

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Specifika nácviku pracovních dovedností u osob s mentálním postižením

Jan Žídek

Vedoucí práce: Mgr. Naďa Růžková

Praha 2012

Prague college of psychosocial studies



**Specifics of job training for persons
with intellectual disabilities**

Jan Žídek

The Diploma Thesis Work Supervisor: Mgr. Naďa Růžková

Praha 2012

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracoval pod vedením
Mgr. Nadi Růžkové samostatně a uvedl jsem všechny použité prameny a
literaturu.

Dále prohlašuji, že odevzdaná písemná verze bakalářské práce a verze
elektronická jsou totožné.

.....
Jan Žídek

Poděkování

Touto cestou bych rád poděkoval vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Nadě Růžkové za cenné rady, trpělivost a úsilí, které mi věnovala. Dále pak děkuji Markétě, rodičům, bratrově, tetě a všem, kteří mne za celou dobu studia podporovali.

ANOTACE

Téma bakalářské práce zní „Specifika nácviku pracovních dovedností u osob s mentálním postižením.“ Hlavním cílem je seznámit čtenáře se současnými trendy práce s osobami s mentálním postižením, popsat jejich specifické odlišnosti v procesu učení a vyznačit základní metodické postupy při pracovním nácviku.

Klíčová slova: mentální postižení, chráněné pracoviště, pracovní nácvik, psychopedie

ABSTRACT

The thesis topic is „Specifics of job training for persons with intellectual disabilities.“ The main objective of this work is to introduce reader with current trends in working with people with intellectual disabilities, describe their specific differences in the learning process and capture the basic methods during the job training.

Keywords: Intellectual disability, supported employment, job training, psychopaedia

OBSAH

ÚVOD	8
TEORETICKÁ ČÁST	10
1. Hlavní trendy práce s mentálně postiženými osobami	10
1.1 Integrace	10
1.2 Normalizace	12
1.3 Humanizace	13
2. Vymezení základních pojmů a charakteristik osob s mentálním postižením	14
2.1. Psychologická charakteristika osob s mentálním postižením	14
2.2 Kognitivní proces osob s mentálním postižením	15
2.2.1 Smyslová percepce	15
2.2.2 Myšlení	16
2.2.3 Paměť	18
2.2.4 Pozornost	19
2.2.5 Volní projevy	24
2.3. Klasifikace lehkého mentálního postižení	25
2.4. Pracovní integrace a sociální rehabilitace osob s mentálním postižením	26
2.5. Chráněné pracovní místo, chráněná pracovní dílna a podporované zaměstnání	27
PRAKTICKÁ ČÁST	29
3. Charakteristika výzkumu, stanovení cíle, metodologie	29
3.1 Charakteristika výzkumu	29
3.2 Stanovení cíle	29
3.3 Metodologie	30
4. Charakteristika zkoumaného prostředí	31
5. Specifické dovednosti, na které lze působit prostřednictvím asist. nácviku	35
5.1 Komunikace	35
5.1.1. Účelná komunikace s osobami s mentálním postižením	35
5.1.2. Úrovně komunikace	38
5.1.2.1 Komunikace na úrovni: klient – asistent	41
5.1.2.2 Komunikace na úrovni: klient – klient	46
5.1.2.3 Komunikace na úrovni: klient – host	48
5.2 Metody nácviku konkrétních pracovních dovedností	48
5.2.1 Nácvik metodou strukturovaného rozhovoru	49
5.2.2 Metoda přímého výkladu a vysvětlování tématu nácviku pracovních dovedností	49
5.2.3 Metoda využití pracovního manuálu	50
5.2.4 Metoda hraní rolí	50
5.2.5 Metoda výměny rolí	50
5.2.6 Metoda praktického nácviku s asistencí	50
5.2.7 Metoda videotréninku	51
ZÁVĚR	52
SEZNAM LITERATURY	53
INTERNETOVÉ ZDROJE	54
BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE	55

ÚVOD

Ve své bakalářské se budu věnovat se specifikům a speciálním potřebám osob s mentálním postižením během nábviku pracovních dovedností.

Lidé s mentálním postižením jsou jednou z nejpočetněji zastoupených skupin mezi zdravotně postiženými občany, přesto však ve společnosti s rozvinutým systémem sociálních služeb, jako je ČR, často přetrvávají různé neopodstatněné názory a předsudky, které se týkají uplatnění osob s mentálním postižením na pracovním trhu (ŠVARCOVÁ, 2000).

Takové názory a předsudky často vyplývají z představ „normálních“ a „zdravých“ lidí o osobách s mentálním postižením. Neinformovaností mohou vznikat různé záhady, mýty a obavy. Lidé mají pod tíhou předsudků často a celkem i pochopitelně tendence vnímat osoby s mentálním postižením jako jakýsi jasně ohraničený živočišný druh, který není stejný jako „oni“. Často se můžeme ve společnosti setkávat s názorem, že kvůli sníženým rozumovým schopnostem člověk automaticky přichází i o své touhy, pudy, přání, ambice po naplnění životního smyslu na úrovni kvalitního pracovního uplatnění a v neposlední řadě také o frustrace, které vyplývají z nemožnosti dosažení, naplnění těchto potřeb. V lepším případě pak zastávají stanovisko, že je potřeba se o tyto osoby nějakým způsobem specializovaně postarat.

Taková pomoc má však svá omezení. Nejlepším způsobem pomoci se tak může jevit poskytnutí ústavní péče, ale jakmile by se mělo jednat o možnost sdílet s mentálně postiženým člověkem společné pracoviště, člověk se stane minimálně ostražitým. Základním kamenem úrazu se stává převážně nedostatečně pochopená diferenciací potřeb osob s mentálním postižením.

Rozdíly v mentální úrovni jednotlivců s mentálním postižením jsou ve skutečnosti větší než rozdíly mezi nepostiženou populací. Jako osoby s mentálním postižením jsou označováni lidé s lehkou mentální retardací, z nichž mnozí dokončí školu, vyučí se učebnímu oboru, dobře se uplatní v zaměstnání a často založí i vlastní rodinu. Na druhé straně tohoto spektra jsou

lidé s těžkým a hlubokým postižením, kteří jsou prakticky ve všech svých potřebách odkázáni na cizí pomoc. Nejsou schopni se sami najíst, bývají inkontinentní, nejsou schopni samostatného pohybu ani komunikace s okolím. Mezi těmito krajními skupinami leží celá řada variant, v nichž každý jednotlivý člověk je v něčem odlišný (ŠVARCOVÁ, 2000, s. 14).

Právě na tuto bohatou rozdílnost bych ve své bakalářské práci rád poukázal a co se nácviku pracovních dovedností týče, zaměřil bych se na osoby s lehkým stupněm mentálního postižení, u kterých je možné dosáhnout určitého stupně zvládnutí a osvojení pracovních dovedností. Nechci tím říci, že u osob s jiným zdravotním postižením nebo těžším stupněm mentálního postižení nácvik pracovních dovedností není možný. Avšak schopnosti nácviku pracovních dovedností, schopnost komunikace a možnosti učení se a osvojení si pracovních dovedností u osob s těžším stupněm mentálního postižení klade na pracovníka jiné specifické požadavky, kterým se ve své bakalářské práci nechci věnovat.

Dále je také nutné vytyčit, co míním oněmi „pracovními dovednostmi“, které je možné si osvojit. Tomuto tématu se budu věnovat dále ve své bakalářské práci, protože obecné pojetí pojmu pracovní dovednosti pro specifickou skupinu osob s mentálním postižením není zcela jasně definováno. Tento pojem tedy definuji pro účely bakalářské práce sám.

TEORETICKÁ ČÁST

1. HLAVNÍ TRENDY PRÁCE S MENTÁLNĚ POSTIŽENÝMI OSOBAMI

V současném pojetí práce s osobami s mentálním postižením (a obecně práce s osobami se zdravotním postižením) převládají hlavní tři trendy, a to: integrace, normalizace a humanizace (ŠVARCOVÁ, 2000).

Tyto pojmy zmiňuji hlavně pro jejich důležitost pro celkovou efektivitu práce při nácviku pracovních dovedností. Respektive jsou to vždy cíle, které se snažíme naplnit a které jsou zastřešující pro veškerou činnost pracovníka při práci na nácviku pracovních dovedností u osob s mentálním postižením. Dílčí prostředky, kterých používáme a kterým se také chci věnovat ve své bakalářské práci, jsou pouze prostředkem k dosažení těchto ideálů. Jsou to cíle, které by měl mít každý pracovník neustále na paměti a dle toho také individuálně přizpůsobovat své konání.

1.1. Integrace

Integrace je pojmem, kterým konání nácviku pracovních dovedností zastřešujeme ve smyslu přijetí osob s mentálním postižením do společnosti.

Jedná se o postoj, který vytváří optimální podmínky pro začlenění do hlavního proudu společenského života (ŠVARCOVÁ, 2000, s. 14).

Při nácviku pracovních dovedností je potřeba, aby se pracovník řídil určitými principy, které směrem k integraci vedou:

- Uživatel programu, který vede k nácviku pracovních dovedností, má mít vždy prostor se samostatně vyjádřit k danému tématu, zadání, cíli nácviku. Na tomto se pracovník sám aktivně podílí a snaží se do této problematiky uživatele služby (v tomto bodě často ještě potenciálního) vtáhnout. V rámci

integrace klienta do společnosti jde vlastně o podporu klienta ve smyslu vyjádření svých názorů a postojů, které se nabídky nácviku pracovních dovedností týkají.

- V rámci nácviku pracovních dovedností jde pak o vyjasnění služeb, které může daný program nabídnout. Je nezbytné, aby vždy bylo srozumitelně řečeno, co daná služba může přesně nabídnout, čím může být pro klienta prospěšná. Dále jde o vedení společné diskuse na téma, co uživatel od této služby očekává, a jak s danými specifiky služby ladí.
- Pracovník respektuje přání a individuální specifika uživatele. Samozřejmě jako vždy na prvním místě v rámci zákona a dále pak v rámci služby, kterou pracovník poskytuje (služba samotná musí však být poskytována v rámci zákona). Tento princip se integrace týká ve smyslu přijetí klienta jako sobě rovného s jeho individuálními přáními a specifiky, která jsou mu jako lidské osobě vlastní. Na druhé straně má uživatel služby možnost setkat se s tím, že jeho přání a očekávání, která od nabízené služby měl, nejsou v souladu s principem, který daná služba poskytuje. I to je integrace, neboť klient se přímo a aktivně setkává (a také vyrovnává) s tím, že integrace není jednosměrným procesem, o který by se měl starat pouze pracovník, ale že plnohodnotné zapojení do společnosti klade na člověka jisté nároky a není zcela automatické. Individuální přání klienta musí být tedy ze strany pracovníka korigováno, aby bylo v souladu s náplní nabízené služby. Těžko bychom si mohli dovolit vznést v přijímacím pracovním interview požadavek na zaměstnavatele (v přeneseném smyslu na poskytovatele služby), že si po obědě vždy rádi hodinu pospíme. Člověku, který se však např. v rámci pracovní integrace často setkává vůbec poprvé s nároky, které jsou od poskytovatele služby kladeny, se mohou zdát mnohé požadavky nepochopitelné a nesmyslné, protože doposavad si byl zvyklý vždy hodinu po obědě v klidu pospat. V takovém případě je vyžadováno, aby poskytovatel dané služby vysvětlil uživateli rámeček, ve kterém je daná služba poskytována, co je dovoleno, a co dovoleno není a z jakých důvodů jsou takové požadavky na uživatele kladeny (např. že v nechráněném pracovním

prostředí se s hodinovou rezervou určenou pro spánek po obědě většinou nikdo nesetká).

