

Profesní hranice ve vztahu sociálního pracovníka a klientů nízkoprahových denních center

Bc. Ivana Vaňurová

Diplomová práce
2023



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2022/2023

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Bc. Ivana Vaňurová
Osobní číslo:	H21327
Studijní program:	N0111A190013 Sociální pedagogika
Forma studia:	Kombinovaná
Téma práce:	Profesní hranice ve vztahu sociálního pracovníka a klientů nízkoprahových denních center

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociální práce, profesní etiky a sociálních služeb.
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.
Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaných rozhovorů.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

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

Seznam doporučené literatury:

- HENDL, Jan, 2016. Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.
HOTOVCOVÁ, Lucie, Jakub MAREK a Aleš STRNAD, 2012. Bezdomovectví. Portál. ISBN 978-80-262-0090-1.
JANKOVSKÝ, Jiří, 2018. Etika pro pomáhající profese. Praha: Triton. ISBN 978-80-7553-414-9.
KOPŘIVA, Karel, 2016. Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese. Portál. ISBN 978-80-262-1147-1.
MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2013. Metody a řízení sociální práce. Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.

Vedoucí diplomové práce: **PhDr. Zuzana Hrnčířiková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **10. ledna 2023**

Termín odevzdání diplomové práce: **21. dubna 2023**

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 10. ledna 2023

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 17.4.2023

.....

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

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

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

3). Odpirá-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 užit 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 přihlédá k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce je zaměřena na sociální pracovníky a klienty nízkoprahových denních center a jejich vzájemné vztahy. V teoretické části jsou objasněny pojmy jako nízkoprahové denní centrum, sociální pracovník nebo klient. Především však pojednává o vzájemných vztazích a správném nastavení a udržení profesních hranic obou skupin. Představuje možná úskalí spojená s porušováním nastavených hranic. Praktická část předkládá kvalitativní výzkum s cílem zjistit, jak specifikují sociální pracovníci a klienti nízkoprahových denních center profesní hranice, během poskytování sociální služby. Výzkum byl proveden prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů, které odhalily problémy v nastavování a porušování hranic u sociálních pracovníků i klientů. Jako zásadní problém byla označena nejednotnost, která celou spolupráci značně ztěžuje.

Klíčová slova: sociální pracovník, klient nízkoprahového denního centra, profesní hranice, vztah, sociální služby

ABSTRACT

The thesis focuses on social workers and clients of low-threshold day centres and their mutual relations. In the theoretical part, the terms such as low-threshold day centre, social worker or client are explained. Above all, however, it discusses the mutual relationships and the correct setting and maintenance of professional boundaries between the two groups. It presents the possible pitfalls associated with the violation of set boundaries. The practical part presents a qualitative research with the aim to find out how social workers and clients of low-threshold day centres specify professional boundaries during the provision of social services. The research was carried out through semi-structured interviews, which revealed problems in boundary setting and boundary breaking among social workers and clients. Inconsistency was identified as a major problem, which makes the whole collaboration very difficult.

Keywords: social worker, client of a low threshold day centre, professional borders, Relationship, social services

Poděkování

Chtěla bych velmi poděkovat paní PhDr. Zuzaně Hrnčířikové Ph.D. za cenné rady, připomínky a odborné vedení při psaní diplomové práce. Mé díky patří také Ing. Andree Zámečníkové, která mně pomáhala s úpravou a správnou citací textu, Mgr. Anně Neoralové za korekturu textu.

„Můžeš-li pomoci, pak pomoz. Pokud ne, alespoň neškod.“

(Dalajláma)

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	13
1.2 BEZDOMOVECTVÍ	14
1.3 PŘÍČINY BEZDOMOVECTVÍ.....	15
1.4 NÍZKOPRAHOVÁ DENNÍ CENTRA	18
1.5 CÍLE A POSLÁNÍ NÍZKOPRAHOVÝCH DENNÍCH CENTER.....	19
1.6 CÍLOVÁ SKUPINA NÍZKOPRAHOVÝCH DENNÍCH CENTER	21
1.7 PRINCIP NÍZKOPRAHOVOSTI.....	22
2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A KLIENT V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ	23
2.1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	23
2.2 KLIENT	25
3 HRANICE VZTAHU MEZI PRACOVNÍKEM A KLIENTEM V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ	28
3.1 VZTAH.....	28
3.2 VZTAH MEZI KLIENTEM A SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKEM.....	29
3.3 HRANICE VZTAHU MEZI KLIENTEM A SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKEM	31
3.4 PORUŠENÍ NASTAVENÝCH HRANIC	33
3.5 OCHRANA VLASTNÍCH HRANIC	36
II PRAKTICKÁ ČÁST	38
4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	39
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	39
4.2 VÝZKUMNÉ CÍLE	39
4.3 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	40
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR	40
4.5 METODA A TECHNIKA SBĚRU DAT	41
4.6 ETICKÉ ASPEKTY	41
4.7 DESIGN VÝZKUMU.....	42
4.8 REALIZACE VÝZKUMU	42
4.9 METODA ZPRACOVÁNÍ DAT	43
5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	44
5.1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI NÍZKOPRAHOVÝCH DENNÍCH CENTER	44
5.2 PODOBA PROFESIONÁLNÍHO VZTAHU	44
5.2.1 Životní cesta	45

5.2.2	Pojetí profesních hranic.....	46
5.2.3	Nejsou neomylní	47
5.2.4	Vlastní zkušenost	48
5.2.5	Absence podpory ze strany pracovního týmu	49
5.2.6	Sklony klientů	50
5.2.7	Možná řešení	51
5.3	PARADIGMATICKÝ MODEL.....	52
5.4	SELEKTIVNÍ KÓDOVÁNÍ	53
5.5	ANALÝZA PŘÍBĚHU A ZAKOTVENÍ TEORIE	54
6	SHRNUTÍ A DISKUZE	56
7	DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	61
	ZÁVĚR	62
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	63
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	68
	SEZNAM OBRÁZKŮ	69
	SEZNAM TABULEK.....	70
	SEZNAM PŘÍLOH.....	71

ÚVOD

Vztahy mezi lidmi bývají různé a mají mnoho podob. Postupem času a vlivem různých životních změn a okolností se proměňují a vyvíjí. Pracovní vztahy v pomáhajících profesích bývají někdy velmi těžko nastavitelné, zejména ve vztahu mezi klienty sociálních služeb a jejich pracovníků, i přesto by se měly vyznačovat kvalitou a nastavením hranic. Oblast těchto hranic je velmi důležitá, protože jejich nastavení pomůže zajistit bezpečí jak pracovníkům, tak klientům sociálních služeb. V praxi bezpečné nastavení hranic často chybí a pracovníci i jejich klienti se díky tomu dostávají do dilematických situací, které následnou spolupráci můžou značně znepříjemňovat. Pokud by byly hranice dobře nastavené, mohlo by to vést k zlepšení spolupráce. V sociální práci mají pracovníci mimo jiné i za cíl dosáhnout efektivní spolupráce, správně nastavit profesní vztah a získat si důvěru klienta. Překročení těchto hranic může vnést do vztahu určitá rizika, proto se všichni musí podílet na tom, aby hranice nebyly nabourávány a překročeny, což bývá často dost velký problém.

Cílem této diplomové práce je popsat zkušenosti sociálních pracovníků s nastavením hranic vůči klientům nízkoprahových denních center, jakým způsobem je sociální pracovníci vůči svým klientům nastavují, jak je následně udržují a co způsobuje jejich narušení nebo překročení. Zaměřit se na subjektivní pohledy sociálních pracovníků. Nízkoprahová denní centra byla vybrána záměrně, a to z důvodu osobní zkušenosti a působením v dané službě.

Téma je velmi aktuální, ve své praxi se jím musí zabývat každý jedinec, který pracuje v sociálních službách, ať už se jedná o pracovníky nebo o klienty, proto je velmi důležité přiblížit pohled a zkušenosti těch, kterých se dané téma týká nejvíce.

V teoretické části diplomové práce je popsán charakter nízkoprahového denního centra, vymezení jeho poslání, popis cílové skupiny a princip nízkoprahovosti. Dále jsou nastíněny funkce sociálních služeb a vysvětleno bezdomovectví. V další kapitole je vymezen pojem sociální pracovník, jeho role a předpoklady k úspěšné práci s klienty. V poslední kapitole je uvedena problematika profesních hranic ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Upozornění na možná úskalí související s budováním profesionálního vztahu a následná ochrana hranic.

Praktická část diplomové práce je zpracována kvalitativním výzkumem, kdy jsou formou polostrukturovaných rozhovorů zjišťovány osobní zkušenosti problematiky hranic ve vztahu sociálních pracovníků s klienty nízkoprahových denních center. Popsán je design výzkumu, který zahrnuje výzkumné cíle, techniku sběru dat a samostatnou realizaci výzkumu.

V závěrečné části diplomové práce jsou interpretovány získané data a zodpovězeno na výzkumné otázky s následným doporučením pro praxi.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 NÍZKOPRAHOVÁ DENNÍ CENTRA

Problematika bezdomovectví se dotýká každé země na světě. Globálně jde o velký problém, který ohrožuje stabilitu jednotlivých zemí. Ty se snaží o poskytování sociálních služeb těmto společensky znevýhodněným osobám s cílem zlepšit kvalitu jejich života. V první kapitole bude popsán význam sociálních služeb, nastíněna problematika bezdomovectví a popsány služby pro tuto cílovou skupinu. Další část kapitoly se bude zabývat samotným nízkoprahovým denním centrem, jeho cílem, posláním a v neposlední řadě principem nízkoprahovosti, který je nepostradatelnou součástí této sociální služby.

1.1 Sociální služby

Sociální služby jsou krátkodobé i dlouhodobé, jsou poskytovány uživatelům, jejichž cílem je zlepšení kvality života a ochrana zájmů uživatele (Matoušek, 2008).

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. (dále jen zákon o sociálních službách) v § 3 se rozumí, že sociální služba je *„činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“* (Česká republika, 2006). Sociální služby jsou poskytovány společensky znevýhodněným lidem, s cílem zlepšit kvalitu jejich života, se snahou je maximálně začlenit do společnosti a zabránit jejich segregaci. Zohledňují jak samotnou osobu, tak celou její celou rodinu popřípadě skupinu, do které patří i širší okolí. Sociální služby jsou tedy poskytovány lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, kterou zákon o sociálních službách v § 3 vymezuje jako *„oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením“* (Česká republika, 2006).

V naší společnosti je pomoc znevýhodněné osobě podporována obecným uznáním základních lidských práv. Sociální služby chrání občana tím, že v jeho prospěch něco konají, poskytují je instituce veřejnoprávní nebo soukromoprávní (Matoušek a kol., 2011).

Z evropského pohledu sociálního státu má stát povinnost zajistit sociální lidská práva formou solidarity mezi občany. Jde tedy o zajištění dostupnosti sociálních služeb pro

všechny občany. Základem tohoto přesvědčení je, že všichni lidé jsou si rovni (Malík Holasová, 2014).

Rozsah a forma pomoci poskytovaná prostřednictvím sociálních služeb musí vycházet z individuálních potřeb každého jedince a v každém případě musí zachovávat lidskou důstojnost. Na uživatele služeb by měla působit aktivně, podporovat rozvoj všech jejich dovedností a samostatnost, které by měla motivovat uživatele k takovým činnostem, které nepovedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace. Každý člověk má nárok na bezplatné základní sociální poradenství a možnost řešit svou nepříznivou sociální situaci nebo jí předcházet (Matoušek a kol., 2011).

Sociální služby se dle právní úpravy dělí na služby sociální péče, sociální prevence a sociálního poradenství. Dále se rozdělují dle formy poskytování na ambulantní, terénní a pobytové a také na služby, které jsou finančně hrazeny či nikoliv. Sociální služby poskytují města, kraje i nestátní neziskové organizace. Zákon poskytovatelům stanovuje povinnost zajistit takovou službu, která bude zajišťovat kvalitu daných služeb, a proto jsou zavedeny Standardy kvality sociálních služeb dle vyhlášky MPSV ČR č. 505/2006 Sb., které stanovují kritéria kvality sociálních služeb (Česká republika, 2006), (Sociální služby, 2020).

Nízkoprahová denní centra patří konkrétně do služeb sociální prevence, dle zákona o sociálních službách v § 53 tyto služby „*napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů*“ (Česká republika, 2006).

1.2 Bezdomovectví

Bezdomovectví je sociální jev, který je podmíněn velkou řadou nejrůznějších faktorů, představuje krajní podobu sociálního vyloučení (Matoušek, Kodymová a Koláčková, 2010).

Bezdomovec je člověk, který je z nejrůznějších důvodů společensky vyloučen, ztratil bydlení nebo je ztrátou bezprostředně ohrožen. V odborných literaturách se často používají termíny jako, osoba bez přístřeší, sociálně slabí nebo nepřizpůsobiví občané. Bezdomovci jsou velmi často opuštěni, bez vztahů a fyzického zázemí. Chybí jim základní nejdůležitější

věci jako je strava, možnost hygienického standartu nebo zdravotní péče (Hotovcová, Marek a Strnad, 2012).

Bezdomovectví lze také chápat jako projev dysfunkčního chování nebo jako syndrom komplexního sociálního selhání, který je spojen s neschopností respektovat společenské normy (Vágnerová, Marek a Csémy, 2018).

Lidé bez domova jsou ohroženi sociálním vyloučením, které zákon o sociálních službách v § 3 vymezuje jako „*vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace*“ (Česká republika, 2006).

Bezdomovectví zahrnuje všechny osoby, které žijí v nepřístojných podmínkách, ve kterých se nelze sociálně nebo profesně rozvíjet (Hotovcová, Marek a Strnad, 2012).

Podle organizace **ETHOS** lze bezdomovectví rozdělit na:

- ✓ **Zjevné**- jsou to jedinci, kteří z pohledu široké veřejnosti vypadají jako bezdomovci, a své bezdomovectví nezastírají.
- ✓ **Skryté**- tyto lidé nemají možnost stálého bydlení, ale nechtějí přespávat na ulici. Uchylují se do nocleháren, ubytoven, azylových domů.
- ✓ **Potenciální**- jsou lidé, kteří sice bydlí, ale nemají možnost stabilního bydlení (Hotovcová, Marek a Strnad, 2012).

1.3 Příčiny bezdomovectví

Propad do bezdomovectví často probíhá v několika fázích, spouštěče jsou velmi rozmanité, propad může být přirovnán k dominovému efektu, kdy jeden problém vyvolá další, což nemusí být pro jedince zvládnutelné (Vágnerová, Marek a Csémy, 2018).

Příčin bezdomovectví je celá řada, jsou to lidé z různých společenských vrstev, mezi nimiž jsou jedinci odlišně vzdělaní a všech věkových kategorií, lidé mající problémy s alkoholem nebo jinými návykovými látkami nebo se potýkající s rodinnými problémy.

Vnější příčiny jsou převážně výsledkem ekonomické situace státu a sociální politiky, jako je nezaměstnanost, chudoba, finanční nedostupnost, bydlení, diskriminace apod. **Vnitřní příčiny** zahrnují především materiálové a vztahové problémy jako je nízký příjem, duševní choroby, poruchy osobnosti, návykové látky apod. (Průdková a Novotný, 2008).

Vývoj vzniku bezdomovectví je však mnohem složitější, než se může zdát. Jeho počátek má většinou dvě fáze. Ztrátě vlastního bydlení nejprve předchází krize, která může jedince

vykolejit tak, že se přestane starat o svou ekonomickou situaci. Každý jedinec má v takovém případě záchranou sociální síť, která by mu měla zabránit propadu. Jsou to sociální kontakty, nejbližší rodina, přátelé, někdo, kdo může člověka v takových situacích podržet. Pokud jeho síť nedisponuje dostatkem financí a nedokáže člověka podržet, je tu síť sociálních služeb. Ty jsou schopny zajistit státní sociální podporu, bydlení a poradenství tak, aby neskončil jedinec na ulici. Pokud ovšem jedinec nemá silnou síť sociálních kontaktů, nebo nesplňuje podmínky pro získání státní sociální podpory, končí na ulici (Hotovcová, Marek a Strnad, 2012).

1.3.1 Služby a sociální zařízení pro bezdomovce

Všechny sociální služby bezdomovcům patří do skupiny sociální prevence. Vedle sociálních služeb také zákon ukládá povinnost obcím s rozšířenou působností koordinovat poskytování sociálních služeb a realizovat takovou činnost sociální práce, aby vedla k řešení nepříznivé sociální situace a postupnému sociálnímu začleňování (Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020, 2014).

Služby pro osoby bez přístřeší:

Sociální poradenství- jeho cílem je dovézt klienty k samostatnosti, tak aby si dokázali pomoci sami. Mnoho lidí se ocitá v situaci, kdy jsou ohroženi ztrátou bydlení z důvodu malé informovanosti a neznalosti práv a povinností. Sociální poradenství zorientuje klienta v dostupných sociálních službách, poskytne mu informace o nárocích a možnostech, které mohou pomoci vyřešit nebo zmírnit jeho sociální situaci (Matoušek, Kodymová a Koláčková, 2010).

Noclehárny- jsou ambulantní služby určené primárně lidem bez domova, kteří mají zájem o hygienické zařízení s možností stravy a ubytování (Česká republika, 2006). Nocleh je poskytnut převážně na jednu noc, klienti zde ale můžou přespávat opakovaně. Cena za noc se pohybuje okolo 50 Kč. Klienti se zde nemusí prokazovat občanskými průkazy, tuto službu lze využít i anonymně. Využívají je převážně lidé, kteří už jsou na ulici dlouhou dobu a nebyli by schopní a možná ani ochotní se přizpůsobit nárokům a požadavkům této služby (Průdková a Novotný, 2008).

Azylové domy- „poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení“ (Česká republika, 2006). Azylové domy mají různě velkou kapacitu a jsou určeny buď jenom pro muže nebo ženy s dětmi nebo jsou

smíšené. Denní platba se pohybuje okolo 170 Kč za den, klienti jsou obeznámeni s Vnitřním řádem, který musí dodržovat. (Azylové bydlení Cusanus, 2023).

Domy na půli cesty- nejsou primárně určeny pro osoby bez přístřeší, reagují ovšem na skupinu osob vracejících se např. z výchovných zařízení a jsou proto velmi často ohroženi bezdomovectvím (Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020, 2014). Tyto služby „*poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob*“ (Česká republika, 2006).

Nízkoprahová denní centra viz níže

Chráněná a podporovaná zaměstnání - realizují se v podobě chráněných dílen a tréninkových pracovišť. Jsou určeny především pro osoby bez přístřeší s handicapem. Klienti nejsou zaměstnanci v běžném slova smyslu. Prostředí pracoviště je co nejméně zatěžující a vychází maximálně vstříc potřebám každého klienta. **Podporovaná zaměstnání** jsou jakýmsi mezistupněm sociální služby. Klient zde má pracovní smlouvu, má své povinnosti, kompetence ale také práva. Je zde ve velké míře podporována reintegrační funkce, proto jsou zaměstnanci shovívavější než v klasickém pracovním poměru (Matoušek, Kodymová a Koláčková, 2010).

Veřejně prospěšné práce - jsou jednou z forem podporovaného zaměstnání, které je výsledkem spolupráce různých organizací, které pracují s lidmi sociálně vyloučenými, ať už bez přístřeší nebo ze sociálně vyloučených lokalit. Vybraní klienti jsou zaměstnanci neziskových organizací, převážně těch, kde jsou klienty. Cílem je poskytnout příležitost lidem, kteří nemají dostatečnou kvalifikaci nebo se nemohou uplatnit na trhu práce (Matoušek, Kodymová a Koláčková, 2010).

Terénní programy - dle zákona o sociálních službách v § 69 jsou terénní programy „*terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám*

poskytována anonymně“ (Česká republika, 2006). Tyto programy cíleně vyhledávají osoby bez přístřeší a následně s nimi pracují v jejich přirozeném sociálním prostředí. Cílem je oslovovat klienty, kteří potřebují pomoc a sami si ji nedokáží nebo nechtějí nevyhledat (Průdková a Novotný, 2008).

