnění cílů od pracovníků CHB i dalších osob, které si zvolí (např. opatrovník, rodič, kamarád) i co pro jejich dosažení udělá on sám, vymezuje si za spolupráce s klíčovým pracovníkem čas a místo poskytování podpory i termín ukončení cíle (s. 2 + analýza přílohy metodického pokynu – Cíle spolupráce) - uživatel má možnost vyjádřit se k průběhu spolupráce na daných cílech v rámci reflexe a revize, pracovník může uživateli pomoci jeho vyjádření zapsat (příloha metodického pokynu – Reflexe a revize) - součástí IP je práce s riziky – mapování a tvorba rizikového plánu (s. 2, 6), - je písemně zpracováno stanovení nezbytné míry podpory (s. 2, 7) – vyhodnocení společně s uživatelem, jaká je jeho míra soběstačnosti a samostatnosti v jednotlivých oblastech jeho života i osobní profil (s. 2, 6) - slouží k navázání vazby mezi uživatelem a klíčovým pracovníkem, získání důvěry, snahou je poznání uživatele v takové míře, kterou on sám uzná za vhodnou - snahou pracovníka je navázat profesionální vztah na základě partnerského přístupu (s. 4) - uživatel má právo své cíle měnit, upravovat, vyjadřovat se k nim po celou dobu IP (s. 4) - uživatel má právo měnit klíčového pracovníka (s. 4) - je kladen důraz na aktivní roli uživatele, uplatnění jeho vlastní vůle, vychází z důkladného mapování situace uživatele za individuálního přístupu (s. 5)
<p>Metodický pokyn č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby</p>	<ul style="list-style-type: none"> - vyjádření práva uživatele podat si stížnost, ale také připomínku a podnět – všechny pojmy jasně definovány pro možnost odlišení a rozeznání (s. 1) - určen konkrétní postup pro všechny zaměstnance služby při podávání stížností – povinnost se jím řídit (s. 1 – 2) - vymezeno právo uživatele přizvat si i nezávislého zástupce (s. 2) - jasné definování, čeho se mohou stížnosti týkat (2 – 3) - určení kompetencí a posloupností při vyřizování podnětů, připomínek a stížností pracovníky, možnosti odvolání (s. 3 – 4) - analýza stížností služby na pracovních poradách (s. 2) <p>(- postup pro podávání a vyřizování stížností – viz Stížnostní řád (s. 4 – 7))</p>
<p>Stížnostní řád chráněného bydlení</p>	<ul style="list-style-type: none"> - zachycuje postup pro podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností (s. 1) - v rámci dokumentu uznání neomylnosti s apelem na upozornění v případě chybování při poskytování služby (s. 1) - jasně definované a přehledné pokyny pro podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností včetně posloupnosti pro odvolání, stručnost (s. 1) - jasně a stručně popsany postup a způsob podání podnětů, připomínek a stížností (s. 2) - zdůrazněno právo na odvolání (s. 2)
<p>Metodický pokyn č. 8 – Návaznost sociální služby na další dostupné zdroje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - využívání dostupných zdrojů a návaznost CHB na tyto zdroje je podstatná pro naplňování poslání CHB – začleňování uživatelů služby do společnosti, do běžného života vrstevníků (s. 1) - nutná práce se zdroji uživatele (s. 1) - pracovníci motivují a podporují uživatele v aktivním přístupu k využívání různých služeb a zdrojů, respektují ale také jeho volbu a vlastní rozhodnutí (s. 1) - pracovníci nenahrazují možnosti využití veřejně dostupných služeb (s. 5)
<p>Metodický po-</p>	<ul style="list-style-type: none"> - systém hodnocení kvality služby je postaven na hodnocení uživateli, pracovníky i

<p>kyn č. 15 – Zvyšování kvality služby</p>	<p>veřejností (s. 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> - v systému hodnocení kvality uživateli služby je kladen důraz na individuální plánování – samostatná volba cílů uživatelem, podpora uživatele při naplňování cílů, vše písemně dokládáno (s. 1) - CHB plně respektuje svobodné rozhodnutí uživatele při individuálním plánování, nespolupráce však může vést k ukončení poskytování služby dle platného znění Smlouvy o poskytování sociální služby, kdy uživatel je seznámen s těmito riziky (s. 1) - 1x ročně dotazník spokojenosti pro uživatele (dobrovolné, anonymní) jakožto způsob hodnocení služby CHB (s. 1) - se zaměstnanci je veden 1x ročně hodnotící pohovor – zde hodnocení poskytované služby, lze podávat návrhy na zkvalitnění služby na poradách pracovníků CHB, zároveň je zaměstnanci poskytována zpětná vazba vedoucím pracovníkem (s. 1 – 2) - službu CHB může veřejnost hodnotit kdykoliv – ústně, písemně (s. 2) - každoročně je vyhotovena hodnotící zpráva SSL CHB, s výsledky zprávy jsou seznámeni uživatelé v rámci porad uživatel, pracovníci v rámci porad CHB (s. 3)
<p>Metodický pokyn č. 16 – Pracovní postupy</p>	<p>Zpracováno 13 pracovních postupů (s. 1) – vybrány však byly postupy reflektující empowerment:</p> <ul style="list-style-type: none"> - užívání léků: podpora při samostatném užívání léků jednotlivými uživateli CHB, užívání léků si volí samostatně a individuálně – možnost podpory nejen pracovníky, ale též dalšími osobami v rámci spolupráce (rodiče, lékaři, zdravotní sestry, opatrovníci...), vše podrobně popsáno v dokumentu Stanovení míry podpory – uživatel si může volit variantu užívání léků dle vlastních sil – např. má léky u sebe, bez potřeby podpory, s podporou pracovníků, popř. s podporou externí služby zdravotního charakteru (s. 1 – 2) - zařazení do pracovního procesu: podpora pracovníky při projevu zájmu uživatele při zařazení do pracovního procesu v rámci individuálního plánování a nastavení míry adekvátní podpory – vymezení konkrétních oblastí podpory, kterou je možné uživateli nabídnout (s. 2- 3) - pomoc při zajištění stravy: svobodná volba způsobu stravování, dohoda ve Smlouvě o poskytování sociální služby CHB, možnost volby ze tří variant – zcela samostatně, samostatně s podporou asistenta, skupinová forma stravování (s. 4) - zajištění úklidů: <i>úklid na pokoji uživatele</i> – jen v případě jeho vlastního rozhodnutí a zařazení do dokumentu Stanovení míry podpory či cílů individuálního plánu; <i>úklid společných prostor</i> – probíhá dle harmonogramu činností jednotlivými uživateli CHB, který vznikl na základě společné dohody uživatelů na jejich pravidelné poradě (s. 5) - nácvik vaření: uživatelé si tvoří svůj vlastní jídelníček <i>v rámci skupinové formy stravování</i>, pracovník se tímto jídelníčkem řídí (nerozhoduje o stravování uživatel ani volbě pokrmů). Jednotlivé činnosti potřebné k zajištění vaření (nákup, kalkulace nákupu, účast při vaření) se řídí platným harmonogramem činností, který si uživatelé stanovují sami na své poradě a dle pravidel pro skupinové stravování. <i>Při individuální formě stravování s vyžádanou asistencí</i> si uživatel koordinuje potřebnou míru podpory poskytovanou asistentem dle vlastního uvážení a potřeby a dle domluvy v rámci individuálního plánování. (s. 6) - ranní vstávání: možnost využití podpory asistentem při buzení do práce či návazné sociální služby – při pravidelném buzení na základě domluvy je zaznamenána podpora asistentem do dokumentu Stanovení míry podpory. (s. 7) - pomoc při zajištění osobní hygieny, při použití WC, nácvik praní a sušení prádla, nácvik žehlení – pouze na základě vyžádané asistence, možnost zakomponování do cílů spolupráce v rámci individuálního plánování nebo jako stálá míra podpory. (s. 7 – 10) - hospodaření s financemi – jasně vymezený systém <i>ukládání a výběr vlastních financí uživateli CHB</i> při uložení v trezoru (pouze pokud si je zde přejí uložit, na základě písemné evidence, vůči podpisu uživatele), nabídka podpory asistenta (klíčového pracovníka) formou <i>tvorby finančního plánu</i> (příjmy, výdaje uživatele) – v případě zájmu na základě finančního plánu dohoda s uživatelem ve vydávání finanční hotovosti a následná podpora pracovníků při jeho dodržování, ujasněna spolupráce s opatrovníky při omezení svéprávnosti uživatele v této oblasti. (s. 10 – 12) - nákupy – v rámci <i>zajištění skupinového stravování</i> – uživatelé se v rámci rady obyvatel domlouvají na vzájemné pomoci – nákupy pro skupinové stravování dle aktuálního jídelníčku nakupuje jedna osoba – je uvedena v harmonogramu činností, má možnost volby změny, stanovení jiné osoby. Daný uživatel pak přebírá odpovědnost za nákup

