



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Sciences

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

**Násilí klientů páchané na sociálních pracovnících na  
OSPOD**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

Studijní program: [Sociální politika a sociální práce](#)

**Autor:** Kristýna Maršíčková

**Vedoucí práce:** Mgr. Veronika Benešová, Ph.D.

[České Budějovice 2019](#)

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „*Násilí klientů páchané na sociálních pracovnících na OSPOD*“ jsem vypracoval/a samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské/diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské/diplomové práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské/diplomové práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 2.5.2019

.....

*Kristýna Maršíčková*

### **Poděkování**

Mé poděkování patří Mgr. Veronice Benešové, Ph.D, za odborné vedení práce, cenné rady, trpělivost a ochotu, kterou mi v průběhu zpracování bakalářské práce věnovala. Dále bych chtěla poděkovat svým informantům, kteří mi byli ochotni poskytnout rozhovor a udělali si na mě čas, kdykoliv bylo třeba.

## **Násilí klientů páchané na sociálních pracovnících na OSPOD**

### **Abstrakt**

Tato bakalářská práce s názvem „Násilí klientů páchané na sociálních pracovnících na OSPOD“ je rozdělena na část teoretickou a empirickou, zabývá se problematikou agresivního jednání ze strany klienta k sociálním pracovníkům.

Teoretická část bakalářské práce se skládá z šesti kapitol. První kapitola definuje pojem sociálně-právní ochrana dětí, popisuje, kdo je sociální pracovník a vzdělání sociálního pracovníka. Druhá kapitola vymezuje pojmy jako je násilí, agrese, agresivita a hostilita. Třetí a čtvrtá kapitola je věnována násilí a agresi, jaké jsou jejich druhy a formy. Pátá kapitola je zaměřena na příčiny vzniku agresivity. Tato kapitola se dále věnuje předpokladům pro agresivní chování jako například biologické, dědičnost a vliv prostředí. Poslední kapitola se věnuje násilím na pracovišti a sociální práci s agresivním klientem. Také pak rozebírá průběh a důsledky napadení, dále prevenci a pomoc po zážitku napadení agresivním klientem.

V empirické části je stanoven hlavní cíl zjistit výskyt agresivního chování klientů docházející na OSPOD. Dílčím cílem je zjistit nejčastější projevy agresivního chování a jaké mají možnosti preventivního opatření před agresivním klientem. Také byly stanoveny tři výzkumné otázky, které vycházejí z výzkumného cíle. První výzkumnou otázkou je snaha odhalit jakými způsoby pracují sociální pracovníci s agresivními klienty, druhá výzkumná otázka zní, jaké jsou nejčastější projevy agresivního chování klientů docházející na OSPOD a třetí výzkumná otázka se ptá, kdo se nejčastěji dopustí násilí na sociálních pracovnících.

K dosažení výzkumného cíle bakalářské práce byla stanovena kvalitativní výzkumná strategie. Základní použitou metodou je metoda dotazování, technika polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovory byly provedeny s osmi sociálními pracovníky pracující na OSPODu v Kaplici. Pro výběr komunikačních partnerů bylo použito účelového výběru. Rozhovory probíhaly v prostorách OSPODu, a to v kanceláři daného sociálního pracovníka, vždy s jejich souhlasem.

Z výsledků rozhovorů, je patrné, že téměř všichni dotazovaní sociální pracovníci se za svou praxi setkali alespoň jednou s agresivním klientem. Většina pracovníků uvedla, že násilného jednání se dopouští především muži. Dále bylo zjištěno, že každý pracovník má určitý přístup, jak jednat s agresivním klientem. V mnoha případech se odpovědi shodovaly. Výsledky ukazují, že nejčastějšími projevy agresivního jednání ze strany klienta je verbální napadení, kde jsou především použity nadávky, výhružky a podobně.

Bakalářská práce by mohla sloužit jako podkladový materiál pro sociální pracovníky a studenty sociální práce.

**Klíčová slova:** Agrese; násilí; sociální pracovník; OSPOD; klient.

# **The violence of clients committed on social workers at the Authority of Social and Legal Protection of Children**

## **Abstract**

This bachelor thesis called "The violence of clients committed on social workers at the Authority of Social and Legal Protection of Children" is divided into theoretical and empirical part, it deals with the issue of aggressive behaviour on the part of the client to social workers.

The theoretical part of the bachelor thesis consists of six chapters. The first chapter defines the concept of social-legal protection of children, describes who is a social worker and the education of a social worker. The second chapter defines terms such as violence, aggression, aggressiveness and hostility. The third and fourth chapters are devoted to violence and aggression, their types and forms. The fifth chapter focuses on the causes of aggression. This chapter also discusses the assumptions for aggressive behaviours such as biological, heredity, and environmental impact. The last chapter deals with violence in the workplace and social work with an aggressive client. It also discusses the course and consequences of the attack, as well as prevention and assistance after an attack by an aggressive client.

In the empirical part, the main aim is to find out the occurrence of aggressive behaviour of clients attending the Authority of Social and Legal Protection of Children. The partial aim is to find out the most frequent manifestations of aggressive behaviour and what are the possibilities of preventive measures against an aggressive client. There have also been three research questions based on the research objective. The first research question is the effort to reveal the ways in which social workers work with aggressive clients, the second research question is what are the most frequent manifestations of aggressive behaviour of clients attending the Authority of Social and Legal Protection of Children and the third research question asks who most often commits violence against social workers.

A qualitative research strategy was established to achieve the research objective of the bachelor thesis. The basic method is the method of questioning, semi-structured technique of interviews

. The interviews were conducted with eight social workers working at the Authority of Social and Legal Protection of Children in Kaplice. A selective selection was used to select communication partners. The interviews took place in the premises of the Authority of Social and Legal Protection of Children, in the office of the given social worker, always with their consent.

From the results of the interviews, it is clear that almost all interviewed social workers have met up with the aggressive client at least once for their practise. Most of the workers said that the acts of violence are mainly committed by men. Furthermore, it was found that each worker has an approach to dealing with an aggressive client. In many cases, the answers were the same. The results show that the most frequent manifestations of aggressive behaviour on the part of the client are verbal assaults, in which swearing, threats and the like are primarily used.

The bachelor thesis could serve as a background material for social workers and students of social work.

**Key words:** Aggression; Violence; Social worker; Authority of Social and Legal Protection of Children; Client

## Obsah

Úvod.....	10
1. Teoretická část .....	12
1.1 Vymezení pojmu sociálně-právní ochrana dětí.....	12
1.2 Sociální pracovník OSPOD .....	13
1.3 Vzdělání sociálního pracovníka .....	14
1.4 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka .....	14
2. Vymezení pojmů násilí, agrese, agresivita a hostilita .....	15
2.1 Násilí.....	15
2.2 Agrese.....	16
2.3 Agresivita.....	17
2.4 Hostilita .....	18
3. Druhy a formy násilí .....	18
4. Druhy a formy agrese.....	19
5. Příčiny vzniku agresivity.....	21
5.1 Biologické předpoklady.....	22
5.2 Dědičnost .....	22
5.3 Vliv prostředí .....	22
6. Násilí na pracovišti a sociální práce s agresivním klientem.....	23
6.1 Jednání s agresivním klientem .....	24
6.2 Průběh napadení.....	25
6.3 Důsledky napadení.....	25
6.4 Prevence před násilným chováním klienta .....	26
6.5 Pomoc při zážitku napadení .....	26
7. Praktická část .....	27
7.1 Cíl práce.....	27
7.2 Výzkumné otázky .....	27
8. Metodika .....	27
8.1 Metody a techniky sběru dat .....	27
8.2 Výzkumný soubor.....	29
8.3 Realizace výzkumu .....	30
9. Výsledky .....	31
9.1 Kategorizace výsledků rozhovorů .....	31
9.1.1 Kategorie „Agrese, násilí a projevy agresivního chování klientů docházející na OSPOD“ .....	31



9.1.2 Kategorie „Kdo, a zda se agresivní klienti dopouští násilného jednání“ .....	34
9.1.3 Kategorie „Profil agresora“ .....	36
9.1.4 Kategorie „Fyzické, verbální napadení, užitá symbolická gesta“ .....	37
9.1.5 Kategorie „Práce s agresivním klientem“ .....	40
9.1.6 Kategorie „Negativní vliv pracovníka vůči jiným klientům“ .....	42
9.1.7 Kategorie „Ukončení spolupráce s agresivním/násilným klientem“ .....	43
9.1.8 Kategorie „Prevence, metodika a spolupráce v rámci oddělení“ .....	44
10. Diskuze.....	48
11. Závěr .....	54
12. Seznam použité literatury.....	57

## Úvod

Téma práce „Násilí klientů páchané na sociálních pracovnících na OSPOD“ jsem si vybrala z důvodu práce sociálního pracovníka na OSPODu.

Agresivní chování je způsob řešení konfliktů a problémů. Agrese může mít sice mnoho podob a může se lišit mírou, ale představuje nejběžnější a obecné porušování lidských práv, které nezná žádné geografické ani věkové hranice, žádné rasové rozdíly, ani žádné třídní a kulturní rozdíly. Agrese je považována za výrazný celospolečenský problém.

Poměrně častý výskyt agrese se objevil i v sociálních zařízeních. S agresivním klientem se můžeme setkat v pobytových, terénních i ambulantních službách, ať už se pracuje s jakoukoliv cílovou skupinou uživatelů. Sociální pracovníci bývají často napadáni jak slovně, fyzicky tak i za použití symbolických gest. Ne vždy se sami dokáží v agresivitě klienta orientovat a s agresí pracovat. Je však nutné včas a správně hrozící agresi rozpoznat, a pokud již k napadení dojde, adekvátně na něj reagovat. Stejně jako u všech onemocnění, i v tomto případě platí, že nejdůležitější je prevence. V tomto případě je to znalost základních komunikačních technik, které vedou k předcházení agresivního chování.

Základem každého dobrého vztahu mezi lidmi je správná komunikace. V sociálních službách to platí obzvláště. Mnoho neshod a nedorozumění vzniká právě z nedostatečné komunikace. Důležité je proto zlepšit informovanost sociálních pracovníků o přístupu a chování k agresivním klientům. Sociální pracovníci by měli být řádně proškoleni a připraveni na práci s agresivním klientem. Jedná se o verbální ale i neverbální formy komunikace. Pokud však dojde k nárůstu agrese u klienta, sociální pracovníci by měli znát a umět použít zásady komunikace s agresivními klienty, jelikož se díky nim mohou vyhnout napadení. Bylo by chybou domnívat se, že příčiny vzniku problémového chování a agresivity plynou jen z chování klientů sociálních služeb. Důležité je chápat tuto problematiku v celku a uvědomit si, že na vzniku agrese mají svůj podíl i zaměstnanci sociálních služeb.

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit výskyt agresivního chování klientů docházejících na OSPOD v Kaplici. Byly zvoleny tři výzkumné otázky, první otázka se zabývá, jakými způsoby pracují sociální pracovníci s agresivními klienty, druhá otázka

se zaměří na nejčastější projevy agresivního chování klientů docházející na OSPOD a třetí otázka se zabývá otázkou, kdo se nejčastěji dopouští násilí na sociálních pracovnících. Byla použita kvalitativní výzkumná strategie, základní metodou byla metoda dotazování, technika polostrukturovaného rozhovoru. Výběrový soubor probíhal u jednotlivých komunikačních partnerů. Soubor byl tvořen formou účelového výběru.

## 1. Teoretická část

### 1.1 Vymezení pojmu sociálně-právní ochrana dětí

Pojem sociálně-právní ochrana dětí je definována v §1 zákona č. 359/1999 Sb. O sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Vymezuje ochranu práv dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, chrání oprávněné zájmy dítěte, včetně ochrany jeho jmění, působí a vede k obnovení narušených funkcí rodiny, zabezpečuje náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině (MPSV, © Zákon č. 359/1999 Sb.).

Charakteristika moderního pojmu SPOD byla vymezena jako centrálně garantovaná a lokálně provozovaná od počátku 20. století. Tato charakteristika tedy znamená, že pomoc začala být garantovaná státem prostřednictvím státní správy a přímo realizovaná určitými sociálními pracovníky na místní úrovni, tzn. přenesení působnosti státní správy na samosprávu (Pemová a Ptáček, 2012).

Právní úpravu o ochraně dítěte nelze vymezit pouze jedním právním předpisem, protože ochrana dítěte včetně jeho práv je propojena s dalšími právními předpisy, a to zejména v oblasti, školské, daňové, sociální, trestní a rodinné, zdravotní a občanskoprávní (MPSV).

Podle zákona č. 395/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí se sociálně-právní ochrana poskytuje všem dětem (tj. nezletilým osobám mladším 18 let), které mají na území České republiky trvalý či přechodný pobyt. Mezi vykonavatele této pomoci jsou krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, obecní úřady a újezdni úřady, ministerstvo, úřad pro mezinárodně právní ochranu dětí, Úřad práce České republiky-krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu. Sociálně-právní ochranu také zajišťují obce v samostatné působnosti, kraje v samostatné působnosti, komise pro sociálně-právní ochranu dětí, další právnické a fyzické osoby, jsou-li výkonem sociálně-právní ochrany pověřeny.

Mezi základní principy činnosti Orgánu sociálně-právní ochrany podle MPSV řadíme sociálně-právní ochranu všem dětem bez rozdílu, bez rasové či jiné diskriminace (barva pleti, pohlaví, jazyka a další), sociálně-právní ochrana se poskytuje bezplatně, princip preventivního působení na rodinné vztahy, jsou-li zasaženy tak, že přichází v úvahu působení veřejné moci, velký důraz je kladen na ochranu dětí před sociálně patologickými jevy, děti, které jsou dočasně nebo trvale zbavené svého rodinného

prostředí nebo děti, které nemohou být ponechány v tomto prostředí, mají právo na zvláštní ochranu a pomoc poskytovanou státem v podobě některé z forem náhradní výchovy, při hledání řešení se musí brát ohled na jeho kontinuitu, etnický, náboženský, kulturní a jazykový původ, v případě osvojení dítěte do zahraničí je nutné respektovat princip subsidiarity, který je možné zohlednit pouze tehdy, pokud dítě nemůže být předáno do výchovy v rodině osvojitele nebo o něj nemůže být pečováno jiným způsobem v jeho zemi původu, orgán sociálně-právní ochrany má povinnost sledovat ústavní či ochranné výchovy, aniž by zasahovaly do řízení a provozu těchto zařízení s cílem sledovat dodržování práv a ochrany dětí, cílem sociálně-právní ochrany dětí je také sanace rodin.

*Orgán sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) je soubor zákonem upravených činností směřujících k ochraně a zajištění práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu oprávněných zájmů dítěte a působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny. SPOD je upravena zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, a je převážně poskytována bezplatně. Dítětem se rozumí nezletilá osoba mladší 18 let (Matoušek et al., 2013, s. 121).*

## **1.2 Sociální pracovník OSPOD**

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je sociální pracovník definován jako osoba, která vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb (MPSV, © Zákon č. 108/2006Sb.).

Pracovník OSPODu hraje v životě dítěte důležitou roli, která může jeho život ovlivnit jak v pozitivním, tak i negativním slova smyslu (Knetlová et al., 2017).

Za sociálního pracovníka lze považovat osobu, která hodnotí ohrožení dítěte, stanovuje intervenční strategie a nese spolu s rodiči, odborníky, kteří pracují s dětmi a s veřejností odpovědnost za jeho ochranu (Pemová a Ptáček, 2012).

### ***1.3 Vzdělání sociálního pracovníka***

Podle Matouška et al. (2013) se ve vzdělání zdůrazňuje informační zdatnost. Předpokladem je, že pokud sociální pracovníci budou mít tuto dovednost, mohou svým klientům pomoc daleko efektivněji.

Vzdělání sociálního pracovníka je uvedeno v § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to ve znění:

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu 40) v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu 41),
- c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),
- d) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka a trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998 (MPSV, © Zákon č. 108/2006 Sb.).

### ***1.4 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka***

Profesionálním sociálním pracovníkem, je ten, kdo dosáhl požadované vzdělání, cíleně a systematicky pracuje se zkušenostmi, které získal, v praxi dodržuje úroveň dobré praxe a řídí se etickými a morálními hodnotami sociální práce (Pemová a Ptáček 2012).

