

Adaptace romských žen s mentálním postižením na zařízení komunitního typu

Eva Sonntagová

Bakalářská práce
2018



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Eva Sonntagová**

Osobní číslo: **H15275**

Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Adaptace romských žen s mentálním postižením na zařízení komunitního typu**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociálních služeb, integrace do společnosti a mentálního postižení.

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

Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaného rozhovoru, zúčastněného pozorování a analýzy dokumentů.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

ANDERLIK, Lore. Cesta k inkluzi: úvahy z praxe a pro praxi. Praha: Triton, 2014. ISBN 978-80-7387-765-1.

HLADÍK, Jakub. Multikulturní výchova: (socializace a integrace menšin). Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2006. ISBN 80-7318-424-9.

MATOUŠEK, Oldřich a Alois KŘIŠŤAN. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

NOVOSAD, Libor. Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-509-7.

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

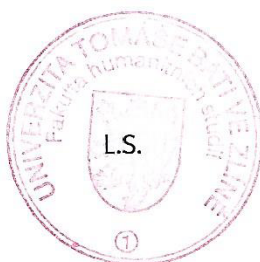
Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **11. ledna 2018**

Termín odevzdání bakalářské práce: **27. dubna 2018**

Ve Zlíně dne 11. ledna 2018


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




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 26.2.2018

.....


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

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

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

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

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

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

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

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

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

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

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

ABSTRAKT

Ústředním tématem předkládané bakalářské práce je zkoumání procesu adaptace romských žen s mentálním postižením na zařízení sociálních služeb komunitního typu. Teoretická část obsahuje všeobecné poznatky a vymezuje pojmy mentální postižení, Rom, socializace a adaptace. Zaměřuje se na adaptaci a integraci Romů a osob s mentálním postižením. Praktická část bakalářské práce je zaměřena na provedení kvalitativního výzkumu. Cílem práce je zjistit a analyzovat proces adaptace romských žen s mentálním postižením na zařízení komunitního typu ve specifických oblastech života.

Klíčová slova: mentální postižení, Romové, sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, chráněné bydlení, socializace, adaptace.

ABSTRACT

The main topic of this bachelor theses is the study of adaptation process of Roma women with mental disability on community type of social service facility. The theoretical part includes general knowledge and specifies terms such as mental disability, Romany, socialisation, adaptation. It focuses on adaptation and integration of Romanies and also people with mental disability. The practical part is focused on qualitative research. The aim of the theses is to find out and analyse the adaptation process of Roma women with mental disability on community facility in specific areas of life.

Keywords: mental disability, Romanies, social services for disabled people, supportive housing, socialization, adaptation.

Děkuji vedoucímu práce Mgr. Jakobovi Hladíkovi, Ph.D. za odborné vedení, trpělivý přístup, cenné rady a připomínky při zpracování mé bakalářské práce. Zároveň děkuji všem účastníkům výzkumu za ochotu a spolupráci při získávání informací pro výzkumnou část mé bakalářské práce. V neposlední řadě děkuji své rodině a přátelům za trpělivost a podporu.

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 MENTÁLNÍ POSTIŽENÍ	12
1.1 KLASIFIKACE MENTÁLNÍHO POSTIŽENÍ	13
1.2 DISKRIMINACE OSOB S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM	15
1.3 POSTOJE K OSOBÁM S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM	16
1.4 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM	17
1.4.1 Chráněné bydlení	20
2 ROMOVÉ	22
2.1 DISKRIMINACE ROMŮ	23
2.2 POSTOJE K ROMŮM	24
3 SOCIALIZACE A ADAPTACE	27
3.1 SOCIALIZACE A INTEGRACE OSOB S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM	29
3.2 ADAPTACE A INTEGRACE ROMŮ	31
II PRAKTICKÁ ČÁST	34
4 METODOLOGIE VÝZKUMU	35
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	35
4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	36
4.3 CÍL VÝZKUMU	36
4.4 METODY A TECHNIKY VÝZKUMU	37
4.5 VÝZKUMNÝ SOUBOR	38
4.6 ZPRACOVÁNÍ DAT	39
4.7 ČASOVÝ HARMONOGRAM VÝZKUMU	39
5 ANALÝZA A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	41
5.1 ANALÝZA ROZHOVORŮ S RESPONDENTY	41
5.1.1 Známí neznámí	41
5.1.2 Hledám své	43
5.1.3 Nový život	43
5.1.4 Jin a jang	44
5.1.5 Dvě tváře	45
5.1.6 Vlny neustanou	46
5.2 ANALÝZA ROZHOVORŮ S PRACOVNÍKY	47
5.2.1 Tak to chodí	47
5.2.2 Někdo ji má, někdo ne	49
5.2.3 Vlastní přístup	50
5.2.4 Kouzla nechme kouzelníkům	51
5.2.5 Rozhýbat se	53
5.2.6 Neznalost	53
5.3 PŘÍPADOVÉ STUDIE	55
5.3.1 Respondentka 1	55
5.3.2 Respondentka 2	57
5.3.3 Respondentka 3	58

5.3.4 Respondentka 4	60
6 SHRnutí VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A DOPORUČENÍ PRO PRAXI	62
ZÁVĚR	68
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	70
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	74
SEZNAM TABULEK	75
SEZNAM PŘÍLOH	76

ÚVOD

V předložené bakalářské práci se zabýváme problematikou adaptace romských žen s mentálním postižením na zařízení sociálních služeb komunitního typu. Důvodem pro volbu tématu byla snaha najít odpověď na otázku: Jak se adaptovaly romské ženy s mentálním postižením ve specifických oblastech života na zařízení komunitního typu? Domníváme se, že věnovat se tomuto tématu je velmi důležité vzhledem k probíhající transformaci pobytových služeb a nedostatečné informovanosti o problematice adaptace na nové prostředí, na novou komunitu. Uživatelé velkokapacitních ústavů přecházejí na zařízení komunitního typu, ve kterém mají žít přirozeným způsobem života jako jejich vrstevníci. Snaží se nalézt místo ve společnosti, pracovně se uplatnit na chráněném i otevřeném trhu práce, využívat návazné sociální služby. Nedílnou součástí běžného způsobu života je navazování nových vztahů, rozhodování o svém životě, o volném čase, ale i setkávání se s problémy při začlenění či diskriminací z hlediska mentálního postižení nebo romského původu. Toto téma je tedy přínosné i z důvodu problematiky národnostních menšin u nás. Tato bakalářská práce bude rozdělena do dvou částí, na část teoretickou a část praktickou. V teoretické části bakalářské práce, která je rozdělena do tří kapitol, budou vymezeny pojmy související s touto problematikou: mentální postižení, Romové, socializace a adaptace. V praktické části bakalářské práce jsme zvolili kvalitativní výzkum, jehož cílem je prozkoumat pomocí polostrukturovaného rozhovoru, pozorování a analýzy dat, co se skrývá za problematikou adaptace a integrace konkrétních uživatelů komunitního bydlení do většinové společnosti. Na základě analýzy a interpretace získaných dat budou navržena doporučení pro praxi. Závěry výzkumu mohou být zdrojem užitečných informací, mohou být přínosné zejména pro organizace poskytující sociální služby, mohou přinést nové možnosti práce s uživateli chráněného bydlení jak pracovníkům v sociálních službách, rodinným příslušníkům, opatrovníkům, tak i formou osvětových poznatků vnést nový pohled do většinové společnosti. Práce poukazuje na individualitu a jedinečnost osob s mentálním postižením. Jak uvádí Slowík (2007) i lidé s mentálním postižením jsou především lidmi, kteří mají stejné potřeby jako běžná společnost. Mnozí z nich mohou žít relativně samostatným životem, mohou pracovat, navazovat partnerské vztahy, cestovat, sportovat a věnovat se dalším zájmovým aktivitám.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 MENTÁLNÍ POSTIŽENÍ

„Kvalita společnosti se může měřit podle způsobu, jak se stará o své nejzranitelnější a nezávislejší členy. Společnost, která se o ně stará nedostatečně, je pochybená.“

Adrian D. Ward

Jednou z nejpočetnějších skupin osob se zdravotním postižením jsou osoby s mentálním postižením. Jejich počet u nás i v celosvětovém měřítku stoupá. Je snižována novorozecká a kojenecká úmrtnost v důsledku lepší péče pediatrů o novorozence. Tito novorozenci by dříve nepřežili. Uvádí se, že asi 3% jedinců v naší populaci jsou postižena mentálním postižením, nejčastěji se jedná o lehkou mentální retardaci. Obě pohlaví jsou postižena přibližně stejně (Fischer, Škoda, 2008).

Mentální postižení dle Průchy, Walterové a Mareše (2001, s. 120) je možné definovat *„jako trvalé snížení rozumových schopností, jehož příčinou je organické poškození mozku. U jedinců mentálně retardovaných dochází k zaostávání vývoje rozumových schopností, k odlišnému vývoji některých psychických vlastností a k poruchám v adaptačním chování.“* Jedná se o stav trvalý tedy nevyléčitelný, který je buď vrozený, nebo získaný do dvou let věku dítěte (později získaný handicap rozumových schopností se označuje jako demence).

Valenta, Michalík a Lečbych (2012, s. 31) uvádí, že „mentální postižení“ je širší pojem výrazu „mentální retardace“, kterou lze vymezit jako *„vývojovou poruchu rozumových schopností demonstrující především snížením kognitivních, řečových, pohybových a sociálních schopností s prenatalní, perinatální i časně postnatální etiologií, která oslabuje adaptační schopnosti jedince.“*

Švarcová (2006, s. 29) mentální retardaci nechápe jako nemoc, nýbrž jako *„trvalé snížení rozumových schopností, které vzniklo v důsledku organického poškození mozku.“* Může být způsobeno příčinami endogenními (vnitřními, zvl. genetickými příčinami) nebo exogenními (vnějšími příčinami, které mohou způsobit mentální postižení, působí od početí, v průběhu gravidity, porodu, v poporodním období, v raném dětství i v dospělosti). Mentální postižení, jak již bylo řečeno, není nemoc, je to spíše stav. Společenský status lidí s mentálním postižením (dětí, mládeže i dospělých) je nižší než u jiných skupin osob se zdravotním postižením. Hlavně v posledních letech je ve světě uplatňována snaha o maximální integraci osob s mentálním postižením do společnosti běžných lidí (Franiok, Kysučan, 2002).

Osobám s mentálním postižením jsou přiznávána práva na plnohodnotný život ve společnosti. Ve 20. století došlo k změně terminologie „osoby s mentálním postižením“, která zdůrazňuje, že se jedná především o lidské bytosti a až druhé místo zaujímá postižení.

Jedním z hlavních znaků mentálního postižení je nízká úroveň rozumových schopností (zpomalená chápavost, snížená schopnost až neschopnost komparace a vyvozování logických vztahů, roztěkaná pozornost), omezená schopnost učení (značné problémy ve čtení, psaní, s orientací v čase a prostoru) a následkem toho obtížná adaptace na běžné životní podmínky, opožděný psychosexuální vývoj, zpomalení chování, zvýšená potřeba uspokojení a bezpečí, poruchy vizuomotoriky a pohybové koordinace, poruchy v interpersonálních skupinových vztazích a v komunikaci (Franiok, 2007). Někteří jedinci mají k mentálnímu postižení přidružené ještě tělesné postižení a poruchy chování.

Slowík (2015) uvádí, že projevy mentálního postižení jsou zjevné v různých vrstvách osobnosti člověka. Základním kritériem mentální retardace je inteligenční kvocient nižší než 70. Snížené inteligenční schopnosti mají vliv na schopnost učení, osoby s mentálním postižením se obtížně učí po celý život, někdy zůstávají negramotní. Časté jsou u nich zvláštnosti v chování, bývají spontánní, bez společenských zábran, narušené jsou i komunikační schopnosti. Mívají vadu řeči nebo omezenou slovní zásobu. Omezená je i schopnost sociální adaptace, tito lidé mohou působit až dětinsky, mentální věk neodpovídá věku chronologickému. Okolí se k nim často chová jako k dětem, což je nevhodný a neoprávněný přístup (Slowík, 2015).

1.1 Klasifikace mentálního postižení

Stupeň mentální retardace se nejčastěji měří standardizovanými testy inteligence nebo škálami, které určují stupeň sociální adaptace v určitém prostředí. Při klasifikování mentální retardace podle stupně postižení vycházíme z několika zdrojů. Nejznámější je 10. revize Mezinárodní klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů Světové zdravotnické organizace WHO (MKN-10), která vstoupila v platnost v roce 1994.

V rámci této klasifikace se rozlišují následující stupně mentální retardace:

- Lehká mentální retardace (F70, IQ 50-69)

IQ se pohybuje přibližně mezi 50 až 69 (což u dospělých odpovídá mentálnímu věku 9 až 12 let). Stav vede k obtížím při školní výuce, potíže se projevují při teoretické práci,

navštěvují praktické nebo speciální školy. Mají opožděné, těžkopádné myšlení, sníženou kapacitu učení, nejsou schopni uvažovat abstraktně, uvažují na úrovni dětí středního školního věku. Mnoho dospělých je schopno práce, pracovního začlenění, potřebují pouze dohled nebo oporu, úspěšně udržují sociální vztahy a přispívají k životu společnosti. Mohou vykonávat intelektuálně méně náročné práce.

- Středně těžká mentální retardace (F71, IQ 35-49)

IQ dosahuje hodnot 35 až 49 (což u dospělých odpovídá mentálnímu věku 6 až 9 let). Výsledkem je zřetelné vývojové opoždění v dětství, je omezena možnost starat se sám o sebe a zručnost, avšak mnozí lidé dosáhnou přiměřené komunikace a školních dovedností. Úroveň myšlení je na úrovni předškolního dítěte. Úroveň rozumových schopností je výrazně snížena, myšlení je primitivní, nepřesné. Dospělí budou potřebovat různý stupeň podpory při společenském a pracovním zapojení.

- Těžká mentální retardace (F72, IQ20-34)

IQ se pohybuje v pásmu 20 až 34 (u dospělých odpovídá mentálnímu věku 3 až 6 let). Možnosti vzdělávání jsou značně omezené. Uvažují na úrovni batolete. Značný stupeň poruchy motoriky nebo jiné přidružené vady. Často je zde kombinované postižení. Jejich stav vyžaduje péči jiných osob.

- Hluboká mentální retardace (F73, IQ pod 20)

IQ se pohybuje v pásmu 0 až 19 (což odpovídá u dospělých mentálnímu věku pod 3 roky). Myšlení a předpoklady k učení jsou velmi primitivní. Jsou schopni diferencovat známé a neznámé podněty, reagovat na ně libostí a nelibostí. Stav způsobuje nesamostatnost a potřebu pomoci při pohybování (motorika je omezená, často nefunkční), komunikaci (přinejlepším schopni neverbální komunikace) a hygienické péči. Komplexní závislost na péči jiných lidí.

- Jiná mentální retardace (F78, hodnotu IQ nelze určit, zpravidla kvůli jinému přidruženému postižení)

Tato kategorie je označena, pokud pro hodnocení intelektové retardace nelze použít obvyklé metody. Jde například o přidružené senzorní a somatické poškození, u nevidomých, hluchoněmých či hluchoslepých, u jedinců s těžkými poruchami chování, autisty atd.

- Nespecifikovaná mentální retardace F79

Tato kategorie bývá použita u jedinců, u kterých je sice mentální retardace prokázána, ale pro nedostatek informací nelze jedince zařadit do některé u výše uvedených kategorií (MKN-10, 2014; Vágnerová, 2004).

1.2 Diskriminace osob s mentálním postižením

Jedním z rizik omezující sociální integraci osob s mentálním postižením je diskriminace, jejíž podstatou je odlišný přístup k lidem ve srovnatelných situacích a neexistující k tomu rozumný důvod. Musí se však jednat o prokazatelné jednání, ne pouze o dojem diskriminace. Obrácenou formou je pozitivní diskriminace. Jedná se o nespravedlivé zvýhodňování jedince nebo skupiny se zdravotním nebo sociálním postižením v porovnání s většinovou společností. Toto zvýhodnění se stává paradoxně překážkou sociální integrace. Pozitivní diskriminace podporuje sociální napětí a nepřátelské postoje vůči těmto osobám či skupinám. Někteří lidé s mentálním postižením jsou lehce zneužitelní a lidé se snaží s nimi manipulovat. Naopak i lidé z řad handicapovaných mají tendence manipulace s okolím, kdy se snaží zlepšit své možnosti, získat určité výhody a příležitosti. Jedinci se snaží vyvolat soucit nebo zdůrazňují vlastní pocity diskriminace (Slowík, 2015).

Sociální a sociokulturní znevýhodnění bývá spojováno dle Slowíka (2007) s problémy jazykové bariéry, národnostní a rasové odlišnosti, zdravotního handicapu apod. Lidé takto znevýhodnění podléhají různým formám sociální izolace a diskriminace. Následkem je setkávání mezi sebou, vytváří minoritní subkultury. Dochází k eliminaci sociální deprivace a izolace jedinců, ale prohlubují se bariéry mezi minoritou a většinovou společností.

Základní požadavek na ukončení diskriminace je vyrovnávání příležitostí ve všech sférách života člověka. Pozornost většinové společnosti přestala být zaměřena jen na funkční deficity osob se zdravotním postižením, ale začala si všimnout i vnějších znevýhodňujících bariér a možností jejich překonání a odstranění. Osobní situace osob se zdravotním postižením se stala zájmem politickým a společenským a ne jen osobní tragédií jedince se zdravotním postižením.

Valenta, Michalík, Lečbych a kol. (2012, s. 62 - 63) jsou přesvědčeni, že v současné době se v tuzemských podmínkách stále projevuje diskriminace občanů s mentálním postižením, i když její projevy jsou méně zjevné než v minulosti, kdy docházelo k systémovým diskriminačním a segregačním přístupům proti této skupině osob. Nyní jde zejména o „*dlouhodobé nerespektování či neznalost základních a zásadních odlišností, které tuto skupinu definují. Jedná se o složitou a propletenou síť, sestávající ze silných a zakořeněných diskriminačních tradic z oblasti společenských zvyků a vztahů, architektonických, vzdělanostních a pracovních bariér, jakož i individuálních soudů o mentálním postižení a jeho nositelích*“.

1.3 Postoje k osobám s mentálním postižením

S pojmem postoj se setkáváme v sociální psychologii při vysvětlování příčin chování jednotlivce nebo skupin. Postoje nejsou neutrální, vyjadřují náš hodnotící vztah k sociálním objektům, to co máme a nemáme rádi. Postoje jsou vrozené, nebo jsou utvářeny během života na základě svých zkušeností, vlivem rodiny, skupiny a ekonomickou situací (Musil, 2005).

Slowík (2007) považuje za důležitý výraz postojů společnosti k osobám zdravotně postiženým škálu termínů k jejich označení. Termín „osoba se zdravotním postižením“ je eticky přijatelný, ale evokuje spojitost s onemocněním a řadí nám jedince do kategorie „pacient“.

Dle Vágnerové (1999) postoje člověku nejsou vrozené, přijímá je sociálním učením a kulturními vlivy na prostředí, ve kterém žije. Kultura dané společnosti stimuluje přijetí určitých postojů a naopak odmítá a sankcionuje některé tendence postojů, které jsou ve společnosti nepřijatelné.

V minulosti převažoval názor, že lidé s postižením by měli žít v ústavu sociální péče, dnes jsou to domovy pro osoby se zdravotním postižením. Rodiče, kteří se rozhodli starat o své dítě v domácím prostředí, byli považováni za podivíny, kteří svůj život obětují svému dítěti s mentálním postižením. Tyto předsudky vedly k tomu, že své dítě před okolím raději skrývali. Avšak pro vývoj dítěte je důležité, aby rodiče k němu měli kladný postoj, aby se vyrovnali se všemi okolnostmi. Nejméně vhodný postoj je odmítání dítěte. Díky osvětě v posledním desetiletí dochází k změnám ze strany společnosti. Většinová společnost se seznamuje s životem lidí nejen s mentálním postižením, ale i osob s jiným zdravotním postižením. Dochází ke změnám např. v městské dopravě, kdy se vše přizpůsobuje imobil-

ním lidem, dále bezbariérové přístupy do nákupních center či stále více nadací a fondů, které pomáhají lidem s postižením (Franiok, 2007).

