

Závěrečný projekt
Zuzana Jírová
SP7MP MTO2

1) Téma, problém, otázka, úvod a cíle výzkumu. Formulujte téma, problém, otázku svého výzkumu. Napište úvod, v němž představíte téma, vysvětlíte, co chcete zkoumat a proč je to zajímavé (přínosné). V dalším odstavci formulujte cíle vašeho výzkumu.

Téma: Odborné sociální poradenství pro osoby se získaným tělesným postižením

Problém: Odborné sociální poradenství poskytované lidem po spinálním traumatu a následném získaném tělesném postižení

Otázka: Jaká je kvalita odborného sociálního poradenství poskytovaného lidem po spinálním traumatu posuzovaná z pohledu uživatelů?

Úvod: Každým rokem se přibližně 200 lidí ocitne na ortopedickém vozíku, a to v důsledku úrazu páteře s poraněním míchy. Najednou dříve samostatný člověk potřebuje pomoc i při nejběžnějších životních úkolech. Člověk po spinálním traumatu se ocitá v neznámé roli, kdy je najednou odkázán na své okolí. Významnou pomocí v jeho životě hraje sociální poradenství, které mu pomůže při návratu do nového, ale plnohodnotného života. V tomto konkrétním případě se jedná o odborné sociální poradenství směřované k osobám se zdravotním postižením. Na cílovou skupinu po spinálním traumatu se v České Republice zaměřuje především občanské sdružení ParaCENTRUM Fenix a Centrum Paraple. Hlavním úkolem těchto organizací je poskytnout člověku maximální podporu v jejich obtížné situaci a usnadnit jim cestu k přizpůsobení ve změnách, které na něho čekají.

Ve výzkumné práci se zaměřím na kvalitu poskytovaného odborného sociálního poradenství z pohledu uživatelů (klientů), kteří se snaží vyhledat cestu zpět do tzv. „normální“ společnosti. Jenom tito lidé jsou schopni ohodnotit přístup odborných pracovníků a také škálu možností, které je jim nabízena. Chci zjistit, jak oni vnímají služby jim poskytované a jak je možné sociální poradenství přizpůsobit více jejich potřebám, popřípadě rozšířit jejich služby na požadovanou hranici. Přínosem výzkumného šetření je analýza kvality těchto poradenských služeb a odhalení mezer, které je možno vyřešit a posunout poradenství v této oblasti kladným směrem.

Cíl: Cílem výzkumu je zjistit a analyzovat názory klientů po spinálním traumatu na odborné sociální poradenství (dále jen OSP), na služby jim poskytované a také do tohoto šetření zohlednit přístupy sociálních pracovníků. Dalším cílem je zjistit, co považují klienti

OSP za klady a zápory v poskytovaných službách a jakým způsobem vidí možnost zlepšení realizace a poskytování OSP. Tímto práce poskytne zpětnou vazbu pro poradenská zařízení o jejich službách a nabídne tak náhled na tuto oblast z pohledu jejich klientů, popřípadě je navedou k některým změnám, které považují klienti v nynější době za nedostatečné.

2) Hlavní výzkumná otázka a vedlejší výzkumné otázky.

Hlavní výzkumná otázka:

- *Jaká je kvalita odborného sociálního poradenství poskytovaného lidem po spinálním traumatu posuzované z pohledu uživatelů?*

Vedlejší výzkumné otázky:

- *V jakých oblastech spatřují klienti OSP největší podporu?*
- *Jsou klienti OSP spokojeni s přístupem sociálních pracovníků k jejich osobě?*
- *Považují klienti poradenská zařízení za nezbytnou součást komplexní rehabilitace? Z jakého důvodu?*
- *Jaké nedostatky se vyskytují nebo mohou vyskytnout v OSP z pohledu klientů?*
- *Jak by se podle klientů OSP mohly nedostatky poradenských služeb řešit?*
- *Co by se mohlo v OSP změnit? V oblasti služeb a v přístupu sociálních pracovníků?*

3) Uveďte, zda jste si vybrali kvalitativní nebo kvantitativní výzkumnou strategii a proč jste se tak rozhodli.