Matoušek (2003) uvádí, sociální pracovník by měl být profesionálem schopný reflexe a své jednání by měl být schopen veřejně obhájit. Čámský et al. (2011) uvádějí, že mezi osobnostní předpoklady by měla patřit bezúhonnost, schopnost týmové spolupráce, ochotný přístup k potřebám klientů, psychická zdatnost a mnoho dalších. Sociální pracovník by se měl schopen potkávat s klienty na dvou rovinách, a to na

úrovni profesní, tak na úrovni lidské (Pemová a Ptáček, 2012). Dále zmiňují, že je důležité, aby si sám sociální pracovník definoval svůj pohled na svět, takto bude schopen lépe porozumět svým klientům. Chybou sociálního pracovníka je, že se snaží klientovi vnutit své vlastní hodnoty, a tím narušují jejich možnost sebeurčení (Pemová a Ptáček, 2012). Od sociálního pracovníka se očekává, že bude schopen s klientem komunikovat tak, aby zjistil potřebné informace, které jsou nezbytné při další práci s klientem (Musil et al., 2007). Pemová a Ptáček (2012) ve své publikaci uvádí, že mezi osobnostní rysy sociálního pracovníka patří schopnost ochotně pracovat s lidmi, schopnost zvládnání stresu, potřebuje být potřebný, mající pochopení pro ostatní lidi, umí naslouchat a je praktický.

Podle zákona o sociálních službách: „Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace“ (MPSV, © Zákon č. 108/2006 Sb.).

Kraus (2001) ve své publikaci uvádí, že sociální pracovník je profesionální pracovník, který je schopný si všimnout jedinců, kteří se nacházejí v tíživé životní situaci a potřebují odbornou pomoc. Podle Jankovského (2018) je důležité, aby sociální pracovník byl schopný poznat, v jaké situaci se nachází jednotlivec, skupina či komunita a podle toho mu doporučit případné odborníky.

## **2. Vymezení pojmů násilí, agrese, agresivita a hostilita**

### **2.1 Násilí**

*Pojem násilí pochází z latinského slova violentia, jde o uplatnění síly, moci převahy a překonání někoho* (Chromý, 2014, In Hartl, Hartlová, 2010, s. 333). Jákobsen a Rakil (2017) rozšiřují definici násilí, které má za účel způsobit bolest druhému člověku a donutit ho, aby jednal proti své vůli.

Definice násilí se v odborné literatuře často liší nebo doplňuje. Je několik pohledů, jak lze pojem násilí definovat. Psychologické pojetí chápe násilí jako patologický způsob vzájemného působení mezi jedincem či skupinou s okolím, kde dochází k aktivitám, které jsou společností vnímána jako agresivní. Sociologie vidí

násilí jako určitý jev, který souvisí s různými typy sociálního chování. Světová zdravotnická organizace popisuje násilí jako hrozbu či použití fyzické síly, a to nejen vůči sobě samému, ale i vůči skupině osob, a to síly, která má za následek poranění, smrt, psychickou újmu, strádání a další. Kriminologické pojetí prosazuje definici jako násilný útok za pomoci fyzického nebo psychického násilí (Chromý, 2014). Násilí může vznikat z několika příčin jako například z pocitu, že člověku někdo nebo něco brání v uspokojení jeho potřeb či dosažení cílů, též může vznikat již v rodině nebo v sousedství (Suchá a Dolejš, 2016).

Násilí bývá zaměňováno za pojem agrese, ale je v tom určitý rozdíl. Pojem násilí se používá pouze pro lidské jednání a chování, jež je používán ve forezních vědách a v sociologii (Fischer, 2006, In Hartl, 1993). Násilí může být vyprovokováno urážkou, nadměrným požitím alkoholu či jiných omamných a psychotropních látek (Suchá a Dolejš, 2016).

## **2.2 Agrese**

*Etymologicky pojem agrese vychází z latinského slova aggređio což znamená útočím* (Nevřala et al., 2007, s. 46). Vágnerová (2014) vystihuje ve své knize pojem agrese jako porušení sociálních norem, omezující práva a poškozující živé bytosti či neživé objekty. Jak se shodují Martínek (2009) a Staňková et al. (2014) pojem agrese je charakterizována jako násilné či nepřátelské jednání, jehož záměrem je jasné ublížení osobě či osobám nebo jako útočné chování, jehož hlavním cílem je poškození nebo zničení určité věci. Agrese patří k lidskému chování, problém nastává, když její síla překročí určité hranice, které jsou stanovené právními či sociálními normami, jestliže je nepřiměřená jak situaci, tak vyvolávajícím podnětům (Vágnerová, 2014).

Podle Látalové (2013, s. 10) *je lidská agrese zapříčiněna multifaktoriálně, včetně politických, společenských, ekonomických, zdravotních a psychologických faktorů*. Kromě agrese vůči určitým osobám či věcem rozlišujeme také agresi zaměřenou proti vlastní osobě, jedná se o autoagresi, která spočívá ve vlastní ubližování a ponižování (Nevřala et al., 2007). Ne vždy je agrese trestněprávním jednáním, je tomu například při sportovním utkání, kdy se „útočník“ snaží překonat překážky pomocí agresivity (Staňková, et al., 2014). Agrese užitá v sebeobraně nebo ochraně druhých je sociálně tolerovaná (Vágnerová 2014).

Podle Nevřala et al. (2007) pokládají někteří odborníci za nemožné přesně definovat pojem agrese, protože zahrnuje velkou škálu projevů. K pojmu agrese se



nevyjadřují jen odborníci zabývající se touto problematikou, ale také znalci v oblasti biologie, zoologie, filozofie a také s ní počítají ve svých plánech vojenští stratégové (Sochůrek et al., 2013). Každý člověk má sklon k agresivnímu jednání, ale u každého jedince je míra agresivního chování dost rozdílná (Fischer a Škoda, 2014).

Agresivní jednání je jednou z nejčastěji se vyskytujících alternativ lidského chování. Problém nastává tehdy, když míra agrese překročí hranice stanovené právními či sociálními normami (Vágnerová, 2014).

### **2.3 Agresivita**

Pemová a Ptáček (2012) uvádí, že agresivita je trvalá vlastnost, kterou má v určité míře každý jedinec a skrývá se za každým agresivním chováním. Jak se shoduje Chromý (2014) s Pemovou a Ptáčkem (2012) agresivita je v určité míře vrozená a její rozvoj nebo naopak potlačení je ovlivněna výchovou a situačními činiteli.

V současné době je několik teorií, které se snaží příčiny a vznik agresivního chování vysvětlit. Biologizující teorie, tyto teorie vysvětlují agresivitu čistě biologickou, kde má každý jedinec sklon k agresivitě. Poté tu máme teorie behavioristické, které zdůrazňují, že agresivita souvisí se sociálním učením a agresivitu tak vnímají jako určitý vzorec chování. A v poslední řadě tu máme teorie frustrační, které zdůrazňují, že vznik agresivního chování je zapříčiněn neuspokojením nějaké potřeby (Pemová a Ptáček, 2012). Chromý (2014) poukazuje na to, že se často pojem agrese a agresivita vyznačují za jeden a ten samý termín, s tím však nesouhlasí. Podle Chromého (2014) není vždy pravda, že oba pojmy agrese a agresivita musí vést ke konkrétnímu ublížení člověka. Agresivita je podle Fischera (2006) úmyslné chování, které má za následek poškození určitého předmětu či ublížení živého organismu. Jak se shodují Du et al. (2017) a Fischer (2006) agresivita může být, jak verbální, tak i fyzické napadení.

Chromý (2014) rozlišuje agresivitu na konstitutivní a destruktivní. Kde konstitutivní agresivita je zaměřena na ochranu sebe či druhých lidí a destruktivní agresivita je spojená s touhou cokoli ničit. Druhá typologie rozlišuje mezi benigní a maligní agresivitou. Benigní agresivita má pudový základ, což znamená, že má obranný charakter a slouží k přežití lidí. Maligní agresivita je součástí lidského „já“ a má ničivou povahu.

Termín agresivita popisuje ve své publikaci Látalová (2013) jako fyzickou agresivitu, která je zaměřena vůči různým předmětům, anebo psychickou agresivitu,

kteřá je soustřeďena na agresi vůči lidem. Chromý (2014) navazuje na předešlou autorku, kdy agresivita může být zaměřena vůči jiné osobě i sobě samému, skupině, věci či instituci. Agresivita se skládá ze dvou složek, v první složce je agresivní prožitek spojen s pocity vzteku, zlosti, strachu a blokace. Druhá složka agresivity představuje vnější pozorovatelné chování, což se projevuje podrážděním, a to vede k agresivnímu jednání vůči jiným osobám či předmětům (Chromý, 2014). Vágnerová (2014) popisuje agresivitu jako jednání člověka, který chce ublížit agresivním způsobem a má zájem o násilný čin. Agrese je podle Vágnerové (2014) emotivní a kognitivní. Emotivní agrese souvisí s afektivní agresi a kognitivní je spojována s promyšleným užitím násilí. Fischer (2006) dodává, že pojmem agresivita se především zabývají přírodní vědy. Agresivita se nejčastěji vyskytuje v prostředí zdravotnictví a sociální péče (Spencer et al., 2018).

#### **2.4 Hostilita**

Hostilita je nepřátelský projev vůči ostatním lidem, hostilní člověk je vůči nim kritický, nepřeje jim úspěch (Chromý, 2014). Fischer (2006) dodává, že pojem hostilita je určitý nepřátelský postoj zaměřený vůči sobě samému a okolí s agresivními projevy. Hostilita má podobný charakter jako agresivita, má dispoziční rys v osobnosti člověka, a však nemusí mít agresivní charakter (Chromý, 2014). Látalová (2013) uvádí, že hostilita je v některých literaturách používána pod pojmem vztek. Hostilita má sklon k podrážděnosti, podezřívavosti či žárlivosti (Látalová, 2013).

Pemová a Ptáček (2012) zařadili hostilitu neboli nepřátelství na stupnici agrese na nejnižší stupeň.

### **3. Druhy a formy násilí**

Světová zdravotnická organizace (WHO, © 2019) dělí násilí na fyzické, sexuální, psychologický útok a deprivace. Jákobsen a Rakil (2017) rozšiřují dělení o materiální a latentní násilí. Do fyzického násilí je zahrnuto široké spektrum násilného jednání počínaje lehkým poraněním, těžké ublížení na zdraví, použití bodných a střelných zbraní a konče zabitím (Jákobsen a Rakil, 2017). Dále dodávají, že fyzické násilí je cíleně a funkčně směřováno. Sexuální násilí bývá především páčáno na ženách, ale i muži bývají oběťmi, i když ne tak ve velkém počtu jako u žen. Do sexuálního násilí patří široká škála činů od sexuálního obtěžování, donucení k provádění sexuálních aktivit, které jsou dotyčnému proti jeho vůli, znásilnění a mnoho dalších. Obdobně jako

u fyzického násilí je sexuální násilí provázeno uplatňováním moci, nátlaku, donucování a způsobování bolesti. Psychické násilí se odehrává v blízkých vztazích, dělí se na přímou výhrůžku (jedná se o přímé výroky násilí, kterými dotyčný vyhrožuje druhé straně, když neudělá, to co si přeje), nepřímou výhrůžku (je projev výhrůžky, který upozorňuje na možné nebezpečí nebo dopad fyzického násilí), degradující a ponižující chování (je takové chování, jehož cílem je způsobit druhému něco bolestného nebo nepříjemného, a to ne na těle, ale na „duši“ člověka), kontrolu (pomocí moci nebo výhrůžky získat kontrolu nad životem druhého, je to forma dominance, za kterou se skrývá možnost potrestat případnou vzpouru či protest), patologickou žárlivost (je metoda ovládnutí a kontroly za pomoci strachu a násilí), izolaci (pod hrozbou výhrůžek je dotyčný izolovaný od okolního světa, přátel i rodiny, jedná se o přímé či nepřímé uplatňování nátlaku s cílem omezit svobodu pohybu) a emoční násilí (je takové chování, jehož cílem je, aby se jedinec cítil poníženo, méněcenně a nedůležitě, patří sem i arogantní a ponižující chování). Materiální násilí je takové násilí, který má za úkol ostatní vystrašit. Jedná se zejména o ničení předmětů, bušení do dveří, házení různými věcmi. Latentní násilí je násilí působící v nevědomí jedince, ke kterému může za určitých podmínek dojít. Pouhá představa, že může k násilí dojít, ovlivňuje chování jedince (Jåkobsen a Rakil, 2017).

WHO, © 2019 doplňuje druhy násilí podle vztahu oběti a pachatele. Násilí zaměřené proti sobě samému, kdy pachatel a oběť je jedna a ta samá osoba. Mezilidské násilí se týká násilí mezi jednotlivci, kam spadá násilí rodiny, partnerského vztahu a násilí v komunitě. Kolektivní násilí je páchané větší skupinou osob a může se rozdělovat na sociální, politické a ekonomické násilí. Dále se rozlišuje instrumentální a expresivní násilí. Instrumentální násilí, je takový čin, kdy se jedinec snaží pod pohrůžkou dosáhnout určitého cíle. Expresivní násilí je projevem výbuchu emocí. Instrumentální a expresivní násilí působí současně, působí zde emoční prvek jako je strach, zoufalství, bezmoc nebo bezradnost (Jåkobsen a Rakil, 2017).

#### **4. Druhy a formy agrese**

Sochůrek et al. (2013) a Martínek (2009) dělí agresi na instrumentální a emocionální. Instrumentální agrese znamená, že pachatel má své jednání dokonale promyšlené, ví, jak plán zrealizuje, naplánuje si místo útoku, v případě potřeby si vytvoří alibi, je si vědom všech rizik a nezapojuje své emoce. Podle Chromého (2014)

se instrumentální agrese pokládá za dosažení vnějšího cíle, přičemž je při tomto dosahování zraněna či poškozena jiná osoba, tak jde o vedlejší, nepodstatný efekt. Látalová (2013) označuje instrumentální agresi též jako predátorskou nebo aktivní. Tato agrese je plánována s jasnou myslí a jasným cílem. Agrese emocionální je impulzivní, jedinec pocítuje silné negativní emoce, hlavním motivem není touha ublížit, jedná se spíše o psychický stav, kde se hromadí negativní prožitky, což vede k nekontrolovatelnému výbuchu vzteku, který má například za následek ublížení na zdraví a další, jak také ve své publikaci uvádí Čermák (1998). Nevřala et al. (2007) in Lovaš (2001) uvádějí pojem emocionální agrese jako agresi afektivní, ale význam těchto slov je stejný. Impulzivní agrese vzniká následkem provokující události, která je spojená s negativní zkušeností jako je například vztek nebo strach (Látalová, 2013). Formy agrese dělí Nevřala et al. (2007) podle prostředků na verbální, kam patří nadávky, jízlivost, ponižování a fyzickou, která zahrnuje fyzické násilí. Další formou agrese podle Nevřala et al. (2007) je rozdělení podle způsobu vykonávání a to aktivní, kde hlavní činností je ublížit či poškodit majetek člověka a pasivní, ta je bez přímého cíle někomu ublížit. Agresi podle cíle útoku dělí Nevřala et al. (2007) na přímou, která je směřovaná na živou bytost a nepřímou, kde je specifické ničení majetku, pomlouvání a další. V neposlední řadě Nevřala et al. (2007) dělí formy agrese podle směru zaměření, kde extrapunitivní je zaměřená na věci či živé objekty kolem a intrapunitivní, která je zaměřená na sebe samého.

Mezi další druhy agresivity je frustrační agrese, kdy původ agrese je často vázán s frustrací, kdy nejsou naplněné očekávání. Sochůrek et al. (2013). Podle Martínka (2009) frustrace vzniká u lidí, kterými jejich blízcí pohrdají nebo naopak jim v životě odstraňují veškeré překážky.

Agresi můžeme dělit na predátorní, kam patří především vrazi a lupiči, kterým slouží agrese k obživě, nebo psychotici, kteří agresivitu používají k získání materiálních potřeb. Získání hmotného zisku je primární motivací určován sociálními podmínkami. Ideologická agrese, zde je důležitý uspokojení pocitu bezpečí a jistoty. Agrese, která je zapříčiněna vlivem psychoaktivních látek, impulzivní agrese, příčinou jsou halucinace, bludy a další psychotické symptomy (Fischer, 2006).