Postoj a přístup ke znevýhodněným jedincům dle Fischera, Škody (2008) se pohybuje mezi dvěma protipóly a to integrací a segregací. Integraci vymezují jako snahu o úplné zapojení handicapovaného jedince, splynutí, začlenění a zapojení do většinové společnosti. Segregace je opak integrace, jedná se o vyloučení z většinové společnosti, společenské oddělování.

Pörtner (2009) se zabývá postoji k mentálnímu postižení z hlediska přístupu zaměřeného na člověka. Podle ní je postoj k mentálnímu postižení mnohvrstevnatý problém, s nímž jsou lidé s mentálním postižením konfrontováni. Očekává se od nich, že budou akceptovat své postižení, což možná není ani v jejich silách vzhledem k jejich mentálnímu postižení. Na druhou stranu osoby, které s těmito lidmi přicházejí do blízkého kontaktu (například pečující osoby) chtějí, aby byli co nejvíce přizpůsobiví. Velký význam má postoj osob k postižení, je důležité najít pozitivní stránky osob s mentálním postižením. Tento postoj rozhoduje, jak lidé s postižením své postižení akceptují. Je důležité respektovat lidi s mentálním postižením i s jejich postižením. Musí se naučit žít se svými slabými, ale také silnými stránkami. Ty by měli poznávat a učit se s nimi zacházet a hlavně učit se jinakost akceptovat. Toto je předpoklad pro snesitelné soužití.

Přístup k osobám s mentálním postižením může dle Slowíka (2015) překročit hranice nerespektování lidských práv. Například označení „věčné dítě“ se odráží v nepřiměřeném přístupu okolí k těmto jedincům. Není možné těmto osobám tykat bez dovolení, rozhodovat za ně bez jejich vědomí nebo s nimi manipulovat. Můžeme jim nabízet pomoc a podporovat je v samostatném rozhodování.

Pipeková (2006) uvádí, že kladné postoje společnosti ke zdravotně postiženým zvyšuje status být zaměstnaným jedincem.

1.4 Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením

Poskytování sociálních služeb v České republice je vymezeno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Sociální službou je míněna „*činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*“ (§3 zákona o sociálních službách). Matoušek (2007) uvádí, že sociální služby jsou poskytovány společensky znevýhodněným lidem s cílem zlepšit jejich kvalitu života a začlenit je v co nejvyšší míře do společnosti.

Sociální služby se dělí do tří sociálních oblastí. První oblastí je sociální poradenství, jehož součástí je základní a odborné poradenství. Druhou oblastí jsou služby sociální péče, které napomáhají zajistit fyzickou a psychickou soběstačnost osob, cílem je zapojení do běžného života nebo zajištění důstojného prostředí a zacházení u osob, jejichž stav to vyžaduje. Třetí oblastí jsou služby sociální prevence, které napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení u osob, jež jsou krizovou situací ohroženy. Služby se mohou poskytovat formou ambulantní, terénní nebo pobytovou. Ambulantní služby jsou služby, za kterými uživatel dochází nebo je doprovázen, terénní služby jsou uživatelům poskytovány v jejich přirozeném prostředí a pobytové služby jsou služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb.

Služby sociální péče s výhradním zaměřením na osoby se zdravotním postižením:

- Osobní asistence
- Pečovatelská služba
- Průvodcovské a předčitatelské služby
- Podpora samostatného bydlení
- Odlehčovací služby
- Centra denních služeb
- Denní stacionáře
- Domov pro osoby se zdravotním postižením
- Chráněné bydlení
- Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče

„Sociální služby pro osoby s mentálním postižením jsou nastavené podle stupně závislosti jejich uživatelů na sociální službě“ (Slowík, 2015, s. 118). Pro osoby s nižší mírou podpory je určeno chráněné nebo podporované bydlení, pro osoby s vyšší mírou podpory jsou určeny domovy pro osoby se zdravotním postižením nebo domovy se zvláštním režimem. Preferuje se možnost péče a podpory v prostředí vlastní rodiny nebo přirozené komunity osoby s mentálním postižením.

Sociální služby prošly v posledních sedmdesáti letech intenzivním vývojem. Následující tabulka ukazuje tři stádia vývoje služeb pro osoby s postižením (Černá, 2008, s. 82).

	Stadium 1	Stadium 2	Stadium 3
Výchozí otázka	Období ústavní péče	Období deinstitutionalizace	Období členství v občanské komunitě
Kdo je ten, o koho se jedná?	Pacient	Klient	Občan
Co je typickým prostředím poskytovaných služeb?	Ústav	Skupinové/chráněné bydlení	Vlastní domov jedince, místní firma, běžná škola v místě bydliště
Co charakterizuje organizaci služeb?	Podřízenost pacienta	Kontinuum alternativ	Specifický soubor položek potřebných pro jednotlivce
Jaký je „model“ péče?	Ochranitelský/medicínský	Vývojový/behaviorální	Individuální podpora
Jak se nazývají poskytované služby?	Péče	Programy	Individuální podpora
Jaký model plánování se používá?	Plán péče	Individualizovaný pobytový plán	Individuální plánování budoucnosti
Kdo řídí plánovací proces?	Odborník (zpravidla lékař)	Interdisciplinární tým	Jedinec s postižením

Tab. 1 Tři stádia služeb (Zdroj: Černá, 2008, s. 82)

Dle Chába (2004) mají být služby pro osoby s mentálním postižením nabízeny tak, aby každý občan:

- mohl žít v bezpečném prostředí;
- měl možnost žít se svou rodinou ve své domácnosti v obci;
- měl možnost volby – přítomné i budoucí, která ovlivní jeho život;
- měl možnost udržovat smysluplné vztahy se členy rodiny, přáteli a dalšími lidmi;
- měl možnost navštěvovat místní školy, měl svou práci a účastnil se aktivit založených na individuálním nadání, zájmu a volbě;
- měl možnost účastnit se jakékoli aktivity v obci podle své volby;
- měl možnost přístupu ke stejným službám jako všichni ostatní občané pro uspokojení svých denních potřeb.

Transformace domovů pro osoby se zdravotním postižením nám umožnila lepší integraci uživatelů do běžné společnosti. Uživatel přechází z velkokapacitních ústavů do bydlení komunitního typu (podpora samostatného bydlení, chráněné bydlení). Účelem transformace je umožnit lidem s postižením žít co nejnornálnější život, aby se s nimi nejednalo jako s podřadnými bytostmi a nestáli na okraji společnosti (Transformace sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením, 2017).

Pojem deinstitutionalizace se v sociálních službách používá „*ve smyslu přechodu dominantního poskytování pobytových sociálních služeb směrem k poskytování sociálních služeb zaměřených na individuální podporu života člověka v přirozeném prostředí*“ (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011, s. 12). Za průkopníky v Evropě lze považovat skandinávské země, hlavně Švédsko a Německo, kde chráněná bydlení fungují od 60. až 70. let 20. století. V naší zemi je vývoj od 80. let 20. století s různou intenzitou spojený hlavně s transformací sociálních služeb.

1.4.1 Chráněné bydlení

Dle zákona o sociálních službách (2006, § 51) je chráněné bydlení pobytová služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy;
- poskytnutí ubytování;
- pomoc při zajištění chodu domácnosti;
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti;
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- sociálně terapeutické činnosti;
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Chráněné bydlení umožňuje osobám s postižením žít běžným způsobem života jako běžná společnost. Principem chráněného bydlení je, aby se lidé s postižením stali rovnocennými členy společnosti, rovnoprávními občany, vytvářeli si přirozenou síť podpory, vykonávali veškeré aktivity, navštěvovali a využívali služby jako běžná společnost, a zastávali svou roli ve společnosti.

Služba chráněné bydlení může být realizována v bytech či domech v běžné řadové zástavbě, kde bydlí jeden nebo více uživatelů, kteří se podílejí dle svých možností na vedení své domácnosti. Podpora uživatele je zajišťována sociálním pracovníkem, asistentem nebo pracovníkem v sociálních službách, který ve smluvené době dochází do bytu nebo je zde přítomen po dobu své pracovní doby. Pracovník se snaží naučit uživatele převzít za sebe zodpovědnost, starat se o sebe a o svou domácnost (vaření, úklid, nakupování, péče o svůj vzhled, o své zdraví apod.). Uživatelé jsou motivováni k samostatnosti a samostatnému rozhodování o svých věcech, k pracovnímu uplatnění (v zaměstnání na běžném trhu práce, v návazných službách), organizovat si svůj volný čas, věnovat se svým koníčkům, zájmům, využívat veřejné služby, cestovat a stýkat se s přáteli, rodinou, navazovat vztahy se sousedy, s běžnou populací (Autorský kolektiv, 2012; Matoušek, Křišťan, 2013).

2 ROMOVÉ

„...mají v sobě zarážející krásu, která nás činí ošklivými samy před sebou. Jejich pouhá existence zpochybňuje naše hodnoty. Potřebujeme je. Mohli by nám pomoci alespoň trochu pohnout naším zkostnatělým pořádkem. Mohli bychom se u nich poučit, jak bezvýznamné jsou hranice.“

G. Grass

V současné době je problematika národnostních menšin často diskutovaným tématem. Menšiny jsou vnímány spíše negativně, vzhledem k jejich nerovnoprávnému a nerovnocennému postavení ve většinové společnosti. Dle zákona č. 273/2001 Sb. o právech příslušníků národnostních menšin je příslušníkem národnostní menšiny občan, který se hlásí k jiné než české národnosti a projevuje přání být považován za příslušníka národnostní menšiny. Romové jsou nejdiskutovanější národnostní menšina u nás. Pojem Rom v překladu z romštiny znamená „muž“ nebo „člověk“. Apelativum Cikáni se ujalo v různých jazycích, avšak dle Frasera (1998) se sami Romové s ním nikdy nesmířili.

Romové k nám došli z Indie, kde žili po mnoha staletí a provozovali kočovná řemesla. Na evropském kontinentu jsou přítomni od 13. století. V 15. století se usadili na Balkáně a v Uhrách. V západní Evropě dosud žijí kočovným nebo polokočovným způsobem života. Pronásledováním a útlakem prochází Romové po celé dějiny. Teprve ve 20. století se Romové stávají subjektem vlastních dějin, dochází ke spoustě změn, které *„přinášejí Romům jejich základní politická práva; jsou uznáváni jako národnostní menšina, mluví se o neteritoriálním národu“* (Šišková, 2001, s. 120).

Hladík (2006) uvádí, že v naší zemi žijí olašští Romové, slovenští Romové a původní moravští Romové. Někteří je označují za etnickou skupinu, která má různé zvyky, normy, tradice, jazyk a způsob života. Romy nelze pochopit bez pochopení jejich zvláštností, jazykových či profesních, s důrazem na rodinné hodnoty.

Mezi hlavní charakteristiky Romů dle Davidové (1995) patří specifika a charakteristiky antropologické, demografické, etnické, jazyk, specifický způsob života a hodnotový systém. K podstatě romství (k romskému národnímu svérázu a životnímu stylu) patří skupinová koheze, návyk a potřeba těsné tělesné blízkosti, citová spontánnost, živý temperament, ochota dělit se, orientace na přítomnost a orientace na změnu. Řičan (1998) uvádí, že základní emocí Romů je strach, který je zakódován v jejich reakcích. Tato emoce se nese

od dob holocaustu a od dob bezohledné arogance totalitních úředníků. Je zakódována v ustavičném střehu, ve způsobu, jakým Romové spolu mluví, jak se chovají v přítomnosti gádžů.

2.1 Diskriminace Romů

Sheafor, Horejsi a Horejsi (in Navrátil, 2003, s. 21) uvádějí že „*předsudek se vztahuje k nepříznivým představám a postojům vůči konkrétní skupině nebo kategorii. Diskriminace se týká chování a jednání, která jsou nepříznivá vůči skupině a která ji zbavují určitých základních práv a příležitostí.*“

Diskriminací dle Říčana (1998) nazýváme „*nejčastěji poškozování příslušníků nějaké skupiny jednáním, které má úřední povahu.*“ Diskriminace se může dopustit kterýkoliv občan. Lékař může odmítnout ošetřit nemocného, číšník odmítne obsloužit hosta, či soukromý zaměstnavatel nepřijme do pracovního poměru zaměstnance, protože je např. Rom. Romové jsou nejčastěji diskriminováni právě při hledání zaměstnání. Diskriminaci musíme odlišit od rasismu, který je však často motivem diskriminace.

Rasismus jako ideologie vychází z xenofobie (strach z cizinců, z neznámého) a předpokládá nerovnost lidských ras. Nejčastěji se projevuje národnostní a rasová nesnášenlivost, hanobení národa či menšiny či rasová zášť aj. Ve skutečnosti se jedná o tzv. měkký rasismus, který zůstane v latentní podobě nebo se projeví aktivně rasovou diskriminací. Nevhodné zacházení se skupinou nebo s jednotlivci vyplývá z rasové diskriminace na základě nějakého rozlišení např. založené na rase, barvě pleti, národnostním nebo etnickém původu. Výjimkou je pozitivní rasová diskriminace. Jedná se o zvýhodnění jedinců postižených nebo sociálně slabších. V České republice se jedná převážně o Romy, kterým je umožněno získat vzdělání za méně náročných podmínek nebo zaměstnání za výhodnějších platových podmínek (Wolf, 2000).

Šišková (2001, s. 156) považuje za nejméně nápadnou diskriminaci, kterou však Romové vnímají, metakomunikační odmítání v osobním styku, které může vyústit až v rasistické projevy. Dále popisuje „*institucionální rasismus*“, kdy instituce samotné „*vytvářejí překážky zaměstnanecké, vzdělanostní, ekonomické a jiné rovnoprávnosti s majoritou.*“ Dále klasický rasismus, který byl založen na biologické podřadnosti určité rasy. Rasismus v nové podobě nazýváme nový rasismus, který se může zdát na první pohled žádoucí. Tento nový

rasismus požaduje podporu kulturní integrity národa a žít v kulturně homogenní společnosti.

V současnosti jsou Romové znevýhodňováni dle Fónadové (2014) na trhu práce, ve vzdělávacím systému a v životních standardech. Jedním z hlavních ukazatelů socioekonomického znevýhodnění Romů jsou omezené příležitosti na trhu práce a tím nižší zdroj materiálního zabezpečení. V českém vzdělávacím systému je status romských dětí velmi nízký, což omezuje jeho vzdělanostní šance.

Diskriminace Romů je již od útlého věku dětí, kdy základní školy praktické jsou plně romských dětí. Část populace toto bere jako důkaz, že jde o méněcenné lidi. Avšak tyto děti jsou zde často neprávem s diagnózou lehkého mentálního postižení. V publikaci Romové v České republice (1999, s. 339) se uvádí, že *„základem jazykové výbavy většiny romských dětí přicházejících do prvního ročníku základní školy je, až na výjimky, romský etnolekt češtiny. Tyto děti jsou znevýhodněny ve srovnání s dětmi ostatními především tím, že neovládají obecnou češtinu...V důsledku rychlého školního tempa se jazyková bariéra u dětí prohlubuje. Dítě, které ztratí kontakt s učitelem, protože mu nerozumí, se přestane brzy zajímat o školní práci. Motorický neklid, nesoustředěnost a kázeňské problémy u romských dětí jsou často mylně považovány za vývojovou poruchu typu LMD. Ve skutečnosti jsou tyto projevy důsledkem toho, že dítě dávno ztratilo „nit“ s učitelem i třídou a chce na sebe přiměřeně svému temperamentu upozornit“.*

2.2 Postoje k Romům

V naší společnosti převládá negativní postoj vůči Romům a s tím spojené sociální problémy. Existuje hluboce zakořeněný názor majority, že Romové jsou z větší části sociálně nepřizpůsobiví a nemají plnohodnotné místo v moderní společnosti.

Sekyt (in Šišková a kol., 2001) uvádí, že soužití Čechů s romskou menšinou je ovlivněno předsudky, které často pochází z minulosti. Česká většina vytýká Romům hlučnost, špatné sousedské vztahy, nevzdělanost, nízkou kvalifikaci, špatnou pracovní morálku, lenost, nečestné jednání, agresivitu, kriminalitu, prostituci. Romská menšina vytýká Čechům citový chlad, vypočítavost, nadřazené chování, xenofobii a rasismus. Češi i Romové často zobecňují negativní vlastnosti jednotlivců a přisuzují je celé skupině.

V druhé polovině 20. století se začaly zvyrazňovat humanistické postoje vůči Romům. Bakošová (2008) uvádí, že se mění postoj k nim, nastává trend posilování prevence

a sociální kontroly, které mají zabránit konfliktům a omezit možnosti překračování veřejného pořádku. Odlišnosti mezi majoritou a romskou kulturou jsou následující: postoje ke škole, vzdělávání a výchově dětí ve škole, ve stravovacích návycích, v léčitelství, v oblékání, v citové oblasti, v organizaci času, v žebříčku hodnot, v chápání osobního vlastnictví, v dělbě práce, ve vztahu k hudbě apod. Spolu s předsudky jsou tyto rozdíly zdrojem nedorozumění a konfliktů mezi oběma kulturami. Je potřeba poznat a respektovat odlišnosti romské kultury, nehodnotit všechny Romy stejně.

Tématu postojů majoritní společnosti v České republice vůči Romům se věnuje mj. výzkumné šetření (Šimíková, Bučková, Smékal in Navrátil a kol., 2003, s. 105-124), zaměřené na soužití romských a majoritních obyvatel, žijících ve společných domech nebo v blízkém sousedství. Autoři konstatují, že existují rozdíly mezi vnímáním příčin problémů mezi romskými a majoritními respondenty. Romští respondenti považují za hlavní problém, že je „*majoritní sousedé nemají rádi*“, majoritním respondentům nejvíce vadí „*hlučnost, nepořádnost a vůbec jiný způsob života*“. Romové projevili větší otevřenost ke kontaktům ve srovnání s majoritou, vstřícnější jsou ke kontaktům na sousedské úrovni (majoritní sousedy odmítají pouze v 3%) než na úrovni společenské. Členové majority se Romům více uzavírají, Romy jako sousedy odmítají v 24 procentech. Postoje lidí, kteří bydlí v blízkosti romských sousedů, jsou pozitivnější. Toto zjištění odpovídá poznatku, že „*nedostatek konkrétní, osobní zkušenosti s nějakou menšinou vede k vytváření negativních postojů – předsudků*“.

Například Hayesová (2007) považuje příležitost k osobnímu kontaktu za jednu z podmínek k redukci předsudků. Upozorňuje však, že osobní kontakt sám o sobě nemusí přispívat k redukci předsudků, může vést i ke zhoršení konfliktu. K redukci předsudků kromě osobního kontaktu přispívá příležitost ke spolupráci na řešení společného problému, spolu se zajištěním rovnoprávného postavení obou skupin, podporovaném společností.

Dle výzkumné zprávy (STEM, Trendy, 2010) v České republice dlouhodobě přetrvává negativní vztah veřejnosti k Romům, kdy nepříznivé postoje zaujímá 67 procent lidí, pouze 5 procent Čechů má k Romům dobrý vztah. Pětina dotázaných Čechů se nevymezuje vůči Romům ani pozitivně, ani negativně. O tři roky později uvádí agentura STEM (Trendy, 2013), že nepříznivé postoje k Romům zaujímá 69 procent Čechů, pouze 4 procenta Čechů má k Romům dobrý vztah. 18 procent dotázaných Čechů se nevymezuje vůči Romům ani pozitivně ani negativně a 9 procent tvrdí, že k Romům nemají vůbec žádný vztah.

Z uvedeného je zřejmé, že negativní postoj k Romům ze strany majority má v České republice spíše zhoršující se tendenci.

Dle Fónadové (2014) Romové v České republice představují jednu z nejohroženějších skupin z pohledu sociální exkluze, a zároveň jsou objektem mnoha předsudků ze strany majority. Některým Romům se daří tyto předsudky prolomit a uspět ve vzdělávacím systému, na trhu práce a projít vzestupnou sociální mobilitou. Zařadí se do vyšší sociální třídy, mají vyšší příjem a získají prestižnější zaměstnání.

3 SOCIALIZACE A ADAPTACE

„Nic není samo o sobě ani dobré, ani špatné. Záleží na tom, co si o tom myslíte.“

William Shakespeare

Jandourek (2007) charakterizuje socializaci jako celoživotní proces, kterým se jedinec začleňuje do sociální skupiny, přičemž si osvojuje normy dané skupiny, učí se sociálním rolím, které jsou spojeny s určitými pozicemi a dalším schopnostem a dovednostem. Dle Průchy, Walterové a Mareše (2001, s. 216) je socializace *„celoživotní proces, v jehož průběhu si jedinec osvojuje specificky lidské formy chování a jednání, jazyk, poznatky, hodnoty, kulturu a začleňuje se tak do společnosti. Realizuje se hlavně sociálním učením, sociální komunikací a interakcí, i nátlakem. Socializace se odehrává především v rodině, ve skupině vrstevníků a přátel, ve škole, prostřednictvím masmédií a práce“*.