Sociální firmy - poskytují zaměstnání zejména znevýhodněným lidem a lidem se speciálními potřebami, snaží se jim vyjít maximálně vstříc. Sociální firma je organizací třetího druhu- není komerční ani typicky neziskovou, snaží se být produktivní. Pracovní poměr není limitován časem, zaměstnanec nese plnou zodpovědnost, je placen dle odpracovaných hodin (Matoušek, Kodymová a Koláčková, 2010).

1.4 Nízkoprahová denní centra

Je zařízení, které je určeno osobám bez přístřeší nebo osobám s rizikovým způsobem života. Je službou sociální prevence, poskytuje ambulantní i terénní službu (Česká republika, 2006). Primární úlohou nízkoprahových denních center je prevence sociálně patologických jevů a základní pomoc osobám bez přístřeší. Zároveň ochraňuje společnost, před šířením bezdomovství a jeho negativních vlivů. Klient si zde může odpočinout, najíst se, využít hygienickou místnost, vyprat si, popřípadě si zapůjčit oblečení. Nízkoprahová denní centra jsou ve většině případů zadarmo, nebo si zde mohou klienti koupit polévku, vyprat si, vysprchovat se za malý finanční obnos. Klientům bývá poskytnut základní hygienický standart, jako je mýdlo, ručník, čisté oblečení a plně vybavená kuchyňka pro přípravu jídla. Potraviny si mohou klienti přinést vlastní nebo využít těch, které jsou k dispozici na NDC, pokud jimi disponují z potravinových bank nebo celostátních sbírek. Centra jsou zpravidla otevřena každý všední den od 8- 15.00 hodin. Po odchodu všech klientů se celé zařízení dezinfikuje, kvůli možnosti přenosu žloutenky a jiným onemocněním. Každý klient je při podepsání smlouvy seznámen s Vnitřním řádem zařízení, kde je i mimo jiné stanoven limit pro toleranci alkoholu v rozmezí 0,8-1 ‰ (dle organizace). Vstup je zakázán osobám nad toleranci alkoholu, pod vlivem návykových látek a agresivním. Nízkoprahová denní centra také nabízí terénní programy, jejichž hlavním cílem je minimalizovat rizika životního způsobu uživatelů (Průdková a Novotný, 2008), (Nízkoprahové denní centrum, 2023).

Nízkoprahové denní centrum poskytuje tyto základní činnosti:

- a) *“pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,*
- b) *poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,*

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí“

(Česká republika, 2006).

Provádí také řadu intervencí.

Kontaktní práci - pomocí ní jsou realizovány cíle v individuálním plánu. Kontaktní práce je velmi důležitá pro získání vzájemné důvěry a konkrétní materiální pomoci (Matoušek, Kodymová a Koláčková, 2010).

Krizové intervence - jsou odborné práce s lidmi, kteří se ocitli v nepříznivé situaci. Pracovník aktivně vyhledává možná řešení klientovi situace. Krizová intervence trvá po dobu krizového stavu klienta, rozsah pomoci je závislý na tom, zda-li je pracovník kvalifikován pro krizovou intervenci (Špatenkova a kol., 2011).

Kontakty s institucemi - jsou realizované na základě souhlasu klienta, kdy pracovník pomáhá klientovi při řešení jeho situace.

Skupinové práce - jsou různě cílené aktivity klientů, jejichž cílem je zlepšení kvality života skupiny nebo podpora členů v nácviu různých dovedností (Matoušek, 2008).

Pobyt v zařízení - kdy klient využívá všech služeb, které NDC nabízí. Jsou mu umožněny osobní aktivity, jako je vyhledávání na internetu, sledování TV, poradenství apod. (Standard č.2/B - Pravidla platná v zařízení NDC, 2021).

1.5 Cíle a poslání nízkoprahových denních center

Pro správné fungování by měla mít služba vydefinované cíle a poslání. Hlavním cílem je poskytnout pomoc a zmírnit rizika, která vyplývají ze způsobu života lidí bez domova a podpořit je v řešení, zmírnění nebo nápravě jejich sociální situace (Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší - Nízkoprahové denní centrum, 2014). Poskytnout komplex kvalitních služeb osobám, které si z důvodu své nepříznivé sociální situace nedokáží pomoci sami popřípadě jim je pomoc nedostupná (Nízkoprahové denní centrum, 2023).

Cíle:

- ✓ Stabilizace sociální situace klienta během docházení do zařízení.
- ✓ Začleňování klientů zpět do společnosti.
- ✓ Obnova nebo udržení rodinných vazeb.

- ✓ Poskytování základního poradenství.
- ✓ Poskytování informací s návazností na další sociální služby.
- ✓ Zmírňování sociálních a zdravotních rizik.
- ✓ Prevence sociálně-patologických jevů (Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší - Nízkoprahové denní centrum, 2014), (Nízkoprahové denní centrum, 2023).

Posláním služby je poskytovat osobám bez přístřeší zázemí a nabízet jim individuální podporu v nepříznivé sociální situaci, usilovat o znovu začlenění do společnosti (Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší - Nízkoprahové denní centrum, 2014), (Standard č.1/A - Cíle a způsoby poskytování sociální služby, 2022). Poskytovat osobám bez přístřeší materiální pomoc, hygienické zázemí a poradenskou činnost. Záleží pouze na klientech, do jaké míry pomoci využijí. Snahou center je klienty motivovat, podporovat je, radit jim a povzbuzovat je při řešení situace. NDC představuje pomyslný první záchytný bod pro klienta při cestě k návratu do běžného života (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012).

Zařízení nabízí své služby ambulantní i terénní formou. Klienti mohou přijít kdykoliv během dne a využít všech činností, které služba nabízí.

Nabízené činnosti:

- ✓ Zapůjčení telefonu.
- ✓ Využití PC.
- ✓ Sledování TV.
- ✓ Pomoc při hledání zaměstnání a ubytování.
- ✓ Pomoc při vyřizování osobních dokladů.
- ✓ Možnost obdržení potravin z potravinových sbírek.
- ✓ Možnost přípravy stravy a teplých nápojů.
- ✓ Možnost využití sprchy.
- ✓ Možnost praní a sušení prádla (Nízkoprahové denní centrum, 2023), (Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší - Nízkoprahové denní centrum, 2014), (Nízkoprahové denní centrum Tachov).

Nízkoprahová denní centra se kromě základní pomoci snaží především o reintegraci lidí bez domova zpět k bydlení. Nabízí svým klientům noclehárny, bydlení v azylových domech nebo se jim snaží pomoci nalézt ubytovnu, nejlépe takovou, kde se na finanční částce z části nebo úplně podílí stát (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012).

Klíčovou službou poskytovanou osobám bez přístřeší jsou terénní programy, jejichž hlavní aktivitou je **depistáž** tj. cílené vyhledávání osob bez přístřeší v místech, kde se zdržují. Terénní pracovník velmi často spolupracuje s městskou policií a jinými organizacemi, které upozorňují na lokality, kde se bezdomovci nejčastěji zdržují. Lidé bez domova jsou velmi nedůvěřiví v různé organizace a pomoc všeobecně, proto musí terénní pracovník získat především důvěru, což bývá všeobecně velmi komplikované, proto se citlivě snaží o předání základních informací a o rizicích plynoucích z jejich způsobu života (Nedělníková a kol., 2017).

Terénní programy nabízí:

- ✓ Sociální a právní poradenství.
- ✓ Pomoc při sepsání různých dokumentů.
- ✓ Materiální pomoc.
- ✓ Zajištění ubytování v azylových domech, noclehárnách nebo ubytovnách.
- ✓ Zprostředkování zdravotnické pomoci.
- ✓ Informace o sociálních službách.
- ✓ Podpora při znovunabytí pracovních dovedností.
- ✓ Nabízení různorodé pomoci (Nedělníková, 2008).

1.6 Cílová skupina nízkoprahových denních center

Je skupina definována nepříznivou sociální situací, které je určena konkrétní sociální služba (Matoušek, 2008).

Cílovou skupinou pro NDC jsou:

- ✓ Muži a ženy bez přístřeší ve věku nad 18 let, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, spojené se ztrátou bydlení.
- ✓ Muži a ženy s rizikovým způsobem života.

- ✓ Muži a ženy, kteří nejsou schopni svou sociální situaci řešit sami (Nízkoprahové denní centrum, 2023).

1.7 Princip nízkoprahovosti

Dominantní roli v nízkoprahovém denním centru hraje princip nízkoprahovosti, kdy je nízký práh myšlen jako snížený nárok osob na množství podmínek, které musí klient splnit, pokud chce využívat této sociální služby (Nedělníková, 2008).

Cílem nízkoprahových denních center je realizovat službu tak, aby byla maximálně přístupná celé cílové skupině a snažila se odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by mohly bránit této skupině vyhledat nebo využívat nabídky dané služby (POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM), 2008).

Sociální služby pro osoby bez přístřeší se snaží tento princip dodržet tím, že se zájemce o službu nemusí prokazovat platným dokladem totožnosti, služba ve většině případů není zpoplatněna a v případě že je, tak za symbolické ceny. Po klientech není vyžadována pravidelná docházka do služby, ani zapojování se do žádných aktivit, které by klient sám nechtěl. Klienti, kteří požívají alkohol nebo návykové látky nejsou odsuzováni za své rozhodnutí a pracovníci jim nevnucují abstinenci, respektují jejich rozhodnutí rizikového životního stylu (Nedělníková, 2008).

2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A KLIENT V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

V následující kapitole teoretické části této diplomové práce je vymezena profese sociálního pracovníka, popsány požadavky, které jsou nutné pro výkon tohoto povolání a předpoklady, kterými by měl každý sociální pracovník disponovat. Dále kapitola popisuje klienta sociální služby a jeho specifika.

2.1 Sociální pracovník

V nízkoprahových denních centrech pracují vedle sociálních pracovníků i pracovníci v sociálních službách. Vymezení předpokladů pro výkon sociálního pracovníka i pracovníka v sociálních službách určuje zákon o sociálních službách v § 109 - 116. Sociální pracovník *„vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb“* (Česká republika, 2006).

Sociální pracovník zprostředkovává sociální služby osobě, která to potřebuje, volí optimální škálu služeb, tak, aby klientovi co nejvíce pomáhal v jeho situaci (Matoušek a kol., 2011). Je profesionál, má potřebné vzdělání ke své práci. Řídí se etickým kodexem sociálních pracovníků, jde mu především o zájmy klienta. Ve své práci usiluje o individuální vztah s klientem, kterého bere převážně jako svého partnera při společném řešení jeho sociální situace. Klient díky tomu získává možnost převzít kontrolu nad svým životem (Elichová, 2017).

Sociální pracovník podporuje klienta k jeho vlastní zodpovědnosti, nezastupuje ho v situacích, kdy si dokáže pomoci sám (Etický kodex, 2017). Stává se tak především prostředníkem mezi normami společnosti a klientovou sociální situací. Vystupuje především jako mediátor, komunikátor a snaží se celou situaci koordinovat. Musí být také výborný diplomat a řídit situaci tam, kde ostatní selhávají (Úlehla, 2007). Za jednu z klíčových rolí sociálního pracovníka je považována pomoc klientům, kterou dosahuje svého poslání. Na jedné straně má sociální pracovník společenský závazek dodržovat normy, zákony a hodnoty sociální práce a na straně druhé by měl pomoci klientovi tak, aby uspokojil jeho potřeby. Dodržování norem ho ale někdy svazuje k tomu, že je oprávněn a povinen zasahovat do určitých životních situací klientů. Je nezbytné, aby si uvědomoval zdroje moci i možnosti

jejich projevů. Moc na jednu stranu usnadňuje práci s klientem, ale pro vlastní cíl je velkou přítěží (Klíma, 2009). Snaží se vždy jednat tak, aby zodpovědně nakládal se svými kompetencemi, nezvyšoval závislost klienta na sociální službě a chránil práva a lidskou důstojnost klienta. Vyvaruje se jakékoliv diskriminace a odsuzování klienta, že neřeší svou situaci. Chrání klientovi práva a soukromí. Akceptuje klientovo rozhodnutí ukončit sociální službu (Etický kodex, 2017).

Obecnou náplní práce sociálního pracovníka ve všech oblastech, ve kterých působí, jsou převážně činnosti administrativního a ekonomického charakteru jako je přijímání klienta, vedení agendy, pomoc v běžném životě, sociálně právní poradenství, zprostředkování kontaktů na odborníky a instituce, mediační činnost, podpora klienta a spoustu dalšího. Všechny tyto činnosti jsou zaměřeny na prevenci sociálního vyloučení a začlenění klienta zpět do společnosti (Arnoldová, 2016).

Základním předpokladem pro toto povolání je bezúhonnost, zdravotní a profesní způsobilost (Matoušek, 2008). Odborné způsobilosti je věnována asi největší pozornost vzhledem k náročné a velmi zodpovědné činnosti, kterou sociální pracovník vykonává. Zákon dále stanovuje, že tuto práci nelze vykonávat bez vysokoškolského odborného vzdělání specializovaného na sociální práci. Dále se musí pracovník celoživotně vzdělávat pomocí stáží, akreditovaných kurzů nebo školicích akcí (Matoušek a kol., 2011).

Pro povolání sociálního pracovníka je nezbytné, aby měl osobnostní předpoklady. Přírozenou osobností složkou je temperament, povahové rysy, celková integrace osobnosti a inteligence. Součástí inteligence je zvědavost a ochota přijímat nové podněty a následně s nimi pracovat. Inteligence zajišťuje větší flexibilitu a projevuje se převážně v emoční rovině. Dalším důležitým aspektem je odolnost. Sociální pracovníci jsou velmi ohroženi, protože charakter povolání, klienti vedoucí i spolupracovníci na ně kladou nemalé nároky. Míra resilience sociálního pracovníka souvisí také s pohledem wellbeing (Punová, 2020). Wellbeing je kombinací smysluplnosti, vztahů, zdraví a osobní pohody. Je to emoční stav, který zrcadlí pracovníkovu spokojenost, ať už v pracovním nebo soukromém životě (Co je wellbeing?, 2014).

Důležitým osobnostním předpokladem je empatie, kterou by měl sociální pracovník mít. Jen těžko by bez ní porozuměl klientovu světu. V obecné rovině lze říci, že empatie je vcítění se do pocitů druhé osoby (Matoušek a kol., 2008). S empatií souvisí také naslouchání, tedy porozumění klientovi, chápat i jeho neverbální sdělení a sledovat veškeré jeho chování. Aby byl sociální pracovník schopen obstát v mezilidských vztazích, které jsou obecně centrem

sociální práce, je nezbytné, aby se rozvíjel právě v komunikačních dovednostech. Komunikace je proces, který nezahrnuje pouze mluvení, ale také poslouchání. (Thompson, 2009).

Sociální pracovník má také své kompetence, které využívá ve své profesi. Je potřeba si uvědomit, že jsou pouze takové, jaké mu určuje legislativa a umožňuje organizace, v níž pracuje, společnost si často tuto skutečnost neuvědomuje. Kompetence pracovníků jsou velmi často roztrženy mezi sociální pracovníky různých organizací. Nejsou vzájemně dobře provázané, někdy jsou dokonce rozdílné. V důsledku brzdí vzájemnou komunikaci a spolupráci napříč institucemi. Spolupráce mezi sociálními pracovníky není na potřebné úrovni. Pracovníci nedisponují dostatečným přístupem k informacím o osobách, které se nachází v nepříznivé sociální situaci. Na jedné straně je ponecháno právo osobě, aby si sama rozhodla, zda a do jaké míry umožní přístup k informacím sociálnímu pracovníkovi. Na straně druhé přichází tato osoba až ve chvíli, když není sama schopná si pomoci vlastními silami. V tomto okamžiku má sociální pracovník omezené možnosti, protože díky současným nástrojům sociální práce nelze uspokojivě situaci řešit. Spolupráce sociálních pracovníků s ostatními odborníky je ovlivňována různými aspekty. Prvním je skutečnost, že v naší společnosti sociální pracovník jako profese nemá stabilní postavení, jako je tomu v zahraničí. Ne vždy jsou ostatními profesemi přijímání, jako odborníci (Baláž, 2015). Je jim přisuzován nižší společenský status s malou prestiží. Sociální pracovník může naplňovat své poslání pouze tehdy, když bude nabízet pomoc tam, kde ji druzí přijímají. Potřebuje k tomu svou chuť pomáhat a akreditaci danou státem. Tehdy dostává společenské postavení, uznání a právní nástroje. Aby byl přijímán jako odborník, potřebuje být v očích klienta a celé veřejnosti chápán jako užitečný a respektující (Úlehla, 2007).

V současné době se kladou velké nároky na poskytování sociální služby, díky zavedení standardů kvality je tlak určen i pracovníkům v pomáhajících profesích. Pokud se sociální služba bude prezentovat vysokou kvalitou poskytované služby, lze také předpokládat, že se zvýší prestiž povolání sociálního pracovníka a přispěje k pozitivní prezentaci profese (Malík Holasová, 2014).

2.2 Klient

Klientem se může stát kdokoliv, samostatná osoba, rodina nebo celá komunita, každý, kdo využívá sociální služby (Matoušek, 2008).

Klient je v sociální práci zadavatelem služeb. Je označován také jako uživatel nebo příjemce služby. Vnášení požadavků trhu sociální práce, zavedlo chápání klienta jako zákazníka. Začal se klást důraz na individuální potřeby a širší pojetí klienta. Postupem času se změnilo pasivní chápání klienta, který nedokáže posoudit svou situaci v aktivního zákazníka sociálních služeb, znajícího své potřeby a možnosti. Posílila se i jeho role ve smyslu rovnoprávnějšího postavení ve vztahu klienta a sociálního pracovníka. Může aktivněji vstupovat k řešení své sociální situace a sám se rozhodnout jakou sociální službu bude využívat (Malík Holasová, 2014).

Úlehla říká, že klient je člověk, který potřebuje pomoc ve svých způsobech. Důvodem, proč se člověk stane klientem sociální služby je, že se jeho způsoby nedokáží srovnat s normami. Normy jsou obecně řečeno pravidla, která zakazují určité chování, jejich zachování je závazné (Úlehla, 2005).

Co se týče klientů nízkoprahových denních center, přicházejí převážně kvůli materiální pomoci- najíst se, umýt se, mohou se obrátit na sociálního pracovníka, který dokáže zprostředkovat kontakty i na jiné odborníky. Pro klienta je nejdůležitější aby získal informace, pokud mu nejsou sděleny, dochází ke zbytečnému zklamání ze strany klienta. Běžně se stává, že klient chce svou situaci vyřešit okamžitě a nejlépe bez vlastního přičinění, což vede k přecenění dostupné pomoci nízkoprahového denního centra. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012).

Klientovi potřeby se většinou vztahují k momentální situaci, jako jsou například venkovní nízké teploty, což klienta donutí vyhledávat nocleh i přesto, že předtím mnoho let režimové služby odmítal. Reakce na jeho aktuální potřeby můžou vést k navázání kontaktu a následné pomoci. Někdy klienti sami netuší, na co mají nárok a jak tyto nároky uplatnit. Povaha potřeb lidí bez domova se nikterak neliší od lidí, kteří domov mají. Rozdíl je pouze ve využívaných zdrojích a způsobu uspokojení potřeb klientů, které se můžou zdát jiné, až nepochopitelné. Osoba bez přístřeší, která je ještě navíc závislá na alkoholu nebo návykových látkách má potřebu získat občanský průkaz, aby se mohla zaevidovat na úřad práce a mít nárok na dávky v hmotné nouzi, které ale poté z velké části utratí právě za návykovou látku (Matoušek a kol., 2022).

Málokterý klient nízkoprahového denního centra pobírá dávky hmotné nouze. Sociální systém je pro některé natolik složitý, že se nároku na dávku, raději zřekne. Řada klientů má exekuce a dluhy, neuvědomují si, že neřešením své situace dluhy narůstají a jejich problémy se stále více prohlubují. Nedomyšlejí ani to, že ve stáří nebudou mít nárok na důchod. Pokud

některý klient dávky hmotné nouze pobírá, obvykle je utratí během několika málo dní. Klienti nízkoprahových denních center často trpí syndromem ústavní závislosti, kdy cíleně vyhledávají pomoc sociálního pracovníka, který mu věnuje pozornost. Klient se v podstatě bojí, že se jeho situace zlepší natolik, že o pozornost pracovníka přijde (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012).

Klienti řeší především následující nepříznivé situace:

- ✓ Nepříznivá situace spojená se ztrátou bydlení.
- ✓ Nepříznivá situace spojená s opakovanou krádeží nebo ztrátou osobních dokladů.
- ✓ Těživá situace spojená s nedostatkem jídla.
- ✓ Sociální poradenství při získání hmotné nouze.
- ✓ Nepříznivá situace spojená s řešením dluhů nebo exekucí.
- ✓ Krizové a obtížné situace v podobě rodinných nebo partnerských problémů.
- ✓ Nepříznivé situace spojené se závislostí (nástup do léčebny).
- ✓ Nepříznivé situace spojené se ztrátou zaměstnání (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012).

3 HRANICE VZTAHU MEZI PRACOVNÍKEM A KLIENTEM V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

V sociálních službách vždy dochází k vzájemné interakci mezi klientem a sociálním pracovníkem, vlivem působení se vytváří určitý vztah, který může mít mnoho podob. Postupem různých okolností se vztah může vyvíjet a proměňovat. Sociální pracovníci a klienti by mezi sebou měli mít nastavené určité hranice, které by se neměly překračovat nebo jakkoliv povolovat, protože to sebou může nést různá rizika. V této kapitole diplomové práce bude popsán samotný vztah sociálního pracovníka a klienta v sociální službě, hranice těchto vztahů a problémy, které vznikají při nastavování hranic. Závěr kapitoly bude zaměřen na ochranu hranic pracovníka v pomáhajících profesích.

3.1 Vztah

V pomáhajících profesích hraje hlavní roli vztah, který vznikne mezi klientem a sociálním pracovníkem. Klient potřebuje od sociálního pracovníka cítit především zájem z jeho strany, tím si vytvoří tolik potřebnou důvěru pro fungování vztahu. Sociální pracovníci se setkávají převážně s klienty v závislém postavení, kteří potřebují cítit porozumění a spoluúčast. Bez tohoto vztahového rámce se práce mezi klientem a sociálním pracovníkem stává pouze výkonem svěřených pravomocí (Kopřiva, 2013).

Dle Vymětala jsou vztahy ovlivněny převážně zkušenostmi a vývojem. V běžných situacích se vyvíjí vzájemnou interakcí, kde každý má nějaké své nároky a představy o podobě vztahu, stejně jako strategie pro jeho vytváření. Významným faktorem, který má vliv na jeho rozvoj je schopnost empatie ze strany sociálního pracovníka. Autor také rozděluje vztahy na osobní a neosobní, kdy neosobní definuje jako ty, jejichž vznik můžeme označit za naprosto automatický. Osobní jsou takové, na jejichž vzniku se jedinec musí podílet sám svou vlastní aktivitou. Poukazuje také na důležitost vytvoření vztahu k sobě samému, jakožto lidské bytosti. Je jedním z klíčových a důležitých vývojových úkolů v životě každého jedince, protože vztah k sobě se následně promítá do vztahů, které člověk v průběhu života nadále navazuje (Vymětal, 2004).

Nykl poukazuje na to, že každý jedinec je schopen se nějak konstruktivně sociálně vyvíjet a ve vztahu dvou osob dokáže vytvářet podmínky pro sociální růst. Je to empatické porozumění, akceptace a opravdovost. Soulad těchto zkušeností napomáhá pozitivnímu vztahu, zlepšení komunikace, což podporuje pocit důvěry (Nykl, 2012).

Základem navázání jakéhokoliv vztahu je komunikace, která pokrývá jak mluvení, tak naslouchání. V užším slova smyslu by se dalo říci, že komunikace je schopnost jedince navázat kontakt s druhým a porozumět se. Matoušek se domnívá, že komunikace s klientem obvykle začíná explorací, kdy klient přichází s nějakou starostí, formuluje ji a tím určuje téma dialogu. Pracovník naslouchá, klade otázky a modifikuje tak klientovo téma. Cílem explorace je porozumět klientovým potřebám a zorientovat se v možnostech řešení. Při strukturování komunikace je dobré myslet na to, že reflexe některých informací z klientova života může vyvolat velké emoce. Mezi citlivé oblasti patří především etnický původ, hygiena, klientův zevnějšek, vztahy a traumatické zkušenosti z minulosti (Matoušek a kol., 2022).

Vodáčková upozorňuje na důležitost rozlišení vztahu soukromého a pracovního, toto rozlišení vyžaduje odborné vědění ze strany pracovníka. Za velmi důležitou charakteristiku profesionálního vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem je nastavení určitých hranic, pevný rámec, který zahrnuje tyto dva lidi, kteří se setkávají v určitém časovém úseku (Vodáčková, 2020).

3.2 Vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem

V pomáhajících profesích je práce s klientem založena na vztahu. Jde o zvláštní nárok této profese. Klienti vyhledávají sociálního pracovníka v situaci, kdy se ocitli v pro ně neřešitelné situaci, z které si nedokáží pomoci sami. Jejich jednání může být někdy i nepříjemné, i přesto si musí sociální pracovník vytvořit ke klientovi takový vztah, který se bude vyznačovat jeho profesionalitou. Nástrojem pro vytváření profesionálního vztahu je dobrá komunikace, která musí být vedena tak, aby absolutně respektovala klienta, byla pro něj srozumitelná, pravdivá a přizpůsobená momentální situaci v které se klient i pracovník nachází. Pro utvoření dobrého vztahu je potřeba akceptace klienta takového, jaký je. Porozumět jeho životu, problémům a pochopit, že každý člověk a tedy i klient má odlišné hodnotové systémy a představy o společenských hodnotách (Mahrová a Venglářová a kol., 2008).

Pomáhající pracovník se často dostane do situace, kdy je vystaven emocím klienta, které jsou vytvářeny v každém vztahu, vyhnout se jím není zcela možné. Cizí emoce mohou vyvolávat celou řadu dalších emocí, vůči kterým může být sociální pracovník bezbranný. Představa, že se dá pracovat s lidmi a ne být přitom ovlivněn jejich emocemi je naprosto nemožná. Vytlačování emocí z profesního vztahu klienta a pracovníka je naprosto kontraproduktivní (Géringová, 2011). Klient má nárok na vyjádření svých pocitů a musí mu

být umožněno je projevit (Gulová, 2011). Klientovi emoce mohou být pozitivní i negativní, v interpersonálních vztazích nemají rovnocennou roli. Pokud chce pracovník klientovým emocím porozumět je potřeba připisovat význam událostem, které se staly a pochopit jejich význam (Slaměník, 2011).

Timuřák vidí v pomáhající profesi empatii jako zásadní. Popisuje, že by měl být pracovník ke klientovi citlivý a přikládat velkou váhu jeho myšlenkám. Právě empatie přispívá k vybudování kvalitního vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem. Posiluje klienta a prohlubuje schopnost sebereflexe (Timuřák, 2006).

Géringová spatřuje výhodu empatie hlavně v empaticky vedeném rozhovoru, kdy se sociální pracovník snaží spíše o pomoc než kontrolu. Klienta se snaží vyslechnout bez toho, aniž by ho jakkoliv hodnotil a zároveň se snaží do vcítění jeho situace, přitom dává najevo, že klienta jako rovnocenného partnera akceptuje (Géringová, 2011).

Kopřiva se domnívá, že pracovníci v pomáhajících profesích se často místo snahy o porozumění klienta orientují spíše na hodnocení toho, co momentálně prožívá, což mezi nimi staví pomyslnou hranici a jejich vzájemný vztah spíše oddaluje (Kopřiva, 2013).

Za velmi důležitý prvek ve vztahu pracovníka a klienta je považovaná mlčenlivost. Sociální pracovník chrání klientovo soukromí a neprozrazuje jeho sdělení třetí osobě. O diskrétnosti je klient ubezpečen hned při prvním rozhovoru (Ondrušová a Krahulcová a kol., 2020).

Také Matoušek upozorňuje na to, že sociální pracovník musí zachovávat důvěrné informace o klientovi a nesdělovat je třetím osobám. Diskrétnost je nejen základním právem klienta, ale také jakýmsi etickým závazkem sociálního pracovníka ke klientovi. V případě, že bude pracovník kvůli ohlašovací povinnosti nucen toto právo klienta porušit, musí ho vždy informovat (Matoušek a kol., 2008).

Další významnou roli ve vztahu sociálního pracovníka a klienta hraje moc. Klient je do jisté míry bezmocný už tím, že přichází za sociálním pracovníkem pro pomoc. Naopak pracovník se stává mocným tím, že pomáhá. Tato mocenská pozice pracovníka silně ovlivňuje, protože čím větší má pravomoc, tím větší má tendence klienta manipulovat a přebírat za něj kompetence. Význam pomáhání se pak odklání od svého účelu. Čím více může sociální pracovník rozhodovat o věcech, které jsou pro klienta zásadní a důležité, tím složitější podmínky bude mít při navázání partnerského vztahu a emočních aspektech jeho problému (Kopřiva, 2013).

Pro pracovníka se může v některých situacích zdát mnohem lepší a bezpečnější převzít za klientovu situaci plnou zodpovědnost a snížit tím vlastní direktivitu. Pracovník by neměl prosazovat vůči klientovi vlastní názory, poučovat ho a nadbytečně ho limitovat, tím pouze podporuje klientovu závislost na službě, manipuluje ho a vzbuzuje v něm pocity viny (Vodáčková, 2020).

S postupným vývojem pomáhajících profesí se často diskutuje, co je nejlepší a nejúčinnější v práci s klientem. Ukázalo se, že spojujícím faktorem je vznik rovnocenného vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem, ukazuje se, že vztah je pomyslné pole, kde se samotná sociální práce odehrává. Tento vztah se pak stává pro klienta motivujícím a dodává mu pozitivní zkušenosti. Při vzájemném kontaktu klienta a sociálního pracovníka se setkávají dva vnitřní světy, které není možné zcela pochopit. Dobrý pracovník však musí umět vypozařovat reakce klienta v takém rozsahu, aby se nedopouštěl omylů nebo dokonce neprofesionálních postupů, jako je hodnocení klienta, etiketizace nebo nevědomé odmítání klienta (Mahrová a Venglářová a kol., 2008).

3.3 Hranice vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem

Profesionální vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem se vyznačuje správným nastavením hranic. Tyto hranice jsou vyjádřeny způsobem chování, respektují individualitu každého klienta, ale chrání také sociálního pracovníka (Mahrová a Venglářová a kol., 2008).

Sociální práce stojí právě na základě správně nastaveného profesního vztahu. Nastavení hranic a jejich následné udržování pomáhá zajišťovat v profesionálním vztahu bezpečí, což je vzhledem k charakteru životních situací, v kterých se klienti nachází naprosto zásadní. Nastavené hranice se udržují pomocí indikátoru, který se mimo jiné vyznačuje bezpečným a přijatelným chováním ze strany pracovníků vůči klientovi, ale také sobě samým. Tyto hranice se nastavují pomocí etických kodexů, směrnic, pravidel organizací a také druhem služeb, které pracovník klientovi poskytuje (Matoušek a kol., 2022).

Přirozeným stavem jsou hranice dobře nastavené a polopropustné. To znamená, že sociální pracovník se stará v první řadě o svoje pocity a potřeby. Při vstupování do vztahu s okolím přijímá pouze to, co je pro něj z jeho hlediska užitečné a odmítá to, co pro něj důležité není (Kopřiva, 2013).

V případě, že ve vztahu chybí empatie, hovoříme o nepropustné hranici. Jsou to takové situace, kdy pracovník udržuje vůči klientům jasný odstup, vystupuje spíše ve formální roli

a odpovědnost za problémy klientů přenechává zásadně na nich. Opačným problémem je, nesprávné nastavení a udržení hranic ze strany sociálního pracovníka. V takovém případě se hovoří o příliš propustné hranici, kdy si pracovník s klientem vytvoří tak blízký vztah, že jeho problémy převezme za své a nepřiměřeně se angažuje v jejich řešení. Nevýhodou je otevřený prostor pro manipulaci klientů, ale i pracovníků a vyšší riziko syndromu vyhoření ze strany pracovníka. Uprostřed mezi těmito póly se nachází bezpečná hranice, o kterou by měli sociální pracovníci neustále usilovat. V tomto případě je sociální pracovník schopen zaujmout vůči klientům partnerský vztah, který respektuje klienta jako individuálního a kompetentního jedince. Dokáže ho respektovat, vnímat jeho potřeby a pochopit, že není zodpovědný za řešení jeho situace. Dokáže také rozlišit svůj osobní a profesní život a je vnímavý ke svým vlastním limitům a nastaveným hranicím (Matoušek a kol., 2022).

Také Úlehla si myslí, že nastavené hranice můžou být velmi snadno překročitelné oběma stranami. Autor upozorňuje na to, že sociální pracovník by se měl neustále snažit o udržení nastavených hranic vůči klientovi a snažit se je nepřekračovat. Měl by neustále hledat způsoby, jak správně uchopit to, co dělá a jak hranice správně nastavit (Úlehla, 2005).

Za udržení hranic je zodpovědný sociální pracovník. Klient a sociální pracovník se setkávají v určitém prostoru, kde každý má své místo, respektují navzájem osobní zóny toho druhého. Mají předem stanovený čas kontaktu, kdy se sociální pracovník snaží pracovat s nedochvilností klienta. Hranice prostoru a času pečují o prostor, ve kterém se spolu navzájem setkávají. Další oblastí jsou hranice pomoci a kontroly, kdy je profesionální vztah založen na partnerství. Realizace partnerství je velmi obtížně nastavitelné, protože klienti, kteří dlouhodobě využívají sociální služby, můžou být časem na pomoci sociálního pracovníka závislí. Klient vnímá pracovníka jako experta, vyžaduje hotová řešení a hlavně odpovědnost za jejich úspěch. Třetí oblastí je udržování profesních hranic, jejich překročení je velmi snadné. Je důležité dbát na to, aby se profesionální vztah nestal přátelským, aby sociální pracovník neposkytoval klientovi nadstandardní služby, jako je třeba půjčování peněz a klient nezneužíval postavení sociálního pracovníka (Mahrová a Venglářová a kol., 2008).

Také Matoušek poukazuje na to, že udržování hranic je velmi důležité a souvisí s vnímáním a odpovědností klienta za řešení své sociální situace. Sociální pracovník by v žádném případě neměl přebírat odpovědnost za klientovu situaci, je důležité, aby nezaměnil motivaci pomáhat za motivaci, která má vést klienta ke změně (Matoušek a kol., 2022).

Dle Úlehly může s touto situací pomoci sociálnímu pracovníkovi princip držitele problému, kdy v případě, že klient hodnotí svou situaci jako problémovou a sociální pracovník to tak nevnímá, je držitelem problému klient. V opačném případě, kdy vidí problém sociální pracovník a klient ne, je držitelem problému sociální pracovník (Úlehla, 2005).

Někteří sociální pracovníci se ocitají v situacích, kdy je zakázka více určována společností či okolím klienta, než klientem samotným. Navíc pracovník pracující s lidmi, kteří jsou pod vlivem alkoholu, nebo návykové látky je jejich chováním bezprostředně ohrožen, což by mělo vést pracovníka k přirozenému nastavení hranic mezi ním a klientem, nesmí však v žádném případě rezignovat na profesionální postoj ke klientovi (Matoušek a kol., 2022).

Pokud nemá pracovník svůj vztah ke klientovi vnitřně vymezen, může jen stěží udržovat nastavené hranice tak, aby byly pro obě strany bezpečné. Nejasné, příliš silné nebo slabé hranice mohou ohrožovat jak klienta, tak pracovníka (Janoušková a Nedělníková, 2008).

Neexistuje přesný postup, jak správně nastavit hranice. Pracovník by se však měl snažit získat si důvěru klienta, poznat prostředí, které je pro něj přirozené, seznámit se s životním příběhem a nenechat se vmanipulovat do role přihlížejícího. Pracovník musí jasně vyjádřit své pocity a formulovat klientovi na jakém základě a za jakých podmínek bude probíhat jejich spolupráce a jak bude nastaven profesionální vztah (Hotovcová, Marek a Strnad, 2012).

3.4 Porušení nastavených hranic

V předchozí kapitole bylo popsáno, jak moc důležité je, aby měl sociální pracovník ve vztahu ke klientovi správně nastavené profesní hranice a dodržoval je. Může se však stát, že dojde k porušení či překročení těchto hranic, což sebou může nést značné problémy pro pracovníky i klienty a dostat je tak do nepříjemných situací.

Nejzákladnější překážkou při nastavení hranic mezi klientem a sociálním pracovníkem je, že hranice tohoto vztahu nejsou nastaveny a upřesněny. Na začátku každého profesního vztahu je potřeba určit si pravidla a nastavit hranice tak, aby vyhovovaly pracovníkovi i klientovi. V případě, že nejsou nastavena žádná pravidla, nemůže sám klient vědět, čím se má řídit, co si může a nemůže dovolit, popřípadě, co se může stát, když by pravidla porušil. Otázky porušování hranic zahrnují situace, kdy se pracovník dostává do střetu mezi profesionálními povinnostmi a sociálními vztahy. Jsou to takové situace, kdy ve vztahu ke

klientovi přijme sociální pracovník ještě roli kamaráda nebo třeba intimního partnera (Janoušková a Nedělníková, 2008).

Za velmi zásadní porušení hranic lze považovat navazování intimních vztahů, zveřejňování citlivých údajů, které má sociální pracovník k dispozici, poskytování finančních půjček, či jiných hmotných věcí, upřednostňování jedněch klientů před druhými, násilí nebo diskriminace. V některých případech lze hranice s klientem překročit, ale pouze v případě, že to není v rozporu s právními předpisy. Může jít o sjednání schůzky mimo pracovní dobu nebo komunikace při náhodném setkání mimo pracoviště v době volna sociálního pracovníka. V takových případech se nutně nemusí jednat o překročení nastavených hranic, tyto situace by však měly být zcela výjimečné (Matoušek a kol., 2022).

Také Kopřiva upozorňuje na porušování hranic a to obětováním se pro klienty. Pracovník je přesvědčený o tom, že klient sám nic nezvládne, že potřebuje jeho soustavnou pomoc. Jedná tak, jako by klient ani nebyl autonomním jedincem. V takových situacích pracovník nedbá na své vlastní pocity a odpočinek. Pro klienta se obětuje rád, ale neuvědomuje si, jak mu to samotnému komplikuje život. Dělá to sice v dobrém úmyslu a rád, ale klientovi to nijak nepomáhá, ba naopak, spíše ho oslabuje v jeho dalších rozhodnutích. Autor také uvádí, že dalším úskalím profesních hranic je, že se sociální pracovníci často ve své profesi setkávají s různými osudy klientů, které je můžou velmi zasáhnout. Tyto situace pracovník velmi prožívá a ztotožňuje se s nimi. V takovém případě se může objevit splyvání, které je založeno na soucitu s klientem, lze se proti němu však bránit netečností. (Kopřiva, 2013).

Úlehla udává, že k překročení hranic může dojít také zneužitím moci ze strany pracovníka, pod záminkou kontroly, která je snadno zneužitelná. O zneužití kontroly se dá mluvit tam, kde pracovník pod záminkou prospěchu o klienta prosazuje své cíle a vmanipulovává klienta do takových situací, v kterých klient nechce být (Úlehla, 2005). Cílem manipulace je přesvědčit klienta, aby udělal to, co chce sociální pracovník. Manipulací může být vyvolán strach nebo pochybnosti (Medlíková, 2015).

Géringová uvádí, že důsledkem překročení nastavených hranic mezi klientem a sociálním pracovníkem může být syndrom pomáhajícího, který se projevuje tím, že pracovník řeší ve svém osobním životě převážně záležitosti a problémy týkající se pouze jeho zaměstnání (Géringová, 2011). Tento syndrom je záludný především v tom, že se pomáhání stává jakousi obranou proti vlastním myšlenkám, kompenzuje neschopnost prožívat a vyjadřovat vlastní emoce. Pomáhání se stává jakousi obranou a často vede k syndromu vyhoření (Doležalová, 2015).