Zlostná agrese je forma afektu, která není tak nebezpečná, tedy pokud se nejedná o druh odplaty. Odplata je brána jako společensky nebezpečná. Tato agrese přináší agresorovi vnitřní uspokojení (Fischer a Škoda, 2014).

## 5. Příčiny vzniku agresivity

Sklon k agresivitě je obvykle způsobený či ovlivněný mnoha faktory, které závisí na kumulaci odlišných vlivů, jako např. vrozených dispozicích, získaných zkušeností a aktuálních podnětech. (Vágnerová, 2014). Podle Nevřala et al. (2007) se sklón k agresivitě vytváří v prvních letech života a dá se naučit, regulovat či tlumit. Vágnerová (2014) uvádí, že agresivní chování může být způsobeno jednou z možných reakcí na neuspokojení různých potřeb člověka.

Agresivitu může vyvolat i odmítnutí určité formy prostorového kontaktu jako je například podání ruky (Nevřala et al., 2007). K agresivnímu jednání může také dojít, pokud dojde k podnětovému přesycení, a to zejména pokud jde o bolestivé podněty (Vágnerová, 2014). Vágnerová (2014) dále uvádí, že k agresi může také dojít, pokud je jedinec prostorově omezován. Agresivní chování může být také ovlivněno z některých somatických reakcí, navozující čichové změny, které bývají často podceňovány, i když hrají důležitou roli při ovlivňování našich emocí (Nevřala et al., 2007).

Mezi hlavní příčiny agresivity patří biologické, genetické, osobnostní, zdravotní faktory, prostředí, ve kterém jedinec vyrůstá a také vliv ostatních lidí. Dělíme je také na vrozené a získané (Fischer a Škoda, 2014).

Agresivitu je možné rozdělit podle motivace, a to na reaktivní (s touto agresivitou se při výkonu SPOD setkáme nejčastěji, díky úkonům, které může být pro klienty psychicky náročné, a tím se naruší jeho celková rovnováha), instrumentální (tím, že klient zvolí urážky nebo vyhrožování se domnívá, že může jeho situaci zvrátit, popřípadě ovlivnit), afektivní (vzniká obvykle velmi rychle, souvisí s emočním rozrušením, které je spojeno danou situací, tato agresivita je velmi nebezpečná, protože se minimálně rozpozná násilné chování) a v poslední řadě máme deviantní agresivitu (souvisí s duševní poruchou). (Pemová a Ptáček, 2012).

Agresivní chování se rozvíjí učením, díky kterému se může patologické chování projevit nebo být potlačeno (Procházka, 2012). Pemová a Ptáček (2012) dělí agresivitu na hostilitu, verbální agrese a brachiální agrese. Hostilitu klientů může vyvolat pouze fakt, že musí jednat s pracovníky SPOD, kde klient neví, co očekávat, což může vyvolávat frustraci a vést k nepřátelskému postoji. Verbální agrese, prostředkem útoku se stávají slova, jedná se o závažnější formu agrese, kde je nutné

vhodně reagovat komunikačními prostředky, tak abychom klienta na tyto projevy upozornili. Verbální agresi lze rozdělit do tří typů: přímá, kde klient napadá pracovníky SPOD slovně (uráží je, vyhrožuje jim apod.), nepřímá, napadání pomocí posílání výhrůžných e-mailů, dopisů, telefonátů a ideatorní, to jsou pouze představy a myšlenky klienta o agresivním jednání.

Brachiální agrese je nejzávažnější stupeň agrese, kde se jedná o fyzický útok.

### **5.1 Biologické předpoklady**

Biologické předpoklady k agresivnímu způsobu chování nemusí mít jenom genetickou příčinu, ale mohou také vzniknout poškozením mozku, např. úrazem či onemocněním. Sklon k agresi může být ovlivněn změnami v různých korových i podkorových oblastech. (Vágnerová, 2014). Martínek (2009) uvádí, že mnoho lidí si myslí, že se agresivní chování z velké části vyskytuje pouze u jedinců, kteří pochází z rodiny, kde se vyskytují sociálně patologické jevy s agresivním způsobem chování. Opak je však pravdou, jsou jednotlivci, kteří pochází z rodiny, kde se patologické jevy neobjevují. Biologické faktory tedy hrají hlavní roli.

Vágnerová (2014) ve své publikaci uvádí, že větší sklon k agresi mají převážně muži, kvůli mužským pohlavním hormonem testosteronem. Muži, kteří mají hodně vysokou hladinu tohoto hormonu reagují přehnaně agresivně i bez předešlé provokace. Takové chování můžeme označit jako asociální (Vágnerová 2008 in Čermák, 1998; Kolb a Whishaw, 1999; Rahn a Mahnkopf, 2000).

### **5.2 Dědičnost**

Člověk má přirozený sklon k agresivnímu chování, ty jsou podle etologických teorií užitečné k obraně vlastního území, k vytvoření společenské hierarchie, popřípadě k zachování její stability. Ne všichni lidé mají stejné předpoklady pro agresivní jednání (Vágnerová, 2014).

### **5.3 Vliv prostředí**

Vliv prostředí, hlavně jeho sociální složka, může posilovat sklon k agresivnímu chování na základě určitých zážitků, popřípadě mohou působit jako vyvolávající podnět (Vágnerová, 2014). Lidská agresivita může narůstat prostřednictvím nápodoby, nebo identifikací s určitým člověkem, typickým příkladem jsou děti, které se už od raného věku snaží o nápodobu svých rodičů. (Vágnerová, 2014). Jankovský (2018) ve své publikaci uvádí, že rodina je prvním místem, kde se dítě socializuje a dochází

k postupnému probouzení a vychovávání svědomí. Jak uvádí Vágnerová (2014) významný vliv na agresivním jednání dítěte má především rodičovské chování, styl výchovy a také emoční přijetí dítěte do rodiny.

Sekundární skupiny mají též značný vliv na socializační proces, kdy se jedinec ztotožňuje a snaží se přizpůsobit dané skupině (Jankovský, 2018). Na agresivním chování má také vliv společnost, kde ve vztahu k agresi jsou vždycky důležitá všeobecná závazná pravidla, která společnost do určité míry toleruje a je závazná pro všechny členy dané společnosti (Vágnerová, 2014). Vágnerová (2014) dále uvádí, že jedním z předpokladů je, že pokud bude docházet k rozpadu určitých norem, pravidel a skupinových vazeb, tak to vede k dalšímu nárůstu agresivního jednání. K agresivnímu jednání může také docházet v rámci určité sociální role, je tomu tak u policistů, vojáků apod., které tohle chování vyžaduje. Takové povolání si nejčastěji vybírají ti jedinci, kteří mají větší sklon k agresivitě, ale ne všichni svou agresivitu nezvládnou (Vágnerová, 2014).

Zda bude jedinec reagovat agresivně závisí na jeho aktuálním stavu, to znamená, v jaké míře bude vystaven frustraci či stresu, zda bude na úrovni psychické či somatické (Vágnerová, 2014).

## **6. Násilí na pracovišti a sociální práce s agresivním klientem**

*Násilí na pracovišti se rozumí slovní útok (urážka, zesměšnění atd.), šikana (manipulace, naschvály, vydírání atd.), fyzický útok (facka, úder pěstí, kopání atd.), vyhrožování fyzickým útokem, sexuální obtěžování (nevhodné komentáře, osahávání atd.), pokud je spáchán na pracovišti nebo jiném místě určeném k výkonu práce, resp. Související s výkonem práce, a jehož pachateli i oběťmi jsou zaměstnavatelé, zaměstnanci nebo jiné osoby při výkonu povolání a při odborné přípravě k němu (Chromý, 2014, str. 26).*

Každý sociální pracovník by si měl uvědomit, že se může stát obětí agresivního klienta, a proto by měl udělat všechno proto, aby zůstal v bezpečí. Sociální pracovníci by neměli brát na lehkou váhu varovné hrozby (Holečková, © 2013). Při výkonu práce sociálního pracovníka lze očekávat agresivní projevy ze strany klientů, proto je dobré vědět, jak takovým situacím předcházet a jak na ně reagovat (Pemová a Ptáček, 2012).

Za předpokladu, že sociální pracovník očekává schůzku s klientem, u něhož ví, že se dokáže chovat agresivně, je nutné, aby jeho kancelář měla dvoje dveře, které

umožní pracovníkovi v případě potřeby utéct. Kancelář by dále měla být vybavena signalizačním zařízením, které může pracovník v případě potřeby spustit. Je důležité, aby pracovník zkontroloval svou pracovnu a odstranil předměty, které by se daly použít jako zbraň například nůžky a jiné ostré či pevné předměty (Gábura, 2005).

Pocit bezpečí potřebuje jak sociální pracovník, tak i klient, souvisí to s pocitem, jak jsou na sebe vyladěni (Úlehla, 2005). Pracovníci SPOD jsou často vystaveni výhružkám, které jsou často směřovány na osobu pracovníka nebo na jeho rodinu. Pracovníci bývají též vystaveni i fyzickému násilí. Pracovníci agresivní a řadu výhružek snášejí zejména proto, že to vnímají jako součást své práce, nebo proto, aby nenarušili roli ochotného a podporujícího člověka (Jákobsen a Rakil, 2017).

### **6.1 Jednání s agresivním klientem**

Podle Křivohlavého (2004) si musí sociální pracovník stanovit cíle jednání s agresivním klientem před zahájením rozhovoru, a to zajistit svou a klientovu bezpečnost, zajistit bezpečnost druhých lidí, kteří se pohybují v blízkosti agresivního klienta.

Ke zvládnutí agresivního chování je možné použít několik prostředků, často se uvádí systém tzv. deescalace, který se skládá ze tří složek, a to vyhodnocení situace, komunikace, vyjednávání. Vyhodnocení situace, kde by měl mít pracovník dostatečný čas k vyhodnocení situace a promyšlení úniku. Též bychom se měli snažit najít příčiny takového chování. Komunikace neverbální a verbální, náš postoj nesmí vyjadřovat útok, žádné zkřížení rukou na prsou ani držení v bok, pracovník by si měl všimnout neverbálních projevů klienta, snaží se omezit zásah zevních stimulů, je vhodné oslovovat klienta příjmením, dodává to pocit respektu a úcty, slovní spojení by mělo být jednoduché a nenásilné, když se agrese vystupňuje, pracovník by se měl snažit hovor ukončit. Vyjednávání, sociální pracovník vystupuje jako osoba, která je ochotná a schopná klientovi pomoci, snaží se vysvětlit smysl prováděných intervencí (Pemová a Ptáček, 2012 In Vevera, 2011).

Křivohlavý (2004) ve své publikaci uvádí jistá doporučení, jak by sociální pracovník měl jednat a zároveň se chovat k agresivnímu klientovi. Ze strany pracovníka je nutné zachovat klidný přístup, který napomáhá zklidnit klienta, sledovat jak verbální tak i neverbální projevy klienta, žádné dotýkání se klienta, z důvodu, že by tuto reakci mohl vnímat jako projev určité agrese, nezvyšovat na klienta hlas, pracovník však nechá klienta nadávat a křičet, nesnažit se klientovi zatarasit cestu i pokud něco rozbije, hrozí



riziko vystavení se zranění, pracovník musí zachovat chladnou hlavu, nepanikařit a snažit se potlačit svůj strach, pracovník musí pomoci klientovi rozpoznat příčiny, které vedou k jeho agresivnímu jednání.

Podle Pemové a Ptáčka (2012) lze využít některé postupy, které vedou ke kontrole nad danou situací. Mezi tyto postupy patří například ignorovat, nereagovat na agresivní projevy klienta, pracovník vystupuje asertivním způsobem, kdy uplatní svoji moc a autoritu, ztížením podmínek k nastartování agresivního jednání a tak podobně.

## **6.2 Průběh napadení**

K tomu, aby bylo spuštěné agresivní jednání, hraje roli několik faktorů. Aby docházelo k agresivnímu jednání, musí být aktér naladěn a musí u něho být přítomny spouštěcí faktory, mezi které patří ocenění agresivního chování agresora před publikem a v místě, kde se cení síla. Dalším faktorem je přítomnost stresorů a nevhodného chování sociálního pracovníka vůči klientovi. Klient může špatně pochopit realitu, která může být zapříčiněna vlivem duševního omezení. Požití alkoholu a návykových látek a v případě, kdy má rodič obavu z odebrání svého dítěte (Holečková, © 2013). Podle Jůna (2010) prochází agresivní člověk třemi fázemi. První fáze je rozčilující, do této fáze se klient dostává, když mu někdo nebo něco zkazilo náladu. Tato nepohoda je doprovázena například zrychleným dýcháním, vysokým tlakem, zvýšeným pocením, nechybí nadávky a nadměrná gestikulace. V této chvíli se sociální pracovník snaží klienta uklidnit, aby nedošlo k fyzické agresi. Tato fáze není pro personál fyzickou hrozbou. Druhá fáze je agresivní, v této fázi je personál fyzicky napaden. Agresorova reakce může vypadat tak, že bude kopat, bít pěstmi, prohazovat věcmi apod. A poslední třetí fáze je zklidňující, kde se klient začíná uklidňovat a fyzicky neohrožovat pracovníky, ale zároveň nedochází k úplnému zklidnění. Úkolem pracovníků je zklidnění agresora, aby se již nedostal do fáze agresivní a aby se do této fáze dostal co nejrychleji.

## **6.3 Důsledky napadení**

Důsledky z napadení, se podepisují na každém sociálním pracovníkovi jinak. Mohou pracovníka poznamenat na krátkou dobu, například pocitem viny, ztráta určité jistoty nebo psychickou či fyzickou únavou. Pracovník může být poznamenán i dlouhodobě, kdy může mít nepřiměřený strach z opakujícího se napadení, zvýšená ostražitost vůči novému klientovi a strach v osobním životě (Holečková, 2013).

#### **6.4 Prevence před násilným chováním klienta**

Pemová a Ptáček (2012) doporučují několik zásad, kterými by se měl sociální pracovník řídit. Sociální pracovník by neměl být nikdy sám s klientem v uzavřené místnosti, odkud by si nemohl zavolat případnou pomoc. *Pracovník SPOD sedí vždy blíže ke dveřím s možností úniku* (Pemová a Ptáček, 2012, str. 158). Pracovník by měl odstranit veškeré předměty, které mohou sloužit jako zbraň určená k napadení, například nůžky, těžítka, propisky a další. Je důležité dodržovat bezpečnou vzdálenost od klienta. V případě návštěvy klienta v jeho domácím prostředí, by tato návštěva měla být realizována minimálně dvěma pracovníky. V případě očekávání agresivního jednání, požádá sociální pracovník o spolupráci Policii České republiky, popřípadě Městskou policii. Snažit se vnímat předměty, které se nachází v domácím prostředí klienta a nevcházet do žádného prostoru, kde není možnost úniku. Jůn (2010) ve své publikaci uvádí, že je důležité v rámci prevence věnovat klientovi dostatečnou pozornost, aby neměl potřebu si o pozornost říkat problémovým chováním, motivovat klienta, tak aby neměl snahu se chovat nepřijatelně.

Má-li sociální pracovník pocit, že je klient agresivní, vulgární a dělá nepřístojné věci, tak má právo na útěk, může si požádat o výcvik se zvládáním ohrožujících situací, snažit se nezpanikařit a zachovat chladnou hlavu, snažit se pochopit klienta a právo zlobit se, tak dochází k snížení vzájemnému napětí (Úlehla, 2005).

#### **6.5 Pomoc při zážitku napadení**

Agresivní útok působí na každého jedince rozdílně, zejména záleží, jakou má sociální pracovník životní zkušenost, též záleží na jeho psychické odolnosti a jeho individualitě. Zde je několik doporučení, kterými se může pracovník řídit, pokud se setká s agresivním jednáním. Opakovaně mluvit s kolegy o prožité situaci, postupně se tak emoce spojené s agresivním zážitkem odmlčí. Bylo by dobré s kolegy vymyslet preventivní strategii, která by pomohla omezit další rizika. Je důležité pochválit všechny pracovníky, kteří se aktivně podíleli na řešení nepříznivé situace a krizi společně zvládli. Rozvíjet svoje poznatky o zkušenosti jiných pracovníků. Projeví-li se posttraumatické symptomy vyhledejte poradenské či terapeutické pracoviště. Počítat s tím, že se nemusí reakce na napadení dostavit hnedka, reakce může přijít až později (Holečková, © 2013, In Venglářová, 2007).