- Pracovník a uživatel služby vzájemně respektují odlišnost svých postojů a názorů. Tento princip stejně jako ostatní sám o sobě usnadňuje proces nácviku pracovních dovedností. Uživatel i pracovník samozřejmě mohou nesouhlasit s postoji a názory toho druhého, je však důležité, aby s těmito postoji a názory byli vzájemně seznámeni a brali je v potaz, co se nácviku pracovních dovedností týče. Na pozici pracovníka je kladen nárok v oblasti korekce. Z pozice poskytovatele služby je tedy nutno vyjasnit, které postoje a názory se týkají nácviku pracovních dovedností a mohou tak nácvik nějakým způsobem, ať už v pozitivním či negativním smyslu, ovlivňovat.
- Pracovník vede uživatele služby k odpovědnosti za svá rozhodnutí. Pokud předešlý bod rozvíjí myšlenku, že člověk s mentálním postižením je právoplatným členem společnosti s nárokem na své vlastní názory a postoje, tento bod podporuje myšlenku integrace ve smyslu, že člověk s mentálním postižením má právo činit vlastní rozhodnutí, která souzní právě s těmito názory a postoji. V rámci integrace při nácviku pracovních dovedností je důležité, aby však uživatel byl seznámen i s negativními důsledky, která jeho rozhodnutí mohou pro průběh nácviku mít. Např. opakované pozdní příchody mohou znamenat ztrátu zaměstnání.

1.2. Normalizace

Dalším z trendů, který se nyní využívá při práci s osobami s mentálním postižením, je normalizace. Normalizací se rozumí přístup, který chápe osobu s mentálním postižením jako člověka, který má právo na normální život, stejně jako ostatní spoluobčané. Definice „normální života“ by se mohla zdát poněkud ošemetná. Zjednodušeně však můžeme říct, že tento pojem zahrnuje právo žít pokud možno v neústavním zařízení, žít v prostředí, které uspokojuje přirozené potřeby, právo na soukromí, právo na vzdělání, právo naplňovat své zájmy a v neposlední řadě také právo na důstojné pracovní uplatnění.

1.3. Humanizace

S oběma těmito trendy těsně souvisí a také je podmiňuje trend humanizace, a to nejen ve vztahu k lidem s postižením, ale humanizace celé společnosti, která ve svých postižených spoluobčanech bude vidět a respektovat rovnoprávné členy, vyžadující ve srovnání s ostatními více pozornosti a péče, a jež jim pomůže do určité míry kompenzovat jejich odlišnost (ŠVARCOVÁ, 2000, s. 14-15).

Humanizaci tedy můžeme chápat jako celkové nastavení společnosti vůči lidem s postižením. Toto nastavení reprezentuje nejen názory a smýšlení, ale také způsob chování, které zastáváme při interakci s člověkem s postižením.

2. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ A CHARAKTERISTIK OSOB S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

Pro účely bakalářské práce považuji za důležité řádně vysvětlit některé hlavní pojmy a charakteristiky osob s mentálním postižením, které souvisejí s tématem nácviku pracovních dovedností.

2.1. Psychologická charakteristika osob s mentálním postižením

Na prvním místě je zcela zásadní vymezit pojem mentální postižení a blíže specifikovat pojem lehká mentální retardace, jelikož lidé, kteří spadají do této úrovně mentálního postižení, jsou cílovou skupinou, kterou se ve své bakalářské práci chci věnovat.

Každý člověk s mentálním postižením je svébytný subjekt s charakteristickými osobnostními rysy. Přesto se však u většiny z nich projevují (ve větší či menší míře) společné znaky, jejichž individuální modifikace závisí na hloubce a rozsahu mentální retardace, na míře postižení jednotlivých psychických funkcí a na rovnoměrnosti psychického vývoje v rámci mentální retardace (ŠVARCOVÁ, 2000, s. 28).

Za mentálně retardované (postižené) se považují takoví jedinci (děti, mládež i dospělí), u nichž dochází k zaostávání vývoje rozumových schopností, k odlišnému vývoji některých psychických vlastností a k poruchám v adaptačním chování. Hloubka a míra postižení jednotlivých funkcí u nich individuálně odlišná. Příčinou mentální je organické poškození mozku, které vzniká v důsledku strukturálního poškození mozkových buněk nebo abnormálního vývoje mozku. Podle vývojového období, v němž k mentálnímu postižení dochází, se rozlišuje oligofrenie, která se považuje za opoždění duševního vývoje v období prenatálním, perinatálním nebo časně postnatálním, a demence, jež se chápe jako důsledek poškození mozku různého druhu již v průběhu života jedince, zpravidla po dovršení druhého roku věku (ŠVARCOVÁ, 2000, s. 28).

2.2. Kognitivní proces osob s mentálním postižením

Pokud se podíváme na osoby s mentálním postižením z hlediska psychických funkcí, které jsou nezbytné pro kognitivní proces, můžeme pomocí různých testovacích metod zjistit odchylky od normálové křivky v oblastech smyslové percepce, myšlení, paměti, pozornosti a volných projevech.

2.2.1. Smyslová percepce

Proces smyslové percepce, na rozdíl od zdravého člověka, kde je proces utváření zkušeností rychlý, u osob s mentálním postižením je pomalejší a probíhá s určitými odchylkami:

- Zpomalenost a snížený rozsah zrakového vnímání (vysvětluje se zvláštnostmi pohybu zraku – zatímco normální člověk vidí globálně, mentálně retardovaný člověk jen postupně a tím se ztěžuje jeho orientace v novém prostředí. Při vnímání obrazu není schopen pochopit perspektivu, částečné překrývání kontur, nerozlišuje polostíny).
- Nediferencovanost počitků a vjemů – tvarů, předmětů a barev. Zvláště silně je postižena porušená diskriminace figury a pozadí – běžné populaci nedělá problém vydělit obrys geometrických tvarů z prostředí, u mentálně postižených musíme tyto obrazce výrazně odlišit od pozadí – to je organizovat vnímaný materiál.
- Inaktivita vnímání. Mentálně postižený člověk není schopen prohlédnout si materiál podrobně, vnímat všechny detaily (jestliže pootočíme vnímaný obrázek, může skončit opětovně nepoznán – lidem s mentálním postižením chybí aktivita potřebná k jeho navrácení do původní polohy).
- Nedostatečné prostorové vnímání (porucha hloubky vnímání).
- Snížená citlivost hmatových vjemů (objem, materiál, atd.).
- Nedostatečný proces analýzy v korové části proprioceptivního analyzátoru vede ke špatné koordinaci pohybu.
- Pro akustický analyzátor je charakteristická opožděná diferenciací fonémů a jejich zkreslení.
- Nedokonalé vnímání času a prostoru.

(VALENTA, 2003, s. 39-40)

Je zřejmé, že tyto nedostatky se projeví hlavně v oblasti orientace v pracovním prostředí. Proto je důležité s těmito odchylkami v oblasti smyslové percepce počítat během nácviku pracovních dovedností. Je nezbytné klienta s jeho pracovním prostředím předem aktivně seznámit, tzn. pracovním prostorem ho provést, srozumitelně a jednoduše mu vysvětlit, co se kde nachází a k čemu se to používá a v neposlední řadě také počítat s tím, že schopnost orientace člověka s mentálním postižením v místě jeho pracoviště vyžaduje dlouhodobější nácvik a trpělivost pracovníka.

2.2.2. Myšlení

V předchozím odstavci jsme se dověděli, že u člověka s mentálním postižením je určitými odchylkami od zdravé populace postižena již samotná percepce, tedy vnímání. Ne jinak se to má i s funkcí poznávací, schopností utvářet relace mezi vjemy, představami a pojmy – tedy s myšlením.

Myšlení mentálně postiženého člověka je zatíženo přílišnou konkrétností, je neschopno vyšší abstrakce a generalizace, nepřesností a chybami v analýze a syntéze. Myšlení je nedůsledné, vyznačuje se slabou řídicí funkcí a značnou nekritičností, pojmy se tvoří těžkopádně a úsudky jsou nepřesné (VALENTA, 2003, s. 40).

V praxi to znamená, že k osvojování si pracovních dovedností dochází spíše mechanickým opakováním podpořeným citlivou asistencí, než schopností pracovníka samostatně nahlédnout danou problematiku. Je pochopitelné, že zhoršenou schopností generalizace je pro člověka s mentálním postižením ztížena schopnost vytvořit si při práci systém.

Pokud použijí příklad konkrétní pracovní dovednosti, znamená to, že člověk s mentálním postižením těžko pochopí, co se od něj vyžaduje pod pojmem úklid. Zdravý člověk, právě tím, že není zatížen přílišnou konkrétností a má schopnost generalizovat, bude schopen tento úkol provést i ve zcela neznámém prostředí poměrně systematicky.

Člověk s mentálním postižením, pokud již nějaký úklid někde prováděl, bude samozřejmě mít určité představy, co takové uklizení může obnášet, ale bude pro něj těžké tuto zkušenost vlivem zhoršené schopnosti generalizace přenést do nového prostředí. Zjednodušeně se tedy dá říct, že pojem „úklid“ pro něj bude v novém prostředí pojmem prázdným, protože je konkrétně vázán k prostředí, ve kterém se uklízet učil dříve.

Je třeba dbát na to, aby si člověk s mentálním postižením neosvojil vlivem přílišné konkrétnosti zhoršené pracovní návyky. K tomu dopomáhá například konkrétní popis dané pracovní činnosti. V tomto smyslu je tedy nutno vysvětlit úklid jako přesné vyjmenování činností, které jsou vyžadovány. Pokud pak v různých pracovních prostředích, na které je úklid vázán, dokážeme vytvořit určitou stálost – sled konkrétních pracovních úkonů, dopomáháme tím i ke zlepšení schopnosti generalizace a schopnosti uplatnit tuto pracovní zkušenost i na doposud neznámé prostředí.

U osob s mentálním postižením můžeme také zaznamenat deformaci v oblasti vyjadřování myšlenek, tedy v řeči:

- V první řadě nacházíme nedostatky v rozvoji fonemického sluchu, tj. v nedostatečné diskriminaci fonémů (člověk s mentálním postižením hlásky slyší, ale nerozlišuje, či rozlišuje nedostatečně), což je odrazem pomalého vytváření diferenciačních podmíněných spojů a dynamických stereotypů).
- Dalším ztěžujícím faktorem jsou nedostatky v artikulaci – příčina je opět ve slabých spojovacích centrech jemné motoriky. Svoji roli hraje také oslabení sluchové a proprioceptivní zpětné aferentace (tedy schopnost přenést informaci o prostorové poloze periferních částí těla zpět do centra, tj. mozku).
- Z postavy mentálního postižení samozřejmě plyne také defekt obsahu sdělení, tj. nedostatečná schopnost porozumění, hodnocení, rozhodování a programování řeči v integrátoru fatických funkcí, což souvisí s celistvostí mluvních sdělení.

(VALENTA, 2003, s. 41)

2.2.3. Paměť

Další z oblastí nezbytných pro uskutečňování kognitivního procesu, jež u osob s mentálním vykazuje určitá specifika, je paměť.

Osoba s mentálním postižením si vše nové osvojuje pomalu, až po mnohočetném opakování (uvádí se desítky až stovky opakování v porovnání s jednotkami opakování u zdravé populace) (VALENTA, 2003, s. 42).

Naučené rychle zapomínají a pamětní stopy si vybavují nepřesně, vědomosti neumějí včas uplatnit v praxi. Všechny nedostatky opět vycházejí ze zvláštnosti vyšší nervové činnosti mentálně postižených, z tendence podmíněných spojů vyhasínat rychleji, než u běžné populace. Proto je při nábívu pracovních dovedností tak důležité věnovat pozornost opakování zároveň se zachováním rozmanitosti pracovních činností (VALENTA, 2003, s. 42).

Ke zvláštnostem paměti mentálně postižených jedinců náleží také nekvalitní třídění pamětních stop, postižení mají spíše mechanickou paměť, která není schopna větší selekce, to znamená, že je schopna udržet paměťové stopy bez většího výběru. S tím souvisí i velký eidetismus představ, jenž má prvosignální charakter a znemožňuje z vnímaného vyčlenit to podstatné (VALENTA, 2003, s. 42).

Tato zvýšená schopnost vybavit si již viděné představy bez druhotné schopnosti selekce může v praxi znamenat to, že člověk s mentálním postižením si je například schopen vybavit celé pasáže filmových dialogů, i když postrádá smysl sdělení (VALENTA, 2003, s. 42).

2.2.4. Pozornost

Záměrná pozornost mentálně postižených osob vykazuje nízký obsah sledovaného pole, nestálost a snadnou unavitelnost, sníženou schopnost rozdělit se na více činností. Je pro ni charakteristické, že s nárůstem kvantity výkonu narůstá i počet chyb (KYSUČAN, 1982).

Mentálně postižený pracovník je schopen udržet záměrnou pozornost mnohem kratší dobu než zdravý člověk. Po soustředění musí následovat relaxace, což je důležitý poznatek z hlediska strukturování pracovního tréninku. Je nutné také počítat s tím, že schopnost udržet pozornost se různí dle postižení a časové křivky dne (VALENTA, 2003, s. 42).

Během nácviku pracovních dovedností je nutné s těmito specifiky v oblasti schopnosti koncentrace počítat a uzpůsobit těmto požadavkům rozvrh pracovního dne, kterému bych se v této kapitole rád věnoval detailněji.

Nedá se například vždy počítat s tím, že člověk s mentálním postižením by zvládl klasický plný úvazek, tedy cca osm hodin pracovní činnosti denně. Při nácviku pracovních dovedností není příliš vhodné ani i rozložení typu jeden den osmihodinové práce (respektive pracovního tréninku) a jeden den volna. Naopak se osvědčuje pravidelná, stálá pracovní zátěž, která je jasně časově ohraničená, nepřilíš náročná (kupříkladu 3-4 hodiny nácviku denně), přesto však klienta vede k pracovní disciplíně, k dosahování pracovních úspěchů, osobního růstu a k možnosti překonávat určité nároky a frustrace, které jsou s pravidelnou pracovní dobou spojeny.

Časová struktura nácviku pracovních dovedností je nesmírně důležitá. Stejně jako u zdravého člověka totiž nevhodným rozložením pracovní doby může dojít ke dvěma stavům, které nepříznivě souvisejí se správným postupem pracovního tréninku. Buď jsou na klienta kladeny nesplnitelné nebo zbytečně zátěžové požadavky, nebo je na klienta kladeno nároků minimum.

Oba případy však vedou ke ztrátě motivace klienta, neboť pod tíhou přílišných nároků si klient začne dříve nebo později připadat nedostačující, neschopný a

přirozeně bude mít tendence se z takové situace vymanit, aby si zachoval své sebehodnocení a důstojnost. Toto vymanění může znamenat úplné ukončení snahy o nácvik, nehledě na negativní zkušenost, která může v budoucnu nepříznivě ovlivnit rozhodování klienta o další snaze nácviku pracovních dovedností.

Ztráta motivace při nedostatečném kladení nároků a cílů je možná o něco pozvolnější, výsledek ve smyslu ztráty motivace s rizikem ukončení spolupráce je však stejný. Pokud v pracovním procesu nejsou na člověka přirozeně kladeny určité nároky a cíle, kterých by mohl dosahovat, může se dostavit zoufání nad zbytečností takového počínání. Je ohrožena člověku přirozená potřeba poznávat něco nového. Pozitivní pocity z pochvaly a ohodnocení za stále stejnou monotónní práci pomalu vychladají a střídá je spíše ustavičná nespokojenost.

Určení rovnováhy mezi přehnanými a nedostatečnými nároky na klienta je velmi problematické, neboť tato míra nároků je čistě individuální, každému jednotlivému klientovi vlastní. Nelze tedy říci, že jedna jediná míra zátěže by mohla být správná pro všechny klienty. Určení této hranice je spíše v rukou pracovníka než uživatele služby a opírá se ve větší míře o cit, intuici a zkušenosti pracovníka s osobami s mentálním postižením.

Zkušený asistent ovšem ví, že k určení zátěže, která má být během nácviku pracovních dovedností kladena, je potřeba hodnocení klienta. To znamená, že tuto míru lze přesně nastavit jen tím způsobem, že do této problematiky klienta aktivně zapojíme, doptáváme se ho, jakým způsobem se cítí v procesu zapojen platný, jak práci zvládá, jak je sám se sebou a s prací spokojený, atd. Jako pracovníci počítáme také s tím, že tato schopnost zvládat zátěž se v čase mění. V ideálním případě se míra zapojení klienta do pracovního procesu zvyšuje.

V problematice nastavení pracovní zátěže hraje mimo jiné roli další faktor a tím je přirozená lidská vlastnost vyhýbat se nepříjemným situacím a činnostem. Zde je opět na pracovníkovi, aby dokázal citlivě rozlišit, kde se u konkrétního klienta

nachází hranice mezi aktuální schopností zvládat danou zátěž a tím, že se klientovi svěřenou prací provádět prostě jen nechce, protože ho zrovna nebaví.

Nežřídká se stává i to, že se klient za svou diagnózu schovává a snaží se tak manipulovat pracovníkem, aby mohl být z určitých pracovních povinností, které snáší nelibě, oproštěn. V takové situaci leží před pracovníkem náročný úkol nepojmout člověka s mentálním postižením skrze jeho diagnózu, jak mu bylo v této situaci samotným klientem nabídnuto, ale stále mít na paměti, že před ním stojí člověk, kterému je vlastní, že ho nějaká činnost baví více a jiná méně.

Krom dovednosti pracovníka rozlišovat, v jakém případě jde o nechuť klienta ke spoluúčasti na nábítku pracovních dovedností, a v jakém případě jde o aktuální schopnost zvládnout zadanou práci, je důležité, aby v metodice programu, který k nábítku pracovních dovedností klienty vede, byla specifikována nejnižší úroveň požadavků, kterých by měl klient dosáhnout. Tato úroveň zaznamenaná v metodickém manuálu by měla vznikat na základě specifik cílové skupiny (respektive hloubky mentálního postižení) a dlouhodobé zkušenosti s klienty.

Tato hranice chrání pracovníky před syndromem vyhoření, neboť s klienty, kteří nejsou schopni zvládnout minimální požadavky daného programu v předem určeném časovém horizontu, může být ukončena spolupráce, nejlépe pak s doporučením na jiné specializované centrum, které je vzhledem k jejich individuální úrovni vhodné. Tím se pracovníci mohou vyvarovat neúměrné zátěži při práci s méně nadaným klientem, práce s ostatními klienty se zkvalitňuje a zároveň je méně nadaným klientům zprostředkována vhodnější péče.

Specifika schopnosti koncentrace člověka s mentálním postižením neklade určité nároky pouze na rozvržení pracovního týdne, ale i na rozvržení samotného pracovního dne. V předchozích odstavcích této kapitoly jsem se věnoval schopnosti udržet záměrnou pozornost a s tím související problematiku, jakým způsobem je obecně možné nastavit náročnost nábítku pracovních dovedností tak, aby vzhledem ke snížené schopnosti koncentrace byl proces učení co možná nejefektivnější.

Vrátíme-li se na začátek této kapitoly, kde se v úvodní citaci můžeme dočíst o zřejmém apelování na důležitost střídání soustředění a relaxace, můžeme z tohoto teoretického základu postupně vyvodit, jakým způsobem by mohlo být strukturováno rozložení pracovní náplně v průřezu jednoho pracovního dne.

Jako vhodné se při nácviu pracovních dovedností jeví střídání pracovních aktivit, se kterými byl klient již dříve seznámen a jejich zvládnání pro klienta není problematické a pracovních aktivit, které jsou pro klienta zatím nové, či doposud neosvojené.

Opakování známých pracovních dovedností může do jisté míry plnit funkci relaxační a zároveň dopomáhá klientům k systematickému zlepšování funkci paměti a stálejšímu osvojení si pracovních dovedností. Při pravidelném opakování známých činností v průběhu pracovního dne se u klientů viditelně snižuje tenze, která obvykle pramení z nároků, které kladou doposud neosvojené pracovní činnosti. Zároveň tyto činnosti může klient bez problémů vykonávat bez přílišných intervencí asistenta, což ho podporuje v jeho samostatnosti.

Takovéto střídání důvěrně známých pracovních aktivit, ke kterým se klient může uchýlit, a které přinášejí v průběhu pracovního dne uvolnění a radost z dobře vykonané samostatné práce s aktivitami, které jsou doposud neosvojené a vyžadují stálou intervenci asistenta, zajišťuje efektivitu procesu nácviu pracovních dovedností. Klient je tak díky pravidelnému střídání uvolnění a vypětí v průběhu dne rovnoměrně zatížen.

Pro příklad zde uvedu, jak by mohl vypadat přibližný denní pracovní plán tréninkové kavárny:

Čas	1,5 hodiny		2,5 hodiny	
Pracovní činnosti	Úklid kavárny	Okruh 1.	Obsluha kavárny	Nácvik nových pracovních dovedností
		Okruh 2.		
		Okruh 3.		

V tabulce vidíme, že pracovní náplň jednoho dne je rozdělena do čtyřhodinové směny. Klienti přicházejí na svou směnu s dostatečnou časovou rezervou, aby se mohli převléci do pracovního úboru určeného pro úklid kavárny.

S úklidem kavárny se začíná nejen z čistě provozních důvodů (aby byla kavárna čistá do příchodu hostů), ale také proto, že se jedná o pracovní činnost, která je méně náročná na osvojení a klient se učí úklidu ze všech pracovních dovedností nejdříve. Úklid je také druh činnosti, u které se vyplatí časté opakování a fixování, neboť je snadno uplatitelná i v jiném než kavárenském prostředí.

Celý úklid kavárny je rozdělen do několika okruhů s různorodou pracovní náplní. Např.:

- Okruh 1.: Úklid toalet
- Okruh 2.: Úklid podlahových částí kavárny
- Okruh 3.: Příprava baru kavárny

Okruhy mohou být odstupňovány dle náročnosti a klient se úklid v těchto jednotlivých okruzích učí postupně. Každodenním střídáním těchto okruhů je zachována zároveň různorodost pracovní náplně dne a zároveň i potřeba neustálého opakování a zpevňování již naučených dovedností.

Po úklidu následuje krátká pauza, během které se klienti převléknou do pracovního oblečení, které je určeno pro obsluhu kavárny.

Poté následují pracovní aktivity, které se týkají samotného provozu kavárny a plní různé účely. Obsluha hostů vede k rozvoji sociální komunikace a je zastupujícím prvkem integrace mentálně postižených osob do společnosti. Klienti se tak při interakci s hosty kavárny učí zvládat různé zdvořilostní fráze, jejichž osvojení je pro správné fungování v pracovním prostředí nezbytné, získávají zkušenosti s řešením krizových situací, kdy se může stát, že je s něčím nespokojený, má určité nestandardní požadavky či mluví cizích jazykem, atd.

Drobné úklidové a jiné činnosti, jež lze provozovat mimo obsluhu hostů, vedou klienty mimo jiného k dovednosti samostatně si rozvrhnout časový plán. Klient, který nabírá zkušenosti s obsluhou hostů, se postupně učí, jak aktivně vyplňovat

mezičas mezi novými objednávkami. Tyto činnosti jsou také odstupňovány dle složitosti, což klientům zaručuje možnost výběru s ohledem na vlastní schopnosti.

Zajištění provozu kavárny je střídáno s nácvikem nových pracovních dovedností. Právě toto pravidelné střídání zajišťuje efektivitu procesu učení skrze krátkodobé vypětí pozornosti na novou pracovní činnost a návrat k činnosti zafixované, u které si klient už jen opakuje.

2.2.5. Volní projevy

Také volní projevy mají v kognitivním procesu nezastupitelnou funkci. V průběhu nácviku pracovních dovedností ovlivňují volní projevy především míru motivace klienta ke spolupráci, kladou určité nároky na efektivní jednání s klientem a v neposlední řadě s nimi také souvisí, jakým způsobem musí být upravena faktická, např. smluvní stránka spolupráce.

U osob s mentálním postižením je patrná zvýšená sugestibilita, citová a volní labilita, impulzivnost, agresivita, ale i úzkostnost a pasivita. Specifickým rysem je v tomto ohledu dysbulie (porucha vůle) a abulie (nerozhodnost, nedostatek vůle a neschopnost zahájit činnost, ztráta či snížení volných činností) (HARTL a HARTLOVÁ, 2010).

Všechna tato specifika volních projevů samozřejmě ve větší či menší míře určitým způsobem ovlivňují průběh nácviku pracovních dovedností.

Zvýšená sugestibilita klienta se může stát v oblasti uplatnění na pracovním trhu značnou nevýhodou. Kvůli zvýšené sugestibilitě se klienti mohou snadno stát terčem neférového jednání ze strany zaměstnavatelů. K tomu mohou přispět složité, těžko pochopitelné pracovní smlouvy, nátlak zaměstnavatele k tomu, aby klient prováděl práci mimo předem dohodnutý rámec, atd.

Toto lze do určité míry ošetřit korektivní zkušeností, které se klientovi dostává během interakce s asistentem. Asistent se snaží předat klientovi zkušenost, která bude vést k tomu, aby klient získal náhled na to, že ač se bude ucházet o roli zaměstnance, má vždy právo vědět od svého potencionálního

zaměstnavatele, co se od něj v jeho budoucím zaměstnání bude vyžadovat a jaké budou celkové podmínky. Klient má právo na pracovní smlouvu, které bude rozumět. Velmi cenná je pro klienta také podpora ve smyslu možnosti odmítnutí úkolu, který jde za předem smluvený rámec.

Zvýšená citová a volní labilita, impulzivnost, agrese a úzkostnost klade na pracovníka požadavek umět s těmito projevy zacházet a s klientem navázat vztah založený na důvěře a bezpečí, ale zároveň jasně vytyčit hranice, jaké projevy jsou na pracovišti vhodné, a které již nejsou.

2.3. Klasifikace lehkého mentálního postižení (F70)

Největší skupinu v oblasti mentálně postižených osob tvoří jedinci s lehkým stupněm mentálního postižení, u kterých je prognóza sociální integrace zpravidla velmi dobrá. Pokud k tomu dostanou příležitost, jsou tito lidé schopni zcela samostatně nebo jen s minimální podporou bydlet, pracovat a žít v běžné sociální komunitě. (SLOWÍK, 2007, s. 119).

Intelligenční kvocient osob s lehkým stupněm mentálního postižení se pohybuje v přibližně v pásmu od 50 – 69. Vzhledem k tématice je důležitá především schopnost komunikace a schopnost vykonávat zaměstnání. Ohledně řeči se uvádí, že *osoby s lehkou mentální retardací většinou dosáhnou schopnosti užívat řeč účelně v každodenním životě a udržovat konverzaci, i když si mluvu osvojují opožděně.* (ŠVARCOVÁ, 2000, s. 33).

Hlavní problémy s opožděním řečového vývoje nastávají až s nástupem do školy. Většina klientů s lehkým stupněm mentálního postižení je plně nezávislá v sebeobsluze, je schopna vykonávat jednoduchá zaměstnání a v sociálně nenáročném prostředí se pohybovat bez omezení a problémů (VALENTA, 2003, s. 45).

Většinu jedinců na horní hranici lehké mentální retardace lze zaměstnat prací, která vyžaduje spíše praktické, než teoretické schopnosti, včetně nekvalifikované nebo málo kvalifikované manuální práce (ŠVARCOVÁ, 2000, s. 34).

2.4. Pracovní integrace a sociální rehabilitace osob s mentálním postižením

Pracovní integrace a sociální rehabilitace jsou zastřešující pojmy pro praktické uskutečnění nácviku pracovních dovedností.

Sociální rehabilitace je jedna z forem sociálních služeb, které jsou v České Republice legislativně vymezeny zákonem č. 108/2006 o sociálních službách a vyhláškou Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006.

Sociální rehabilitace je soubor specifických činností zaměřených na nácvik potřebných dovedností osob se zdravotním postižením směřujících k dosažení samostatnosti a soběstačnosti v nejvyšší možné míře s ohledem na její dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav. Cílem je dosažení nalezení vhodného pracovního uplatnění. Proces sociální rehabilitace je integrální součástí poskytování sociálních služeb (MPVS ČR, 2012).

Pracovní integrace již přímo představuje jednu ze specifických forem intervence, které pomáhají lidem s mentálním postižením k plnohodnotnému začlenění do společnosti a podporují nezávislý způsob života. Jde o přesvědčení, že lidé s mentálním postižením mají stejná práva k pracovnímu uplatnění jako ostatní spoluobčané. Dává možnost stát se finančně méně či vůbec závislým na svém okolí a po stránce sociální být platným a respektovaným členem komunity. Výhody plynoucí z podpory osob s mentálním postižením k uplatnění na otevřeném trhu práce jsou nesporné.

Vstup na volný trh práce je jedním z nejdůležitějších projevů společenské emancipace osob s mentálním postižením (a završením či měřítkem úspěchu předchozí výchovně-vzdělávací práce). Lidem s mentálním postižením poskytuje zvýšení sebeúcty a sebevědomí, větší kontrolu nad vlastním životem, rozšíření okruhu zájmů a nové sociální kontakty, sociální výhody, zlepšování každodenních dovedností, lepší naplnění představ o vlastním pracovním uplatnění, lepší využití vlastních schopností při výkonu práce, flexibilní podporu,

podporu role dospělého člověka, možnost získat společenský respekt, přirozené zapojení do běžné společnosti a větší jistotu práce (JOHNOVÁ, 1999).

Z tohoto můžeme usoudit, jak je pro osoby s mentálním postižením důležitá pracovní integrace skrze systém sociální rehabilitace. Každému člověku je přirozená touha po tom, aby měl na světě své místo a svým okolím byl uznáván. Bylo by mylné domnívat se, že jakkoliv handicapovaní spoluobčané tuto potřebu nemají nebo ji mají potlačenou. Proto také podpora osob s mentálním postižením z hlediska přípravy do zaměstnání představuje jeden z nejpřirozenějších způsobů sociální integrace.

2.5. Chráněné pracovní místo, chráněná pracovní dílna a podporované zaměstnání

Chráněná pracovní místa, chráněné pracovní dílny a systém podporovaného zaměstnání jsou místa (v případě podporovaného zaměstnání už však i osobní asistence přímo v místě klientova zaměstnání), kde jsou zprostředkováně poskytovány služby, které vedou k nábítku pracovních dovedností, integraci osob s mentálním postižením a k přechodu a uplatnění na volném pracovním trhu.

Chráněné pracovní místo je pracovní místo vytvořené zaměstnavatelem pro osobu se zdravotním postižením na základě písemné dohody s úřadem práce. Chráněné pracovní místo musí být provozováno po dobu nejméně 2 let ode dne sjednaného v dohodě (MPVS ČR, 2012).

Chráněná pracovní dílna je pracoviště zaměstnavatele, kde je zaměstnáno nejméně 60 % zaměstnanců se zdravotním postižením (MPVS ČR, 2012).

Podporové zaměstnání je časově omezený komplex služeb, jehož cílem je podporovat zájemce o práci v tom, aby si našel a udržel místo na otevřeném trhu práce za rovných platových podmínek. Je přitom určeno osobám znevýhodněným tak, že při získání a udržení si místa potřebují dlouhodobou

(individuálně přizpůsobenou) podporu přímo na pracovišti (VALENTA, 2003, s. 265).

Do tohoto komplexu služeb patří mimo jiné osobní pracovní asistence, což je přímá podpora klienta v místě jeho pracoviště odborným asistentem. Ten ho vede v místě jeho pracoviště k samostatnosti, snaží se mu dopomoci k vytvoření příznivého pracovního prostředí a může sloužit také jako konzultant ke zhodnocení pracovních výkonů.

PRAKTICKÁ ČÁST

3. CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU, STANOVENÍ CÍLE, METODOLOGIE

3.1. Charakteristika výzkumu

Praktická část mé bakalářské práce je zaměřena na analýzu pracovních činností a možnosti nácviku pracovních dovedností s ukázkovými kazuistikami a možnostmi intervence. Výzkum pro tuto práci jsem prováděl v prostředí tréninkové kavárny se zaměřením na sociální rehabilitaci osob s mentálním postižením, kde jsem byl zaměstnán na pozici asistenta pracovního tréninku.

Jedná se tedy o práci teoretickou-empirickou, při které se budu opírat převážně o nastudovanou odbornou literaturu a vlastní zkušenosti odborného asistenta z prostředí chráněného zaměstnání pro osoby s mentálním postižením.

3.2. Cíle výzkumu

Cílem mé bakalářské práce je popsání jednotlivých okruhů pracovní činnosti, na které lze během nácviku pracovních dovedností v prostředí chráněného pracoviště působit. K jednotlivým kapitolám se budu snažit přidat kazuistiky, popsané možnosti intervence asistenta či postupy, které jsem nasbíral za dobu svého působení na pozici asistenta pracovního tréninku, a kterými se budu snažit vystihnout problematiku dané kapitoly s ukázkou možného postupu.

Tyto postupy a analýza jednotlivých problematik a případů je podpořena z jedné strany vlastní zkušeností, z druhé strany konzultací s kolegy z oblasti sociální rehabilitace osob s mentálním postižením a v neposlední řadě studiem odborné literatury.

Jakožto dílčí cíle této bakalářské práce tedy lze stanovit:

- Popis okruhů pracovních činností, na které lze působit při nácviku pracovních dovedností při práci osobami s lehkým stupněm mentálního postižení
- Specifika nácviku těchto pracovních dovedností u osob s lehkým stupněm mentálního postižení v prostředí chráněné kavárny
- Popis a analýza kazuistických případů z tohoto prostředí

3.3. Metodologie

K výzkumnému zpracování mé bakalářské práce jsem použil:

- Studium uvedené literatury a její aplikaci na vybranou tematiku
- Studium zákonů a právních předpisů, které se týkají oblasti sociální rehabilitace
- Studium metodického manuálu chráněné kavárny
- Vlastní zkušenosti s prací z prostředí chráněné kavárny pro osoby s mentálním postižením, vše pod odborným dozorem, s pravidelnou týmovou supervizí, intervizí a supervizím video-tréninkem
- Pravidelné konzultace nad problematikou s odbornými pracovníky v oblasti sociální rehabilitace
- Vlastním pozorováním a intervencí do nácviku pracovních dovedností osob s mentálním postižením, včetně role klíčového asistenta několika klientů
- Zpracování a analýzu získaných dat

4. CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉHO PROSTŘEDÍ

Chráněné kavárny jsou jedny z mnoha prostředí, kde je možné uskutečňovat sociální rehabilitaci spojenou s nábivkem pracovních dovedností osob s mentálním postižením. Systém chráněných kaváren se dlouhodobě vyplácí, neboť poskytuje klientům přímou a reálnou zkušenost s pracovním prostředím a různorodost pracovní aktivit zaručuje absolventům těchto programů dobrou přípravu k přechodu na volný pracovní trh.

Hned z počátku je nutné podotknout, že chráněné kavárny by neměli klientům předávat pouze a jen zkušenost s kavárenským prostředím. Naopak by klientům měly otevírat obzory a podporovat je ve vlastním výběru dalšího zaměstnání. Kavárenské prostředí zde plní spíše jiný význam a to možnost stálé interakce se zdravou populací, čímž se ve všech smyslech naplňuje filosofie integrace postižených osob.

Právě tato výhoda neustálého sociálního styku postižených a nepostižených osob je jedna z hlavních výhod kavárny, co by chráněného pracoviště. Na jedné straně klienti získávají zkušenosti s tím, že dokážou, po určitém vynaloženém úsilí, dosáhnout takové úrovně, aby dokázali plnohodnotně fungovat v pracovním prostředí kavárny a obsloužit hosty. Na straně druhé získávají hosté kavárny tu zkušenost, že člověk s mentálním postižením není nikdo, kdo by si zasloužil, aby na něj bylo hleděno skrze prsty, a je plnohodnotným členem společnosti. Právě ono lidské setkávání obou stran je prakticky to, co popisuje pojem sociální integrace.

Díky tomuto setkávání poskytuje prostředí kavárny klientům možnost setkávat se i s krizovými situacemi, které jsou pro sociální komunikaci běžné. Klientům poskytuje zkušenost se zákazníky, kteří nejsou spokojeni nebo kteří nemají trpělivost. Nutno podotknout, že i toto je integrace a i ze zákazníků, kteří nejsou zcela seznámeni se specifiky mentálního postižení a mohou se směrem ke klientům chovat nepříjemně, lze vytěžit to nejlepší. Pro podpoření tohoto tvrzení udávám následující kazuistiku:

Jeden z klientů chráněné kavárny z počátku pravidelně reagoval na neočekávatelné dotazy či na vyjádřenou nespokojenost zákazníků tím, že se beze slova otočil a od zákazníků odešel. To si pochopitelně mnoho zákazníků vykládalo jako drzost a popudilo je to, ačkoliv klient vždy přišel za asistentem a sdělil mu, že někdo ze zákazníků něco požaduje a on si s tím neumí poradit. Klient chráněné kavárny z počátku nechápal, že host si nemůže domyslet, že problém je v řešení, pokud mu to nesdělí. Krom toho také cítil ostych před hostem přiznat, že si s něčím neví rady. Pravidelným nácvikem této situace na asistentech byl podporován a veden k uvědomění, že není problém, když si za každé situace neumí poradit sám, bez konzultace s kolegy či asistenty, že to tak děláme všichni. Tímto nácvikem si osvojil, že pokud se do takové situace dostane, stačí hostovi slušně sdělit, aby chvíli posečkal, protože se musí jít o nastalé situaci poradit. Tím pádem se změnila i reakce hostů, protože věděli, co se děje a nebyli ponecháni v nejistotě, zda se jejich žádost vyřídí nebo zůstane nepovšimnuta. Krom jiného byl veden k tomu, aby řešení situace, o které se poradil s asistenty, byl schopen hostům předat vlastními slovy sám.

Tato kazuistika ukazuje, jak důležité je, aby byla klientům i v potenciálně nepříjemných situacích ponechána zodpovědnost, samostatnost a svoboda. Ukázkou nevhodného řešení by byla situace, při které by asistent šel za klienta řešit s hostem problém sám a tím ho v podstatě degradoval. Klient by si z takové situace odnesl, že není důležité, aby byl schopen asistentovi přesně popsat, jaký problém nastal a není možné se s někým poradit bez toho, aby v celé situaci neztratil iniciativu.

Krom komunikace s hosty je klient aktivně veden k tomu, aby na pracovišti komunikoval s asistenty a kolegy. K rozvoji komunikace takové prostředí vyloženě vybízí, což je jedna z dalších z nesporných výhod chráněných kaváren. Většina pracovních činností, které lze v chráněném prostředí kavárny provozovat, vyžaduje značnou koordinaci všech zúčastněných. Klient se musí s kolegy domluvit, který okruh úklidu si vezme na starosti, kterou část kavárny bude obsluhovat, při objednávce musí požadavky hosta sdělit obsluze baru,

popřípadě objednávku správně předat kuchyňskému personálu, pokud má právě přestávku, tak sdělit kolegovi, které stoly má za něj převzít, atd.

Další z výhod, které přináší prostředí chráněné kavárny, je možnost přímé podpory klienta na pracovišti. Asistenti jsou přímými účastníky všech situací, ke kterým může na pracovišti dojít a tím pádem mohou ihned reagovat a být klientům oporou.

To, že je prostředí chráněné kavárny uzpůsobeno k průběžné interakci mezi klienty a asistenty, poskytuje také možnost okamžitého komentování a ohodnocení pracovních výkonů. Během nácviku pracovních dovedností je žádoucí, aby byl klient veden ke schopnosti své pracovní nasazení v co nejvyšší míře ohodnotit objektivně sám, byl si vědom toho, jaké dělá chyby a v čem se potřebuje zlepšit, co mu jde dobře a jak se jeho aktuální rozpoložení může odrazit do pracovní výkonnosti.

K tomu může vést například metoda průběžného hodnocení pracovních činností po každé pracovní směně. Klient je podporován k tomu, aby se samostatně na konci každé směny vyjádřil při spoluúčasti asistenta k jednotlivým dílčím úkonům své práce a ohodnotil ji (například schopnost předat správně objednávku, schopnost udržovat čistotu na pracovišti, schopnost účelně komunikovat se svými kolegy, hosty a asistenty, atd.). Především, že je nezbytné tyto okruhy předem vyjasnit a klientům ve srozumitelné formě popsat, aby opravdu byla zachována možnost se k pracovnímu výkonu vyjádřit co nejobjektivněji a zároveň přehledně. Klient je tedy po každé směně vyzván, aby ohodnotil své pracovní výkony v jednotlivých činnostech, načež následuje i ohodnocení asistenta. Poté je nezbytné, aby následovala diskuze klienta s asistentem, ze které by měla být ve srozumitelné formě předána pochvala a popřípadě i negativní hodnocení. Důležité je, aby byl klient přesně informován o tom, za co je pochválen a za co je pokárán. Je však třeba mít na paměti, že při této činnosti je hodnocení pracovních výkonů až druhotné. Primárně jde o to, aby klient byl schopen při spolupráci s asistentem nahlédnout své silné stránky

aktuálního výkonu a slabé stránky přijmout ne studem a ponížením, ale s motivací ke zlepšení a osobnímu růstu.

Různorodost pracovních aktivit, které lze provozovat pod záštitou chráněné kavárny, je dalším specifikem tohoto pracovního prostředí. Krom popsané možnosti uskutečňování sociální interakce, poskytuje chráněné pracoviště kavárny široké spektrum možností ke zlepšování dalších pracovních dovedností. Díky tomu lze tyto pracovní nároky odstupňovat dle náročnosti přímo na míru klienta. Klient, který nemá problém v komunikaci, ale jdou mu hůře specifické dílčí úkony, které vedou k obsluze hostů, tak dostává stejný prostor k uplatnění a zlepšení jako klient, který má tyto schopnosti postavené naopak.

Pravidelnost nábviku pracovních dovedností je podpořena tím, že provoz kavárny lze uzpůsobit na směnný provoz. Díky směnému provozu je možné během jediného dne prostřídat na pracovišti více klientů a zároveň poskytnout i možnost denního docházení, což posiluje efektivitu nábviku pracovních dovedností.

Provoz chráněné kavárny je specifický také mírou zodpovědnosti, která je na klienty kladena. Klienti se v průběhu pracovní rehabilitace učí znát a dodržovat pravidla, která jsou pro chod kavárny důležitá. Vzájemná spolupráce a vnímání určité profesní sounáležitosti je pro chod kavárny nezbytné a tak klienti získávají zkušenost, že takový pozdní příchod není pouze porušením pravidel, ale ostatním kolegům může způsobit nepříjemnosti a práci navíc.

V neposlední řadě mohou některé chráněné kavárny (ač jde o formu sociální služby) poskytovat klientům v určité míře finanční ohodnocení. Klient se tak učí, že platové ohodnocení souvisí s jeho úrovní zvládnutí pracovních nároků a je i touto cestou motivován k profesnímu zlepšování a k vlastní zodpovědnosti za odvedenou práci.

5. SPECIFICKÉ DOVEDNOSTI, NA KTERÉ LZE PŮSOBIT PROSTŘEDNICTVÍM ASISTOVANÉHO NÁCVIKU

V této kapitole se budu zabývat již samotnými oblastmi pracovních dovedností, které lze prostřednictvím asistence v chráněném pracovním prostředí zlepšovat či je kultivovat.

5.1. Komunikace

Podstatným cílem nácviku pracovních dovedností je podpora klienta ve smyslu správné a účelné mezilidské komunikace v pracovním prostředí.

Sociální komunikace, která přirozeně v pracovním prostředí probíhá, nespočívá v pouhém přenosu informací, ale předpokládá a vede ke společnému porozumění. Lze ji tak považovat za dílčí případ interakce. (HARTL a HARTLOVÁ, 2010).

5.1.1. Účelná komunikace s osobami s mentálním postižením

Komunikace osob s mentálním postižením vykazuje určitá specifika, která jsem již popsal v teoretické části práce. V praktické části uvedu několik bodů, které vedou k účelné komunikaci s klienty:

- Při komunikaci s člověkem s mentálním postižením člověkem udržovat oční kontakt, avšak dát klientovi i možnost jeho přerušování, pokud je mu to nepříjemné.
- Nemluvit ke klientům zprostředkovaně skrze cizí osobu, snižujeme tím jejich lidskou hodnotu a ponižujeme je. Příklad: *Může se nám stát, že se v prostředí chráněného pracoviště setkáme časem i s klientovými rodiči či blízkými. Je opravdu velmi důležité, abychom během vzájemné komunikace nepromlouvali ke klientům skrze tyto osoby, ale stále si zachovávali adresnost.*
- Používáme jednoduchou řeč, krátká slova a věty bez zbytečných cizích a hovorových slov, které klient nemusí znát. Příliš složitá, větvená a komplikovaná souvětí také nedopomáhají účelné komunikaci. Vhodné jsou

spíše kratší věty, u kterých je na první pohled patrný obsah sdělení, který chceme předat. Intelektuální překážky ve vzájemné komunikaci a se týkají právě příliš odborného jazyka, používání cizích slov, komplikovaného vyjadřování, metafor, nevhodných příkladů, atd. (GABURA a GABURA, 2004)

- S klienty hovoříme pomalu a srozumitelně tak, abychom svým vlastním projevem nebyli zahlcující. Zároveň necháváme klientům dostatek času na formulaci odpovědi. Když klientům nerozumíme, nedomýšlíme si obsah sdělení, ale klientovi to sdělíme a popřípadě ho i vyzveme, aby mluvil pomaleji a lépe vyslovoval. (RALBOVSKÁ a KNEZOVIC, 2010)
- Během komunikace si všímáme vlastních emocí a emotivních projevů klienta. Pokud během komunikace dojde k příliš silnému emotivnímu vypětí, může to znesnadnit nebo i zcela zabránit efektivnímu příjmu nebo vysílání informací. Pokud k tomu dojde, měli bychom poskytnout prostor k vyventilování těchto emocí nebo můžeme komunikaci na čas přerušit a vrátit se k ní později, dokud emoce neodeznějí. (RALBOVSKÁ a KNEZOVIC, 2010)
- Během komunikace s klienty je důležitá i neverbální a paraverbální složka řeči. Významné části sdělovaných informací můžeme pro zpřehlednění podtrhnout gesty, naopak přílišné rozmachování, narušování osobního prostoru, atp. může být klientovi nepříjemné a během komunikace může rušit. Stejně tak i monotónní nebo příliš živá řeč může klienty od komunikace odradit.
- Důležité je pravidelné ověřování, zda klient našemu sdělení rozumí, popřípadě s našimi stanovisky souhlasí. K tomu je vhodné užívání otevřených otázek, tedy takových otázek, na které není možné jednoznačně odpovědět ano nebo ne. Otevřené otázky udržují klientovu pozornost a ponechávají možnost svobodně se vyjádřit k dané tématice. Pokud si chceme ověřit, zda klient našemu sdělení rozumí, je také možné, abychom ho nechali vlastními slovy popsat, jak ono sdělení chápe.
- Během rozhovoru se snažíme vyhýbat sugestivním otázkám. Jak jsem již popsal v kapitole volných projevů, u osob s mentálním postižením je patrná zvýšená sugestibilita. Nevhodně kladenými otázkami můžeme klientovi

podsunout vlastní názory nebo to, co sami chceme slyšet. K účelné komunikaci opět pomáhá kladení otevřených otázek.

- Pro klienty je jednodušší, když se od začátku jasně stanoví téma konverzace, která bude probíhat. Tohoto tématu se snažíme držet a příliš od něj neodbíhat, jinak bychom se mohli vystavit riziku, že se klient v rozhovoru s námi přestane orientovat.
- Dá se také říci, že člověk s mentálním postižením je v určitých ohledech více závislý na ostatních. Proto je důležité ke klientům během komunikace přistupovat s empatií, respektem a trpělivostí.
- Je třeba mít na paměti, že mentální postižení z klienta nedělá někoho, s kým bychom měli jednat formálně jinak než druhými lidmi. Je naprosto nevhodné chovat se během rozhovoru ke klientům jako k malým dětem nebo jako k někomu, kdo není rovnoprávný. Je třeba vyjasnit oslovování, tedy jestli si s klienty budeme tykat nebo vykat. S tykáním musí klient vždy nejprve souhlasit a při nabízení tykání se řídíme obecně známými pravidly společenské etikety. Nevhodné je také zdrobňování jmen, přílišná důvěrnost a infantilní projevy v komunikaci. I když na klienta musíme mluvit jednodušeji, než jsme obvykle zvyklí, neznamená to, že musíme zvyšovat hlas nebo v přehnané míře vysvětlovat obsah sdělení. Spíše se snažíme vést klienty k tomu, že pokud jim během konverzace není něco jasné, mají možnost se na to zeptat.

5.1.2. Úrovně komunikace

Zjednodušeně lze říci, že v prostředí chráněné kavárny probíhá sociální komunikace na úrovni klient s klientem, klient s hostem kavárny a klient s odborným asistentem. Každá tato úroveň má svá specifika a různorodé možnosti podpory účelné komunikace.

5.1.2.1. Komunikace na úrovni: klient – asistent

Na úrovni komunikace klient – asistent je třeba vymezit, jaké role v tomto vztahu zastává. Klient je tu na jedné straně osoba, která je v rámci nácviku asistentem podporována a citlivě vedena k nácviku pracovních dovedností, avšak plní i druhou důležitou roli zaměstnance. Asistent plní roli podporující osoby, ale zároveň představuje pro klienta jeho zaměstnavatele a přímého nadřízeného.

Formální stránka komunikace

Pro nácvik účelné komunikace mezi klienty a asistenty je tedy třeba na prvním místě vyjasnit formální stránku společné komunikace. Tím je například oslovení. Jakým způsobem je možné klientovi nabídnout možnost tykání, jsem již popsal v kapitole, která se zabývá účelnými způsoby komunikace s osobami s mentálním postižením.

Je jisté, že jak tykání, tak vykání přináší určité výhody i nevýhody ve společné komunikaci. Vykání, které lépe podtrhuje vztah zaměstnance se zaměstnavatelem, se může zdát příliš formální, neosobní a chladné. Tykání, které vytváří důvěrnější atmosféru a vystihuje spíše vztah klienta s asistentem, může na druhou stranu působit vlezlým, příliš žoviálním dojmem. Je tedy třeba mít předem vyjasněno, jakým směrem chceme inklinovat – jestli směrem k formálnějšímu či přátelštějšímu vztahu s klientem.

Osobně doporučuji spíše formálnější způsob vykání. Pro klienta, který se často poprvé setkává s pracovním prostředím a teprve se ho snaží pochopit a zorientovat se v něm, je důležité, aby chápal i společenské, zvyklosti které

souvisí se strukturou hierarchie na pracovišti. Pro osvětlení tohoto tvrzení přikládám následující kazuistiku:

Nový klient, který doposud žil pouze v chráněném prostředí, nastoupil na pozici obsluhy v chráněné kavárně. Doposud byl zvyklý si se všemi lidmi ve svém okolí tykat a to včetně asistentů v chráněném bytě a význam vykáni zcela nechápal. Po nástupu do kavárny se však začal tento nedostatek negativně projevovat při komunikaci s hosty, kteří tykáni neočekávali, a zcela pochopitelně jim nebylo příjemné. Klient tykal i asistentům chráněné kavárny, přestože se na tom s nimi nikdy nedohodl. Jeho chápání vztahu zaměstnavatele se zaměstnancem se projevovalo i na jeho celkově laxním přístupu k pravidlům a dohodám. K asistentům, kteří v tu chvíli zastávali roli zaměstnavatele a nadřízeného, se choval přehnaně žoviálně a soustavně porušoval pravidla kavárny s tím, „že se s asistenty vždycky nějak domluví a usmlouvá to“. Nutno říci, že vykat doposud zatím opravdu neuměl a dělalo mu potíže tvořit správné tvary. Během nácviku bylo klientovi na konkrétních případech ukazováno, kde všude by mohlo případné tykáni komunikaci spíše uškodit a vzbudit nepříjemné reakce. Soustavný nácvik vyžadovaného oslovování byl jeden z významných faktorů, který mu pomohl lépe se orientovat v pracovním prostředí, pochopit význam společensky vyžadovaných zvyklostí a sociálních situací a lépe fungovat v oblasti pravidel.

Individuální schůzky s asistentem a tvorba osobního plánu

Krom formální stránky komunikace mezi asistentem a klientem je důležité, aby navázaný vztah podporoval právo na svobodné vyjádření obou stran. Je tedy nutné, aby ve vztahu panovala atmosféra důvěry. K tomu na chráněných pracovištích dopomáhá například systém asistenta a klíčového klienta.

Každému klientovi, který vstoupí do chráněné kavárny, je přidělen klíčový asistent, který se stává zároveň jeho osobním poradcem. Pravidelným individuálním setkáváním asistenta s klientem je možné navázat důvěrnější vztah, ve kterém si klient může dovolit hovořit a o těžkostech, se kterými se

během nácviku setkává. Tím se v podstatě vyvažuje formální stránka pracovního vztahu zaměstnanec – zaměstnavatel.

Důvěrný a bezpečný vztah mezi klientem a asistentem je základním kamenem efektivní práce. K tomu je potřeba, aby si asistent osvojil určité základní principy, které tvorbě takového vztahu napomáhají. Zkušený asistent užívá své schopnosti porozumět individuálním potřebám a ve výsledku tak příznivě ovlivňuje celý proces nácviku pracovních dovedností. Platí pravidlo, že čím více času a úsilí věnuje asistent vytváření důvěrného vztahu s klientem, tím více bude klient vnímat jeho konání jako pomáhající a výsledky jejich společné práce budou pozitivnější (SHULMAN, 1991).

Na individuálních schůzkách s klíčovým klientem je také vhodné společně vytvořit osobní plán. Ten strukturovaně popisuje, čeho chce klient aktuálně během tréninku v chráněné kavárně dosáhnout. Je dobré, zaměřit se spíše na menší množství úkolů a plánů a postupně je obměňovat a rozšiřovat. Osobní plán by tedy měl obsahovat především jasnou formulaci klientovi zakázky, prostředky, kterými může naplnění této zakázky dosáhnout, osoby, které mu v tom mohou být nápomocny a termín společného vyhodnocení.

Osobní plán tedy slouží ke zmapování schopností a dovedností klienta a určení cílů, při jejichž naplňování je potřeba pomoc a vedení klíčového asistenta. Cíle se stanovují podle potřeb klienta v oblasti pracovních a sociálních dovedností. V plánu jsou zaznamenány také postupy, kterými lze dospět k naplnění cílů.

Důležitou součástí osobního plánu je stanovení jasných kritérií pro posuzování toho, zda klient dosahuje osobních cílů. Jednotlivá měřitelná kritéria (např. schopnost během stanoveného časového limitu zvládnout úklid, dovednost od hosta přijmout objednávku, znalost jídelního a nápojového lístku) mohou být pro přehlednost graficky znázorněna, aby měl klient možnost názorným způsobem získat představu o tom, jak se mu zatím daří. Výsledek hodnocení poskytuje důležitou zpětnou vazbu o efektivitě nácviku.

Osobní plánování tímto způsobem klientům efektivně zpřehledňuje jejich nácvik pracovních dovedností. Během jednotlivých individuálních setkání se klient může vždy zaměřit konkrétně na určitý okruh pracovních dovedností, které je potřeba zlepšit a s pomocí asistenta a formuláře, na kterém má osobní plán srozumitelně sepsaný, má možnost průběžně sledovat a hodnotit, jak se mu kterých cílů daří dosahovat.

5.1.2.2. Komunikace na úrovni: klient – klient

Schopnost efektivní komunikace mezi klienty v prostředí chráněného pracoviště je jedna z dalších pracovních dovedností, která je snadno uplatnitelná v kterémkoliv jiném prostředí na otevřeném trhu práce. Proto je potřeba, aby asistent věnoval podpoře vzájemné komunikace značnou pozornost.

Klienti chráněné kavárny se učí, že během obsluhy provozu kavárny je potřeba vycházet se svými kolegy, umět s nimi spolupracovat a koordinovat společné úsilí, řešit problémy a aktivně podporovat motivující atmosféru týmové práce.

Přímá intervence asistenta do komunikace klientů

Společnou komunikaci lze kultivovat přímou intervencí asistenta na pracovišti. Klienti jsou vedeni k tomu, aby při řešení situací vzniklých na pracovišti k sobě byli adresní, slušní a pokud možno, aby se vzájemně podporovali a pomáhali si. Případ krizové situace, kdy se osvědčila podpora přímého zapojení klientů, je popsán v následující kazuistice:

Mezi dvěma klientkami chráněné kavárny vznikl během provozu konflikt, který začaly řešit během pracovní směny. Komunikace mezi oběma klientkami vyvrcholila scénou plnou emocí, bezúčelného obviňování a stížností jedné klientky na druhou osobě asistenta. Ten oběma klientkám dal nabídku společného setkání po jejich pracovní směně a zároveň je upozornil, že takové hádky za přítomnosti hostů nejsou profesionální a nedělají kavárně dobré jméno. Obě klienty, ač stále nazlobené a uražené, dokázaly s vidinou společného řešení problému odpracovat zbytek směny bez konfliktu a poté, již v soukromí,

byly při společném setkání vyzvány asistentem, aby zformulovaly jedna k druhé své požadavky a stanoviska.

Tato kazuistika nám ukazuje, jak je možné podpořit vzájemnou komunikaci mezi klienty. Ukázkou nevhodného řešení by byla situace, při které by asistent reagoval na stížnost buď ignorováním tohoto sdělení, čímž by přispěl k nepříznivé atmosféře mezi oběma klientkami na pracovišti, nebo tím, že by konflikt za klientku začal řešit sám a dostal se tak do role soudce, který by měl rozhodnout, kdo je v právu. Ihned by pak také bylo jasné, kdo je obětí a kdo dělá problémy. Taková role však asistentovi rozhodně nepřísluší.

Místo toho zúčastněným klientkám dal možnost společného setkání a tím podpořil jejich vlastní dovednost účelné komunikace. Je vhodné k takové nabídce přistoupit s tím, že setkání nelze vynutit a proto se obou klientek nejprve zeptal, zda souhlasí.

To, že asistent společné setkání naplánoval na konec pracovní směny, má také svůj účel. Klienti tak získávají zkušenost, že i řešení krizových situací má svůj správný čas a prostor a je například nevhodné tak činit přímo během služby před hosty. K tomuto účelu může přispět i vyzvání klientů ke společné diskuzi na téma „jaké to je, když se stanu nechtěným svědkem hádky“, neboť se tak mohou volně a bez obav z negativního hodnocení asistenta rozhovořit a získat lepší náhled na nastalou situaci.

Při samotném setkání plní asistent funkci facilitátora. To znamená, že společně s klienty nachází a pojmenovává ústřední témata jejich konfliktu a svou podporou se snaží dovést klienty k řešení formou kompromisu a vyjasnění požadavků, které na sebe mají. Tím je podpořena jejich samostatnost ve zvládnutí sociálních situací na pracovišti.

Společná pracovní schůze klientů

Další forma podpory dovednosti účelné komunikaci na pracovišti je pořádání oficiálních pracovních schůzí. Pořádání pravidelných setkání všech klientů může poskytnout prostor ke společnému řešení pracovních otázek.

Společné pracovní schůze mohou být uskutečňovány formou strukturovaného skupinové setkání všech klientů pod vedením asistentů pracovního tréninku. Vedení asistentů by mělo být direktivní a empatické, což dopomáhá k udržení pozornosti po celou dobu průběhu a zároveň vytváří příznivou atmosféru pro řešení pracovních témat.

Při pořádání společných pracovních schůzí je vhodné využívat dynamiku pracovní skupiny. Na modelových příkladech se klienti učí týmové spolupráci a vhodnému způsobu komunikace. Důraz je kladen především na skupinovou kohezi (vzájemnou pomoc, podporu, důvěru).

Témata společných pracovních schůzí mohou být velmi různorodá. Lze například opakovat a společně diskutovat o základních pravidlech pracovně-právních vztahů a vnitřních pravidlech pracoviště. Klienti zároveň mají možnost osobně se podílet na tvorbě některých nových interních pravidel, mohou předkládat své nápady, podílet se na zlepšování pracovního prostředí, atd.

Společné pracovní schůze lze také využít k nácviku zvládnání běžných a obtížných pracovních situací. Je velmi vhodné, aby témata nácviků vycházela z konkrétních příkladů, které se na pracovišti za uplynulé období odehrály. Klient si pak tuto situaci dokáže lépe představit a přehrát. Důraz je kladen na vytváření vhodných pracovních a sociálních návyků. Takovou obtížnou situaci může být například setkání s hostem, který nemluví česky. Podporující atmosféra společné pracovní schůze podporuje klienta k samostatnému zvládnutí takové situace, nevystavuje ho přílišnému stresu z neporozumění a praktická ukázka a nácvik může vést ke snadnějšímu zvládnání této situace v praxi.

Dále společné pracovní schůze nabízí možnost vyjádřit před skupinou své pozitivní i negativní pocity z uplynulého období a řešit osobní pracovní problémy, mluvit i o vztazích na pracovišti, apod. Klienti jsou podporováni k vyjadřování názorů a pocitů a taky k sebeurčení. Jsou vedeni k odpovědnosti za svá rozhodnutí.

Úkolem asistenta je, krom vedení a přípravy, zabezpečit, aby společná pracovní schůze byla uspořádána v prostoru, kde nebude průběh schůze ničím narušován. Soukromí je důležité pro pocit bezpečí a intimity. Na společném setkání se mohou otevřít i osobní a intimní témata klientů, které souvisí se spokojeností na pracovišti. Kruhové uspořádání kolem stolu podporuje atmosféru důvěrnosti a spolupráce a umožňuje interakci všech zúčastněných členů. Během schůze je možné použít i různé pomůcky, například tabuli, na kterou lze v průběhu psát témata a nápady klientů, videokameru a televizi, kterou je možné použít k nácviku a zhodnocení pracovních dovedností, atd.

Důležité jsou také role, které během společné pracovní schůze asistenti zastávají. V průběhu schůze korigují její průběh a snaží se udržovat dané téma a strukturu. Podporováním klientů ke spoluúčasti je aktivizují ke společné práci. Asistenti by se měli postarat také o to, aby byli do tohoto procesu zahrnuti bez výjimky všichni klienti, dle jejich individuálních možností a schopností a v průběhu také sledují jednotlivé účastníky v souvislosti s jejich osobním plánem (např. míra prosazení ve skupině, adaptace na kolektiv, schopnost vyjádřit svoje přání a potřeby, atd.).

Hlídáním struktury společné pracovní schůze asistenti zajišťují přehlednost a srozumitelnost průběhu. Společná pracovní může mít prakticky následující strukturu:

- 1) Úvodní zahájení, které zahrnuje přivítání klientů na společné pracovní schůzi, vyjasnění časového rámce, kontrolu účasti a rozdělení rolí. Je vhodné mezi klienty delegovat zodpovědnost za průběh schůze, například hlídáním času, struktury, atd.

- 2) Stručné popsání obsahu schůze dopomáhá ke snadné orientaci v nadcházejících tématech. Zároveň se může otevřít i prostor pro návrhy klientů na témata k řešení. K tomu je výhodné například použití zápisu na tabuli, který jasným a přehledným způsobem shrne obsah. V tomto bodě platí, že méně znamená více. Není vhodné jednotlivé body témat rozebírat před samotným začátkem hlavní části schůze.
- 3) Opakování z minulého setkání dopomáhá k fixování důležitých společných témat. Důležité je co neintenzivnější zapojení klientů. Jelikož paměť klientů s mentálním postižením vykazuje určitá specifika, která jsem již popsal v teoretické části bakalářské práce, je výhodné v tomto bodě použít různých pomůcek. Klienti si například musí na společné schůzky nosit jednoduché zápisy z minulé schůze, které dostávají a asistenti v průběhu pomáhají kladením pomocných otázek navést klienty k důležitým bodům, které je nutné zopakovat. Opakování také poskytuje možnost vrátit se k nedořešeným tématům a zjišťovat, co se v souvislosti s těmito tématy dělo od poslední schůzky, vysvětlit si případné nejasnosti, které vyvstaly nebo rozpoutat diskuzi o tom, jak se uchytily návrhy klientů ke zlepšení programu chráněného pracoviště.
- 4) Hlavní témata obvykle zabírají podstatnou část časového rámce společné pracovní schůze a měla by být předem připravená. Tematika může být různorodá, týká se však nácviku pracovních dovedností. Tématem k řešení se tak může stát například opakování hygienických zásad na pracovišti, nácviky pracovních postupů a různých situací, videotrénink, atd. Vhodné je připravit si těchto témat málo, ale věnovat se jim intenzivně a předat je klientům pokud možno zábavnou a interakční formou, která udrží jejich pozornost. Praktická ukázka a nácvik předá klientům mnohem více než sáhodlouhé rozebírání tematického okruhu. V této části pracovní schůze je také možné otevřít témata, která klienti na začátku sami přinesli.
- 5) Prostor pro dotazy, připomínky a hodnocení společných pracovních výkonů. V této části pracovní schůze je možné dát klientům příležitost položit případné otázky či vznést připomínky k průběhu společného setkání a také

se stručně pobavit na téma „jak se nám společně pracuje“ (pokud není tato otázka již hlavním tématem předešlého bodu).

- 6) Závěrečné shrnutí a závěr zahrnuje výstižné popsání průběhu proběhnuté pracovní schůze, během kterého můžeme každého klienta vyzvat k tomu, aby ostatním sdělil, co pro něj bylo zásadní a co si zapamatoval. Zároveň mohou asistenti předat klientům vlastní reflexi a zpětnou vazbu k tomu, jak se jim dařilo aktivně zapojovat.

Po skončení společné pracovní schůze je vhodné, aby následovalo zhodnocení a společná diskuze asistentů, kteří se schůze účastnili. Během této diskuze si mohou poskytnout reflexe k vedení schůze, které slouží jako důležitý zdroj informací jednak o kvalitě poskytované služby, jednak o dalším vývoji jednotlivců i celé skupiny, příp. jako zdroj možných témat na příští setkání.

5.1.2.3. Komunikace na úrovni: klient – host

Komunikace klienta s hostem vykazuje podobná specifika jako nácvik komunikace klienta s asistentem a podle toho lze také k nácviku přistupovat. Důležité je tedy v první řadě vyjasnění vztahu mezi zaměstnancem kavárny a zákazníkem, pro který je také typické dodržování určitých postupů a zvyklostí (například: uvítání hosta v kavárně, otázka, má-li již host vybráno, atp.).

Pro nácvik této dovednosti je z počátku pro klienta snesitelnější, pokud zastává roli zákazníka asistent a vše se nejprve zkouší nanečisto, k čemuž lze využívat například i práci s videokamerou a následným rozborem videa společně s klientem. Klient tak má možnost si přímo prohlédnout, jaké dělal chyby a co se mu dařilo.

Tím, že z počátku nácviku roli zákazníka zastává asistent, není klient vystavován takovému stresu z dosud neosvojené dovednosti a z nutnosti komunikace s cizími lidmi. Asistent také může klienta průběžně podporovat, radit a být nápomocen.

Dalším postupem je nácvik obsluhy hosta s přímou podporou asistenta. Při této fázi nácviku je asistent takřka jíc klientovi při ruce, ke stolu jde společně s ním a během společné interakce citlivě pomáhá, ale nepřebírá iniciativu.

Nakonec se klient pravidelným nácvikem propracuje až k samostatné obsluze hostů bez přímé podpory asistenta. Z počátku se s ohledem na jeho individuální schopnosti může věnovat obsluze pouze jednoho stolu, získanou praxí tento okruh rozšiřuje až k finální obsluze celé části kavárny.

5.2. Metody nácviku konkrétních pracovních dovedností

V této kapitole se budu věnovat způsobům a metodologii, kterou lze aplikovat při nácviku konkrétních pracovních dovedností vzhledem ke specifickým potřebám klientů s mentálním postižením.

5.2.1. Nácvik metodou strukturovaného rozhovoru

Nácvik metodou strukturovaného rozhovoru je méně interaktivní metoda. Při této metodě jde o prosté seznámení klienta s danou problematikou. Asistent řídí diskusi určitým směrem a na předem připravené téma. V průběhu vyzívá klienta k aktivní účasti na rozhovoru. Nejde tedy pouze o jednostranné vysvětlování, jde o to, aby se klient sám k dané problematice vyjadřoval a sdělil své názory.

Tato metoda slouží buď jako úvod a základ pro další interaktivní nácvik pracovních dovedností (např.: nejdříve s klientem teoreticky diskutujeme o důležitosti dodržování hygienických zásad na pracovišti a až poté přejedeme k praktické části, která vysvětluje, jak na to) nebo pro osvětlení více teoretických pracovních dovedností (např.: co má klient dělat, když se mu ráno udělá špatně a nemůže přijít do práce).

Při společném rozhovoru je vhodné kladení otevřených otázek, které klienta podporují v samostatném vyjádření nad problematikou.

Jako ukázkou možného uvedení rozhovoru a kladení otázek předkládám příklad s tématem dodržováním hygienických zásad na pracovišti:

Dnes si budeme povídat o tom, proč je důležité chodit do práce čistý a upravený. Víte, jak to vypadá, když je člověk čistý a upravený? Co všechno pro to musíte udělat?

Všimněte si použití jednoduchých vět bez cizích slov. Pro klienta možná nesnadně pochopitelný termín „hygienické zásady“ nahradíme společně s klientem jednoduchými dílčími ekvivalenty. K tomu vedou otevřené otázky. Klient má prostor zamyslet se nad tím, co je potřeba splnit ve smyslu

hygienických zásad, aby mohl obsluhovat v kavárně a vytvořit si tak každodenní plán, který bude dodržovat.

5.2.2. Metoda přímého výkladu a vysvětlování tématu nácviku pracovní dovednosti

Tato metoda je také jednou z méně interaktivních. Jde o to, že asistent v jednoduché a srozumitelné formě přímo popisuje praktický postup pracovní činnosti. Může například konkrétně popisovat, jak probíhá úklid či vyplňování pracovní smlouvy.

Velmi vhodná je při vysvětlování vysoká míra názornosti. Pokud je to možné, je vhodné používat názorných příkladů, například tedy klienta celým postupem úklidu provést a ukazovat mu, co se k čemu používá, popřípadě využít i různých obrázků, piktogramů, reálných dokumentů, záznamu z videokamery, atp.

5.2.3. Metoda využití pracovních manuálů

Pracovní manuály jsou jednou ze stěžejních metod vedoucí k samostatnosti klienta. Klienti, kteří se nejprve seznámili s pracovním postupem metodou řízeného rozhovoru nebo přímého popisu, se v průběhu pracovního nácviku učí používat tyto manuály a pracovat s minimální nebo žádnou podporou asistenta. Asistent se stará pouze o vytváření těchto pracovních manuálů a postupů, nejlépe však s přičiněním klientů. Lze říci, že využívání pracovních manuálů provází většinu konkrétních pracovních dovedností, které klient během nácviku získává.

Tvorba pracovních manuálů má určité specifické nároky. Platí zde podobné požadavky, které uplatňujeme i v účelné slovní komunikaci s osobami s mentálním postižením. Důležité je tedy užití jednoduchých vět bez cizích slov a zbytečných metafor. I grafická stránka pracovního manuálu má svůj význam. Důležitá je přehlednost, konkrétnost a chronologický postup. U písma je vhodné nastavit větší velikost a font používat patkový a proporciální kvůli snadnému čtení. V textu můžeme využít i grafické úpravy, například použitím tučného písma můžeme v pracovním manuálu podtrhnout důležité body.

5.2.4. Metoda hraní rolí

Klienti se stávají aktéry simulovaných situací za účelem nácviku konkrétních pracovních dovedností. Metoda hraní rolí je metodou interakční, vyžaduje velkou míru zapojení klientů a je vhodná především pro nácvik sociálních dovedností. I pro tuto metodu je vhodné využívat konkrétních situací, které si klienti dokážou lépe představit.

Při nácviku touto metodou se nejprve určí téma nácviku a rozdělí se role. Pro klienty to může být neobvyklá situace, kterou neznají a mohou z ní mít obavy. Stručně se popíše průběh nácviku a postup, který si mají vyzkoušet. Důležité je, aby průběh přehrávání scény nebyl narušován hodnocením. Asistent však může do nácviku průběžně vstupovat, podporovat klienta a poopravovat jeho nácvik.

5.2.5. Metoda výměny rolí

Postup je podobný jako u metody hraní rolí s tím rozdílem, že role pracovníků kavárny převezmou například asistenti a klientům mohou přehrát různé scény sociálních interakcí nebo předvádět konkrétní pracovní postupy.

