

# VÍME, JAK CHTĚJÍ ŽÍT KLIENTI TRANSFORMOVANÝCH SLUŽEB?

Transformace sociálních služeb se obvykle nejviditelněji projevuje v oblasti bydlení. Lidé s mentálním znevýhodněním se stěhují z ústavních komplexů do svých bytů či menších domácností. Současně s plány na nové bydlení bychom se ale měli zamýšlet, jakým způsobem chtějí klienti transformovaných služeb žít a jak chtějí trávit svůj čas.

Pokud tuto otázku neřešíme s dostatečným předstihem, může se později vynořit řada problémů a transformace uvízne na půlce cesty. V některých transformovaných službách tráví klienti své dny pasivně, protože nabídka smysluplných denních aktivit je velmi omezená. Chybí návazné služby, kam by klienti mohli přes den docházet a chybí také možnost pracovního uplatnění. V jiných zařízeních se objevuje opačný problém. Klienti mají aktivit mnohem víc, než by si sami přáli.

## TRANSFORMACE ZAČÍNÁ UVNITŘ

Důležitou součástí procesu transformace je **zásadní změna přístupu ke klientům** ze strany personálu. Jde o proměnu způsobu, jak vnímáme lidi s mentálním znevýhodněním a jak o nich uvažujeme. Dosáhnout tohoto posunu v myšlení pracovníků je často mnohem náročnější úkol než vytvořit pro klienty nové bydlení.

Změna v přístupu personálu by se měla týkat i aktivit klientů. V čem tato změna konkrétně spočívá? Začneme popisem toho, jak jsou aktivity vnímány v klasických ústavních službách. Tento „tradiční“ způsob uvažování je v sociálních službách stále živý a ovlivňuje velkou část zaměstnanců.

## AKTIVITY KLIENTŮ VE SLUŽBÁCH ÚSTAVNÍHO TYPU

Ne všechny ústavní služby fungují stejně. Níže popsané znaky se tedy přirozeně nevyskytují ve všech zařízeních ústavního typu. V něčem jsou ale pro instituční služby typické.

- **O programu a aktivitách klienta rozhoduje personál:** klient má program naplánovaný, aniž by měl mož-

nost ovlivnit, jak bude probíhat jeho den a jakým činností se bude věnovat. Do programu jsou zařazovány aktivity, které jsou vhodné, prospěšné a žádoucí z pohledu personálu. Jde o projev tzv. „expertního přístupu“, kdy pracovník zaujímá roli člověka, který nejlépe ví, co je pro klienta dobré. V řadě zařízení se například klienti musí účastnit hromadných aktivizačních programů, i když mnozí z nich o tyto aktivity ve skutečnosti nemají zájem. V jednom zařízení platí pravidlo, že každý klient musí jít alespoň dvakrát týdně na společnou procházku do lesa, protože je to zdravé. V jiném zařízení klienti povinně musí nacvičovat vystoupení na různé besídky, i když by se raději podobných akcí neúčastnili.

- **Převažují skupinové aktivity:** většina aktivit, ať už jsou to procházky, výlety, návštěvy obchodu nebo kulturních akcí, probíhá ve skupině. Pro individuální činnosti není čas a prostor. V mnoha zařízeních například na společnou procházku musí vždy jít všichni klienti. Není vyřešeno, jak zajistit potřebný dohled pro klienty, kteří chtějí zůstat doma, a proto na procházku musí jít i ten, kdo nechce.
- **Povinná účast:** klient nemá možnost volby, nemá možnost říct ne. S účastí klienta se počítá automaticky. Když klient činnost nebo aktivitu odmítá, je označován za líného nebo problémového. Často pak nastupuje určitá forma manipulace. Například klient, který se nechce účastnit společné procházky, slyší od personálu: „Tak, a teď jste to všem zkazil. Kvůli vám teď nemůže jít na procházku nikdo.“
- **Činnosti neodpovídají dospělému věku klientů:** klientům jsou nabízeny aktivity, které jsou běžné spíše u dětí. Příkladem může být již zmí-

něný nácvik vystoupení na různé besídky, vystřihování zvířátek z papíru, vymalovávání omalovánek, výroba sněhuláků z vaty před Vánoci apod.