## **7. Praktická část**

### **7.1 Cíl práce**

Hlavním cílem této práce je zjistit výskyt agresivního chování klientů docházející na OSPOD. Dílčím cílem práce je zjistit nejčastější projevy agresivního chování a zjistit možnosti preventivního opatření před agresivním klientem.

### **7.2 Výzkumné otázky**

Pro tuto práci byly stanoveny tři výzkumné otázky:

HVO 1: Jakými způsoby pracují sociální pracovníci s agresivními klienty?

HVO 2: Jaké jsou nejčastější projevy agresivního chování klientů docházející na OSPOD?

HVO 3: Kdo se nejčastěji dopustí násilí na sociálních pracovnících?

## **8. Metodika**

### **8.1 Metody a techniky sběru dat**

Pro praktickou část jsem zvolila kvalitativní výzkum za pomoci polostrukturovaného rozhovoru se zaměstnanci OSPODu v Kaplici, kteří se již ve své profesy setkali s agresivním jednáním u svých klientů.

Kvalitativní výzkum je šetření a vyložení sociální reality bez použití čísel. Hendl (2016) ve své publikaci uvádí model pro kvalitativní výzkum v sociálních vědách, které vychází z věd humanitních. Domnívá se, že se dá lidské chování částečně měřit a předvídat (Hendl, 2016). Cílem je odhalit obsah předložených sdělovaných informací (Disman, 2011). Walker (2013) uvádí, že člověk, který bude provádět kvalitativní výzkum může ovlivňovat lidi, které studuje, z důvodu, že s informanty může strávit několik hodin kladením otázek, nebo se i stát členem jisté komunity na několik let, kde ji bude studovat zevnitř a s těmi samými informanty se spřátelit, tudíž jeho zjištění nemůže zůstat objektivní. Podle Švaříčka et al. (2014, str. 204) in Strausse a Corbinové (1999) se metody kvalitativního přístupu *užívají k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, o nichž toho ještě moc nevíme. Mohou být také použity k získání nových a neotřelých názorů na jevy, o nichž už něco víme.* Jak se shodují Kutnohorská (2009) a

Walker (2013) při kvalitativním výzkumu mohou být použity metody jako například dotazník, standardizovaný rozhovor, polostandarizovaný rozhovor a mnohé další. Pro kvalitativní výzkum jsou důležité pohovory s jedním nebo více respondentů (Walker, 2013). U kvalitativního výzkumu se výzkumník nemusí striktně držet přesného plánu rozhovoru, může improvizovat, záleží na tom, co se mu zdá za nejvhodnější studovat (Walker, 2013). Jak se shodují Walker (2013) a Hendl (2016) pro kvalitativní výzkum se používá široká škála experimentů, náhodné výběry, strukturované sběry a neexperimentální přístupy, díky nimž můžeme studovat lidské názory a jejich pocity. Kajanová et al. (2017) dodává, že v kvalitativní metodologii se ještě využívá narativní rozhovor, zúčastněné pozorování a skupinové dotazování prostřednictvím focus group. Pro kvalitativní výzkum je nejčastěji používanou metodou rozhovor, kde ze základních principů kvalitativního výzkumu je zachytit výpovědi a slova v jejich přirozené podobě (Švaříček et al., 2014). Hendl (2016) uvádí, že pro kvalitativní rozhovor je důležité umět si stanovit obsah otázek i jejich formy a pořadí. Je třeba věnovat pozornost na začátku a konci rozhovoru, zprvu je důležité prolomit psychické bariéry a získat souhlas se záznamem (Hendl, 2016).

V této práci byla zvolena technika polostrukturovaný rozhovor. Podle Miovskeho (2006) bývá polostrukturovaný rozhovor nejčastěji používanou technikou při sběru dat. Jak se shodují Reichel (2009) a Kajanová et al. (2017) je pro polostrukturovaný rozhovor typická příprava otázek na dané téma, které budou předmětem rozhovoru, aniž by bylo stanovené přesné pořadí, v jakém budou otázky pokládány. V polostrukturovaném rozhovoru je možné, aby tazatel pokládal doplňující otázky (Reichel, 2009). Podle Šedřové et al. (2014) je cílem polostrukturovaného rozhovoru získat podrobné a celkové informace o studovaném jevu. V polostrukturovaném rozhovoru by měli být převážně otevřené otázky (Kajanová, et al., 2017 in Seidman, 2006). Analýza dat byla prováděna pomocí vytváření trsů. Při redukci dat vzniklo osm kategorií.

Před každým rozhovorem jsem své informanty seznámila s mou bakalářskou prací, cíli a výzkumnými otázkami. Též jsem všechny informanty ubezpečila, že data, která získám z rozhovoru, budou sloužit pouze pro účely mé bakalářské práce. Informantům jsem dala podepsat informovaný souhlas (příloha č. 1). Sociální pracovníci souhlasili, že si budu náš rozhovor nahrávat na hlasový záznamník

v mobilním telefonu. Obsah rozhovoru jsem doslovně přepsala a po opakovaných kontrolách jsem přepisy z rozhovoru vymazala. S každým pracovníkem jsem vedla rozhovor, který trval v rozmezí 20 až 35 minut.

## 8.2 Výzkumný soubor

Při výběru respondentů jsem oslovila sociální pracovníky na OSPODu v Kaplici, které jsem poznala při své odborné praxi. Výzkumný vzorek jsem určila pomocí záměrného výběru. Jedná se o metodu, kde komunikační partneři splňují určitá kritéria a jsou cíleně vybráni (Miovský, 2006).

Cílový soubor je tvořen osmi sociálními pracovníky, kteří pracují na OSPODu v Kaplici. Informanty tvořilo šest žen a dva muži. Komunikační partnery jsme oslovila během mé odborné praxe na OSPODu, jestli mi budou ochotni poskytnout rozhovor k mé bakalářské práci. Informanti byli vybráni na základě dostupnosti. Podle Miovského (2006) se jedná o velmi rozšířenou metodu výběru informantů. Účelem tohoto výběru je, že si výzkumník záměrně vybírá účastníky výzkumu, kteří splňují určitá kritéria (Miovský, 2006).

Kritériem pro výběr tohoto zařízení byla zkušenost sociálních pracovníků s agresivním jednáním svých klientů. Dalším kritériem byla ochota spolupracovat ohledně zodpovězení otázek k mé bakalářské práci.

**Tabulka č. 1: Identifikační údaje pracovníků**

	Pohlaví	vzdělání	Pozice	Délka praxe
Pracovník č. 1	Muž	Bc.	kurátor pro děti a mládež, vedoucí odboru	8 let
Pracovník č. 2	Žena	Mgr.	sociální pracovnice	12 let
Pracovník č. 3	Žena	Bc.	sociální pracovnice	3 měsíce
Pracovník č. 4	Muž	Bc.	sociální pracovník	jeden rok
Pracovník č. 5	Žena	Bc.	sociální pracovnice	4,5 roku
Pracovník č. 6	Žena	Bc.	kurátor pro děti a mládež	9 let
Pracovník č. 7	Žena	Ing.	sociální pracovnice	13 let
Pracovník č. 8	Žena	Bc.	sociální pracovnice	17 let

Zdroj: Vlastní výzkum, 2019

Tabulka č. 1 obsahuje identifikační údaje sociálních pracovníků-respondentů. První sociální pracovník bude ve výsledcích mého výzkumného šetření označován jako

Pracovník č. 1, je to muž, má vysokoškolské vzdělání bakalář a na OSPODu pracuje 8 let. Druhý sociální pracovník je žena, ve výsledcích bude označovaná jako Pracovník č. 2, má vysokoškolské vzdělání magisterské, na OSPODu pracuje 12 let. Třetí sociální pracovník je žena, ve výsledcích bude označovaná jako Pracovník č. 3, má vysokoškolské vzdělání bakalář a pracuje na OSPODu 3 měsíce. Čtvrtý sociální pracovník je muž, ve výzkumném šetření bude označován jako Pracovník č. 4, má vysokoškolské vzdělání bakalář a na OSPODu pracuje 1 rok. Pátý sociální pracovník je žena, bude označovaná jako Pracovník č. 5, má vysokoškolské vzdělání bakalář a pracuje na OSPODu 4,5 roku. Šestý sociální pracovník je žena, ve výsledcích výzkumného šetření bude označovaná jako Pracovník č. 6, má vysokoškolské vzdělání bakalář a na OSPODu pracuje 9 let. Sedmý sociální pracovník je žena, ve výsledcích bude označovaná jako Pracovník č. 7, má vysokoškolské vzdělání inženýrské a na OSPODu pracuje 13 let. Poslední sociální pracovník je žena, ve výsledcích výzkumu bude označovaná jako Pracovník č. 8, má vysokoškolské vzdělání bakalářské a na OSPODu pracuje 17 let.

### ***8.3 Realizace výzkumu***

Abych mohla zpracovat teoretickou část své bakalářské práce, tak jsem nejprve hledala vhodné zdroje a studovala odbornou literaturu. V říjnu roku 2017 jsem začala sepsovat svou bakalářskou práci. Z důvodu prodloužení mého studia, jsem bakalářskou práci začala realizovat během roku 2018/2019. V roce 2018 jsem začala se sběrem potřebných informací a zdrojů, abych mohla dokončit teoretickou část. Během odborné praxe, kterou jsem na OSPODu absolvovala v únoru 2018 jsem se osobně dotazovala každého sociálního pracovníka, jestli mi poskytne rozhovor k mé bakalářské práci, žádný z těchto pracovníků nic nenamítal. Do praktické části jsem se ponořila v únoru 2019. Vytvořila jsem pro polostrukturovaný rozhovor otázky, na které jsem potřebovala odpovědi z řad sociálních pracovníků pracujících na OSPODu v Kaplici, tak abych zjistila cíl práce a odpovědi na výzkumné otázky. Výzkum jsem zrealizovala v prostorách OSPODu, a to vždy v kanceláři daného sociálního pracovníka. Pořízené rozhovory jsem přepsala do elektronické podoby a provedla vyhodnocení.

## 9. Výsledky

### 9.1 Kategorizace výsledků rozhovorů

Na základě kvalitativního výzkumného šetření analýzou rozhovorů bylo vytvořeno následujících 8 kategorií:

1. Agrese, násilí a projevy agresivního chování klientů docházející na OSPOD
2. Kdo a zda se agresivní klienti dopouští násilného jednání
3. Profil agresora
4. Fyzické, verbální napadení užitá symbolická gesta
5. Práce s agresivním klientem
6. Ovlivnění pracovníka vůči jiným klientům
7. Ukončení spolupráce s agresivním/násilným klientem
8. Prevence, metodika a spolupráce v rámci oddělení

#### 9.1.1 Kategorie „Agrese, násilí a projevy agresivního chování klientů docházející na OSPOD“

Do této kategorie jsou zahrnuty otázky týkající se toho, jestli se sociální pracovníci za svou praxi setkali s agresivními klienty, kolikrát, rozdíl mezi agresí a násilím a nejčastější projevy agresivního chování.

**Na otázku: *Setkal/a jste se někdy s agresivními klienty? Jestli ano, víte kolikrát?***

**Pracovníci odpověděli:**

Pracovník č. 1: *„Ano setkal, z minulé praxe jsem se setkával častěji, tady na OSPODu jsem se setkal s agresivním klientem tak čtyřikrát.“*

Pracovník č. 2: *„S agresivními klienty se setkáváme poměrně často, kolikrát je těžký spočítat, ale vztáhnou to na ty nejagresivnější, kdy došlo i k fyzickému útoku, asi jednou, kdy byl fyzický útok veden přímo na mě, jinak se slovními útoky se setkávám běžně v rámci praxe.“*

Pracovník č. 3: *„Osobně ne, ale slyšela jsem z vedlejších kanceláří, že se něco děje, že se zvýší hlas, ale fyzický útok zatím ne.“*

Pracovník č. 4: *„Setkal jsem se s agresivním klientem a tady na OSPODu se třemi.“*

Pracovník č. 5: *„Určitě jsem se setkala, ale tak náh to vypouštím, když se mě na to někdo zeptá, tak mě to nenapadá, ale myslím si tak dvakrát až třikrát jsem se určitě setkala.“*

Pracovník č. 6: „*Ano, maximálně dvakrát.*“

Pracovník č. 7: „*Setkala, a asi s velkou agresivitou, kdy za to byl velký trest, tak třikrát.*“

Pracovník č. 8: „*Ano setkala, nemůžu říct počet, je to často, dá se říct i minimálně jednou týdně.*“

**Tabulka č. 2: Setkání s agresivním klientem**

	Ano	Ne
Pracovník č. 1	X	
Pracovník č. 2	X	
Pracovník č. 3		X
Pracovník č. 4	X	
Pracovník č. 5	X	
Pracovník č. 6	X	
Pracovník č. 7	X	
Pracovník č. 8	X	

Zdroj: Vlastní výzkum, 2019

Z tabulky č. 2 vyplývá, že kromě jednoho pracovníka se všichni sociální pracovníci již setkali s agresivním klientem. Pracovník č. 3 se ještě neseťkal s agresivním klientem zřejmě z důvodu, že v organizaci pracuje teprve tři měsíce, a tudíž nemá tolik zkušeností jako jeho kolegové.

**Na otázku: „Co považujete za násilí a co za agresi?“ Pracovníci odpověděli:**

Pracovník č. 1: „*Za násilí považuju to, když už si klient nebo agresor bere nějakou zbraň a otočí ji přímo na tělo, že se stane třeba nějaký úraz nebo vyhrožuje, nebo že se snaží dojít k nějakému tomu kontaktu, chytá vás za tělo, snaží se s vámi nějakým způsobem manipulovat a je tam ten kontakt. Ta agrese je spíš verbální, vykřikuje, křičí a vyhrožuje, ale nedojde přímo ke kontaktu, na to třeba nemá, nebo jenom zastrašuje.*“

Pracovník č. 2: „*Agrese mi přijde takové to fyzické, už to přímé ohrožení, agrese na mě působí vystupňovaněji než násilí. Agrese jde do toho fyzického útoku.*“

Pracovník č. 3: „*Já osobně vnímám násilí jako, že je vedené fyzicky a agresi spíš jako takovou verbální, úplně přesně nevím, jak to definovat.*“

Pracovník č. 4: „*Agresi vnímám jako chování člověka, které slovně a gesty napadá a násilí považuji za fyzické a materiální škody.*“



Pracovník č. 5: „*Tak za agresí považuji všechno negativní jednání vůči osobě, jako slovní a násilí to řadím spíš jako fyzický útok.*“

Pracovník č. 6: „*Násilí je u fyzického napadení a agrese je, když člověk například mlátí nábytkem.*“

Pracovník č. 7: „*Agrese, někdo je slovně agresivní s tím, že používá nějakou manipulaci, což si myslím, že je taky forma agrese a násilí je, což si myslím, že už vede k fyzickému napadení, kdy dochází k napadení toho pracovníka.*“

Pracovník č. 8: „*Násilí, úmyslný útok na člověka, fyzické násilí. Agresi bych vnímala jako charakteristiku člověka, to je spíš agresivita, ale samotná agrese může být určitě pozitivní a negativní. Ve smyslu pozitivní agrese bych vnímala člověka, který bojuje o dítě, kdy má spory se svojí přítelkyní, manželkou, matkou dítěte, v tom smyslu, že řeší své právo na kontakt s dítětem. Negativní agrese výhrůžky a nadávky.*“

Z rozhovoru vyplývá, že každý sociální pracovník má určitou představu, co je agrese a co násilí. Všichni pracovníci kromě pracovníka č. 2 definovali násilí jako „*fyzické napadení člověka*“ a agresí jako „*verbální napadení*“. Pracovník č. 2 definoval agresí jako „*fyzický útok*“. Pracovník č. 8 rozdělil agresí na „*pozitivní*“ a „*negativní*“.