Pro svůj výzkum jsem si vybrala kvalitativní výzkumnou strategii. Rozhodla jsem se tak, protože považuji kvalitativní výzkum za více přínosný s ohledem na moje výzkumné téma. Díky výzkumné metodě – rozhovorům, které jsem zvolila, mohu zjistit více potřebných informací vzhledem k rozdílným výpovědím. Mohu vybrat podstatné data, které jsou subjektivní k odlišným klientům. Také jsem si vědoma toho, že informace se vtahují na konkrétní skupinu, která se liší různými specifikami a proto je nehodu kvantitativně aplikovat na všechny osoby po spinálním traumatu. Každý z těchto klientů hledá poradenství v odlišných zařízeních, kde mohou být rozdílné přístupy a služby.

4) Návrh metody sběru dat, představa o počtu a kontaktování výzkumných jednotek.

Jak budete sbírat data? Z čeho budete ve výzkumu vycházet? Jak kontaktujete a vyberete zkoumané jednotky?

Během sběru dat budu vycházet z předvýzkumu, který proběhne během mé praxe v ParaCENRUM Fenix, kde se seznámím a zmapuji přístupy sociálních pracovníků vůči svým klientům. Zaměřím se na poskytované odborné poradenství a pomocí pozorování zpracuji pohled na poskytování odborného sociálního poradenství. Díky tomuto sestavím vhodné otázky pro sběr dat. Tento sběr dat bude probíhat pomocí polostrukturovaných rozhovorů s konkrétními uživateli odborného sociálního poradenství se získaným tělesným postižením po spinálním traumatu.

Chci kontaktovat 6 - výzkumných jednotek = uživatelů odborného sociálního poradenství.

Kritéria pro respondenta:

- Osoby se získaným tělesným postižením (po spinálním traumatu)
- Maximálně 6 let od doby spinálního traumatu (tedy maximálně 6 let života se získaným tělesným postižením)
- Osoby v produktivním věku (25 – 45 let)

Kontakt bude probíhat formou ParaCENTRA Fenix, Centrum Paraple a popřípadě dalších zařízení, kde odborné sociální poradenství probíhá. Dále na poskytnutí kontaktu díky předešlým respondentům. Výběr klientům OSP pro poskytnutí rozhovoru bude na základě jejich dobrovolnosti.

5) Úryvek z připravovaného nástroje sběru dat - scénář rozhovoru, plán pozorování atd.

Předvýzkum: Pozorováním odborného sociálního poradenství v praxi se zaměřím na otázky:

- Jaký je přístup sociálních pracovníků ke klientům?
- Má sociální pracovník dostatek kompetencí k poskytování odborného poradenství?
- Jaký čas je věnován klientovi při odborném sociálním poradenství?
- Má klient dostatek soukromí při sezení se sociálním pracovníkem?
- Jaká pomoc je vzhledem k odbornému poradenství klientovi nabízena?
- Jakým způsobem je vedena dokumentace?

- Má klient prostor pro vlastní otázky?
- Jak působí sám klient při poskytování odborného sociálního poradenství?

Rozhovory s uživateli sociálního odborného poradenství budou probíhat na základě dvou oblastí: odborné poradenství obecně a odborné poradenství. Rozhovory budou vedeny v soukromí po vzájemné domluvě.

Otázky:

- Jak dlouho využíváte služeb odborného poradenství?
- Kde jste využíval služeb odborného poradenství nejdříve?
- Jaký byl přístup sociálních pracovníků?
- Byl vám věnován potřebný čas v rámci odborného poradenství?
- Co vám odborného poradenství přineslo a jak vám pomohlo?
- Splnilo odborného poradenství vše, co jste očekával?
- Spatřujete v oblasti odborného poradenství nějaké nedostatky? Jaké?

6) Zamyšlení se nad možnými praktickými a etickými problémy při výzkumu. Jaké praktické a etické problémy budete ve výzkumu pravděpodobně řešit? Jak?

