

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta

Bakalářská práce

**NASTAVENÍ HRANIC SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ VŮČI
KLIENTŮM V AZYLOVÝCH DOMECH PRO MUŽE**

Autor práce: Barbora Kuchárová

Vedoucí práce: Mgr. Hana Donéiová

Studijní program: sociální a charitativní práce (KS)

2024

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem autorkou této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

V Českých Budějovicích dne

Barbora Kuchárová

Poděkování

Děkuji mé vedoucí bakalářské práce Mgr. Haně Donéové za odborné vedení při psaní práce a cenné rady, které mi při psaní práce poskytla. Také děkuji mé rodině a přátelům, kteří mne po celou dobu studia podporovali a stáli při mně.

Obsah

Úvod	6
1. Sociální služby v kontextu azylových domů	7
1.1 Sociální služba azylový dům	7
1.2 Výcvikové byty	8
1.3 Nízkoprahová denní centra (NDC)	9
1.4 Noclehárny	9
2. Sociální práce v azylovém domě	9
2.1 Pojem sociální pracovník	9
2.2 Role sociálního pracovníka v azylovém domě	10
2.3 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka pro práci v azylovém domě	11
2.4 Kompetence sociálního pracovníka pro práci v azylovém domě	11
2.5 Teorie, přístupy, metody a techniky v kontextu práce s klienty azylových domů	13
2.5.1 Teorie a přístupy	13
2.5.2 Metody a techniky	14
3. Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem v azylovém domě	15
4. Hranice	16
4.1 Pojem hranice	16
4.2 Kdy si člověk začíná utvářet hranice?	17
4.3 Profesní hranice	18
4.3.1 Nepochopitelné hranice	18
4.3.2 Propustné hranice	18
4.3.3 Polopropustné hranice	19
4.4 Nastavování hranic	20
4.5 Dodržování hranic	22
4.6 Porušování a překračování hranic	24
4.6.1 Duální vztahy	24
4.6.2 Splývání	25

4.6.3 Přílišná angažovanost a neangažovanost sociálního pracovníka.....	25
4.6.4 Syndrom vyhoření.....	25
5. Supervize v rámci sociální práce	27
6. Psychohygienu	28
7. Metodologie práce.....	30
7.1 Výzkumný vzorek.....	31
7.2 Realizace sběru dat	31
7.3 Etické otázky výzkumu.....	33
7.4 Interpretace dat	34
7.5 Shrnutí výsledků výzkumu	36
8. Diskuse a závěr.....	39
9. Seznam použitých zdrojů	41
10. Seznam příloh.....	45
11. Přílohy.....	46
12. Klíčová slova.....	48
13. Abstrakt	48

Úvod

Bakalářská práce se zabývá tématem profesních hranic mezi sociálními pracovníky a jejich klienty v azylových domech. Toto téma je velice aktuálním nejen v oblasti sociální práce, ale i v dalších pomáhajících profesích a v osobním životě každého člověka.

Porozumění profesním hranicím je klíčové pro efektivní poskytování služeb klientům. Nedodržování těchto hranic může vést k možnému porušení etických standardů a úpadku důvěry klientů.

Tato práce má poukázat na to, jaké negativní dopady na vztah mezi klientem a pracovníkem může porušení a překročení profesních hranic způsobit. Zároveň nabízí pohledy jednotlivých sociálních pracovníků na tuto problematiku v azylových domech.

První část této práce tvoří teoretická část. Kapitola č. 1 uvádí přehled sociálních služeb, jež jsou k dispozici osobám bez přístřeší. Zahrnutými službami jsou: azylový dům, výcvikové byty, nízkoprahová denní centra a noclehárny. Kapitola č. 2 je věnována sociální práci v azylovém domě, přičemž vystihuje roli sociálního pracovníka v azylovém domě a uvádí, jaké předpoklady a kompetence by měl mít. V této kapitole jsou rovněž uvedeny teorie, metody, přístupy a techniky v kontextu práce s osobami bez přístřeší. Ve třetí kapitole je zachycen vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem azylového domu. Čtvrtá kapitola podrobně popisuje profesní hranice a vymezuje konkrétní existující typy nesprávně nastavených hranic. Rovněž nabízí pohled na důsledky, které plynou z porušování a překračování profesních hranic. Supervize a psychohygienu tvoří poslední dvě kapitoly teoretické části, jelikož neodlučitelně patří k tématu profesních hranic.

Druhá část této práce je praktická. Cílem v této části je zjistit za použití kvalitativní výzkumné metody, v čem vnímají vybraní sociální pracovníci důležitost nastavování a dodržování profesních hranic při práci se svými klienty. Techniku kvalitativního sběru dat tvoří polostrukturované rozhovory, kterých se účastnili vybraní sociální pracovníci, ti jsou také identifikováni ve výzkumném vzorku. Praktická část rovněž popisuje průběh sběru dat a jejich výsledky. Diskuse je věnována případným doplňujícím otázkám k tématu, které vzhledem k zadanému rozsahu práce nebyly zodpovězeny, ale jsou rozhodně zajímavé. Výsledek praktické části a naplnění cílů práce je zahrnut v závěru.

1. Sociální služby v kontextu azylových domů

V první kapitole přiblížím službu azylový dům a výchovné byty, jako navazující typ trvalého bydlení. Krátce představím i nízkoprahová denní centra, noclehárny a terénní sociální práci.

1.1 Sociální služba azylový dům

Azylový dům je definován v Zákoně o sociálních službách. Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení a obsahují základní činnosti, jako:

- a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- b) poskytnutí ubytování, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů
- c) při obstarávání osobních záležitostí.¹

Azylové domy se řídí Standardy kvalit sociálních služeb. Na základě těchto standardů si každý jednotlivý azylový dům vytváří své vnitřní metodiky, které určují chod této organizace. Téměř ve všech případech je lze nalézt např. v řádu konkrétního azylového domu.

O něco podrobněji popisuje azylový dům Marek a kolektiv, a to jako zařízení, ve kterém je klientu zpřístupněno ubytování na celý den. Rovněž je zde možnost vykonat osobní hygienu, uvařit si pokrm či vyprat prádlo. Například Dům svatého Pavla v Českých Budějovicích je vybaven několikolůžkovými pokoji, kuchyňkou, lednicí, společným hygienickým zázemím, kulturní místností s televizí a přístupem k internetu, pračkou a sušičkou na prádlo.

Klient může čerpat bezplatné právní poradenství či navštívit Job klub při hledání zaměstnání.² Rovněž nabízí zájemcům každý všední den pomoc sociálního pracovníka při řešení životní situace.

Délka pobytu v azylovém domě bývá zpravidla jeden kalendářní rok. Aby mohl klient tuto službu užívat, musí mít platný občanský či jiný průkaz totožnosti a pravidelný legální příjem.³ Důležitou roli financování hraje Úřad práce ČR, jenž zprostředkovává pomoc občanům formou nepojistných dávek sociální podpory týkajících se úhrady bydlení lidí, kteří jsou znevýhodněni nízkými příjmy.⁴ Některé azylové domy jim dokonce nabízejí přivýdělek. V domě svatého Pavla v Českých Budějovicích nabízí zájemcům možnost prodávat časopis Nový Prostor. Za každý prodaný výtisk dostane klient částku, která je uvedena v Dohodě o provedení pracovní činnosti, uzavřenou mezi klientem a domem svatého Pavla.

¹ Zákon č. 108/2006 Sb., § 57 O sociálních službách ve znění platném od 31.3.2006

² Srov. MAREK, J. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. s. 145

³ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. s. 311

⁴ Srov. KALNICKÝ, J. *Dobrovolný bezdomovec – senior*. s. 76–77

Služba je tedy určena pro osoby bez přístřeší. Má poskytovat přechodné ubytování a podporovat stanovený cíl, kterým je nejčastěji nalezení stálého bydlení a zaměstnání.

„V dnešní době jsou zřizovány zejména azylové domy pro muže, ženy a matky s dětmi, nicméně zkušenost ukazuje na nezbytnost zřízení azylových domů pro muže, ženy, páry (rodiny), matky s dětmi, seniory (z řad osob bez domova, nemajetné), specifické skupiny osob (duševní poruchy, mentální postižení, závislé na alkoholu či drogách), oběti násilí (se skrytou adresou).“⁵

1.2 Výcvikové byty

Na azylové bydlení v ideálním případě navazují výcvikové neboli cvičné a chráněné byty. Tyto byty se nejlépe podobají takovému prostředí, ve kterém žije zbytek majoritní společnosti a které přináší i určité požadavky od jedince. Velikou výhodou těchto bytů je zapojení do přirozeného okolního prostředí. Klienti využívající tyto byty snáze přijdou do kontaktu se sousedy z majoritní společnosti. Etiketa „člověka bez přístřeší“ a separace od majoritní společnosti se tímto způsobem postupně vytrácí. Stykem se zbytkem majority klienti nabývají zpět sebevědomí a sebejistoty.⁶

Na rozdíl od klienta využívajícího azylové bydlení je osoba ve výcvikovém bytu již samostatná. Úkolem sociálního pracovníka již není každodenní kontrola plnění klientova plánu. Návštěva sociálního pracovníka ve výcvikovém bytě u klienta probíhá zhruba jednou za kalendářní měsíc, přičemž nabídka služby či poskytnutí pomoci je k dispozici, potřebuje-li je klient.⁷ Ačkoliv se jedná o ideální variantu v poslední fázi opětovného začlenění lidí bez přístřeší do společnosti, je nutné dodat fakt, že v ČR je těchto bytů velký nedostatek a nejsou proto pro většinu klientů, kteří by je potřebovali, dostupné.⁸

Účinným přístupem k řešení bezdomovectví je projekt Housing First, který klade důraz na poskytnutí stabilního bydlení jako prvního kroku v procesu pomoci osobám bez domova. Tento projekt umožňuje – jak už napovídá samotný název – zájemcům poskytnout bydlení v co nejkratší době.⁹ Podmínkou poskytnutí bydlení pro zájemce není alkoholová či drogová abstinence, kvůli které často zájemci o komerční typ bydlení přicházejí. Poskytnutí bydlení v uspokojivých podmínkách je první prioritou tohoto projektu.

⁵ MAREK, J. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. s. 145

⁶ Srov. MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi*. s. 324

⁷ Srov. MAREK, J. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. s. 145

⁸ Srov. MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi*. s. 324

⁹ What is Housing First. [online] [cit. 2024-02-01]. Dostupné na <https://housingfirsteurope.eu/what-is-hf/a-beginners-guide-to-housing-first/>

1.3 Nízkoprahová denní centra (NDC)

Nízkoprahové denní centrum je místo, kam mohou uživatelé docházet přes den, kdy je otevřené. NDC bývá spojeno s noclehárnou, která je otevřená přes noc.

Nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní služby, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší. Služba obsahuje pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů.¹⁰

1.4 Noclehárny

Dle vyjádření Ministerstva práce a sociálních věcí fungují noclehárny jako poskytovatel ambulantních služeb lidem bez přístřeší, kteří chtějí využít hygienické zařízení a také v něm strávit noc. Každý poskytovatel této služby si stanovuje výši poplatku za službu, která je po úhradě poskytnuta uživateli.¹¹

V zimním období se počty lůžek v noclehárnách navyšují, případně je zřízen krizový provoz v nízkoprahových centrech, kde mohou bezdomovci strávit noc na židli.

O krizovém provozu se vyjadřuje také tisková mluvčí Charity v Českých Budějovicích Gabriela Kombercová: „*Ten se vyhláší v případě, kdy po ukončení příjmu nocležníků (v půl osmé) klesne teplota venku pod mínus pět stupňů nebo se v noci očekává dramatické zhoršení počasí. Ubytování je pak pro všechny zdarma*“.¹² Tento fakt hraje významnou roli v otázce přežití lidí bez přístřeší v zimních měsících, kdy hrozí smrt umrznutím.

2. Sociální práce v azylovém domě

V této kapitole přiblížím pojem sociálního pracovníka jako takového. Rovněž popíšu roli sociálního pracovníka v azylovém domě. Uvedu, jaké osobnostní předpoklady a kompetence by měl mít. Zmíním se také o tom, jaké teorie, metody, přístupy a techniky sociální pracovník při práci s klienty azylových domů využívá.

2.1 Sociální pracovník

Podle Anny Tokárové v rozhovoru časopisu Sociální práce je sociální pracovník „*profesionál, který je osobnostně vyrovnaný, altruisticky založený,*

¹⁰ Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. [online] 2024, č. 1 [cit. 2024-02-01]. Dostupné na <https://www.mpsv.cz/web/cz/socialni-sluzby-1#sszp>

¹¹ Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. [online] 2024, č. 1 [cit. 2024-02-01]. Dostupné na <https://www.mpsv.cz/web/cz/socialni-sluzby-1#sszp>

¹² KOMBERCOVÁ, G. Lidé bez domova můžou v Českých Budějovicích využít noclehárnu, azylový dům i denní centrum, [online]. [cit. 2024-02-01]. Dostupné na <https://www.jcted.cz/lide-bez-domova-muzou-v-ceskych-budejovicich-vyuzit-nocleharnu-azylovy-dum-i-denni-centrum/>

vysokoškolsky vzdělaný v oboru sociální práce, případně jiném humanitním oboru.¹³

Profese sociálního pracovníka je velmi často spojována s úřednickou a administrativní pozicí, ale „sociální pracovník v žádném případě není lepší sekretářka či administrativní pracovnice.“¹⁴

2.2 Role sociálního pracovníka v azylovém domě

Sociální pracovník v azylovém domě pomáhá klientům získat potřebné zdroje, jako např. sociální dávky, ale i zaměstnání jako zdroj peněz, či sociální služby, mezi které lze řadit např. zdravotní péči a bydlení. Klíčová role pracovníka tedy spočívá ve zlepšování sociálních vztahů a podporuje klienty v jejich životních cestách. „Tím, že přijmeme roli prostředníka, si můžeme být jistější, že jsme součástí řešení a že pouze neřešíme problém.“¹⁵ Z této citace vyplývá, že sociální pracovník by neměl být ten, kdo za klienta problémy vyřeší a tím splní svůj úkol. Měl by zaujmout spíše pozici průvodce na klientově cestě životem, snažit se ho zplnomocňovat a podporovat.