Syndrom vyhoření se projevuje celou řadou příznaků. Nejčastěji se však projevuje u angažovaných pracovníků, kteří časem ztrácí elán a energii pro vykonávání své profese. Pracovník je frustrovaný, podrážděný, apatický a celkově vyčerpaný. Příčinou může být dlouhodobá zátěž, která v pracovníkovi vyvolává více negativních než pozitivních aspektů, cítí se nedoceněný až zbytečný (Jankovský, 2018). Jeho pracovní nasazení i motivace pro práci klesá. V chování ke klientům je vidět patrný odstup, důraz na pravidla a disciplínu, které předtím přesně nevyžadoval (Matoušek, 2008). V pomáhajících profesích se syndrom vyhoření může projevovat také tak, že se u pracovníka projevuje nárůst rutinního výkonu, nevyhledávání klientů nebo absencí času na týmové práci (Vodáčková, 2020).

Úlehla se domnívá, že syndrom vyhoření je reakcí na pracovní stres, který je dlouhodobý a neřešený. Zaměstnání se pro pracovníka stává pouze místem pro plnění povinností. Čím více cítí pracovník nejistotu a snahu obstát, tím spíše u něj může vyhoření nastat. Pomocí může být neustálé vzdělávání se, rozvíjení přístupů, průběžná diskuze s ostatními kolegy, nejvíce však pomáhá dobře formulovaný cíl a komunikace s klientem (Úlehla, 2005).

Kopřiva popisuje **tři příčiny** syndromu vyhoření:

První příčinou je ztráta ideálů. Pracovník je ze začátku plný elánu, jeho profese mu přijde smysluplná, je rád, že může lidem pomáhat, práce ho naplňuje. Později, však s nárůstem povinností a nesplněním cílů, které si předsevzal, jeho elán upadá. Zdá se mu, že jeho práce postrádá smysl.

Druhou příčinou může být závislost na práci, která postupem času vede k přetížení pracovníka a následnému syndromu vyhoření.

Poslední příčinu popisuje autor jako teror příležitostí. Pracovník není schopen odmítnout příležitosti, které mu jeho práce nabízí. Příčinou je neschopnost odmítnutí a vzdálený kontakt s realitou (Kopřiva, 2013).

Riziko syndromu vyhoření je dle autora nižší u lidí, kteří mají dobré sociální zázemí, schopnost správně si zorganizovat svůj čas, jsou optimističtí, spokojení se svým životem a psychicky odolnější (Matoušek, 2008). Také Jankovský se domnívá, že v obecné rovině by se dalo říci, že zátěž zvládají mnohem lépe integrované osoby, které mají uspořádaný život (Jankovský, 2018).

Jako prevenci rizika syndromu vyhoření Matoušek udává optimální angažování ve vztahu s klientem, oddělení osobního života od pracovních povinností, supervize a případové porady (Matoušek, 2008).

Jankovský se zamýšlí nad tím, jestli se dá syndrom vyhoření vůbec eliminovat. Jako razantní rozhodnutí vidí odchod ze zaměstnání, který ale nepřináší dlouhodobou úlevu, protože po čase bude pracovník řešit obdobné problémy, jako na pracovišti předcházejícím. Myslí si, že méně ohroženi tímto syndromem jsou lidé ve vedoucích pozicích, protože se s klienty nedostávají tak často do kontaktu. Účinným způsobem, jak eliminovat nebezpečí vyhoření je pozitivní očekávání, které spočívá v přesvědčení, že práci kterou pracovník vykonává, dává smysl, že problémy, které řeší, jsou tu od toho, aby je vyřešil a v neposlední řadě, aby se uměl od těchto problémů odprostit (Jankovský, 2018).

3.5 Ochrana vlastních hranic

Pomáhající profese může být spojena s celou řadou různých problémů, služba druhým vyžaduje od těch, kteří pomáhají určité osobnosti dispozice a ochotu přinášet oběti.

Udržování bezpečných hranic by mělo být součástí psychohygieny každého pracovníka v pomáhající profesi. Pracovník, který respektuje své vlastní hranice, respektuje také hranice svého klienta (Úlehla, 2005). Ke zjištění vlastních limitů může pracovníkovi pomoci tzv. reflektování, které může být užitečné při zvládání nepředvídatelných událostí při sociální práci s klientem a zároveň pomáhá udržet profesionální roli pracovníka. S některými klienty se hranice hůře udržují, třeba s těmi, kteří se snaží pracovníka záměrně vmanipulovat do situací, které jsou za hranou jeho limitů (Úlehla, 2005).

Kopřiva vidí jako možné řešení při ochraně svých vlastních hranic, pokud jsou ohroženy, v asertivitě neboli sebeprosazování. Někdy je nazývána také jako ochrana proti manipulaci nebo jako jednání vůči agresivnímu nebo pasivnímu jednání ze strany klienta (Kopřiva, 2013). Asertivita nemá přinést vítězství nad klientem, je spíše projevem pochopení druhého a sám sebe. Asertivní jednání je nenásilné bez známek manipulace, jeho výsledkem by měla být hladká komunikace (Platznerová, 2011). Dle Kopřivy je nezbytné umět dát najevo své požadavky, nebát se nesouhlasit, trvat na svém, a nestydět se požádat o pomoc nebo vyjádřit někomu kompliment. Autor také dodává, že asertivní techniky, které se používají, mohou budít dojem, že jsou spíše k tomu, aby manipulovali klienta, než se snažili o rovnoprávný dialog (Kopřiva, 2013).

Vodáčková uvádí, že je spoustu návodů a postupů na to, jak by měl pracovník ochránit sám sebe. **Jako některé příklady ochrany uvádí:**

- ✓ Pracovník si musí uvědomit, že má nárok na podporu v náročné situaci.

- ✓ Měl by vědět, kdo mu může být v práci oporou.
- ✓ Učí se rozlišovat, co je pro něj ve vztahu s nastavenými hranicemi bezpečné a co riskantní.
- ✓ Měl by respektovat svou hranici práce a odpočinku.
- ✓ Měl by respektovat hranice své kompetence.
- ✓ Měl by umět ukončit práci s klientem.
- ✓ Měl by pracovat na zvědomění hranice pracovního prostoru a života.
- ✓ Měl by umět hledat možnosti jak sdílet to, co ho ohrožuje a čeho se bojí.
- ✓ Měl by odmítat to, co je nebezpečné pro něho i klienta (Vodáčková, 2020).

Pracovník, který se klientovi zcela odevzdá, není ve skutečnosti nijak nápomocen. Jeho chování je spíše na škodu. Pokud nedokáže hranice udržet, musí hledat chybu v sobě, protože závisí na něm, aby zamezil nežádoucímu chování klienta vůči němu. Pokud bude klientům porušování hranic tolerovat, situace se pravděpodobně nezmění. Pokud se pracovník dostane do situace, že již neví, jak ji vlastními silami vyřešit je dobré obrátit se na nadřízené, metodickou podporu, či supervizi. Je nezbytné, aby na tuto situaci nadřízení reagovali a vytvořili pracovníkovi takové podmínky, aby zase pracovník mohl poskytnout kvalitní podporu klientovi (Dobrá praxe v ČR a kazuistiky, 2022).

Kopřiva se domnívá, že je vhodné, aby si každý pracovník dokázal přiznat svoje nedokonalosti, které se následně odráží v jeho vztahu s klientem a díky sebereflexi napomáhal stále lepšímu vývoji tohoto vztahu (Kopřiva, 2013).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

V této kapitole praktické části diplomové práce, bude vymezen výzkumný problém, stanoveny výzkumné cíle a výzkumné otázky. Dále je zde specifikován výzkumný soubor, prezentována metoda a technika sběru dat. V závěru je popsána realizace výzkumu.

4.1 Výzkumný problém

Vztah mezi pracovníky a klienty jakékoliv sociální služby se musí vyznačovat jistou kvalitou, k čemuž v značné míře napomáhají správně nastavené hranice. Jak správně hranice nastavit a jak je udržet tak, aby nebyl poškozen klient a ani pracovník je nesnadné pro obě strany. Sociální pracovník by měl na jedné straně získat důvěru klienta tak, aby se mu otevřel pro budoucí a snadnější práci a na straně druhé si musí udržet takovou profesionalitu, která v žádném případě tuto důvěru nijak nepoškodí. Jak toho docílit je velké dilema, před kterým dříve či později stojí každý pracovník pracující v sociální službě. Toto téma je velmi aktuální, protože se v praxi týká všech pracovníků a klientů a je velmi důležité přiblížit pohled těch, kterých se to týká nejvíce a to právě sociálních pracovníků a klientů. Pozornost v této diplomové práci je věnována specifické sociální skupině osob bez přístřeší, tedy klientům využívajícím služeb nízkoprahových denních center. Budování dobrého, profesionálního vztahu založeného na důvěře je u této skupiny velmi složité, neboť se jedná o osoby v nesnadné životní situaci bez absence bydlení, které jsou často pod hranicí chudoby. Navázání byť i minimálního kontaktu je někdy zcela nemožné. Z výzkumu by mělo být patrné, jak si pracovníci nastavují hranice s klienty a jak se je snaží udržet, popřípadě jak se zachovají, když cítí manipulaci či porušení hranic ze strany klienta? Na základě popsané teoretické části byl stanoven výzkumný **problém: Jaký pohled mají sociální pracovníci a klienti nízkoprahových denních center na profesní hranice v této službě?**

4.2 Výzkumné cíle

Hlavním výzkumným cílem této diplomové práce je **zjistit, jak specifikují sociální pracovníci a klienti nízkoprahových denních center profesní hranice, během poskytování sociální služby.**

Dílčí výzkumné cíle

DVC 1 Zjistit, jak vnímají sociální pracovníci svůj profesní vztah s klienty NDC.

DVC 2 Zjistit, jak sociální pracovníci nastavují profesní hranice ve vztahu ke klientovi NDC.

DVC 3 Popsat, jaké zkušenosti mají sociální pracovníci s udržením a překročením profesních hranic ve vztahu s klienty NDC.

DVC 4 Zjistit, jak respektují klienti NDC nastavené hranice.

4.3 Výzkumné otázky

Na základě stanovených cílů výzkumu, byly vytvořeny výzkumné otázky.

Hlavní výzkumná otázka

Jaký pohled mají sociální pracovníci a klienti nízkoprahových denních center na profesní hranice během poskytování služby?

Díličí výzkumné otázky

DVO 1 Jak vnímají sociální pracovníci nízkoprahových denních center svůj vztah s klienty?

DVO 2 Jak nastavují sociální pracovníci profesní hranice ve vztahu s klienty NDC?

DVO 3 Jaké zkušenosti mají sociální pracovníci s udržením a překročením profesní hranice ve vztahu s klienty NDC?

DVO 4 Jak dodržují podle sociálních pracovníků klienti NDC nastavené hranice?

4.4 Výzkumný soubor

Významnou částí každého výzkumu je výběr výzkumného vzorku, který byl odvozen od výzkumných cílů a otázek. Účastníky výzkumu se stali sociální pracovníci nízkoprahových denních center a jejich klienti ve Zlínském kraji. Byla zvolena metoda záměrného výběru, jejichž kritériem bylo, aby sociální pracovník působil v nízkoprahovém denním centru déle než rok, což je pro tento výzkum dostatečně dlouhé období pro nasbírání zkušeností a utvoření si vzájemného vztahu s klientem. Kritériem při výběru klientů nízkoprahových denních center bylo, aby do centra docházeli alespoň 2x v týdnu po dobu 6 měsíců, což je ve výzkumu považováno jako dostatečně dlouhou dobu pro navázání vzájemného vztahu klienta a sociálního pracovníka. Do výzkumu byly zapojeny tři NDC. Rozhovory byly provedeny se 4 sociálními pracovníky, kteří splňovali daná kritéria- dva jsou z jednoho zařízení a poté vždy jeden z dalšího zařízení. Dále byli vybráni klienti NDC z nichž každý je z jednoho centra. V tabulce jsou uvedeny základní informace o účastnících výzkumu, vzhledem k zachování anonymity byla jména účastníků výzkumu vymyšlena. Tabulka č. 1 informuje o sociálních pracovnících. Tabulka č. 2 o klientech NDC.

Tabulka 1 – Základní informace o účastnících výzkumu – sociální pracovníci

Pracovník	Jméno	Číslo zařízení	Délka praxe
1	Respondent 1	NDC č. 1	2 roky
2	Respondent 2	NDC č. 1	1 rok a 2 měsíce
3	Respondent 3	NDC č. 2	1 rok a 6 měsíců
4	Respondent 4	NDC č. 3	8 let

Tabulka 2 – Základní informace o účastnících výzkumu – klienti NDC

Klient	Jméno	Číslo zařízení	Délka docházení do NDC
1	Respondent 1	NDC 1	6 měsíců
2	Respondent 2	NDC 2	1 rok a 6 měsíců
3	Respondent 3	NDC 3	3 roky

4.5 Metoda a technika sběru dat

Pro tuto diplomovou práci byl zvolen kvalitativní výzkum, jehož výhodou je zkoumání jevů v autentickém prostředí a získání hloubkového popisu případů. Sběr dat a jejich analýza probíhá obvykle v delším časovém intervalu. Výzkumník se snaží získat integrovaný pohled na zkoumanou oblast. Hlavním úkolem je zjistit, jak se lidé v daném prostředí a situaci chovají a jednají. Kvalitativní výzkum sestavuje skládku ze získaných dat, ale spíše získává kontury, snaží se pochopit aktuální dění a vytváří podrobný popis toho, co pozoroval. Ke sběru dat byla použita metoda rozhovoru pomocí polostrukturovaného dotazování, jež se vyznačuje definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností celého procesu získávání dat (Hendl, 2012). Způsob dotazování se lišil v závislosti na tom, jestli byl rozhovor veden s klientem nebo sociálním pracovníkem. Nároky na jednotlivé rozhovory byly uzpůsobeny přáním každého respondenta a byly vedeny zcela individuálně.

4.6 Etické aspekty

V průběhu rozhovorů byly ctěny všechny etické zásady výzkumu. Nebyla zveřejněna žádná data, která by jakkoliv mohla identifikovat účastníky výzkumu. Všichni účastníci byli seznámeni s tématem i za jakým účelem výzkum probíhá. Na začátku každého rozhovoru byl účastník informován o tom, že záznam rozhovoru bude nahráván na diktafon. Od všech respondentů byl získán ústní poučený souhlas o zapnutí nahrávacího zařízení (Švaříček a

Šedřová, 2007). Osobní údaje pracovníků NDC jsou snadno dohledatelné na webových stránkách zařízení, proto jim byla přiřazena fiktivní jména, aby byla ochráněna jejich anonymita. Klientům byla nabídnuta možnost si dát jméno fiktivní nebo si ponechat svoje vlastní, o čemž se klient rozhodl ještě před zapnutím diktafonu. Z etického hlediska není také specifikováno, která NDC byla do výzkumu vybrána, což vede záměrně k tomu, aby respondenti nemohli být identifikováni.

4.7 Design výzkumu

Designem výzkumu byla zvolena zakotvená teorie, která určuje strategii výzkumu a zároveň způsob analýzy získaných dat. Jejím cílem je navrhnout nové teorie, které jsou zakotveny v datech, získaných během výzkumu (Hendl, 2016). Její systematické techniky a postupy umožňují vytvářet teorie, které vychází z nějakého empirického základu a splňují požadavky správného výzkumu, jako je validita, reprodukovatelnost, kritičnost, ale také ověřitelnost (Corbin a Strauss, 1999). Tato teorie se uplatňuje především v kontextu objevování, je tedy jasné, že ji nelze vymezit pevnými pravidly, protože má jisté aspekty intuice. Tvorba zakotvené teorie vyžaduje výzkumníkovu přítomnost v terénu, kdy shromažďuje data pomocí rozhovorů nebo pozorování (Hendl, 2016). Přestože jsou postupy navrženy tak, aby zajistily přesnost, neopomíjí ani důležitost tvořivosti, která vychází z údajů pozorování, což umožňuje pochopení jevu a nové teoretické výroky (Corbin a Strauss, 1999).

4.8 Realizace výzkumu

V první etapě výzkumu byli osloveni potenciální respondenti s žádostí o pomoc při získávání informací pro diplomovou práci. Respondenti byli osloveni telefonicky nebo osobně v jednotlivých zařízeních, kdy jim bylo ve zkratce sděleno, jaký záměr a cíl bude mít společný rozhovor. Účast na rozhovor byla dobrovolná jak pro sociální pracovníky, tak pro klienty NDC. Rozhovory s jednotlivými respondenty výzkumu probíhaly začátkem měsíce února 2023. První probíhali rozhovory se sociálními pracovníky NDC přímo v jednotlivých zařízeních. Jednotliví klienti byli doporučeni sociálními pracovníky zařízení. Z oslovených klientů tři odmítli, protože se necítili na rozhovor nebo spěchali zařizovat nějaké pochůzky. Všechny rozhovory proběhly v kancelářích jednotlivých NDC. Před každým jednotlivým rozhovorem byl respondent znovu seznámen s povahou účasti na výzkumu a také s variantou, že na otázky, které mu nejsou příjemné, nemusí odpovídat. Dále že se může ptát na to, co mu není jasné. Všichni dotazovaní respondenti z řad klientů NDC v závěru sdělili, že by si chtěli výsledný výzkum po jeho zpracování přečíst.

4.9 Metoda zpracování dat

Jednotlivé polo-strukturované rozhovory byly přepsány do podoby textu, kdy byla použita technika doslovné transkripce, kdy se mluvený projev převádí do písemné podoby. Tato technika je velmi časově náročná a pro vyhodnocení výzkumu naprosto nepostradatelná. Díky této metodě je možné opatřovat určitá místa svým komentářem nebo srovnávat jednotlivá místa textu (Hendl, 2012).

Pro zpracování dat byla zvolena metoda zakotvené teorie, jejichž cílem není hustý popis, ale schéma, které postihuje vztahy mezi proměnnými. Přepisy dat byly podrobeny **otevřenému kódování**, kdy je text rozbit na jednotky. Těmto jednotkám je následně přiděleno jméno, a s takto nově stanovenými fragmenty textu bylo nadále pracováno. Přepsaný rozhovor byl rozdělen na jednotky a ke každé jednotce přiřazen kód. Jednotlivé kódy byly poté rozčleněny do kategorií na základě vniklých souvislostí (Švaříček a Šed'ová, 2007).

V dalším kroku byla aplikována metoda **axiálního kódování**. Údaje byly po otevřeném kódování znovu uspořádány novým způsobem, kdy byla vytvořena spojitost, mezi jednotlivými kategoriemi (Strauss a Corbin, 1999). Výzkumník v tomto kroku zvažuje příčiny, důsledky a podmínky procesů, které utváří osu pro jednotlivé kategorie, které se k sobě vztahují (Hendl, 2012). V axiálním kódování je soustředěnost přenesena hlavně na jev, kontext, intervenující podmínky, jednání a interakce a následky z nichž je sestaven paradigmatický model axiálního kódování (Strauss a Corbin, 1999).

V posledním kroku bylo provedeno **selektivní kódování**, které vede k vytvoření teorie a sestavení kostry příběhu. Byla určena tzv. centrální kategorie, ke které byly vztahovány uvedené ostatní kategorie. Uvádění těchto kategorií do vztahu s centrální kategorií je uskutečňováno pomocí paradigmatu. Následně byly kategorie vzájemně vztahovány a přeuspořádávány, dokud nevytvořily analytickou verzi příběhu (Strauss a Corbin, 1999).

Celý proces výzkumu byl dokončen pomocí **zakotvením teorie**, kdy byly ověřeny výroky o vztazích podle údajů a doplněny chybějící podrobnosti v kategoriích (Strauss a Corbin, 1999).

5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

V této kapitole budou prezentovány výsledky dat, které byly získány v průběhu výzkumu. Pro interpretaci dat jsou použity citace z odpovědí respondentů a to tak, že za každou citací je v závorce uvedeno písmenko a číslo. (Písmenko je respondent, číslo je řádek transkripce).

5.1 Sociální pracovníci nízkoprahových denních center

Na základě vyhledání kódů a zjištění provázanosti mezi nimi, byly stanoveny subkategorie, ze kterých následně vznikly hlavní kategorie, které se týkají vnímání profesních hranic z pohledu sociálních pracovníků NDC. (Kódy jsou v textu zvýrazněny).

- ✓ **Podoba profesionálního vztahu.**
- ✓ **Životní cesta.**
- ✓ **Pojetí profesních hranic.**
- ✓ **Nejsou neomylní.**
- ✓ **Vlastní zkušenost.**
- ✓ **Absence podpory ze strany pracovního týmu.**
- ✓ **Sklony klientů.**
- ✓ **Možná řešení.**

5.2 Podoba profesionálního vztahu

Pokud se tento výzkum má zabývat profesními hranicemi ve vztahu sociálního pracovníka a klienta NDC je potřeba zjistit, jaký vztah spolu tyto dvě skupiny vlastně mají. Směrodatné je, jakým způsobem obě tyto skupiny respondentů vztah mezi sebou vnímají. Pomocí analýzy dat bylo zjištěno, že sociální pracovníci berou svůj vztah s klienty vážně a proto se snaží o dodržení **profesionálního vztahu**, „já si myslím, že to je na profesionální úrovni, že se vždycky snažím pracovat s jejich cíli (...) (E3)“, „je mám spíš na profesní hranici, že vím, kde jako rozdíl pracovník a ten klient (J9)“, „(...) musíme mít nějaký profesní vztah, ono se tak i lépe pracuje, kdybychom byli kámoši a tykali si, myslím si, že by si k nám dovolili víc, než když máme hranice nastavené“ (I 99). Důležitým aspektem při budování vzájemného vztahu je **respekt a důvěra**, „myslím, že vzájemnou důvěrou, věříme si, spolupracujeme spolu (...) (I11). Získání samotné důvěry a respektu ze strany klientů není pro pracovníky vždy nejjednodušší, protože klient NDC je specifický tím, že **má hodně problémů**, „(...)“

jsou to lidé jako my, ale problémů měli o hodně více, nakumulované, někteří se s něma setkali poprví, někteří s tím žijou 5,10,15,20 let a víc (...) (J180)“ a jako každý člověk i oni mají **potřebu lásky, chtějí někam patřit**, „no, aby je měl někdo rád jo, aby prostě jim tu lásku aj dával jo a to já nemůžu (...) (M273). Vzhledem k cílové skupině, jsou klienti často pod vlivem návykových látek a alkoholu, proto s nimi spolupráce není vždy snadná. Respondenti se shodli na tom, že každý vztah s klientem je úplně jiný, každý klient je totiž **individualita**, i přes tuto skutečnost se sociální pracovníci snaží o maximální **podporu a pomoc** u každého z nich, „ (...)pomůžu mu ze všech svých sil, co teda můžu pomoc (...) (M7)“, „ (...) snažím se jim dodat odvahy (...) když vidím, že si neví rady, tak trochu zasáhnu, pomůžu (...) (I34)“. Respondenti uvedli, že i přes svůj profesionální vztah **se necítí se všemi klienty stejně**, „ tak každý je jiné povahy, jinak vystupuje (E6)“, „ takto, určitě se se všemi klienty necítím stejně jo, to v žádném případě (...) (M22)“, z některých mají dokonce jisté obavy nebo **strach**, jak popsal respondent, „ (...) u některých typů mám takový vnitřní pocit, takové já nevím, jak bych to nazval, úzkosti nebo obavy, protože (...) někteří jsou klidnější, někteří jsou takoví víc impulsivnější (...) (J5). Také si uvědomují, že jejich vzájemný vztah s klientem značně ovlivňují **sympatie**, „ (...)prostě bohužel, někde jsou sympatie a někde ne (...), ale je pravda, že někdy cítím, že pro někoho bych udělala víc věcí a s někým si to držím úplně přesně dle pravidel (I23)“, klientům je však nikdy **nedávají najevo** a snaží se nedělat žádné rozdíly, „ (...) sociální pracovník jim to nikdy nesmí dát najevo (...), že radši pracuju s panem Karlem než s panem Petrem (...) (M29)“. Významným aspektem ve vztahu pracovníka a klienta je dle respondentů také **autorita**, která klienty pravděpodobně brzdí v tom, aby pracovníky brali jako kamarády a také se k nim tak chovali. Respondenti se shodli na tom, že si s klienty pro udržení profesního vztahu raději **vykají**, „ tak zásadně si se všemi vykám a říkám jim příjmením (I61)“, i když připouští, že samotní klienti by si spíše tykali, kdyby mohli, „ (...)někdy se stane, že se snaží oni tykat, tak já to někdy nevnímám nebo vnímám to, ale vykám jim stejně (J 22)“. To pracovníků nevádí, ale klienta vždy upozorní, „ (...) vždy je citlivě upozorním, že si vykáme (I63)“.

5.2.1 Životní cesta

Respektovat klienta je jednou z důležitých aspektů ve vztahu sociálního pracovníka a klienta. Pokud si chce sociální pracovník nastavit vztah s klientem na profesionální úrovni, je potřeba respektovat život, který si klient vybral. Všichni respondenti se shodli na tom, že **umí respektovat** klientův život a jeho rozhodnutí, „ ano, tak samozřejmě zase zase je to kolikrát těžké respektovat jo, jako jako snažím se respektovat (...)“ (M221), „myslím, že je

umím respektovat a respektuju je (...)“ (E41). Aby pracovník mohl klienta respektovat, je také potřeba vědět, co klientovi vadí, co je pro něj přijatelné a co už ne. Pro pracovníka je velkou výhodou, když se od klienta dozví, co si **může dovolit**, „ (...) *pokud mě řeknou, jakým způsobem třeba, co je jejich hranice, na co se nemám ptát, kam nemám zabrušovat, tak to budu respektovat*“ (E41). Díky respektu ze strany pracovníka dokáže klient získat pracovníkovu **důvěru** a díky tomu se může otevřít společné spolupráci, „ (...) *respektuji to, že naši klienti si vybrali život, jaký mají, a rozhodně je neodsuzuju, neříkám jim nic, je to jeho volba...respektuju je, to je zas ten respekt, je to prostě důležité. S klienty si musím utvořit ten vztah na důvěře, jinak s nimi nehnu, nic mi neřeknou a já jim pak ale taky nepomůžu (...)*“ (I145). I přes respektování klientovi cesty se sociální pracovníci snaží o **motivaci** klienta ke změně jeho sociální situace, „ (...) *jo na základě tady těch motivačních rozhovorů se je snažím navnadit a motivovat na to, že by to mohlo být jinak (...). Podívej, jak žijete (...)*“ (M239). Klient, který využívá služeb NDC si může vybrat, co přesně chce využívat a jak se chce podílet na řešení své sociální situace. Jeho docházení je čistě na bázi **dobrovolnosti**, nikdo ho **nenutí**, aby dělal něco, co sám nechce, „ (...) *naše spolupráce musí být dobrovolná, tato služba je celá založena na dobrovolnosti klienta, oni pokud nechcou, tak nemusí nic (...)*“ (I9). I přesto, že sociální pracovníci ví, s jakou cílovou skupinou pracují, že klienti často lžou nebo nepodávají úplně pravdivé informace, tak se je nesnaží nachytat u lži a tím je dostat do trapné nebo stresující situace. Respondenti uvedli, že i když ví, že jim klient lže, **informace si nijak neověřují**, „ (...) *neříkám to tomu klientovi, že mi třeba lže, že mi ten příběh vylíčil špatně, protože já nemám žádný konkrétní důkaz (...)* nechám klienta, ať tomu jako věří (...) *mu ukážu třeba tu cestu, kterou si může vybrat, ale záleží čistě na jeho rozhodnutí.*“ (J139).

5.2.2 Pojetí profesních hranic

Druhá kategorie seskupuje pojetí profesních hranic z pohledu sociálních pracovníků. Pro oslovené respondenty mají hranice ve vztahu pracovníka a klienta sice různý význam, ale obsahem velmi podobný. Dalo by se říct, že profesní hranice zcela vyplývá z osobnosti pracovníka a z jeho zkušeností, které získal v průběhu let v sociálních službách. Jan popisuje hranice jako **odstup** „ *to je vztah ke klientovi, jak si udržet hranici mezi klientem a pracovníkem, tak, aby to nezasahovalo jeho či moje soukromí (...)* (J2)“, podobný názor má i jiná respondentka, „ *to, že si udržím odstup od klienta* (E2)“. Profesní hranice jsou velmi důležité pro budoucí spolupráci, jejich nastavení je dle respondentů naprosto nezbytné, pro fungující vztah i přesto je někteří pracovníci **neuznávají**, „ (...) *jsou pracovníci, kteří toto*

vůbec neuznávají, nebo prostě vůbec, vůbec nemají ponětí, co to je, nebo nevím, nebo neuznávají (...) (M6)“. Respondenti byli mimo jiné dotazováni na to, jak profesní hranice s klientem nastavují, shodli se na tom, že je důležité nastavit hranice hned na **začátku spolupráce**, „(...) *hned, když je přijímáme, tak jim sdělím, jaký máme Vnitřní řád, co se zde může a co ne (...)* v průběhu služby si ty hranice nastavujeme (...) (I79)“, „(...) *že si vlastně řekneme ty pravidla o poskytování té služby, na začátku musíme je respektovat vzájemně, jak jedna, tak druhá strana (...)* (E20)“.

Analýzou dat vyšlo také najevo, že podstatným prvek v pojetí hranic je **zkušenost**, kterou pracovník nasbíral za dobu své praxe, „ (...) *čím má člověk větší zkušenosti, tak to hraje velkou roli (...)* (J17)“. Tyto zkušenosti vedou k určité transformaci při nastavování hranic. Pracovník nastupující do zaměstnání jako nováček bez zkušeností, má vnímání hranic postaveno jinak, než jeho zkušenější kolegové. Tyto hranice ovšem v průběhu let a zkušeností postupně mění, což je naprosto přirozený postup transformace. Respondentka dokládá s transformací svou osobní zkušenost, kdy se díky **absenci zkušeností** dostala do **manipulativních situací**, „ (...) *bylo mi jich líto (...)* jak vám je lidí líto oni toho využijí, vidí vaši slabou povahu, tu slabou stránku a ví, že na vás hodí smutné oči a vy to uděláte (...) *tak trvalo to déle a to je právě o těch zkušenostech, které jsem tenkrát neměla (I50)*, „ *řekla bych, že ano, že už zkušenosti mám a využívat se nenechávám (...)* (I51)“. Nelze opomenout, že pracovníci považují při nastavování hranic za důležité také **legislativní ukotvení a zkušenosti starších kolegů**, „ *no určitě metodiky a Vnitřní řád, který je nastaven v NDC, také zkušenosti kolegů (...)* (I88)“, „ (...) *jestli je nějak nastavená metodika, standardy kvality, zkušenosti třeba jiných kolegů, co jako měli v průběhu těch let (...)* (J65)“.

5.2.3 Nejsou neomylní

I přesto, že se sociální pracovníci snaží o nastavení a udržení naprosto profesionálního vztahu, ani oni nejsou neomylní a hranice porušují. Jsou si vědomi toho, že by to dělat neměli a také se o to snaží, i přes svou profesionalitu jsou stále jen lidé. Nastavené hranice s klienty by se měly **striktně udržovat**, „ (...) *jinak si myslím, že osobně se to snažím držet celou tu dobu, co pracuju v sociálních službách nebo oblastí. Je to někdy hodně náročné a těžké. (J12)*“. Celkově se respondenti shodli na tom, že **momentálně hranice vůči klientům nepřekračují**, ale v minulosti se jim to stalo, což bylo pravděpodobně způsobeno již výše popsanou **nezkušeností**, „*ze začátku, když jsem nastupoval do sociálních služeb, tak tam se to třeba stat mohlo (...)* (J 12)“, „ *ano překročila a několikrát (...)* víte to bylo, když jsem začala pracovat v sociálních službách, myslela jsem si, že spasím svět (...) *snažila jsem se*

pomáhat i za hranice svého času, bylo to tehdy v jiné službě (...) setkávala jsem se s nimi jako s klienty i mimo pracovní dobu (...) (I35)“. Díky tomu, že pracovníci občas nastavené hranice poruší, se můžou dostávat do nepříjemných situací, jako je **manipulace** ze strany klienta. Jako značně manipulativní, může být dle respondenta to, že od klientů **přijme dárek**, „ (...) jsem na to klienty upozorňoval (...) že když něco nabízeli, že by z toho měli lepší prospěch, že bych se k nim jako lepší choval nebo jako takto. Takže já se snažím to udržet a nepřijímat žádné dárky. To je hodně manipulativní. (J35) „. Na rozdíl od něj jiní respondenti **dárky přijímají** i když ví, že dle nařízení a pravidel se to nesmí, „ (...)já tady mám třeba narozeniny nebo nabídněte si bonbon, nebo že vám donese čokoládu, nebo něco, tak mě to zase přijde trapné nepřijmout. (M77)“.

Respondentka si dokonce myslí, že **je to správné**, „ víte co, myslím, že ano, protože se mi stalo, že mi klient přinesl čokoládu, a já mu řekla, že ne, že dárky nemůžeme brát a on mi řekl, že je to proto, že se ho štítím (...) (I69)“.

Dalším problémem může být, **tykání**, „ (...) myslím si, že je málo lidí, kteří si dokážou díky vlastně tomu tykání udržet ty hranice, protože pak se neposune jak kdyby ta sociální práce (E16) „.

5.2.4 Vlastní zkušenost

Správně nastavené hranice jsou základním předpokladem pro vzájemnou spolupráci sociálního pracovníka a klienta. V této kategorii popisují sociální pracovníci vlastní zkušenosti s překročením a udržením hranic. Všichni respondenti se shodli na tom, že hranice se musí udržovat, protože díky hranicím klient ví, co od pracovníků může očekávat. Za značné **porušení hranic** pracovníci považují, fyzický kontakt, půjčování peněz, zvýhodňování klientů, vstupování do soukromí nebo pomluva kolegy. Respondenti se shodli, že **hranice neporušují**, nebo se spíše o to pokouší. Samozřejmě se snaží o **udržení hranic**, „ (...) kdyby měli ten pocit, že jsem nějakým způsobem posunula ty hranice, tak mají samozřejmě taky právo se k tomu vyjádřit.“ (E23). Hranice by se měly nastavit hned v počátku spolupráce, jak tomu v NDC je a mělo by se usilovat o jejich udržení po celou dobu spolupráce. Není dobré hranice v průběhu nastaveného vztahu nějak **měnit**, „ (...) Jo, že si bude myslet, že přece x roků nebo měsíců něco buduje s Vámi a najednou vy vidíte, že ta hranice je úplně někde jinde, než by mimo profesionální vztah a co teď s tím. A klientovi, když začnete trochu přitvrzovat, tak může se stát, že to nebude chápat (...)“ (J84). Porušování hranic má negativní dopady na celou spolupráci mezi pracovníkem a klientem. Pracovník nesmí **dělat rozdíly**, mezi klienty, „ (...) Oni si to mezi sebou všichni řeknou (...) vidí, jak se každý pracovník ke každému z nich chová (...) nesmí to být, že by byla ta hranice

*profesionální překročena (...)“ (J107). Respondentka popisuje, jak se dostala do takové situace, kdy hranice překračovala. Pracovala i ve svém volném čase, dělala věci, které ani nebyly v její kompetenci. Nevěděla, jak se s touto situací vypořádat, protože ji klienti začali značně využívat a ona byla z celé situace velmi unavená, objevil se u ní **syndrom vyhoření** „ (...) byla jsem vyčerpaná z nich (...) no na pokraji, jako já na jednu chvíli sociální služby ukončila a šla jinam mimo obor (...)“ (I54). Také další respondentka má zkušenost, kdy kolegové porušují nastavené hranice, nelíbí se jí, že s kolegy nejsou **jednotní**, i když je na to upozorňuje, situace se nijak nemění. Respondentka přidává svůj případ s kolegyní, která značně **porušila nastavené hranice**, „ (...) vím, že kolegyně jednou klientovi přispěla peníze, předpokládám, že na alkohol.“ (I122). Značné porušení hranic je také **manipulace** ze strany pracovníka nebo **tykání**, „ (...) Pracovník si myslí, že tady pan Novák si musí najít práci a prostě bude do klienta tak dlouho vanglovat, protože pracovat se musí (...)“ (I 136)*

5.2.5 Absence podpory ze strany pracovního týmu

V nízkoprahových denních centrech pracují vedle sociálních pracovníků i pracovníci v sociálních službách. Všichni tito pracovníci mají vymezené určité předpoklady, které pro tuto profesi musí splňovat. Sociální pracovník zprostředkovává sociální služby a snaží se co nejvíce klientovi pomoc s jeho sociální situací. I přesto, že je profesionál, někdy se dostane do situace, že neví, **jak se správně rozhodnout**, „ (...) snad tisíckrát (...) já se nebojím jít pro radu k šéfovi nebo diskutuju s kolegy, každý má přece právo nevědět ne?“ (J141), i ostatní respondenti se domnívají, že se takové situace stávají. V takových případech potřebují kolegové **podporu a pomoc** od pracovního týmu, „ (...) každá ta rada od kolegů nebo školení vždycky se to hodí (...)“ (J100), „ myslím, že alespoň z částí kolegů se snažíme být jednotní. Podporujeme se v rozhodnutích (...) popřípadě spolu i nějaké případy probereme a řekneme si, jak budeme postupovat (...) tak jsme s kolegama a vedoucím vymýšleli postup, jak k pánovi přistupovat (...)“ (I 101).

Analýza dat ovšem ukázala, že podpora pracovníkům z velké části chybí. Jako hlavním problémem se ukázala **nejednotnost** pracovníků, při nastavování a následném udržování hranic, „ (...) u nás bohužel ano, u nás nejsou kolegové jednotní, každý si to dělá po svém. Jednomu řekneme, že ne a jiný kolega jde a třeba mu to potajmu dovolí (...)“ (I92), „ (...) každý se snaží potom jet, jak když na svém písčku“ (M178). Respondenti se také domnívají, že jejich vztah s klientem je naprosto profesionální, vůči klientovi se snaží neporušovat žádné hranice, ale jistá **porušení u svých kolegů vidí**, „ no tak třeba vnímám to u některých kolegů, samozřejmě jako sociální pracovník je vždycky jako na to upozorním,

že začnou klienty vnímat jinak, že jim třeba přikazují jo (...)“ (E34). Respondentka je dokonce přesvědčená, že **muži porušují hranice častěji než ženy**, „já si myslím, že možná ti muži mají takový jiný náhled na to, já su chlap jako, my jsme tady dva a alfa samci (...) mám tu zkušenost (...)“ (M158). Dalším problémem je, že pracovníkům **chybí podpora vedoucích**, „ (...) vedoucí se usměje, neudělá nic (...)“ (M118), „no neřeší, řekne jim, že musíme být v rozhodnutích jednotní a oni ho stejně neposlechnou, takže je to úplně jedno (...)“ (I112). Respondenti mají dokonce pocit, že ne všichni pracovníci poslouchají nařízení vedoucího tak, jak oni, **porušují hranice**, které mají jako kolektiv nastaveny s klienty a nejsou za to od vedoucích sankcionováni. Také se domnívají, že sice vedoucí pro tyto pracovníky uspořádají **supervize** nebo **školení**, ale to situaci **nijak neřeší**, „ (...) Popřípadě sjedná nějakou supervizi, tam to rozebereme, kolegové se tváří, že rozumí, že ví, do týdne je všecko stejné, některé lidi nepředěláte“ (I114), „ (...) jako já si myslím, že pokud na to nepomůže vedení, tak nepomůže nic“ (M127). Tyto situace mohou být pro pracovníky, kteří pravidla dodržují nespravedlivé a také značně frustrující.