Během výzkumu se mohou setkat s některými problémy při realizaci rozhovorů. Mezi praktické problémy můžou patřit nevhodné prostředí, kde by měly rozhovory probíhat. Je potřeba zajistit příjemné a klidné prostředí, kde bude rozhovor nerušen jinými lidmi. Výzkum může být ovlivněn i momentálním rozpoložením respondenta, tak bych měla nejprve před začátkem rozhovoru zjistit, zda je respondent na rozhovor připraven. Je dobré mít na rozhovor dostatek času, aby ani jedna ze stran nebyla dobou rozhovoru omezena.

Problém, který může výrazně ovlivnit celý výzkum i diplomovou práci je sestavení vhodných výzkumných otázek v rozhovoru. Tomuto mohu pouze předejít pečlivou přípravou, popřípadě strukturu rozhovoru postupně doladit během začátku výzkumu.

Mezi etické problémy bych měla zařadit nevhodný přístup k respondentům. Jak otázky, tak i celá realizace rozhovorů by neměla v respondentovi vyvolat pocit úzkosti. Oblast pouhých stavů je pro osoby s tímto postižením velmi choulostivá a proto bych se měla stavět k rozhovorům co nejvíce profesionálně. Budu se snažit vycítit, v které oblasti mohu zajít dále a kam například dále nepokračovat. Také se můžou vyskytnout komplikace ve vztahu k celému zařízení ParaCENRUM Fenix, protože uživatelé, se kterými budu dělat

rozhovor, mohou chápat výzkum jako nálepkou a odraz tohoto zařízení. Toto musím vyřešit před začátkem rozhovoru, abych jim vysvětlila, že se jedná posuzování celého procesu odborného poradenství, ne ve vztahu ke konkrétnímu zařízení.

7) Záznam z prvního realizovaného rozhovoru dokumentu atd. spolu s terénními poznámkami. VOLBA KVALITATIVNÍHO VÝZKUMU PŘEDPOKLÁDÁ PROVEDENÍ PRVNÍHO ROZHOVORU ATD. JIŽ BĚHEM PŘÍPRAVY PROJEKTU. Pokud nelze realizovat (ještě nemáte zajištěný vstup do terénu atd.), udělejte rozhovor (a terénní poznámky) s někým, kdo vám pro výzkum může poskytnout informace (důležitý informátor, představitel zkoumané instituce, rodič zkoumaného dítěte atd.) a vysvětlíte v projektu tuto volbu.

Při odborné praxi v ParaCENTRUM jsem uskutečnila rozhovor se sociální pracovnící, která má na starost odborné sociální poradenství pro osoby se získaným tělesným postižením. Tento rozhovor jsem realizovala, protože jsem se potřebovala dozvědět, jak sociální poradenství funguje, jakým způsobem je nabízeno a realizováno. Nejdříve musím oblasti poradenství porozumět a utvořit si o něm obraz, než mohu aplikovat výzkumné otázky na uživatele sociálních služeb, a tedy odborného sociálního poradenství.

Domluvila jsem se se sociální pracovnící na čase a místě rozhovoru. Ten proběhl v ParaCENTRUM Fenix. Odůvodnila jsem důvod pro realizaci rozhovoru. Prostředí rozhovoru bylo klidné, bez rušení.

Nejdříve jsem se soustředila na základní otázky, které se týkaly osobního přístupu sociální pracovníce. Chtěla jsem si takto udělat obraz o samotných pracovnících.

- **Jak dlouho se už pohybujete v oblasti odborného poradenství pro osoby na vozíčku?**
 - *„Já osobně pracuji jako sociální pracovníce už přes 10 let, ale na tuto cílovou skupinu se orientuji od roku 2006, takže už šest let.“*
- **Za tu dobu šesti let, působila jste pouze zde v ParaCENTRUM Fenix, nebo i v jiném zařízení?**
 - *„Ne, pouze tady. Jinde jsem k těmto klientům neměla přístup a pak zde byla nabídka práce, takže jsem to zkusila. A ono mi to nakonec i vyšlo.“*
- **Proč jste se chtěla orientovat na tu poradenství pro osoby po spinálním traumatu?**