Poskytování emocionální podpory je neoddělitelnou částí role sociálního pracovníka v azylovém domě. Pracovníci dále **informují** klienty o jejich **právech, možnostech a dostupných zdrojích podpory**. Mohou jim pomoci porozumět složitým právním postupům, poskytnout informace o právech a povinnostech a nabídnout strategie, jak řešit jejich situaci.

Pracovní náplň pomáhajícího je tvořena sociálním šetřením, zabezpečováním sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právním poradenstvím, analytickou, metodickou a koncepční činností v sociální oblasti, odbornými činnostmi v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činností, poskytováním krizové pomoci, sociálním poradenstvím a sociální rehabilitací, zjišťováním potřeb obyvatel obce a kraje, a koordinuje poskytování sociálních služeb.¹⁶ Dle zákona o sociálních službách by měl být rovněž sociální pracovník „plně svéprávný, bezúhonný a zdravotně a odborně způsobilý.“¹⁷

¹³ TOKÁROVÁ, A. Široká veřejnost stále vníma sociálních pracovníkov ako úradníkov. Sociální práce/Sociálna práca, roč. 2007, č.1, s. 6 [online]. [cit. 2024-02-04]. Dostupné na [socprac0107.indd \(socialniprace.cz\)](#)

¹⁴ HANUŠ, P. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. Sociální práce/Sociálna práca, roč. 2007, č.1, s. 6 [online]. [cit. 2024-02-01]. Dostupné na <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/10/2007-1.pdf>

¹⁵ MARGARET-ANN, B. From Fixer to Facilitator – A New Role for Social Workers?. The Magazine of FEANTSA, roč. 2014, č.1, s. 4 [online]. [cit. 2024-02-15]. Dostupné na https://www.feantsa.org/download/homeless_in_europe_summer20147116943021880108424.pdf

¹⁶ Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném od 31.3.2006

¹⁷ Tamtéž.

Pokud se klientovi daří plnit cíle individuálního plánu a spolupráce se blíží ke konci, do role pracovníka by mělo spadat i plánování a podpora při opuštění azylového domu. Sociální pracovníci společně s klienty vypracovávají budoucí **plán na lepší budoucnost**. Pomáhají klientům najít trvalé bydlení, zaměstnání, nebo další zdroje podpory, které jim pomohou při obnovení nezávislosti a integrování se zpět do společnosti.

2.3 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka pro práci v azylovém domě

Každý sociální pracovník je individuální bytost a disponuje různými předpoklady a osobnostními rysy. V některých rysech a předpokladech se mohou jednotliví pracovníci shodovat a v některých lišit. Mezi dovednosti v práci s klienty azylových domů patří empatie¹⁸, efektivní komunikace a ochota respektovat rozmanitost a individuální příběhy klienta bez předsudků. Rovněž by měl mít pracovník upřímný zájem o klienta a naslouchat mu. Dovedností pracovníka by měla být i flexibilita vůči potřebám a situacím klientů, které se v azylových domech mohou velmi rychle měnit (např. přivolání rychlé záchranné služby, Policie České republiky apod.). Výhodou pro práci s klienty v azylovém domě je odolnost proti stresu a jeho zvládnutí. Sociální pracovník by také neměl ignorovat a zakrývat negativní pocity, které vznikají na základě – mnohdy neúspěšných – pokusů interakce s klientem. Měl by s těmito pocity pracovat a uvědomovat si je, být jim otevřený, protože jen tak se s nimi dá pracovat.¹⁹

Profese sociálního pracovníka je náročná a vyžaduje jisté předpoklady osobnosti člověka, který jej vykonává. Neobejde se bez dorozumívacích dovedností a silného pouta s klientem.²⁰ Vztah mezi pracovníkem a klientem by měl být založený na vzájemné důvěře, respektu, a otevřenosti vůči sobě navzájem.

2.4 Kompetence sociálního pracovníka pro práci v azylovém domě

Jelikož se cíl této práce věnuje hranicím mezi pracovníkem a klientem v azylovém domě, vnímám jako potřebné a s tématem související uvést, jaké kompetence by měl pracovník v azylovém domě mít.

¹⁸ schopnost vcítit se do klientovy situace

¹⁹ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s. 71

²⁰ Srov. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I*. s. 97, [online]. [cit. 2024-02-13]. Dostupné na <https://www.bookport.cz/e-kniha/teorie-socialni-prace-i-1660044/>

Tento pojem vychází z latinského slovíčka *compere* = hodit se k něčemu, stačit na něco, být schopen. Přídavné jméno odvozené od latinského *compere* je schopný, zručný či způsobilý.²¹

*„Kompetence je prokázaná schopnost používat znalosti, dovednosti a osobní, sociální a metodické schopnosti při práci a studiu v situacích, v odborném a osobním rozvoji.“*²²

Soubor znalostí, dovedností, schopností a vlastností pro výkon profese sociálního pracovníka v azylovém domě stanovuje Zákon o sociálních službách, jak už bylo uvedeno výše v kapitole 2.1. na předchozí straně této práce. Dále je povinností zaměstnavatele sociálního pracovníka, který není ve zkušební době, poskytnout další vzdělávání v rozsahu minimálně 24 hodin v průběhu jednoho kalendářního roku. Formy tohoto vzdělávání jsou:

- specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- účast v kurzech s akreditovaným programem,
- odborné stáže
- účast na školicích akcích,
- účast na konferencích.²³

Sociální pracovník by tedy měl být kompetentní ve znalosti zákona o sociálních službách a dále vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Poskytuje základní i odborné sociální poradenství, jež je také součástí této vyhlášky. Příručkou pro práci sociálního pracovníka rovněž může být i konzultační dokument Bílá kniha.²⁴

Kompetencí v práci s klienty azylových domů tedy rozumíme znalost legislativy, kterou klienti této cílové skupiny tolik neovládají. Pracovník v tomto zařízení by měl znát místní vazby v organizaci a její služby. Rovněž by se měl vyznat v problematice zadlužení, se kterou souvisí mapování dluhů vedoucí k jejich eliminaci. Orientovat by se měl v problematice ztráty bydlení. Prokazatelné znalosti by měl mít i z prostředí místního pracovního trhu a s místními pracovními agenturami. Měl by ovládat minimum z vývojové psychologie. Velmi důležitou

²¹ Srov. MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*. s. 516

²² MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I*. s. 97, [online]. [cit. 2024-02-13]. Dostupné na <https://www.bookport.cz/e-kniha/teorie-socialni-prace-i-1660044/>

²³ Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném od 31.3.2006

²⁴ Ministerstvo práce a sociálních věcí. [online] 2024, č. 1 [cit. 2024-02-08]. Dostupné na <https://www.mpsv.cz/web/cz/socialni-sluzby-1#sszp>

dovedností je znalost nároků na dávky a důchody. V práci s klienty azylových domů by měl mít alespoň minimální znalosti z oboru adiktologie^{25, 26}.

2.5 Teorie, přístupy, metody a techniky v kontextu práce s klienty azylových domů

Vzhledem k rozmanitosti a množství sociálních problémů, které jsou pro klienty azylových domů typické, vyžaduje práce sociálního pracovníka velmi dobrý výběr z širokého spektra teorií a metod sociální práce. V následujících dvou podkapitolách uvedu, jaké teorie a metody sociální pracovník ve svém postupu v práci s klienty azylových domů nejčastěji používá. Nutno ale podotknout, že každý člověk je individuální bytost a pro svou práci vybírá teorie a metody dle svého nejlepšího uvážení, a může se pochopitelně lišit od výběru jiných pracovníků.

2.5.1 Teorie a přístupy

Přístupem, jež se nedá v práci s klienty azylových domů rozhodně opomenout, je **přístup orientovaný na klienta** Carla Rogerse. Tento přístup se zaměřuje na porozumění situace klienta, jeho očekávání a snaží se aktivně a vhodně reagovat na jeho potřeby a požadavky. Výchozími podmínkami při práci s klientem v rámci tohoto přístupu je dle Rogerse soulad sociálního pracovníka se sebou samým a klientem, přijetí klienta takového, jaký je a schopnost vcítit se do klientovy situace a porozumět jí.²⁷

Úkolově orientovaný přístup je dalším z přístupů, který sociální pracovníci v azylových domech hojně užívají. V rámci tohoto přístupu klient s pracovníkem zvolí jednotlivé kroky/úkoly, které se klient pokusí zvládnout. V rámci metodiky tohoto přístupu se jedná o jednodušší kroky, u kterých je ze strany klienta větší šance na jejich úspěšné zvládnutí. Tento fakt se zdá být výhodou, neboť každý drobný úspěch posiluje sebevědomí klienta a zvyšuje pravděpodobnost dalšího úspěchu.²⁸

Neméně důležitým přístupem v kontextu práce s klienty azylových domů je **přístup psychosociální**. Jelikož se často u těchto klientů jedná o komplexnější složení různých sociálních problémů (ztráta bydlení, nezaměstnanost, špatné hygienické návyky, dluhy apod.), je třeba v individuálním plánování zohlednit

²⁵ problematika závislosti na návykových látkách

²⁶ Srov. MATOUŠEK, O. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. s. 153

²⁷ Srov. ROGERS, C. PCA - *Rogersovská psychoterapie*. [online]. [cit. 2024-02-14]. Dostupné na <https://psycholog-praha.cz/pca-rogersovska-psychoterapie-carl-r-rogers>

²⁸ Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. [online] 2024, č. 1 [cit. 2024-02-14]. Dostupné na https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Sesit_socialni_prace_c. 2.pdf/333bf02f-e609-4550-ced1-0ecec69cf853f

jejich priorit. Mezi úkony, které jsou v rámci tohoto přístupu voleny, mimo jiné patří využívání státní podpory poskytované občanům a podpora ve změně dlouhotrvajících potíží v rámci společnosti.²⁹ Právě tento přístup perfektně popisuje, jaký by měl sociální pracovník být ve spolupráci s klientem azylového domu. Individuální pohled na jednotlivé klienty jako na originální bytost, respektování klienta jako plnohodnotné osoby, důvěra a přijetí neodlučně patří k práci s touto cílovou skupinou.

2.5.2 Metody a techniky

Metody a techniky se často kombinují a přizpůsobují konkrétním potřebám a situacím klientů. Široké portfolio nástrojů a technik pracovníků je velkou výhodou při práci s klienty, jelikož pracovníci tak mohou efektivně reagovat na měnící se potřeby svých klientů.

Logoterapie je jedním z hlavních přístupů v existenciální terapii a zaměřuje se na pomoc při překonávání existenciální krize a životních obtíží. V rámci logoterapie jsou klienti podporováni v hledání smyslu života. Lidé bez domova přicházející do azylových domů často ztratili sílu cokoli ve svém životě měnit a život jako takový jim leckdy nedává smysl. Dle Kosové v Logoterapii je ale „*každý den příležitostí k instinktivní radosti ze života, k iniciativě, žití vztahů s lidmi kolem nás, ke hledání porozumění sobě i druhým.*“³⁰ Metodou v rámci logoterapie je **pomáhající rozhovor**, který sociální pracovníci v azylových domech s klienty velmi často dělají.

Typickým příkladem pro práci v azylových domech je **individuální plánování**. Například v Domě sv. Pavla v Českých Budějovicích má každý klient svůj individuální plán, na jehož sestavení se podílí se sociální pracovníci. Jednou za měsíc dochází k jeho aktualizaci. Tato aktualizace probíhá za účasti klienta i sociální pracovnice. Pracovnice se klienta doptává, zda splnil vytyčené cíle (např. nalezení zaměstnání, započetí oddlužení, získání státní podpory aj.), jak se klientova situace za jeden kalendářní měsíc změnila, a jaké další kroky chce podniknout. V případě neúspěchu sociální pracovnice zjišťuje, kde nastal problém a jak jej lze za daných okolností řešit.