Sociální integrace označuje proces rovnoprávného společenského začleňování specifických minoritních skupin (jako jsou etnické a národnostní skupiny, osoby se zdravotním postižením, sociálně nepřizpůsobiví lidé apod.) do pracovního, vzdělávacího procesu a do života společnosti. Začlenění jedince do skupiny a jeho akceptování ostatními členy označujeme jako inkluzi. V užším smyslu je to zařazování osob s postižením do majoritní společnosti, snižování jejich handicapu (Jandourek, 2007).

Dle Slowíka (2015) sociální integrace a inkluze se v dnešní době vrývají do paměti čtenářům, posluchačům či divákům hlavně skrze média v souvislosti s integrací nepřizpůsobivých obyvatel sociálně vyloučených lokalit, inkluzivního vzdělávání žáků se specifickými vzdělávacími potřebami v běžných školách nebo problematice uprchlíků v Evropě. Pod pojmem sociální integrace si lze představit úspěšný průběh socializace. Začlenění lidského jedince do společnosti dosahuje různého stupně sociální integrace, záleží na osobnostních vlastnostech, sociální aktivitě jedince, ale i na ochotě běžné společnosti přijmout jedince mezi sebe, do své komunity, do své skupiny. Pokud se však jedinec rozhodne, že dobrovolně chce zůstat na okraji společnosti, má na to plné právo. Jestliže se však chce integrovat do společnosti a nemůže, jestliže je v této snaze omezován či je mu bráněno, pak to můžeme považovat za handicap, diskriminaci nebo sociální vyloučení (exkluzi). Ohroženi jsou právě lidé se zdravotním postižením anebo osoby se sociálním znevýhodněním. V procesu integrace se počítá s bariérami a limity daného jedince, proto je potřeba kvalitní podpora a velké úsilí. I přesto nemusí být jedinec přijat společností, nerozvinou se silné sociální sítě, nebude mít dostatek příležitostí k prožívání kvalitního společenského života,

nenaplní se vztahové potřeby. V sociální integraci se vždy nedaří spojit odlišné jedince nebo skupiny se společenskou majoritou ve funkční celek. Problém je zejména u dospělých jedinců, kteří neměli předchozí zkušenost se vzájemným soužitím. Proto je dnes integrace spíše překonaný trend a mluvíme raději o inkluzivním přístupu. Inkluzivní přístup je „splynutí“ neboli „dokonalá“ integrace, nikoho nevyklučujeme z jeho přirozených vazeb a přirozeného prostředí sociální skupiny (komunity), ale právě naopak ho podporujeme v jeho přirozeném prostředí a přirozeným způsobem v rámci přirozených sociálních sítí daného člověka. Inkluze je nekončící proces, který vyžaduje změnu hodnot a postojů, který umožní soužití většinové společnosti a jedinců nebo menšin, kteří jsou odlišní. *„skutečně inkluzivní přístup znamená větší šanci, že se odlišný nebo handicapovaný jedinec či skupina stanou integrální a přirozenou součástí určitého společenství – církve nevyjímaje“* (Slowík, 2015, s. 39 - 41).

Integraci také specifikuje Vágnerová (2000), pro niž je tento termín určitým kvalitativně vyšším stupněm adaptace. Lze ji chápat jako začlenění jedince (z nějakého důvodu odlišného) do prostředí majoritní společnosti, kdy v ní dovede bez problémů žít, cítí se jí být přijat a sám se s ní identifikuje. Integrace je výsledkem procesu učení na kognitivní i emoční úrovni. Je ovšem vždycky dvoustranným procesem, a proto zde hraje roli i společnost, do níž by se měl jedinec začlenit. Společnost se musí učit těmto lidem rozumět, chápat příčiny jejich odlišnosti a přijímat je jako jednu z variant široké normy. Podmínkou úspěšné integrace je změna postojů majoritní společnosti (Vágnerová, 2000).

Nakonečný (2003, s. 423) charakterizuje adaptaci jako *„přizpůsobení se něčemu, ale nikoli jen ve smyslu pasivním, nýbrž v případě nutnosti i aktivním zásahem do vnějšího prostředí, životních podmínek apod“*. Sociální adaptace znamená přizpůsobení se jedince sociálnímu prostředí. *„Prvním předpokladem složitějších socializačních dějů je schopnost jedince přizpůsobit se sociálnímu prostředí (a vlastně prostředí vůbec). Adaptace na prostředí vyžaduje, aby jedinec dokázal přijímat podněty z prostředí, přizpůsobovat se podmínkám, které na něho působí“* (Řezáč, 1998, s. 45).

Adaptabilitou se rozumí schopnost jedince přizpůsobit se přírodnímu i společenskému prostředí. Jde o obecnou vlastnost organismů přizpůsobovat se existujícím podmínkám. Psychologicky se pojem adaptace, adaptivní chování, vztahuje k přizpůsobení v sociálním a kulturním prostředí ve smyslu adekvátního chování, případně změn v oblasti myšlení,

vnímání, postojů člověka po přechodu do nového prostředí. Míru schopnosti jedince z psychologického úhlu lze tedy shrnout jako:

- zvládání nároků či požadavků prostředí, zvládání životní reality;
- výběr životních cílů, ale také pružnost změn v hierarchii cílů;
- účelné změny chování, pokud dosavadní chování nevede k cíli;
- aktivní působení na prostředí za účelem jeho změny;
- přiměřený odhad vlastních schopností a možností. (Valenta, Michalík, Lečbych a kol. 2012, s. 249).

Adaptabilita souvisí se schopností jedince správně hodnotit, chápat, využít možností, které situace nabízí, je tedy důležitá pro praktický život. U jedinců s mentálním postižením se na adaptabilitě a sociabilitě z hlediska mimointelektových faktorů podílejí především kvalita emocionality, a to míra autoregulace, emoční stability, kvalita emočního naladění, odolnost vůči zátěži a stresu, vysoká míra unavitelnosti, kvalita motivace, osobnostní rysy jako osobní tempo, introverze-extroverze, míra uvědomění si zodpovědnosti, míra rigidity a ulpívavosti, „...závislost na pozitivní zpětné vazbě, míra pasivity a závislosti (silná potřeba jistoty a bezpečí), sklon vzdávat se při překážce, poznávací pohodlnost (učení je motivováno spíše emočně než kognitivně), nekritické sebehodnocení, volní nedostatky apod.“ (Valenta, Michalík, Lečbych a kol. 2012, s. 257).

3.1 Socializace a integrace osob s mentálním postižením

Přístup k lidem s mentálním postižením se stále vyvíjí. Současným trendem společnosti je posílit svobodnou volbu těchto osob a v co nejvyšší míře je integrovat do běžné společnosti. Novosad (2000) rozlišuje dva základní směry integrace: asimilační směr integrace a adaptační směr integrace. Asimilační směr integrace vyjadřuje vztah k hodnotovému systému společnosti, chování a jednání majority je předem správné a přijatelné. Minorita se ztotožní s identitou majority, přijme psané, nepsané a fixované normy majoritní společnosti. U adaptačního směru integrace je integrace společným problémem běžné populace a lidí s postižením. Integrace je založena na vztahu partnerství mezi všemi zúčastněnými. Je to nová hodnota společenského bytí, která vychází z vzájemného přijetí majority a minority.

Socializaci je možno rozdělit na čtyři stupně. Novosad (2000) popisuje inferioritu, utilitu, adaptaci a integraci takto:

- Inferiorita je nejnižší stupeň socializace. Je zde typická sociální nepoužitelnost a vyčlenění ze společnosti, totální izolace. Jedinci nejsou samostatní, jsou odkázáni na péči a pomoc při uspokojování základních životních potřeb. U následujících tří stupňů integrace lze hovořit o latentní nebo reálné poruše sociálních vztahů, u inferiority se sociální vztahy nevytváří. Defektivita je tu takového stupně, že nelze mluvit jenom o poruše, ale o ztrátě sociálních vztahů. Dochází k segregaci jedince, vyloučení ze společnosti.
- Utilita označuje sociální upotřebitelnost jedince, jehož vývoj je značně omezen, například v důsledku kombinované vady (mentální a tělesné). Jedinec, není samostatný, neboť ve svém pracovním uplatnění i ve společenských vztazích je závislý na jiných osobách a v důsledku toho se již nemůže zcela socializovat a trvale žít samostatně.
- Adaptace je nižší stupeň socializace. Označuje schopnost se přizpůsobovat sociálnímu prostředí, společenským podmínkám a komunitě. Včlenění jedince, aby byl akceptován běžnou společností, prostředím v němž žije, záleží na osobnosti jedince, individuálních vlastnostech, jeho potřebách a schopnostech. Jedinec, který nebyl zbaven efektivity beze zbytku, je samostatný pouze za určitých ohledů k jeho defektu.
- Integrace je nejvyšší stupeň socializace. Charakterizujeme ji jako plné začlenění a splynutí jedince s postižením se společností, a to v oblastech profesní přípravy, společenského života i pracovního uplatnění. Ze strany přirozeného prostředí nepotřebuje zvláštní ohledy nebo přístupy, jedná se o samostatného a nezávislého jedince. Jedinec je schopen plnit všechny funkce ohledně socializace, neboť se dokázal subjektivně vyrovnat se svou vlastní vadou, s přetrvávajícím defektem.

Všechny uvedené stupně lze považovat za rámcové. Nelze posuzovat dle tabulkových hledisek, neboť dva jedinci se stejným postižením nemusejí dosáhnout stejné míry socializace. Vše je ovlivněno okolnostmi, jako je rodina, osobnostní předpoklady, adekvátnosti poskytované pomoci apod. Určující vliv v socializačním procesu mají tři faktory: jedinci s postižením, společnost a podpůrné programy nebo stimulační impulzy adresované

k jedinci. Úplná socializace je možná ve formě integrace, popř. adaptace. Pouze částečně se mohou socializovat jedinci patřící do skupiny utility (Novosad, 2000).

Dle Fischera, Škody (2008) jsou hranice integrace dány druhem a stupněm znevýhodnění. Jedince lze integrovat bez větších problémů, ale mohou nastat i situace, kdy integrační proces je obtížný a problematický. Existují i handicap, u kterých je integrace prakticky nemožná, a je nutný trvalý ústavní pobyt.

Člověk s postižením se může integrovat dle Slowíka (2007) v mnoha oblastech života. Patří sem školská integrace, např. zřizování běžných tříd ve školách, pracovní integrace, např. zaměstnávání osob se změněnou pracovní schopností, společenská (komunitní) integrace, sem řadíme např. bezbariérové bydlení a společenské prostředí.

Johnová, Kocman a kolektiv (2010) definovali specifické oblasti života, kde dochází nejčastěji k vyloučení osob s postižením. Patří sem: účast v komunitě, sociální vztahy, zaměstnání, vzdělávání, fyzické zdraví, duševní pohody, samostatné bydlení a personalizace a možnost volby. Tyto oblasti se staly základem pro oblasti sociálního začlenění jako nástroje formulování veřejného závazku sociálních služeb platné pro občany v produktivním věku.

3.2 Adaptace a integrace Romů

Integrace Romů do společnosti je proces, který lze vymezit jako plnohodnotné zapojení do života společnosti se všemi právy, povinnostmi a možnostmi. Romové u nás čelí mnoha předsudkům, nesnášenlivosti a diskriminaci, které vedou k stigmatizaci a k územní segregaci části Romů.

J. W. Berry (in Navrátil, 2003) rozlišil čtyři strategie imigrantů v hostitelské zemi. Patří sem integrace, asimilace, separace a marginalizace. Přestože Romové nejsou imigranty v běžném slova smyslu, jejich životní situace má podobné charakteristiky. Integrace je forma adaptace, kdy menšiny si ponechávají svou kulturu, avšak považují kontakt s dominantní skupinou za významný. Asimilační strategie znamená, že menšina se vzdá své původní kultury, akceptuje kulturu novou a zapojují se do každodenního života dominantní skupiny. Marginalizace je strategie, kdy menšinová společnost nemá zájem o svou vlastní kulturu ani o kulturu dominantní. Separace je zvláštní adaptace, kdy kontakt s většinovou společností je nežádoucí, menšina si zachovává svou vlastní kulturu a izoluje se od majoritní společnosti.

Problematika soužití má mnoho dimenzí, k řešení je potřeba postupovat více cestami. Jde zejména o to:

- řešit nekompromisně problém diskriminace a zabránit projevům rasového násilí, což nejvíce škodí procesu integrace, dále vede k neadekvátním postojům a činí společnost neprostupnou pro individuální sociální mobilitu příslušníků minority;
- formulovat různorodou dostupnou nabídku v oblasti vzdělávání, sociální pomoci, na trhu práce, v oblasti národnostních aktivit apod.;
- podporovat rozvoj romských elit, vzdělaných a plně integrovaných příslušníků střední a vyšší příjmové skupiny obyvatel státu, možný vznik sociální stratifikace v romské komunitě a tím i působení na majoritu zvyšující se prestiží celé skupiny;
- trvale komunikovat s Romy na všech úrovních sociálního, politického i regionálního rozdělení, je potřeba vést otevřený dialog mezi Romy a majoritou, vyslovit své požadavky a názory;
- provádět cílené výzkumy v romské komunitě i o vzájemných vztazích s cílem vědět o zjevných problémech (Romové v České republice, 1999).

Úspěšná integrace Romů dle Hladíka (2006) znamená zapojit Romů do politiky zejména na komunální úrovni, zvyšovat informovanost majoritní společnosti o Romech, přizpůsobit vzdělávací systém potřebám romských dětí, zvyšovat jejich vzdělání, důsledně potírat rasistické projevy. Dále uvádí, že je důležité motivovat Romy k hledání zaměstnání.

Pozitivní vliv při procesu integrace dle Holomka (in Gabal, 1999) sehrává mezinárodní podpora v řešení problémů menšin, specificky problémů Romů, aktivity podporující ochranu lidských práv a proces vzestupu romské menšiny i všech handicapovaných a občanské romské organizace. Podstatné překážky procesu integrace můžeme rozdělit na vnitřní překážky a vnější překážky. Překážky vnitřní tvoří hluboká izolace od běžné společnosti, jiná kultura, jiné hodnoty, nízká vzdělanostní úroveň, vlastní jazyk a špatná jazyková kultura, nižší sociální úroveň (bydlení, nezaměstnanost, závislost na podpoře atd.), nerozvinutost vlastních zájmových, či jiných organizací schopných formulovat a reprezentovat zájmy menšiny směrem k většině a ke státu, neochota zúčastňovat se neromského kulturního a společenského života, odpoutávání se romských elit a vysoký podíl populace imigrantů v první, respektive druhé generaci. Mezi překážky vnější, pramenící ze společnosti, můžeme zařadit předsudky společnosti vedoucí k intoleranci, diskriminaci či otevřenému rasismu, nedostatek konceptů v politice a parlamentu vůči Romům, nárůst kriminali-

ty, nezaměstnanost mezi Romy jako důsledek nízké úrovně vzdělání a nekoncepční politiky vlády vůči Romům a dále nízkou úroveň chápání problematiky romské populace na komunální úrovni (Holomek in Gabal, 1999, s. 165)

Česká společnost dle Šiškové (2008) je stále uzavřená a nedostatečně vnímavá k problémům cizinců.

„So tuke, oda the arakhes.“

„Co hledáš, to také nacházíš.“

romské přísloví

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

V praktické části výzkumu jsme zvolili kvalitativní výzkum, jehož cílem je zjistit pomocí polostrukturovaného rozhovoru, pozorování a analýzy dokumentů, co se skrývá za problematikou adaptace a začlenění uživatelek chráněného bydlení do společnosti. V kapitole se věnujeme výzkumnému problému, výzkumným otázkám, cílům výzkumu, metodám a technikám výzkumu, výzkumnému vzorku, zpracování dat a časovému harmonogramu výzkumu.

4.1 Výzkumný problém

Výzkumný problém byl zaměřen na romské ženy s mentálním postižením žijících v chráněném bydlení, v zařízení komunitního typu. Život těchto žen je spojen s dvojitým stigmatem (dvojitým handicapem): romský původ a mentální postižení. Lidé s handicapem se setkávají s odmítnutím nebo s nepřijetím ze strany většinové společnosti. Vančura (2007) uvádí, že mentální postižení je jednou z nejvýraznějších stigmatizujících identit. Jejich život se i přesto má přiblížit životu běžné společnosti. Uživatelé chráněného bydlení mají možnost se sociálně začlenit v rámci komunity, navazovat smysluplné vztahy, žít běžný život v běžném prostředí, posílit své role, rozvíjet svou samostatnost, mít možnost volby a právo na přiměřené riziko.

Je potřeba zjistit, jak se přizpůsobili v různých oblastech života, a to v oblasti mezilidských vztahů, v zaměstnání, ve volném čase, v samostatném životě. Zda se setkali s diskriminací, překážkami a problémy v jejich „novém“ životě. Problém „dvojitý stigma“ je dle našeho názoru opomíjené téma, odborná literatura se tomuto tématu téměř nevěnuje. Je potřeba se zaměřit na porozumění tomuto problému z různých pohledů.

Výsledky výzkumu po praktické stránce mohou přinést nové možnosti práce s uživateli chráněného bydlení jak pracovníkům v sociálních službách, rodinným příslušníkům, opatrovníkům, tak i většinové společnosti. Mohou přispět ke zkvalitnění služby chráněného bydlení a eventuálnímu prohloubení spolupráce s ostatními sociálními službami a dalšími institucemi (městský úřad, úřad práce).

Výzkumný problém řešený v této práci zní:

Jak se adaptovaly romské ženy s mentálním postižením na zařízení komunitního typu ve specifických oblastech života?

4.2 Výzkumné otázky

Na základě výzkumného problému jsme formulovali hlavní výzkumnou otázku:

Jak probíhá proces adaptace ve specifických oblastech života u romských žen s mentálním postižením žijících v chráněném bydlení?

Dále jsme formulovali několik dílčích výzkumných otázek:

- Jak se vyvíjí síť jejich mezilidských vztahů?
- Jak se začlenily po pracovní stránce?
- Jak tráví volný čas?
- S jakými problémy, překážkami se setkávají?
- Jaké mají plány, cíle do budoucnosti?
- Zda se setkaly s diskriminací, s negativními postoji ostatních lidí, a z jakého důvodu (z hlediska mentálního postižení, z hlediska romského původu)?

4.3 Cíl výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je zjistit a analyzovat proces adaptace u romských žen s mentálním postižením žijících v chráněném bydlení ve specifických oblastech života.

Výsledky výzkumu nelze aplikovat na celou populaci osob s mentálním postižením v tuzemských podmínkách a nejsou tudíž zobecnitelné, ale jejich přínos spatřujeme zejména v dílčích podnětech lokálně specifikované skupiny osob romského etnika s mentálním postižením.

K hlavnímu cíli mají napomoci dílčí cíle výzkumu:

- Zjistit, jak se vyvíjí síť mezilidských vztahů.
- Zjistit, jak se začlenily po pracovní stránce.
- Zjistit, jak tráví volný čas.
- Zjistit, s jakými problémy, překážkami se setkávají.
- Zjistit, jaké mají plány, cíle do budoucnosti.
- Zjistit, zda se setkaly s diskriminací, s negativními postoji ostatních lidí a z jakého důvodu (z hlediska mentálního postižení nebo z hlediska romského původu).

4.4 Metody a techniky výzkumu

Pro bakalářskou práci jsme zvolili kvalitativní výzkum. Dle Gavory (2000, s. 148) „*cílem kvalitativního výzkumu je totiž porozumět lidem a událostem v jejich životě.*“ Pro sběr dat jsme použili polostrukturovaný rozhovor, zúčastněné pozorování a analýzu dokumentů.