5.2.6 Sklony klientů

V této kategorii je zjišťováno, jak samotní klienti z pohledů sociálních pracovníků dodržují nastavené hranice. Všichni respondenti se shodli na tom, že **klienti zkouší hranice porušovat**, „ (...) myslím, že každý každý klient to prostě zkouší, každý to zkouší jiným jako způsobem jo. Někdo třeba víc, někdo míň jako a zkouší, jestli třeba všichni pracovníci reagujou na stejnou věc (...)“ (J147), „ (...) samozřejmě někdy zkouší, ale to je to, že zkouší. Já si myslím, že to, jak u kterého pracovníka (...)“ (M245). Pracovníci se domnívají, že klienti chápou pravidla docela jasně, ale je potřeba jim některá pravidla stále ujasňovat. Nejčastěji využívanou metodou je **rozhovor**, „no tak rozhodně bych klientovi vysvětlila, že takhle to dělat nemůžeme, máme nastavené nějaké pravidla, jako hranice a to musíme dodržovat já i klient, já se to dodržovat snažím, musí i on! (...)“ (I126). Sociální pracovníci si jsou také vědomi, s jakou cílovou skupinou pracují, že jsou to lidé často závislí na alkoholu a návykových látkách, že jejich chování nemusí být vždy standartní, že **můžou mít hranice jinak nastavené**, „Tak to víte, že ten klient, je to prostě osoba bez přístřeší, drogově závislá (...) ale oni mají sami posunuté hranice (...)“ (E43), „ (...) přišel z výkonu odnětí svobody jo tak, tak je těžké takového klienta na něco upozorňovat neustále jo. Je dobré mu to vždycky říct, to neříkám, že ne, ale očekávat velké změny to jako člověk nemůže. Musí ho vzít takový jaký je (...)“ (J118). Respondenti jsou si jistí, že klienti zkouší samotné pracovníky, který ve svých hranicích poleví. Tuto situaci dokáží hned rozpoznat a **využít toho ve svůj**

prospěch, „ (...) jo, že si odzkoušá u kolegyně u druhé u mě a teď vidí, jestli reagujou stejně nebo odlišně, to znamená, že když bych jim třeba něco povolil, jestli jim to povolí kolegyně nebo nepovolí. (...) protože se mu může klidně stat, že klienti budou chodit za nejslabším článkem celého toho týmu a budou ho buď využívat nebo zneužívat (...)“ (J158). Klienti se snaží o porušování v mnoha oblastech, nejčastěji v tom, že se snaží pracovníkům **tykat**, „ (...) já je vždy upozorním, že máme pravidla, ale třeba kolegyně si nechává tykat, já klienty upozorňuju, že se to nehodí (...)“ (I152), „ (...) i když se někdy stane, že se snaží oni tykat (...) no ani jsme je někdy neupozornil (...) nevím jestli to mysleli cíleně, aby z toho měli větší prospěch nebo jestli mě zkoušeli nevím (...) jako měl bych na to upozornit, ale ve většině případu si myslím, že jsem neupozornil.“ (J23). Pracovníci disponují různými situacemi, kdy klienti značně **překročili hranice**, tyto situace se dle nich nestávají přímo jim, ale vidí je u svých kolegů. Na tyto situace se snaží upozornit, protože je samotné dostávají do **nesnadných situací**, „ (...) kolegyně si tykala s klientem, zdálo se nám, že tam jsou vzájemné sympatie z obou stran (...) jednoho dne se osmělil a šel ji navštívit domů.“ (I152), „ (...) Třeba došel, došel klientka s tím, že by mě chtěla pozvat na kávu jo, že mě strašně miluje a že jsem jediná láska, že by semnou chtěla být a žít a tady toto jo a třeba už samotné mě to bylo nepříjemné (...)“ (M261). Z rozhovorů vyplývá, že tyto situace je potřeba vždy řešit, aby pochopili, že daná služba má nějaké **pravidla** a ty se musí dodržovat pro všechny klienty spravedlivě a stejně, „ (...) ne samozřejmě nechci působit jako bezcitně jo, ale zas si říkám, znají ty pravidla víja to, to jo (...)“ (M186). Klienti jsou také informováni o sankcích, které mohou v případě porušování hranic přijít.

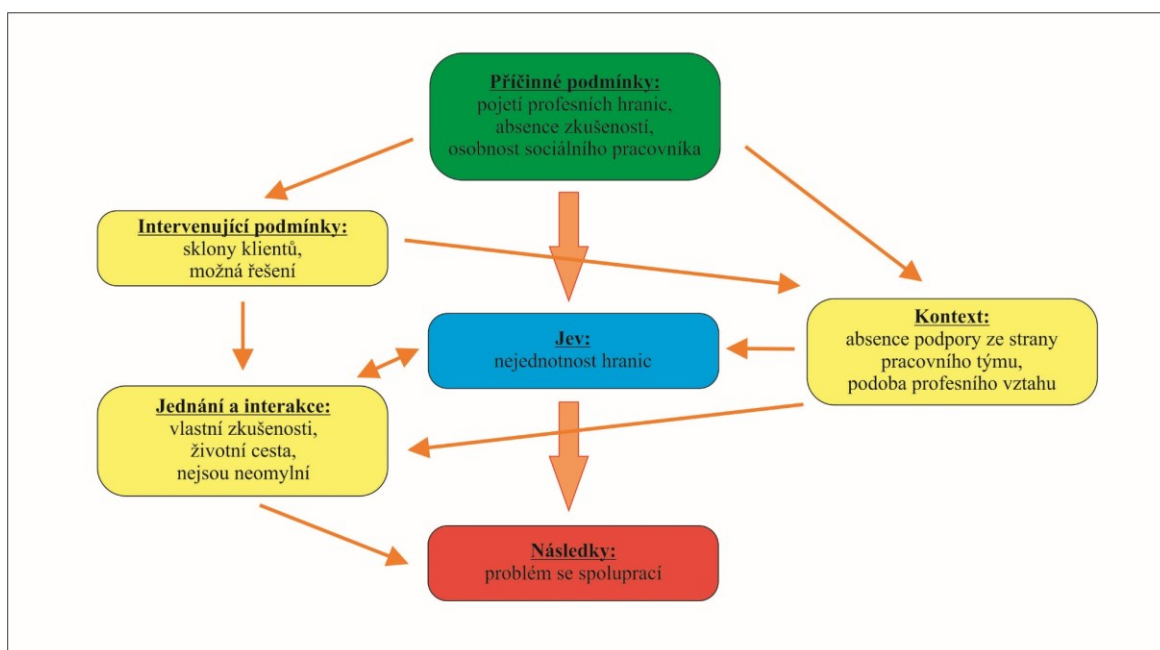
5.2.7 Možná řešení

Respondenti byli v závěru rozhovoru dotazováni na to, co by jim pomohlo při nastavování hranic, aby se jim lépe pracovalo a dokázali s klienty dobře spolupracovat. Jako hlavní **podporu** vidí jednotnost všech kolegů, „ (...) Tak jako určitě v sociálních službách je důležité prostě semknutí kolektivu, pokud budou všichni dodržovat nastavená stejná pravidla, tak potom nebude docházet jakoby k posouvání těch hranic (...)“ (E49). Respondentka Iva by zase uvítala individuální pohovory, „ (...) možná by pomohly individuální rozhovory pracovníků s náhledem na fungování zařízení s porušováním hranic a jejich nastavováním (...)“ (I181). Další respondent udává, že jako pomoc by uvítal, kdyby, „ (...) to co se nastaví, že by se měl jako snažit dodržovat (...) nejvíc samozřejmě nejde to pokaždé jo, vždycky se dá přivřít oči (...)“ (J166). Další respondentka vidí represii jako jedinou možnou variantu pomoci tam, kde nepomáhá vysvětlování a chybí podpora

vedení, „ (...) prostě to vidím tak jako represe (...) Prostě buď to dodržovat budete, a nebo prostě tam jsou dveře ven ze sociálních služeb. Jo já vím, zní to drsně.“ (M287). Sociální pracovníci si myslí, že hranice se nesmí povolovat a musí být pevně nastaveny.

5.3 Paradigmatický model

Na základě výše uvedených kategorií vznikl paradigmatický model 1. části výzkumu. Model ukazuje, jaké jsou vztahy mezi jednotlivými kategoriemi.



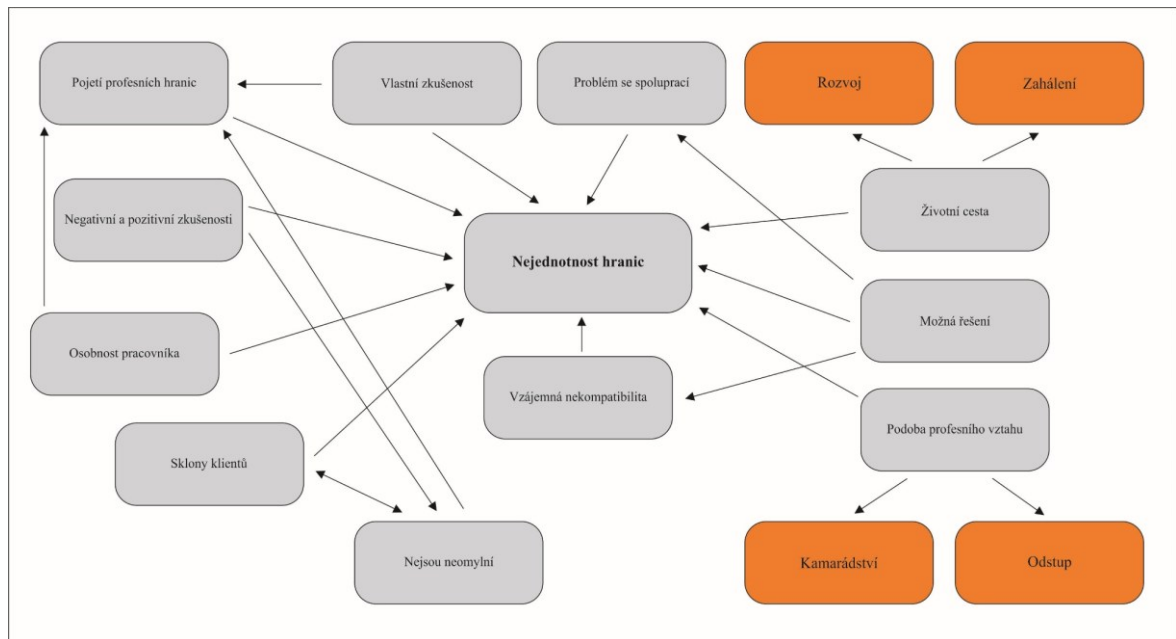
Obrázek č. 1 – Schéma paradigmatického modelu – vlastní výzkum 2023

Na začátku je potřeba stanovit *příčinné podmínky* vedoucí k výskytu jevu (Corbin a Strauss, 1999). Pracovníci NDC mají různý pohled na **pojetí profesních hranic**, jsou si však vědomi toho, že je nutné hranice stanovit a následně dodržovat. To, jak každý pracovník hranice vnímá je odrazem **osobnosti sociálního pracovníka**, ne každý však má dostatek zkušeností se sociální prací. Vlivem **absence zkušeností** nastávají situace, které nejsou přínosné ani pro pracovníky a ani pro klienty. Vlivem těchto příčin dochází k *jevu*, který je hlavní myšlenkou události, na který se zaměřuje zvládání interakcí a jednání (Corbin a Strauss, 1999). Ústředním problémem výzkumu tedy je **nejednotnost hranic** v nízkoprahových denních centrech. *Kontextem* se rozumí soubor konkrétních vlastností, které jevu náleží, za určitých podmínek na něm jsou uplatňovány strategie, jednání nebo interakce, které reagují na určitý jev (Corbin a Strauss, 1999). Jak již bylo zmíněno, každý pracovník je individualita a hranice si vůči klientovi nastavuje dle svých pocitů, měl by se však řídit platnou legislativou, Vnitřními řády a metodikou dané organizace. V případě, že daná legislativa není dostačující

k tomu, aby pracovník hranice nastavil a udržoval, je potřeba zásahu vedoucích zařízení a ostatních kolegů, kteří pracovníka nasměrují správným směrem. U pracovníků NDC tato podpora chybí, **absence podpory ze strany pracovního týmu** je problémem v situacích, kdy se pracovníci snaží o nastavení společného postupu vůči klientovi, a každý má na věc naprosto rozdílný názor. Situaci neusnadňuje ani rozdílná **podoba profesního vztahu**, kdy se pracovníci sice snaží o udržování odstupu od klientů a chtějí, aby jejich vztah byl čistě profesionální, ale ne vždy se to povede. Potom dochází k situacím, kdy klienti dělají rozdíly mezi pracovníky z důvodu pružnějších nebo naopak přísnějších hranic. Do celého procesu se promítají také *intervenující podmínky*, které se vztahují ke zkoumanému jevu, tyto podmínky usnadňují nebo znesnadňují použití jednání nebo interakci v určitém kontextu (Corbin a Strauss, 1999). Důležitou okolností jsou **sklony klientů**. Pracovníci vnímají tendence klientů hranice porušovat a vztah povýšit na spíše kamarádský, až osobní. Jsou si však vědomi následků povolení hranic konkrétně u této cílové skupiny. **Možným řešením** v jednotnosti hranic by mohla být větší podpora vedení, supervize a spolupráce všech kolegů. Reakcí na nejednotnost hranic je **vlastní zkušenost**, která je procesuální, tedy přirozenou vlastností *jednání nebo interakce* (Corbin a Strauss, 1999). Pracovníci se za svou praxi setkali s porušováním hranic ze strany kolegů, někteří mají i svou vlastní zkušenost, i přesto, že se jedná o málo častý jev, chybu si uvědomují a vlivem zkušeností se z ní poučili. I přes svou profesionalitu **nejsou neomylní** a chyby dělají. Každý klient je individualita a pracovník musí respektovat jeho **životní cestu**, díky respektu vzniká důvěrný vztah, který je počátkem spolupráce jejich vzájemného vztahu. V případě nejednotnosti hranic u kolegů klient situaci rozpozná, využije jí a *následkem* celého procesu vzniká negativní dopad, který způsobí **problémy se spoluprací**.

5.4 Selektivní kódování

Následující kapitola je věnována poslední části analýzy, tedy selektivnímu kódování. Jedná se o nejtěžší část tvorby teorie. Selektivní kódování je procesem, kdy vybíráme centrální kategorii a tu potom systematicky uvádíme do vztahu k ostatním kategoriím (Corbin a Strauss, 1999). Níže uvedené schéma se opírá o data, která byla získána v rámci výzkumu. Znárodnuje vliv okolností na nejednotnost hranic.



Obrázek č. 2 – Schéma selektivního kódování – vlastní výzkum 2023

5.5 Analýza příběhu a zakotvení teorie

Hlavní příběh výzkumu pojednává o nejednotnosti hranic sociálních pracovníků. Dle výzkumu se jeví, že to, že jsou pracovníci v nastavování a popřípadě udržování hranic nejednotní značně ovlivňuje **pojetí profesních hranic**, nebo-li to, jak daný pracovník tyto hranice vnímá. **Negativní zkušenosti**, které pracovník získal po dobu své praxe v sociálních službách, ho dokáží natolik ovlivnit, že hranice může vnímat odlišněji, než jeho kolega. Podstatnou roli v procesu nastavování hranic hraje **osobnost pracovníka**, která velmi ovlivňuje to, jak si hranice vůči klientovi dokáže vymezit. Kontextem, za něhož se vše odehrává, je **podoba profesního vztahu** klienta a sociálního pracovníka. Jak daný pracovník tento vztah nastavuje a následně udržuje, záleží na mnoha faktorech. V případě pracovního vztahu formou **kamarádství** má pracovník mnohem více uvolněné hranice vůči klientovi, v opačném případě, kdy si udržuje větší **odstup**, jsou hranice přísnější. **Nekompatibilitou pracovního kolektivu** spolu s podobou profesního vztahu vzniká nejednotnost hranic mezi kolegy a také mezi klienty, což představuje problém především v tom, že klient tuto situaci odhalí a pokusí se v rámci svého prospěchu situace využít. Tím dostávají pracovníky do složitých situací. Samotní klienti se pokouší hranice překračovat a je na pracovníkovi, aby tuto situaci rozpoznal, správně zareagoval a aby ostatní kolegové dodržovali stejné nastavení, které sociální pracovník udal, jako jediné správné řešení. Samozřejmě ani pracovníci **nejsou neomylní**, a proto se dopouštějí, i když minimálně porušování hranic, velký vliv na to má **zkušenost pracovníka**, ať už je pozitivní nebo negativní. Pracovník

pracující v sociálních službách delší dobu, má striktnější hranice vůči klientovi, neboť už ví, že klienti a obzvláště cílová skupina osob bez přístřeší jedná často ve svůj prospěch a dokáže pracovníky využívat tak, aby si je dokázal naklonit na svou stranu. I přes striktnější nastavování hranic musí pracovník vždy respektovat klientovu **životní cestu**, i když by se klient snažil o **rozvoj** své osobnosti nebo naopak **zahálet**, nesmí to mít vliv na nejednotnost hranic vůči klientům. Pracovníci mají své **vlastní zkušenosti** s porušováním hranic ze strany kolegů, které mají vliv na **nejednotnost hranic**. **Možným řešením**, kterým by mohla být nejednotnost ovlivněna a nastavena vzájemná kompatibilita kolegů je podpora ze stran vedoucích, supervize a proškolení pracovníků ohledně správného přístupu k hranicím mezi klienty a sociálními pracovníky. Pokud nebude situace vnímána jako důležitá, vznikne **problém se spoluprací** s klienty, ale také s pracovníky, kteří nebudou schopni dodržovat stejné postupy. Výhoda bude na straně klienta, kdy bude vědět, za jakým pracovníkem může přijít, aby mu bylo vyhověno ve svůj prospěch.

6 SHRNUTÍ A DISKUZE

Tato kapitola shrnuje výsledky, k nimž bylo dospěno prostřednictvím zpracování dat. Zároveň odpovídá na výzkumné otázky a reaguje na výzkumné cíle, které byly stanoveny v začátku výzkumu.

První otázka, směřuje k **zjištění, jak popisují sociální pracovníci nízkoprahových denních center svůj vztah s klienty**. Sociální pracovník je profesionál a také na této úrovni se snaží svůj vztah s klienty udržet. Podle pracovníků je vzájemná spolupráce vázaná důvěrou, kterou pracovníci spolu s klientem vzájemně budují, jako další významný aspekt popisují respekt. Respektování klientovi situace je pro pracovníky naprostou samozřejmostí, pracovníci jsou si vědomi, s jakou sociální skupinou pracují, že jsou to lidé, kteří mají hodně problému, klientovi nikdy nedávají najevo svůj odstup nebo nadřazenost, což ostatně popsali i klienti. Značný rozdíl je patrný v tom, jak se pracovník s klienty cítí. Klienti popsali, že se se všemi pracovníky cítí stejně, nedělají rozdíl v tom, jestli je pracovník muž nebo žena. Oproti tomu pracovníci popsali, že vztah se všemi klienty není stejný. Cítí značné rozdíly, dokonce mají pocit, že v budování vzájemného vztahu mají své zastoupení sympatie i nesympatie. Všimají si toho, že dělají rozdíly a ten, kdo jim je sympatický má z jejich strany větší náklonost a i trochu povolenější hranice. U pracovníků panuje i jistá obava z jejich chování, protože klienti jsou často závislí na alkoholu nebo drogách. Pracovníci se i přesto snaží všem klientům pomoci, jsou si vědomi toho, že jejich spolupráce musí být naprosto dobrovolná a nemanipulativní. Všem klientům vždy vykájí, protože si myslí, že tykání by snižovalo jejich autoritu a hůře by se s klienty spolupracovalo na řešení jejich sociální situace.

Při popisování vztahu hovoří pracovníci také o hranicích, které považují za naprosto stěžejní, při budování vzájemného vztahu s klienty, protože díky hranicím pracovník i klient dokáží pochopit, co je pro ně přípustné a co už je nepřijatelné. Druhá výzkumná otázka se proto ptá na to, **jak nastavují sociální pracovníci profesní hranice ve vztahu ke klientovi**. Profesní hranice mají pro pracovníky různý význam, ale obsahem se shodují na tom, že vyplývají z osobnosti pracovníka a z jeho zkušeností. Obecně lze říci, že ti pracovníci, kteří pracují v sociálních službách jen krátkou dobu, ještě neumí hranice důsledně nastavit. Klienti tuto situaci dokáží rozpoznat a využít toho pro svůj prospěch. Oporou při nastavování hranic jsou jim metodiky, Vnitřní řády zařízení a zkušenosti starších kolegů. Jako zásadní problém vidí absenci podpory ze strany pracovního týmu. Respondentky se shodly na tom, že podpora vedoucích jim chybí, že se o chod zařízení a ostatní zaměstnance, kteří porušují hranice,

velmi málo zajímá. Ocenili by lepší přístup celého kolektivu a direktivnější přístup vedoucích. Jako zásadní problém vidí v nejednotnosti kolegů, kdy každý má hranice pojaty dle svého uvážení, což vidí jako zásadní problém celé spolupráce. Pracovníci také uvedli, že hranice nastaví vždy v začátku jejich vzájemné spolupráce a snaží se o jejich důsledné dodržování, i přesto jsou to pouze lidé, kteří chybují, a proto se stávají situace, kdy pracovník poruší nastavené hranice vůči klientovi. Ve výzkumu jsme se zaměřili také na to, jaké **zkušenosti mají sociální pracovníci s udržením a překročením profesní hranice ve vztahu s klienty NDC**. Z výsledků vyšlo najevo, že nastavené hranice se snaží pracovníci striktně dodržovat, protože jsou si jisti, že to je zásadou profesionálního vztahu. Hranice nastavují vždy v začátku spolupráce a po celou dobu co klient do NDC dochází, se snaží nepolevit ve svých zásadách. Pracovníci jsou si vědomi toho, že v přístupu ke klientům nemůžou dělat žádné rozdíly a musí se chovat ke všem stejně, protože klienti umí rozpoznat slabá místa pracovníků a dokáží ze situace čerpat pro svůj prospěch. Udržovat hranice se snaží neustálým opakováním pravidel a nastavených hranic pomocí důvěrných rozhovorů a vysvětlováním situací, které nastanou. Pracovníci mají i své zkušenosti s porušováním pravidel, respondentka uvedla příklad, kdy její kolegyně půjčovala klientovi peníze na alkohol, setkávala se s ním i po pracovní době. Jistou zkušenost mají i s manipulací klientů, tykáním nebo přijímáním dárků i přes zákaz organizace, někteří jsou si dokonce vědomi toho, že hranice porušují nebo porušovaly, i když ví, že je to značně neprofesionální.

Další stanovenou otázkou bylo zjišťováno, **jak dodržují podle sociálních pracovníků klienti NDC nastavené hranice**. Tak jako sociální pracovníci, tak i klienti hranice porušují. Názor pracovníků a klientů se v těchto otázkách rozchází, kdy klienti si myslí, že mají hranice nastavené správně a nijak zásadně je neporušují, kdežto pracovníci jsou si vědomi toho, že se o to klienti opakovaně pokouší. Možnou odpovědí na otázku, proč se hranice pokouší porušovat, je dle některých pracovníků to, že klienti jsou specifickou cílovou skupinou a hranice mají sami posunuté a vnímají je zcela jinak. Pracovníci mají zkušenost s tím, že klienti často pracovníkům tykají, i když je upozorní, pokusí se o to znovu, myslí si tak, že díky přátelštějšímu vztahu s pracovníkem, budou mít při poskytování služby větší výhody. Pracovnice popisuje situaci, kdy klient porušil hranice, když přišel navštívit pracovníci až domů, což jí bylo značně nepříjemné, svou situaci, ale hodně podpořila tím, že klientovi žádné hranice nenastavila a on si nebyl vědom toho, že udělal nějakou chybu. Další pracovnice popisuje situaci, kdy se do ní klientka zamilovala a chtěla s ní trávit spoustu času, což pracovnice nechtěla připustit, protože jí celá situace byla značně nepříjemná. Další

respondentka popsala situaci, kdy ji klienti využívali, až zneužívali, protože cítili její slabá místa a ona sama se nedokázala bránit kvůli své nezkušenosti.

Také **klienti nízkoprahových denních center** byli dotazováni, jak oni sami vnímají nastavené hranice a jaký mají vztah se sociálními pracovníky. Všichni respondenti se shodli, že jsou s chováním pracovníků spokojeni i přes to, že se pracovníci často střídají, tak si k nim dokáží vybudovat pozitivní vztahy. Popsali také, že nedělají rozdíly mezi ženou a mužem a velmi oceňují to, že pracovníci tolerují jejich sociální situaci a nijak neodsuzují to, jakou cestou se vydali. Respondent uvedl svou zkušenost s tím, že cítil jakousi nadřazenost ze strany pracovníka, která mu byla značně nepříjemná. Klienti s pracovníky často řeší svůj život, vedou s nimi běžné rozhovory, udávají však, že se nikdy nebaví o soukromí pracovníků, protože cítí jakousi autoritu, která mezi nimi vytváří odstup od jejich soukromého života. Klientem nízkoprahového denního centra je většinou osoba s dlouhodobě neřešenou sociální situací, která trvá různě dlouho, někteří klienti tzv. pendlují po celé republice a mají bohaté zkušenosti s různými centry. Soužití v centrech není nejjednodušší, jak sami uvádí, panuje v nich vzájemná nevraživost provázená hádkami a někdy i fyzickým napadením. I přes zkušenost, že se někteří znají dlouhé roky, nepovažují ostatní klienty center za kamarády, převládá u nich názor, že do centra nepatří, protože je navštěvují lidé závislí na omamných látkách a alkoholu. Respondenti sami se necítí být touto cílovou skupinou. Celkově jsou však s fungováním center spokojeni, využívají základních potřeb, jako je sprchování, praní prádla, uvaření si teplého jídla, někteří jsou spokojeni s možností televize a počítače. Jako důležitý aspekt uvádí pocit bezpečí, který jim služba poskytuje.

Na otázky ohledně porušování hranic ze strany pracovníků odpovídali, že nemají tuto zkušenost. Po hlubší diskuzi respondent připustil, že cítil manipulaci ze strany pracovnice, kdy se pokoušela o to, aby klient nastoupil do práce, i když sám nechtěl. Připustil také, že mu samotnému se manipulace neděje, protože je silná osobnost a nenechá si říkat, co má dělat. Ovšem jsou i klienti, kteří se do různých situací vmanipulovávat nechají. Jelikož se nechtějí dostat do konfliktu s pracovníkem, uposlechnou a danou věc raději splní. Respondent připouští, že by to nemusela být cílená manipulace, ale spíše podpora ze strany pracovníka v řešení jeho nepříznivé sociální situace.

Respondenti uvedli, že jejich vztah s pracovníky je na kamarádské bázi, že jsou přátelé. Připouští ovšem fakt, že na fungování jejich vztahu se velmi podílí sympatie nebo nesympatie, které k pracovníkovi chovají. Oceňují sice, že jsou pracovníci milí, snaží se jim

pomoci v různých situacích, ve kterých si nedokáží pomoci sami, ale i přesto nejdou se svým problémem za každým sociálním pracovníkem.

Respondenti byli dotazováni na to, co pro ně konkrétně znamenají profesní hranice a jak se nastavují. Pro každého znamenají hranice něco jiného- absence hádek, spolupráce, vzájemný respekt, nepovyšování se pracovníků nad klienty apod. Hranice jsou nastavovány hned, když klient přijde do zařízení. Respondenti se domnívají, že tyto hranice neporušují a ani se o to nepokouší. Jako vysvětlení udávají jejich nekonfliktní povahy, díky tomu se nedostávají do žádných sporů. Uvádí také, že je pro ně pracovník autoritou, a proto si to nedovolí. I přesto, že se respondenti domnívají, že hranice neporušují, po krátkém zamyšlení respondent přiznal, že hranici porušil, když pracovníci nečekaně políbil na tvář a řekl jí, že až se vrátí z vězení, tak si ji vezme. Přiznává, že pracovníci uvedl do rozpaků a ona nevěděla, jak má zareagovat, tak nezareagovala nijak. Respondenti si také uvědomují, že pokud nastavené hranice poruší, může přijít ze strany pracovníka tzv. sankce, která jim může zakázat vstup do centra nebo v závažnějších případech i okamžitě ukončit smlouvu se zákazem vstupu na 6 měsíců.

Z analýzy rozhovorů je patrné, že nízkoprahová denní centra jsou velmi důležitou podporou pro klienty, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci. V centrech **pracují profesionálové**, kteří se snaží o správné nastavení a udržení tohoto vztahu. Jsou si vědomi toho, že klient NDC je osoba, která má sama o sobě hranice více povolené a tudíž i jejich nastavení musí být o to důslednější. Problém s nastavením nevidí ani tak v sobě, jako spíše v ostatních pracovnících, kteří **hranice nedodržují** nebo neuznávají a jednají dle svého uvážení, které ale není přijatelné pro ostatní pracovníky. Nejednotnost a malá podpora ze strany vedoucího je tedy stěžejním problémem, který byl v centrech shledán, což značně narušuje celou spolupráci. Správně nastavený vztah je základem celé sociální práce s klientem. Lze konstatovat, že pracovníci, kteří pracují v sociálních službách delší dobu, mají více zkušeností s nastavováním a udržením hranic, než pracovníci, kteří působí v centru kratší dobu. Klienti jsou velmi prozíraví a **nejednotnost** dokáží rozpoznat jak mezi pracovníky, tak v přístupu k nim. To je důvodem, proč si volí pro řešení svého problému konkrétního pracovníka. Jsou si vědomi, že pracovník s pružnějšími hranicemi vůči klientům může dělat různé ústupky na rozdíl od toho, který má hranice pevně dané. Z výzkumu jsou patrné zkušenosti pracovníků i klientů s profesními hranicemi s jejich porušováním i nastavováním. Pracovníci poukazují na to, jakým způsobem se o to pokouší a jaké překážky jim stojí v cestě. Reflektují také míru obtížnosti s jejich udržováním. Samotní klienti si myslí, že

nastavené hranice nijak neporušují, domnívají se, že je to tím, že jsou nekonfliktní a snaží se vyjít pracovníkovi vstříc. Pracovníci jsou jejich kamarádi a jejich vztah je na čistě přátelské bázi. Ve srovnání s odbornou literaturou bylo zjištěno, že informace, které vplynuly z rozhovorů, jsou v jejím souladu, i když pracovníci hranice porušují, je to tím, že jsou pouze lidé, kteří mají různé emoce a nastavení. Svých chyb jsou si vědomi a pracují na jejich zlepšování.

Na základě provedených rozhovorů lze získat přehled o problematice nastavování a udržení hranic z pohledu sociálních pracovníků nízkoprahových center a jejich klientů. Výsledky této práce prohlubují data získané z jiných prací. Konkrétně autorka diplomové práce *Profesní hranice ve vztahu klienta a sociálního pracovníka při práci ve vybraných NZDM* poukazuje na to, že sociální pracovníci nastavují hranice rozdílně. Jedná se sice o rozdílnou cílovou skupinu, ale to jak nastavují pracovníci své hranice vůči klientům je totožné. Také uvádí, že pracovníci mají oporu v pracovním týmu a vedoucím, což je rozdílné stanovisko. Autorka dále poukazuje na to, že to jak pracovník nastavuje hranice, závisí především na jeho osobnosti, což je rozdílem oproti tomuto výzkumu, který poukazuje na osobnost, vlastní zkušenost a to, jak pracovník pojetí hranic vnímá (Pospíšilová, 2019).

Poznatky této diplomové práce můžou využít jednotlivá nízkoprahová denní centra, jako inspiraci pro zlepšení nastavování a udržování hranic a také pro ostatní sociální pracovníky pracující v různých službách, jako opora při nastavování hranic.

7 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Z důvodu zvýšení přínosu diplomové práce bylo zformulováno několik doporučení pro praxi, které by mohly být prospěšné pro všechny pomáhající profese nikoliv pouze pro nízkoprahová denní centra. V zařízeních, v kterých byl výzkum realizován, se ukázal jako stěžejní problém nejednotnost kolegů, špatné pracovní klima a malá podpora ze strany vedoucích. Bylo by vhodné zlepšit pracovní klima pomocí supervizí, které sice v centrech probíhají, ale dle pracovníků nemají velký efekt, proto by bylo vhodné změnit supervizora, který se zaměří na nejednotnost kolektivu s cílem zlepšení celé situace. Vhodnou metodou by mohla být Balintovská skupina, kdy účastníci přináší své vlastní problémy a příklady přímo z praxe, které jsou následně podrobeny posouzením celé skupiny (Balintovská skupina: Jak pomocí fantazie řešit vztahy ve škole, 2019).

Dalším vhodným způsobem pro osvěžení pracovních i mimopracovních vztahů v profesním týmu je teambuildingová akce, která pomocí her a různých úkolů procvičuje komunikaci v kolektivu. Hlavním cílem je dojít k nějakému společnému cíli, který bude pro všechny zúčastněné přijatelný a prospěšný (Jaké druhy her pro stmelení kolektivu mají své místo na firemním teambuildingu, 2019). Sociální pracovníci musí mít dle zákona povinné vzdělávání během roku, bylo by vhodné do něj zařadit vzdělání ohledně norem chování v pracovním kolektivu.

Důraz je kladen i na vedoucí, kteří by měli být důslední ve svých rozhodnutích a podporovat kolegy, kteří mají hranice nastavené správně. V případě, že by vedoucí nevěděl, jak má správně reagovat, podporou mu může být školení pro vedoucí nebo různé komunikační kurzy. Pokud by nepomohla ani jedna výše zmíněná podpora, bylo by vhodné vyměnit celý pracovní tým.

Z analýzy rozhovorů lze potvrdit, že pracovníci, hranice porušují. Právě proto by se měli více zaměřit na prostudování metodik a pravidel, které jsou v centrech nastaveny. V případě, že se dostanou do situace, kdy hranice poruší, měl by zasáhnout kolega nebo vedoucí, který upozorní na to, že se hranice musí držet nastavené po celou dobu spolupráce, protože jejich porušování staví všechny pracovníky do nesnadné situace a klienty do pozice, kterou rozpoznají a využijí. Špatně nastavené hranice znesnadňují celou spolupráci mezi klientem a sociálním pracovníkem.

ZÁVĚR

Záměrem diplomové práce bylo zjistit, jak specifikují sociální pracovníci a klienti nízkoprahových denních center profesní hranice, během poskytování sociální služby. Důvodem pro výběr daného tématu byla zkušenost autorky práce s cílovou skupinou osob bez přístřeší.

Cílem teoretické části bylo představit pomocí odborné literatury charakteristiku nízkoprahových denních center, nastínit jejich poslání a ve stručnosti popsat cílovou skupinu, která nízkoprahová denní centra navštěvuje. Dalším popisovaným aspektem je princip nízkoprahovosti, který je stěžejní pro práci s osobami bez přístřeší. Dále byla teoretická část zaměřena na sociálního pracovníka, klienta a především na hranice vztahu mezi nimi. Dalším důležitým aspektem, který byl popsán, jsou úskalí, která mohou vzniknout při porušování hranic a důležitost ochrany vlastních hranic právě u sociálního pracovníka.

Na základě teoretické části byl realizován kvalitativní výzkum formou polostrukturovaných rozhovorů, kdy byly zjišťovány osobní zkušenosti problematiky hranic ve vztahu sociálních pracovníků a klientů nízkoprahových denních center. Následně byla provedena analýza dat metodou zakotvené teorie, která proběhla na třech úrovních analýzy, konkrétně otevřeným kódováním, axiálním a selektivním kódováním. Výsledky zpracovaných dat poskytly odpovědi na výzkumné otázky, které byly stanoveny.

Z výsledků výzkumu vyplývá, že se sociální pracovníci a klienti rozcházejí ve vnímání profesního vztahu a hranic. Přesto jsou si obě skupiny vědomi toho, že nastavení hranic je podstatnou složkou při vzájemné spolupráci. Pracovníci se domnívají, že striktní dodržování hranic je naprosto zásadní, i když se snaží o profesionalitu, nejsou neomylní a chyby v porušování nebo udržování hranic připouští. Jako zásadní problém se ukázala nejednotnost pracovníků a vedoucích, což znesnadňuje celé nastavení a následné udržování hranic.

U interpretace výsledků výzkumu byla následně stanovena doporučení pro praxi, která by mohla přispět k tomu, aby pracovníci hranice vnímali jednotně a dokázali se společně domluvit na daných postupech práce.

Diplomová práce se zabývala velmi aktuálním tématem, může být přínosem pro všechny pomáhající profese nejen pro nízkoprahová denní centra. Vzhledem k zjištěným výsledkům je potřeba tuto problematiku neustále posouvat a věnovat se bádání ve zmiňované oblasti.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ARNOLDOVÁ, Anna, 2016. *Sociální péče 2. díl: Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-9308-0.

BICKOVÁ, Lucie, 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. ISBN 978-80-904668-1-4.

ELICHOVÁ, Markéta, 2017. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-9803-0.

GÉRINGOVÁ, Jitka, 2011. *Pomáhající profese : tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton. ISBN 9788073873943.

GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce*. Praha: Grada publishing. ISBN 978-80-247-3379-1.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, 2012, 407 s. ISBN 9788026202196.

CHLOUPKOVÁ, Soňa, 2013. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A- Z*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-7266-0.

JANKOVSKÝ, Jiří, 2018. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7553-414-9.

JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ, 2008. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-504-1.

KLÍMA, Petr, 2009. *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork*. České asociace streetwork. ISBN 978-80-254-4001-8.

Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020, 2014. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. ISBN 978-80-7421-072-3.

KOPŘIVA, Karel, 2013. *Lidský vztah jako součást profese*. Portal. ISBN 978-80-262-0528-9.

MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ A KOL., 2008. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada publishing. ISBN 978-80-247-2138-5.

- MALÍK HOLASOVÁ, Věra, 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4315-.
- MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ, 2012. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0090-1.
- MATOUŠEK A KOL., Oldřich, 2008. *Metody řízení a sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-502-8.
- MATOUŠEK A KOL., Oldřich, 2011. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MATOUŠEK A KOL., Oldřich, 2022. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portal. ISBN 978-80-262-1952-1.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2008. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, 2010. *Sociální práce v praxi : specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818.
- NEDĚLNÍKOVÁ A KOL., Dana, 2017. *Sešit sociální práce: Přínosy a limity terénní sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. ISBN 978-80-7421-138-6.
- NEDĚLNÍKOVÁ, Dana, 2008. *Metodická příručka: pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
- NYKL, Ladislav, 2012. *Carl Larsom Rogers a jeho teorie: Přístup zaměřený na člověka*. Praha: Grada publishing. ISBN 978-80-247-4055-3.
- ONDRUŠOVÁ, Jiřina a Beáta KRAHULCOVÁ A KOL., 2020. *Gerontologie pro sociální práci*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-4383-0.
- POSPÍŠILOVÁ, Eva, 2019. *Profesní hranice ve vztahu klienta a sociálního pracovníka při práci ve vybraných NZDM*. Brno. Diplomová práce. Masarykova univerzita.
- PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ, 2008. *Bezdomovectví*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-100-0.
- SCHWARTZ, Bernard a John FLOWERS, 2022. *Jak selhat jako terapeut: 50 způsobů jak ztratit nebo poškodit svého klienta*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1984-2.

SLAMĚNÍK, Ivan, 2011. *Emoce a interpersonální vztahy*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3311.

Standard č.1/A- Cíle a způsoby poskytování sociální služby, 2022. Uherské Hradiště.

Standard č.2/B- Pravidla platná v zařízení NDC, 2021. Uherské Hradiště.

STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN, 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce. SCAN. ISBN n80-85834-60.x.

ŠPATENKOVÁ A KOL., Naděžda, 2011. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada publishing. ISBN 978-80-247-2624-3.

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

THOMPSON, Neil, 2009. *Understanding Social Work: Preparing for Practice*. Bloomsbury 3Pl. ISBN 9781352009729.

TIMULÁK, Ladislav, 2006. *Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-106-9.

ÚLEHLA, Ivan, 2007. *Umění pomáhat*. 2. Slon. ISBN 978-80-8642-936-6.

VÁGNEROVÁ, Marie, Jakub MAREK a Ladislav CSÉMY, 2018. *Bezdomovectví ve středním věku: Příčiny, souvislosti a perspektivy*. Univerzita Karlova: Karolinum. ISBN 978-80-246-4054-9.

VODÁČKOVÁ, Daniela, 2020. *Krizová intervence*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1704-6.

VYMĚTAL, Jan, 2004. *Obecná psychoterapie*. Praha: Grada publishing. ISBN 80-247-0723-3.

ELEKTRONICKÉ ZDROJE:

Azylové bydlení Cusanus, 2023. *Www.uhradiste.charita.cz* [online]. [cit. 2023-02-11]. Dostupné z: www.uhradiste.charita.cz/nase-sluzby/azylove-bydleni-cusanus/

Azylové zařízení a nízkoprahové denní centrum pro osoby bez přístřeší - Nízkoprahové denní centrum, 2014. *Www.socialnisluzbyzk.cz* [online]. [cit. 2023-02-11]. Dostupné z: www.socialnisluzbyzk.cz/sluzby/azylove-zarizeni-a-nizkoprahove-denni-centrum-pro-osoby-bez-pristresi-nizkoprahove-denni-centrum-85/

BALÁŽ, Roman, 2015. Kompetence a nástroje sociálních pracovníků nejsou dostatečné. *Www.socialniprace.cz* [online]. [cit. 2023-02-13]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/kompetence-a-nastroje-socialnich-pracovniku-nejsou-dostatecne/>

Balintovská skupina: Jak pomocí fantazie řešit vztahy ve škole, 2019. *Http://www.inkluzevpraxi.cz/* [online]. [cit. 2023-04-16]. Dostupné z: <http://www.inkluzevpraxi.cz/kategorie-ucitel/1755-balintovska-skupina-jak-pomoci-fantazie-resit-vztahy-ve-skole>

Co je wellbeing?, 2014. *Www.prothea.cz* [online]. [cit. 2023-04-16]. Dostupné z: <http://prothea.cz/blog/co-je-wellbeing/>

ČESKÁ REPUBLIKA, 2006. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů*. ročník 2006, č.108. Dostupné také z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_108_2006

Dobrá praxe v ČR a kazuistiky: Hranice ve vztahu sociálního pracovníka s klientem a prevence syndromu vyhoření, 2022. *Http://www.socialnibydleni.mpsv.cz* [online]. [cit. 2023-04-17]. Dostupné z: <http://www.socialnibydleni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/housing-first-v-cr-2/2-uncategorised/485-hranice-ve-vztahu-socialniho-pracovnika-s-klientem-a-prevence-syndromu-vyhoreni>

DOLEŽALOVÁ, Pavlína, 2015. Syndrom pomocníka: Kdo by se opovážil říci křivé slovo proti člověku, který se snaží být prospěšný druhým?. *Www.psychologie.cz* [online]. [cit. 2023-02-21]. Dostupné z: <https://psychologie.cz/syndrom-pomocnika/>

Doporučený postup č. 3/2022: Individuální plánování [online], 2022. In: . Praha, s. 3-17 [cit. 2023-02-12]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/1060378/2_DP_Individu%C3%A1ln%C3%AD_pl%C3%A1nov%C3%A1n%C3%AD_3_2022.pdf/4cb2cccc-cabb-34be-a2ab-7418cd3d3d43

Etický kodex: sociálních pracovníků a členů Profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR, 2017. *Www.profesni-svaz-socialnich-pracovniku.apsscr.cz* [online]. Řídící rada Profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR [cit. 2023-02-26]. Dostupné z: <https://profesni-svaz-socialnich-pracovniku.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex.pdf>

Jaké druhy her pro stmelení kolektivu mají své místo na firemním teambuildingu, 2019. *Www.altaxo.cz* [online]. [cit. 2023-04-16]. Dostupné z: <https://www.altaxo.cz/provoz->

firmy/personalistika/zamestnanecke-benefity/jake-druhy-her-pro-stmeleni-kolektivu-maji-sve-misto-na-firemnim-teambuildingu

MEDLÍKOVÁ, Olga, 2015. Jak poznat, že s vámi někdo manipuluje, a jak se tomu bránit. *Www.forbes.cz* [online]. [cit. 2023-02-24]. Dostupné z: <https://forbes.cz/jak-poznat-ze-s-vami-nekdo-manipuluje-a-jak-se-tomu-branit/>

Nízkoprahové denní centrum, 2023. *Www.uhradiste.charita.cz* [online]. [cit. 2023-02-11]. Dostupné z: <https://www.uhradiste.charita.cz/nase-sluzby/nizkoprahove-denni-centrum/>

Nízkoprahové denní centrum Tachov. *Www.kotec.cz* [online]. [cit. 2023-02-11]. Dostupné z: www.kotec.cz/regiony/tachov/nizkoprahove-denni-centrum/

PLATZNEROVÁ, Alena, 2011. Asertivita 2.0: Bezohledná manipulace, nebo spontánní reakce a přímé vyjadřování vlastních potřeb?. *Www.psychologie.cz* [online]. [cit. 2023-02-23]. Dostupné z: https://psychologie.cz/asertivita-20/?gclid=EAIaIQobChMI4sauuaqs_QIVso9oCR1bxQfjEAMYASAAEgKx0vD_BwE

POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM), 2008. *Www.streetwork.cz* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, o.s. [cit. 2023-02-12]. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1624&site=ca
s

PUNOVÁ, Monika, 2020. Osobnostní dispozice a odolnost sociálních pracovníků. *Sociální práce* [online]. 89-105 [cit. 2023-04-16]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialni prace.cz/article/5445-revision-v1/>

Sociální služby, 2020. *Www.mpsv.cz* [online]. [cit. 2023-02-11]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Apod. A podobně

č. Číslo

ČR Česká republika

ETHOS (European *Typology* of Homelessness and Housing Exclusion) - Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení

GDPR (General Data protection regulation) - Obecné nařízení o ochraně osobních údajů

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

Např. Například

NDC Nízkoprahové denní centrum

Tj. To je

Tzv. Tak zvaně

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obrázek č. 1 – Schéma paradigmatického modelu – vlastní výzkum 2023</i>	<i>52</i>
<i>Obrázek č. 2 – Schéma selektivního kódování – vlastní výzkum 2023</i>	<i>54</i>

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 – Základní informace o účastnících výzkumu – sociální pracovníci.....41

Tabulka 2 – Základní informace o účastnících výzkumu – klienti NDC41

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Část rozhovoru – sociální pracovník

Příloha P II: Část rozhovoru – klient

PŘÍLOHA P I: ČÁST ROZHOVORU- SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Dobrý den, tento rozhovor, který s Vámi povedu, bude sloužit pro účely mé diplomové práce na téma Profesionální hranice ve vztahu sociálního pracovníka a klientů nízkoprahových denních center. Jen bych Vás chtěla upozornit, že rozhovor bude nahráván. Souhlasíte s tím??

J: ano

Pokud nebudete chtít z jakéhokoliv důvodu odpovědět na danou otázku, nemusíte. Jen Vás chci upozornit, že Vám fiktivně přidělím jméno, aby byla zachována Vaše anonymita. Souhlasíte se vším, co bylo sděleno?

J: ano

Můžeme tedy začít?

J: ano

Takže já bych se Vás chtěla zeptat, jak dlouho pracujete jako sociální pracovník v NDC?

J: V denním centru pracuju rok a dva měsíce, ale celkově v sociálních službách tak 17 roků

Hm, já bych se chtěla zeptat, co si představujete pod pojmem profesionální hranice?

J: Je to vztah ke klientovi, jak si udržet hranici mezi klientem a pracovníkem, tak, aby to nezasahovalo jeho či moje soukromí, nenarušovalo soukromí jeho a moje

Jak byste popsala Váš vztah s klienty?? Cítíte se se všemi stejně??

J: Tak cítím se se všemi stejně, ale u některých typů mám takový vnitřní pocit, takové já nevím, jak bych to nazval, úzkosti nebo obavy, protože ne každý klient je stejný někteří jsou klidnější někteří jsou takoví víc impulzivnější a tak dále, ale že bych jako přímo ohrožovali nebo tak, tak to si myslím, že ne. Jedině, kdyby tam byl nějaké velké alkoholové eskapády, drogy, léky a tak dále, ale jako snažím se to udržet furt v normálu v normě

Berete je jako kamarády nebo spíš je máte na profesionální hranici?

J: Já je mám spíš na profesionální hranici, že vím kde jako rozdíl pracovník a ten klient

A uvědomil jste si, někdy, že jste tyto hranice mezi Vámi a tím klientem nějak jakože překročil??

J: Myslím si, že jsem je nepřekročil nikdy, možná že na začátku, když jsem nastupoval do sociálních služeb, tak tam se to třeba stát mohlo, že semnou některý klient mohl trochu manipulovat nebo jako takto, ale jinak si myslím, že osobně se to snažím držet celou tu dobu, co pracuju v sociálních službách nebo oblastí. Je to někdy hodně náročné a těžké.

A myslíte si, že jste je překročil na začátku, protože jste byl třeba ještě nezkušený? Nebo proč si to myslíte?

J: Ano, myslím si, že to bylo, že to bylo určitě, jako nezkušeností nebo dalo by se říct takovou možná naivitou nebo jakoo takto jo, ale. Klienti jako hned dovedou využít ty věci, ale to člověk pozná, až postupem času, né třeba hned, ale jak u kterého klienta. Za týden za měsíc za půl roku.

Takže myslíte, že je to zkušenostma, že..

J: Myslím, že ano určitě ano, určitě čím má větší člověk zkušenosti, tak to hraje velkou roli, ale nemusí to být uplně na 100%

Hmm, děkuji. Jak se s klienty oslovujete?? Tykáte si vykáte si?

J: Se všema klientama já si vykám a jenom jsem měl jednoho spolužáka, který se tu ocitl, tak to jsme si vyjasnili, aj jsem to zapsal jako do příslušných dokumentů. Tak s tím jediným jsem si jako tykal, když jsme spolu chodili na základní školu 8 let. Ale jinak se všema klientama si vykám, i když se někdy stane, že se snaží oni tykat,, tak já to někdy nevnímám nebo vnímám to, ale vykám jim stejně.

A upozorňujete na to, že Vám třeba tykli?

J: No ani jsem je někdy jako neupozornil nebo spíš, spíš to přehlídnu nevím jestli to, nevím jestli to mysleli cíleně, aby měli z toho větší prospěch nebo jestli mě zkoušeli nevím, ale já jim následně jim vykám jako vždycky a stalo se, že třeba na druhý den mě zase ten klient normálně vyká i když den předtím se třeba snažil o to tykání. Jako měl bych je na to upozornit, ale ve většině případů si myslím, že jsem je neupozornil.

A oslovujete je jménem nebo příjmením nebo třeba přezdívkou třeba?

J: Příjmením

Vždy příjmením

J: Příjmením

A přijímáte od nich nějaké dárky? Třeba, když máte narozeniny nebo je nějaké výročí nebo jenom tak, že by Vám třeba přinesli nějaký dárek, tak byste ho přijal?

J: Já jako ty dárky nerad, nerad přijímám. Já se snažím ty dárky nepřijímat. Je to těžké, samozřejmě, když by nějaký klient donesl já nevím bonbon ze sáčku, bych si vzal já nevím, kde je hromada bonbonů, já nevím 20. Tak jeden si veznu jo, ale zase se to snažím ukočírovat, tak protože vím, že někteří ti klienti to neberou s nejlepšima úmyslama, že čekajou, že z toho něco budou mít. V jiných sociálních službách jsem na to klienty upozorňoval, aby to nebrali tak, že když by něco nabízeli, že by z toho měli lepší prospěch, že bych se k nim jako lepší choval nebo jako takto. Takže já se snažím to udržet a nepřijímat žádné dárky. To je hodně manipulativní.

Ale teda stává se Vám to, že

J: No ano, to jako nabízejí, ale snažím se to odmítat, co to jde. Ale jak říkám nějaká drobnost, třeba jedno cukrové z bonboniéry to si vezmu.

Eeee stalo se Vám někdy i v minulosti, že jste navázal s klientem nějaký osobnější vztah nebo třeba kamarádský víc?

J: Osobnější vztah bych řekl...spíš to byl, snažil jsem se to udržet na profesionální úrovni, ale jelikož jsem toho klienta řešil celý...rok a půl, tak, já jsem to vnímal tak, že se chovám jako profesionál, ale ten klient možná, že to bral víc osobně, protože to bral tak, že mu předtím nikdo nebyl schopný nějakým způsobem pomoci a, že jsem mu to já vyřídil, tak to bral jako nebo já jsem to vnímal tak, že on to bere jak když...nikdo mu nepomohl a já jsem mu pomohl, ale nevím jak bych to nazval. Já jsem to se snažil, že je to jako moje práce, já jsem to nebral jako, že by to bylo bližší nebo takto, ale on to tak vnímat možná mohl.

Možná, že to trvalo tak dlouho ta práce

J: Ano, že to bylo tak dlouho a bylo to strašně složité, jako jo. Takže on to mohl vnímat trochu jinak, ale já jsem zůstal furt na té profesionální úrovni.

No, a když jste potom ukončili tu společnou práci, tak jste ee, furt jste cítil jako, že on Vás bere trochu jinak než vy ho nebo jste se pak rozloučili úplně...

J: předemnou, on neměl problémy s alkoholem ani s drogama nebo jako toto. Předemnou se vždycky choval jako normálně i když časem se jako dostal do nějakého domova s pečovatelskou službou nebo tak a ty peníze co měl vyřízené jak s něma naložil i když jsem ho jako na to upozorňoval, aby si na to dával bacha. Tak jsem ho málo asi ovlivnil. Já jsem mu to třeba řekl 2 x za týden nebo 3 x, když to ty kamarády co měl, tak oni mu radili jako každý den trochu jinak, jo, ale myslím si, že potom jak jsem odešel z toho pracoviště, že asi na té profesionální úrovni to zůstalo. Myslím si, že by mě i po letech ten klient poznal, ale nevím jestli ještě žije nebo tak, nemám o něm.

Jo ee eee jakým způsobem nastavujete profesní hranice s Vašimi klienty?

J: Tak já to mám dané tak, že prostě su pracovník sociálního zařízení a jakmile potencionální klient překročí jakooo naše zařízení nebo jakékoliv zařízení, tak se snažím k němu chovat uplně stejně, jak jiným, představíme jako zařízení, kdo je tu jako sociálním pracovníkem kdo pracovníkem v sociálních službách a od toho se to všechno jakoo řídí. Klient si třeba neptá, nikdy se nezeptá, jestli si možem tykat nebo vykat. Já mu pokaždé jako vykám. Když se vyskytl jako nějaký potencionální spolužák s nějakého učňáku, já jsem ho nemohl poznat. Začal mě tykat a já jsem se mu snažil jako, to odpovídat, že sem si nemohl vzpomenět, tak jsem mu chvílku, jak když tak vykal nebo tak, ale potom, když odcházel, tak jsem mu řekl ahoj, ale jinak jako už potom víckrát nepřišel. Ale ta hranice je pro mě daná už jenom z té metodiky a jak je nastavené vlastně to zařízení takže. Já si myslím, že nebo aspoň, já to vnímám, že ten, že vím, kde je hranice klienta a kde je hranice pracovníků.

Hmma co Vám při nastavování těchto hranic pomáhá? Tady to, že...

J: Pomáhá, vlastně...jestli je nějak nastavená třeba metodika, standarty kvality, zkušeností třeba jiných pracovníků co jako měli v průběhu těch let a samozřejmě mám ze své praxe to mám vlastně takto odzkoušené, že to je vlastně úplně to nejlepší i co vlastně může být i když

je to hodně tenká hranice, která se dá lehce zneužít. Jo protože někteří ti klienti jsou lehce manipulovatelní a dá se hodně z toho vytěžit, ale já se snažím jako tuto stránku nevyužívat. V žádném případě.

Takže myslíte si, že udržovat tento odstup od těch klientů je, že to je tak správná, nejlepší volba?

J: Myslím si, že je to správná volba, ale samozřejmě musí si člověk dávat jako pozor, aby neprojevoval na ty klienty svoji moc. Aby naopak on s něma nezačal manipulovat Jo to znamená, že z jedné strany by neměl klient manipulovat s pracovníkem a s druhé strany by neměl pracovník manipulovat s klientem. To jsou takové hranice, které by měl ten pracovník mět nastavené jako v sobě, protože toto jak překročí, tak to není dobré.

Eee jo takže eee důležité v nastavování hranic mezi klientem a pracovníkem je teda dobré podle Vás to co jste teďka říkal, že je dobré si ten odstup jakoby udržet eee je to tak pro Vás nejlepší.

J: ano, protože se vyhnete, vyhnete v budoucnu nějakým komplikacím nebo jako takto příklad. Můžete si udělat nějaký osobnější vztah s nějakým klientem v zařízení. Budete někde s rodinou jako venku a klient si bude před všeckýma s vama jako si tykat nebo jako takto a manžel , děti nebudou vůbec chápat co se děje. Tím neříkám, že by se to nemohlo stat, kdybyste mu jako vykla, ale. Myslím si, že by se třeba choval podobně, ale ne úplně stejně, že by něco v sobě, nějakou tu záklopku jako měl, že by si nedovolil, až tak moc.

Hm..tak a myslíte si, že jsou ještě nějaké jiné komplikace, takové než třeba to, že potkáte toho klienta někde ve městě eeee, jako jaká by mohla byt ještě jiná ta komplikace, když nebudete mít správně ty hranice nastavené. Když to budete mít takové volnější?

J:že si vás, že s vama jako on sám bude manipulovat, bude Vás chtět dostávat, tam kde on sám postupně chce a potom je zase obtížné tomu klientovi přitvrdit tu hranici, protože on vůbec nebude chápat proč to tak jako je. Jo že si bude myslet, že přece x roků nebo měsíců něco buduje s Vámi a najednou vy vidíte, že ta hranice je úplně někde jinde než by mimo profesionální vztah a co teď s tím. A klientovi, když začnete trochu přitvrzovat, tak může se stát, že to nebude chápat. Bude na Vás našťvaný a samozřejmě to bude říkat mezi ostatníma klientama a tak dále a bude a naopak se to potom může projevit proti Vám.

Myslím, že zrovna v této službě to..

J: Se může

Žádoucí aby...

J. Právě že v této službě se to může lehce stát, protože to není vlastně pobytová služba, ale je to ambulantní.

A ještě kór taková cílová skupina že

J: Cílová skupina taky, že by měl člověk dávat bacha, protože ty problémy, jak s alkoholem, s drogami, s léky, různé psychické jako nějaké nemoci. To všechno nahrává do karet těm klientům a ta hranice byla měla být zachována jako co nejvíc jako. Na to by se mělo dbat.

PŘÍLOHA P II: ČÁST ROZHOVORU- KLIENT

Dobrý den, tento rozhovor, který s Vámi teď povedu, bude sloužit pro účely mé diplomové práce na téma Profesionální hranice ve vztahu sociálního pracovníka a klientů nízkoprahových denních center. Jen Vás upozorním, že rozhovor bude nahráván. Souhlasíte s tím??

I: ano

Pokud nebudete chtít odpovědět na jakoukoliv ze zadaných otázek, nemusíte. Bude Vám přiděleno fiktivní jméno, aby byla zachována Vaše úplná anonymita. Souhlasíte se vším, co bylo sděleno?

I: ano

Můžeme tedy začít?

I: ano

Já bych se Vás tedy zeptala, jak dlouho jste klientem tady na NDC?

I: noo, hele jsem tady tak rok, možná rok a půl už

Aha, aaa předtím, než jste sem přišel, kde jste bydlel?

I: jako bydlel, no já jsem na ulici nebo na squatech

Aha a jak dlouho, takhle žijete už?

I: nooo, už asi 5 let, od té doby, co mě vyhodila přítelkyně

Takže 5 let? Dobře a jak se tady cítíte?

I: jooo, mě se tady líbí, já už objel pár NDCček po republice a tady je to fajn

Co přesně se vám tady líbí??

I: můžu se najíst, okoupat, je tu klid a hlavně počítač to se mi líbí

A jak byste tady popsal svůj vztah k pracovníkům??

I: dobrý, já s nima vycházím, jsou v pohodě

Jsou všichni v pohodě?

I: nooo...jako neee

V čem jsou jiní?

I: no, někdo je víc v pohodě, někdo ne, s někým pokecám normálně, někdo je takový nooo....

Jaký??

I: jako i přísný a to se mi nelíbí

A o čem si nejvíce povídáte??

I: no , tak normál o životě o mě, můžu jím říct , jaké mám problémy

A oni Vám je pomůžou vyřešit??

I: jo pomáhají mi

A jdete s tím problémem za kýmkoliv??

I: jako tady?

Ano

I: no, jako nejdu

Proč?

I: nevím, protože některé pracovníky mám raději

Dobře děkuji a popsal byste mi situaci, když se dostanete do konfliktu nebo nějakého problému s pracovníkem?

I: to se mi nestává

Nikdy?

I: no jako jednou jo

A jak to probíhalo?

I: no, můžu to říct normálně?

Samozřejmě, nikdo se to nedozví

I: jako někdy mě fakt sere jedna pracovnice, řvala po mně, že mám něco udělat a mě to vztaklo, tak jsem ji poslal do prdele

A co ona?

I: dala mi zákaz vstupu sem na týden

A co vy na to?

I: no nic, musel jsem odejít