Sociální pracovník by měl prověřit validitu některých informací. Je třeba, aby byl připraven na možnost, že klienti mu nebudou říkat pravdu nebo některé

²⁹ Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. s. 45

³⁰ KOSOŤ, M. *Logoterapie. Existenciální analýza jako hledání cest*. s. 223 [online] 2024, č. 1 [cit. 2024-02-15]. Dostupné na <https://www.bookport.cz/e-kniha/logoterapie-1676421/>

důležité informace zamlčí. Také by se měl vyvarovat toho, aby nepravdivé informace nebral osobně.³¹

Technika aktivního naslouchání také patří k technikám, které jsou v tomto zařízení uplatňovány. Ten, kdo aktivně naslouchá, je schopen pečlivě zpracovávat informace, udržovat v mysli základní téma diskuze a vytvářet obrysy, ve kterých jsou zdůrazněny klíčové pojmy a struktura problematiky. Pracovník reaguje na sdělení druhého a vyjadřuje, že naslouchá s koncentrací a porozuměním. I v případě, že hovoří jen klient, vzniká mezi oběma stranami během poslechu určité psychické propojení.³²

3. Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem v azylovém domě

Vztah je v sociální práci klíčovým aspektem, který je pro spolupráci nezbytný. Pokusím se objasnit, jak by měl profesní vztah mezi těmito dvěma subjekty vypadat.

Jako „*působení mezi dvěma nebo více jevy, objekty či osobami*“³³ je vztah označen v Psychologickém slovníku. V sociální práci se jedná o vztah profesní.

Profesní vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem by měl být **důvěrný**. Důvěrný vztah vytváří **bezpečné prostředí**, ve kterém se klient nebojí hovořit o svých problémech. Obě strany – jak klient, tak sociální pracovník – by se měly navzájem **respektovat**. Ve zdravém vztahu by se měl mít klient možnost **rozhodovat se sám za sebe**. Pracovník by zde měl fungovat jako rovnocenný **partner**, který je připraven klientovi poskytnout informace a podporu. S partnerskou rolí také souvisí **vyváženost moci**. Sociální pracovník by se tudíž neměl stavět do mocenské či autoritářské pozice. V neposlední řadě by také klient i pracovník měli usilovat o **dosazení předem stanovených cílů jako tým**.

Kopřiva dále uvádí, jaké vlastnosti by měl sociální pracovník mít:

- *náklonnost,*
- *trpělivost,*
- *vcítění,*
- *odbornost.*³⁴

³¹ Srov. MAREK, J. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. s. 132

³² Srov. MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. s. 101-102

³³ HARTL P., HARTLOVÁ H. *Psychologický slovník*. s. 690

³⁴ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s. 15

4. Hranice

Hranicím je v oblasti sociální práce věnováno méně pozornosti, ačkoli ve skutečnosti je velmi potřebné se tímto tématem zabývat. Pro mnohé pracovníky je toto téma citlivé.

4.1 Pojem hranice

Dle slovníku spisovné češtiny hranice může být:

- pomezí čára oddělující od sebe území, státy, země, kraje, okresy, katastry,
- předěl, rozhraní mezi dvěma věcmi; mez³⁵

Výraz použitý ze slovníku se může zdát příliš strohý, ale v osvětlení tohoto pojmu je ideálním. Je dobré chápat hranici právě jako pomezí čaru neboli předěl – symbolika zůstává stejná. Sociálního pracovníka lze přirovnat k jednomu státu a klienta ke státu druhému. Tyto státy spolu totiž mohou spolupracovat a rozvíjet mezi sebou ekonomické či hospodářské vztahy, což pro ně může být přínosné. V tomto případě pro sebe každá strana může vytěžit maximum, což je pro oba subjekty výhodné. V případě, že by se prezident jednoho státu snažil nějak omezovat pravomoci státu druhého, či nějak významněji zasahovat do jeho rozhodování, jsou zde klíčové právě hranice. V kontextu dobré sociální práce by se dalo říci, že by tyto státy na sobě neměly být závislé, ale naopak by oba měly ze spolupráce profitovat.

Existuje několik způsobů, kterými lze chápat hranice. „*Profesní hranice jsou souborem návodů, očekávání a pravidel, které stanovují etické i odborné standardy v oblasti sociální péče. Určují limity bezpečného, přijatelného, žádoucího a funkčního jednání mezi klientem a pracovníkem.*“³⁶ Z výše uvedeného tvrzení je patrné, že hranice chrání jak klienty, tak sociální pracovníky a pomáhají mezi nimi udržovat profesionální vztah. Další způsoby chápání hranic nabízí Cloud a Townsend jako:

- Určení toho, kým jsem a kým nejsem.
- Určení toho, co existuje a co neexistuje.
- Hranice ukazuje, kde můj prostor končí a prostor druhého začíná.
- Pomocí hranice získávám svobodu v tom smyslu, že mohu disponovat se svým majetkem.

³⁵ Slovník spisovného jazyka českého: Ústav pro jazyk český ČSAV [online] 2011. [cit. 2024-02-18]. Dostupné na <https://ssjc.ujc.cas.cz/search.php?db=ssjc>

³⁶ COOPER, F. *Professional boundaries in Social Work and Social Care*. s. 11

- Díky hranici se zavazují k odpovědnosti. Za svůj majetek a své činy nesou odpovědnost. Naopak nejsem zodpovědný za to, co mi nenáleží a co nemohu ovlivnit.

- Člověk není zodpovědný za ostatní, ale zodpovědnost mu náleží ve vztahu k nim.

- Pomocí hranic může člověk v sobě uchránit to dobré, co jej kultivuje, a naopak si nepřipustit to špatné, co by mu mohlo ublížit.³⁷

Mantinelem či hranicí může být cokoli, pomocí čeho se jeden člověk odlišuje od druhého. Ukazují, co dovolíme ostatním si k nám dovolit a zároveň to, jak respektujeme hranice druhých lidí.

„Hranicí mezi dvěma lidmi míníme dělítko, které určuje, co je záležitostí mou a co je záležitostí druhého.“³⁸

Nutno podotknout, že každý člověk je individuální bytost, která má nastavené hranice dle svých potřeb.

4.2 Kdy si člověk začíná utvářet hranice?

Téma hranic se týká každého člověka již od velmi raného věku a je jím provázen po zbytek života. Dle Kopřivy již v prvním roce vývoje dítě provádí experimenty, díky nimž si uvědomuje, že ono a matka jsou dva odlišné subjekty. Během druhého a třetího roku života je dítě již schopno odporovat, přičemž přichází zjištění, že v některých situacích chce něco jiného než matka.

Dalším důležitým milníkem v utváření hranic jedince nastává v období pubescence, kdy děti stále touží po blízkosti svých rodičům, nicméně se jim tato skutečnost zdá nebezpečná, tak si blízkost přísně zakazují.³⁹

Dvacátá léta jedince jsou pro toto období typická v objevování a nastavování intimních hranic týkajících se sexuality. Lidé se učí budovat erotické vztahy, přičemž mohou zažívat úspěch i neúspěch.⁴⁰

Příkladů nastavování hranic v průběhu lidského života je mnoho, avšak nejsou předmětem této práce. Chtěla jsem poukázat na to, že v průběhu života člověk naráží znovu a znovu na své hranice a hranice druhých lidí. Hranice nejsou neměnné, lidé si je upravují dle svých potřeb, které mohou být reflektovány v každé životní etapě jinak – a je to tak v pořádku.

³⁷ Srov. CLOUD, H., TOWNSEND, J. *Boundaries*. s. 27-31

³⁸ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s. 74

³⁹ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s. 75

⁴⁰ ŘÍČAN, P. *Cesta životem*. s. 244

4.3 Profesní hranice

V předchozí podkapitole jsem se pokusila vysvětlit, jak člověk hranice vnímá v obecné rovině. Ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem se jedná o hranici profesní. V této kapitole definuji, co je profesní hranice, jak si ji profesionál nastavuje, jak ji dodržuje a jakými způsoby dochází k jejímu porušování.

Profesní hranicí jsou limity a normy, které určují vhodné chování, komunikaci a vztahy mezi pracovníkem a klientem. Jsou to „*hranice mezi tím, co je přijatelné a nepřijatelné pro profesionála v práci i mimo ni.*“⁴¹ Hranice napomáhají k ochraně klientů i pracovníků. Rovněž pomáhají udržovat kvalitní vztah mezi klienty a pracovníky. Ve výsledku jsou významné pro kvalitu spolupráce mezi klientem a pracovníkem.

Pracovník v pomáhajících profesích se ve většině případů setkává s klienty, kteří prožívají náročné životní období a tento kontakt bývá často psychicky náročný právě pro pomáhající.

4.3.1 Nepropustné hranice

Mnoho profesionálů z této oblasti říká, že je důležité dodržovat profesionální distanc od osudu klientů, aby člověk zůstal stabilní.⁴² Dále Kopriva ale uvádí, že: „*Extrémní případy lidí uzavřené mysli, lidí pevně ohraničených najdeme mezi rasisty, nacionalisty (...) vypadají, jako by byli neochvějně sví a nezávislí. Vždy však mají nějaký kanál emoční výživy, na kterém jsou závislí plně.*“⁴³ Takto autor popisuje lidi s nepropustnými, rigidními neboli příliš striktními hranicemi. Hranice nastavené tímto způsobem možná umožní profesionální odstup, nicméně pro budování důvěrného vztahu mezi dvěma subjekty nejsou rozhodně ideálními. Pokud má pracovník vůči klientovi takto nastavené hranice, jen těžko dojde ke vzájemnému porozumění a efektivní spolupráci. Při tvrdých hranicích se klient necítí dobře, necítí pomoc a podporu a ztrácí důvěru k sociálním službám. „*Rizikem tohoto přístupu je absence komplexního posuzování životní situace klienta a snížení naděje na nalezení a využití vhodných zdrojů pomoci.*“⁴⁴

4.3.2 Propustné hranice

Protipólem nepropustných hranic jsou hranice slabé, nezřetelné neboli zcela propustné. Člověk s tímto typem hranic není schopný vyjádřit nespokojenost,

⁴¹Professional Boundaries Research Report, Sheffield Hallam University. [online] 2024,[cit. 2024-02-15]. Dostupné na

www.gsc.org.uk/cmsFiles/Publications/GSCC_Professional_Boundaries_Research_Report_2009

⁴² Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s. 80

⁴³ Tamtéž, s. 82

⁴⁴ MATOUŠEK, O. *Strategie a postupy v sociální práci*. s. 67

pokud se k němu druhý člověk chová např. hrubě a arogantně. Není schopen hájit svou osobu a zastat se sám sebe. Neřekne svůj názor. Dle Mikulajské tento člověk dovolí druhým jednat se sebou tak, jak se mu nelíbí a zůstává vůči tomuto jednání nečinný. Jedinec s propustnou hranicí má strach z odmítnutí ostatních lidí a většinou si vytváří s lidmi ve svém okolí toxické vztahy, přičemž se těmto lidem odevzdává a přizpůsobuje se jim.⁴⁵

S propustnou hranicí často úzce souvisí i *pasivní agrese*, tj. vyhýbavé chování jedince vzniklé na základě nevyjádřených emocí. Jedinec obchází jemu nepříjemné téma, nechce přímo odpovídat na otázky typu „Co chceš nebo nechceš?“, „Co cítíš?“, jsa přesvědčen, že pokud by opravdové pocity projevil, nutně budou označeny za negativní.⁴⁶

Pokud je u pracovníka vysoká míra sebeotevření, a navíc ještě nemá kvalitní vztahy s přáteli a rodinou, řeší své osobní záležitosti s klienty, což je velmi nežádoucí. Přílišné sblížení mezi klientem a pracovníkem je jedním ze závažných problémů, ke kterému v případě propustných hranic může dojít.

Zcela propustná hranice se tedy nejeví jako ideálním „nastavením“, jaké by měl pomáhající mít, stejně jako tomu bylo v předchozí podkapitole, jenž se týkala hranice rigidní. V další podkapitole se pokusím vysvětlit, jak by měla vypadat „zlatá střední cesta“.

4.3.3 Polopropustné hranice

Aby si člověk dokázal správně nastavit své hranice a zvolil tedy již výše zmíněnou tzv. „zlatou střední cestu“, musí tvrdě pracovat. Tvrdou prací je zde myšlena práce na sobě samém. Jen ten, kdo zná dobře sebe, své pocity a prožívání, ten je schopen kvalitního nastavení svých hranic vůči ostatním lidem.

Dle Kopřivy se člověk v průběhu svého života stává nezávislým na druhých, dokáže se uplatnit a naučí se hájit své zájmy. Učí se ve společnosti fungovat jako nezávislá jednotka. Je sám sebou. Jeho hranice se nadále jasněji profilují, vymezují a sílí. Již nemá strach. Bohužel někteří lidé nedosáhnou takového výsledku, a v jisté fázi autonomního vývoje zakrní a dále se v něm již neposunou.⁴⁷ Tito lidé dále už tedy nepoznají sami sebe a je pro ně těžší hranice vytyčovat, jelikož dostatečně neznají své vlastní já a mají pocit, jako by nikam nepatřili. V profesi pomáhajícího je tedy žádoucí, aby začal u sebe, než začne utvářet hranice pro druhé. Je třeba, aby člověk k sobě přistupoval s láskou, úctou a respektem.