Metoda výměny rolí je velmi účinná pro nácvik pracovních dovedností a uplatňuje se v ní učení nápodobou. Postup je takový, že po uvedení konkrétní situace předvedeme určitou část pracovní činnosti a vyzveme klienta, aby ji po nás zopakoval.

Také můžeme klienta vyzvat, aby komentoval náš pracovní postup v dané roli a říkal, co vidí, popřípadě, co děláme dobře a co špatně. Tím klient získává na konkrétní činnost určitý náhled a lépe si tam může uvědomit vlastní chyby.

5.2.6. Metoda praktického nácviku s asistencí

Je metoda, jejíž užití je vhodné, pokud klient má již pracovní dovednost osvojenou pomocí více podporující metody (výměna rolí s asistentem, hraní rolí), má hrubou představu o tom, co se od něj vyžaduje, jen stále ještě opakuje drobné chyby.

Při této metodě je klient ponechán, aby prováděl danou činnost již zcela samostatně bez názorných ukázek. Asistent během této metody může klienta pozastavovat, provede-li něco nesprávně a položit mu otázku, zda si dokáže uvědomit, co to bylo. Poté je vhodné klienta vyzvat, aby se pokusil konkrétní část úkonu, který nezvládl, zopakovat bez chyby.

5.2.7. Metoda videotréninku

Tato metoda spočívá k zapojení videokamery do nácviku pracovních dovedností. Se souhlasem klienta je pořízen videozáznam z konkrétní situace, který je potom společně s klientem podroben rozboru.

Metoda videotréninku se dá uplatnit, pokud se klient opakovaně dopouští určitých chyb, které není schopen s asistentovou pomocí nahlédnout nebo nevhodného chování, které je pro něj natolik citlivé, že by mu výměna rolí s asistentem mohla způsobit ponížení.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývá tematikou nácviku pracovních dovedností u osob s mentálním postižením.

Teoretická část bakalářské práce je zaměřena především na základní principy, které je potřeba při nácviku pracovních dovedností dodržovat a specifickou charakteristiku a potřeby osob s mentálním postižením, ze kterých je potřeba vycházet při tvorbě metodických postupů.

Na základě vlastních zkušeností jsem praktickou část bakalářské práce zaměřil převážně na samotnou metodiku nácviku pracovních dovedností u osob s lehkým stupněm mentální postižení v prostředí chráněné kavárny, ve které jsem zastával pozici asistenta pracovního tréninku. K tomu jsem použil kazuistiky a příklady konkrétních metod nácviků, které jsem měl možnost v praxi ověřovat.

Pro praktické užití může má bakalářská práce posloužit jako základní manuál metodiky práce asistenta s osobami s mentálním postižením v prostředí chráněného pracoviště.

SEZNAM LITERATURY:

GABURA, Ján a Patrik GABURA. *Sociálna komunikácia*. Vyd. 1. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca, 2004, 117 s. Edícia sociálna práca - sociálna politika. ISBN 80-968-9277-0.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Velký psychologický slovník*. Vyd. 4., V Portálu 1. Ilustrace Karel Nepraš. Praha: Portál, 2010, 797 s. ISBN 978-80-7367-686-5.

JOHNOVÁ, Milena a kol. *Podporované zaměstnávání*. Praha: Rytmus, 1999.

KYSUČAN, Jaroslav. *Úvod do psychopedie*. 1. vyd. Olomuc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1982, 135 s.

RALBOVSKÁ, Rebeka a Renata KNEZOVIĆ. *Komunikace pro pomáhající profese 2*. Vyd. 1. V Praze: Evropské vzdělávací centrum, 2010, 119 s. ISBN 978-80-87386-07-1.

SHULMAN, Lawrence. *Interactional social work practice: toward an empirical theory*. Itasca, Ill.: F.E. Peacock, c1991, xiv, 338 p. ISBN 08-758-1355-0.

SLOWÍK, Josef. *Speciální pedagogika: prevence a diagnostika, terapie a poradenství, vzdělávání osob s různým postižením, člověk s handicapem a společnost*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 160 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-802-4717-333.

ŠVARCOVÁ, Iva. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, 184 s. ISBN 80-717-8506-7.

VALENTA, Milan a Oldřich MÜLLER. *Psychopedie: [teoretické základy a metodika]*. 1. vyd. Praha: Parta, 2003, 443 s. ISBN 80-732-0039-2.

INTERNETOVÉ ZDROJE:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR [online]. 2012 [cit. 2012-08-18]. Dostupné z:
<http://www.mpsv.cz/cs/9>

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE:

Jméno a příjmení autora: Jan Žídek

Studijní program: Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální politika a sociální práce

Název práce: Specifika nácviku pracovních dovedností u osob s mentálním postižením

Počet stran (bez příloh): 54

Celkový počet stran příloh: 0

Počet titulů české literatury a pramenů: 9

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 1

Počet internetových odkazů: 1

Vedoucí práce: Mgr. Naďa Růžková

Rok dokončení práce: 2012

EVIDENČNÍ LIST KNIHOVNY

Souhlasím s tím, aby má bakalářská práce byla využívána ke studijním účelům.

V Praze dne:

.....

Uživatel/ka potvrzuje podpisem, že pokud tuto bakalářskou práci využije ve své práci, uvedou ji v seznamu literatury a budou ji řádně citovat jako jakýkoliv jiný pramen:

Jméno, příjmení	Adresa	Datum	Podpis

**Posudek vedoucího/opponenta bakalářské/diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Jan Žídek
 Obor studia: Sociální politika a sociální práce
 Název práce: Specifika nácviku pracovníků dovedností u osob s mentálním postižením
 Vedoucí práce: Mgr. Naďa Růžková

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 54
 Počet stránek příloh: 0
 Počet titulů v seznamu literatury: 9

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Oborová přiléhavost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	1			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	1			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

			3	
--	--	--	---	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	1			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	1			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

		2		
--	--	---	--	--

Využití praktických zkušeností

	1			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

		2		
--	--	---	--	--

Naplnění cílů práce

		2		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	1			
--	---	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	1			
--	---	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

	1			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

		2		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

- 1) V práci mi chybí závěrečné shrnutí výzkumu a doporučení praxi. Prosím o shrnutí doporučení pro praxi.
- 2) Podle jakých kritérií jste volil metody nácviku, které v práci popisujete?
- 3) Na jaké oblasti se dá ještě v tréninku zaměřit?
- 4) V práci jste se nevěnoval etické stránce výzkumu. Jak jste ošetřil závazek mlčenlivosti v organizaci?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

V práci je zřejmé, že se autor dané problematice rozumí. Teoretická část práce je doplněná kazuistikami a praktickými zkušenostmi autora, které podtrhují daná tvrzení. To hodnotím velice kladně. Stejně tak podíl teoretické a praktické části je vyrovnaný.

V práci jsou nedostatky v oblasti citací (například na straně 22 je tabulka, která není očíslovaná, ani pojmenovaná, není uveden zdroj). Stejně tak u doslovných citací chybí uvozovky. Citace nejsou po celou dobu jednotné (na straně 25 je citace uvedena v kurzívě, ostatních případech bez kurzívy).

V jednotlivých kapitolách teoretické části práce bych uvítala polemiku nad názory více autorů. Většina kapitol vychází z jedné knihy. Pouze kapitola 2.3 Klasifikace lehkého mentálního postižení čerpá z více zdrojů.

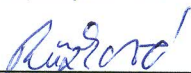
Problematika je jasně a srozumitelně popsána. Členění teoretické části je logické a vhodné.

Výzkum je pojat originálním způsobem. Metodologie však není dostatečně rozepsaná, chybí mi část věnovaná etickým aspektům výzkumu, zdůvodnění použitých metod, podrobnější popis použitých metod. V metodologii je uvedeno, že autor čerpá z metodiky chráněné kavárny, ta však není uvedena v použitých zdrojích. Není mi jasné kritérium, podle kterého byly voleny specifické dovednosti, na které lze v tréninku působit a metody nácviku. Domnívám se, že by bylo možné najít i jiné oblasti a metody. Oceňuji však kapitolu věnovanou charakteristice zkoumaného prostředí. Ve výzkumu chybí závěrečné shrnutí.

Doporučení k obhajobě: doporučuji/~~nedoporučuji~~*

Navrhovaná klasifikace: Velmi dobře

Datum, podpis: 12. 9. 2012



* nehodící se, škrtněte

Oponentský posudek bakalářské práce

Autorka: **Jan ŽÍDEK**

Název práce: **„Specifika nácviku pracovních dovedností u osob s mentálním postižením“**

Vedoucí práce: Mgr. Naďa Růžková

Oponentka: Mgr. Magdalena Koťová

Akademický rok: 2011/2012

Bakalářská práce Jana Žídka pojímá téma nácviku praktických dovedností u lidí s mentálním postižením veskrze prakticky. Autor vymezuje charakteristiky těchto osob, způsoby a možnosti pracovní integrace a vybrané konkrétní postupy, kterými lze zapojení do pracovní činnosti dosáhnout.

Oceňuji zejména snahu autora zpracovat téma, jehož praktické dopady považuji za velmi přínosné, podnětné a potřebné. Autor sám na konci textu uvádí, že jeho práce by mohla sloužit jako manuál pro ty, kteří se zaměstnáváním osob s mentálním postižením zabývají (tento názor s autorem sice nesdílím, text považuji pro tento účel za poněkud zmatený, jeho snahu však oceňuji). Pokud si klademe otázku po tom, co práce přinesla nového, lze najít snad jisté zajímavé postřehy z praxe.

Jazyk práce je vcelku akceptovatelný, i když poněkud jednoduchý, očekávala bych sofistikovanější projev. Stylistika a gramatika je místy tristní („kognitivní proces osob s mentálním postižením“, „...že tyto nedostatky se projeví“, „kavárny by neměly“, „průběh proběhnuté schůze“...atd. atd.). Místy chybí slova (bohužel hned v první větě textu), některé odstavce jsou neúměrně dlouhé, anglický text by si zasloužil podstatnou revizi, místy nacházím problémy i v užití „odborné

terminologie" (normálová křivka). Formát textu je nezvyklý, způsob psaní neodpovídá požadovanému úzu (obsah, úvod, závěr, seznam literatury!!!).

Výrazný problém spatřuji v práci s odbornou literaturou, autor chybuje v citacích (vynechává uvozovky i kurzívu u přímých citací, čtenář tedy nepozná, co přesně je citováno, cituje pouze jednoho autora publikace namísto dvou atd...). Autor postupuje tak, že se vždy část bakalářské práce opírá o texty jednoho autora(ky), který(á) je hojně citován(a), pak „přesedne“ na další publikaci, ze které čerpá atd., většina citovaných autorů se setká až v jakési citační orgii v podkapitole 2.3). Citace v některých částech textu nedoplňuje téměř žádný autorský text, natož kritický autorský text, v rámci něhož bychom nahlédli schopnost hlouběji analyzovat přečtené (téměř jen z citací se skládá např. podkapitola 2.1). Patrná je též značná stylistická i obsahová diference mezi textem autora a textem citovaným. Seznam literatury představuje 9! titulů.

Za poněkud zmatečné, na hraně akceptovatelnosti, považuji definici cílů výzkumu, nerozumím například způsobu tvorby podkapitol týkajících se charakteristik výzkumu a cílů. Samotné členění kapitol empirické části práce je nepochopitelné. Zcela pak postrádám jasné a přehledné shrnutí toho, k čemu autor dospěl a naprosto chybí diskuse! O metodě zpracování dat se nedozvíme nic, autor pouze lakonicky podotýká, že použil „zpracování a analýzu dat“.

Na závěr bych ráda poznamenala, že v textu se občas vyskytují i poměrně pěkné pasáže (například pokus o vystižení postoje tzv. „zdravé populace“ k osobám s mentálním postižením).

Závěrem: Práci připouštím k obhajobě.

Navrhovaná hodnocení: dobře.

V Praze, dne 11. 9. 2012

A handwritten signature in blue ink, consisting of a vertical line on the left, a horizontal line extending to the right, and a wavy line below the horizontal line.

Mgr. Magdalena Koťová