- **Neřeší se smysluplnost aktivit:** při výběru aktivit se personál nezamýšlí, jestli klient aktivitu vnímá jako smysluplnou a užitečnou. Cílem je především jakkoliv vyplnit čas. Takové činnosti klienti často odmítají a personálem je to pak mylně hodnoceno jako lenost. Vedoucí pak obvykle vyžaduje po personálu, aby klienty lépe motivoval. V praxi se pak ale často jedná spíše o manipulaci.
- **Čím více aktivit, tím lépe:** v mnoha zařízeních vedoucí zastávají přístup, že dobrá práce pracovníků se pozná podle toho, že klienti mají mnoho aktivit. Chvilce nečinnosti a nicnedělání jsou považovány za nežádoucí. V jedné organizaci byli pracovníci zvyklí si s klienty po obědě uvařit čaj nebo kávu, sednout si v obýváku do křesílek, povídat si a užívat si chvíle pohody. Po nástupu nové vedoucí již toto není možné. Několikrát totiž zazněla výtka, že personál s klienty po obědě nic nedělá. Proto je nyní nutné hned po obědě místo sezení u kávy začít s klienty vyvíjet nějakou činnost.

Na popsaných příkladech je vidět, že vnímání aktivit typické pro ústavní služby ani zdaleka není minulostí. Ve skutečnosti se vyskytuje velmi často. Velká část příkladů pochází dokonce ze služeb, které bychom mohli označit jako transformované. Existuje reálné nebezpečí, že transformace sociální služby proběhne **pouze vnějškově**, ale na stylu práce a myšlení pracovníků se mnoho nezmění. Výsledkem je, že klient sice získá lepší bydlení, ale jeho život je nadále ovládan pravidly instituce a pokyny personálu, což je typickým znakem **institucionalizace**.

## CESTA K NORMÁLNÍMU ŽIVOTU

Proces deinstitutionalizace a transformace vychází z myšlenek normalizace a valorizace sociálních rolí, které v sedmdesátých a osmdesátých letech minulého století formuloval Wolf Wofensberg společně s dalšími odborníky. Dr. Bengt Nirje definuje normalizaci takto: „Princip normalizace znamená zpřístupnit všem lidem se zdravotním postižením styl a podmínky každodenního života, které se co nejvíce přibližují **běžnému způsobu života** ve společnosti.“<sup>1</sup>

Dr. Nirje dále popisuje, že normalizace zahrnuje prožívání normálního životního rytmu včetně rytmu dne, týdne či roku. Zahrnuje také normální životní podmínky: bydlení, školní docházku, zaměstnání, pohyb, rekreaci a také **svobodu volby**, která dříve byla lidem s těžším zdravotním postižením odepřena.

V dalších odstavcích si popíšeme, jak se myšlenky normalizace a valorizace sociálních rolí promítají do oblasti každodenních aktivit klientů transformovaných sociálních služeb.

## SVOBODA VOLBY

Klient sociální služby má právo zvolit si, jak chce žít a jak bude trávit svůj čas. Jeho volba nemusí vždy odpovídat představám personálu. Může se například zapojit do volnočasových programů a aktivit, ale také nemusí. Může jít na procházku nebo může zůstat doma. Může jíst zdravě nebo také nezdravě. Díky respektu ze strany personálu člověk s mentálním znevýhodněním může možná poprvé v životě zažít pocit, že jeho vůlí ostatní lidé berou vážně. Že nemusí stále jen dělat to, co se mu řekne. Že může dělat to, co sám chce a že někdy také nemusí dělat vůbec nic.

Svoboda volby má ale vždy své hranice. Klient se například nemůže svobodně rozhodnout, že vůbec nebude uklízet a pečovat sám o sebe a vše raději nechá

na bedrech personálu. I to se někdy děje. Je důležité vnímat hranici mezi tím, co spadá mezi povinnosti klienta a v čem má naopak klient naprostou svobodu volby.