⁴⁵ MIKULAJSKÁ, M. *Kurz hranice při práci v sociálních službách*. [online]. České Budějovice, 28. března 2023; 10:53 [cit. 21.2. 2024]

⁴⁶ HASSON, G. *Emoční inteligence*. s. 115-116 [online] 2024, [cit. 2024-02-15]. Dostupné na <https://www.bookport.cz/e-kniha/emozni-inteligence-1691666/>

⁴⁷ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s. 87

Stejným způsobem, kterým sociální pracovník přistupuje ke klientovi v rámci pomoci a podpory, by měl přistupovat i sám k sobě. Podobně o tomto tématu píše v Časopise Sociální práce Lenka Phelps. „*Když podporujeme klienta v péči o sebe sama, pomáháme zvýšit jeho odolnost vůči stresu a navodit stav pohody, který je potřebný k rozvíjení klientových schopností a dovedností, seberealizaci, sebevyjádření a autonomii. A tím, že pečujeme sami o sebe, si udržujeme nadšení pro naši práci a naději, že můžeme docílit změny k lepšímu, ať už v životě jednotlivců, skupin nebo celé společnosti.*“⁴⁸

S polopropustnými hranicemi souvisí asertivita. Asertivní jednání je „*chování charakterizované sebevědomou komunikací vlastních práv a hodnot.*“⁴⁹

Asertivní je ten, kdo umí pojmenovat to, co se mu líbí a co ne, co si myslí. Jeho jednání je jasné a přímé. Je extravertní a nechová se falešně. Jeho chování je taktní a ohleduplné k aktuální situaci. Asertivní člověk není bezohledný a v případě hájení svých zájmů a práv nepoškozuje druhé, ale jedná s nimi s respektem a úctou. Netrvá ustavičně na své pravdě a pokud si je vědom, že jednal chybně, umí tento fakt připustit a případně se druhé straně omluvit. Je zdravě sebekritický. Umí si stát za svým NE a jeho připomínky jsou věcné a slušně vyjádřené. Nechová se nadřazeně a ctí svobodu druhých. Nerozčiluje se a nevyvíjí nátlak. Mluví srozumitelně, nahlas, nevyhýbá se očnímu kontaktu, je si sám sebou jistý a druhá strana se v jeho přítomnosti cítí příjemně.⁵⁰ Dle Thompsona není asertivita jednoduchou dovedností, která je lehce osvojitelná. Naopak tvrdí, že se jedná o dovednost, kterou je třeba trénovat dlouhodobě.⁵¹

4.4 Nastavování hranic

Pro každého se pomyslná mez akceptovatelného a neakceptovatelného nachází různě, v závislosti na osobnosti každého z nás, jak o tom píše Lenka Phelps v Časopise Sociální práce: „*Hranice, kde končí naše profese a začíná osobní život, je pro nás povážlivě pružná. Nejde o to, co nám jsou naši nadřízení, rodina a přátelé ochotni ještě tolerovat, jsme sami zodpovědní za nastavení hranic, které*

⁴⁸ PHELPS, L. Self-care pro sociální pracovníky: etický rozměr a praktická doporučení. *Sociální práce/Sociální práce*, roč. 2022, č.1, s. 6 [online]. [cit. 2024-02-22]. Dostupné na <https://socialniprace.cz/o-cem-se-mluvi/self-care-pro-socialni-pracovniky-eticky-rozmer-a-prakticka-doporuceni/>

⁴⁹ BARKER, R.L.. *The social work dictionary*. s. 26 [online] 2024, č. 3 [cit. 2024-02-22]. Dostupné na <https://epdf.tips/the-social-work-dictionary.html>

⁵⁰ Srov. MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. s. 90

⁵¹ Srov. THOMPSON, N. *Understanding social work, third edition*. s. 108

jsou v souladu s etickým kodexem naší profese.“⁵² Existuje však řada rad a doporučení, jak lze své hranice s druhými lidmi nastavovat.

Prvním z nich je **začít budovat hranice ve vztahu od začátku**. Nejprve by měl člověk znát dobře sebe a své potřeby, vážit si sám sebe a umět říci, co si k němu někdo jiný může dovolit a co již ne. Pokud člověk navazuje vztah a je na jeho začátku, hranice se mu budou nastavovat jednodušeji než při dlouhotrvajícím vztahu, kde jsou hranice již nějakým způsobem nastaveny a mohou se zde hůře měnit. I pro druhé je pochopitelné a lépe přijatelné vymezování hranic a vyjasňování pravidel spolupráce ihned na začátku nežli poté v jejím průběhu.

S tímto krokem v kontextu sociální služby v azylovém domě souvisí vysvětlení toho, co je cílem spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem a jaké jsou pracovníkové kompetence a možnosti. Často totiž klient neví, co pracovník v popisu práce má a co již do jeho kompetencí nespadá. Toto včasné vysvětlení může do budoucna velmi usnadnit spolupráci mezi těmito dvěma subjekty. V této fázi je vhodné zmínit i časový rámec každé schůzky či setkání, což také může eliminovat neshody v budoucnu. Samozřejmostí by měl být i prostor pro klientovy otázky ohledně služby a spolupráce a jasné odpovědi, které na oplátku poskytuje pracovník.⁵³

Dále by člověk měl **otevřeně mluvit s druhým o svých pocitech plynoucích ze vzájemné interakce**. Nelze očekávat, že se protějšek nějakým způsobem dovtípí, co se v druhém člověku odehrává, i když je třeba sebevíce empatický. Ačkoliv tato komunikace může být ve většině případů nepříjemná, pro kvalitní a funkční vymezení hranic je nezbytná.⁵⁴

Při komunikaci hranic by měl být pracovník upřímný ve svém sdělení. Styl sdělování souvisí i s tónem a formou vyjadřování. Hlasitost vyjadřování rozhoduje o tom, jak druhá strana vnímá vlídnost či nevlídnost sdělení. Střídání hlasitosti a tónu napomáhá k udržení pozornosti poslouchajícího. Zvolení optimální hlasitosti, rychlosti a plynulosti řeči vede k dobrému porozumění sděleného obsahu a může navodit příjemnou a přátelskou atmosféru.⁵⁵ Dále by měl být pracovník přímý ve svém sdělení a nepokoušet se chodit tzv. „kolem horké kaše“. Příkladem rovněž

⁵² PHELPS, L. Self-care pro sociální pracovníky: etický rozměr a praktická doporučení. *Sociální práce/Sociální práce, roč. 2022, č.1, s. 6* [online]. [cit. 2024-02-28]. Dostupné na <https://socialniproce.cz/o-cem-se-mluvi/self-care-pro-socialni-pracovniky-eticky-rozmer-a-prakticka-doporuceni/>

⁵³ Srov. COOPER, F. *Professional Boundaries In Social Work and Social Care*. s. 88-89

⁵⁴ Srov. PATTEMORE, CH. *How to Set Boundaries in Your Relationships*. Roč. 2023, [online]. [cit. 2024-02-28]. Dostupné na <https://psychcentral.com/relationships/why-healthy-relationships-always-have-boundaries#recap>

⁵⁵ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. s. 120-121

může být věta: „Opravdu bych chtěla, abyste častěji uklízeli společenskou místnost.“, nežli věta typu: „Tady je opět hrozný nepořádek.“

Další tipy, jak s klienty hranice komunikovat, uvádí Cooper. Prvním z nich je **mluvit v ich formě**, neboť ta dodává klientovi pocit toho, že nám na celé záležitosti také záleží. Druhým tipem je vysvětlit klientovi **důvod, proč hranice vůbec nastavujeme**. Tím může být efektivita spolupráce a klientův posun, pokud jsou hranice udržovány na dobré úrovni. Pokusit se otočit klientův pohled na pohled pracovníka je třetím velmi dobrým tipem. Pokud se povede pracovníkovi to, aby **klient začal přemýšlet o následcích**, které by mohlo způsobit přebírání odpovědnosti pracovníkem, lépe klient důležitost hranic pochopí. Závěrem Cooper sděluje, že citlivě použitý vtíp může ulevit v náročné situaci klienta, avšak je třeba dát dobrý pozor na to, aby spíše nebyl na škodu, jelikož smysl pro **humor** se může lišit u každého člověka.⁵⁶

Soukromí je jedním z velkých témat profesních hranic v azylových domech. Míra, do které pracovníci sdělují informace o svém soukromém životě, ovlivňuje celkový vztah mezi ním a klienty. Pracovník o svých klientech většinou zná velké množství informací o svých klientech, např. způsob získávání financí, rodinné i přátelské vztahy, zájmy a samozřejmě způsob bydlení – vždyť pracovník v azylovém domě je de facto součástí bydliště svých klientů. Dalo by se tedy pochopit, že klient se také zajímá o to, kde sociální pracovník působící v onom azylovém domě bydlí, jaký je jeho rodinný stav, zda má rodinu a děti a jakým způsobem tráví svůj volný čas. Zde je nutné, aby pracovník byl opatrný ve svých sděleních, jelikož klient by mohl zneužít těchto informací proti pracovníkovi.

Je důležité zachovat profesionální distanc a současně zůstat empatický a mít pro klienta pochopení v jeho životní situaci. Nutno podotknout, že hranice a jejich nastavování se mění v čase s rostoucími zkušenostmi pracovníka.

4.5 Dodržování hranic

Jestliže se podaří hranice správně nastavit, je úspěch teprve poloviční. Důležitou součástí celého procesu je totiž právě jejich dodržování.

Pokud pracovník klientovi poskytuje to, co je v jeho kompetencích, dodržuje tím z části své profesní hranice. Ačkoli někdy bývá velmi těžké klientovu žádost odmítnout a říci své NE, je to nutné. Pokud by totiž pracovník tlaku na své hranice podlehl a dával to, jenž dát vlastně nemůže, za nějaký čas by vyhořel.⁵⁷ V praxi se toto stává, ale o tomto tématu budu psát až v následující kapitole.

⁵⁶ Srov. COOPER, F. *Professional Boundaries In Social Work and Social Care*. s. 149-150

⁵⁷ Srov. COOPER, F. *Professional Boundaries In Social Work and Social Care*. s. 248

Může se stát, že pracovník při vytyčování svých hranic narazí na nepochopení či nevoli toto nastavení přijmout druhou stranou. *Je žádoucí na nastavených hranicích vytrvat*, ačkoli to může být v některých případech pro pracovníka velmi těžké a může mít dilema. Pokud nastane situace, kdy je vhodné a potřebné klientovu žádost odmítnout, nabízí Margarita Tartakovsky pár vět, pomocí kterých zřetelně, avšak s úctou a s respektem můžeme žádost odmítnout:

- „Omlouvám se, ale nejsem tohoto schopna.“
- „Je mi to líto, ale nemohu.“
- „Bohužel toto nespadá do mých kompetencí. V této záležitosti se budete muset obrátit na někoho jiného.“⁵⁸

Autorka uvádí i takové příklady, kterých by se sociální pracovník měl rozhodně vyvarovat, neboť se jedná o podání nepřímé odpovědi. Tyto odpovědi rozhodně nepřispívají ke zlepšení klientovy situace a poskytnutí srozumitelných informací:

- „Nevím.“
- „Nejsem si jistá.“
- „Těžko říct.“
- „No, možná bych toto mohla udělat. Ale...“⁵⁹

Pokud ale pracovník opravdu nezná odpověď na některou z klientových otázek, měl by odpovědět dle skutečného stavu a *odpověď případně vhodně doplnit*, např. takto: „Nevím, ale pokusím se to do příští schůzky zjistit a poté uvidíme, co by se dalo udělat.“

V kontextu dodržování hranic se člověk může setkat s **pocitem vlastní viny** kvůli odmítnutí klienta či z důvodu klientovy reakce. Lidé, kteří mají nezřetelné hranice, trpí tímto pocitem velmi často. Vinu cítí v momentě, kdy někoho odmítnou, protože se bojí, že nejednají správně. Tato vlastnost se u člověka formuje v raném dětství, kde vládne velmi přísná výchova a souvisí s poslušností.⁶⁰ Ve vývojové psychologii se jedná o jedince v předškolním věku, jak píše Řičan. Pokud jsou rodiče na svého potomka až moc přísní, vybudují u něj příliš citlivé svědomí. V dospělosti pak tyto jedince ustavičně užírá představa, že budou jednat proti společenské normě a že svým jednáním nutně musí někoho zranit.⁶¹

⁵⁸ TARTAKOVSKY, M. *How and When to Say No*. PsychCentral [online]. 2021, [cit. 2024-02-29]. Dostupné na: https://psychcentral.com/lib/learning-to-say-no?utm_source=ReadNext

⁵⁹ *Tamtéž*.

⁶⁰ Srov. CLOUD, H., TOWNSEND, J. *Boundaries*. s. 264

⁶¹ Srov. ŘÍČAN, P. *Cesta životem*. s 143

Pomáhající se může cítit provinile i kvůli negativní reakci klienta na pokusu pomáhajícího při dodržování hranic, jež souvisí s odmítáním klientovy žádosti. V tomto případě si ale musí pomáhající uvědomit, že problém s hranicemi má klient, nikoli pomáhající. „*Jestliže vůbec nevydržíte pocit špatného svědomí či viny, tak pravděpodobně bloudíte v kruhu a snažíte se naplnit očekávání všech ostatních. Mnoho vysoce citlivých žije právě tímto způsobem a nechává se využívat.*“⁶² Ustát fakt, že člověk někoho zklamal, přináší osvobození. Osvobození od toho, že nejedná dle představ a potřeb ostatních lidí, což přináší možnost autentičnosti a naslouchání vlastnímu já.⁶³

4.6 Porušování a překračování hranic

Neméně důležitým tématem v oblasti profesních hranic je jejich porušování a překračování. V této kapitole vymezím rozdíl mezi porušováním a překračováním profesních hranic. Dále uvedu jednotlivé negativní dopady, které z takového jednání plynou.