	<p>surovin na vaření a na společné snídani a večeře, může si domluvit podporu asistentů dle jeho přání a potřeb. V případě <i>individuálních nákupů</i> si uživatel stanovuje míru podpory dle svých potřeb – může být zakomponována v individuálním plánu či v dokumentu Stanovení míry podpory. (s. 13 – 15)</p> <p>- údržba spotřebičů – seznámení každého nově přicházejícího uživatele CHB se všemi spotřebiči, společně se svým klíčovým pracovníkem uživatel vyhodnocuje případná rizika při jejich používání (záznam v Rizikovém plánu uživatele), pokud je zvýšené či nepřiměřené riziko shledáno, je s ním dále pracováno formou návrhu řešení a postupů spolupráce v Rizikovém plánu. (s. 15)</p>
Domácí řád chráněného bydlení	<p>- chápán jako prevence předcházení konfliktům a napětí mezi uživateli a je přílohou Smlouvy o poskytování sociální služby (s. 1)</p> <p>- jasně vymezená práva a povinnosti uživatelů i pracovníků: vstup do pokoje uživatele pouze po zaklepání a se souhlasem uživatele (s. 1), právo uzamykat svůj pokoj, ale zároveň ručení si za své věci i za majetek organizace (s. 1), možnost chovat drobná zvířata (s. 2), každý uživatel má své klíče od pokoje i vchodu do CHB (s. 2), vzájemné respektování způsobu oslovování (s. 2), možnost pohybovat se mimo prostory CHB kdykoliv s povinností uzamykat dveře v určenou dobu a s vytyčením rizik v případě potřeby (s. 3), možnost užívat alkohol (s. 5), stanovení klidu s nutností jeho dodržování (s. 3), jasně stanovené hranice závažného a opakovaného porušení pravidel v CHB (s. 5), právo přijímat návštěvy a to i v době nočního klidu za předpokladu nerušení ostatních uživatelů (s. 3))</p> <p>- možnost volby v oblasti stravování – libovolná volba skladby stravy, času pro stravování, možnost podpory při dietním stravování (s. 4)</p> <p>- všemi částmi dokumentu se lze využít podpory v případě, že ji uživatel potřebuje a vyžádá si ji</p> <p>- právo na podávání stížností s odkazem na dokument Stížnostní řád chráněného bydlení (s. 5)</p> <p>- důraz je kladen na vzájemný respekt a ohleduplnost s vyvarováním se všeho, co by rušilo vzájemné soužití a dobré vztahy se snahou přispět k harmonickému a klidnému prostředí (s. 5)</p> <p>- každý uživatel má právo dávat náměty na úpravy Domácího řádu (s. 5)</p>
Pravidla pro návštěvy	<p>- vymezení 11 základních pravidel pro návštěvy společně s postupem, jak jednat při porušení pravidel návštěvou</p> <p>- dokument vymyšlen a schválen samotnými uživateli při jejich pravidelné poradě, zpracován do písemné podoby pracovníky CHB</p>

Zdroj: vlastní výzkum

Výsledky analýzy dokládají, že v každém z vybraných metodických pokynů či jejich příloh a vzorů se empowerment jistým způsobem odráží. Jednotlivé dokumenty nejsou sestaveny jako oddělené na sobě nezávislé části, nýbrž tvoří kompatibilní celek, lze zde nalézt propojení a vzájemné souvislosti. Základem empowermentu ve vybrané sociální službě chráněného bydlení je samotné základní nastavení deklarované posláním zařízení směřující k rozvoji každého z uživatelů, nastavení vlastní míry podpory poskytované pracovníky a vedení k začlenění do společnosti, kdy podstatným kritériem je vyvíjení vlastní iniciativy uživatele. Dokladem empowermentu jsou i stanovené zásady poskytování služby a způsob definování dlouhodobých a krátkodobých cílů, což lze metaforicky označit za základní pilíře poskytování dané služby. Prevence předsudků a negativního hodnocení

uživatelů a prevence vzniku závislosti na službě ve formě podpory uživatelů ve využívání běžně dostupných zdrojů jsou dalšími podstatnými prvky. Jakožto významná část poslání daného chráněného bydlení je tedy oblast začleňování uživatel této služby do společnosti. Podpurným faktorem je možnost volby a využívání běžně dostupných zdrojů a návaznost chráněného bydlení na tyto zdroje. Pracovníci proto dle metodického pokynu č. 8 mají za úkol podporovat uživatele v aktivním přístupu k využívání různých služeb a zdrojů včetně těch informačních, zároveň respektují jeho volbu a vlastní rozhodnutí.

Dokumentace služby také nabízí logicky propracovaný systém ochrany práv uživatelů služby se zaměřením na prevenci porušování práv s definováním jasných konkrétních příkladů možného porušení vycházející z praxe vlastní či praxe jiných zařízení stejného či obdobného typu. Řešeny jsou i střety zájmů. Je myšleno na vymezení odpovědnosti při porušování práv jak pracovníky, tak uživateli služby. Důraz na komplexní podávání informací a vhodný způsob komunikace zohledňující specifika cílové skupiny osob s mentálním postižením je kladen již při jednání se zájemcem o sociální službu chráněného bydlení, jehož smyslem je vyvinutí iniciativy zájemce a jeho vlastní rozhodnutí o podání žádosti. Smlouva pak představuje důležitý motivační faktor při řešení uživatelské situace, je vzájemnou dohodou mezi oběma stranami, což lze upozorovat při dojednávání samotného poskytování formou variabilních částí smlouvy. Cílem je sestavení smlouvy uživateli „na míru“ (tzn. její individualizace) a zajištění plného porozumění všem jejím částem při samotném podpisu s možností připomínkování, dožadování se vysvětlení částem, kterým uživatel či opatrovník neporozuměl.

Úzkou návaznost z hlediska empowermentu na ochranu práv uživatelů a smlouvu mají její přílohy, jimiž jsou mimo jiné dokumenty označované Domácí řád a Stížnostní řád. Domácí řád stanovuje práva a povinnosti uživatelů a pracovníků chráněného bydlení, čímž se snaží předcházet konfliktům mezi uživateli. Zároveň jim dává tímto způsobem právo se k jeho částem vyjadřovat a navrhopvat v něm změny. Uvádí možnost volby v oblasti stanovení si podpory poskytované pracovníky a v oblasti stravování. Domácí řád také apeluje na právo stěžovat si. Nabízí se tím provázanost se Stížnostním řádem, který vymezuje právo uživatelů podávat stížnosti na kvalitu poskytované služby. Je zde stručně, přehledně a výstižně uveden postup při podávání stížností, ale i podnětů a připomínek. Uživatelé se zde dozvědí, jak a kam se mohou odvolat, pokud nejsou s řešením jejich stížnosti spokojeni. Smyslem tohoto řádu je nejen uplatnění práva stěžovat si, ale také uznání neomylnosti služby a přiznání si případných chyb. Metodický pokyn náležící k tomuto řádu taktéž

vykazuje empowermentní znaky. Ukládá pracovníkům chráněného bydlení jasně definované podmínky pro podávání stížností, podnětů a připomínek, vymezuje, čeho přesně se mohou stížnosti týkat, aby byly oprávněné. Důležitým prvkem je také analýza jednotlivých stížností na pracovních poradách celého týmu chráněného bydlení.

Povinností každé sociální služby je individuálně plánovat. Metodický pokyn shrnující tuto problematiku vykazoval empowermentní pasáže v celé své šíři. Opět lze nalézt provázanost s předcházejícími metodickými pokyny. Při práci s novým uživatelem se vychází z informací získaných při jednání se zájemcem o službu a údajů uvedených ve smlouvě, kde je stanoven prvotní cíl spolupráce. Individuální plánování je chápáno jako spolupodílení se na řešení situace uživatele, jako spolupráce různých stran (uživatel, pracovníci služby, blízké osoby aj.). Jsou zjišťovány přání a potřeby, zdroje podpory i vnitřní zdroje uživatele, je kladen důraz na vlastní iniciativu a aktivitu uživatele. Samotný cíl spolupráce si definuje uživatel sám, klíčový pracovník (kterého má taktéž právo si volit, změnit) mu pomáhá v jeho formulaci s tím, že cíl koresponduje s možnostmi chráněného bydlení v mezích zákona o sociálních službách. Uživatel si také sám stanovuje, co zvládne v daném cíli samostatně či v čem by potřeboval podporu od dalších osob (nejen asistentů chráněného bydlení). Tím je mu předána zodpovědnost za jeho vlastní jednání a rozhodování. V celém procesu má taktéž možnost se vyjádřit k průběhu spolupráce písemným hodnocením (zapisuje sám nebo může požádat klíčového pracovníka), kresbou, zakroužkováním nabízených variant hodnocení dle vlastního uvážení. Zamýšlí se tak nad vlastní činností i aktivitou dalších zainteresovaných osob. V průběhu individuálního plánování se však pracuje i riziky uživatele (Rizikový plán). Uživatel si dojednáva nastavení podpory, kterou si přeje a v jaké podobě si ji přeje (dokument Stanovení míry podpory) za předpokladu navázání partnerského vztahu a vytvoření atmosféry důvěry.