## NABÍDKA VHODNÝCH ČINNOSTÍ A AKTIVIT

Lidé s mentálním znevýhodněním se často rádi věnují stejným činnostem, jako ostatní dospělí lidé. Tyto činnosti jim umožňují cítit se dospěle a zaujmout dospělou životní roli. Důležité je, aby jim činnost nebo aktivita dávala smysl, aby cítili, že dělají něco užitečného. Mnoho mužů s mentálním znevýhodněním se například rádo zapojuje do údržbářských prací, sekají trávník se sekačkou, vyrazí se sekerou na dříví do lesa, něco opravují. Zkrátka dělají chlapské činnosti a rádi za sebou vidí kus práce.

V organizaci, kde jsem dříve pracoval, jsme zřídili dílnu na výrobu nakládaných hermelínů a utopenců. V této dílně chtěl pracovat skoro každý, nemuseli jsme nikoho přemlouvat. Klienti měli dobrý pocit, že chodí do práce jako většina ostatních dospělých lidí. Nosili bílý plášť a sítku na vlasy a bylo od pohledu zřejmé, že jsou opravdu v práci. Účastníci se i rozvožů hotových výrobků do restaurací a kaváren a sami viděli, že o jejich produkty je mezi lidmi zájem. To byl pro ně zdroj skutečné motivace a myslím, že i hrdosti.

## RESPEKTOVÁNÍ NORMÁLNÍHO ŽIVOTNÍHO RYTMU

Den, týden i rok má svůj přirozený rytmus. Pracovní dny obvykle trávíme aktivně a večer odpočíváme. Víkend si pak užíváme více po svém, věnujeme se koníčkům, rodině a přátelům, odpočinku. Podobný rytmus by měl mít možnost zažívat i klient sociální služby.

V jednom chráněném bydlení to fungovalo výrazně jinak. Většina klientů dopoledne chodila do sociálně terape-

utické dílny. To byla jejich aktivní část dne. Odpoledne přišli domů a chtěli odpočívat a trávit čas po svém. Ovšem v chráněném bydlení již čekali pracovníci s nabídkou odpoledních aktivit a programů. Od klientů se očekávalo, že se do aktivit zapojí. Pracovníci, a především jejich vedoucí, nesli nelibě, pokud se tak nedělo. K dovršení všeho i víkendy byly pečlivě rozplánovány a na každý víkend byl nachystaný výlet nebo nějaká jiná akce. Tento přehnaný důraz na aktivity vedl mezi klienty ke vzniku úplně zbytečné nepohody. Pro pracovníky bylo těžké přijmout myšlenku, že když klient nechce, tak po práci nemusí mít žádné další aktivity a je to tak úplně v pořádku.

## NETLAČIT, NEMANIPULOVAT, NABÍZET A DÁVAT PROSTOR

Jeden ze zakladatelů Gestalt psychologie Fritz Perls se řídil krásným heslem: „Netlač řeku, teče sama“. V sociálních službách jsou klienti až příliš často do různých věcí tlačeni. Zkušenost ale ukazuje, že čím méně je tlaku, tím lepší bývá výsledek. Tlak vede k manipulaci a většina klientů se manipulaci brání.

Skutečná motivace znamená, že klientovi mohu určitou aktivitu nabídnout, ale respektuji, když klient řekne ne. Když se klient do určité aktivity zapojí, může to být dobře. Když se nezapojí, může to být také dobře. I v běžném světě jsou někteří lidé aktivnější více a jiní méně. Mnoho psychologů zdůrazňuje, že i chvíle nečinnosti a nicnedělání mají v lidském životě velký význam. Příliš mnoho pasivity může škodit, ale příliš mnoho aktivity také. Největším uměním je najít mezi těmito dvěma póly zdravou rovnováhu jak ve svém životě, tak i v práci.

**JIŘÍ SOBEK,**

lektor a konzultant, [adpontes.cz](http://adpontes.cz)

<sup>1</sup> *The basis and logic of the normalisatioprinciple*, Bengt Nirje, Sixth International Congress of IASSMD, Toronto, 1982

Projekt Podpora procesu deinstitutionalizace a transformace sociálních služeb v ČR (2023–2026) realizuje Ministerstvo práce a sociálních věcí. Projekt je spolufinancovaný Evropskou unií prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost plus a státního rozpočtu České republiky.



Spolufinancováno  
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE  
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