Polostrukturovaný rozhovor jsme zvolili jako stěžejní metodu k získání potřebných dat. Písemný informovaný souhlas včetně souhlasu s nahráváním byl získán předem od všech účastníků výzkumu. Celkem se uskutečnilo dvanáct polostrukturovaných rozhovorů o délce 10 až 50 minut (čtyři rozhovory s uživatelkami, čtyři rozhovory s klíčovými pracovníky, dva rozhovory se sociální pracovníci sociálně terapeutické dílny a dva rozhovory s nadřízenými zaměstnanci v zaměstnání respondentek). Polostrukturované rozhovory byly realizovány na vzájemně vyhovujícím místě a čase (pětkrát v neformálním prostředí, pětkrát v domácím prostředí a dvakrát v zaměstnání respondentek). Otázky do rozhovorů byly předem připraveny a vycházely z jednotlivých oblastí sociálního začlenění pro osoby v produktivním věku dle Johnové, Kocmana a kol. (2010). Oblasti sociálního začlenění jako nástroje formulování veřejného závazku sociálních služeb jsou uvedeny v příloze bakalářské práce. V průběhu rozhovoru se otázky obměňovaly a doplňovaly dle toho, jak se vyvíjel rozhovor. Setkali jsme se i s problémy s technikou při nahrávání rozhovorů. U dvou rozhovorů s pracovníci sociálně terapeutické dílny se přerušilo nahrávání. Rozhovory jsme zpětně dopisovali. Otázky do rozhovorů jsou uvedeny v příloze bakalářské práce.

Dalším zdrojem dat bylo zúčastněné pozorování, které můžeme definovat jako dlouhodobé, systematické sledování probíhajících aktivit přímo v terénu (Švaříček, Šedřová a kol., 2007). Pozorování respondentů probíhalo v domácím prostředí i na veřejnosti (při využívání veřejných služeb, trávení volného času, v zaměstnání) a bylo zaznamenáváno pomocí terénních poznámek. Terénní poznámky obsahují, co jsme viděli, slyšeli a o čem jsme uvažovali v průběhu shromažďování dat (Hendl, 2005). Účastníci výzkumu věděli, že jsou pozorováni.

Třetím zdrojem dat byla analýza dokumentů respondentů. Tyto existující dokumenty byly vytvořeny bez zásahu výzkumníka. Zdrojem dat byly dokumenty osobní a rodinné anamnézy, individuální plány a záznamy denních činností v programu Cygnus 2. Zúčastněné pozorování a analýza dokumentů doplnila platnost poznatků z rozhovorů a nabídla ucelenější obraz o případu.

Následující tabulka představuje účastníky výzkumu.

Zkratka	Pohlaví	Věk	Účastník výzkumu
R1	žena	28	uživatel
R2	žena	26	uživatel
CHBR1, CHBR2	žena	48	PSS v chráněném bydlení
STDR1, STDR2	žena	38	sociální pracovník v návazných službách
R3	žena	37	uživatel
CHBR3	žena	43	PSS v chráněném bydlení
PR3	žena	44	nadřízený zaměstnanec v zaměstnání uživatele
R4	žena	45	uživatel
CHBR4	žena	45	PSS v chráněném bydlení
PR4	muž	30	nadřízený zaměstnanec v zaměstnání uživatele

Tab. 2 Účastníci výzkumu (Zdroj: vlastní výzkum, 2017)

4.5 Výzkumný soubor

Pro výzkum jsme zvolili záměrný výběr čtyř uživatelek chráněného bydlení, které přešly z domova pro osoby se zdravotním postižením (tj. velkokapacitního pobytového zařízení sociálních služeb ústavního typu) do chráněného bydlení (tj. komunitního zařízení sociálních služeb).

Další kritéria pro výběr respondentů:

- středně těžké mentální postižení,
- romský původ,
- v ústavní péči jsou již od dětství,
- souhlas s poskytnutím rozhovoru.

Respondentka R1

Věk 28, základní vzdělání speciální škola, v chráněném bydlení žije 2 roky ve dvoulůžkovém pokoji v domku rodinného typu na okraji města.

Respondentka R2

Věk 26, základní vzdělání speciální škola, jednoletá praktická škola, v chráněném bydlení žije 2 roky v jednolůžkovém pokoji v domku rodinného typu na okraji města.

Respondentka R3

Věk 37, základní vzdělání speciální škola, v chráněném bydlení žije 3 roky ve dvoupokojovém bytě ve dvoupodlažním domku ve středu městu.

Respondentka R4

Věk 45, základní vzdělání speciální škola, v chráněném bydlení žije 3 roky ve dvoupokojovém bytě ve dvoupodlažním domku ve středu města.

4.6 Zpracování dat

Jednotlivé rozhovory byly zaznamenány na mobilní telefon a následně byla provedena doslovná transkripce získaných dat. Transkripce byla v případě respondentek časově náročná, jelikož mají vadu řeči. Po transkripci došlo k zpracování dat pomocí techniky vyložení karet, formou otevřeného kódování. Otevřené kódování je technika, kdy si text rozdělíme na jednotky. Jednotkou může být slovo, sekvence slov, věta i odstavec. Po vytvoření seznamu jednotlivých kódů se přechází k systematické kategorizaci, při které vzniklo celkem 12 kategorií. Tyto kategorie byly pojmenovány a následně interpretovány. Miovský (2006) uvádí, že pojmenování kategorií má být originální a „šité na míru“, vhodné je i užívání slangových výrazů pro větší autentičnost.

4.7 Časový harmonogram výzkumu

Přípravná fáze výzkumu zahrnovala studium odborné literatury, zvolení výzkumného tématu a následné vytvoření otázek do rozhovorů. Předvýzkum se uskutečnil v únoru 2017, kdy byly provedeny 3 rozhovory s uživatelkou chráněného bydlení, pracovníci chráněného bydlení a sociální pracovníci, které se samotného výzkumu neúčastnily. Cílem předvýzkumu bylo ověření vhodnosti otázek výzkumu. Na základě zjištěných skutečností byly některé otázky pozměněny. Samotná realizace výzkumu se uskutečnila v období od ledna 2017 do prosince 2017. Časový harmonogram výzkumu znázorňuje tabulka 3.

Studium odborné literatury, příprava rozhovorů	leden 2017 - únor 2017
Předvýzkum	únor 2017
Vlastní sběr dat a jejich průběžná analýza	únor 2017 – prosinec 2017
Interpretace výsledků šetření	prosinec 2017 - leden 2018
Závěr výzkumu	únor 2018
Závěrečná úprava bakalářské práce	únor 2018

Tab. 3 Časový harmonogram výzkumu (Zdroj: vlastní výzkum, 2017)

5 ANALÝZA A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

Výsledky výzkumu jsou prezentovány v následujících podkapitolách. Interpretace dílčích výsledků proběhne na základě vytvořených kategorií z rozhovorů s respondenty, z kategorií s pracovníky sociálních služeb a nadřízených zaměstnanců v zaměstnání nebo pracovníků v návazných službách. Interpretace výsledků je doplněna nejzajímavějšími citacemi účastníků výzkumu. Zkratky v textu např. R1 35 označují respondenta nebo účastníka výzkumu a číslo řádku v transkripci. V závěru je shrnutí jednotlivých případů v případových studiích. Jsou zde shrnuta všechna data, zhodnoceny poznatky a souvislosti k případu.

5.1 Analýza rozhovorů s respondenty

Analýzou rozhovorů s respondenty bylo stanoveno 6 kategorií, které jsou uvedeny níže:

- Známí neznámí
- Hledám své
- Nový život
- Jin a jang
- Dvě tváře
- Vlny neustanou

5.1.1 Známí neznámí

Kategorie byla vytvořena na základě následujících vybraných kódů: bez kontaktu (R1 35), sousedka (R1 41), táborové kamarádky (R1 82), galán jo, mamka marně (R1 104), něco za nic (R1 110, R1 215), znám (R1 154, R3 36), maminka (R2 86), mezi lidmi (R3 24), spolu-bojovníci (R3 35), sociální síť (R3 93), vrba jménem lékař (R3 144), nikoho nemám (R4 24), člen rodiny (R4 28), důvěra (R4 92), opatrovník (R4 130), bezpečí (R4 157).

Kategorie známí neznámí poukazuje na nejbližší okruh lidí kolem respondentů a vztahů mezi nimi. Jde zejména o známé žijící v chráněném bydlení. (R3 35): „...*chodím tady za holkama na chráněné bydlení...*“, ale i o sousedy z běžné populace, které potkávají. (R1 41): „...*sousedku, dneska jsme byli na zastávce, tam jsem ji viděla. Ptala jsem se jí na dceru...*“ (R3 36): „*Nějakou paní znám...*“, která chodí na návštěvu na chráněné bydlení, nikdy však nejde až dovnitř do domu, ale nosí dárky „mezi dveře“. (R3 36): „...*no aj cuk-*

rové.“ Dále si vykládají s dětmi romského původu, které bydlí nedaleko. Rasové rozdíly zde nehrají roli. (R1 154): „...já za něma chodím. Vykládám si s nimi. S děckama.“

Rodinné vztahy jsou různé a velmi specifické. Respondentka R1 ztratila kontakt s matkou po přechodu na chráněné bydlení. Dále má méně častý kontakt se svým přítelem, kterého navštěvuje 2x do roka. (R1 104): „Píšu galánovi. Aj mamince píšu, ale ona mně neodepisuje.“, (R1 35): „...telefonovala jenom, když jsem byla na domově. Ted' už se neozývá vůbec.“ Do kategorie se promítl i nezájem o kontakt od členů rodiny z řad sester respondentky. (R4 24): „...já vlastně už nikoho nemám, mamka mě umřela, otec nevím a sestry se ke mně nehlásijou.“ Dále i znovuobjevený zájem z řad matky respondentky, kdy se potýká s nenaplněnou touhou po častém kontaktu s matkou. (R2 86): „...už volá častěji. To je dobře. Všichni jsme rádi, že volá maminka.“ Respondentka 4 si vytvořila novou „náhradní rodinu“ a získala tak další okruh známých. Opatrovníkem a zároveň „náhradní rodinou“ se stala bývalá zaměstnankyně domova, kterou si respondentka vybrala za opatrovníka a udržují spolu velmi hezký vztah. (R4 130): „...jako já to vlastně jak bych měla náhradní rodinu, protože mám, vlastně mám opatrovníka, protože jezdívám jako k té opatrovnici dom, jak jako ona si mě jako brává. Tam jezdívám jako autobusem, už jsem si zjistila, jak mi jedou z U. autobusy. A že su ráda, když si mě třeba A. nechá i přes sobotu a nedělu a nebo jsem byla i jako pět dní doma. Byla jsem u ní jako...“ (R4 28): „...jsu ráda, že ju vlastně mám.“

Personál je nedílnou součástí mezilidských vztahů na chráněném bydlení. Pro potřeby si pohovořit, postěžovat si či vyřešit nějakou situaci je tam pracovník sociálních služeb k dispozici a respondentky tuto možnost využívají, (R4 157): „...idu hned za klíčovou pracovníci.“ Avšak na druhé straně využívají i odborníky. (R3 144): „Chodím tady za tů doktorků...si povykládat jaké mám za problémy.“ Ve výzkumu je i případ, kdy se respondentka obrací na svého nového přítele, kterému věří. (R4 92): „On mi vlastně vyslyší, že mám nějaký problém...nejde to vlastně hned jak jako vytroubit...“

Respondentky si samy plánují dovolené většinou v doprovodu dalších uživatelek a personálu chráněného bydlení. Využívají nabídek různých organizací a jezdí s nimi na víkendové pobyty a tábory, kde se seznamují a získávají nová přátelství z řad uživatelů jiných zařízení sociálních služeb a z řad většinové společnosti. (R1 82): „... jezdím na tábor a na víkendovku. Na hory jezdím. ... na táboře se mi líbí moc, už se těším, zas jak se s nima uvidím...mám tam čtyři kamarádky.“ Navazují přátelství někdy i z vypočítavosti, aby je „známí“ došli navštívit a obdarovali je dárky. (R1 110): „Byla jsem v nemocnici, seznámila

jsem se tam s E. To je paní, co tam se mnou ležela. Byla jsem ráda, že mně Eva navštívila. Mě to potěšilo.“ (R1 215): „*Já, nevyptávám dárky. Jen, když mi někdo něco dá. Daruje.*“

Respondentky jsou komunikativní, rády si povídají a domlouvají návštěvy. (R3 24): „... *jo, mezi lidí, já zas jo.*“ Respondentky využívají i sociální sítě pro navazování a udržování kontaktů. (R3 93): „... *protože se něco dovím, když mi někdo napíše. Ten druhý.*“ Dochází do místní knihovny a využívají zde počítač k internetové komunikaci.

5.1.2 Hledám své

K následující kategorie se vztahovaly tyto kódy: vlídná tvář (R1 65), klíč k úspěchu (R1 67), můj život (R2 89), správný směr (R3 66), nároky (R3 209), možnosti a šance (R4 42).

Respondentky navštěvují návazné služby (Sociálně terapeutické dílny a sociální rehabilitaci), které jim nabízejí alternativu práce. Do služeb chodí rády, motivací jim jsou především zaměstnanci služeb, ke kterým mají kladný vztah a dále i další uživatelé služeb, se kterými se rády setkávají. (R1 65): „*Chodím do dílen do STD... je mi tam s něma dobře... vyšívám polštářek, poznávám peníze...*“ V další návazné službě popisuje jiné činnosti, kterým se věnuje. (R1 67): „*Do vaření. Tam vařím si jídlo, oběd. Když nevařím, tak mám volno... díváme se na takové video... třeba vykládají, jak se máme chovat v restauraci.*“ Další respondentka uvádí (R2 89): „... *chodím do STD, chodím do vaření... všechno možné...*“

Respondentka 3 je zaměstnána v kavárně jako obsluha a respondentka 4 je zaměstnána v dílně návazných služeb jako uklízečka. Uvědomují si, že zaměstnání je cesta k samostatnosti, nezávislosti a většímu pohodlí po finanční stránce. Pracovní místa v zaměstnání jim jsou tvořena „na míru“ na kratší úvazek. Velkou podporou v pracovním režimu jsou jim kolegyně v práci, i když se snaží být co nejvíce samostatné (R3 66): „... *vše dělám sama, ona mi jen řekne...*“ Jejich práce není však zcela bez chyb, na kvalitu je potřeba dohlédnout. (R4 42): „... *trošku s tím uklízením trošku jako problém, protože jsem trošku zlenivěla, protože neumývám ty kouty. Víš, tak mě šéf na to musel upozornit...*“ Respekt mají z nadřízených zaměstnanců. (R3 209): „... *jsem si vykládala s tů starší paní o čagánku... to kdyby mě viděla naše šéfová, tak mě vyhodí.*“

5.1.3 Nový život

Kategorie byla nasycena kódy: pohodlnost (R1 103), svět okolo (R3 16), fantazie (R64), nuda (R3 99), nabídky (R3 222), cesta k úspěchu (R3 229), šťastný život (R4 54), bez práce nejsou koláče (R4 139).

Tato kategorie byla vytvořena z pohledu respondentek, jak vnímají a využívají svůj volný čas. (R4 54): „...*já třeba čtu knížku, a když tak chodím ze přítelem, jako odpoledne ven jako na vycházky...*“ Lepší situace po finanční stránce jim dovolí navštěvovat častěji různé služby a aktivity v okolí. (R4 139): „...*si jako vydělám peníze, že si za to můžu aj něco dovolit...s přítelem chodívat jako aj na to koupaliště...*“ Respondentka 3 nevydrží odpočívat sama v bytě, raději si zajde na návštěvu nebo na procházku. (R3 99): „...*jdu se projít, nebo jdu k někomu na návštěvu. Já tady fakt nevydržím celý den.*“ Dále navštěvuje knihovnu, kde využívá počítač k naplnění svých komunikačních potřeb. (R3 16): „...*odpoledne, možná i ve tři hodiny a jsem tam do 17.45.*“ Respondentka 1 využívá svůj volný čas k ručním pracím, rozvoji svých dovedností a schopností (R1 103): „*Píšu, kreslím, vyšívám, maluju.*“ Prohlížení fotek je stálá aktivita respondentky 2 (R64): „*Furt se na ňu dívám, furt ju nosím. Maminku.*“ Mluví neustále o matce a její rodině, dokáže si vymýšlet krásné příběhy, které se však nestaly.

Život ve městě přináší spoustu možností. Tyto možnosti respondentky využívají (R3 222): „*Všechno máme blízko kino, divadlo, můžeme jít kdykoliv, do aquaparku.*“ Změna nastala i ve využívání dovolených a různých akcí pořádaných nejen chráněným bydlením (R3 229): „...*aj se přizpůsobuju aj jezděním na výlety. Mě to baví jezdit, než sedět doma na zemi.*“

5.1.4 Jin a jang

Ke kategorii Jin a Jang byly přiřazeny následující kódy: obavy (R1 124), strach o sebe „venku“ (R1 184, R4 113), chování (R2 185), nic nedám, nemám (R3 179), bezdomovci (R3 181), dvě je líp (R3 184), svět okolo (R3 276), negativní zkušenost (R4 161), zvyk (R4 193).

Vše má svou světlou i temnou stránku, např. sociální sítě nám umožňují udržovat staré kontakty a vytvářet nové. Mnohdy však necháváme nesmazatelnou elektronickou stopu. Nejlépe je neuvádět osobní údaje, fotografie a nepřidávat si neznámé lidi. Na vlastní kůži se o tom přesvědčila respondentka 4 (R4 161): „...*jsem si přidala jednoho kluka a on mě viděl na autobusovém nádraží a už vlastně mi začal ochytávat a tak jako.*“

Tato kategorie nám otevřela i velmi zajímavé téma a to je strach o sebe. Samostatně se respondentky pohybují po městě se strachem, mají obavy z napadení, aby jim někdo neublížil. Překonat tuto situaci jim pomáhá chůze ve dvojicích či jiný doprovod (R1 184): „*Po městě se bojím jezdit sama. ...by mně někdo neublížil. Když je nás víc, tak je to lepší...*“

(R3 184): „Protože, když idu s někým tak se nebojím, ale když jdu sama tak jo.“ Respondentka 4 má jistotu ve svém příteli. (R4 113) „...mám takový jako strach, že někdo za mnou ide nebo tak. Ale když chodím s tím přítelem po venku, tak to je už takové lepší. Jistější jako.“ Respondentky se vyhýbají lidem bez přístřeší, kteří často pobývají ve středu města, vnímají je spíše negativně (R3 181) „...bojím aj i cestou bezdomovců, se bojím, že radši odejdu a tak...mám strach, že mně něco udělajů. Nebo půjdou za zádama a já nebudu vědět a coo.“ Vnímají negativně i romské spoluobčany, přestože se považují za Romky, jejich barva pleti přitahuje „tmavé“ Romy (R3 276): „Protože jsou tmaví, vyptávají po mně penízky a mně se to moc na nich nelíbí.“ (R3 179): „...jedna holka po mě chtěla penízky, se ptala, jestli mám 10 korun. Já říkám, nezlobte se, ale nemůžu vám dát, nemám.“

Respondentky nespočítají větší nákup, nezkontrolují si vrácené peníze, spoléhají se tedy na vstřícnost personálu ve službách, které navštěvují, důvěřují jim při placení a vrácení peněz. Respondentka 4 se dostala při návštěvě restaurace do nepříjemné situace. V restauraci byla poprvé. Začlenila se jako běžný host, ale zažila nepříjemnou chvíli při placení s vrácením peněz (R4 193): „Cítala jsem se jako blbě. Já já jsem lepší už zvyklá, když mi jako ty jako peníze oni vrátijou víc, protože, protože jsem zvyklá si jako nakoupit nebo tak jako.“

Společné soužití v bytě nebo v domku vede k řadě sporů. Řešení problémů s ohledem na nevhodné chování je velmi časté téma mezi respondentkami. (R2 185): „...když něco udělám, tak se to řeší...ubližuju holkám...nadávám jim. Škaredě.“ Nejčastěji jsou to vzájemné nadávky, které narušují klima v domku. (R1 124): „Ona mně furt nadává.“ Dále jsou to drobné krádeže mezi sebou, které se týkají hlavně potravin, ale také závist, která se dotýká otázek rodiny, nákupů, času věnovaného respondentkám z řad personálu apod. Je to dáno především tím, že žijí v malé skupině lidí, kde se vzájemně pozorují, sledují a vnímají různé rozdíly a vyhledávají problémy, které mnohdy problémem nejsou.

5.1.5 Dvě tváře

Tato kategorie vznikla na základě kódů: sny v nedohlednu (R1 135), nové možnosti (R2 106), potřeba rodiny (R2 175), peníze (R3 122), sama, ale (R3 165), spolubydlíci (R3 283), více práce (R3 306), přítel (R4 35), svatba (R4 87), dítě (R4 101).