Empowerment v praxi sociální služby chráněného bydlení také odráží rozsáhlejší dokument týkající se pracovních postupů, jenž si daná služba vytvořila. Mají za úkol pomoci pracovníkům poskytovat podporu uživatelům jednotně v rámci zachování individuálního přístupu ke každému uživateli zvlášť. Uživatelům služby je tak pracovníky předávána odpovědnost (kdy se stále pracuje s možnými riziky), nabízena možnost volby, dojednáva-na podpora dle jejich představ a přání (např. užívání léků, úklidy, nácviky vaření...). Důraz je kladen na asistenci vyžádanou (asistence je poskytnuta v případě, že ji uživatel sám chce). Jednotlivými pracovními postupy se prolíná otázka využívání jistého nástroje – porady uživatelů, na kterých si volí, jaké povinnosti budou plnit a v jakém rozsahu

(tzv. Harmonogram činností) tak, aby byl zajištěn chod celého domu. V rámci těchto porad vznikl také první dokument z vlastní iniciativy uživatelů, a to Pravidla pro návštěvy.

Problematiku uplatnění empowermentu v sociální službě chráněného bydlení z hlediska analýzy dokumentů uzavírá systém hodnocení kvality služby, který je postaven na hodnocení uživateli, pracovníky i veřejnosti a představuje zpětnou vazbu pro samotnou službu. Opět je zde názorně reflektována provázanost s ostatními dokumenty, zejména pak s individuálním plánováním s důrazem na respekt svobodného rozhodnutí uživatelů. Ti mohou vyjadřovat svou nespokojenost nejen formou podávání stížností či vyjádření v individuálním plánu, ale taktéž v dotazníku spokojenosti a uplatňovat tak svou vlastní vůli a iniciativu, pokud mají návrh na zlepšení poskytování služby a potažmo tím i na možnosti změn a vlastního rozvoje jejím prostřednictvím.

5.3 SWOT analýza

Pro doplnění dosavadních zjištění jsme se rozhodli pro tvorbu SWOT analýzy. Ukazuje nám prostředí sociální služby chráněného bydlení jako celku. Poskytuje nám pohled jak na silné a slabé stránky reflektující stávající stav, tak na identifikované příležitosti a ohrožení, jež je třeba brát v potaz do budoucna. Zdrojem dat pro identifikování jednotlivých oblastí se stal brainstorming s pracovníky sociální služby chráněného bydlení.

Silné stránky nám prezentují zdroje a možnosti, které pracovníci při uplatňování empowermentu využívají. Jedná se o poskytování podpory zajišťující rozvoj uživatelů, a to podpory vyžádané s vědomím jejího postupného snižování, jež je doprovázena posunem uživatelů v cestě k jejich osamostatnění. Za důležitý prvek považují pracovníci také předávání odpovědnosti uživatelům chráněného bydlení, poskytnutí zpětné vazby a podpory v pocitu otevřené budoucnosti. Podporující je také pro uživatele při jejich zplnomocňování vidina pozitivního vzoru, kdy jedna z uživatelek již odešla do jiné, navazující formy bydlení. Pracovníci spatřují silnou stránku chráněného bydlení také v možnostech uživatelů při využívání dostupných služeb a informačních zdrojů a v neomezeném přístupu k informacím. Podpora je jim poskytována v kontextu dodržování jejich práv, práce s riziky a možností zvyšování svých kompetencí. Pokrok uživatele je registrován pracovníky, samotným uživatelem i blízkými jako motivační prvek.

Slabé stránky představují oblasti, které reálně v sociální službě chráněného bydlení existují a na nichž je zapotřebí i nadále intenzivně pracovat, aby nedocházelo

k nonempowermentnímu chování a nežádoucím dopadům na uživatele služby. Samotní pracovníci si uvědomují, že se u nich objevuje nedůvěra ve schopnosti a dovednosti uživatelů, snaží se je ochránit před jejich vlastními chybami. Vlivem toho pak dochází k rozhodování pracovníkem za uživatele či ke sklonům k manipulaci. Partnerský přístup navíc sklouzává k přátelství a komunikace s uživateli služby se z časového hlediska stává neefektivní. Za slabou stránku též pracovníci označili špatné vztahy mezi uživateli a stigmatizaci sebe sama na veřejnosti.

Pracovníci ovšem dokázali generovat i spoustu nápadů a návrhů na zlepšení ve formě **příležitostí**, mezi které řadili zvýšení počtu nácviků komunikace, ale i nácviků v terénu, hraní rolí, vlastní zlepšení v oblasti time managementu, kdy již zmiňují přípravu systému podpory na tabuli v jejich kanceláři. Za důležité také považují hledání nových způsobů motivace uživatelů, zlepšování komunikace a spolupráce s rodinou, opatrovníky, úřadem práce, hledání sponzorů volnočasových aktivit pro uživatele, kteří nemají dostatek finančních prostředků. Uvědomují si také, že by měli nechávat uživatele zažít negativní zkušenosti s důsledky špatných rozhodnutí.

Vyřčeny též byly **hrozby** uplatňování empowermentu ve formě ztráty zaměstnání uživatelů, nedostatku jejich financí nebo zhoršení zdravotního stavu. Široké spektrum rizik zaznamenali pracovníci v přílišné péči rodinou s následky zneschopňování uživatele, omezení rodinou nebo opatrovníkem, nucení přebírání odpovědnosti za opatrovníky, ale pocíťovali také omezení legislativou. Z hlediska spolupráce s uživatelem pak zaznamenali hrozbu postupného snižování schopností uživatele, nepřijetí odpovědnosti sám za sebe a snižování jeho sebevědomí v případě neúspěchu v chráněném bydlení vlivem nároků, které tato služba obnáší.

Uvědomování si slabých a silných stránek může pomoci pracovníkům sociální služby chráněného bydlení k dalšímu rozvoji služby. Podstatné je také zakomponovat identifikované příležitosti a eliminovat hrozby, jež by mohly uplatňování empowermentu ublížit v blízké i vzdálenější budoucnosti (podrobně viz tabulka 11).

Tabulka 11 SWOT analýza – empowerment v sociální službě chráněného bydlení

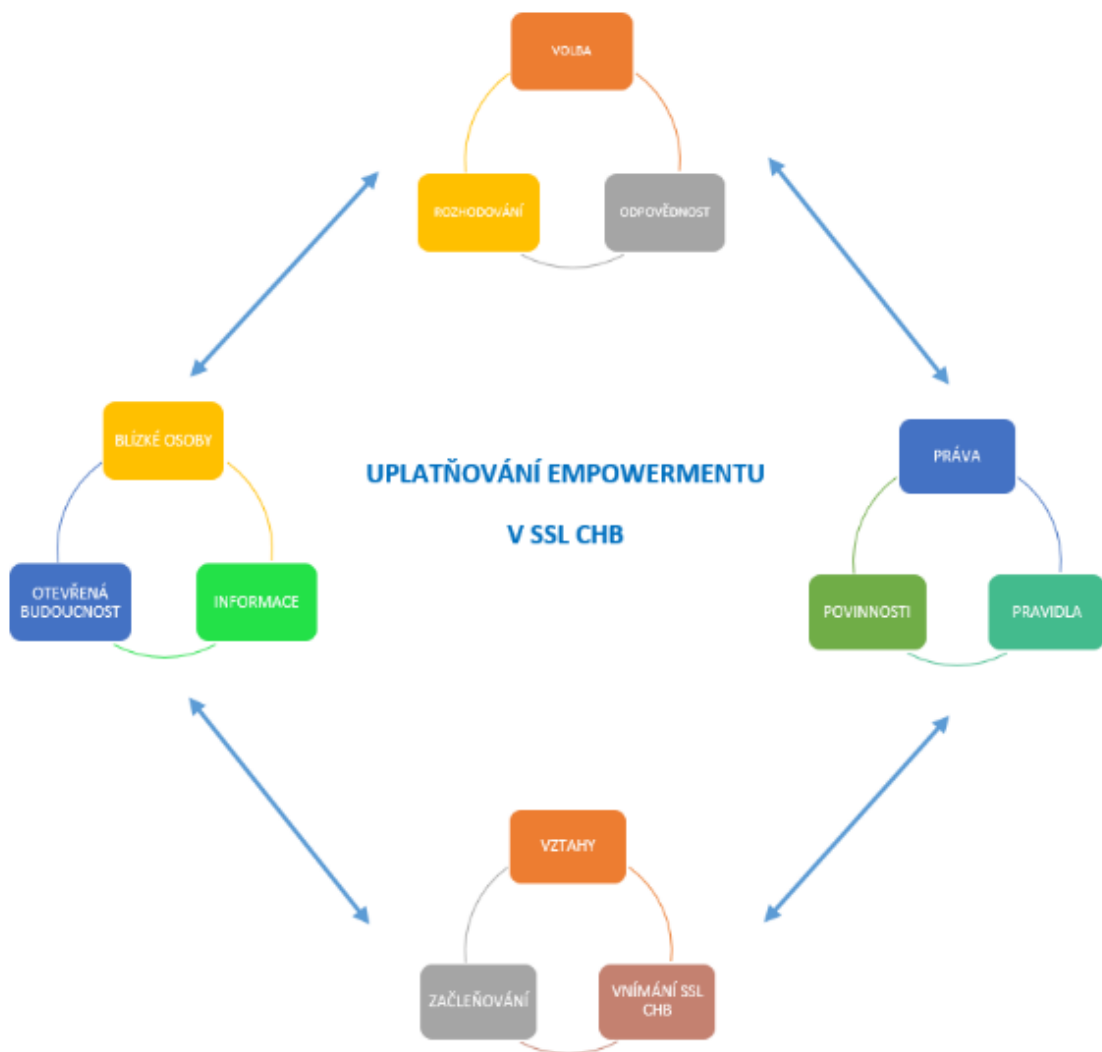
SWOT ANALÝZA – EMPOWERMENT V SSL CHB	
Strengths – SILNÉ STRÁNKY	Weaknesses – SLABÉ STRÁNKY
<ul style="list-style-type: none"> • Poskytování podpory (nikoli péče) – zajištění rozvoje uživatele • Předávání odpovědnosti uživatelům služby • Poskytování zpětné vazby uživateli • Rovný přístup ke všem • Poskytování vyžádané podpory • Podpora pocitu otevřené budoucnosti • Uvědomění posunu uživatelů – postupné snižování podpory • Pozitivní vzor – odchod uživatele do bytu • Možnost uživatelů získávání dalších / nových kompetencí v CHB • Možnost využívání dostupných / veřejných služeb • Podpora uživatelů ve využívání informačních zdrojů a přístup k informacím • Motivace uživatelů pracovníky • Vědomí nutnosti dodržování práv uživatelů • Práce s riziky v SSL CHB • Registrování pokroku uživatele jako zdroj motivace (pro samotného uživatele, pracovníky, blízké) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nedůvěra pracovníků ve schopnosti a dovednosti uživatelů • Ochrana uživatele pracovníky před chybováním • Od partnerského přístupu ke kamarádství (neuhlídání hranic profesionality) • Neefektivní komunikace s uživateli (z hlediska času) • Manipulace uživatelů pracovníky • Uživatelé sami sebe stigmatizují na veřejnosti • Špatné vztahy mezi uživateli • Pracovník rozhoduje za uživatele
Opportunities - PŘÍLEŽITOSTI	Threats - HROZBY
<ul style="list-style-type: none"> • Více přímých nácviků v terénu • Hraní rolí, nácvik komunikace • Nechat uživatele zažít negativní zkušenost, dělat špatná rozhodnutí • Důslednější organizace času pracovníků → tvorba přehledného systému podpory na tabuli v kanceláři pracovníků • Osamostatnění od rodiny jako zdroj nových zkušeností, zvyšování sebevědomí • Hledání nových /dalších způsobů motivace uživatelů • Hledání sponzorů na volnočasové aktivity uživatelů • Spolupráce s úřadem práce • Spolupráce s rodinou na osamostatňování uživatele • Neustálá práce na zlepšování komunikace s rodinou a opatrovníky 	<ul style="list-style-type: none"> • Zneschopňování uživatele rodiči • Přebírání odpovědnosti za opatrovníky SSL CHB • Obava rodiny ze ztráty vlivu nad uživatelem • Ztráta zaměstnání uživatele • Zhoršení zdravotního stavu uživatele • Nedostatek financí uživatele • Snižování sebevědomí a kompetencí uživatele vlivem náročnosti a neúspěchu v CHB • Uživatel „nemusí“ – nepřijetí odpovědnosti sám za sebe • Riziko postupné ztráty svých schopností • Omezování uživatele opatrovníkem • Omezování uživatele rodinou • „Přepečování“ rodinou • Omezení zákony

Zdroj: vlastní výzkum

5.4 Shrnutí výsledků výzkumu

Nyní se dostáváme k závěrečné fázi našeho výzkumu. Komparací výsledků jednotlivých částí analýzy získaných dat si zodpovíme na stanovou výzkumu otázku, která zní: Jak je uplatňován empowermentu v sociální službě chráněného bydlení?

Obrázek 5 Uplatňování empowermentu v sociální službě chráněného bydlení



Zdroj: Vlastní výzkum

Empowerment jako takový se prolíná všemi částmi našeho zkoumání, tzn. ve výsledcích zakotvené teorie, v analyzovaných dokumentech i SWOT analýze. **Hlavním znakem empowermentu v sociální službě chráněného bydlení je umožnění a uplatňování vlastní iniciativy uživatelů této služby v jejich každodenním životě, která vede k jejich**

vlastnímu rozhodování. Zásadní podmínkou rozhodování je ale také **přebírání odpovědnosti za sebe samého, poučení se z negativních zkušeností v případě chybování a přijetí chyb za běžnou součást svého života za jasně daných podmínek práce s riziky.** Toto konstatování je podpořeno v dokumentech sociální služby chráněného bydlení **možností vlastní volby v různorodých oblastech svého života,** mimo jiné i v činění rozhodnutí již při jednání se zájemcem o službu, při podpisu smlouvy i při fungování systému individuálního plánování. Dle dostupné dokumentace je uživatel veden k zamýšlení se nad svými potřebami a přáními, nad tím, co od služby očekává. Ve spolupráci se svým klíčovým pracovníkem pak hledá a realizuje své cíle, je podporován ve vlastní aktivitě a zapojuje se dle svých možností (hodnotí své síly, určuje, jakou podporu potřebuje a co již zvládne sám). Prostřednictvím propojení jednotlivých částí metodiky služby **může uživatel zasahovat do podoby jejího fungování a hodnocení.** Příklady z praxe uplatňování empowermentu pak nabízí v dokumentaci vzhled do pracovních postupů, jimiž se mají řídit pracovníci služby. Ti také vyhodnotili (v rámci výsledků SWOT analýzy), že uživatelům předávají odpovědnost, poskytují pouze požadovanou podporu, registrují posun uživatelů a tím se jejich potřeba podpory snižuje. Výrazný vliv má na empowerment i **vhodná motivace,** kdy právě pokrok uživatele je jedním ze zdrojů motivace jak pro pracovníky, ale zejména pro samotné uživatele a jejich blízké.

Podstatnou složku empowermentního chování uživatelů služby je i **oblast uvědomění a dodržování práv s jasným protipólem uvědomování si jistých pravidel a z nich vyplývajících povinností.** Práva a povinnosti se výrazně objevují jak při řešení různých situací uživateli služby, tak v dokumentaci služby, kde je na jejich dodržování kladen velký důraz. Uživatelé dokáží vymezit svá práva, vědí, kde je hledat i co znamená jejich dodržování či nedodržování. Jsou kompetentní při řešení nedodržování svých práv, což ukázali na příkladu úvah nad řešením otázky kamerového systému v chráněném bydlení. Bylo potvrzeno při analýze dokumentace, že zde není žádná zmínka o uchopení a ukotvení zachování práv uživatelů služby z hlediska kamer umístěných na chodbách společných prostor budovy chráněného bydlení. Uživatelé prokázali i vědomosti v oblasti využití nástrojů nápravy ve formě podávání stížností včetně postupu podání, odvolání atp. Stejný způsob fungování dokládá také dokumentace služby. Pravidla v chráněném bydlení pak představují jistý rámeček zachování poklidného společného soužití jeho uživatelů. Ti zmiňovali porušení práva např. ve formě práva na soukromí (kamery), ale také rušení nočního klidu či nevhodné chování návštěvy. **Vlastní iniciativu a rozhodování mají uživatelé**

možnost projevovat nejen individuálně, ale také jako skupina. V chráněném bydlení fungují **společné porady**, kde se uživatelé domlouvají na plnění svých povinností při údržbě společných prostor a tím i zajištění celého chodu domu, plní však i funkci vzdělávací. Uživatelé si zde opakují jednotlivá pravidla a mají právo rozhodovat o jejich změně. Tímto způsobem vyvinuli i vlastní iniciativu při řešení porušování práv návštěvami a vznikl první dokument ve formě pravidel pro návštěvy.

Jak již bylo naznačeno, **pro uplatnění empowermentu potřebují uživatelé chráněného bydlení adekvátní podporu.** Ta je spatřována ve formě osob jim blízkých (pracovníků chráněného bydlení, rodiny, pracovníků jiných sociálních služeb atd.) a v dostatečném množství získaných informací (od pracovníků chráněného bydlení, v dokumentech služby, v médiích, v centru města apod.). Značnou měrou **přispívá k empowermentu také vědomí otevřené budoucnosti** (v oblasti hospodaření s vlastními finančními prostředky, při hledání práce i samostatném životě v bytě), což pracovníci chráněného bydlení označili i za silnou stránku projevujícího se empowermentu v této službě. Podporující, respektující a individuálně poskytovanou podporu v dokumentaci můžeme najít v zásadách poskytované služby. Dokumenty též ukládají povinnost pracovníkům zprostředkovávat či poskytovat uživatelům dostatečné množství informací či dbát na využívání běžně dostupných zdrojů. Ze SWOT analýzy vyplynulo jisté riziko ze strany pracovníků služby, kteří přiznali, že se v jejich chování již vyskytla manipulace ve smyslu zjednodušení si své práce nebo prosazení svého názoru. Též se stalo, že pracovník rozhodl za uživatele bez ohledu na jeho přání. Tuto skutečnost lze zakomponovat do další části našeho zjištění, a to **překážek empowermentu.** Úzkou souvislost lze zaznamenat z hlediska dokumentace služby také s předešlým tématem dodržování práv uživatelů (manipulace a nedodržování vlastního rozhodování uživatelů patří k vymezeným příkladům porušení práva uživatele služby).

Nonempowermentní faktory však byly zjištěny nejen v uvažování pracovníků v podobě manipulace či rozhodování za uživatele, panovala u nich také v některých případech nedůvěra ve schopnosti a dovednosti uživatelů a snaha ochrany před vlastním chybováním. Ze strany rodiny a opatrovníků vnímají někteří uživatelé chráněného bydlení omezování, kontrolu či dohled zejména nad finančními prostředky, ale i celkově nad možností vlastního rozhodování. Taktéž pracovníci uvedli přístup rodiny jakožto nadměrně pečující, někdy až zneschopňující s obavou ze ztráty vlivu nad svým potomkem a ze strany opatrovníků pak omezující jednání. Problematika spolupráce s opatrovníky se také objevila při řešení přebírání odpovědnosti, kdy se ji snaží někteří opatrovníci převádět na pracovní-

ky služby a zjednodušují si tím svou pozici. Také zdravotní stav hraje při empowermentu svou roli. Uživatelé sami sebe chápou vlivem jednání okolí jako „nemocné“, jistým způsobem si tím vysvětlují své neúspěchy a z jejich úhlu pohledu nejsou schopni dosáhnout některých svých cílů. Obavy ze zhoršování zdravotního stavu vyslovili i pracovníci služby, kdy je označili za hrozbu pro fungování uživatele v chráněném bydlení z důvodu možnosti ztráty svých schopností a dovedností. K empowermentu nepřispívá ani snižování sebevědomí uživatelů a jejich kompetencí vlivem nároků vyplývajících z poskytování služby, a tím zažití neúspěchu. To má spojitost s nedůvěrou v sebe sama a následné předávání odpovědnosti na druhé, což bylo možné zaznamenat v některých výpovědích uživatelů služby. Jako problém v přebírání odpovědnosti označili i to, že uživatelé „nemusí“ přijmout odpovědnost sami za sebe, své chování a jednání, což je v rozporu se samotnou myšlenkou a vizí daného chráněného bydlení. Pracovníci dále uvedli mezi svými slabými stránkami, které mají neblahý vliv na empowerment, i neovládání své profesionality, kdy si neumí vymezit potřebné hranice ve vztahu pracovník – uživatel a navazují přátelské vazby. Následkem je neefektivní komunikace zejména z hlediska času a nedodržení harmonogramu plánované asistence. Vědomost této myšlenky u pracovníků dává možnost rozvoji a hledání nových cest a přístupů směřujících k nápravě např. inovativním nápadem v podobě whiteboardové tabule s denním rozpisem poskytované podpory daným uživatelům. Cílem je zlepšení time managementu, efektivní rozložení pracovní doby a dodržení potřebných hranic ve vztahu k některým uživatelům.

Uplatnění empowermentu v sociální službě chráněného bydlení zakončíme **vztahovou rovinou a začleňováním uživatelů do místní komunity**. Již samotným využíváním veřejně dostupných zdrojů a služeb dochází k zapojení uživatelů do zdejší společnosti. Potvrzují to samotní uživatelé i pracovníci. Začleňování je deklarováno v poslání dané služby, dlouhodobých i krátkodobých cílech či zásadách a je mu věnován celý metodický pokyn. Uživatelé si vytváří vztahy jak v chráněném bydlení (mezi sebou navzájem, s pracovníky, ovšem ne vždy pozitivní), tak i mimo něj. Uvedli příklady navázání komunikace s cizími lidmi či se svými „známými“ mimo prostory chráněného bydlení, vylíčili svůj pohled na vztahy se svými sousedy, kdy popsali i ukázkou sousedské výpomoci. Někteří uživatelé využívají nabídky dalších sociálních služeb v ambulantní formě (sociální rehabilitace, centrum denních služeb), jiní se uplatnili na trhu práce. Pracovníci vidí příležitosti pro lepší uplatnění empowermentu v kvalitnější spolupráci s rodinou, opatrovníky, s úřady či se sponzory.

ZÁVĚR

Empowerment. Pro některé cizí či zcela neznámý pojem na poli české sociální a sociálně pedagogické práce, pro jiné již možná součást každodenní praxe. Mohlo by se zdát, že se jedná o něco zcela nového, na našem území nepoužívaného či neidentifikovaného. V podmínkách poskytování sociálních služeb však empowerment může jít ruku v ruce se současnými trendy transformace a deinstitucionalizace, s rozvojem komunitních sociálních služeb a se změnou vnímání lidí využívající sociální služby jako takové. Může tak přispívat ke zvyšování kvality života konkrétních osob, roste tím i kvalita, dobrá praxe jednotlivých sociálních služeb. Jelikož lze hledat jen stěží český ekvivalent tohoto výrazu, v naší práci jej nepřekládáme. Empowerment pak definujeme jako proces předávání odpovědnosti (nebo také síly, kontroly, moci) druhým lidem (v našem případě uživatelům sociálních služeb) směřující k jejich vlastnímu rozhodování o sobě samém a umožňující mít (či získávat) kontrolu nad svým životem. Předkládaná diplomová práce je v tomto duchu vnímána jako příležitost vnést do uvedené problematiky nové poznatky, a to jak z hlediska teoretického, tak prostřednictvím vlastního výzkumu.

Vzhledem ke specifiku daného tématu a jeho průběhu byla zvolena realizace výzkumu ve specifickém prostředí, a to sociální službě chráněné bydlení s cílovou skupinou osob s mentálním postižením. Vycházeli jsme ze znalostí a zkušeností zahraničních zemí, jejichž pojetí daného tématu byla prezentována jako součást koncepce teoretické části, v níž jsme nastínili širší pojetí empowermentu, dále charakteristiku a specifika chráněného bydlení a konkrétní specifika osobnosti u jedinců s mentálním postižením. Oblast empowermentu zaštiťuje celý rámec diplomové práce ve smyslu jeho aplikace ve službě chráněného bydlení se zaměřením na práva a podporu námi definované cílové skupiny.

Na vymezenou teoretickou základnu bylo možné navázat částí praktickou, kdy cílem našeho výzkumu bylo zjistit, jakým způsobem je uplatňován empowerment v sociální službě chráněného bydlení. Ke komplexnímu zajištění potřebných dat kvalitativního charakteru jsme zvolili kombinaci tří výzkumných technik, a to realizací focusové skupiny s uživateli chráněného bydlení, studiem dokumentů konkrétní sociální služby tohoto typu a brainstormingem s pracovníky této služby. Ústřední technikou se stala focusová skupina, kterou jsme následně analyzovali pomocí otevřeného, axiálního a selektivního kódování a koncipovali do zakotvené teorie. Analyzované dokumenty doplnily získaná zjištění

společně se SWOT analýzou. Výstupem celého výzkumného šetření se stala nová teorie zachycující empowerment ve vybrané sociální službě chráněného bydlení.

Výsledky výzkumu poukázaly na čtyři vzájemně propojené komponenty. Hlavním znakem empowermentu ve zkoumané sociální službě, jejíž název z důvodu anonymizace neuvádíme, je umožnění a uplatňování vlastní iniciativy a volby uživatelů (osob s mentálním postižením) v jejich každodenním životě. Vlastní iniciativa, projev vůle poté vede k jejich individuálnímu rozhodování a přebírání odpovědnosti za sebe samé. Podstatné je pro ně také poučení se z negativních zkušeností či rozhodnutí, přijetí chyb jako součást svého života s podtextem práce s případnými riziky. Další významnou složku empowermentu v dané sociální službě tvoří problematika uplatňování svých práv, vnímání a dodržování jistých pravidel a z nich vyplývajících povinností. Třetí oblast uplatnění pak tvoří podpůrné zdroje jednotlivých uživatelů v podobě blízkých osob, informací a vidiny otevřené budoucnosti. Výzkum také poukázal na čtvrtou nedílnou součást uplatňování empowermentu v této službě, a to otázku existujících vztahů, které si uživatelé vytvářejí ve spojitosti s vnímáním chráněného bydlení jako možnosti integrace do společnosti lidí v místní komunitě. Všechny uvedené komponenty jsou podstatné pro uskutečnění empowermentu v sociální službě chráněného bydlení v komplexní podobě.

Zajímavá a podnětná zjištění přinesly i výsledky poukazující na nonempowermentní faktory, jež byly identifikovány u pracovníků sociální služby chráněného bydlení, u blízkých osob i u uživatelů samotných. Jejich význam a smysl neodmyslitelně patří k empowermentu samotnému jako jeho protipól, důležité je s tímto faktem pracovat a využít jej pro další možnosti uplatňování v dané službě a celkový rozvoj.

Na základě výše uvedených skutečností věříme, že výsledky realizovaného výzkumu se stanou zdrojem poznání, bližšího porozumění a inspirací pro pracovníky dalších sociálních služeb, kteří mohou najít podobnosti v předkládané teorii a mohou tak aplikovat nové způsoby práce s uživateli, ale zejména nový způsob uvažování nad celkovou situací a životem lidí, s nimiž pracují. V tomto směru spatřujeme význam a přínos celého výzkumného šetření pro praxi sociálních služeb v České republice. V důsledku pak může docházet k individuálnímu rozvoji uživatelů, kdy se z pasivních, závislých na pomoci a některých případech i částečně nezodpovědných jedinců stávají svébytné, aktivní, nezávislé a odpovědné osoby.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ADAMČÍKOVÁ, Jana, Petr EISNER a Daniel KAUCKÝ. *Empowerment: Možnosti zapojování a posilování lidí, uživatelů služeb agentur PZ a jiných organizací*. Praha: Rytmus, 2005. ISBN nepřiděleno
- [2] ADAMS, Robert. *Empowerment, Participation and Social Work*. 4rd edition. Basingstoke: Palgrave, 2008. ISBN 978-02-3001-999-7.
- [3] ADAMS, Robert. *Social Work and Empowerment*. 3rd edition. Basingstoke: Palgrave, 2003. ISBN 0-333-69347-7.
- [4] BJELONČÍKOVÁ, Monika, Kateřina GLUMBÍKOVÁ, Alice GOJOVÁ a Vendula GOJOVÁ. *Participativní přístupy v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2015. ISBN 978-80-7464-802-1.
- [5] CROFT, S. a O. BERESFORD, 2002 cit. podle BJELONČÍKOVÁ, Monika, Kateřina GLUMBÍKOVÁ, Alice GOJOVÁ a Vendula GOJOVÁ. *Participativní přístupy v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2015. ISBN 978-80-7464-802-1.
- [6] ČEBIŠOVÁ, Radka a kol. *Dobrá praxe opatrovnictví a poskytování podpory při právních úkonech a při rozhodování*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2013. ISBN 978-80-7421-053-2.
- [7] ČERNÁ, Marie. *Česká psychopedie: speciální pedagogika osob s mentálním postižením*. Praha: Karolinum, 2008. ISBN 978-80-246-1565-3.
- [8] ČESKO. Zákon č. 2 ze dne 16. prosince 1992, o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1993, částka 1, s. 17 – 24. ISSN 1211 – 1244.
- [9] ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006a, částka 37, s. 1257 – 1289. ISSN 1211 – 1244.
- [10] ČESKO. Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006b, částka 164, s. 7021 – 7048. ISSN 1211 – 1244.
- [11] ČESKO. Zákon č. 313 ze dne 12. září 2013, kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a další související zákony. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2013. částka 118, s. 3593 – 3599. ISSN 1211 – 1244.

- [12] DENZIN, N., 1989 cit. podle HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
- [13] DOMINELLI, L., 2000 cit. podle BJELONČÍKOVÁ, Monika, Kateřina GLUMBÍKOVÁ, Alice GOJOVÁ a Vendula GOJOVÁ, 2015. *Participativní přístupy v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 978-80-7464-802-1.
- [14] GERMAIN, Carel, B. a Alex GITTERMAN, 1980 cit. podle LEE, Judith, A. B. *The Empowerment Approach to Social Work Practise: Building the Beloved Community*. 2nd edition. New York: Columbia University Press, 2001. ISBN 0-231-11548-2.
- [15] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
- [16] HUANG, cit. podle VALENTA, Milan, Jan MICHALÍK a Martin LEČBYCH. *Mentální postižení: v pedagogickém, psychologickém a sociálně-právním kontextu*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3829-1.
- [17] KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: s předmluvou Jiriny Šiklové*. Vyd. 5, Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
- [18] LEE, Judith, A. B., 2001. *The Empowerment Approach to Social Work Practise: Building the Beloved Community*. 2nd edition. New York: Columbia University Press. ISBN 0-231-11548-2.
- [19] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
- [20] MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
- [21] MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.
- [22] MICHALÍK, Jan. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 2011, ISBN 978-80-7367-859-3.

- [23] MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČESKÉ REPUBLIKY. *Manuál transformace ústavů*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2013. ISBN 978-80-7421-057-0.
- [24] MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- [25] MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2009. ISBN 978-80-7416-026-4.
- [26] MORGAN, 1997 cit. podle ŠVARŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [27] NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
- [28] NÖLLKE, Matthias. *Naučte se myslet kreativně: kreativní techniky pro váš úspěch v praxi*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1519-8.
- [29] PAYNE, Malcolm. *Social Work Theory: A critical introduction*. Basingstoke: Palgrave, 1991. ISBN 978-0-333-47478-5.
- [30] PIPEKOVÁ, Jarmila a Marie VÍTKOVÁ et al. *Od edukace k sociální inkluzi osob se zdravotním postižením se zaměřením na mentální postižení*. Vyd. 2. Brno: Masarykova univerzita, 2014. ISBN 978-80-210-7689-1.
- [31] REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3006-6.
- [32] SCHURINGA, L., 2007 cit. podle BJELONČÍKOVÁ, Monika, Kateřina GLUMBÍKOVÁ, Alice GOJOVÁ a Vendula GOJOVÁ, 2015. *Participativní přístupy v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 978-80-7464-802-1.
- [33] SILLERY, 1993 cit. podle ADAMČÍKOVÁ, Jana, Petr EISNER a Daniel KAUCKÝ. *Empowerment – Možnosti zapojování a posilování lidí, uživatelů služeb agentur PZ a jiných organizací*. Praha: Rytmus, 2005.
- [34] SOBEK, Jiří a kol. *Lidská práva v každodenním životě lidí s mentálním postižením*. Praha: Portus, 2007. ISBN 978-80-239-9400-1.
- [35] SOLOMON, Barbara, 1976 cit. podle PAYNE, Malcolm. *Social Work Theory: A critical introduction*. Basingstoke: Palgrave, 1991. ISBN 978-0-333-47478-5.

- [36] SOCIÁLNÍ PRÁCE. Kritéria komunitní sociální služby. In: *Sociální práce*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, roč. 13, č. 1/2013. ISSN 1213-6204.
- [37] SOCIÁLNÍ PRÁCE. Transformace sociálních služeb. In: *Sociální práce*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, č. 3/2016 Příloha. ISSN 1213-6204.
- [38] STRAUSS, Anselm L. a Juliet M. CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X.
- [39] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Pra-ha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [40] THOMAS, M. a J. PIERSON, 1995, cit. podle ADAMS, Robert. *Social Work and Empowerment*. 3rd edition. Basingstoke: Palgrave, 2003. ISBN 0-333-69347-7.
- [41] ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., V Sociologickém nakl. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.
- [42] VALENTA, Milan, Jan MICHALÍK a Martin LEČBYCH. *Mentální postižení: v pedagogickém, psychologickém a sociálně-právním kontextu*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3829-1.
- [43] VALENTA, Milan a Oldřich MÜLLER. *Psychopedie*. Vyd. 5. Praha: Parta, 2013. ISBN 978-80-7320-187-6.
- [44] VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0696-5.
- [45] VYSOKAJOVÁ, M., 2000 cit. podle MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.
- [46] WHITE, S. C., 1996 cit. podle BJELONČÍKOVÁ, Monika, Kateřina GLUMBÍKOVÁ, Alice GOJOVÁ a Vendula GOJOVÁ. *Participativní přístupy v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2015. ISBN 978-80-7464-802-1.

Elektronické zdroje:

- [47] AMERICAN ASSOCIATION ON INTELLECTUAL AND DEVELOPMENTAL DISABILITIES. *Definition of Intellectual Disability*. www.aaid.org [online]. © 2013, [2016-20-11].

Dostupné z: <http://aaidd.org/intellectual-disability/definition#.WDGy4bLhCpq>

[48] BAKKER, Lutien a Wim H. VAN BRAKEL. Empowerment Assessment Tools in People with Disabilities in Developing Countries. A systematic Literature Review. *Leprosy Review* [online]. 2012, vol. 83, no. 2, s. 129 – 153, [cit. 2016-20-12]. ISSN 0305-7518.

Dostupné z:

<http://web.a.ebscohost.com.proxy.k.utb.cz/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=03932e53-0c74-4dc2-a885-1873ec5e0ae3%40sessionmgr4007&vid=2&hid=4114>

[49] BAREŠ, Pavel. *Ústavní sociální služby v České republice: Přehled a charakteristika vybraných sociálních služeb* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2013 [cit. 2016-25-10].

Dostupné z: <http://www.trass.cz/wp-content/uploads/2016/02/celorepublikova-analyza.pdf>

[50] BARNES, M. a A. WALKER, 1996 cit. podle STARKEY, Fenella. The ‘Empowerment Debate’: Consumerist, Professional and Liberational Perspectives in Health and Social Care. *Social Policy and Society* [online]. Cambridge: Cambridge University Press, 2003, vol. 2, iss. 4, s. 273 - 284 [cit. 2016-14-9]. ISSN 14747464.

Dostupné z: <http://search.proquest.com/docview/221168911?accountid=15518>

[51] BOEHM, Amnon a Lee H. STAPLES. Empowerment: The Point of View of Consumers. *Families in Society* [online]. Milwaukee: Alliance for Children and Families 2004, vol. 85, iss. 2, s. 270 – 280 [cit. 2016-23-9]. ISSN 10443894.

Dostupné z:

<http://search.proquest.com/central/docview/230167562/fulltextPDF/9AD4D363B5724910PQ/22?accountid=15518>

[52] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD VEŘEJNÁ DATABÁZE. *Sociální služby poskytované v zařízeních sociální péče*. www.vdb.czso.cz [online]. © 2016, [2016-19-10].

Dostupné z:

<https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-ob->

[jekt&pvo=SZB07&f=TABULKA&z=T&katalog=30850&str=v848&u=v825__VUZEMI__97__19#w=](https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-ob-jekt&pvo=SZB07&f=TABULKA&z=T&katalog=30850&str=v848&u=v825__VUZEMI__97__19#w=)

[53] CHAMBERLIN Judi: *A Working Definition of Social Work* [online]. National Empowerment Center © 2013, [2016-13-9].

Dostupné z: http://www.power2u.org/articles/empower/working_def.html

[54] FERNANDEZ, Sergio a Tima MOLDOGAZIEV. Employee Empowerment, Employee Attitudes and Performance: Testing a Casual Model. *Public Administration Review* [online]. 2013, vol. 73, Issue 3, s. 490–506 [cit. 2016-14-9]. ISSN 1540-6210.

Dostupné z: <http://onlinelibrary.wiley.com.proxy.k.utb.cz/doi/10.1111/puar.12049/abstract>

[55] GRIMOVÁ, B. *Právo a lidé s postižením*. www.dobromysl.cz [online]. © 2002 – 2012, [2016-19-11].

Dostupné z: <http://www.dobromysl.cz/scripts/detail.php?id=481>

[56] HOFSCHNEIDEROVÁ, Anna a Maroš MATIAŠKO. *Manuál sociálního pracovníka: Svěprávnost a právní ochrana uživatelů sociálních služeb podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník* [online]. ZSTUDIO, 2015, [cit. 2017-23-02].

Dostupné z: <https://www.kr-zlinsky.cz/docs/clanky/dokumenty/8984/manual-socialniho-pracovnika.pdf>

[57] INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS. *Global Definition of Social Work*. www.ifsw.org [online]. © 2016 [2016-14-9].

Dostupné z: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>

[58] INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS. *Statement of Ethical Principles*. www.ifsw.org [online]. © 2016, [2016-16-10].

Dostupné z: <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>

[59] MAKOVCOVÁ, Stanislava. *Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením*. www.mpsv.cz [online]. 2016, poslední změna: 18. 5. 2011 [2016-21-11].

Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/10775/umluva_info_160511.pdf

[60] MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Kritéria sociálních služeb komunitního charakteru a kritéria transformace a deinstitucionalizace* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2016 [cit. 2016-25-10].

Dostupné z: http://www.trass.cz/wp-content/uploads/2016/05/kriteria_IROP_vyzva-49.pdf

[61] MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Sociální služby* [online]. 2016, poslední aktualizace 7. 9. 2016 [cit. 2016-23-10].

Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18661>.

[62] MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Podpora transformace*. www.trass.cz [online]. 2015 [cit. 2016-23-10].

Dostupné z: <http://www.trass.cz/index.php/transformace/podpora-transformace/>

[63] MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Systém sociálního zabezpečení v České republice*. www.mpsv.cz [online]. 2009 [2016-23-10].

Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7175/ssz_cr_cz.pdf

[64] MORGAN, S., 1993 cit. podle STARKEY, Fenella. The 'Empowerment Debate': Consumerist, Professional and Liberational Perspectives in Health and Social Care. *Social Policy and Society* [online]. Cambridge: Cambridge University Press, 2003, vol. 2, iss. 4, s. 273 - 284 [cit. 2016-14-9]. ISSN 14747464.

Dostupné z: <http://search.proquest.com/docview/221168911?accountid=15518>

[65] PEASE, Bob, 2002 cit. podle STARKEY, Fenella. The 'Empowerment Debate': Consumerist, Professional and Liberational Perspectives in Health and Social Care. *Social Policy and Society* [online]. Cambridge: Cambridge University Press, 2003, vol. 2, iss. 4, s. 273 - 284 [cit. 2016-14-9]. ISSN 14747464.

Dostupné z: <http://search.proquest.com/docview/221168911?accountid=15518>

[66] SANCHEZ, L. Attaining Employee Empowerment. *Nurse Leader* [online]. Elsevier, Science Direct, 2012, vol. 10, iss. 2, s. 38 – 40 [cit. 2016-14-9]. ISSN 1541-4612.

Dostupné z:

<http://www.sciencedirect.com.proxy.k.utb.cz/science/article/pii/S1541461211003430>

[67] SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex sociálních pracovníků ČR*. www.socialnipracovnici.cz [online]. 2009 [2017-25-2].

Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf

[68] STARKEY, Fenella. 2003. The 'Empowerment Debate': Consumerist, Professional and Liberational Perspectives in Health and Social Care. *Social Policy and Society*

[online]. Cambridge: Cambridge University Press, 2003, vol. 2, iss. 4, s. 273 - 284 [cit. 2016-14-9]. ISSN 14747464.

Dostupné z: <http://search.proquest.com/docview/221168911?accountid=15518>

[69] TENGLAND, Per-anders. Empowerment: A Conceptual Discussion. *Health care Analysis: HCA* [online]. New York: Springer Sciences & Business Media, 2008, vol. 16, iss. 2, s. 77 – 96 [cit. 2016-24-9]. ISSN 10653058.

Dostupné z:

<http://search.proquest.com.proxy.k.utb.cz/docview/195151995?accountid=15518>

[70] UHLÍŘOVÁ, Barbora, Maroš MATIAŠKO a kol. *Podpora, ochrana a svéprávnost lidí s mentálním postižením podle nového občanského zákoníku* [online]. Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, z.s., 2014 [cit. 2017-23-02].

Dostupné z: [http://www.spmPCR.cz/wp-](http://www.spmPCR.cz/wp-content/uploads/delightfuldownloads/2015/08/brozura_svepravnost_podpora_noz.pdf)

[content/uploads/delightfuldownloads/2015/08/brozura_svepravnost_podpora_noz.pdf](http://www.spmPCR.cz/wp-content/uploads/delightfuldownloads/2015/08/brozura_svepravnost_podpora_noz.pdf)

[71] VÁVROVÁ, Soňa a Peter GAVORÁ. Analýza komunikace ohniskové skupiny ve výchovném ústavu. *Studia paedagogica* [online]. Brno: Filozofická fakulta Masarykovy univerzity, roč. 19, č. 2, s. 105-121, srpen 2014 [cit. 2016-19-12]. ISSN 2336-4521.

Dostupné z:

<http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/studia-paedagogica/article/view/738>

[72] ZINMAN, 1986, cit. podle SEGAL, Steven, SILVERMAN Carol a Tanya TEMKIN. Empowerment and Self-help Agency Practice for People with Mental Disabilities. *Social Work* [online]. 1993, vol. 38, no. 6, s. 705 – 712, [cit. 2016-20-12]. ISSN 0037-8046.

Dostupné z: <https://search.proquest.com/docview/1297060256?pq-origsite=summon>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AAMR	Americká asociace pro mentální retardaci
AAIDD	American Association on Intellectual and Developmental Disabilities
aj.	a jiné
a kol.	a kolektiv
apod.	a podobně
atd.	a tak dále
cit.	citace
č.	číslo
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
DPS	dům s pečovatelskou službou
DPR	domácí prostředí
DOZP	domov pro osoby se zdravotním postižením
CHB	chráněné bydlení
IQ	intelligenční kvocient
IP	individuální plánování
M	moderátor
MKN	Mezinárodní klasifikace nemocí
např.	například
OSN	Organizace spojených národů
OZP	osoba se zdravotním postižením
P	pracovník
PM	pomocný moderátor
pozn.	poznámka

resp.	respektive
s.	strana
Sb.	sbírka zákonů
SP	sociální pracovník
SSL CHB	sociální služba chráněného bydlení
tzn.	to znamená
tzv.	tak zvaný
U	uživatel

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Schéma modelu empowermentu v praxi.....	22
Obrázek 2 Schéma podpůrných opatření.....	48
Obrázek 3 Úrovně empowermentu v sociální službě chráněného bydlení.....	52
Obrázek 4 Model vlastní iniciativy a rozhodování uživatele	83
Obrázek 5 Uplatňování empowermentu v sociální službě chráněného bydlení.....	97

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Počet chráněných bydlení a počet uživatelů chráněných bydlení v ČR.....	25
Tabulka 2 Srovnání počtu ústavních a neústavních pobytových sociálních služeb podle druhu sociální služby	31
Tabulka 3 Odhad počtu osob se zdravotním postižením v ČR	33
Tabulka 4 Aspekty oslabující (disempowering) a posilující (empowering) praxi	41
Tabulka 5 Sociodemografické charakteristiky uživatelů chráněného bydlení k 1. 1. 2017	59
Tabulka 6 Dokumenty chráněného bydlení vybrané ke studiu	60
Tabulka 7 Základní charakteristiky pracovníků chráněného bydlení k 1. 1. 2017.....	61
Tabulka 8 Obsahové vymezení (témata) kódů	63
Tabulka 9 Paradigmatický model sestavený v rámci axiálního kódování	66
Tabulka 10 Obsahová analýza dokumentů.....	87
Tabulka 11 SWOT analýza – empowerment v sociální službě chráněného bydlení	96

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: ZÁZNAMOVÝ ARCH BRAINSTORMING S PRACOVNÍKY SOCIÁLNÍ
SLUŽBY CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ

Příloha P II: INFORMOVANÝ SOUHLAS ÚČASTNÍKŮ BRAINSTORMINGU

Příloha P III: ZÁZNAMOVÝ ARCH FOCUS GROUP S UŽIVATELI SOCIÁLNÍ
SLUŽBY CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ

Příloha P IV: INFORMOVANÝ SOUHLAS ÚČASTNÍKŮ FOCUS GROUP

PŘÍLOHA P I: ZÁZNAMOVÝ ARCH BRAINSTORMING S PRACOVNÍKY SOCIÁLNÍ SLUŽBY CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ

Vážení kolegové,

jsem studentkou oboru Sociální pedagogika na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně a ve své diplomové práci se zabývám problematikou **uplatnění empowermentu v sociální službě chráněného bydlení**. V rámci zkoumaného tématu by mne zajímalo, jakým způsobem danou problematiku vnímáte, jaký je Váš názor, myšlenky, Vaše nápady a náměty na základě níže uvedených pravidel.

Předem děkuji za Váš čas a vstřícnost.

Bc. Lenka Kaňovská, DiS.

Datum:	Začátek brainstormingu:	Konec brainstormingu:
Počet účastníků:	Pracovní pozice účastníků:	Koordinátor a zapisovatel:
Časový limit: 30 minut		

Téma: Jak bychom mohli ještě důsledněji / lépe zplnomocňovat uživatele naší sociální služby? Jaké máme možnosti / příležitosti / jaká jsou s tím spojena rizika?

Pravidla brainstormingu:

- Všichni účastníci jsou si rovni.
- O slovo se nehlásíme, necháváme myšlenkám volný průběh.
- Mluví vždy pouze jeden účastník.
- Nevedeme paralelní tiché diskuse.
- Snahou je vyprodukovat co největší množství nápadů či námětů.
- Žádné nápady nekritizujeme.
- Nic není neobvyklé, nic není hloupé, ostých stranou.
- Vyřčené nápady zapisujeme na papír, můžeme se jimi nechat inspirovat.
- Zaznamenáváme i opakované nápady.
- Nesoutěžíme, snažíme se o tvorbu kolektivního řešení problému.

PŘÍLOHA P II: INFORMOVANÝ SOUHLAS ÚČASTNÍKŮ BRAINSTORMINGU

Já, (jméno a příjmení účastníka) souhlasím dobrovolně s účastí při brainstormingu, který je realizován Lenkou Kaňovskou (koordinátorkou). Výsledky brainstormingu budou sloužit ke zpracování výzkumné části diplomové práce na téma „Empowerment v sociální službě chráněného bydlení“. Byl/a jsem seznámen/a s účelem a průběhem výzkumu i s následným zpracováním získaných dat, která budou zpracována anonymně.

Před zahájením výzkumu mi bylo umožněno položit jakékoliv otázky k výzkumu, které mi byly srozumitelně zodpovězeny.

Byl/a jsem informován/a o možnosti z výzkumu kdykoliv odstoupit, a to v kterékoliv jeho fázi.

Tímto uděluji souhlas s realizací výzkumu.

V, dne

Podpis

PŘÍLOHA P III: ZÁZNAMOVÝ ARCH FOCUS GROUP S UŽIVATELI SOCIÁLNÍ SLUŽBY CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ

Vážení uživatelé sociální služby chráněného bydlení,

jsem studentkou oboru Sociální pedagogika na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně a ve své diplomové práci se zabývám problematikou **uplatnění empowermentu v sociální službě chráněného bydlení**. V rámci zkoumaného tématu by mne zajímalo, jaký je váš pohled na uvedenou problematiku. Ráda bych vás proto požádala o zapojení se do tzv. focus group (neboli ohniskové skupiny), zamyšlení se a zodpovězení několika otázek.

Předem děkuji za váš čas a vstřícnost.

Bc. Lenka Kaňovská, DiS.

Základní údaje focus group:

Datum:	Místo konání:
Začátek:	Konec:
Moderátor:	Technická podpora:
Počet účastníků:	Z toho muži:
	Z toho ženy:

Otázky focus group:

- **Oblast rozhodování:**
 1. Popište, jak probíhá Vaše rozhodování (např. pokud si chcete něco koupit, někam jít, dělat nějakou činnost) v rámci sociální služby chráněného bydlení?
 2. Pokud se nedokážete (sám/sama) rozhodnout, co uděláte? Popište.
- **Oblast práv:**
 1. Můžete popsat svá práva (na co máte v chráněném bydlení nárok)?
 2. Jak jsou vaše práva v chráněném bydlení dodržována a jakým způsobem si je umíte obhájit (co děláte, když nejsou dodržována)?

- **Oblast dostatku informací:**

1. Jaký máte přístup k informacím (jak se dozvíte v chráněném bydlení vše, co potřebujete a chcete vědět)?
2. Od koho se pro vás potřebné informace dozvídáte?

- **Oblast možnosti změn:**

1. Jaké máte možnosti provádět změny v chráněném bydlení (např. pokud se vám něco nelíbí, máte nápad, jak něco změnit)?
2. Jak je vám umožněno provádět změny ve vlastním životě (na obecné úrovni, tzn. nejen v rámci poskytování sociální služby chráněného bydlení)?

- **Oblast začleňování se do místní komunity:**

1. Jakým způsobem využíváte veřejných služeb (kadeřnictví, pedikúra, knihovna a další) tady v místě bydliště?
2. Popište prosím, jak se zapojujete do místního dění (myšleno mimo prostory chráněného bydlení, venku)?

- **Oblast přístupu pracovníků:**

1. Popište prosím Vaše vztahy s pracovníky chráněného bydlení?
2. Co se Vám na nich (vzájemných vztazích) líbí / nelíbí?

- **Oblast „otevřené budoucnosti“:**

1. Popište prosím, jaké máte plány do budoucna?
2. Jaké máte možnosti své plány uskutečnit, kdo vám s nimi případně pomáhá a jak?

PŘÍLOHA P IV: INFORMOVANÝ SOUHLAS ÚČASTNÍKŮ FOCUS GROUP

Já, (jméno a příjmení účastníka) souhlasím dobrovolně s účastí při realizaci focus group (ohniskové skupiny), který je realizován Lenkou Kaňovskou (moderátorkou). Výsledky focus group budou sloužit ke zpracování výzkumné části diplomové práce na téma „Empowerment v sociální službě chráněného bydlení“. Byl/a jsem seznámen/a s účelem a průběhem výzkumu i s následným zpracováním získaných dat, která budou zpracována anonymně.

Před zahájením výzkumu mi bylo umožněno položit jakékoliv otázky k výzkumu, které mi byly srozumitelně zodpovězeny.

Byl/a jsem informován/a o možnosti z výzkumu kdykoliv odstoupit, a to v kterékoliv jeho fázi.

Tímto uděluji souhlas s realizací výzkumu.

V, dne

Podpis