**Na otázku: „*Jaké jsou nejčastější projevy agresivního chování klientů docházející na OSPOD?*“ Pracovníci odpověděli:**

Pracovník č. 1: „*Je to klasika, vykřikování, zastrašování, když vidí ženský element, tak se tady snaží křičet a zastrašovat. Myslí si, že se každý lekne, a že budeme pracovat tak jak oni chtějí. Občas si stoupnou, aby je bylo vidět nebo si nechtějí sednout.*“

Pracovník č. 2: „*Slovní napadání, slovní útoky vůči tobě, že vůbec té práci nerozumíš, že nechápeš, že to není pomoc, křik a výhrůžky klienta.*“

Pracovník č. 3: „*Co jsem si stihla všimnout, tak zvyšování hlasu, fyzické napadení to ne.*“

Pracovník č. 4: „*Vulgarismus, slovní napadání.*“

Pracovník č. 5: „*Tak určitě to je slovní agrese, když se tady rozčilují, napadají nás slovně, nejčastěji, že nic neděláme, mají pro nás spoustu výrazů, to je asi tak nejčastější. Dost často prásknou dveřmi, odejdou, aniž se ta situace dořeší.*“

Pracovník č. 6: „*Nadávky, vykřikování a zastrašování. Stane se, že mlátí nábytkem.*“

Pracovník č. 7: „*Já si myslím, že nejčastější je forma manipulace a samozřejmě slovní agresivita, vulgární vyjadřování, křik.*“

Pracovník č. 8: „Když to vezmu všeobecně, tak jsou to určitě vulgarismy, osočování, přenášení zodpovědnosti na nás, bouchání do stolu, různé výhrůžky, většinou teda slovní.“

Z rozhovoru je zřejmé, že se sociální pracovníci nejčastěji setkávají se slovním napadáním, výhrůžkami a vulgarismy. Druhým projevem ze strany klientů je třískání s nábytkem, s dveřmi a bouchání do stolu. S fyzickým napadením se nesetkávají tak často.

### **9.1.2 Kategorie „Kdo, a zda se agresivní klienti dopouští násilného jednání“**

V této kategorii shrnu výsledky toho, kdo se nejčastěji dopouští násilného jednání, zda agresivní klient páchal násilí na sociálních pracovnících.

**Na otázku: „Dokážete říci, zda na Vás agresivní klient páchal násilí?“ Pracovníci odpověděli:**

Pracovník č. 1: „Ne to ne, bylo to spíš ve stádiu vyhrožování, ono to je zřejmě tím, jak vypadám, měřím 183 centimetrů a mám přes sto kilo, takže si myslím, že si nikdo nechce dělat problémy, anebo ho to odradí.“ (smích)

Pracovník č. 2: „Jednou ano.“

Pracovník č. 3: „Ne, zatím se mi nic takového nestalo“

Pracovník č. 4: „Ne, neřekl bych.“

Pracovník č. 5: „Ne, určitě ne.“

Pracovník č. 6: „Ne, nepáchali.“

Pracovník č. 7: „Na mě osobně ne.“

Pracovník č. 8: „Přímo na moji osobu to bylo dvakrát. V obou dvou případech byli ty osoby nebo ti agresoři odsouzeni, jeden podmíněčně a druhý nepodmíněně.“

**Tabulka číslo 3: Násilí páchané na pracovnících**

	Ano	Ne
Pracovník č. 1		X
Pracovník č. 2	X	
Pracovník č. 3		X
Pracovník č. 4		X
Pracovník č. 5		X
Pracovník č. 6		X
Pracovník č. 7		X
Pracovník č. 8	X	

Zdroj: Vlastní výzkum, 2019

Z tabulky č. 3 vyplývá, že pouze dva pracovníci se setkali s přímým útokem na jejich osobu. Pracovník č. 8 dodává, že to bylo dvakrát a oba pachatelé byli odsouzeni.

**Na otázku: „Kdo se tady nejčastěji dopouští násilného jednání?“ Pracovníci odpověděli:**

Pracovník č. 1: „Jsou to většinou muži, když je tady žena, tak sem přichází s tím, že on to tady vyřeší křikem, vyhrožováním a zastrahováním. Ženy si sem spíš přijdou pro radu, pro pomoc. Ale když provádíme pohovor s jejich manželi, partnery, tak ti jsou agresivnější, s tím, že nám tady nadávají, proč tu jejich situaci řešíme. Děti bývají agresivnější pouze pokud jsou uživateli drog.“

Pracovník č. 2: „U nás asi muži, když k nám přijdou, tak jsou to muži.“

Pracovník č. 3: „Zatím co jsem si všimla, tak muži, jako ženský taky zvýší hlas, ale rychleji se uklidní než muži.“

Pracovník č. 4: „Obecně se říká, že se toho dopouští muži, ale je to takový individuální. Tady to jsou muži.“

Pracovník č. 5: „Myslím si, že víc agresivní jsou tady muži.“

Pracovník č. 6: „Muži.“

Pracovník č. 7: „To se snad ani nedá říct, jestli muži nebo ženy, je to střídavě.“

Pracovník č. 8: „Z mého pohledu a z mých zkušeností je to 70 % muži a 30 % ženy.“

**Tabulka č. 4: Násilné jednání**

	Muži	Ženy	Děti	Nemohu říci
Pracovník č. 1	X			
Pracovník č. 2	X			
Pracovník č. 3	X			
Pracovník č. 4	X			
Pracovník č. 5	X			
Pracovník č. 6	X			
Pracovník č. 7				X
Pracovník č. 8	X			

Zdroj: Vlastní výzkum, 2019

Z tabulky č. 3 je zřejmé, že největší počet agresivního/násilného jednání na OSPODu v Kaplici se dopouští muži. Pracovník č. 1 poukázal na agresivní jednání dětí, ale to v případě, že jsou uživatelem drog. Pracovník č. 7 uvedl, že není možné určit, zda jsou to muži, ženy, děti.

### **9.1.3 Kategorie „Profil agresora“**

V této kategorii se zabývám otázkou, jak si sociální pracovníci představují agresivního/násilného klienta.

**Na otázku: „Jaké jsou podle Vás známky typické pro agresora?“ Pracovníci odpověděli:**

Pracovník č. 1: *„Je to člověk od člověka, ale většinou je začervenalý, přerývavě dýchá, mluví dost nahlas, nechce si sednout, kolikrát má postoj bojovníka, začne nadávat a vyhrožovat.“*

Pracovník č. 2: *„To je strašně individuální, někdo už naštvane rozrazí dveře a začne křičet. Někdo přijde relativně v klidu, sedne si tady a teď ho začneš seznamovat s tím problémem a on v tu chvíli bouchne. Třeba klienti, co jsou agresori a pracuji s nimi dlouho, tak už vím, kdy přijde ta agresivní fáze, začne jim tepat krkavice, nebo jim zrudnou uši, nebo začnou zrychleně dýchat.“*

Pracovník č. 3: *„Osobně jsem neviděla žádného, ale myslím si, že na takovém člověku to je vidět, naběhnou mu žíly, strašně zčervená, dává hlavu do dlaní.“*

Pracovník č. 4: „*Střední postavy, zanedbanej, chování má výbušnější, a pak začne křičet a se vším mlátit.*“

Pracovník č. 5: „*Z praxe tady bych řekla, že to jsou spíš takový menší mužičci (smích), nejsou to takové hory, ale to jsou přesně ti, co se sem přijdou vykřičet. Když už sem jdou naštvaní, tak vrazí do dveří, mají živá gesta, můžou mít nervózní projevy jako například bubnování prstů, můžou rudnout v obličejí.*“

Pracovník č. 6: „*Je vzteklý, mlátí nábytkem, dveřmi, posílá nás kamsi.*“

Pracovník č. 7: „*Při vstupu do kanceláře nepočká na zavolání, vstoupí bez klepání, s tím, že začne bujaře gestikulovat a křičet, potom už víme, že nepřišel v dobrém rozpoložení.*“

Pracovník č. 8: „*Kolikrát to ani na tom člověku nepoznám, je to agresor, který přijde úplně zklidněný, pohodový, pak ho tu rozhodí jakékoliv naše doporučení, poučení a v té chvíli to samozřejmě poznám-začne zvyšovat hlas, občas bouchne do stolu, rozhazuje rukama a začíná používat vulgarismy.*“

Z rozhovoru je patrné, že každý ze sociálních pracovníků má určitou představu, jak takový „agresor“ může vypadat. Ve většině případů se pracovníci shodují ve znacích, které jsou typické pro agresivního klienta.

#### **9.1.4 Kategorie „Fyzické, verbální napadení, užitá symbolická gesta“**

Tato kategorie shrnuje odpovědi na otázky, jak se pracovníci připravují na schůzku s agresivním klientem, co dělají, popřípadě co by dělali v případě verbálního a fyzického napadení a zda se setkali se symbolickými gesty ze strany klientů.

**Na otázku: „Jak se připravujete na schůzku, jestliže víte o agresivních projevech klienta?“ Pracovníci odpověděli:**

Pracovník č. 1: „*Když to jde, tak se připravíme. Při pohovorech dbáme na to, abychom neměli na stole nůžky, věci, které se dají hodit, hrnečky podobně. Snažíme se co nejvíce eliminovat předměty, které by mohl agresivní klient použít, to znamená, aby byly uklizené nože na kuchyňce a všechny věci, co by měl na dosah ruky.*“

Pracovník č. 2: „*Když víme, že přijde agresor, tak vedle v kanceláři sedí kolega a poslouchá. Už jsem zažila, že jsme se domluvili s městskou policií, která seděla za zavřenými dveřmi, aby toho klienta nedráždili. Když by bylo potřeba a klient by vystupoval neadekvátním projevem, tak by do kanceláře přišli a situaci zklidnili.*“

Pracovník č. 3: „*To já přesně nemohu říci, jelikož jsem tady teprve tři měsíce, tedy ještě ve zkušební době, tak jsem ještě osobně nejednala s žádným takovým klientem. Kdybych se měla někdy sejít s agresivním klientem, tak bych se snažila odstranit ze stolu všechny ostré předměty, předměty se kterými by se dalo hodit, třeba květináč a chtěla bych, aby se mnou byl v kanceláři nějaký kolega.*“

Pracovník č. 4: „*Když jsou předpoklady, že je ten člověk agresivní, tak se na to snažím psychicky připravit. Samozřejmě, že dám ze stolu veškeré předměty, které by mohl násilný klient použít jako zbraň.*“

Pracovník č. 5: „*Snažím se dát psychicky do pohody, ale dost často, když člověk ví, že to je agresivní klient a nějak se na to připraví, tak se i udrží. Problém nastává, když si myslí, že to bude v pohodě a zničeno nic se klienti naštvou, tak je to takové překvapení, Konkrétně se na to nedá připravit, je to situace od situace.*“

Pracovník č. 6: „*Jako na každou schůzku, já si nepřipouštím, že bude agresivní.*“

Pracovník č. 7: „*Informuju kolegy s tím, že pokud se jedná o velký riziko větší agresivity, tak k tomu voláme někoho z kolegů, nejlépe nějakého muže, který přihlíží, popřípadě zasáhne.*“

Pracovník č. 8: „*Vždycky upozorním kolegyni, kterou mám u sebe v kanceláři, nebo když tu není kolegyně, tak ve vedlejší kanceláři nás poslouchají. Je důležitý, aby ten člověk, který sem přijde, tak aby věděl, že tady někdo je, že tady nejsem sama. Uklidím ze stolu tužky, nůžky, co mě napadne, co by po mě mohl hodit nebo v té agresi použít.*“

Každý ze sociálních pracovníků se určitým způsobem připraví na schůzku s agresivním klientem. Většina sociálních pracovníků se snaží eliminovat dopady násilného jednání ze strany klientů. Často v jejich odpovědích zaznělo odstranění nebezpečných předmětů z dosahu klienta, oznámení druhému kolegovi, že přijde agresivní klient. A v odpovědi také zaznělo, že se snaží pracovník před takovou schůzkou dát do psychické pohody.

**Na otázku: „Co děláte v případě verbálního napadení klientem?“ Pracovníci odpověděli:**

Pracovník č. 1: „*Snažím se situaci zklidnit, vysvětlím mu situaci, snažím se mu vyjít vstříc. My musíme být ti, co situaci vedou. Musíme být autority, který klient poslouchá. Nejdůležitější je zklidnit situaci, nerozklepat se, ale jednat s ním slušně.*“

Pracovník č. 2: „*Je to hrozně individuální, někdy ho nechám vykřičet a ten klient se uklidní, někdy odejde a práskne dveřmi. Na některé klienty zabírá, když ten hlas zvednu*

*taky a pak uberou a zjistí, že přestřelili, je to vážně individuální, záleží na typu člověka.“*

Pracovník č. 3: *„Jelikož jsem se ještě s ničím takovým nesečkala, tak přesně nemohu říct. Ale myslím si, že by záleželo na situaci, podle toho, kdo by to byl. Jestli bych s ním již jednala v minulosti nebo někdo nový o kom bych nevěděla co čekat. Kdybych ho znala z minulého jednání, tak bych se ho snažila uklidnit, aby na mě nezvyšoval hlas.“*

Pracovník č. 4: *„Ze začátku ho nechám vykřičet, a když se vyřve, tak je to v pohodě a když se nevyřve, tak ho vykážu z kanceláře.“*

Pracovník č. 5: *„Tak mluvím s klientem klidně, klidným hlasem. Říkám mu, že na něj taky mluvím v klidu a byla bych ráda, kdyby se mnou taky mluvil slušně. V případě, že se klient neuklidní, preferuju, že mu řeknu, že takhle spolu jednat nebudeme, a že to probereme až se uklidní, tak ať odejde pryč nebo ať přijde později.“*

Pracovník č. 6: *„Jsem v klidu, nechám ho ať se vykřičí, v častých případech klient odchází z kanceláře, nebráním mu v tom.“*

Pracovník č. 7: *„Snažím se udržet klidný tón, snažím se nezvyšovat hlas, snažím se ho zklidnit, nedat mu příležitost k tomu, aby se to nějakým způsobem rozhořelo nebo rozdmýchalo. V případě, že se to nepovede, tak požádám o pomoc někoho z kanceláře.“*

Pracovník č. 8: *„Myslím si, že to je daný praxí, slovní napadání klientem mě nějakým způsobem neuráží, snažím se ho uvést zpátky do klidu.“*

**Na otázku: „Co děláte v případě fyzického napadení klientem?“ Pracovníci odpověděli:**

Pracovník č. 1: *„Jsme ve spojení s Městskou policií. Když máme problémové klienty, tak tu městskou policii voláme už dřív. Vyplatilo se nám, že jsme třeba jednali a Městská policie seděla vedle v kanceláři a byli poučení, když dojde k nějakému zvýšení hlasu nebo házení židli a podobně, vkročí do místnosti a celou situaci vyřeší. Nicméně máme poblíž obvodní oddělení, takže už jsme několikrát volali na obvodní oddělení na zásah sem.“*

Pracovník č. 2: *„Útěk. Nám se stalo v terénu a tam jsme utíkali. Tenkrát jsme měli asistenci policie a ti zasáhli, ale když by to bylo bez policie a nevěděla bych, že jdu do téhle situace, tak utíkat.“*

Pracovník č. 3: *„První, co by mě napadlo je útěk.“ (smích)*

Pracovník č. 4: *„Kdyby mě napadl fyzicky, tak bych se samozřejmě bránil a snažil bych se ho nějakým způsobem zpacifikovat nebo ho odtlačit pryč.“*

Pracovník č. 5: „*Určitě bych zamrzla (smích). Stalo se nám, že jsme byli na šetření a pán nám říkal, že nás tam prostě nechce a šel proti nám, tak jsme z bytu odcházeli a tam byl čas na případný útěk. Kdyby mě napadl tady v kanceláři, což vidíš, že je malá vzdálenost, tak bych asi zkoprněla, nebo bych se možná snažila dojít pro nějakého kolegu. Otázkou je, jestli by se mi to podařilo. Je těžký si to představit, kdyby mi jednu natáhl a odešel, tak tady ležím.*“ (smích)

Pracovník č. 6: „*To jsem nezažila, takže nemůžu ani říct.*“

Pracovník č. 7: „*Tak tam je to už o volání policie, je to spíš o útěku.*“

Pracovník č. 8: „*Volám hned policii.*“

**Na otázku: „Užívají klienti symbolická gesta?“ Pracovníci odpověděli:**

Pracovník č. 1: „*Ano používají, ale nejvíc nadávky.*“

Pracovník č. 2: „*Já osobně jsem se nesetkala, že by přede mnou seděl člověk, a že by na mě například zvednul prostředníček.*“

Pracovník č. 3: „*Ne.*“

Pracovník č. 4: „*Mě se to nestalo.*“

Pracovník č. 5: „*To mě teď nenapadá, asi zůstanou u těch slov.*“

Pracovník č. 6: „*Zatím ne.*“

Pracovník č. 7: „*Minimálně.*“

Pracovník č. 8: „*Je to při odchodech, ale většinou, když se nám klienta nepodaří zklidnit.*“

Z těchto rozhovorů vyplývá, že se sociální pracovníci setkávají jak s fyzickým, tak i verbálním napadením ze strany svých klientů. U každého pracovníka to je různé, někdo se setkal, jak s fyzickým, tak i verbálním napadením, jiný pracovník se zase setkal jenom s verbálním napadením. Symbolická gesta klienti též užívají, ale ne v takové míře, jak by se možná dalo očekávat.