Překračováním hranic je myšleno takové jednání, které se vyznačuje evidentním výstupem za nastavené hranice.⁶⁴ Závažnějším problémem v sociální práci týkajícího se hranic, je jejich úplné porušování, které je ze zásady neetické.

4.6.1 Duální vztahy

Duální vztahy se vyznačují patickým podkladem. Tyto vztahy mohou být mezi pracovníkem a klientem, ale i mezi dvěma pracovníky navzájem. Ze strany klienta či pracovníka dochází k nežádoucímu chování, jež se vyznačuje vyvíjením tlaku, manipulací, přinucováním k určitému jednání či obelhávání.⁶⁵ V duálních vztazích se jakoby vytrácí určený rámec spolupráce a vztah přes tento rámec přerůstá. Mezi duální vztah můžeme zařadit např. sexuální poměr mezi pracovníkem a klientem, či ukončení spolupráce a následné navázání kontaktu mimo organizaci spojené např. s finanční podporou bývalého klienta. V extrémním případě se může jednat o nátlak na umírajícího klienta ze strany klienta domáhajícího se o absolutně neoprávněné uvedení své osoby do klientova závěti.⁶⁶ Tento typ vztahů vede k neetickému chování nebo zneužití moci. „*Sociální*

⁶² SAND, I. *Citlivý pomocník*. s. 111

⁶³ Srov. *Tamtéž*. s. 112

⁶⁴ Srov. COOPER, F. *Professional Boundaries In Social Work and Social Care*. s 105

⁶⁵ Srov. REAMER, F.G. *Boundary Issues in Social Work: Managing Dual Relationships*. 2003, č. 48, s. 122-123 [online] 2003,[cit. 2024-02-29]. Dostupné na <https://www.bu.edu/ssw/files/2017/07/Reamer-F.-Boundary-Issues-in-Social-Work-Managing-dual-relationships.pdf>

⁶⁶ Srov. *Tamtéž*, s. 122

*pracovník musí dávat přednost své profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy.*⁶⁷

4.6.2 Splývání

Synonymem pro splývání může být ztotožnění se či srůstání. Takto by se dal nazvat i vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem. Ztotožněním se je zde myšleno jako ztotožnění se s klientovou osobou a srůstáním je zase myšleno přebírání odpovědnosti klienta pracovníkem.

*„Potřebovat, aby mne klient potřeboval – proto, abych se necítil sám. Splývání je sebeobětování pracovníka ve prospěch klientů, přebírání i těch jejich potřeb, které jsou s to si zabezpečit sami.“*⁶⁸ Z uvedené citace tedy plyne, že nadměrné přebírání zodpovědnosti za klienty je nežádoucí z toho důvodu, že jim pracovník upírá možnost, aby se postavili plně na vlastní nohy, když je to v jejich možnostech.

4.6.3 Přílišná angažovanost a neangažovanost sociálního pracovníka

S dodržováním hranic a vstupováním za ně také souvisí angažovanost sociálního pracovníka. To, jak moc se pomáhající angažuje v záležitostech svého klienta a jak velkou kontrolu nad ním má, se projektuje do klientovy míry schopnosti se rozhodovat a jednat dle svého uvážení.

Pokud je pracovník pasivní a pouze nějakým způsobem klientovi naslouchá a přitom o něj nejeví zájem, sblížení mezi nimi vyprchává, a to rozhodně není přínosné jak pro klienta, tak pro pomáhajícího. Na stranu druhou, pokud je pomáhající až příliš proaktivní, může se stát, že klienta zahltí informacemi a leckdy nevyžádanými radami, ačkoliv by v mnohých případech stačilo jen správně naslouchat.⁶⁹

*„Vztah angažovaného pomáhajícího ke klientům mohou narušit dvě tendence, které znamenají nerespektování hranic autonomie mezi pomáhajícím a klientem – kontrola nad klienty a obětování se pro klienty.“*⁷⁰

4.6.4 Syndrom vyhoření

*„České slovo vyhoření je doslovný překlad anglického burnout – jako když dohoří lampa, ve které došel olej, nebo jako dům, který vyhořel.“*⁷¹ Pokud by měla být z této citace patrná nějaká metafora, bude se vztahovat k lampě, ve které došel olej. Lampou je myšlen pomáhající – vždyť právě ten je v očích mnohých klientů

⁶⁷Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. s. 369

⁶⁸KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s. 79

⁶⁹Srov. SAND, I. *Citlivý pomocník*. s. 43

⁷⁰KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s. 28

⁷¹SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. s. 217

spatřován jako světlo naděje v jejich beznadějných životních situacích. Pokud se olej nedoplňuje, myšleno tak, že není živena duše pomáhajícího, lampa zhasne.

„Vyhořením jsou nejvíce ohroženy ty profese, jejichž představitelé pomáhají druhým lidem. Pomáhající často přebírají jejich problémy, snaží se co nejlépe splnit jejich potřeby a své vlastní odsouvají do pozadí. Jejich povolání se postupem času stává i jejich celoživotní náplní.“⁷²

Znaky tohoto syndromu dle Thompsona jsou emoční vyčerpání, nedostatek individuálních úspěchů a odosobnění.⁷³ Dalšími příznaky mohou být chronická únava, fyzické vyčerpání, ztráta motivace a zájmu o práci, snížená výkonnost a produktivita, cynismus vůči klientům, zvýšená podrážděnost, přecitlivělost, bolesti hlavy, problémy se spánkem či změny v stravovacích návykům (nechutenství nebo naopak přejídání se).

Jak se pokusit tomuto fenoménu vyhnout? Ačkoli platí, že každý člověk je individuální bytost, a tudíž se citlivost na aspekty související se syndromem vyhoření proměňuje v závislosti na lidských osobnostech, nabízí Cooper univerzální, leč obecné doporučení. I když práce v sociálních službách může být pro pomáhajícího náročná díky interakci s druhými lidmi a jejich starostmi, lze se chránit. Pokud se totiž pomáhající v první řadě umí postavit za své potřeby a zájmy, které ho duševně naplňují a udržují v psychické pohodě, pak bude schopen efektivně pomáhat druhým a zároveň chránit to nejcennější, co má ve svém nitru a účinně předcházet syndromu vyhoření. Hranice jsou v tomto případě stěžejním nástrojem, který hraje velkou roli v udržení profesionálního a podpůrného vztahu s klienty, aniž by docházelo k přílišnému angažování ze strany pracovníka.⁷⁴

Jak už bylo zmíněno výše, sociální pracovník nejdříve musí pečovat o sebe, aby si mohl nastavit kvalitně fungující hranice s druhými lidmi. Na podobném principu funguje i syndrom vyhoření. Pokud se totiž pomáhající ponoří do své práce natolik, že bude opomíjet své potřeby a svou duševní rovnováhu, je u něj mnohem pravděpodobnější, že vyhoří.

„Začlenění péče o sebe do každodenní praxe podporuje z krátkodobého hlediska snižování stresu, zvyšuje profesní způsobilost, včetně vhodného využití sebe samého v profesionální roli. Z dlouhodobého hlediska je prevencí syndromu vyhoření a fluktuace zaměstnanců.“⁷⁵

⁷² VENGLÁŘOVÁ, M. *Sestry v nouzi*. s. 26

⁷³ Srov. THOMPSON, N. *Understanding Social Work*. s. 195

⁷⁴ Srov. COOPER, F. *Professional Boundaries In Social Work and Social Care*. s. 33

⁷⁵ MATOUŠEK, O. *Strategie a postupy v sociální práci*. s. 496

Syndrom vyhoření k sociální práci neodlučně patří a neměl by být zlehčován, neboť může do života pomáhajících přinášet zásadní negativní dopady.⁷⁶

5. Supervize v rámci sociální práce

S hranicemi a jejich nastavováním v kontextu sociální práce úzce souvisí i supervize. V této kapitole definuji, co supervize je, jak probíhá a z jakého důvodu je pro pomáhající pracovníky důležitá.

Doslovný překlad z angličtiny je *dohled, dozor, kontrola*. V rámci sociální práce se tento termín vžil spíše jako pomoc k nalezení optimálního řešení v situaci, která může nastat mezi pomáhajícím a jeho klientem a ve které si pomáhající není jistý vhodným postupem.⁷⁷

„Supervize je systematická odborně vedená reflexivní interakce lidí směřující k prohloubení kvality práce v určité pracovní oblasti. Je uskutečňována na bázi kontraktu mezi zadavatelem supervize, supervizorem a účastníky supervize a z něj se odvíjejícího pracovního spojení.“⁷⁸

V České republice se v oblasti sociální práce provádí nejčastěji týmová neboli externí supervize, přičemž do určité organizace dochází nezávislý externí odborník (supervizor), jež má ve správě supervizi s celým týmem. Může ovšem probíhat i supervize s jednotlivými sociálními pracovníky, přičemž se jedná o supervizi interní. Pojem intervize označuje tzv. kolegiální supervizi, která vzniká na základě vzájemných sdělení dvou profesionálů na stejné úrovni, zpravidla v totožné organizaci.⁷⁹

„Supervize vytváří prostor k tomu, aby se profesionálové zamysleli nad svými znalostmi, dovednostmi, postoji a hodnotami uplatňovanými v praxi a zároveň získali vhled do vlastního profesního rozvoje. Umožňuje prodiskutovat těživé problémy zažívané při výkonu profese, varovné příznaky syndromu vyhoření, strategie zvládnání stresu a podporuje je v jejich péči o sebe.“⁸⁰

Česká supervizorka, koučka, lektorka a metodička standardů kvality Markéta Vaculová uvádí, že je to právě supervize, která pracovníkům v pomáhajících profesích významně pomáhá s nastavováním profesních hranic. Dále také vnímá, že supervize usnadňuje hledání efektivnějších řešení v náročných situacích, jež při práci s klienty nastávají, a pomáhá pracovníkům udržovat zdravé

⁷⁶ Srov. THOMPSON, N. *Understanding Social Work*. s.196

⁷⁷ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s. 136

⁷⁸ MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*. s. 514

⁷⁹ Srov. *Tamtéž*. s. 515

⁸⁰ MATOUŠEK, O. *Strategie a postupy v sociální práci*. s. 522

hranice s klienty i s kolegy v týmu. Dle Vaculové se mohou sociální pracovníci pomocí supervize zdokonalit ve svých asertivních dovednostech a naučit se lépe zvládat své emoce a lépe s nimi pracovat.⁸¹

I když je supervize cenným procesem, není vždy takto vnímána. Negativní vnímání supervize může zahrnovat pocity nedostatečné podpory nebo nedostatečného porozumění ze strany nadřízených, nesoulad mezi očekáváními a skutečnou zkušeností, a pocity kontroly nebo kritiky bez adekvátní zpětné vazby a podpory. Tato negativní vnímání mohou vést k nedostatku důvěry v proces supervize a odporu vůči němu, což může negativně ovlivnit pracovní prostředí a výkon pracovníků.

Je důležité, aby byla supervize konstruktivní, podporující a respektující k potřebám pomáhajících profesionálů. Právě tehdy, splňuje-li supervize tato kritéria, může být velkým přínosem pro sociální pracovníky a logicky i tak pro klienty samotné.

6. Psychohygienu

Psychohygienu je soubor opatření a praktik, které člověku pomáhají udržovat psychickou pohodu a zdravý stav mysli. Zahrnuje péči o duševní zdraví, vyhýbání se stresu, hledání vyváženosti mezi prací a odpočinkem, a péči o emoční a psychické potřeby.

Starat se o své duševní zdraví lze mnohými způsoby, mezi které patří například autogenní trénink, relaxace nebo jóga.⁸² K psychické pohodě také přispívají vycházky do přírody, plavání, zdravá strava a dostatečný odpočinek. Účinným způsobem také může být vyhýbání se stresu, což ale v praxi při práci s klienty může být leckdy velmi obtížné. Stres může být spouštěčem duševních onemocnění, která mohou mít závažný dopad na život člověka.⁸³

„Zdravá psychohygienu má být součástí našeho života, stejně jako třeba čištění zubů.“⁸⁴

⁸¹ Srov. VACULOVÁ, M. *Supervize pohledem sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Sociální práce/Sociální práce, online články. roč. 2022, č.5, [online]. [cit. 2024-03-01]. Dostupné na <https://socialniprace.cz/fakta-legislativa-dokumenty/supervize-pohledem-socialnich-pracovniku-a-pracovniku-v-socialnich-sluzbach/>*

⁸² Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese. s. 99-100*

⁸³ Srov. OREL, M. *Psychopatologie. s. 30-31*

⁸⁴ KOLEVOVÁ, I. *Rozhovor s Ivou Kolevovou, projektovou manažerkou organizace Nevypust' duši. Sociální práce/Sociální práce, online články. roč. 2020, č.3, [online]. [cit. 2024-03-01]. Dostupné na <https://socialniprace.cz/o-cem-se-mluvi/rozhovor-s-ivou-kolevovou-projektovou-manazerkou-organizace-nevypust-dusi/>*

Zdravé a kvalitní mezilidské vztahy jsou jakýmsi stavebním kamenem pro spokojenost člověka v jeho životě. Pokud se jedná o pracovníka v pomáhající profesi, platí toto tvrzení dvojnásobně.⁸⁵

Sociální pracovník musí nejdříve začít s poznáním sebe samého a svých limitů, a až tehdy je schopen utvářet si kvalitní vztahy a správně nastavovat a udržovat osobní i profesní hranice. Se sebezpřijetím souvisí respekt a láska k sobě samému, přičemž psychohygienu hraje zásadní roli.

⁸⁵ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. s.100

7. Metodologie práce

Hlavním cílem této práce je zjistit, zda a proč je nastavování a dodržování profesních hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem v azylovém domě pro muže důležité. Hlavní výzkumná otázka zní: „V čem vnímají vybraní sociální pracovníci důležitost nastavování a dodržování profesních hranic při práci se svými klienty?“

K dosažení cíle jsem zvolila tyto dvě dílčí výzkumné otázky:

- 1) Jakými způsoby vybraní sociální pracovníci udržují profesní hranice při práci se svými klienty?
- 2) Jaký vliv má supervize při dodržování profesních hranic?

Pro tuto část práce jsem zvolila kvalitativní metodu výzkumu, protože jsem chtěla od jednotlivých účastníků výzkumu získat hlubší data. Cílem člověka, který provádí kvalitativní studii je odhalit a popsat to, jak lidé vnímají, utvářejí a prožívají sociální realitu, a to za pomoci nejrůznějších postupů a metod.⁸⁶ „V případě kvalitativního výzkumu je hlavním nástrojem sběru údajů samotný výzkumník a udržování odstupů od údajů není zcela možné (ani se to neočekává). Kvalitativní údaje se používají k získání detailů o subjektivních zkušenostech lidí, o „významech“, jež přisuzují fenoménům kolem sebe.“⁸⁷

Při kvalitativním výzkumu se mnohdy stává, že výzkumník diskutuje své závěry s účastníky studie a do výsledné zprávy začleňuje jejich názory. Mezi výhody tohoto typu výzkumu se řadí teoretické porozumění, porozumění zkušenosti a průběhu interakcí.⁸⁸

Jako techniku sběru dat pro kvalitativní výzkum jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor. Důvodem je citlivé téma profesních hranic. Tento typ rozhovoru není tolik formální a účastníci se při něm snadněji uvolní a mohou hovořit více otevřeně. „Výhodou polostrukturovaných rozhovorů je skutečnost, že tazatel může pokládané otázky upravovat s ohledem na aktuální situaci, chápání a plynutí rozhovoru.“⁸⁹ Respondent může volit typ odpovědi dle svého uvážení.⁹⁰

„Rozhovor zpravidla začíná zapnutím diktafonu, bez něhož je dnes spolehlivý výzkum takřka nemyslitelný. Na začátku rozhovoru by se měl vědec znovu zeptat na

⁸⁶ Srov. ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum*. s. 17

⁸⁷ MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*. s. 527

⁸⁸ Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. s. 50-51

⁸⁹ HRICOVÁ, AL., ONDRÁŠEK, S., URBAN, D. *Metodologie v sociální práci*. s. 67, [online]. [cit. 2024-03-13]. Dostupné na <https://www.bookport.cz/e-kniha/metodologie-v-socialni-praci-1733944/>

⁹⁰ Srov. FERJENČÍK, J. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. s. 175

*souhlas účastníka s nahráváním, ujištěním o anonymitě a důvěrnosti a vysvětlit projekt výzkumu.*⁹¹

V rámci zakotvené teorie existují tři typy kódování – otevřené, axiální a selektivní. Otevřené kódování neboli tvorba konceptů, je jedním ze tří stupňů zakotvené teorie. Při tomto kódování je text rozčleněn na jednotlivé významové podkategorie, které poté znovu utváří celistvé kategorie. Text je za pomoci otevřeného kódování rozbit na díly a následně znovu složen, přičemž je každá nově vzniklá kategorie pojmenována výzkumníkem – vzniká tak kód. Rozebraným dílem, který se postupně řadí do podkategorií a následně samostatných kategorií, může být jedno slovo, více slov, celá věta či celý odstavec.⁹²

7.1 Výzkumný vzorek

Rozeslala jsem e-mailem svou žádost o zprostředkování rozhovoru do šesti azylových domů pro muže v jižních a severních Čechách, přičemž mi kladně odpověděly tři sociální pracovnice ze dvou organizací. První dvě respondentky pracují na pozici sociálního pracovníka v azylovém domě pro muže v Libereckém kraji. Třetí respondentka pracuje jako sociální pracovnice v azylovém domě pro muže v Jihočeském kraji. Vzhledem k etickým aspektům a ochranně osobních údajů záměrně neuvádím název organizace, ani město, ve kterém se konkrétní organizace nachází.

7.2 Realizace sběru dat

Elektronickou poštou (e-mailem) jsem si dále s nastávajícími respondentkami domluvila termín, ve kterém jsem se dostavila na pracoviště v jejich organizaci za účelem získání polostrukturovaného rozhovoru. Při setkání jsem se krátce představila.

Před samotným rozhovorem jsem účastnicím výzkumu rozdala Formulář informovaného souhlasu s účastí ve výzkumu a požádala je o přečtení, výběr varianty a podpis. Všechny respondentky zvolily v tomto formuláři možnost C, která uvádí, že ve své práci smím uvést pouze jejich přezdívkou, nikoliv celé vlastní jméno. Názvy organizace, ve které dotyčné respondentky pracují, musí být dle zvolené varianty C rovněž anonymizovány.⁹³ Originální verze souhlasu je součástí této práce, konkrétně v příloze č.1.

Dva rozhovory probíhaly v kulturní místnosti určené pro klienty, která byla v časech rozhovorů určena jen pro nás, tudíž jsme nebyly nikým rušeny. Třetí

⁹¹ ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum*. s. 179-180

⁹² Srov. ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum*. s. 211

⁹³ Z tohoto důvodu jsou vyplněné a podepsané formuláře pouze v osobním archivu autorky a jejich přepis nebude zveřejněn.

rozhovor probíhal v kanceláři sociální pracovnice, kde rovněž nebyl nikdo jiný přítomen. Rozhovory se uskutečnily v únoru 2024. Každý rozhovor trval přibližně 45 minut.

Před započítáním rozhovoru jsem se souhlasem respondentek (který je uveden ve Formuláři informovaného souhlasu s účastí ve výzkumu, část Průběh výzkumu) zapnula diktafon na svém mobilním telefonu. Tyto nahrávky umožnily, abych mohla svou pozornost plně věnovat samotným respondentkám a dělat si během rozhovoru průběžné poznámky. Rovněž posloužily později pro přepis rozhovorů do textového editoru. Na začátku rozhovoru jsem se zaměřila na získání demografických údajů o respondentkách, které uvádím níže:

Komunikační partner č.1 – zkratka **KP1** – žena z Libereckého kraje, 33 let, vzdělání bakalářské – Vyšší odborná škola v Pardubicích – obor sociální práce, délka praxe s osobami bez přístřeší 3 roky, celková délka praxe v sociální práci 9 let

Komunikační partner č.2 – zkratka **KP2** – žena z Libereckého kraje, 25 let, vzdělání magisterské – Filozofická fakulta, Vysoká škola v Hradci Králové – obor sociální práce, délka praxe s osobami bez přístřeší 1 rok, celková délka praxe 2 roky

Komunikační partner č.3 – zkratka **KP3** – žena z Jihočeského kraje, 49 let, vzdělání bakalářské – teologická fakulta, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích – obor sociální a charitativní práce, délka praxe s osobami bez přístřeší 5 let, celková délka praxe v sociální práci 20 let

Rozhovory plynuly hladce. Otázky jsem měla připravené, ale počítala jsem s tím, že v některých pasážích je bude nutné přeskočit, avšak bude nutné je zodpovědět všechny. Dotazovala jsem se na vnímání vlivu dobře nastavených profesních hranic vůči klientům, a důležitosti jejich dodržování. Pokusila jsem se zjistit, jaké jsou dle konkrétních sociálních pracovnic faktory, jež mohou dodržování profesních hranic ovlivňovat. Ptala jsem se na konkrétní způsoby, kterými si tyto pracovnice své hranice vůči klientům vymezují. Následovaly otázky týkající se soukromí a tykání s klienty. V poslední fázi rozhovoru jsme hovořily o vnímání supervize jednotlivými pracovnicemi a o tom, zda je supervize pro respondentky přínosná v oblasti otázek týkajících se profesních hranic. Všechny připravené otázky byly zodpovězeny.

Atmosféra byla velmi klidná a uvolněná. Žádná z respondentek nebyla vystavena nátlaku. Troufám si tvrdit, že všechny respondentky odpovídaly velmi otevřeně a pravdivě.

Po vypnutí diktafonu již neprobíhalo žádné sdělování jakýchkoliv informací týkajících se tématu, což mne utvrdilo v tom, že se žádná z respondentek nebála sdělit něco citlivého, jež by mohlo ovlivnit výsledky tohoto výzkumu.

Získané nahrávky jsem využila k tomu, abych poté mohla jednotlivé rozhovory přepsat. O jejich přepsání jsem se snažila v co nejkratší době po jejich provedení, abych si pocity získané během těchto rozhovorů uchovala v nejostřejší podobě a mohla k nim připisovat důležité poznámky. Na základě jednotlivých přepisů jsem poté vytvořila okódované skupiny.

7.3 Etické otázky výzkumu

Pokud je pro výzkum zvolena nevhodná strategie, mohou být ohroženi všichni účastníci výzkumu, a to v různých oblastech. Aby byl výzkum prováděn v souladu s právy všech účastníků a etickými otázkami, měl by se výzkumník řídit následujícími pravidly:

- Nepřekračovat a nenarušovat soukromí účastníků výzkumu,
- neobelhávat jednotlivé účastníky výzkumu,
- nezaměňovat získané výsledky k obrazu svému,
- dodržovat anonymitu účastníku, je-li jimi vyžadována,
- vytvořit stabilitu mezi potencionální hrozbou a profitem
- vybírat účastníky výzkumu bez zaujetí.⁹⁴

Ve formuláři informovaného souhlasu s účastí ve výzkumu, který byl použit pro tuto práci a který je součástí přílohy č. 1, jsou zmíněny cíl a účel výzkumu, jeho průběh, zachování mlčenlivosti a odkaz na zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

⁹⁴ Srov. MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*. s. 544.

7.4 Interpretace dat

Nahrané rozhovory jsem doslovně přepsala. V další fázi pročitání již přepsaných rozhovorů jsem postupně vytvářela nové kategorie. Následné shrnutí dat z těchto kategorií má zodpovědět otázky dílčí a hlavní výzkumnou otázku.

1. Kategorie – vnímání vlivu jasných profesních hranic na vztah mezi pracovníkem a klientem

Pomocí první otázky v polostrukturovaném rozhovoru jsem se snažila zjistit, jaký vliv má dle dotazovaných sociálních pracovníků jasné nastavení profesních hranic na vztah mezi nimi a jejich klienty. Ve všech případech se ukázalo, že tento vliv je vnímám jako velký a důležitý.

KP1: „*No, myslím si, že velký. Ať už z toho hlediska, jestli ty hranice jsou povolenější nebo jestli jsou stanoveny pevně. Taky si myslím, že každý ten přístup, jak si to ten pracovník zvolí, má potom velký vliv na ten vztah s tím klientem.*“

KP2: „*Myslím si, že veliký vliv na ten vztah. Ať už se to týče toho vztahu klienta k pracovníkovi nebo pracovníka ke klientovi. Myslím, že je důležitý nastavovat ty hranice.*“

KP3: „*Já si myslím, že jasně nastavené hranice jsou důležité u těchhle osob, který jsou bez přístřeší, v dluhových pastích atd. Ty hranice jsou důležité. Protože kam si ty lidi pustíme, tak podle toho se nám s nima bude pracovat a podle toho si k nám dovolí.*“

2. Kategorie – důvody poukazující na nutnost nastavení profesních hranic

Významným důvodem pro tvorbu a udržování profesních hranic je dle vyhodnocení odpovědí jednotlivých respondentek osobní bezpečnost sociálního pracovníka. V tomto se shodly všechny tři respondentky. Dalším důvodem je efektivní spolupráce a zmocňování klientů, jak zmínily KP2 i KP3.

KP1: „*Jednak je to určitě nějaká ochrana těch pracovníků – to je dle mého názoru taková důležitá věc, na kterou se pořád zapomíná.*“

KP2: „*Aby byl dodržen profesní vztah, aby to fungovalo. Já to beru jako ochranu vůči sobě a aby nějak fungovala ta práce. Nemyslím se, že by měl být ten vztah mezi klientem a pracovníkem kamarádskej, protože za mě to negativně ovlivňuje tu práci dost.*“

KP3: „*Tak jednak je to kvůli sobě a nějaký naší bezpečnosti. Jednak je to klient, není to můj kamarád. Podle mě by to potom zasahovalo nějak do té práce, protože si klienti myslí, že si můžou mnohem víc dovolit. A vlastně potom i pro ty klienty je to důležitý. Možná se i více snaží se někam posunout. Aspoň to teda vychází z mojí zkušenosti. Jo a tam prostě vidím, kde jsou pevně daný hranice, tak to má význam. Ted' mi třeba i několik klientů odešlo do jinýho bydlení.*“

3. Kategorie – způsoby vymezování profesních hranic

V průběhu výzkumu vykryštovalo několik způsobů, pomocí kterých si jednotlivé sociální pracovnice vymezují své hranice vůči svým klientům. Prvním způsobem, který je rovněž zmíněn v teoretické části této práce, je budování hranic od počátku vzniku vztahu mezi klientem a pracovníkem. Začít budovat hranice od počátku profesního vztahu považují za velmi důležité všechny respondentky. Druhým ze způsobů, který vyplývá z odpovědi KP1 a KP2, je vymezení rolí – klient a sociální pracovník.

KP1: *„Zaměřuju se opravdu na to, abych vyjasnila ty pravidla, roli sociálního pracovníka a klienta. Jde o to, aby klient už při vstupu do té služby věděl, co ano a co ne. Přes co nejede vlak. To se snažím hned na začátku, se na to zaměřit a neodfláknout to. Ten vstupní pohovor, při kterém sepisujeme smlouvu a vyjasňujeme podmínky.“*

KP2: *„Snažím se to utnout hned na počátku, aby se to nerozjelo. Když ten klient to na mě zkouší, abych mu v něčem vyhověla, i když není třeba v právu zrovna. Pak je těžký to vrátit zpátky a utnout. Snažím se, aby se to do týhle fáze vůbec nedostalo.“*

KP3: *„Je to těžký potom u těchhle lidí. A já si pamatuju, když jsem sem nastupovala, tak vlastně bývalý ředitel charity, ten mě na to upozornil. Řekl mi, ať si nastavím hranice od začátku, protože když na začátku povolím, tak se mi ty brány budou těžko zavírat. A měl pravdu. Já teda to vždycky těm klientům říkám slušně, ale je třeba opravdu si ujasnit pozice. Pořád ten vztah musí bejt na základě těch rozdělených rolí toho klienta a toho sociálního pracovníka.“*

4. Kategorie – Supervize jako nástroj k porozumění profesních hranic

V této části rozhovoru bylo cílem zjistit, jak vnímají jednotlivé pracovnice supervizi při výkonu své profese a jak jim pomáhá porozumět profesním hranicím. Respondentky se shodly na tom, že supervizi vnímají pro svou práci jako přínosnou a potřebnou. Jako element napomáhající k porozumění a ujasnění profesních hranic vnímají dvě dotázané týmovou supervizi v tom smyslu, že napomáhá alespoň částečně sjednotit profesní hranice pracovníkům působícím v téže organizaci (KP1, KP2). Třetí respondentka souhlasí, že takto by skutečně supervize působit měla, nicméně v její organizaci jsou pracovníci, kteří toho nehledí a narušují tak profesní hranice ostatním pracovníkům, kteří jsou v nich pevní.

KP1: *„Já ji vnímám jen a jen pozitivně. Přijde mi, že se opravdu posouvá celej ten tým už jen v momentě, kdy tam jeden člověk vytáhne svoje téma. Tím, že slyšíme, co se tam říká a že se tomu tématu věnujeme, tak mi přijde, že se fakt posouvá celej ten tým.“* *„Hodně mi to pomáhá v rámci tý týmoví práce. K celotýmovému pochopení těch hranic. Když mi dva lidi řeknou, že souhlasí s tím,*

jak ty hranice a ty pravidla budeme nastavovat a když další dva lidi řeknou, že s tím nesouhlasí, tak se můžeme na tý supervizi někde potkat.“ „V týmu je prostě důležité, aby ty hranice směřovaly k tomu, že jdeme všichni stejným směrem, byť to osobní nastavení každého pracovníka se může trochu lišit. To je podle mě to gró té práce.“

KP2: *„Supervizi vnímám jako velmi potřebnou. Když mě třeba něco trápí, nebo to potřebuju probrat, je dobrý slyšet názor ostatních. Těch zkušenějších i méně zkušených. Někdy mi přijde fakt dobrý to, že mě to utvrdí v tom, že jsem něco udělala nebo neudělala a že to bylo dobře. Je dobrý slyšet od těch ostatních udělala jsi to dobře/blbě.“ „Supervize vnímám i jako velmi důležitou i co se týče týmové práce. Něco se tu řeší a je důležitý dodržovat ty hranice v rámci té týmovosti. Aby fungovala ta služba, je důležitý, aby fungovaly hranice a pravidla. Aby měli všichni stejné možnosti a nebyl tu zvěřinec a chaos.“*

KP3: *„Já říkám, že je vždycky třeba vyčistit vzduch. A třeba konkrétně na poslední supervizi nikdo nechtěl nadhodit téma. Když jsem byla na řadě já, tak jsem plácla svůj problém do placu a z toho se vyvinula celkem ostrá diskuze, kde jsme si to vyříkali. Někteří asistenti mají vyšší nároky a někteří je mají zase hodně nízko a uhybaj těm klientům – to zase posouvá hranice těch klientů. Pak se dostáváme na to „Proč to jde u jednoho? Proč to nejde u Vás? U každého to jde, jen s Váma jsou problémy“ To jsem si od klienta poslechla taky. Já jim pak říkám, že mají smůlu, že takhle to nejde. My jsme se na tý supervizi na něčem domluvili, kdy ta supervizorka jasně řekla, že si nemůžeme navzájem podkopávat nohy, protože to pak nebude fungovat a bude to průšvih. No, a tři hodiny po ukončení supervize přesně tihle dva kolegové posunuli hranice opět těm klientům.“*

7.5 Shrnutí výsledků výzkumu

Z rozhovorů s respondentkami vyplynuly odpovědi na hlavní výzkumnou otázku a zároveň na otázky dílčí.

Hlavní výzkumná otázka – V čem vnímají vybraní sociální pracovníci důležitost nastavování a dodržování profesních hranic při práci se svými klienty?

Jasně vymezení profesních hranic má velký **vliv na vztah** mezi sociálním pracovníkem a klientem. Prvním důvodem je ochrana samotného pracovníka, jeho osobního prostoru, soukromí a citlivých údajů o něm i jeho blízkých, které by mohly být zneužity.

Zároveň správně nastavené hranice slouží i k **ochraně klienta**.

Cílem spolupráce s osobami bez přístřeší je mimo jiné empowerment klientů (zmocňování). Z výzkumu vyplývá, že jsou to právě jasně nastavené profesní hranice, které mohou být z počátku klienty vnímány tvrdě a autoritativně.

Nicméně právě při **jasně vymezených hranicích je možné, aby se klient na své životní cestě posunul dál** a začal překonávat jednotlivé překážky, které mu stojí před úspěšnou resocializací. V případě propustných a nejasných hranic se vytrácí upevnění rolí klienta a sociálního pracovníka.

Efektivita spolupráce mezi sociálním pracovníkem a osobou bez přístřeší je velkou měrou ovlivněna tím, jak kvalitně a do jaké míry jsou profesní hranice nastaveny.

Dílčí výzkumná otázka č.1 - Jakými způsoby vybraní sociální pracovníci udržují profesní hranice při práci se svými klienty?

Začít vymezovat hranice při práci s klienty je jedním z velmi významných způsobů a navazuje i teoretickou část této práce. Ačkoli z odpovědí respondentek vyplynulo, že vymezování profesních hranic může být leckdy náročnou záležitostí, vyplatí se tento přístup aplikovat **od samého začátku vzniku vztahu mezi pracovníkem a klientem**. Zpětné vymezování hranic může v klientovi vyvolat neporozumění a může se cítit zmatený z náhle změny chování pracovníka vůči jeho osobě.

Ujasnění rolí pracovník/klient je žádoucím znakem jasně vymezených hranic. Pokud pracovník role vyjasní na počátku spolupráce, může si do budoucna ušetřit mnoho práce.

Vykání s klienty je dalším způsobem, který pomáhá udržet hranice profesního vztahu a udržet ho na profesionální úrovni.

Dalším způsobem vytyčování hranic je **ochrana pracovníkova soukromí**. Každý pracovník by měl zvážit, do jaké míry je ochoten se klientům otevřít a co jim o sobě sdělit. Každý člověk může soukromí vnímat do jisté míry odlišně – důležité je zvážit, zda všechny sdělené informace o sobě mohou přinést nějaký užitek při spolupráci s klientem.

Otázka č. 3 - Jaký vliv má supervize při dodržování profesních hranic?

Výzkum ukázal, že **supervize pomáhá sociálním pracovníkům pochopit profesní hranice**. Při týmových supervizích pracovníci vnímají jako potřebné, že mohou slyšet názory a zkušenosti ostatních kolegů. Supervize rovněž tímto způsobem rozvíjí osobnost pracovníků.

Sdílení zkušeností, pocitů a postřehů mezi dvěma kolegy je rovněž vnímána přínosně v rámci vymezování profesních hranic, jak uvádí i KP2: „*Co se týká té příslosti, tak bych ještě zmínila moji intervizi s kolegyní, kdy ona mi třeba řekne, co jsem udělala v onu chvíli dobře a co příště už neudělám. To mi taky pomáhá.*“

Individuální supervize je vnímána spíše jako oblast pro rozvoj osobního růstu či sdílení starostí a obav z osobního života, jak sdělují KP1 „*Já jí vnímám*

jako strašně moc důležitou nejen z hlediska nějaký práce, ale i z toho osobního hlediska posunu a růstu.“ a KP3. „Jinak ti individuální supervize jsem využila i v minulosti a hodně mi to pomohlo. Za ty jsem ráda. Říkám, že tam se můžu vykecat úplně bez obalu.“

8. Diskuse a závěr

Cílem práce bylo zjistit, v čem vnímají vybraní sociální pracovníci důležitost správně nastavených a dodržovaných profesních hranic při práci se svými klienty.

Teoretická část měla pomoci pochopit danou problematiku. Získaná data se s teorií hranic prolínají.

Výzkum ukázal, že sociální pracovnice v azylových domech přisuzují nastavování a dodržování profesních hranic velkou důležitost i význam.

Dílčí otázka č. 1 směřovala k identifikaci konkrétních postupů, jež sociální pracovníci při práci se svými klienty volí. Ve shrnutí jsou tyto konkrétní postupy popsány.

Druhou dílčí otázkou jsem se snažila přiblížit, jaký vliv má supervize v sociální práci na porozumění profesních hranic. I na tuto otázku výzkum poskytl odpověď. Supervize by měla tým pracovníků v rámci nastavení hranic vůči klientům sjednocovat. Ukázalo se ale, že v každé organizaci supervize tento účel neplní. Není to kvůli tomu, že by supervizor odváděl nekvalitní práci, nýbrž že někteří kolegové v týmu mají na klienty nízké nároky a hranice jim i navzdory celému týmu posouvají.

Výzkum dále potvrdil, že jasné profesní hranice mají stěžejní vliv na vztah mezi pracovníkem a klientem. Pokud nejsou hranice jasně nastaveny, může docházet k negativním důsledkům, které ubírají na efektivitě spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem. Z odpovědí respondentek také vyplynulo, že pouze při profesním vztahu, kde jsou zdravě nastavené hranice s klienty, může docházet k pozitivním změnám v klientově životě. Klient by totiž neměl být na službě závislý a sociální pracovník by měl být ve vztahu rovnocenným partnerem.

Všechny otázky výzkumu byly zodpovězeny, avšak nemohu opomenout zklamání, jehož důvodem je poněkud nízký počet ochotných respondentek. V zásadních otázkách se ale všechny respondentky shodují. Kvalitativní metodu pro tuto práci jsem volila z toho důvodu, že jsem chtěla proniknout více do nitra jednotlivých respondentek. Pokud bych v této práci volila kvantitativní metodu, otevřeně pochybuji, že bych našla dostatečný počet ochotných účastníků se na výzkumu podílet. Nečekala jsem, že mi z oslovených sociálních pracovníků kladně odpoví pouze tři.

Teoretická i praktická část práce se zabývá pouze negativními důsledky, které mohou z porušení či překročení hranic nastat. Bylo by jistě velmi zajímavé pokusit se obdobným způsobem zjistit, zda s překračováním a porušováním profesních hranic mohou vznikat i pozitivní důsledky.

Dále bych chtěla poznamenat, že respondentky byly pouze ženy. Zajímavým faktorem by také mohl být pohled muže v roli sociálního pracovníka, který jsem ale bohužel neměla možnost získat.

Tato bakalářská práce přinesla náhled konkrétních sociálních pracovníků na téma profesních hranic. Ukázala, jak je důležité profesní hranice ve vztahu s klienty dodržovat, neboť nastavení hranic se reflektuje do vztahu samotného a určuje, jakým směrem se bude spolupráce ubírat a nakolik bude efektivní.

V rámci dalšího zkoumání by se dala práce rozšířit o počet dotazovaných účastníků ve výzkumu. Zajímavým přínosem by mohl být náhled mužů, kteří pracují v této oblasti. Dalším kritériem pro navazující výzkum by mohla být délka praxe jednotlivých sociálních pracovníků.