- „Chtěla jsem se profilovat na osoby se zdravotním postižením, tak jako tak. V počátku jsem nepřemýšlela o konkrétní skupině. A jednoduše když jsem se dostala k této nabídce tady ve Fénixu, tak jsem to chtěla zkusit. Až potom jsem se do tohoto pořádně dostala. Jinam bych už nechtěla.“
 - Pozn. Sama sociální pracovnice má tělesné postižení. Může být možné, že se na tuto cílovou skupinu profilevala, protože se zde cítí lépe a je jí cílová skupina nejbližší. Cítím z ní jakousi souhru s klienty.
- **Jak na vás tato práce působí/co vám přináší?**
- „To není jednoduchý popsat. Jsem spokojená. Především přes svoje postižení mám možnost pracovat a dělat práci, která mě baví a naplňuje štěstím. Jako bych našla svoje místo a poslání. Jsem opravdu maximálně spokojená. Jistě, jsou tady některé malé záporny, ale za tohle všechno to stojí. Ten pocit, že jsem užitečná, že pomáhám... to se nedá vypovědět.“
 - Pozn. Když hovoří o své práci, tak září a na tváři úsměv. Jde vidět, že svoji práci opravdu prožívá a je pro i smyslem života.
- **A jaké myslíte malé záporny v práci?**
- „No, nejde ani tak o zápor, spíše o některé klienty. Občas si připadnu skrz svoje postižení jako demotivující, ale zas to je už pro mě maličkost. Zas někdy je to klad, protože klienti vidí, že normálně funguju a tak je to třeba to, že je jakože inspiruju. Ten trocha negativní směr je někdy ta bezmoc, že prostě u některých klientů to zlepšení a pomoc tolik nejde a je mi z toho občas smutně. Ale dávám si pozor, abych to moc nehrotila, protože pak bych se z toho sama zcvokla“.
 - Pozn. Sociální pracovnice je trochu lítostnější, nebo spíše jde poznat, že jí takové situace štvou. Nicméně má situace pod kontrolou. Také v PCF probíhá třikrát ročně supervize.

Nyní jsem se dále zaměřila na oblast poskytování sociálního poradenství.

- **V čem spočívá hlavní myšlenka vaší práce/ v čem ji spatřujete?**
- „Myslím, že to nejvíc důležité je poskytnou jim co největší o oporu. Aby věděli, kam se mají obrátit a na co mají právo. Je pro ně těžké se ze začátku soustředit na něco jiného než na svoje postižení a potřebují navést. Takže jim pomáháme dostat se zpátky do života a zkusit začít znovu. A tak jim poskytnou maximální oporu a i podle toho, co třeba chtějí. Prostře jim vycházet vstříc v jejich potřebách.“

- Pozn. Na této odpovědi jde vidět osobní zatížení na tuto problematiku a také zanícení vůči práci.

➤ **Jak provádíte osvětovou činnost?**

- *„Tak máme letáky, internetové stránky. Co se týká klientů, tak se je snažíme kontaktovat. A samozřejmě máme sem tam nějaké prezentace naší organizace, na Svobodáku nebo třeba veletrhu.“*

➤ **Kdy poprvé kontaktujete potenciálního klienta/ nebo klient Vás?**

- *„Snažíme se ho kontaktovat už na spinální jednotce. Máme tak domluvu s Bohunickou nemocnicí, že jednou za čas tam zajdem, nebo se nám sami ozvou. Tak jdeme rovnou na lůžko. Tam ji vlastně podáme nějaké základní informace a dáme jim na nás kontakt.“*
- Pozn. Na spinální jednotku dochází další sociální pracovnice. Dotazovaná tam nechodí, protože by její postižení mohlo působit v této fázi demotivačně.

➤ **Jak pokračuje vaše intervence s klienty?**

- *„Tak pokud nás zkontaktují a chtějí být našimi klienty, zavedeme si je do registru. Tak je to asi všude, samé papírování. Pak řešíme co dále. Tito lidé po úrazu jdou na rehabilitační pobyt, takže my zatím řešíme otázku bydlení a bezbariérovosti. Abychom mu návrat zjednodušily. No a pak dál. Nabídneme mu služby v rámci celého ParaCENTRA Fenix a pak pokračuje naše spolupráce. Jak v osobní asistenci, tak v sociálně aktivizačních službách nebo sociální rehabilitaci.“*

➤ **A co v oblasti poradenství?**

- *„Tak to je v počátku ta bezbariérovost, jak v domácnosti, tak třeba i ve městě. Potom jako finanční otázky. Příspěvek na péči, na nákup auta. S tím i třeba úprava motorového vozidla. No a co dál? Tak ještě třeba průkazky mimořádných výhod, výpůjčka pomůcek. Je to různé. Především pomoc v otázce peněz, co můžou mít a co ne. Na co mají právo a na co ne. Také jim dáváme kontakt na další organizace, pokud nejsme schopni jim třeba pomoc tam, kde zrovna chtějí nebo potřebují. Potom i třeba oblast hledání zaměstnání.“*

➤ **Takže hledáte i alternativy pro klienty, kteří hledají zaměstnání?**

- *„Určitě, Ve spolupráci s vedením sociální rehabilitace pomáháme klientovi zvážit jeho možnosti a najít pro něho uplatnění na trhu práce. Ne vždy je to možné, ale snažíme se.“*

- Pozn. Poradenství + sociální rehabilitace – návrat do života a do práce. ParaCENTRUM nabízí i počítačové kurzy a odkazy na rekvalifikace, či další vzdělávání.
- **Na jakou oblast se sociální poradenství nejčastěji vztahuje?**
 - *„Tak určitě na finanční poradenství, co se týká příspěvků. Pak je asi ta bezbariérovost nebo třeba poradenství správného sezení na vozíku. A třeba momentálně pomáhám při napsání odvolání vůči posouzení soběstačnosti. Teď je to hodně aktuální, protože se měnily některé skutečnosti ohledně zákona o sociálních službách.“*
 - Pozn. 2012 - novelizace zákona 108/2006 o sociálních službách – posuzování závislosti díky 10 oblastem - Orientace, mobilita, komunikace, stravování, oblékání a obouvání, tělesná hygiena, výkon fyziologické potřeby, péče o zdraví, osobní aktivity, péče o domácnost.
- **Jak považuje sociální poradenství vedle ostatních služeb, které nabízíte, za důležité?**
 - *„Poradenství osobně je asi to prvotní, co klientovi nabídnout. Taky je to spoj mezi ostatními službami a je určitě nezbytné. Když je nějaký potencionální klient nebo vlastně kdokoliv, tak všechno začíná poradenstvím. Je stěžejní. Teprve poté se dostáváme do jiných oblastí. Není nahraditelné, nešlo by to jinak.“*
- **Jakým způsobem/formou podáváte sociální poradenství?**
 - *„Tak formou osobního kontaktu – na spinální jednotce. Potom pokud klient přijde do ParaCENTRA nebo si s námi domluví schůzku. A samozřejmě telefonicky. Kdo zavolá a potřebuje poradenství, tomu ho poskytneme.“*
- **A jaký tedy rozdíl je mezi klienty, kteří přijdou a klienty, kteří vás kontaktují po telefonu?**
 - *„Tak především v tom, že když někdo přijde, tak se jedná o spolupráci i v jiných oblastech. Tito klienti jsou většinou z Brna nebo okolí a hodlají k nám docházet dál – takže jim dám osobně poradenství a jsem tu pro ně, popřípadě je odkážu třeba na ergoterapii, nebo na osobní asistenci. Vše podle jejich přání. To se většinou vymezí v začátku A telefonicky se většinou jedná o nějaký dotaz nebo tak, kdy pak třeba už s tím klientem nic dál neřešíme a tak.“*

- Pozn. Telefonická pomoc je poskytována každému, nejenom cílové skupině. Kdo zavolá a potřebuje jakékoliv informace – buď je získá, nebo je mu doporučen jiný kontakt.
- **Jak to myslíte, vymezí v začátku? Myslím tím, ty jejich přání, jak dál spolupracovat?**
 - „*Tak úplně nejdříve s klientem vyplním dotazník, kde je nabídka služeb, včetně poradenství a klient si zaškrtně, co by chtěl všechno dělat nebo jako, co by mu mělo být poskytnuto. A napíše tam i svoje očekávání a z toho pak vycházíme. Je to takový odraz. Ačkoliv cíle se mohou měnit, pokud to tak klient chce.*“
 - Pozn. Dotazník jsem viděla, mám ho k dispozici pro konkrétní představu a oporu.
- **Na závěr - co považuje za důležité vzhledem k přístupu ke klientovi?**
 - „*Tak určitě se orientovat ve všem nebo se opravdu snažit, co nejvíce vědět. Být na všechno připraven. A myslím, že je to práce, kterou člověk musí mít rád a nesmí se jakkoliv negativně stavět k lidem s postižením.*“

8) Námět k modifikaci výzkumného návrhu na základě předchozího bodu. Jak byste na základě prvních zkušeností z terénu upravili plán výzkumu? Souvislý text.

Díky prvotnímu setkání se sociální poradenstvím – jak základním, tak odborným, mám představu o aktuálně poskytovaných službách. Určitě hlavní myšlenku celého výzkumného plánu chci ponechat, nicméně nyní již vím, že oblast poradenství je velmi široká a musím se soustředit na konkrétní body v sociálním poradenství a konkrétní přístupy sociálních pracovníků ke klientům. Nutné je taky si v průběhu rozhovorů s klienty rozšířit spektrum otázek, které mi z nich postupně vyplynou, aby dostala podrobné výpovědi. Také se musím pokusit kontaktovat klienty, kterým bylo poradenství poskytnuto na odlišných místech, tedy různorodých zařízeních, abych dospěla k požadovaným výsledkům a ne k pouhému konstatování.

9) Seznam relevantní literatury (minimálně 10 položek, dvě z toho zahraniční) dle citační normy jednoho z oborových časopisů.

- CULLEY, S.; BOND, T.. *Integrative counselling skills in action*. 3rd ed. Los Angeles: SAGE, 2011, x, 213 p. Counselling in action. ISBN 18-486-0152-2
- ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER, J.; KRUTILOVÁ, D.. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2011. 263 s. ISBN 9788026200277

- GOLDMANN, Radoslav. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. 2. přeprac. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2001, 153 s. ISBN 80-244-0350-1
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologická rehabilitace zdravotně postižených*. 1.vyd. Praha: Avicenum, 1985. 163 s.
- MICHALÍK, Jan. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. 1. vyd. Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených - sekce vzdělávání, 2008, 142 s. ISBN 978-809-0365-827
- NEUBAUEROVÁ, L. *Ucelená rehabilitace osob s postižením centrální nervové soustavy*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2011
- NEUKRUG, E.; BOND, T. *The World of the counselor: an introduction to the counseling profession*. 4th ed. Los Angeles: SAGE, c2012, xxiv, 691 p. Counselling in action. ISBN 08-400-3431-8
- OPATŘILOVÁ, D. *Metody práce u jedinců s těžkým postižením a více vadami*. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita v Brně, 2005. 146 s. ISBN 8021038195.
- PIPEKOVÁ, J. et al. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. 2. vyd. Brno: Paido, 2006. 404 s. ISBN 80-7315-120-0
- *Sociální práce : časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci = Sociálna práca : časopis pre teóriu, prax a vzdelávanie v sociálnej práci ; 3/2005, Rovnosť príležitostí*. Brno : Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2005. 176 s.
- *Sociální služby : odborný časopis*. Tábor : Asociace poskytovatelů sociálních služeb České Republiky, 2012.
- VOTAVA, J. et al. *Ucelená rehabilitace osob se zdravotním postižením*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2003. 207 s. ISBN 80-246-0708-5.

Velmi pěkně a pečlivě zpracovaný projekt, přeji mnoho zdaru při realizaci.