### **9.1.5 Kategorie „Práce s agresivním klientem“**

V této kategorii jsem se dotazovala sociálních pracovníků, jak spolupracují s agresivním klientem.

**Na otázku: „Jak probíhá práce s agresivním/násilným klientem?“ Pracovníci odpověděli:**

Pracovník č. 1: „*Většinou to bývá tak, že ten klient má své problémy a neví si už rady a jde sem. Když se mu situace vysvětlí, tak ho máme na své straně, a když se s ním potom pracuje, tak je klidnější. Když přichází, tak zjistí, že mu tady pomůžeme nebo ho*



*navedeme na správnou stranu, na správné instituce. Kolikrát se stane, že řekne já nevím, jak to mám napsat, tak mu s tím pomůžeme.“*

*Pracovník č. 2: „Běžně probíráme jeho problém, pokud odejde, tak ho nechám a případně on nás kontaktuje, nebo já ho za pár dnů kontaktuju, záleží na problému, který řešíme. Když se po chvílce zklidní, tak to probereme, řeknu, jak to vypadá z mého pohledu, pokud je tomu ten klient otevřený. Pokud ne a trvá si na svém, tak jedeme dál, zpracujeme to, co potřebujeme zpracovat, bez ohledu na to, že bychom dělali sebereflexi tý výměny názorů. Pokud je klient agresivní běžně, tak u něj nemá cenu agresivitu řešit.“*

*Pracovník č. 3: „Bohužel nemohu říci, po dobu tří měsíců jsem ještě nepracovala s takovým klientem, abych mohla odpovědět na tvou otázku.“*

*Pracovník č. 4: „Snažím se s ním najít takové řešení, které by mu vyhovovalo. Snažím se s ním komunikovat klidným hlasem, abych předešel dalšímu výbuchu emocí.“*

*Pracovník č. 5: „Já jsem v klidné rovině a když se uklidní, tak sním projednám, to co potřebuju. Ničím si nepomůžesh, kdybys na něj taky křičela.“*

*Pracovník č. 6: „Pokud se klient uklidní, tak se snažíme spolu najít alternativu, která je jak pro mě, tak i pro něj přijatelná. Též spolu probereme jeho výbuch vzteku, kde si řekneme, proč tomu tak bylo.“*

*Pracovník č. 7: „Klientovi řeknu, jestli se mnou chce řešit svůj problém, tak se musí nejdříve uklidnit. Pokud tak učiní, není problém abychom projednali důvody jeho rozčílení. Z mé osobní zkušenosti se většinou klienti zklidní a pak spolu hledáme řešení jeho situace.“*

*Pracovník č. 8: „Většinou pracujeme s klienty, které známe a u kterých to už poznáme a víme, že to agresivní chování může nastat. Pokud to agresivní chování nastane, tak už po xletý praxi dokážu toho klienta zklidnit a pak spolu komunikujeme bez problémů. Ze začátku je třeba klient agresivní a chová se agresivně, a to z důvodu, aby na sebe poukázal, ale potom se navzájem poznáme a už víme co jeden od druhého čekáme, tak můžu říci, že se mi s takovým klientem pracuje dobře.“*

Z tohoto rozhovoru plyne, po zklidnění klienta je každý sociální pracovník ochotný řešit jeho problémy a snaží se najít takovou alternativu, která vyhovuje, jak sociálnímu pracovníkovi, tak klientovi. Pracovník č. 2 dodal, že nemá cenu řešit agresivní jednání s klientem, který se tak chová běžně. Pracovník č. 3, nemohl zodpovědět mou otázku, z důvodu nedostatečné praxe. Pracovník č. 4 a Pracovník č. 5 se shodli, že s takovým klientem komunikují klidným hlasem. Pracovník č. 8 dodává, že je schopný rozpoznat,

kdy nastane agresivní jednání a dokáže klienta zklidnit, což vede k bezproblémové komunikaci.

### **9.1.6 Kategorie „Negativní vliv pracovníka vůči jiným klientům“**

Do této kategorie jsem zahrнула otázku týkající se vlivu agresivního klienta na pracovníka vůči jiným klientům.

**Na otázku: „Má agresivní klient negativní vliv na Vaší práci k ostatním klientům?“**

#### **Pracovníci odpověděli:**

Pracovník č. 1: *„Neřekl bych. Je jasné, že k agresivnímu klientovi budu mít jiná chování, ale to neznamená, že takové chování budu preferovat i k ostatním klientům.“*

Pracovník č. 2: *„Ovlivní mě to. Vyčerpá mě to, vezme mi to energii, ale když přijde další klient, tak s ním musím řešit jeho problém, nepošlu ho pryč. Kdyby se to stalo zároveň, tak bych poprosila nějakého kolegu, aby toho klienta vyřídil. Když agresivní klient odejde a pak v rámci dne přijde další klient, tak si nemůžu dovolit neřešit jeho problém, to by musel být vážně nějaký fyzický útok, abych byla indisponovaná řešit dalšího klienta.“*

Pracovník č. 3: *„Nemohu říct, ale do budoucna doufám, že mě agresivní klient nebude ovlivňovat natolik, abych nemohla jednat s dalším klientem. Je možné, že po schůzce s násilným klientem budu více ostražitá k jiným klientům, ale to teď nemůžu posoudit.“*

Pracovník č. 4: *„Nemyslím si, že by mě takové setkání ovlivňovalo natolik, aby moje práce měla vliv k práci k jiným klientům.“*

Pracovník č. 5: *„Ne, určitě ne.“*

Pracovník č. 6: *„Ne.“*

Pracovník č. 7: *„Nemá to žádný vliv.“*

Pracovník č. 8: *„Myslím si, že mě osobně to neovlivňuje. Snažím se mít stejné chování jak k agresivnímu, tak i ke klidnému klientovi.“*

**Tabulka č. 5: Negativní vliv k ostatním klientům ze strany sociálních pracovníků**

	Má vliv	Nemá vliv	Nemohu říci
Pracovník č. 1		X	
Pracovník č. 2	X		
Pracovník č. 3			X
Pracovník č. 4		X	
Pracovník č. 5		X	
Pracovník č. 6		X	
Pracovník č. 7		X	
Pracovník č. 8		X	

Zdroj: Vlastní výzkum, 2019

Tabulka č. 5 nám ukazuje, že u většiny pracovníků nemá agresivní klient vliv na chování k ostatním klientům. Pracovník č. 2 zmiňuje, že ho to ovlivní, ale není možné, aby odmítl dalšího klienta, dodává, že by muselo dojít k fyzickému napadení, aby byl indisponován. Pracovník č. 3 nemohl posoudit, ale do budoucna si přeje, aby setkání s agresivním klientem nemělo vliv na jiné klienty.

#### **9.1.7 Kategorie „Ukončení spolupráce s agresivním/násilným klientem“**

V této kategorii jsem se dotazovala, jestli je možné ukončit spolupráci s agresivním/násilným klientem.

**Na otázku: „Je násilné agresivní/násilné chování důvodem ukončení spolupráce?“**

**Pracovníci odpověděli:**

Pracovník č. 1: „V naší práci to není moc možné, ale stalo se nám, že jsme z důvodu fyzického napadení kolegyně museli ukončit spolupráci s tímto klientem.“

Pracovník č. 2: „Pro nás moc ne. Pokud dojde k agresivnímu jednání během pohovoru, tak je možné jednání ukončit, ale do budoucna si nemůžeme dovolit s takovým klientem spolupráci ukončit, protože my jsme tu hlavně pro to dítě, ne pro toho agresivního rodiče. My pro to dítě musíme pracovat s tou rodinou a nějakým způsobem pracovat i s agresivním rodičem či prarodičem.“

Pracovník č. 3: „Kdyby to bylo ojedinělé, tak asi ne, ale kdyby to bylo opakovaně, tak si myslím, že by tu byla možnost předat klienta jinému kolegovi, ale přesně nevím, jak to chodí, ale podle mě by to šlo.“

Pracovník č. 4: „Záleží, jaká ta agresivita bude. Samozřejmě, že to je jeden ze způsobů proč s ním tu práci ukončit, ale nemusí to tak být, záleží, jak ho člověk zná.“

Pracovník č. 5: „Zatím jsem se nesetkala s takovým jednáním, abych uvažovala, že bych spolupráci ukončila. Myslím si, že kdyby to bylo fakt už hodně, kdyby došlo k fyzickému napadení, tak to určitě důvod je. Dovedu si představit, kdyby to došlo hodně daleko, tak by bylo možné předat klienta druhému kolegovi, ale nesetkala jsem se, že by to někdo vzdal.“

Pracovník č. 6: „Ne.“

Pracovník č. 7: „U nás ne, anebo je to pouze v případě, kdy se tady vyskytlo, že jsme byli napadeni nebo kolegyně napadena, s tím, že ten klient byl odsouzen u trestního soudu a v tom případě byl celý případ delegován jinému úřadu a my jsme byli vyloučeni Krajským úřadem z projednávání jakékoliv práce s tím klientem a rodinou.“

Pracovník č. 8: „Ne, tedy pokud záleží na typu agresivity, pokud jde ta agresivita do násilí, tak potom ano. Jak říkám, měli jsme tu dva odsouzený a s těmi už pracovat nebudeme a ani nemůžeme.“

Z rozhovoru je patrné, že spolupráci s agresivním klientem není možné tak snadno ukončit. Pracovník č. 2 dodává, že sociální pracovník tam je hlavně pro to dítě. Jak uvádí téměř všichni pracovníci, největším důvodem ukončení spolupráce s agresivním klientem je fyzické napadení. Jak uvádí Pracovník č. 1, Pracovník č. 7 a Pracovník č. 8, spolupráce s agresivním klientem musela být ukončena z důvodu napadení jejich kolegy.

### **9.1.8 Kategorie „Prevence, metodika a spolupráce v rámci oddělení“**

Poslední kategorie je zaměřena na otázky týkající se toho, kde pracovníci získávají informace, o tom, jak jednat s agresivními klienty, jestli existuje metodika sociální práce s agresivním klientem, zda mají v zařízení preventivní opatření a zda může pracovník očekávat pomoc od jiného kolegy v rámci oddělení.

**Na otázku: „Pomáhá Vám někdo z kolegů při práci s agresivním klientem?“**

**Pracovníci odpověděli:**

Pracovník č. 1: „Pracuje celé oddělení.“

Pracovník č. 2: „Pomáháme si vzájemně, plus není problém oslovit státní nebo městskou policii.“

Pracovník č. 3: „Jak říkám, ještě jsem se nesečkala s takovým klientem, ale co vím v případě potřeby tady zůstává kolegyně.“

Pracovník č. 4: „Většinou jsme tady ve dvou, takže si poradíme. Často si poradím sám.“

Pracovník č. 5: „Tady jsou všichni ochotní. Víím, kdybych měla agresivního klienta v kanceláři, tak by někdo z kolegů přišel. Když víím, že hrozí násilné jednání, tak se domluvám s kolegou, aby se mnou byl v kanceláři. V případě, kdyby tady nebyl nikdo z kolegů, tak je možnost domluvit se s druhým odborem, který je přes chodbu.“

Pracovník č. 6: „Ano, pokud jsou tady, tak pomáhají.“

Pracovník č. 7: „Opora v mužském osazení a samozřejmě i kolegyně.“

Pracovník č. 8: „Moje kolegyně, kterou mám v práci, přímo v kanceláři.“

Všichni pracovníci se shodují, že najdou oporu u svých kolegů.

**Na otázku: „Kde získáváte informace o tom, jak jednat s agresivními klienty?“**

**Pracovníci odpověděli:**

Pracovník č. 1: „Tak informace mám z praxe, samozřejmě, že informace získávám také na různých školeních. V rámci oddělení jsme již několikrát probrali jednání s agresivním klientem. S kolegy si vyměňujeme zkušenosti s takovým klientem.“

Pracovník č. 2: „V rámci školení, máme pravidelné školení, které je zaměřené na práci s agresivními klienty.“

Pracovník č. 3: „Vím, že chodí nabídky na školení, jak jednat s agresivními klienty. Osobně jsem ještě na žádném školení nebyla.“

Pracovník č. 4: „Z praxe a chodíme na školení.“

Pracovník č. 5: „Chodíme na školení, a tak nějak si říkáme i své zkušenosti s kolegy.“

Pracovník č. 6: „Na školeních.“

Pracovník č. 7: „Je to různé, školení, průběžné vzdělávání, předání zkušeností mezi kolegy.“

Pracovník č. 8: „Školení a hlavně praxe.“

**Tabulka č. 6: Získání informací, jak jednat s agresivním klientem**

	Praxe	Školení	Výměna zkušeností s kolegy
Pracovník č. 1	X	X	X
Pracovník č. 2		X	
Pracovník č. 3			
Pracovník č. 4	X	X	
Pracovník č. 5		X	X
Pracovník č. 6		X	
Pracovník č. 7		X	X
Pracovník č. 8	X	X	

Zdroj: Vlastní výzkum, 2019

Tabulka nám ukazuje, že sedm pracovníků z osmi získává informace, jak jednat s agresivními klienty na školeních. Pracovník č. 3 uvádí, že na žádném školení nebyl. Pracovník č. 1, Pracovník č. 4 a Pracovník č. 8 získávají informace také v rámci praxe. Pracovník č. 1, Pracovník č. 5 a Pracovník č. 7 dodávají, že informace získávají nejen ze školení, ale také od kolegů, kteří se již s agresivním klientem setkali.

**Na otázku: „Máte nějakou metodiku sociální práce při práci s agresivním klientem?“**

**Pracovníci odpověděli:**

Pracovník č. 1: „Přímo v metodice to nemáme, ale je to obsažené ve standardech.“

Pracovník č. 2: „Je to v rámci standardů, je tam přímo kapitola práce s agresivním klientem, jak dělat, jaké jsou bezpečnostní nařízení, doporučené postupy.“

Pracovník č. 3: „Máme standardy.“

Pracovník č. 4: „Máme tady standardy, jak se máme chovat.“

Pracovník č. 5: „Metodiku jako takovou nemáme, je to v těch standardech, kde jsou některé ty situace vypsány, doporučení.“

Pracovník č. 6: „Ne, máme standardy.“

Pracovník č. 7: „Ve standardech, tam je postup, jak jednat s takovými klienty.“

Pracovník č. 8: „Máme standardy, kde je obsaženo, jak jednat s agresivními klienty.“

Pracovníci se jednohlasně shodli, že metodiku, jak jednat s agresivním klientem nemají, zato mají standardy, kde je obsaženo, jak jednat s takovým klientem.

**Na otázku: „Máte v zařízení nějaké preventivní opatření, které zmírňuje násilné jednání klienta? Pracovníci odpověděli:**

Pracovník č. 1: *Ted' se jedná o tom, že budeme mít tlačítka. Budou tady asi na tři kanceláře. Opatření děláme takové, když víme o tom, že má přijít klient, který se zrovna nechová, tak jak by měl, tak necháváme otevřené kanceláře, k tomu pohovoru si chodí sednout kolegyně, nebo já, nebo kolega, nebo jsme vedle v kanceláři, abychom věděli, jestli tam dojde k nějakému kontaktu nebo vyhrožování.“*

Pracovník č. 2: *„U nás se budou montovat tlačítka. Jinak máme průchozí kanceláře, tak když víme, že ten klient je agresor, tak vedle v kanceláři sedí kolega a poslouchá.“*

Pracovník č. 3: *„Budou se budovat tlačítka, jinak průchozí kanceláře, na stole nemají být nůžky, ostré předměty, sklenice, nic, co by se dalo použít jako bodná, řezná zbraň.“*

Pracovník č. 4: *„Nemáme, pouze máme otevřené dveře, přinejhorším přiběhne nějaký kolega. Víme, že nemají být na stole nůžky, nože, ostré předměty a skleničky.“*

Pracovník č. 5: *„Je v jednání, že se do budoucna pořídí tlačítka. Snažíme se vždycky aby tady byli minimálně dva pracovníci, aby tady nebyl nikdo sám, jsou otevřené dveře mezi kanceláři, nebo jsme v kancelářích po dvou, takže to je taky taková ochrana.“*

Pracovník č. 6: *„Zatím ne, budou tlačítka.“*

Pracovník č. 7: *„Jsou otevřené dveře, všechny kanceláře jsou propojené, tudíž je tu šance k útěku.“*

Pracovník č. 8: *„Plánují se zabudovat tlačítka. Na stole mám pepřový sprej.“ (smích)*

Z odpovědí je patrné, že se do budoucna budou instalovat bezpečnostní tlačítka. Jinak se pracovníci spoléhají jeden na druhého a snaží se dbát, aby na stole neměli předměty, které by klient mohl použít jako útočnou zbraň. Pracovnice č. 8 má dokonce na stole pepřový sprej.