9. Seznam použitých zdrojů

Tištěné monografie – knihy

- CLOUD, H.; TOWNSEND, J. *Boundaries When to Say YES When to Say No To Take Control of Your Life*. Grand Rapids: Zondervan. 1992. ISBN 0-310-24375-0.
- COOPER, F. *Professional Boundaries in Social Work and Social Care*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. 2012. ISBN 978-1-84905-215-3.
- HARTL P., HARTLOVÁ H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, ISBN 80-7178-303-X.
- HENDL, J. *OREL* 1. vyd. Praha: Portál, 2005, ISBN 978-80-7367-485-4.
- KALNICKÝ, J. *Dobrovolný bezdomovec – senior*. Praha: Grada. 2022, ISBN 978-80-271-3079-5.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozš. a přeprac. vyd. – Praha: Portál, 1997, ISBN 80-7178-150-9.
- MAREK, J.; STRNAD, A.; HOTOVCOVÁ, L. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. 1.vyd. Praha: Portál, 2012, ISBN 978-80-262-0090-1.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013, ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, ISBN 978-80-7367-502-8.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2021, ISBN 978-80-246-4905-4.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi : specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, ISBN 80-736-002-X
- MATOUŠEK, O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. 1. vyd. Praha: Portál, 2022, ISBN 978-80-262-1952-1.
- MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003, ISBN 80-247-0650-4.
- NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Zeman, 2001, ISBN 80-903070-0-0.
- OREL, M. a kol. *Psychopatologie: nauka o nemocech duše*. 3. aktual. a doplň. vyd. Praha: Grada, 2020, ISBN 978-80-271-2529-6.
- ŘÍČAN, P. *Cesta životem*. 2. přeprac. vyd. Praha: Portál, 2004, ISBN 80-7178-829-5.

- SAND, I. *Citlivý pomocník : vysoká citlivost v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2018, ISBN 978-80-262-1300-0.
- SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka : podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, ISBN 978-80-736-369-7.
- ŠVARŤÍČEK, R.; ŠEĐOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách : pravidla hry*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-313-0.
- THOMPSON, N. *Understanding Social Work*. 3. vyd. Hampshire: Palgrave Macmillan, 2009, ISBN-13: 978-0-230-22180-2.
- VÁGNEROVÁ, M.; CSÉMY, L. MAREK, J. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2013, ISBN 978-80-246-2209-5.
- VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sestry v nouzi : Syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, ISBN 978-80-247-3174-2.

Elektronické zdroje

- Ministerstvo práce a sociálních věcí. [online] 2024, č. 1 [cit. 2024-02-01]. Dostupné na <https://www.mpsv.cz/web/cz/socialni-sluzby-1#sszp>
- KOMBERCOVÁ, G. *Lidé bez domova můžou v Českých Budějovicích využít noclehárnu, azylový dům i denní centrum*, [online]. [cit. 2024-02-01]. Dostupné na <https://www.jcted.cz/lide-bez-domova-muzou-v-ceskych-budejovicich-vyuzit-nocleharnu-azylovy-dum-i-denni-centrum/>
What is Housing First. [online] [cit. 2024-02-01]. Dostupné na <https://housingfirsteurope.eu/what-is-hf/a-beginners-guide-to-housing-first/>
- HANUŠ, P. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce/Sociální práca, roč. 2007, č.1, s. 6* [online]. [cit. 2024-02-01]. Dostupné na <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/10/2007-1.pdf>
- MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I*. s. 97, [online]. [cit. 2024-02-13]. Dostupné na <https://www.bookport.cz/e-kniha/teorie-socialni-prace-i-1660044/>
- TOKÁROVÁ, A. Široká veřejnost stále vníma sociálních pracovníků jako úředníkov. *Sociální práce/Sociální práca, roč. 2007, č.1, s. 6* [online]. [cit. 2024-02-04]. Dostupné na [socprac0107.indd \(socialniprace.cz\)](https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/10/2007-1.pdf)
- ROGERS, C. PCA - Rogersovská psychoterapie. [online]. [cit. 2024-02-14]. Dostupné na <https://psycholog-praha.cz/pca-rogersovska-psychoterapie-carl-r-rogers>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. [online] 2024, č. 1 [cit. 2024-02-14]. Dostupné na

https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Sesit_socialni_prace_c.2.pdf/333bf02f-e609-4550-ecd1-0ece69cf853f

• KOSOVÁ, M. *Logoterapie. Existenciální analýza jako hledání cest.* s. 223 [online] 2024, č. 1 [cit. 2024-02-15]. Dostupné na <https://www.bookport.cz/e-kniha/logoterapie-1676421/>

• MARGARET-ANN,B. From Fixer to Facilitator – A New Role for Social Workers?. *The Magazine of FEANTSA*, roč. 2014, č.1, s. 4 [online]. [cit. 2024-02-15]. Dostupné na https://www.feantsa.org/download/homeless_in_europe_summer20147116943021880108424.pdf

• Slovník spisovného jazyka českého: Ústav pro jazyk český ČSAV [online] 2011. [cit. 2024-02-18]. Dostupné na <https://ssjc.ujc.cas.cz/search.php?db=ssjc>

Professional Boundaries Research Report, Sheffield Hallam University. [online] 2024,[cit. 2024-02-15]. Dostupné na

• www.gsc.org.uk/cmsFiles/Publications/GSCC_Professional_Boundaries_Research_Report_2009

• HASSON, G. *Emoční inteligence.* s. 115-116 [online] 2024,[cit. 2024-02-15]. Dostupné na <https://www.bookport.cz/e-kniha/emocni-inteligence-1691666/>

• PHELPS, L. Self-care pro sociální pracovníky: etický rozměr a praktická doporučení. *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 2022, č.1, s. 6 [online]. [cit. 2024-02-22]. Dostupné na <https://socialniprace.cz/o-cem-se-mluvi/self-care-pro-socialni-pracovniky-eticky-rozmer-a-prakticka-doporuceni/>

• BARKER, R.L.. *The social work dictionary.* s. 26 [online] 2024, č. 3 [cit. 2024-02-22]. Dostupné na <https://epdf.tips/the-social-work-dictionary.html>

• PHELPS, L. Self-care pro sociální pracovníky: etický rozměr a praktická doporučení. *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 2022, č.1, s. 6 [online]. [cit. 2024-02-28]. Dostupné na <https://socialniprace.cz/o-cem-se-mluvi/self-care-pro-socialni-pracovniky-eticky-rozmer-a-prakticka-doporuceni/>

• PATTEMORE, CH. *How to Set Boundaries in Your Relationships.* Roč. 2023, [online]. [cit. 2024-02-28]. Dostupné na <https://psychcentral.com/relationships/why-healthy-relationships-always-have-boundaries#recap>

• TARTAKOVSKY, M. *How and When to Say No.* PsychCentral [online]. 2021, [cit. 2024-02-29]. Dostupné na: https://psychcentral.com/lib/learning-to-say-no?utm_source=ReadNext

• REAMER, F.G. *Boundary Issues in Social Work: Managing Dual Relationships.* 2003, č. 48, s. 122-123 [online] 2003,[cit. 2024-02-29]. Dostupné na

<https://www.bu.edu/ssw/files/2017/07/Reamer-F.-Boundary-Issues-in-Social-Work-Managing-dual-relationships.pdf>

- VACULOVÁ, M. *Supervize pohledem sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Sociální práce/Sociálna práca, online články. roč. 2022, č.5, [online]. [cit. 2024-03-01]. Dostupné na <https://socialniprace.cz/fakta-legislativa-dokumenty/supervize-pohledem-socialnich-pracovniku-a-pracovniku-v-socialnich-sluzbach/>*

- KOLEVOVÁ, I. Rozhovor s Ivou Kolevovou, projektovou manažerkou organizace Nevypust' duši. *Sociální práce/Sociálna práca, online články. roč. 2020, č.3, [online]. [cit. 2024-03-01]. Dostupné na <https://socialniprace.cz/o-cem-se-mluvi/rozhovor-s-ivou-kolevovou-projektovou-manazerkou-organizace-nevypust-dusi/>*

- HRICOVÁ, AL., ONDRÁŠEK, S., URBAN, D. *Metodologie v sociální práci. s. 67, [online]. [cit. 2024-03-13]. Dostupné na <https://www.bookport.cz/e-kniha/metodologie-v-socialni-praci-1733944/>*

Legislativní dokumenty

- Zákon č. 108/2006 Sb., § 57 O sociálních službách ve znění platném od 31.3.2006

10. Seznam příloh

Příloha č. 1. - **Formulář informovaného souhlasu s účastí ve výzkumu**

11. Přílohy

Příloha č. 1 Formulář informovaného souhlasu s účastí ve výzkumu

Název projektu: Nastavení hranic sociálních pracovníků vůči klientům v azylových domech pro muže

Řešitel: Barbora Kuchárová

Pracoviště: Katedra sociální a charitativní práce, Teologická fakulta, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích,

Formulář souhlasu s účastí ve výzkumu obsahuje informace o studii obecně i konkrétně o tom, co můžete očekávat v případě, že se jí rozhodnete účastnit. Vaše rozhodnutí účastnit se studie je zcela dobrovolné, svoji účast na výzkumu můžete v průběhu sběru dat kdykoliv přerušit či ukončit a neplynou z toho pro vás žádné sankce. V takovém případě podepíšeme nový dokument, ve kterém se vyjádříte k možnosti využití již získaných dat. Podpisem tohoto formuláře se nevzdáváte žádných zákonných práv, která máte jako účastník této studie.

Účel:

Byli jste vyzváni k účasti v této studii, v rámci projektu „Nastavení hranic sociálních pracovníků vůči klientům v azylových domech pro muže“. Cílem projektu je zjistit, jak vnímáte důležitost v nastavování a dodržování profesních hranic s klienty v azylových domech, jak si je sami aktivně nastavujete a zda vnímáte supervizi v tomto směru jako přínosnou.

Průběh výzkumu:

V rámci výzkumu půjde o dvě setkání s řešitelem výzkumu, který s Vámi provede výzkumný rozhovor. Jádrem setkání bude především Vaše vyprávění na dané téma. Pro další práci je důležité uchování svědectví, proto po Vašem souhlasu budu pořizovat audio nahrávku.

Zachování mlčenlivosti:

S pořízenými záznamy bude pracovat pouze řešitel projektu. Materiál bude použit na konferencích v zahraničí, pro účely výzkumných studií a zároveň bude součástí disertační práce řešitele. Zde jsou možnosti, jak má být Vaše osoba a organizace, v níž pracujete prezentována.

A) Ve výstupech může být uvedeno **celé moje jméno včetně zvukového záznamu mé osoby**. Zároveň může být **zveřejněna organizace, v níž pracuji**.

B) Ve výstupech může být uvedena **moje anonymní přezdívka, nikoliv mé vlastní jméno**. Zároveň může být **zveřejněna organizace, v níž pracuji**.

C) Ve výstupech může být uvedena **moje anonymní přezdívka, nikoliv mé vlastní jméno**. **Organizace, v níž pracuji musí být anonymizována**.

V případě, že si zvolíte anonymizovanou variantu (B, C), budou materiály, ve kterých je uvedeno Vaše jméno a kontakty na Vás, uloženy pouze pro potřeby řešitele projektu.

Máte právo nahlížet do záznamů vedených o Vaší osobě a žádat o odstranění nedostatků při zpracování záznamů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb.

Kontakty a otázky:

Proto pokud máte jakékoliv dotazy, připomínky, problémy nebo stížnosti týkající se studie, prosíme, kontaktujte Barboru Kuchárovou (kuchab00@tf.jcu.cz).

Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu

Přečetl/a jsem si výše uvedené informace o studii a podmínky mé účasti. Těmto informacím rozumím a dobrovolně souhlasím se svou účastí ve studii.

Za těchto podmínek souhlasím s tím, aby byly zpracovány mé osobní údaje související se studií v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.

Tento dokument existuje ve dvou kopiích: jednu si ponechá respondent/ka, druhá bude uchována řešitelem projektu. Svým podpisem stvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a s obsahem toho dokumentu a že souhlasím se svou účastí ve výše popsaném výzkumu.

Jméno respondenta/respondentky:

Datum:

Podpis: _____

KUCHÁROVÁ, B. Nastavení hranic sociálních pracovníků vůči klientům v azylových domech pro muže. Zjištění vnímání důležitosti tohoto nastavení, jednotlivých způsobů nastavování těchto hranic a pochopení vlivu supervize na profesní hranice. České Budějovice 2024. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra sociální a charitativní práce. Vedoucí práce Mgr. H. Donéevová.

12. Klíčová slova

profesní hranice, nastavování a porušování hranic, syndrom vyhoření, supervize, profesní vztah, azylový dům

13. Abstrakt

Práce se zabývá nastavováním, dodržováním a porušováním profesních hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem v azylovém domě pro muže. Identifikuje sociální služby v kontextu azylových domů. Dále popisuje roli sociálního pracovníka v azylovém domě a specifikuje, jak by měl vypadat profesní vztah. Zahnuje téma syndromu vyhoření a psychohygieny.

Druhá část práce je postavena na polostrukturovaných rozhovorech, kterých se zúčastnily tři sociální pracovnice působící v azylových domech pro muže. Všechny respondentky vnímají nastavování a dodržování hranic jako velmi důležité, ačkoliv si všechny tři nevedou v této oblasti stejně. Důvodem je fakt, že každý člověk je individuální bytost a v oblasti hranic neexistuje univerzální pravidlo, které by se dalo aplikovat na všechny pracovníky stejně.

Abstract

The thesis deals with the setting, observance and violation of professional boundaries between a social worker and a client in a shelter for men. It identifies social services in the context of shelters. It also describes the role of a social worker in a shelter and specifies what a professional relationship should look like. It includes the topic of burnout syndrome and mental hygiene.

The second part of the thesis is based on semi-structured interviews, which were attended by three social workers working in shelters for men. All respondents perceive setting and adhering to boundaries as very important, although all three do not perform equally in this area. This is due to the fact that each person is an individual being and there is no universal rule in the area of boundaries that can be applied to all workers equally.