Do této kategorie se promítla touha po vlastním bydlení bez spolubydlíci a potřebná asistence z řad pracovníků. (R3 165): „Třeba aj docházeli, klidně, ale chtěla bych být na tom bytě sama.“ Výhody jsou viděny v samostatné volbě, neomezování se a neohlížení se na spolubydlíci. (R3 283): „Bylo by to fajn, byla bych ráda moc. Mohla bych si pustit, co bu-

du chtít...“ Dále je zde touha po delší pracovní době a nákupu věcí do domácnosti. (R3 306): *„...v práci bych chtěla prodloužit pracovní dobu. Že bysme už nemuseli tak pracovat krátko a mohla nám ta šéfová trošku prodloužit.“* (R3 122): *„...Jsem si přála pěkný telefon od klíčové pracovnice...ale ona říkala, že jsem si tolik nevydělala, že až na Vánoce...aj jsem chtěla tablet...“*

Respondentka 2 si přeje bydlet u své matky. (R2 175): *„Mně se tady vůbec nelíbí, já chci být s maminkou.“* Je velmi spokojená, že se jí matka telefonicky ozvala, (R2 106): *„...moc jsem ráda, úplně šťastná jsem,“* avšak matka nemá potřebné doklady, proto si ji nemůže vzít nastálo domů.

(R4 35): *„...on si mě vlastně našel on sám... Přítel respondentky 4 si ji „vyhlédl“ a nabídl ji sňatek, který zatím odmítla. (R4 8): On mi to takto nabídl, že by jsme mohli, jako a tak svatbu...Na otázku, zda by chtěla s ním mít i děti odpověděla, že ne, vše řeší antikoncepcí. (R4 10): Né, dítě né. Nee nee.“* Zato respondentka 1 by chtěla bydlet (R1 135): *„S maminku. Ale spíš by sem chtěla bydlet s galánem. A mít sním dvě děti, dvě nebo tři.“* Žádné kroky však nerealizuje.

5.1.6 Vlny neustanou

Kategorie byla nasycena následujícími kódy: vím to (R1 150), válka a mír (R3 171), ruce pryč (R4 6), zpět do reality (R4 9, R3 279), fasáda každodennosti (R4 104), nejsou hodní (R4 107), dva pohledy (R4 277).

(R1 150): *„Já jsem Romka, maminka je Romka, sestra je Romka, tety sou Romové, strýc je Rom.“* Respondentky se vnímají jako Romky. Milují hudbu, tanec, jsou velmi temperamentní. Jako důležitou charakteristiku vnímají svou barvu pleti. Tu považují za diskriminační, protože je ostatní sledují. (R4 277): *„...se cítím, proto jsu tmavá. A proto se tak na mě dívajů než na ty světlé.“* (R3 279): *„...protože se mě ptajů, protože se mě...jestli jsu tmavá nebo nejsou. Že jsu cikánečka.“* Respondentka 4 popsala situaci, se kterou se setkala v obchodě, kde chodí nakupovat. (R4 6): *„...byla jsem nakupovat, já jsem nevěděla tu rýžu a chtěla jsem poprosit jinou paní a ona tu holku a ona ta paní ju dala pryč ode mne.“* Vysvětlení nachází v tom, že je romského původu. (R4 9): *„ Protože jestli su jako cigánka...“*

S negativními postoji se setkávají dnes a denně (při cestování, na procházce, v obchodě) hlavně ze strany mladších lidí, školáků. (R4 104): *„... jako chodíme na vycházku, tak kluci se na nás usmáli. Spíš, že se nám smějí, víš.“* (R3 173): *„Když jdu třeba z někama, tak se*

mně vyšklebujou. “ Posměšky směřují k mentálnímu i romského původu. (R3 171): „Už mi to řekli párkrát lidi. I starší i mladí. Když jdu třeba z někama, tak se mně vyšklebujou. Někdy.“

Respondentka 4 uvádí situaci, kdy se setkala s negativním postojem při nakupování. Pokud jde s pracovníkem, tak se jí tyto situace nestávají. (R4 107): *„...když potřebuju v obchodě si nějaký ten paragon nebo něco, tak oni ti lidi nejsou hodní. Oni jako ten paragon jako dát. Jako razítka a podpis.“*

Tato kategorie pojednává o tom, že jsou respondentky diskriminovány a vystaveny negativním postojům z řad běžné společnosti. Barva pleti je více diskriminační než mentální postižení. Dle rozhovorů s respondentkami si jí lidé všimnou jako první. Na negativní reakce neodpovídají, aby se nedostaly do konfliktu, raději odejdou a následně si postěžují pracovníkovi.

5.2 Analýza rozhovorů s pracovníky

Analýzou rozhovorů s klíčovými pracovníky, se sociální pracovníci STD a s nadřízenými zaměstnanci v zaměstnání respondentek bylo stanoveno 6 kategorií, které jsou uvedeny níže:

- Tak to chodí
- Někdo ji má, někdo ne
- Vlastní přístup
- Kouzla nechme kouzelníkům
- Rozhýbat se
- Neznalost

5.2.1 Tak to chodí

Ke kategorii byly přiřazeny následující kódy: pár slov (CHBR1 13), platonická láska (CHBR1 16), rodina na prvním místě (CHBR1 64), něco za něco (STDR1 5), tady v okolí (CHBR2 26), matka problém (CHBR2 46, STDR2 5), potřeba někoho (CHBR3 66), využítá příležitost (CHBR3 23), přirozený kontakt (CHBR4 4), vtírání (CHBR4 20), kolemjdoucí (CHBR4 24), adoptovat (CHBR4 77), opatrovník (PR4 62).

Z výpovědí pracovníků vyplynulo, že rodina je pro respondentky velmi důležitá. (CHBR1 64): *„Vlastně ta rodina je pro každého na prvním místě, určitě by toužila být u své rodiny...“* Vlastní rodina se však o ně moc nezajímá, proto hledají jiné alternativy blízkého

člověka jako například opatrovníka či pracovníka sociálních služeb. (PR4 62): „...postrádá nějakou blízkou rodinu...Jinak vím, že má opatrovníka, ale na základě toho, že ten vztah je pro ni důležitý hodně...“ Absenci rodiny si vynahrazují respondentky vztahem s opatrovníkem nebo personálem. (CHBR4 77): „...chce mět někoho tak pro sebe. Dokonce po mně kdysi chtěla, jestli bych si ju adoptovala. Nemohla pochopit, proč ju nechcu adoptovat.“ (CHBR3 66): „...ráno vstane a jde pracovníkovi říct, že se dobře vyspala, takže ona potřebuje někoho.“

Dle pracovníků je respondentka 2 v telefonickém kontaktu s matkou, což sebou nese i jisté problémy. (CHBR2 46): „...více je v kontaktu s maminkou v telefonickém, tak o to víc, víc je tady jako podrážděná vůči ostatním, nespokojená...“ (STDR2 5): „...mama jej tvrdí, že si ju zoberie domov, že bude u nej bývať, ale nerobí pre to nič. ...ju len zavádza... tým veľmi trpí, dokonca je až agresívna, hlavne ku ostatným spolubývajúcim.“

Respondentka 1 má „partnera,“ navštěvuje ho jen zřídka v zařízení. Přítel se nebyl za ní v chráněném bydlení podívat. (CHBR1 16): „Partnera, to se nedá tak říct, ale je to spíše kamarád, kterého navštěvuje asi tak 5x 6x do roka...taková platonická láska.“

S navazováním kontaktu s běžnou společností nemají problémy, se sousedy se pozdraví a navážou krátký rozhovor. (CHBR3 23): „...stojí před domem, jenom tak, že jde na procházku a oslovuje kolemjdoucí. Ale v dobrým slova smyslu, jako že se s nimi dá hned do řeči.“ (CHBR2 26): „...pozdraví sousedy, ale nevyhledává nikoho.“ Se sousedy se však nenavštěvují, vše probíhá jen při náhodném setkání. (CHBR1 13): „...třeba se pozdraví, zeptají se, jak se má, co děláte, ale vyloženě, že by se tady s někým stýkala to ne.“ (CHBR4 4): „...spustí s cizími lidma do řeči, zeptá se nebo tak, tak slušně, dokáže navázat ten kontakt...“ (CHBR4 24): „...je komunikativní...kdo jde kolem, že se zeptá nebo pobaví.“ Někdy však respondentky překračují hranice slušného chování. (CHBR4 20): „...je komunikativní, dovede si domluvit i s někým, že půjde na návštěvu...někdy to chování její je trošku takové až vlezlé...“ Po „známých i neznámých“ lidech požadují drobné dárky a potraviny, dokonce si i stěžují, že mají málo peněz a nemohou si koupit, co chtějí. Toto však pracovníce odmítají, peníze respondentky mají, ale pokud si něco nakoupí, tak se stane, že si to hned sní. Neumí si rozvrhnout zásobu jídla na více dní. Jejich potřeba je silnější. (STDR1 5): „...proste niečo za niečo, sa kamaráti s ľuďmi, ale aj niečo akoby od toho vyžaduje. Väčšinou niečo materiálne. Aby jej niečo kúpili, aby jej niečo doniesli a tak.“

5.2.2 Někdo ji má, někdo ne

Následující kategorie byla nasycena kódy: potenciál je (STDR1 15), není chuť (STDR1 52), dlouhá cesta (STDR2 13), překonat sama sebe (STDR2 32), jak se hodí (PR3 12), zajaté koleje (PR3 22), rovný s rovným (PR3 30), hranice ne (PR3 37), šikovní je (PR3 44), práce jako lék (CHBR4 11), kvalita práce (CHBR4 39), kontrola nutná (PR4 5), nový kolega, nová situace (PR4 11), chce dál (PR4 55).

V této kategorii se odráží především chuť pracovat. Respondentky 1 a 2 jsou schopné dle personálu pracovat, ale odmítají a nechtějí. (STDR1 15): *„Schopná by toho bola, ale myslím, že sa jej veľmi robiť nechce, ona je pohodlná a radšej by bola, keby to niekto za ňu urobil, alebo niekto za ňu chodil do práce... Si myslím, že veľmi je tá lenivosť u nej, to je problém.“* (STDR1 52): *„...predpoklady na to má, ale zatiaľ jej chýba chuť pracovať.“* Sehnat si placené zaměstnání by dle pracovnice návazné služby nebyl problém, ale (STDR2): *„...podariť by sa jej podarilo, ale neviem či by si dokázala to miesto udržať. A hlavne myslím, že ona nechce pracovať. Ona odmieta akékoľvek činnosti, potrebuje veľmi veľa motivácie, aby vôbec niečo urobila.“* Pracovníci respondentkám vysvětlují důležitost pracovního uplatnění, že je běžné pracovat a dostávat za to odměnu, přesto dochází jen do návazných služeb jako alternativy práce. (STDR2 32): *„...snažíme vysvetliť, aká dôležitá je v živote práca, a že mladý človek má pracovať a nie sedieť doma. Snažíme sa odbúrať jej negatívne postoje k práci a veľmi a často ju motivovať.“*

Respondentky 3 a 4 navštěvují návazné služby, ale jsou i zaměstnané na část úvazku. Personál v zaměstnání je schopný se přizpůsobit a zvládat jejich projevy chování. (PR3 44): *„...takto by to asi zvládla, nějaké té, v nějaké té práci, která by nebyla zas tak náročná, protože je fakt šikovná, ale já si myslím, že ona z pozice toho svého chování by ani nechtěla. Nechtěla by prostě dělat...ona říká, na jednu stranu, že není děcko, že je dospělý člověk a na druhou stranu vyžaduje, aby se k ní člověk choval, třeba jak k děcku.“* Nutná je kontrola provedené práce a stále být „po ruce“ respondentkám. (CHBR4 39): *„...potřebuje pořád, aby ji někdo kontroloval. Že prostě i když je samostatná, tak potřebuje, aby někdo zkontroloval kvalitu provedené práce, protože to bývá někdy trošku slabší no, tak. Ale pracovat chce, to je důležité, že chce.“* To samé platí i v zaměstnání respondentek. (PR4 5): *„... pracuje velice ráda...občas potrebuje pripomenout nějaké postupy, protože je zapomene. Taky dojde k tomu, že my to třeba nekontrolujeme a potom když zjistím jenom tak namátkově, jo, že něco není v pořádku, tak zjistíme, že tam dělá třeba něco špatně. Tak je potřeba třeba něco zopakovat.“*

Respondentku 4 práce baví a přináší jí celkové zklidnění. (CHBR4 11): „...*dochází více do služeb a do práce, tak je víc zaměstnaná a tím pádem je víc unavená a tím pádem je i taková klidnější celkově.*“ V zaměstnání se zvládne velmi rychle adaptovat na novou kolegyni. (PR4 11): „... *přijmeme novou pracovníci, tak ona ze začátku říká, že ji nepřijme, že je nová a že se s ní nebude bavit, ale přitom přijde třeba za půl hodiny a komunikuje s ní úplně normálně. Jak kdyby ji znala celý život a prostě je to zas o tom, že ona spíš nechce, ona to tak jako říká, že si zvykla na někoho a upne se naň ho...*“ Na práci ji záleží, je to pro ni motivace k samostatnějšímu životu. (PR4 55): „...*jednak je takový typ, že se chce posouvat dál, ale že právě tady to osamostatnění ji právě k tomu motivuje, aby se ještě víc posunovala a osamostatňovala se v různých oblastech a chtěla na tom pracovat. Což se projevuje i tady, že chce pracovat a že ji na tom záleží.*“

Respondentka 3 odmítá autoritu, nemá ráda nadřízené, protože nechce poslouchat příkazy. Pokud musí něco udělat a nechce, začne dělat různé naschvály vůči ostatnímu personálu. (PR3 30): „...*podle nálady. Když pracuju jako řádový pracovník tak bych řekla, že je to tak v tom normálu, ale v době, kdy zjistí, že mám nějakou funkci nebo funkci vedoucího nebo něčeho takového tak strašná změna v tom, že ona říká, že nemá ráda vedoucí a šéfy. A tím, že je na ni nejsem úplně zas tak až, že všechno bych ji nechala, že jí projde tak prostě tím ona, potom to vlastně ventiluje tím, že lže a dělá naschvály.* (PR3 37): „...*šéfi jsou vždycky takoví, že je musíš poslouchat a ona to právě nemá ráda, že musí někoho poslouchat.*“ Činnosti se naučí rychle, ale zneužívají situace, kdy se jim nechce, vymluví se, že to neumí. (PR3 12): „...*je šikovná...všechno si zapamatuje teda hodně rychle. Akorát zas potom, když nechce tak to nepoužije a řekne, že to neumí nebo že to zapomněla.*“ Stálý režim v práci je důležitý, respondentky ho nechtějí měnit. (PR3 22): „... *vlastně jí stačí chvilíčka, aby se to naučila, a pokračuje dál. Akorát je to zas o tom, že ona si zaběhne nějaký režim a nechce ho měnit.*“

5.2.3 Vlastní přístup

Nejvýraznější kódy vztahující se k uvedené kategorii: nejeví zájem (CHBR1 8), doma je doma (CHBR2 31), na svých nohou (CHBR3 25), zabaví se (CHBR4 50).

Každá z respondentek dle personálu tráví volný čas po svém. Některé jsou aktivní a samy si vyhledávají akce v okolí, zvolí si svou zábavu, dokážou si naplánovat volnou chvilku. (CHBR3 25): „...*sama vyhledává, kdo jí někdo řekne, že bude nějaká akce...*“ (CHBR4 50): „...*Dovede si najít aj činnost, když, aby se třeba nenudila nebo aj tak chodí za holkama,*

když má chvílku volno... “Jiné si řeknou o podporu pracovníka nebo tráví volno odpočinkem ve svém v pokoji. (CHBR1 8): „...z její strany nejeví nějaký velký zájem se někde začleňovat nebo někam jezdit. Většinou využívá toho, co jí služba nabízí.“ (CHBR2 31): „Ráda poslouchá hudbu, dívá se na zamilované telenovely, asi jí to připomíná rodinu, hodně času třeba tráví s pracovníkama, ráda mluví, hovoří o své rodině...“

5.2.4 Kouzla nechme kouzelníkům

Kategorie byla nasycena následujícími kódy: problém (CHBR1 55), dlouhodobí trénink (CHBR1 62), zmanipulovatelnost (STDR1 22), matka brzda (CHBR2 7), nezvládá chování (CHBR2 15), pomocné ruce (CHBR2 18, CHBR4 56), vypjaté emoce (CHBR2 60), bezpečný přístav (PR3 4), komunikace (CHBR4 53), neumí, neví (CHBR2 49), citový útok (CHBR4 69), limity (PR4 27).

Respondentky vyžadují podporu ze strany personálu, je to pro ně bezpečný přístav a chvílka pozornosti věnována jen jim. (PR3 4): *„Ona tak nějak si trošičku uvědomuje na jednu stranu, že má být sama, samostatná a na druhou stranu vyžaduje tu pozornost a takovou tu podporu v tom, že to nechce třeba dělat sama nebo že nechce u toho být sama. Myslím si, že je to tak napůl.“* Tuto chvílku dokážou i zneužívat, jsou žárlivé, pokud se jim zdá, že se jim personál věnuje méně než někomu jinému. (CHBR4 69): *„... dovede být žárlivá, tak je tak žárlivá, že prostě úplně nesnesla, že já jsem se věnovala někomu jinému...dovede být aj agresivní...taková vyděračka. Úplně citové vydírání až vyhrožování...někdy jak ju toto ovládne, takový ten vztek nebo něco, tak v tom vzteku dovede udělat jako hnusné věci. Jako takové, co nečekáš od ní.“*

(CHBR4 53): *„...omezuje ji komunikace, protože někdy jí nedokáže vysvětlit, co chce, dobře. No tím, že jí ani není dobře rozumět, ona se teda snaží, ale když se snaží, tím je to někdy horší, tak se někdy nedokáže přesně vyjádřit.“* Jejich komunikace je omezená, mají menší slovní zásobu, stereotypní používání slov, jednoduché vyjadřování a hlavně špatnou výslovnost (dyslalie), která je mnohdy omezuje. Respondentky si proto vyžádají podporu při návštěvě lékaře, doprovodu do nemocnice, na úřady apod. (CHBR4 56): *„...na ortopedii nebo takové jako těžší vyšetření tak ona si aj sama řekne, že chce, protože ví, že se tam dobře nedomluví, že potřebuje, aby šel někdo s ňů. Nebo aj třeba už se tam jen přihlásit, to je pro ňu složité, tady ten systém...“* Další překážkou je cestování, znají (CHBR1 62): *„...naučené trasy, které má naučen,“* naučené autobusové zastávky, které denně využívají, ale při jakékoliv změně je potřeba doprovod personálu. (CHBR2 49): *„...nevyzná se, neu-*

mí úplně sama cestovat, není úplně až tak komunikativní, nedokáže si říct, co ji trápí, je potřeba doprovod pracovníka.“

Respondentky navštěvovaly zvláštní školy, avšak nemají jistotu v počtech, jsou důvěřivé a lehce zmanipulovatelné. (STDR1 22): *„...nedokáže si skontrolovat, prekontrolovat peníze... nějaký cudzí člověk oslovil na ulici a niečo jej nasľuboval, ona by nevedela rozoznať to riziko... ona veľmi nerozoznáva: cudzí človek a známy. Pretože ona, ako by sa chcela kamarátiť s každým, a ona si myslí, že každý je dobrý, že každý jej chce pomôcť...“*

Překážku v začlenění tvoří i volba vhodného oblečení a úprava zevnějšku. Personál vypověděl, že musí respondentky opakovaně seznamovat s dodržováním osobní hygieny a vhodností sezónního oblečení. (CHBR1): *„...osobní hygiena, udržení si pořádku kolem sebe, neznalost těch financí...“*

Personál komunikuje s respondentkami často, snaží se je vyslyšet. Respondetka 2 vyžaduje mnohem větší pozornost personálu. (CHBR2 18): *„...se snažíme ji vyslechnout, myslím, že až nad míru, že se jí věnujeme vůči ostatním klientům až nad míru... je jí vlastně dopřáváno hodně pozornosti ze strany pracovníků.“* Pokud je odmítnuta, dokáže být agresivní a nevladatelná. Rozhovory směřují hlavně k její rodině, matce. Upíná se na matku natolik, že nechce navštěvovat jiné akce a služby. Motivace zde je pak velmi na místě. (CHBR2 7): *„...v nějakých těch aktivitách, které by mohla využívat, návazných služeb, různých společenských akcí, tak tohle se nevyužívá právě z toho důvodu, že pořad má v hlavě tu svoji maminku a přemýšlí o tom a touží být jenom u své maminky, proto ji vlastně. Toto ji vlastně brání v tom rozvoji, bych řekla.“* Personál se shodl, že ulpívá na určitém způsobu řešení, chce jít ke své matce a to vede až k agresivnímu chování. (CHBR2 15): *„...nese to tak špatně, že skončila nakonec v psychiatrické léčebně. Nevládala vůbec své chování. Agresivitu, vyhrožování, že se otráví léky a skočí pod auto.“* (CHBR2 60): *„...emoce byly úplně, úplně vypjaté. Buď to byl nárazový pláč, nebo vztek, agresivita, vyhrožování, takže byla přivolána opravdu záchranná služba a byla odvezena...“*

Všechny respondentky mají své limity a ty nepřekročíme. (PR4 27): *„...A je to dané i nějakýma limitami, které má...“*

5.2.5 Rozhýbat se

Tato kategorie vznikla na základě kódů: malé kroky (CHBR1 57), nová služba (CHBR2 21), nové bydlení (CHBR2 30), strach ze samoty (PR3 7), časem určitě (CHBR4 13, CHBR4 128).

Chráněné bydlení je pro respondentky místem bezpečí a jistoty, proto jejich plány je potřeba podporovat a motivovat je ke změně. Případná změna služby na podporované samostatné bydlení neznámá ztrátu kontaktů. Respondentky mají strach, obavy. (PR3 7): *„Já myslím, že ona by to zvládla... Myslím si, že jí chybí takové to, že má strach, že zůstane sama, že už nebude nikoho potřebovat, takže jakoby, no, že zůstane sama třeba, tak vyžaduje tu pozornost od těch ostatních tím, že třeba řekne, že to nezvládne nebo, že to nechce dělat.“*

Respondentky se osamostatnily v mnoha činnostech, je potřeba dále pokračovat v malých krocích a dojít k vysněnému cíli. (CHBR1 57): *„...snaží se být více samostatná, ale pořád to není úplně, aby mohla sama žít.“* Bydlení s přítelem má své rizika, které je potřeba dořešit. (CHBR4 13): *„...to chce čas, aby si to, ještě víc jako aj zvykla...myslím si, že by se měli fakt ještě víc poznat. Časem by třeba byla schopná...musí to zkusit...“* (CHBR4 128): *„...chtěla sama s ním bývat, už to tak aj bylo, že by aj jo, potom nakonec řekla, že ne...že se potřebuje ještě v tom trošku zorientovat.“*

Změna v bydlení dle personálu neznámá u všech spokojenost. (STDR2 31): *„...ona nebude šťastná nikde.“* Personál spolupracuje s veřejným opatrovníkem, zaslali žádosti o poskytovanou sociální službu poblíž matky. (CHBR2 21): *„...snažíme se jí najít místo, blíže maminky...“* (CHBR2 30): *„...chce jít buď blíže její mamince, nebo úplně k mamince.“*

5.2.6 Neznalost

Ke kategorii neznalost se vztahovaly tyto kódy: spontánní chování (CHBR1 50), posměšky (CHBR1 47), jen mladí (CHBR2 73, CHBR4 88), pohyb škodí (CHBR2 75), „děčka“ (STDR2 38), sousedský pohled (CHBR3 56), negativně působí (PR3 50), Cikánka (CHBR4 81), první rozčarování, pak jiný názor (PR4 46).

Běžná společnost, hlavně z řad dospívajících, si všímá respondentek v negativním slova smyslu. (CHBR1 47): *„...školáci, nějaké děčka, výrostci nějakí nadávají, že jsou mentálně“*

postižení nebo, že jsou blázni.“ (CHBR2 73): „...spíše mladiství nadávají, že jsou Romky nebo mentálně postižené, debilci...“ Personál s respondentkami pracuje na adekvátním chování, jak mají reagovat za dané situace. (CHBR4 88): *„... děcka na ně pokřikují třeba, víš, že nebo někdy se stane, ale já vždycky říkám, ať si toho nevšímá ať ide pryč, ať jako nedojde k nějakému konfliktu, ale to vím, že mi víckrát říkala, že nějaké děcka na ně pokřikovaly. Ale jestli z toho důvodu, že je jako Romka nebo že je postižená to nevím.“*

Doprovod pracovníka ovlivňuje chování prodávajících k respondentkám. (CHBR4 81): *„Když jsem s ní šla já, prodavačka to v pohodě potvrdila. Pak šla sama a říká mně, mě ta prodavačka to nechtěla jako dát ten účet s tím razítkem. Tak jsem tam zasej s ňů šla a v pohodě jí to dala, myslím si, že to bylo tím, že prostě viděla, že ona je prostě Cikánka, že, že. A pak ještě si kdysi ztěžovala, u toho jsem nebyla, že jí nechtěli spravit hodinky...“*

Respondentky jsou považovány běžnou společností za přerostlé děti a takto k nim i někteří přistupují. Tolerují jim věci, které by jiným nedovolili, litují je. (STDR2 38): *„Niektorí ľudia sú k nim veľmi tolerantní, až by som povedala, že na ich škodu. Robia prácu za nich, obskakujú ich, kupujú im čo si zaželajú, lebo:„, sú to chudáčikovia, musíme im pomáhať“.* *A popri tom si neuvedomujú, že sú to dospelý ľudia a tolerujú im také veci, ktoré by inak určite odsúdili a netolerovali. Ďalší zase na nich zazerajú, až to nieje príjemné. Väčšinou im každý automaticky tyká, a často im hovoria „dēcka“ keď vykrikujú, hulákajú, automaticky na seba upozorňujú. Ďalej vzhľad, ako sú upravení, oblečení.“*

Potkávat se vzájemně, naučit se vzájemně respektovat je důležitou součástí úspěšné integrace. A proč nezačít u dětí. (PR3 56): *„...neteře, které sem, tady s těmato klientkama seznámila, taky z toho byly napřed rozčarované, protože švagrová je třeba nikdy, do styku nepřišly...je lepší, když tady tyto malé děti od malička poznají tady tyto lidi. Úplně jinak se k nim pak chovají a úplně mají potom jiný názor na svět a na tady tyto lidi.“*

V chráněném bydlení a v návazných službách mezi uživateli se respondentky nesetkávají s diskriminací. Jsou vnímány jako Romky, ale bez předsudků a negativních reakcí. (PR4 46): *„...někdo řešil z uživatelů Romy a někdo toho člověka upozornil...že ona je teda taky Romka...nevznikl z toho žádný konflikt nebo problém...jinak nic takového jsem nepostřehl...“* V zaměstnání respondentek se již s diskriminací z pohledu mentálního postižení setkávají. (PR3 50): *„...někdy řeknou zákazníci, že třeba když je tu s nějakým dítětem ten zákazník, tak že cítí, že jsou tady negativní vlivy. Protože oni jsou strašně ty holky milé jakože, na ty děti, akorát ty děti nepřijímají tak jak dospělý člověk, jó. Oni neví, že když je*

obejme, tak ona se s nima úplně mucká, tak jak a ty děti to nemají úplně rády, že je ořapková nebo víš tak jakože. Prostě tak jedna maminka mi třeba řekla, že to tady na ni negativně působí, že jsou tady tyto holky... Ať sem ta maminka nechodí. No fakt jakože, protože ta kavárna tady s tím je...“ Respondentky mohou i svým zvláštním chováním u neznámých lidí v běžné společnosti vyvolat rozpaky a upozorňovat na sebe. (CHBR2 75): „...takový postoj a kývavý pohyb, takže tím, že upozorňuje...“ (CHBR1 50): „...věší se na cizí lidi, objímá je, vykřikuje nahlas, prostě upozorňuje svým nevhodným chováním.“

Lidé s postižením se zapojují do běžného života, ale ne každý z běžné společnosti je schopen toto přijmout. (CHBR3 56): „...paní sousedka řekla, proč takoví lidi, jak to, že město dovolilo takové lidi sem ubytovat.“

5.3 Případové studie

V jednotlivých případových studiích jsou shrnuta všechna data, zhodnoceny poznatky a souvislosti k případu. Případové studie vycházejí z polostrukturovaných rozhovorů, zúčastněného pozorování a analýzy dokumentů.

5.3.1 Respondentka 1

Věk 28, středně těžké mentální postižení, v ústavní péči od dvou let, základní vzdělání speciální škola, v CHB žije 2 roky.

Respondentka má rodiče a tři sourozence, staršího a mladšího bratra a nevlastní sestru. Matka a její starší bratr s manželkou ji jednou navštívili v domově pro osoby se zdravotním postižením. V chráněném bydlení se již nestýkají vůbec. Sociální pracovnice zjišťovala podrobnější informace o pobytu její rodiny, avšak neúspěšně. Její přítel „platonická láska“ bydlí v jiném okrese v domově pro osoby se zdravotním postižením. Navštěvuje ho v doprovodu pracovníků dvakrát do roka. Její přítel za ní na chráněném bydlení nebyl ani jednou, zavolá jí šestkrát do roka nebo si vzájemně napíše dopis. Nepodniká žádné kroky k tomu, aby s ním bydlela.

Respondentka se adaptovala na sociální prostředí, je schopná navázat a udržet si přijatelné sociální vztahy v rámci bydlení. Je komunikativní, navazuje vztahy se sousedy z blízkého okolí, promluví s nimi o rodině, o dětech. Umí lidi přesvědčit a požádat o dárky. Není jí cizí lhát a využít svého postižení za účelem zisku.

Využívá různé akce, tábory, víkendové pobyty, aby se setkala s lidmi, která zná a ráda je vidí. Tyto akce jí většinou zajišťují pracovníci chráněného bydlení, sama nejeví zájem, nutno ji motivovat. Motivací jí je pohoštění, případně známí z dřívějšíka.

Respondentka se bojí samostatně cestovat, aby jí někdo neublížil. Cítí se bezpečněji v doprovodu jiné uživatelky nebo personálu chráněného bydlení. Cestuje jen po předem naučených trasách, např. autobusem do sociálně terapeutické dílny, do obchodních center apod. Zcela samostatně však navštěvuje nedaleké koupaliště, obchod a kadeřnici, kam dochází pěšky. Nedokáže si spočítat cenu zboží, překontrolovat vrácené peníze, proto drobné nákupy nakupuje v nedalekém obchodě a spoléhá se na zdejší prodavačky, které ji již znají a mnohdy ji „přihodí“ pár věcí zadarmo nebo sníží částku k zaplacení. Při velkých nákupech anebo při návštěvě lékaře potřebuje doprovod pracovnice chráněného bydlení. Klíčový pracovník chráněného bydlení je pro ni velkou oporou.

Posun nastal v docházce do návazných služeb. Sociálně terapeutické dílny navštěvuje každý pracovní den. Dříve docházela jen do jedné dílny, kde se věnovala převážně vyšívání, počítání a různým jiným pracovním dovednostem, a to převážně těm, které ji zajímají i v jejím volném čase nebo je potřebuje a využívá v péči o svou domácnost. Dnes navštěvuje další dílny, kde se učí vařit a vyrábí keramiku. Volí si činnosti, z kterých má užitek a navazuje vztahy s dalšími lidmi v rámci služby. Zvedá se jí sebevědomí a získává nové dovednosti. Placené zaměstnání nevyhledává.

V chráněném bydlení měnila jednou spolubydlící ve dvoulůžkovém pokoji, s kterou měla slovní potyčky. Nyní se hodně spoléhá na svou novou spolubydlící, kterou je nutno usměrňovat, aby nedělala domácí práce za ni. Přizpůsobit se chodu domácnosti je pro ni těžké, nechce se jí pracovat, v tomto jí život v domově vyhovoval (uklizečka, která vše udělala). Respondentka dokáže s lidmi manipulovat ve svůj prospěch. Nebojí se použít i hrubých slov na jiné uživatelky i na personál, které jí pak mrzí. Dokáže být hrubá i ve společnosti cizích lidí, nebere ohledy. Setkává se s nadávkami, posměšky ze stran veřejnosti. Upozorňuje na sebe svým nevhodným chováním, nutno ji stále usměrňovat a napomáhat ji ve vhodné komunikaci, motivovat ji k péči o svůj vzhled.

Dle našeho názoru je respondentka 1 na pobyt v sociální službě komunitního typu dobře adaptována, je třeba zaměřit se na podporu v oblasti péče o domácnost a chování na veřejnosti. Pokud respondentka nepřiměřeně obtěžuje spoluobčany, s kterými se setkává, je jejich úkolem ohradit se proti takovému chování, tak, jak by to udělali, kdyby se s nevhod-

ným chováním setkali u osob tzv. „normálních“. Dále je potřeba motivovat respondentku k rozvoji pracovních dovedností, zaměřit se na pečlivost a schopnost vydržet u práce a dokončit ji. Postupně ji motivovat k pracovnímu uplatnění na chráněném i otevřeném trhu práce.

5.3.2 Respondentka 2

Věk 26, středně těžké mentální postižení, po narození žila s matkou v azylovém domě, v ústavní péči od tří let, základní vzdělání speciální škola, jednoletá praktická škola (zaučena na pomocnou zahradnici), v CHB žije 2 roky.

Respondentka nebyla spokojená v žádné sociální službě, kde pobývala. Upnula se na svou matku, žijící po určitou dobu v Německu, která ji několikrát telefonovala a jednou si ji vzala k sobě domů asi na dva týdny. To bylo ještě v době, když žila v domově pro osoby se zdravotním postižením. Po přestěhování respondentky do chráněného bydlení se matka neozývala, respondentka to těžce nesla, byla dvakrát hospitalizována v psychiatrické nemocnici. Důvodem bylo agresivní chování s pokusem o sebevraždu. S podporou psychologa, sociální pracovnice a opatrovníka se podařilo navázat kontakt s matkou a vyjednat čtyřikrát pobyt u babičky. Matka nemá vyřízené osobní doklady (pas, občanský průkaz), proto vstoupila do „hry“ babička. Stesk po domově, po rodině brání respondentce v adaptaci na chráněné bydlení. Na konci minulého roku podala vážně míněný nesouhlas s poskytováním pobytové sociální služby podle § 91b zákona o sociálních službách.

Nevyhledává společnost cizích lidí. Sousedy pozdraví, případně prohodí pár slov o své matce. Neustálé mluvení o své matce vyvolává v ostatních uživatelkách již odpor, pokud ji však odmítají poslouchat, dokáže být respondentka zlá, agresivní, začne hrubě nadávat a ubližovat jim. Ztěžuje jí to zapojení do kolektivu, není oblíbená pro své neadekvátní projevy. Personál chráněného bydlení je v neustálém napětí, řeší každodenní problémy s touto respondentkou. Problémy jsou ovlivněny odmítavou reakcí okolí, která vyústí v neadekvátní projevy respondentky. Na veřejnosti na sebe upozorňuje svým kývavým pohybem, nevhodným chováním, vykřikováním apod. Těchto projevů si všímají nejčastěji dospívající, kteří na ni nevhodně pokřikují.

Respondentka po přestěhování na CHB bydlela ve dvoulůžkovém pokoji, časem se odstěhovala na pokoj jednolůžkový. Společné bydlení na pokoji s jinou respondentkou ji nevyhovovalo, neuměla být tolerantní.

Ve svém volném čase sleduje televizi, poslouchá romské písničky, kdy je nutno ji upozorňovat na hlasitost těchto písní. Obtěžuje s tím své okolí. Není ohleduplná a nerespektuje práva ostatních. Velmi často komunikuje se svým opatrovníkem, sociální pracovnící CHB a klíčovým pracovníkem. Dále ráda a často komunikuje s pracovníky chráněného bydlení, mluví o své rodině, pokud jí to není dopřáno, začne být agresivní a nezvladatelná. Převažuje u ní časté střídání nálad.

Sociálně terapeutické dílny navštěvuje třikrát týdně. Dříve docházela jen do jedné dílny, kde se věnovala převážně šití a různým jiným pracovním dovednostem. Nyní navštěvuje další dílny, kde se učí vařit, vyrábí keramiku a zhotovuje jiné ruční výrobky. Placené zaměstnání nevyhledává, nechce pracovat. Nutno ji stále motivovat k jakékoliv činnosti, ztrácí o činnosti zájem. Odvolává se na svou matku, což ji brání v rozvoji. Nabídku rekreačních pobytů zcela odmítá. Účastní se různých akcí, jako je návštěva kina, divadla, opékání špekáčků, jarmarky apod. po motivaci ze strany personálu. Respondentka necestuje samostatně. Doprovázejí ji jiné uživatelky nebo personál. Drobné nákupy nakupuje samostatně v nedalekém obchodě, kde ji znají a pomohou jí.

Domníváme se, že hlavní překážkou úspěšné adaptace respondentky 2 je odmítání pobytu v současném zařízení sociální služby. Opatrovník ji podporuje ve vyřizování záležitosti ohledně změny bydlení, pracovníci chráněného bydlení s ní hovoří o této situaci, zapojují se do komunikace s rodinou. Plánem do budoucna respondentky je žít se svou matkou a rodinou. Překážkou k naplnění tohoto cíle je nezájem matky si zařídit potřebné doklady nezbytné pro život v České republice.

5.3.3 Respondentka 3

Věk 37, středně těžké mentální postižení, od narození umístěna v kojeneckém ústavu ze sociálních důvodů, od pěti let v ústavní péči, základní vzdělání, v CHB žije 3 roky. Respondentka má rodinu, pět sourozenců, kteří se o ni nezajímají.

Respondentka ráda vyhledává společnost, je velmi komunikativní, má velmi dobrou paměť, pamatuje si jména, rodinné vazby apod., takže se jí vztahy navazují mnohem snadněji. Velmi dobře se adaptovala na sociální prostředí. Navštěvuje uživatelky chráněného bydlení, navazuje kontakt se sousedy, je začleněná do místní komunity. Navazuje vztahy i ve svém zaměstnání a v návazných službách. Do návazných služeb sociální rehabilitace dochází třikrát týdně na dvě hodiny a jednou týdně na celé dopoledne. Zaměstnaná je na dohodu o provedení práce v kavárně (na obsluhu a pomocné práce za barem) třikrát odpo-

ledne v pracovní den, nově i o víkendu dle domluvy. Pracovní uplatnění ji přináší pocit důležitosti, zvedá se jí sebevědomí. I zde se však setkává s nepochopením ze strany běžné společnosti. Respondentka má ráda děti a pohladí je, obejmě je, ale to není běžné společnosti příjemné, neví, co mají čekat. Nutno respondentku usměřňovat v projevech chování.

O podporu či radu požádá pracovníky chráněného bydlení nebo vedoucí pracovníci v zaměstnání, kteří jí jsou velkou oporou. Respondentka se však upíná na lidi, přivlastňuje si je, chce být středem pozornosti a vyžaduje pozornost jen pro sebe. Je si vědoma toho, že má být co nejvíce samostatná, ale na druhou stranu se bojí, že by již neměla nikoho, na koho se může obrátit. Proto někdy reaguje neadekvátně, mění své chování na úroveň malého dítěte. Když se jí něco nechce, vymluví se, má ráda zaběhlý režim a ten nechce měnit. Na jednu stranu chce bydlet sama, osamostatnit se a žít v bytě, na druhou stranu však nechce opustit zaběhlé zvyky.

Respondentka se účastní různých akcí, např. návštěv kina, divadla, aquaparku, knihovny. Přizpůsobila se chráněného bydlení, využívá nabídky a účastní se různých akcí a výletů pořádaných chráněným bydlením nebo jinými organizacemi. Sama si i různé akce vyhledává. Volný čas tráví procházkami po okolí nejraději v doprovodu jiné uživatelky. Má strach z lidí bez přístřeší, kterým se vyhýbá při procházce městem.

Její přání a cíle se postupně plní. Na vánoce si vybrala nový notebook, který již plně využívá ke komunikaci s okolím. Pracovní doba v zaměstnání se jí rozšířila a šetří si na nový mobilní telefon, který si přeje.

Setkává se s otázkou ze stran veřejnosti, zda je Romka, že je tmavá, posměšky jsou směřovány k mentálnímu i romskému původu. Upozorňuje na sebe svým stylem oblékání.

Respondentka se adaptovala úspěšně, má kvalitnější život. Zvládne se postarat o domácnost, hospodařit s menším obnosem peněz, aktivně využívat svůj volný čas. Opatrovník a personál chráněného bydlení ji podporují ve vyřizování osobních záležitostí, v jejím vlastním režimu, v jejím životě, ve kterém žije spokojeně. Do budoucna by mohla využívat jinou službu a to podporu samostatného bydlení. Tato služba ve městě a jeho okolí zatím schází.

5.3.4 Respondentka 4

Věk 45, středně těžké mentální postižení, matka se o ni od dětství nezajímala, vychovávána v nevhodných podmínkách u rodičů matky, ve třech letech nařízena ústavní péče, základní vzdělání, v CHB žije 3 roky.

Matka zemřela, otec neuveden v rodném listu, nevlastní sourozenci se s ní nestýkají. Respondentka si vytvořila „novou náhradní“ rodinu, považuje za ni svou opatrovnici a její rodinné příslušníky. Dále svého klíčového pracovníka, na kterého se již natolik upnula, že pracovník požádal o změnu uživatelské. Respondentka žárlila, přivlastňovala si pracovníka, tento vztah již nebyl zdravý. Závislost na svém klíčovém pracovníkovi přecházela do vydírání až vyhrožování. V průběhu roku nastala změna klíčového pracovníka, která ji prospěla, i když ji z počátku nesla těžce. Nyní se s touto situací smířila a uvědomila si své pochybení.

Se sousedy velmi dobře komunikuje, navazuje a udržuje vztahy i s dalšími lidmi, se kterými se setkává např. v zaměstnání, i s bývalými zaměstnanci domova. Někdy však překračuje hranice slušného chování. Domluví si návštěvu, ale nevhodným způsobem. Vtírá se do soukromí lidí.

Do zaměstnání dochází v pracovní dny každé odpoledne na dvě hodiny. Pracuje již asi pět let jako uklízečka v neziskové organizaci na dohodu o provedené práci. Tuto práci bere, jako možnost většího finančního pohodlí, osamostatnění se. Nutno ji však motivovat ke kvalitnější práci. Postupem času již některé věci odbývá, ví, že jí to prochází, a když pak namátkovou kontrolou její nekvalitní práci odhalí, začne opět pracovat kvalitně. Poměrně rychle se zde adaptuje na případné změny kolegyň, i když je většinou zpočátku odmítá. Dále navštěvuje ambulantní sociální službu sociální rehabilitaci jednou v týdnu a jedenkrát za tři týdny kurz vaření.

Volný čas tráví procházkami, čtením, háčkováním, návštěvou kina, aquaparku, různých akcí apod. Dovede si najít činnost a zábavu, která ji baví. Naučila se samostatně cestovat, dokáže se zeptat na cestu, je mnohem více samostatná. Návštěvy ji nedělají problémy. Sama si zjišťuje různé akce ve městě a okolí, kterých se pak účastní.

Nalezla novou hodnotu a tou je partnerský vztah. Ke konci minulého roku se přestěhovala a bydlí se svým přítelem v chráněném bydlení ve společném bytě. Je to pro ni nový začátek, přizpůsobuje se společnému soužití. Přítel je pro ni velkou oporou, tráví spolu hezké chvíle. Respondentka má strach při samostatném cholení po městě. V létě do zaměstnání

dojíždí raději na kole, v zimě se snaží využívat autobusové spoje. Pokud jde pěšky, přítel ji doprovází co nejčastěji.

Setkává se s problémy s financemi. Nejraději nakupuje v obchodech, kde ji již znají, a má v personál důvěru. Dokáže si sama zařídit své osobní věci, i když ji omezuje její špatná výslovnost. Pokud potřebuje podporu, řekne si o ni personálu nebo blízkým lidem ve svém okolí. S diskriminací se setkává ve svém životě v různých situacích. Na procházce se jí posmívají kolemjdoucí, převážně adolescenti, v obchodě lidé odstrkují své děti a zaměstnanci obchodů nerespektují její požadavky. Do těchto situací se nedostává, pokud ji doprovází personál.

Respondentka 4 je typ, který se chce posouvat dál, osamostatňuje se v různých oblastech a chce na sobě pracovat. Umí se postarat o domácnost, nakupovat i vařit. Umí řešit běžné situace a problémy, které jí život přináší, a když si uvědomuje nedostatky ve své komunikaci, řekne si případně o podporu pracovníků nebo blízkých lidí. Nyní se adaptuje na nový život s přítelem ve společné domácnosti. Do budoucnosti by měla dostat příležitost využít službu podpora samostatného bydlení a to s podporou „šitou“ na míru.

6 SHRNUÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU A DOPORUČENÍ PRO PRAXI

V této části výzkumu jsme se snažili shrnout odpovědi na hlavní a dílčí výzkumné otázky.

Nejprve odpovíme na dílčí výzkumné otázky, shrnutím poznatků, které z odpovědí vyplynou, dojdeme k odpovědi na hlavní výzkumnou otázku.

Jak se vyvíjí síť jejich mezilidských vztahů?

Ze získaných odpovědí je zřejmé, že respondentky mají svou síť vztahů zejména z řad personálu a jiných uživatelů sociálních služeb. O tři z nich se rodina nezajímá. Jedna respondentka navázala kontakt s matkou, ale ke slíbenému společnému životu s rodinou zatím nedošlo, což vede k frustraci klientky a následnému agresivnímu chování. Jedna respondentka si vytvořila blízký vztah k rodině své opatrovnice.

Respondentky nemají problém s navazováním kontaktů, začleňují se do místní komunity, navazují vztahy se sousedy jednoduchou formou komunikace, k hlubšímu přátelství však nedochází. Vztahová síť respondentek se pozvolna rozšiřuje, tak jak se rozšiřují jejich příležitosti k navázání vztahů s lidmi, s kterými se setkávají v práci, v návazných službách, v okolí svého bydliště apod. Jedna z respondentek žije s přítelem (který je také uživatelem chráněného bydlení) ve společné domácnosti a adaptuje se nově na společné soužití.

Všechny respondentky jsou komunikativní, rády si povídají a domlouvají návštěvy. Dvě respondentky využívají i sociální sítě pro navazování a udržování kontaktů. Docházejí do místní knihovny a využívají zde počítač k internetové komunikaci.

Jak se začlenily po pracovní stránce?

Dvě respondentky docházejí několikrát týdně do návazných služeb, jako do alternativy práce. Nemají zájem o placené zaměstnání. K docházení do návazných služeb je motivuje především kontakt s personálem a možnost volby různých činností.

Další dvě respondentky mají placené zaměstnání, pracují na dohodu o provedení práce. Motivací k práci je pro ně především navazování nových vztahů a více peněz na své potřeby. V zaměstnání mají upraveny pracovní podmínky, např. kratší pracovní dobu. Je potřebný individuální přístup a slovní podpora z řad personálu. Důležité je dohlížet na kvalitu

provedené práce, někdy sklouzávající k odbývání. Díky práci vzrůstá sebevědomí respondentek, učí se novým pracovním a sociálním dovednostem.

Jak tráví volný čas?

Respondentky tráví volný čas dle svých představ, aktivitami, které je naplňují a baví. Pěstují své zájmy, koníčky jako šití, psaní, háčkování, poslech hudby, práce na PC apod., ale také nedělají nic, odpočívají. Využívají nabídek služby, ale i jiných organizací a jezdí s nimi na dovolené, tábory a víkendové pobyty. Jedna z respondentek tyto aktivity odmítá, daří se jí motivovat pouze k jednodenním výletům. Další respondentka má ráda odpočinek a různé aktivity v rámci svého pokoje. Respondentky využívají veřejné služby v místě, kde žijí. Jsou zapojovány do aktivit v místní komunitě, účastní se společenského života. Mají velmi rády hudbu a tanec. Navštěvují veřejné akce, koncerty, chodí do kina, do divadla, do restaurace. Je zřejmé, že svůj volný čas si umí naplánovat jak účelně, tak k potřebnému odpočinku. Aktivity si plánují samostatně nebo je motivuje personál.

S jakými problémy, překážkami se setkávají?

Respondentky mají obavy ze samostatného pohybu, mají „strach o sebe venku“, strach, že je někdo napadne, že jim ublíží., Se svými obavami se vypořádaly tak, že chodí ve dvojicích nebo v doprovodu personálu. Největší strach mají z lidí bez domova. Přestože samy sebe vnímají jako Romky, obavy vyjadřují i z Romů, protože ti po nich někdy požadují peníze.

Finanční negramotnost respondentky omezuje například při nákupech. Nakupují však samostatně, důvěřují obchodníkům a musí si v nepříjemné situaci umět poradit. Nejraději navštěvují blízké obchody, kde je prodavačky znají a berou „ohledy“.

Častým problémem je i vzájemné soužití a neshody mezi uživateli služeb, vzájemné nadávky, drobné krádeže potravin, závist, která se týká nejen materiálních věcí, ale také množství času, který věnuje personál jednotlivým respondentkám.

Překážkou v komunikaci s okolím je menší slovní zásoba respondentek a především špatná výslovnost (dyslalie), která mnohdy omezuje porozumění ze strany okolí. Respondentky si tohoto omezení uvědomují, a proto vyžadují podporu personálu služby při kontaktu s institucemi, například při návštěvě lékaře, na úřadech apod.

Další překážkou je cestování, respondentky znají naučené trasy autobusů, které denně využívají, ale při jakékoliv změně je potřeba doprovod personálu.

Respondentky jsou důvěřivé a lehce zmanipulovatelné. Neumí dobře rozpoznat riziko, např. při setkání s cizím člověkem, který by jim něco nasliboval.

Překážku v začlenění tvoří i volba vhodného oblečení a úprava zevnějšku. Personál musí respondentky opakovaně seznamovat s dodržováním osobní hygieny a vhodností sezónního oblečení.

Velkou překážkou v adaptaci na život v chráněném bydlení je u jedné respondentky její přání bydlet s matkou, a nikoli v rezidenčním zařízení sociálních služeb, třebaže toto zařízení je komunitního typu.

Jaké mají plány, cíle do budoucnosti?

Dvě respondentky se již plně adaptovaly na život v chráněném bydlení a nyní cítí, že by se mohly posunout dál, bydlet samostatně, v bytě bez spolubydlící. Zároveň je pro ně chráněné bydlení místem bezpečí a jistoty. Mají obavy, že v případě změny sociální služby z chráněného bydlení na podporu samostatného bydlení by zůstaly na všechno samy, že by to nezvládly. Proto je důležité jejich plány ze strany personálu chráněného bydlení podporovat, vysvětlovat jim, že změna neznamena ztrátu dosavadních kontaktů ani ztrátu potřebné podpory. Jedna z respondentek udělala důležitý krok na cestě k běžnému životu, bydlí v chráněném bydlení společně s přítelem a snaží se adaptovat na společné soužití. Dítě však neplánuje. Obě respondentky jsou spokojené, že mají práci, uvažují i o prodloužení pracovní doby, aby si vydělaly více peněz na nákup věcí, které si přejí.

U třetí respondentky plány na změnu zůstávají v rovině snů, které se nesnaží nijak realizovat. Další respondentka si přeje bydlet s matkou, splnění přání zatím není reálné ze strany matky, která nemá vyřízené potřebné doklady. Veřejný opatrovník ve spolupráci se sociální pracovníci chráněného bydlení se intenzivně snaží najít respondentce místo v zařízení sociálních služeb, které by bylo blíže bydlišti matky.

Zda se setkaly s diskriminací, s negativními postoji ostatních lidí, a z jakého důvodu (z hlediska mentálního postižení, z hlediska romského původu)?

Respondentky si uvědomují, že jsou Romky. Vnímají diskriminační chování ze strany veřejnosti, za příčinu považují především svou barvu pleti. Často se setkávají s negativními postoji ve formě nadávek a posměšků, převážně z řad adolescentů. Posměšky se týkají nejen romského původu, ale i mentálního postižení. Starší generace spíše odvrací zrak a nereaguje. Ochranu před posměšky respondentky nalézají, pokud jsou doprovázeny pracovníky chráněného bydlení. Ti jim také vysvětlují, jak se zachovat při setkání s posměšky a vulgaritami.

Dle zkušeností pracovnice sociálně terapeutické dílny považuje část veřejnosti osoby s mentálním postižením za chudáčky, lituje je. I v jejich dospělém věku je často veřejnost považuje za děti, toleruje jim věci, které by jiným nedovolila. Někteří na lidi s postižením nevhodně zírají. Časté je automatické tykání a oslovování „děcka“. K negativním či ambivalentním postojům veřejnosti přispívají i sami lidé s mentálním postižením, když na sebe upozorňují pokřikováním na sebe, objímáním cizích lidí, nevhodným oblečením či úpravou zevnějšku. Proto je pro sociální začlenění respondentek velmi důležitý nácvik a podpora sociálních dovedností, dodržování společenských norem chování. Důležité je také vzájemné setkávání respondentek se svými sousedy, příležitost se navzájem poznat, spolupracovat.

V chráněném bydlení a v návazných službách mezi uživateli se respondentky nesetkávají s diskriminací. Jsou vnímány jako Romky, ale bez předsudků a negativních reakcí.

V zaměstnání se již s diskriminací setkaly. Respondentka, která pracuje v kavárně, má velmi ráda malé děti, snaží se je pohladit, dotknout se jich. Jejich matky se na to dívají s nedůvěrou, návštěvnice kavárny si stěžovala personálu, že nechce, aby zde obsluhovali „takoví lidé“.

Lidé se obávají kontaktu s lidmi s postižením, snad se bojí především z neznalosti. Neví jak s nimi jednat, jak se chovat. Dříve byli „schováni za zdmi ústavů“ a běžná společnost je neznala. V posledních letech se situace mění. Lidé s postižením se zapojují do běžného života, ale ne každý z běžné společnosti je schopen toto přijmout.

Jak probíhá proces adaptace ve specifických oblastech života u romských žen s mentálním postižením žijících v chráněném bydlení?

Ze zpracovaných výsledků výzkumu vyplývá, že respondentky se poměrně dobře adaptovaly v chráněném bydlení. Většina z nich se dokázala přizpůsobit změněnému sociálnímu prostředí, novým podmínkám, i komunitě, v níž žijí. Vše je ovlivněno osobností jednotlivých respondentek, jejich potřebami a schopnostmi. Kromě osobnostních předpokladů má velký vliv také individuální podpora směřovaná k rozvoji sociálních a pracovních dovedností, dostupnost vhodných pracovních příležitostí a dostupnost programů, které rozvíjí osobnost, schopnosti a dovednosti člověka s postižením.

Pro adaptaci je velmi důležité, aby respondentky byly akceptovány lidmi v jejich okolí. Respondentky mají zájem o navazování vztahů, jsou komunikativní, ale nedaří se jim navázat hlubší přátelství. Zvláště je pro adaptaci romských žen s mentálním postižením důležité, aby se setkávaly s lidmi z blízkého okolí, se sousedy, a aby měly příležitost se blíže poznat při společných aktivitách. Na rozšiřování vztahové sítě respondentek má velký vliv práce, díky ní jsou více sebevědomé, navazují nové vztahy. Důležité pro rozvoj schopností a dovedností respondentek jsou i ambulantní „návazné“ sociální služby typu sociálně terapeutické dílny nebo sociální rehabilitace. Zde se však respondentky setkávají především s lidmi s postižením a personálem, nikoli s členy běžné populace. Příležitost pro setkávání se členy běžné společnosti mají respondentky při procházkách, cestování, využívání veřejných služeb a institucí, při trávení volného času.

Adaptace respondentek neprobíhá bez problémů a rizik. Problémy ve styku s veřejností jim přináší špatná výslovnost nebo finanční negramotnost. Samy se někdy cítí nejisté, pocit bezpečí mají, když je někdo doprovází, především se jedná o doprovod z řad personálu služby. Mají obavy, že jim někdo ublíží, ale zároveň jsou důvěřivé a lehce zmanipulovatelné, to přináší riziko jejich zneužití. Překážkou v adaptaci a začlenění do společnosti je také u některých respondentek nevhodné chování na veřejnosti, nevhodné oblečení a úprava zevnějšku, ale především jsou velkou překážkou negativní či ambivalentní postoje veřejnosti k lidem s mentálním postižením, kteří jsou zároveň romského původu. Tyto postoje se projevují v diskriminačním chování veřejnosti k těmto lidem (domníváme se, že především z hlediska rasového původu), nebo v považování lidí s mentálním postižením za velké děti a nepřiměřené toleranci k jejich chování. Tato přílišná tolerance je také překážkou úspěšné adaptace a začlenění lidí s postižením do společnosti.

Dokladem úspěšné adaptace jsou plány dvou respondentek na samostatný život, i když zatím s nezbytnou podporou služby.

Doporučení pro praxi:

- Zajistit pro uživatelky chráněného bydlení vzdělávací kurzy, které přispějí k rozvoji jejich osobnosti, schopnosti a dovednosti. Především doporučujeme zajistit kurz sociálních dovedností a kurz finanční gramotnosti.
- Vytvářet příležitosti k bližšímu kontaktu uživatelék se sousedy při společných aktivitách: například pozvat sousedy na opékání špekáčků, uspořádat program pro děti při příležitosti dne otevřených dveří v chráněném bydlení.
- Nabídnout uživatelkám využití klubu sebeobhájců.
- Podporovat vztahy uživatelék (partnerské, rodinné, kamarádké).
- Vytvářet nabídky na smysluplné vyplnění volného času.
- Pomocí metody hraní rolí vytvářet modelové situace při zvládání možných rizik a pro nácvik sociálních dovedností.
- Individuálně podpořit uživatelky při hledání zaměstnání, pracovat s motivací (hledat motivační prvky, individuálně plánovat).
- Iniciovat jednání o vzniku sociální služby podpora samostatného bydlení (prostřednictvím zástupců organizace) na komunitním plánování města. Podporovat plány na změnu bydlení uživatelék ze strany personálu.
- Podpořit jednání o zahájení činnosti agentury pro podporované zaměstnávání v regionu Uherské Hradiště (prostřednictvím zástupců organizace na komunitním plánování města).
- Poskytnout dostatečnou podporu v případě jejich obav a nejistot (doprovázení v širším slova smyslu).
- Přístupovat k uživatelkám individuálně, každá je jedinečná, má své trápení, radosti a starosti. Povzbuzovat je, naslouchat, umožňovat zkušenosti prožít „se vším všudy“. Ujistit je, že mají právo rozhodovat o svém životě a hlavně jsou zodpovědné za své činy.
- Ve spolupráci s opatrovníkem se snažit co nejdříve nalézt vhodné bydlení pro uživatelku, která v popsaném chráněném bydlení žít nechce.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se zabývala „adaptací romských žen s mentálním postižením na zařízení komunitního typu“. Cílem práce bylo zjistit a analyzovat proces adaptace romských žen s mentálním postižením na zařízení komunitního typu ve specifických oblastech života.

Důvodem volby tématu byla potřeba detailnějšího prozkoumání problematiky adaptace uživatelů chráněného bydlení na nové prostředí, novou komunitu, v souvislosti s probíhající transformací pobytových sociálních služeb. Domníváme se také, že téma tzv. dvojí diskriminace, tzv. diskriminace z důvodu mentálního postižení a zároveň diskriminace z důvodu romského původu je v naší republice velmi málo prozkoumané.

V teoretické části bakalářské práce byly definovány základní pojmy jako mentální postižení, Rom, socializace a adaptace. Věnovali jsme se adaptaci a integraci Romů a osob s mentálním postižením. Praktická část práce byla zaměřena na provedení kvalitativního výzkumu. V závěru práce byly zpracovány čtyři případové studie romských žen s mentálním postižením a zodpovězeny výzkumné otázky.

Stanovený cíl práce i jeho dílčí výsledky byly naplněny. Z výsledků vyplynulo, že uživatelky se poměrně dobře adaptovaly v chráněném bydlení, což nám dokládají dva budoucí plány uživatelek na samostatný život. Uživatelky navštěvují návazné služby nebo chodí do zaměstnání na zkrácené úvazky, což nám dokazuje, že mají možnosti participovat na trhu práce. Ve volném čase se věnují různým činnostem nebo jen odpočívají, tak jako je běžné u jejich vrstevníků bez postižení.

Klíčem uživatelek k úspěšné adaptaci jsou jejich osobnostní předpoklady, individuální podpora směřovaná k rozvoji sociálních a pracovních dovedností a dostupnost vhodných pracovních příležitostí. Překážkou úspěšné adaptace je především špatná výslovnost, finanční negramotnost, nevhodné chování uživatelek na veřejnosti, negativní postoje z řad veřejnosti k lidem romského původu nebo i nepřiměřená tolerance z řad veřejnosti k chování lidí s mentálním postižením.

Velkou překážkou u jedné uživatelky v adaptaci na život v chráněném bydlení je přání bydlet s matkou, a nikoli v rezidenčním zařízení sociálních služeb.

Interpretace výsledků nepřinesla nové teorie, ale doufáme, že přispěla k utvoření uceleného obrazu adaptace uživatelek na zařízení komunitního typu, k přiblížení pohledu a pochopení osob romského původu s mentálním postižením. Z poznatků, které jsme v naší práci získali

li, lze načerpat podněty pro podporu uživatelů ve vznikajících chráněných bydleních v rámci procesu transformace sociálních služeb, i když zjištěná data nelze zobecňovat.

Jako námět pro další výzkumné bádání bychom volili možnosti zvyšování kompetencí u romských osob s mentálním postižením potřebných pro život v běžné společnosti.

„Sako manuš mušinel peskero drom te arakhel.“

„Člověk si musí sám najít svou cestu.“

romské přísloví

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] AUTORSKÝ KOLEKTIV. *Bydlení (nejen) pro lidi se zdravotním postižením*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2012. ISBN 978-80-7421-042-6.
- [2] BAKOŠOVÁ, Zlatica. *Sociální pedagogika jako životná pomoc*. 3. rozšířené a aktualizované vydání. Bratislava: public promotion, 2008. ISBN 978-80-969944-0-3.
- [3] ČÁMSKÝ, P., J. SEMBDNER a D. KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.
- [4] ČERNÁ Marie a kol. *Česká psychopedie. Speciální pedagogika osob s mentálním postižením*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2008. ISBN 978-80-246-1565-3.
- [5] DAVIDOVÁ, Eva. *Romano drom. Cesty Romů*. Olomouc: Univerzita Palackého, 1995. ISBN 80-7067-533-8.
- [6] FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. *Speciální pedagogika: Edukace a rozvoj osob se somatickým, psychickým a sociálním znevýhodněním*. Praha: TRITON, 2008. ISBN 978-80-7387-014-0.
- [7] FÓNADOVÁ, Laura. *Nenechali se vyloučit: Sociální vzestupy Romů v české společnosti (kvalitativní studie)*. Brno: Masarykova univerzita, 2014. ISBN 978-80-210-6574-1.
- [8] FRANIOK, Petr. *Vzdělávání osob s mentálním postižením: inkluzivní vzdělávání s přihlednutím k žákům s mentálním postižením*. Vyd. 2. Ostrava: Ostravská univerzita - PdF, 2007. ISBN 80-7368-274-5.
- [9] FRANIOK, Petr a Jaroslav KYSUČAN. *Psychopedie. Speciální pedagogika mentálně retardovaných*. Ostrava: Ostravská univerzita – Pedagogická fakulta, 2002. ISBN 80-7042-247-5.
- [10] FRASER, Angus. *Cikáni*. Z anglického originálu přeložila Marta Miklušáková. Praha: Lidové noviny, 1998. ISBN 80-7106-212-X.
- [11] GABAL Ivan a kolektiv. *Etnické menšiny ve střední Evropě: konflikt nebo integrace*. Praha: G plus G, 1999. ISBN 80-86-103-23-4.
- [12] GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. ISBN 80-85931-79-6.
- [13] HAYESOVÁ, Nicky. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-283-6.

- [14] HLADÍK, Jakub. *Multikulturní výchova: (socializace a integrace menšin)*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2006. ISBN 80-7318-424-9.
- [15] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- [16] CHÁB, Milan. *Svět bez ústavů*. Praha: QUIP – společnost pro změnu, 2004. ISBN 80-239-4772-9.
- [17] JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-269-0.
- [18] KOČMAN, David a Milena JOHNOVÁ. Oblasti sociálního začlenění (OSZ) jako nástroj formulování veřejného závazku sociálních služeb. In *Pro změnu 2009. Sborník z konference Praha 1. – 2. října 2009*. Praha: Quip, 2010. s. 70-81. ISBN 978-80-903921-1-3. [online]. [citováno 2017-11-03]. Dostupné na internetu: <<http://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/015/001842.pdf?seek=1295617854>>.
- [19] KOLEKTIV AUTORŮ. *Romové v České republice: (1945 – 1998), Sešity pro sociální politiku*. Praha: Socioklub, 1999. ISBN 80-902260-7-8.
- [20] MATOUŠEK, Oldřich a Alois KŘIŠŤAN. ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- [21] MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
- [22] MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- [23] MUSIL, Jiří. *Sociální psychologie*. Zlín: UTB ve Zlíně, 2005. ISBN 80-7318-292-0.
- [24] NAKONEČNÝ, Milan. *Základy psychologie osobnosti*. Praha: Management Press, 1993. ISBN 80-85603-34-9.
- [25] NAKONEČNÝ, Milan. *Úvod do psychologie*. Praha: Academia, 2003. ISBN 80-200-0993-0.
- [26] NAVRÁTIL, Pavel a kol. *Romové v české společnosti*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-741-8.
- [27] NOVOSAD, Libor. *Základy speciálního poradenství: Struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-197-5.

- [28] PIPEKOVÁ, Jarmila. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. Vyd. 2. Brno: Paido, 2006. ISBN 80-7315-120-0.
- [29] PÖRTNER, Marlis. *Na osobu zaměřený přístup: v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-582-0.
- [30] PRŮCHA J., E. WALTEROVÁ a J. MAREŠ. *Pedagogický slovník*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-579-2.
- [31] ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998. ISBN 80-85931-48-6.
- [32] ŘÍČAN, Pavel. *S Romy žít budeme – jde o to jak: Dějiny. Současná situace. Kořeny problémů. Naděje společné budoucnosti*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-250-5.
- [33] SLOWÍK, Josef. *Speciální pedagogika: prevence a diagnostika: terapie a poradenství: vzdělávání osob s různým postižením: člověk s handicapem a společnost*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1733-3.
- [34] SLOWÍK, Josef. *Člověk s handicapem v křesťanském společenství*. Praha: Advent - Orion, 2015. ISBN 978-80-7172-747-7.
- [35] ŠÍŠKOVÁ, Tatjana (ed.). *Menšiny a migranti v České republice*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-648-9.
- [36] ŠÍŠKOVÁ, Tatjana (ed.). *Výchova k toleranci a proti rasismu: Multikulturní výchova v praxi*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-182-2.
- [37] ŠVARCOVÁ, Iva. *Mentální retardace*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-060-7.
- [38] ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [39] VÁGNEROVÁ, Marie a kol. *Psychologie handicapu*. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-7184-929-4.
- [40] VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.
- [41] VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-308-0.
- [42] VALENTA, M., J. MICHALÍK a M. LEČBYCH. *Mentální postižení: v pedagogickém, psychologickém a sociálně-právním kontextu*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3829-1.

- [43] VANČURA, Jan. *Zkušenost rodičů dětí s mentálním postižením*. Brno: Barrister & Principal, 2007. ISBN 978-80-87029-14-5.
- [44] WOLF, Josef. *Lidské rasy a rasismus v dějinách a v současnosti. Člověk a jeho svět II*. Praha: Karolinum, 2000. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze. ISBN 80-246-0099-4.

Zákony:

- [45] ČESKO, 2006. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: Sběrka zákonů České republiky. 2006, částka 37, s. 1257. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp?page=0&fulltext=&nr=108~2F2006&part=&name=&rpp=15#seznam>.
- [46] ČESKO, 2001. Zákon č. 273 ze dne 2. srpna 2001 o právech příslušníků národnostních menšin a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, In: Sběrka zákonů České republiky. 2001, částka 104. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-273>.

Další zdroje a dokumenty:

- [47] Transformace sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením [online]. 2012 [cit. 2017-11-04]. Dostupné z: <http://euractiv.cz/factsheet/socialni-politika/transformace-socialnich-sluzeb-pro-osoby-se-zdravotnim-postizenim-000084/>
- [48] Otázka vztahu české veřejnosti k Romům. STEM - středisko empirických výzkumů [online]. 2013 [cit. 2018-01-16]. Dostupné z: <https://www.stem.cz/otazka-vztahu-ceske-verejnosti-k-romum/>
- [49] Otázka vztahu české veřejnosti k Romům. STEM - středisko empirických výzkumů [online]. 2010 [cit. 2018-01-16]. Dostupné z: <https://www.stem.cz/vztah-ceske-verejnosti-k-romum-1583/>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

CHB	Chráněné bydlení
IQ	Intelligenční kvocient
LMD	Lehká mozková dysfunkce
MKN-10	10. revize Mezinárodní klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů
PSS	Pracovník v sociálních službách
STD	Sociálně terapeutická dílna
WHO	World Health Organization

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Tři stádia vývoje služeb

Tabulka 2: Účastníci výzkumu

Tabulka 3: Časový harmonogram výzkumu

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1. Oblasti sociálního začlenění jako nástroj formulování veřejného závazku sociálních služeb

Příloha 2. Okruhy otázek do rozhovorů pro uživatelky

Příloha 3. Okruhy otázek do rozhovorů pro klíčové pracovníky

Příloha 4. Okruhy otázek do rozhovorů pro pracovníky STD a nadřízené zaměstnance v zaměstnání uživatelék

PŘÍLOHA P1: OBLASTI SOCIÁLNÍHO ZAČLENĚNÍ JAKO NÁSTROJ FORMULOVÁNÍ VEŘEJNÉHO ZÁVAZKU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Johnová, M., Kocman, D. a kolektiv, 2010

0. lidé mají možnost domluvit se anebo dorozumět se s ostatními lidmi

1. Lidé jsou zapojeni do aktivit v místě, kde žijí

1.1. lidé používají různé služby v místě, kde žijí

1.2. lidé znají a (chtějí-li) využívají možnosti místa, kde žijí

2. Lidé jsou součástí sítě mezilidských vztahů

2.1. lidé mají aktivní vztahy s rodinou anebo přáteli, kolegy, sousedy

2.2. lidé mají partnerské vztahy

3. Lidé sami se o někoho nebo něco starají

3.1. lidé se o něco nebo někoho sami starají

3.2. lidé se /dobrovolnicky/ podílejí na veřejných aktivitách /záležitostech/ ve svém okolí

4. Lidé jsou zaměstnaní

4.1. lidé mají placené zaměstnání

5. Lidé si hledají práci nebo se připravují na zaměstnání po ukončení vzdělání

5.1. lidé využívají služeb zaměstnanosti nebo jiných podpůrných služeb při přípravě na práci a při hledání zaměstnání

6. Lidé mají volný čas, který má své místo v rámci jejich dne

6.1. lidé tráví volný čas (podle svého) smysluplnými aktivitami, které člověka naplňují, mají po něj smysl a při kterých si odpočine a odreaguje se

7. Lidé se rozvíjejí v rámci formálního vzdělávání

7.1 lidé se připravují studiem na zaměstnání

7.2. lidé se (pro svůj další rozvoj) účastní pravidelného dlouhodobého vzdělávání

8. Lidé si udržují dobré fyzické a duševní zdraví

8.1. lidé mají běžný přístup k lékařské péči

8.2. lidé mají dostatek informací a možností, jak se starat o své zdraví, a dostatek pomůcek, jak minimalizovat negativní dopady nemoci anebo zdravotních postižení

9. Lidé vstupují do právních vztahů s ostatními

9.1. lidé mají základní vědomí o svých právech a povinnostech (právní vědomí) a s tím související odpovědnosti

9.2. lidé vstupují do právních vztahů s ostatními

9.3. lidé, pokud to potřebují, mají podporu a zastání při rozhodování o právních úkonech, při jejich uskutečňování či při řešení jejich případných právních důsledků

10. Lidé mají zajištěnou autonomii jednání a sebeurčení

10.1. lidé plánují svůj život podle svých hodnot a na základě informací, svoje plány pak naplňují

10.2. lidé se (běžně) rozhodují o každodenních záležitostech

10.3. lidé mají podporu při naplňování svých práv a oprávněných zájmů

10.4. lidé jsou samostatní a soběstační, jak je to možné

10.5. lidé mají možnost brát na sebe riziko

11. Lidé mají možnost samostatného života

11.1. lidé mají dostatečné hmotné zabezpečení (dostatečné příjmy na živobytí)

11.2. lidé mají možnost bydlet podle své volby

PŘÍLOHA P2: OKRUHY OTÁZEK DO ROZHOVORŮ PRO UŽIVATELKY

1. Zapojení do aktivit v místě

Kde chodíš ráda nakupovat, do restaurace, kavárny, do kina, divadla, knihovny, na sportovní zápasy, výstavy, jiné akce – jaké (kam, s kým, proč, kdo platí)? Máš u sebe peníze? Chceš je mít u sebe? Cestuješ MHD, autobusem, vlakem? Sama, s kým, proč, kdo kupuje lístek? Chodíš ke kadeřníkovi, na pedikúru – kdo tě objednává, s kým?

2. Síť mezilidských vztahů

Navštěvuje tě někdo z rodiny, setkáváš se s někým, chodíš nebo jezdíš na návštěvu ty – jak často? Jak si hledáš nové přátele? Kdo jsou tví přátelé, kamarádi? Kde žijí? Navštěvujete se? Co děláš společně s přáteli? Jak se chováš, když tě kamarádka zklame? Máš přítele, partnera – kde, bydlíte spolu, jak často se vidíte? Co je pro tebe důležité? Znáš a navštěvuješ Romské spoluobčany ve vašem městě? Jak se cítíš ve společnosti cizích lidí?

3. Starání se o někoho nebo o něco

Jak a proč pomáháš někomu ve svém okolí?

4. Zaměstnání

Chodíš do práce, za kterou dostáváš peníze? Hledáš si placenou práci? Co bys chtěla dělat? Kdo ti při tom pomáhá? Změnil se v něčem tvůj život, když jsi začala pracovat?

5. Hledání si práce nebo příprava na zaměstnání

Chodíš do STD, do práce? Jak často, co tam děláš?

6. Volný čas

Co tě napadne, když se řekne volný čas? Co děláš, když máš volno? Jaké máš koníčky, zájmy, co tě baví? Jak trávíš víkendy, dovolenou? Trávíš svůj volný čas dle svých představ?

7. Vzdělávání

Chodíš do školy? Nebo do nějakého kurzu? Navštěvovala jsi nějaký kurz dříve? Umíš pracovat na počítači? Máš svůj mobilní telefon? Komu telefonuješ? Omezuje tě, že neumíš psát...?

8. Fyzické a duševní zdraví

Navštěvuješ lékaře sama, s doprovodem? Proč? Jsi spokojená se svým lékařem?

9. Právní vztahy

Máš opatrovníka? V čem ti opatrovník pomáhá? Vyřizuješ si něco sama na úřadech? Kde? Byla jste někdy u voleb? Víš, jaká jsou tvá práva?

10. Plány do budoucnosti, samostatný život

Jaké máš plány do budoucnosti? Jaký je tvůj současný cíl? Líbí se ti, jak bydlíš? Co bys chtěla změnit? Chtěla bys bydlet sama v bytě nebo s přítelem? Co je pro tebe v životě důležité? Čeho chceš v životě dosáhnout? Co tě teď trápí ohledně budoucnosti, řešíš nějaký problém?

11. Rizika, diskriminace

Setkala ses někdy s lidmi, kteří se k tobě nechovali hezky? Kde to bylo, jak to probíhalo? Co ten člověk říkal, jak se choval? Jak ses chovala ty? Co jsi cítila?

PŘÍLOHA P3: OKRUHY OTÁZEK DO ROZHOVORŮ PRO KLÍČOVÉ PRACOVNÍKY

Zkuste několika slovy charakterizovat paní XY – proč ji mají ostatní lidé rádi, co se jim na ní líbí?

Můžete popsat, v čem se podle vás změnil život paní XY po přechodu do chráněného bydlení – ve srovnání se životem ve velkém „ústavu“?

Je podle vás paní XY začleněná do společnosti, žije běžný život jako její vrstevníci?

V jakých oblastech se nejvíce začlenily? Žijí uživatelky běžný život jako běžná společnost?

Je více samostatná – v čem? Získala nějaké nové dovednosti – jaké? Změnilo se nějak její chování?

Udržuje kontakt s rodinou? Baví se sousedy? Získala nějaké nové kamarády? Má partnera – kde se s ním seznámila. Má návštěva možnost přespat v CHB?

Jaké akce v místě bydliště využívá? Navštěvuje je sama, s kamarádkou z CHB, s přítelem, s pracovníkem CHB, s někým jiným? Využívá návazné služby – jaké, jak často? Jak tráví volný čas? Které aktivity je nejvíce naplňují? Setkáváte se u uživatelky s dilematem organizování volného času?

Starají se či pomáhají někomu ve svém okolí?

Jak se připravují na zaměstnání? Mají placené zaměstnání? V čem spatřujete největší problém při pracovním uplatnění uživatelů? Změnil se jim život, když začaly pracovat? Mají uživatelky dostatečné hmotné zabezpečení a příjmy na živobytí?

Účastní se nebo účastnily se nějakého vzdělávání, kurzů? Je to pro ně prospěšné? V čem?

Jsou uživatelky samostatné při návštěvě lékaře? Případně co je omezuje? Mají dostatek informací o svém zdraví? Bojí se o sebe? Jak pečují o své zdraví?

Koho požádají o radu, pokud potřebují podporu a zastání při rozhodování o právních úkonech, při jejich řešení apod.? Mají možnost brát na sebe přiměřené riziko? Jsou samostatné a soběstačné jak je to možné nebo se spoléhají na ostatní? Jak uplatňují vlastní vůli? Dostala jste se do obtížně řešitelné situace spojené s uživatelkou za dobu své práce?

Máte osobní zkušenosti s diskriminací uživatelky (z hlediska mentálního postižení, z hlediska romského původu)? Co podle vás upozorňuje na diskriminaci? Jaké navrhuje řešení? Setkala jste se s předsudky vůči uživatelkám? Myslíte si, že vnímají negativní chování druhých lidí k nim? Jak vnímají Romské spoluobčany?

V čem vidíte rizika a pozitiva osamostatnění? Co by se mohlo zlepšit ze strany uživatelky?

Naplňují uživatelky své plány, cíle? Jsou podle vás tyto plány a cíle reálné? Může jim sociální služba chráněné bydlení nějak pomoci? Myslíte si, že v životě něco postrádají?

Jsou připraveny na nějaké další změny (změna bydlení apod.)? Čeho se obáváte v této oblasti?

PŘÍLOHA P4: OKRUHY OTÁZEK DO ROZHOVORŮ PRO PRACOVNÍKY STD A NADŘÍZENÉ ZAMĚSTNANCE V ZAMĚSTNÁNÍ UŽIVATELEK

Zkuste několika slovy charakterizovat paní XY – proč ji mají ostatní lidé rádi, co se jim na ní líbí?

Jak hodnotíte paní XY po pracovní stránce?

Vyvíjí se vztahy k ostatním lidem, se kterými se setkává v zaměstnání?

Je podle vás paní XY začleněná do společnosti, žije běžný život jako její vrstevníci?

V jakých oblastech se nejvíce začlenili? Žijí podle vás uživatelky běžný život jako běžná společnost?

Je více samostatná – v čem? Získala nějaké nové dovednosti – jaké? Změnilo se nějak její chování?

Získala nějaké nové kamarády, známé?

Jak se chová k vám? Jak se projevuje k ostatním lidem v práci?

Jak se připravují na zaměstnání? Mají placené zaměstnání? V čem spatřujete největší problém při pracovním uplatnění uživatelů? Změnil se jim život, když začali pracovat? V čem potřebují podporu?

Myslíte si, že řeší nějaký problém, dilema?

Máte osobní zkušenosti s diskriminací uživatelék (z hlediska mentálního postižení, z hlediska romského původu)? Co podle vás upozorňuje na diskriminaci? Jaké navrhuje řešení? Setkala jste se s předsudky vůči uživatelkám? Myslíte si, že vnímají negativní chování druhých lidí k nim? Jak vnímají Romské spoluobčany?

Které faktory podporují jejich nezávislost? Které jsou naopak problematické oblasti?

V čem vidíte rizika a pozitiva osamostatnění? Co by se mohlo zlepšit ze strany uživatelék?

Naplňují uživatelky své plány, cíle? Jsou podle vás tyto plány a cíle reálné? Může jim sociální služba nějak pomoci? Myslíte si, že v životě něco postrádají?

Jsou připraveny na nějaké další změny (změna bydlení apod.)? Čeho se obáváte v této oblasti?