## 10. Diskuze

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou násilí klientů páchané na sociálních pracovnících na OSPODu. V této části práce shrnu výsledky výzkumného šetření a budu se snažit je porovnat s jinými výzkumy, které byly prováděny na toto téma. V empirické části bakalářské práce bylo mým cílem zjistit výskyt agresivního chování klientů docházející na OSPOD, jaké jsou nejčastější projevy agresivního chování a jaké mají pracovníci možnosti preventivního opatření před agresivním klientem. Dále bylo ve výzkumné části práce mým cílem zjistit, jakými způsoby sociální pracovníci pracují s agresivními klienty a kdo se nejčastěji dopouští násilného jednání.

Vzhledem k cílům této práce byl zvolen pro výzkumné šetření kvalitativní přístup. Jako výzkumná metoda byl zvolen polostrukturovaný rozhovor, který byl realizovaný s pracovníky, a to na OSPODu v Kaplici. Výzkumný soubor tvořilo osm sociálních pracovníků, šest žen a dva muži. Podklad pro rozhovory tvořily předem připravené otázky. Rozhovory byly zpracovány pomocí vytváření trsů. Analýzou rozhovorů vzniklo 8 kategorií.

První kategorii jsem nazvala „Agrese, násilí a projevy agresivního chování klientů docházející na OSPOD“. V rámci rozhovorů jsem se zajímala o to, zda se pracovníci za svou praxi již setkali s agresivními klienty. Sedm pracovníků se alespoň jednou za svou praxi setkalo s takovým klientem. Jeden pracovník odpověděl, že se s agresivním klientem ještě neseťkal, zapříčiněno to bude zřejmě tím, že jeho praxe na OSPODu trvá pouze tři měsíce. V roce 2000 byl zahájen mezinárodní výzkum v oblasti násilí na pracovišti ve zdravotnictví, který pořádala WHO, ILO, ICN a PSI. Obdobný výzkum proběhl v roce 2004 pod názvem „*Násilí na pracovišti ve zdravotnictví a sociálních službách v ČR*“, kde byl použit dotazník WHO/ILO/ICN/PSI pod ochranou Odborového svazu zdravotnictví a sociální péče. Setkání s agresivním klientem může mít negativní vliv na zaměstnance a jejich pracovní výkon, což zhoršuje kvalitu poskytovaných služeb, jak uvádí Sommovigo et al., (2019). Při dotazování, co pracovníci považují za násilí a co za agresi pracovníci nejčastěji uváděli, že násilí je fyzické napadení a agresi vidí jako slovní napadání. Jeden pracovník uvedl, že agrese jde do fyzického útoku. Podle Chromého (2014) se pojem násilí nedá definovat pouze jednou teorií, je mnoho pohledů, jak lze pojem násilí formulovat. K dotazu, jaké jsou nejčastější projevy agresivního chování pracovníci odpovídali, že se potýkají se slovním



napadáním, výhrůzkami a vulgarismy. Též se objeví ničení nábytku, třískání s dveřmi a bouchání do stolu. Výsledky dotazníkového šetření *Násilí na pracovišti ve zdravotnictví a sociálních službách*, vyhotoveného v rámci projektu MPSV ČR *Moderní společnost a její proměny* z roku 2004 ukázaly, že pracovníci se nejčastěji setkávají se slovním napadáním. Dle výzkumu vyplnilo dotazník 1286 pracovníků, kteří pracují ve zdravotnictví a sociálních službách a z toho se 38 % respondentů přímo setkalo se slovními urážkami (Daňhová, 2004). Podle mého názoru je to zapříčiněno tím, že neexistují žádné tresty, které by napomohly ke zmírnění psychického násilí. Z rozhovoru při této otázce na mě respondenti působili, že už je nemůže vyvést z míry slovní napadání ze strany klientů, což může být zapříčiněno několikaletou praxí a je možné, že to berou jako součást své práce.

Druhá kategorie má název „Kdo, a zda se agresivní klienti dopouští násilného jednání“. V této části výzkumného šetření bylo mou snahou zjistit, zda sociální pracovník dokáže říci, jestli na něm agresivní klient spáchal násilí. Dále, kdo se nejčastěji dopouští násilného jednání. Dva pracovníci odpověděli, že na nich bylo spácháno násilí ze strany klienta. Z toho jeden pracovník uvedl, že na jeho osobu to bylo dvakrát a v obou dvou případech byli klienti odsouzeni. Zbýlých šest pracovníků nebylo fyzicky napadeno ze strany klienta. Z výzkumu projektu MPSV ČR *Moderní společnost a její proměny* bylo fyzickému násilí v průběhu roku 2004 vystaveno 12 % pracovníků ve zdravotnictví a sociálních službách v České republice. Z rozhovoru vyplynulo, že násilného jednání se nedopouští žádné děti. Pracovník č. 1 poukázal, že i dítě může být agresivní, ale většinou v případech užití drog a jiných návykových látek. V tomto výzkumném šetření je zřejmé, že nejčastějšího násilného jednání se dopouští muži. Jeden pracovník uvedl, že není možné určit, zda to jsou muži, ženy či děti.

Třetí kategorie je „Profil agresora“. V rozhovorech jsem se pracovníků dotazovala, jaké jsou typické známky pro profil agresora. Nejčastější odpovědi se týkaly zarudnutí klienta, zrychlené dýchání, vykřikování a živé gestikulace. Dva pracovníci se zmínili, že klient může přijít zklidněný a pak ho rozhodí jakákoliv maličkost. Kopecká (2015) ve své publikaci popisuje různé profily agresivních klientů. Úzkostně agresivní klient-typickými znaky jsou nervózní a strohý projev, má pocit křivdy, odmítá pomoc, projevuje cynismus v domnění, že „prohrál“, používá zesměšňující poznámky a další. Narcisticky agresivní klient-má nadřazený postoj vůči druhým lidem, sám sebe rád poslouchá, když se mu něco vytkne, používá ironii, sarkazmus. Bezohledně agresivní

klient-mívá nepřátelský pohled v obličejí, dokáže být vztahovačný a podezřívavý, používá vulgární výrazy, jeho reakce jsou výbušné, neuznává autority a další. Autorka dále uvádí pedantského, nepřístupného, neurotického, depresivního klienta, klienta pod vlivem alkoholu a drog a histrionský typ klienta. Podle literatury je zřejmé, že sociální pracovníci se setkali s jedním z výše uvedených klientů, aniž by třeba tušili, že se jednalo o určitý typ klienta.

V další kategorii s názvem „Fyzické, verbální napadení, užitá symbolická gesta“ jsem zjišťovala, jak se pracovníci připravují na schůzku s agresivním klientem, co dělají, popřípadě co by dělali v případě verbálního a fyzického napadení a zda se setkali se symbolickými gesty ze strany klientů. Na otázku, jak se pracovníci připravují na schůzku s agresivním klientem se respondenti ve většině případů shodli, že odstraní veškeré nebezpečné předměty, oznámí svému kolegovi, že čekají schůzku s agresivním klientem. Dva respondenti odpověděli, že se snaží dát do psychické pohody. Jeden respondent mi sdělil, že před příchodem agresivního klienta se domluvili s Městskou policií, která by v případě potřeby zasáhla. A jeden pracovník uvedl, že si nepřipouští, že by klient mohl být agresivní, a proto se připravuje na každou schůzku stejně. Osobně si myslím, že na takového klienta se nedá moc připravit, protože nikdy nemůžete vědět, jak se může zachovat. Z rozhovoru je vidět, že každý z pracovníků má svůj specifický způsob, jak se snaží co nejmíň eliminovat případné dopady agresivního jednání ze strany klienta. Na dotaz, co dělají, popřípadě by dělali sociální pracovníci v případě verbálního a fyzického napadení se odpovědi liší. Tři pracovníci odpověděli, že v případě verbálního napadení nechají klienta vykřičet. Jeden pracovník zmínil, že na některé klienty zabere, když zvýší hlas i on. V odpovědích též zaznělo, pomoc od druhého kolegy a vykázaní z kanceláře. Ve skriptech *Práce s agresivním klientem* (© Elearning), je několik doporučení, jak se zachovat v případě verbální agrese: pokud je možné, tak zůstat s klientem v pohybu, pokud to není možné, tak je dobré, aby se zúčastněné osoby posadili, pokud se klient nechce posadit, tak se může stát, ale pracovník si musí dát pozor, aby neměli zkřížené ruce na prsou, neosočoval klienta, mluvil klidným hlasem a pokud nedojde ke zklidnění je dobré nechat téma otevřené a s klientem si domluvit jiný termín schůzky. Čtyři pracovníci uvedli, že se snaží klienta zklidnit, mluví na něj klidným hlasem a jeden pracovník sdělil, pokud není klient ochotný se zklidnit, tak si s ním domluví schůzku na jiný den. Dotaz na fyzické napadení jsem dostala odpovědi, že sociální pracovníci jsou v kontaktu jak s Městskou

policií, tak i Státní policií a v případě potřeby neváhají tyto složky oslovit. Tři pracovníci se zmínili, že by se dali na útěk a jeden pracovník přiznal, že pořádně neví, jak by zareagoval. A pro mne velmi překvapující bylo zjištění, že klienti téměř vůbec nepoužívají symbolická gesta. Když jsem se dotazovala pracovníků, co jsou to symbolická gesta, tak všichni bez výjimky správně odpověděli. Z dotazu na symbolická gesta mi bylo sděleno, že se s takovými projevy setkávají minimálně. Další studie z roku 2015 zahrnovala 645 pracovníků v městských agenturách sociálních služeb. Osmdesát procent z celkového vzorku uvedlo, že se alespoň jednou za poslední tři měsíce setkala s nějakou formou agrese. Tato studie dále předkládá, že v pracovním prostředí se agresivní chování stává pro sociální pracovníky téměř denní rutinou (Enosh a Tzafrir, 2015). Z dotazování nejčastěji využívají ke zklidnění klienta asertivní techniky, neverbální zklidňování, zvýšení hlasu apod.

Pátá kategorie má název „Práce s agresivním klientem“. Do této kategorie jsem zahrнула otázku, jak probíhá práce s agresivním klientem. Jùn a Balická (2012) popisují tři fáze fyzické agrese. Rozčilující fáze je čas, kdy klient začíná být nespokojen, a to může být provázeno pocením, zrudnutím, nadměrnou gestikulací, nadáváním a jině. Toto je fáze, kde nedochází k fyzickému napadení. Z rozčilující fáze se klient může dostat do fáze fyzické agrese. V této fázi dochází k fyzickému napadení klientem (kopání, bití pěsti, škrábání apod.). Poslední fází je zklidnění, kdy se klient začíná uklidňovat a přestane být fyzicky agresivní. Z rozhovoru plyne, že práce s agresivním klientem není pro sociální pracovníky tak obtížná, jak by se možná mohlo zdát. Dva pracovníci uvedli, že s takovým klientem dokáží komunikovat klidným hlasem. Jeden pracovník je schopný rozpoznat, kdy nastane agresivní výbuch a dokáže klienta zklidnit. Šestou kategorií jsem nazvala „Negativní vliv pracovníka vůči jiným klientům“. V této kategorii jsem se zabývala otázkou, jestli má agresivní klient negativní vliv na práci k ostatním klientům. Šest pracovníků odpovědělo, že agresivní klient nemá vliv na práci k ostatním klientům. Jeden pracovník nemohl na otázku odpovědět, z důvodu nízké praxe na OSPODu a další pracovník přiznal, že ho takové setkání dokáže ovlivnit. Dle mého názoru do určité míry agresivní klient ovlivní sociálního pracovníka, byť třeba jen na nepatrnou chvíli. Studie z roku 2009 se zaměřila na pochopení krátkodobých a dlouhodobých důsledků agresivního chování klientů na sociální pracovníky a organizaci ve které působí. Rozhory byly vedeny se 40 účastníky v období od února do května roku 2009. Účastníci rozhovorů byli sociální pracovníci, manažeři, orgány dohledu

apod. ze 17 agentur po celé zemi. Bylo zjištěno, že agresivita klientů má negativní vliv na několik úrovních, jako např. emocionální, kognitivní a mnohé další. Dále bylo vypořádováno, že následky byly jak krátkodobé, tak i dlouhodobé, které neovlivňují jen napadeného jedince, ale také celou organizaci (Enosh et al., 2013).

Další kategorií je „Ukončení spolupráce s agresivním/násilným klientem“. V mém výzkumném šetření jsem se pracovníků dotazovala, zda je možné z důvodu agresivního/násilného chování ukončit spolupráci. Pracovníci v rozhovorech uvedli, že není možné spolupráci tak snadno ukončit. Jeden pracovník poukázal na to, že tam jsou hlavně pro děti, a ne pro rodiče, prarodiče a podobně. Zásadním zlomem pro ukončení spolupráce je podle pracovníků fyzické napadení. Tři sociální pracovníci se zmínili, že se již stalo, že spolupráce musela být ukončena, kvůli fyzickému napadení pracovníka.

Poslední kategorie má název „Prevence, metodika a spolupráce v rámci oddělení“. V tomto výzkumném šetření jsem se zaměřila na otázky, kde pracovníci získávají informace, o tom, jak jednat s agresivními klienty, jestli existuje metodika sociální práce s agresivním klientem, jaké mají v zařízení opatření a zda je možné spoléhat na kolegy s pomocí s agresivním klientem. Dle skript Práce s agresivním klientem (© Elearning) je důležité, aby sociální pracovník sledoval varovné signály ze strany klientů, protože každý pracovník by se mohl stát obětí agresivního klienta. Ve skriptech jsou obsaženy tři metody k posouzení problémového či agresivního chování. První metoda je pozorování, kde se sleduje mimika, gesta, napětí apod. Druhá metoda je pohovor, kde je důležitá komunikace s klientem, jeho rodinou, aby pracovník získal co nejvíce informací o klientovi. Tato fáze slouží k navození důvěry mezi klientem a sociálním pracovníkem. Třetí metodou je prevence, kde by měl pracovník zjistit, jak se u klienta projevuje agresivní jednání, pracovník by měl mít v případě nouze únikovou cestu, měl by upozornit své kolegy, že očekává agresivního klienta a také by si měl sociální pracovník být schopen v případě ohrožení přivolat pomoc. Na otázku, kde pracovníci získávají informace o tom, jak jednat s agresivními klienty mi sedm pracovníků sdělilo, že chodí na školení, kde se touto problematikou zabývají. Tři pracovníci dodali, že kromě školení jim je přínosná jejich praxe. Těž jsem se dozvěděla, že jeden pracovník získává informace jak na školení, z praxe tak i od kolegů, kteří se již s agresivním klientem setkali. Další pracovník mi sdělil, že informace získává ze školení a od kolegů, kteří mají zkušenosti s agresivním klientem. I přes absolvování různých školení mi přijde, že informanti nemají dostatečnou znalost informací, které se

týkají práce s agresivním klientem. Jeden respondent uvedl, že neabsolvoval žádné školení týkající se dané problematiky. Podle mého názoru už jen to, že jeden pracovník doposud nebyl na žádném školení, svědčí o nedostatku informací, jak pracovat s agresivními klienty. Při dotazu, zda mají v zařízení nějakou metodiku sociální práce při práci s agresivním klientem mi bylo sděleno, že přímo metodiku jako takovou nemají, ale zato mají standardy, kde je obsaženo, jak jednat s agresivním klientem. Na poslední otázku, zda mají v zařízení preventivní opatření, které zmírňuje násilné jednání klienta mi respondenti odpověděli, že v zařízení nemají bezpečnostní tlačítka, které se ovšem budou instalovat. Z rozhovorů je vidět, že se pracovníci spoléhají jeden na druhého, snaží se omezit veškeré předměty, které mohou sloužit jako útočná zbraň. Podle mne by zařízení mohlo mít daleko lepší opatření, které by zmírnilo násilné jednání klienta.

## 11. Závěr

Cílem této práce bylo zjistit výskyt agresivního chování klientů docházející na OSPOD. Dále jsem zjišťovala, jaké jsou nejčastější projevy agresivního chování, a zda existují nějaká preventivní opatření, která by pomohla sociálním pracovníkům před případným útokem ze strany klienta.

V teoretické části jsem nejprve uvedla do tématu, popsala jsem, co je násilí, agrese, agresivita a hostilita, uvedla jsem definice od různých autorů. Dále jsem se zabývala, jaké jsou příčiny vzniku agresivity a též jsem uvedla druhy a formy násilí a agrese. V poslední kapitole jsem se věnovala násilím na pracovišti ze strany klientů a prevencí před násilným chováním.

Pro empirickou část mého výzkumného šetření jsme zvolila strategii kvalitativního výzkumu, který probíhal metodou dotazování a technikou polostrukturovaných rozhovorů. Výzkumný soubor jsem tvořila záměrným výběrem a tvořilo ho osm sociálních pracovníků. Jsou to pracovníci, kteří pracují na OSPODu v Kaplici. Rozhovory jsem vyhodnotila za pomoci vytváření trsů. Některá získaná data jsou znázorněna v tabulkách, která jsem následně popsala.

K rozhovoru jsem si připravila 17 otázek. V rozhovorech jsem se nejdříve respondentů dotazovala, jestli se někdy setkali s agresivními klienty, zda ví rozdíl mezi agresí a násilím a jaké jsou nejčastější projevy agresivního chování. Dále mě zajímalo, jestli bylo spácháno násilí na pracovnících, kdo se nejčastěji dopouští násilného jednání a jak si pracovníci představují, že by takový agresor měl vypadat. Ke konci rozhovoru pracovníci odpovídali, jak se zachovávají v případě verbálního a fyzického napadení, jak pracují s klientem po jeho zklidnění, zda má agresivní klient negativní vliv na pracovníky při práci s ostatními klienty, ukončení spolupráce s agresivním klientem a jaké mají preventivní opatření.

Po analýze rozhovorů, kterou jsem provedla pomocí vytváření trsů, mi vzniklo osm kategorií, které jsem pojmenovala jako: Agrese, násilí a projevy agresivního chování klientů docházející na OSPOD. Kdo, a zda se agresivní klienti dopouští násilného jednání. Profil agresora. Fyzické, verbální napadení, užitá symbolická gesta. Práce s klientem po jeho zklidnění. Negativní vliv pracovníka vůči jiným klientům. Ukončení spolupráce s agresivním/násilným klientem. Prevence, metodika a spolupráce v rámci oddělení.

Za nejdůležitější výsledky z mého výzkumného šetření považuji fakt, že téměř všichni dotazovaní sociální pracovníci se za svou praxi setkali s agresivním klientem. Pouze jeden pracovník v rozhovoru uvedl, že se ještě s žádným agresivním klientem nesešel. Nejčastěji se v rozhovorech opakovala forma verbálního napadení: vykřikování, zastrašování, nadávky. Dva pracovníci z osmi uvedli, že také byli vystaveni fyzickému napadení. Dále je z výsledků patrné, že násilného jednání na pracovištích se nejčastěji dopouští muži. Jeden sociální pracovník odpověděl, že se to nedá určit. Dále mě zajímalo, jakým způsobem pracují s agresivním klientem. Ve výsledcích vidíme, že pracovníci se s takovým klientem snaží komunikovat v klidné rovině, nekřičí na něj, nějak ho neuráží a počkají až se zklidní. Mezi preventivními opatřeními před agresivním klientem pracovníci nejčastěji řadili: tlačítka do budoucna, chodí na různá školení, průchozí kanceláře, víc pracovníků na odboru a žádné nebezpečné předměty v dosahu agresivního klienta. Jeden pracovník odpověděl, že nemají žádná opatření, ale v budoucnu, že budou tlačítka.

Z výzkumného šetření je patrné, že pracovníci OSPODu v Kaplici se setkávají s agresivními klienty. Překvapujícím zjištěním vzešlým z výzkumu pro mne bylo, že pracovníci se tolik nesešelávají s fyzickým napadením, ale spíše s verbálními útoky. V rozhovorech mi bylo sděleno, že sociální pracovníci chodí na různá školení, jak jednat s agresivními klienty. Je důležité mít na mysli, co může být hlavní příčinou vzniklé agresivity. Důležité je, aby pracovník zachoval klid a snažil se danou situaci klidně vyřešit.

Jako návrh řešení bych doporučila častá školení v oblasti komunikace s agresivními klienty. Bylo by dobré, aby pracovníci byli schopni rozpoznat varovné signály agresora, ať už se jedná o verbální či fyzické. Prevence a včasné rozpoznání agrese jsou předpokladem úspěšného řešení problematiky násilí na pracovišti. Jako další doporučení bych navrhla sepsání manuálu, jak zvládat různé projevy agrese klientů. Tento manuál by obsahoval preventivní opatření pro sociální pracovníky, pravidla komunikace s agresivními klienty, a jak rozpoznat varovné signály projevů verbální a fyzické agresivity. Další mé doporučení je, aby personál navštívil kurzy sebeobrany, které by byly realizovány za pomoci Policie České republiky, kde by si pracovníci mohli sami vyzkoušet na situačních modelech konkrétní situace, jak konflikty s agresory řešit, kdy je vhodné si přivolat pomoc a jak by se měli v takových situacích bránit.

Bakalářská práce může být přínosná jak respondentům pro výkon jejich profese, tak i pro vedení OSPODu, který může podniknout další opatření k vytvoření bezpečného prostředí pro sociální pracovníky. Též by mohla být přínosná pro sociální pracovníky, kteří se již setkali, nebo se teprve setkají s agresivními klienty. Dále by mohla být přínosná pro studenty, kteří se vzdělávají v oblasti sociální práce. Výskyt agresivity v sociálních zařízeních je aktuální téma a bylo by přínosné se problematikou násilného jednání nadále zabývat.



## 12. Seznam použité literatury

### Bibliografické zdroje:

DU, M., et.al., 2017. *De-escalation techniques for psychosis-induced aggression or agitation. Cochrane Database of Systematic Reviews*. 4(3), CD009922, DOI: 10.1002/14651858.CD009922.pub2.

ČÁMSKÝ, P., et al., 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Grada. 263 s. ISBN-978-80-262-0027-7.

ČERMÁK, I., 1998. *Dětská agrese*. Brno: CERM, 22 s. ISBN-80-7204-098-7.

DISMAN, M., 2011. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4. vydání. Praha: Karolinum. 372 s. ISBN-978-80-246-1966-8.

ENOSH, G., et al., 2013. *Client Aggression Toward Social Workers and Social Services in Israel. Journal of Interpersonal Violence*. 28(6), 1123-1142, DOI: 10.1177/0886260512468230.

ENOSH, G., Tzafrir, S.S., 2015. *The Scope of Client Aggression Toward Social Workers in Israel. Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*. 24(9), 971-985, DOI: 10.1080/10926771.2015.1070233

FISCHER, S., 2006. *Sociální patologie*. Ústí nad Labem: Univerzita J.E.Purkyně, 144 s. ISBN-80-7044-812-1.

FISCHER, S., ŠKODA, J., 2014. *Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. 2. vydání. Praha: Grada, 231 s. ISBN-978-80-247-5046-0.

GÁBURA, J., 2005. *Sociálne poradenstvo*. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca. 221 s. ISBN-80-89185-10-X.

HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. vydání. Praha: Portál. 437 s. ISBN-978-80-262-0982-9.

CHROMÝ, J., 2014. *Násilí na pracovišti*. Praha: Wolters Kluwer. 213 s. ISBN-978-80-7478-552-8.

- JAKOBSEN, B., RAKIL, M., 2017. *Násilí je možné zastavit: terapie pro osoby, které se dopouštějí násilí v blízkých vztazích*. Praha: Nadace Open Society Fund Praha. 276 s. ISBN-978-80-87725-40-5.
- JANKOVSKÝ, J., 2018. *Etika pro pomáhající profese*. 2. vydání. Praha: Stanislav Juhaňák-Triton. 302 s. ISBN-978-80-7553-414-9.
- JŮN, H., 2010. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Praha: Portál. 141 s. ISBN-978-80-7367-590-5.
- KAJANOVÁ, A., et al., 2017. *Metodologie výzkumu v oblasti sociálních věd*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. 106 s. ISBN-978-80-7394-639-5.
- KNETLOVÁ, Z., et al., 2017. *Čí je to hra? Zapojování dětí do rozhodovacích procesů jako promyšlená strategie při práci s rodinou ve sporech o dítě*. České Budějovice: Krizové centrum pro děti a rodinu. 215 s. ISBN-978-80-904854-6-4.
- KOPECKÁ, I., 2015. *Psychopatologie: učebnice pro obor sociální činnost 3.díl*. Praha: Grada. 263 s. ISBN-978-80-247-3877-2.
- KŘIVOHLAVÝ, J., 2004. *Jak přežít vztek, zlost a agresi*. Praha: Grada. 154 s. ISBN-80-247-0818-3
- KUTNOHORSKÁ, J., 2009. *Výzkum v ošetrovatelství*. Praha: Grada. 175 s. ISBN-978-80-247-2713-4.
- LÁTALOVÁ, K., 2013. *Agresivita v psychiatrii*. Praha: Grada. 235 s. ISBN-978-80-247-4454-4.
- LOVAŠ, L., 2001. *Metódy výskumu pre verejnú správu*. V Košiciach: Univerzita P. J. Šafárika. 106 s. ISBN-80-7097-478-8.
- MARTÍNEK, Z., 2009. *Agresivita a kriminalita školní mládeže: druhy agresí, přístupy k agresivnímu chování, poruchy chování, šikana*. Praha: Grada. 152 s. ISBN-978-80-247-2310-5.
- MATOUŠEK, O., et al., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Grada. 570 s. ISBN-978-80-262-0366-7.

- MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. 332 s. ISBN-80-247-1362-4.
- MUSIL, L., et al., 2007. *Působení politiky sociálních služeb na kulturu poskytování osobních sociálních služeb ve vybrané organizaci*. Praha: VÚPSV. 68 s. ISBN-978-80-87007-56-3.
- NEVŘALA, J., et al., 2007. *Sociální antropologie pro studenty sociální práce: vybrané kapitoly*. Ostrava: Ostravská univerzita. 117 s. ISBN-978-80-7368-404-4.
- PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R., 2012. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Portál. 188 s. ISBN-978-80-247-4317-2.
- PROCHÁZKA, M., 2012. *Sociální pedagogika: historické kořeny: výchova, socializace a prostředí: výchovná prostředí: škola a sociální pedagogika*. Praha: Grada. 203 s. ISBN-978-80-247-3470-5.
- REICHEL, J., 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada. 184 s. ISBN-978-80-247-3006-6.
- SOCHŮREK, J., et al., 2013. *Úvod do viktimologie pro pomáhající profese*. Liberec: Technická univerzita v Liberci. 120 s. ISBN-978-80-7372-951-6.
- SOMMOVIGO, V., et al., 2019. *The impact of customer incivility verbal aggression on service providers: A systemic review*. 62(1), 59-86, DOI: 10.3233/WOR-182842.
- SPENCER, S., et al., 2018. *De-escalation techniques for managing non-psychosis induced aggression in adults*. *Cochrane Database of Systematic Reviews*. 7(18), CD012034, DOI: 10.1002/146518558.CD12034.pub2.
- STAŇKOVÁ, L., et al., 2014. *Násilná kriminalita*. Praha: Leges. 263 s. ISBN-978-80-7502-069-7.
- SUCHÁ, J., DOLEJŠ, M., 2016. *Agresivita, depresivita, sebehodnocení a impulzivita u českých adolescentů*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 96 s. ISBN-978-80-244-5044-5.
- ŠVARŤÍČEK, R., et al., 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 2. vydání. Praha: Portál. 377 s. ISBN-978-80-262-0644-6.

ÚLEHLA, I., 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 3. vydání. Praha: Sociologické nakl. (SLON) 2. 128 s. ISBN-80-86429-36-9.

VÁGNEROVÁ, M., 2014. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. 815 s. ISBN-978-80-262-0696-5.

WALKER, I., 2013. *Výzkumné metody a statistika*. Praha: Grada. 218 s. ISBN-978-80-247-3920-5.

### **Elektronické zdroje:**

DAŇHOVÁ, A., 2004. *Násilí na pracovišti* © 2004. [online]. [cit. 2019-04-19]. Dostupné z:

<http://www.zdrav.cz/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=5930>

HOLEČKOVÁ, E., 2013. *Sociální práce s agresivním klientem*. [online]. 2. vydání. Banepal, a.s. 40 s. [cit. 2018-04-12]. Reg. č.: CZ.1.07/3.2.13/03.0029. Dostupné z: [http://www.banepal.cz/files/project\\_4\\_file/SOCIALNI-PRACE-S-AGRESIVNIM-KLIENTEM.pdf](http://www.banepal.cz/files/project_4_file/SOCIALNI-PRACE-S-AGRESIVNIM-KLIENTEM.pdf)

JŮN, H., BALICKÁ, K., 2012. *Terapie problémového chování a fyzické restrikce*. ALPA Praha, střední Čechy. 60 s. [online]. [cit. 2019-04-16]. Dostupné z: [file:///C:/Users/Va%C5%A1ek/Desktop/apla%20\(original\)\\_krizove-sc-tisk.pdf](file:///C:/Users/Va%C5%A1ek/Desktop/apla%20(original)_krizove-sc-tisk.pdf)

MPSV ČR. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů*, © 2006. [online]. [cit. 2018-04-20]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon\\_o\\_socialnich\\_sluzbach-stav\\_k\\_1.\\_10.\\_2017.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf)

MPSV ČR. *Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů*, © 1999. [online]. [cit. 2018-03-10]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/7263/Zakon\\_o\\_socialne-pravni\\_ochrane\\_deti.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/7263/Zakon_o_socialne-pravni_ochrane_deti.pdf)

WHO, 2019. [online]. [cit. 2019-04-12]. Dostupné z: <https://www.who.int/violenceprevention/approach/definition/en/>

Skripta: Práce s agresivním klientem. [online]. [cit. 2019-04-12]. Dostupné z:  
[http://elearning.everesta.cz/pluginfile.php/2291/mod\\_resource/content/1/03.%20Skripta\\_agresivn%C3%AD%20klient\\_fin%C3%A11.pdf](http://elearning.everesta.cz/pluginfile.php/2291/mod_resource/content/1/03.%20Skripta_agresivn%C3%AD%20klient_fin%C3%A11.pdf)

## **Seznam tabulek**

**Tabulka č. 1: Identifikační údaje pracovníků**

**Tabulka č. 2: Setkání s agresivním klientem**

**Tabulka č. 3: Násilí páchané na pracovnících**

**Tabulka č. 4: Násilné jednání**

**Tabulka č. 5: Negativní vliv k ostatním klientům ze strany sociálního pracovníka**

**Tabulka č. 6: Získání informací, jak jednat s agresivním klientem**

## Seznam příloh

### Příloha č. 1

#### Informovaný souhlas

##### INFORMOVANÝ SOUHLAS

Informovaný souhlas k účasti na výzkumu k bakalářské práci na téma *Násilí klientů páchané na sociálních pracovnících na OSPOD*.

Jméno informanta: \_\_\_\_\_

Souhlasím s nahráváním rozhovoru na audio zařízení pro účely výzkumu, který bude popsán v bakalářské práci Kristýny Maršíčkové, studentky 4. ročníku SP-PS Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Byl/a jsem poučen/a, že v rámci výzkumu mi bude zachována anonymita, že údaje poskytované pro účely tohoto výzkumu budou použity výhradně pro účely této práce a že kdykoliv mohu z výzkumného šetření odstoupit.

V Českých Budějovicích dne.....

\_\_\_\_\_

podpis informanta

## **14. Seznam zkratek**

WHO – Světová zdravotnická organizace

ILO – Mezinárodní organizace práce

ICN – Mezinárodní organizace sester

PSI – Mezinárodní odborná centrála pracovníků veřejných služeb

OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí