



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

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

Sociální pracovník jako case manager při práci s
oběťmi trestné činnosti

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Studijní program: Management sociální práce v
organizacích

Autor: Bc. Jana Tourková

Vedoucí práce: doc. JUDr. Roman Svatoš, Ph.D.

České Budějovice 2024

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci s názvem *Sociální pracovník jako case manager při práci s oběťmi trestné činnosti* jsem vypracovala 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 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 diplomové práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé diplomové práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 3.5. 2024

Bc. Jana Tourková

Poděkování

Ráda bych poděkovala panu doc. JUDr. Romanu Svatošovi, Ph.D., za jeho vedení mé diplomové práce. Vaše odbornost, ochota a trpělivost byly pro mě neocenitelné během tvorby diplomové práce. Opravdu si vážím Vaší pomoci a příležitosti pracovat pod vaším vedením. Dále bych ráda vyjádřila vděk své mamince za její neustálou podporu a povzbuzení během celého studia. V neposlední řadě bych chtěla poděkovat všem informantům za jejich ochotu poskytnout potřebné informace a za jejich nápomoc při sběru dat pro tuto diplomovou práci.

Sociální pracovník jako case manager při práci s oběťmi trestné činnosti

Abstrakt

Diplomová práce se zabývá sociálním pracovníkem jako case managerem při práci s oběťmi trestných činnosti. Cílem diplomové práce bylo analyzovat, jak sociální pracovníci v Jihočeském kraji při práci s oběťmi trestné činnosti vnímají svoji roli. Výzkumné otázky byly stanoveny dvě zaměřující se na motivaci a limity case managerů při jejich práci.

Teoretická část práce se zaměřuje na současný stav v dané problematice, sociálního pracovníka, dále na oběť trestné činnosti a na management a case management.

Empirická část obsahuje kvalitativní výzkumnou strategii, kde byla provedena analýza IPA. K získání dat byla použita technika dotazování za pomoci polostrukturovaného rozhovoru, který obsahoval sedmnáct otázek. V teritorium Jihočeského okraje bylo osloveno dvacet osm informantů, výzkumný soubor následně tvořilo 6 informantů.

Analýzou a interpretací získaných dat bylo zjištěno, jaké role vnímají sociální pracovníci jako case manageři, dále co je motivuje a jaké jsou limity při jejich práci. Z analýzy provedených rozhovorů vyplývá, že sociální pracovníci si uvědomují rozmanité role ve své práci, avšak existuje shoda v tom, že se přizpůsobují individuálním potřebám klienta.

Výsledky této diplomové práce mohou být použity pro potřeby sociálních pracovníků, studentů sociální práce. Předpokládaným přínos pro praxi je povědomí o vnímání role sociálního pracovníka jako case managera a pro supervize s těmito pracovníky.

Klíčová slova

Sociální pracovník; case manager; pomoc; oběť; trestné činy

Social Worker as a Case Manager when working with Victims of Crime

Abstract

The diploma thesis deals with a social worker as a case manager when working with victims of crime. The aim of the thesis was to analyze how social workers in the South Bohemian region perceive their role when working with victims of crime. Two research questions were established focusing on the motivation and limitations of case managers in their work.

The theoretical part of the thesis focuses on the current state of the issue, the social worker, the victim of crime, and on management and case management.

The empirical part includes a qualitative research strategy, where IPA analysis was conducted. A semi-structured interview technique with seventeen questions was used to gather data. Twenty-eight informants were approached in the South Bohemian region, forming a research sample of six informants.

Through the analysis and interpretation of the obtained data, it was found out what roles social workers perceive as case managers, what motivates them, and what limitations they face in their work. The analysis of conducted interviews suggests that social workers are aware of the various roles in their work, but there is consensus that they adapt to the individual needs of the client.

The results of this thesis can be used for the needs of social workers, social work students. The anticipated benefit for practice is awareness of the role of a social worker as a case manager and for supervision with these workers.

Key words

Social worker; case manager; help; victim; crimes

OBSAH

ÚVOD	8
1 Současný stav	9
2 Teoretické vymezení	11
2.1 Sociální práce	11
2.2 Sociální pracovník	13
2.2.1 Vzdělání sociálního pracovníka.....	14
2.2.2 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka	15
2.2.3 Sociální pracovník při práci s oběťmi trestné činnosti	17
2.2.4 Role sociálního pracovníka při práci s oběťmi trestné činnosti	19
2.2.5 Sociální pracovník a jeho limity	21
2.2.6 Syndrom vyhoření.....	23
2.2.7 Sociální pracovník a jeho motivace	25
2.3 Oběť trestné činnosti.....	28
2.3.1 Zvlášť zranitelná oběť a její práva	31
2.4 Management	36
2.5 Case management	37
2.5.1 Case management historie.....	37
2.5.2 Case manager definice	39
2.5.3 Modely a varianty case managementu	39
2.5.4 Funkce a role case managera	41
3 Praktická část	43
3.1 Cíl práce a výzkumné otázky	43
4 Metodika	44
4.1 Metody a techniky výzkumu	44

4.2	Výzkumný soubor.....	44
4.3	Analýza dat.....	45
4.4	Časový harmonogram.....	47
4.5	Etika výzkumu.....	47
4.6	Limity výzkumu.....	48
5	Výsledky.....	49
5.1	Zkušenosti s case managementem.....	49
5.2	Potřeby obětí.....	52
5.3	Motivace a smysl práce.....	54
5.4	Výzvy a příležitosti při práci s oběťmi trestné činnosti.....	59
5.5	Výhody a nevýhody práce case managera.....	63
5.6	Limity.....	64
5.7	Zpracovávání náročných příběhů.....	68
5.8	Role case managera.....	70
5.9	Kompetence a dovednosti case managera.....	73
5.10	První setkání s obětí.....	76
6	Diskuze.....	78
7	Závěr.....	84
8	Seznam literatury.....	86
9	Seznam tabulek a obrázků.....	93
10	Seznam zkratk.....	94
11	Seznam příloh.....	95

ÚVOD

Diplomová práce se orientuje na téma „*Sociální pracovník jako case manager při práci s oběťmi trestné činnosti*“. Práce především sleduje sociální pracovníky jako case managery, kteří pracují s oběťmi trestné činnosti. Cílem práce je analyzovat, jak sociální pracovníci jako case manageri v Jihočeském kraji při práci s oběťmi trestné činnosti vnímají svoji roli. Dvojice zvolených výzkumných otázek se zaměřuje především na motivaci a limity case managerů při jejich práci.

Diplomová práce se skládá ze dvou částí, a to z části teoretické a výzkumné. V teoretické části je popsán současný stav a vymezení pojmů. Jsou zde definovány pojmy související se sociální prací, sociálním pracovníkem, obětí, managementem a case managerem. Praktická část práce obsahuje výsledky výzkumu týkající se case managerů a jejich role při práci s oběťmi trestné činnosti, dále jejich motivace a limitů.

Autorka vnímá téma této diplomové práce jako mimořádně aktuální z důvodu rostoucího klíčového významu role sociálních pracovníků jako case managerů získává klíčový význam, neboť oběti trestných činů často čelí různorodým fyzickým, psychickým a sociálním obtížím. Sociální pracovníci v roli case managerů zajišťují komplexní podporu a koordinaci služeb, které nejenže reagují na aktuální potřeby obětí, ale také je aktivně podporují v procesu obnovení a zotavení se z traumatických událostí. Jejich úkolem je nejen poskytnout praktickou pomoc a psychosociální podporu, ale také vést oběti k přístupu k právní pomoci a dalším službám.

Téma diplomové práce bylo vybráno na základě návaznosti na bakalářskou práci a předchozí středoškolské studium autorky. Práce s tímto zaměřením je pro autorku obohacující v prohloubení znalostí této problematiky, a také v oblastech práva a psychologie.

Tato diplomová práce by mohla sloužit jako informační nástroj pro supervizory, kteří by na základě zjištěných motivačních prvků a limitů mohli tyto poznatky využít při práci se sociální pracovníky. Dále by mohla sloužit studentům či potenciálním studentům humanitních oborů pro porozumění dané problematice.

1 Současný stav

Podle Hubíkové (2018) není využívání case managementu v České republice příliš rozšířeno, přičemž tuto metodu spíše využívají některé služby nebo nestátní neziskové organizace zaměřené na specifické cílové skupiny. I přes diskuse, využívání, kritické zvažování a modifikace této metody v zahraničních praxích, je její implementace a rozvoj v České republice stále v raném stadiu. Tento fakt se projevuje nejen v omezeném množství odborné literatury v českém jazyce, ale také v porovnání s bohatým zdrojem informací dostupných v angličtině. (Hubíková, 2018).

Podle Dosoudilové (2020) v metodice case managementu začal být case management využíván v oblasti adiktologických a psychiatrických služeb v České republice. Dále autorka uvádí, že organizace Amalthea se mu věnuje již déle než deset let, a to z důvodu reakce na roztržitost systému péče o ohrožené děti. Dnes již nemůžeme tvrdit, že je pojem case management v oblasti sociální práce neznámý. Bohužel, pravdou zůstává, že jeho obsah je stále nedostatečně využíván v praxi. V současné době se setkáváme s tím, že služby, organizace a instituce spolu málo koordinovaně spolupracují ve prospěch klienta (Dosoudilová, 2020).

Policie České republiky (dále jen „PČR“) v roce 2022 evidovala nárůst násilné kriminality o 10,2 %. Tento nárůst lze vysvětlit zvýšeným pohybem osob na veřejných místech či společenských akcích, sociální situací jedinců a vztahovými problémy. Násilné trestné činy s největším nárůstem zahrnují úmyslné ublížení na zdraví, vydírání, nebezpečné vyhrožování, loupež a týrání osoby ve společném obydlí. Co se týče vražd, tak těch bylo celkem 150, kdy z nich 76 vražd bylo motivováno osobnostními vztahy. Velká část vražd (téměř polovina) byla ve stadiu pokusu. Motivace pachatelů je obdobná jako v předchozích letech, kdy ve více než polovině převládají vraždy, nebo jejich pokusy, motivované osobními vztahy. Oběťmi vražd jsou v převážné většině osoby mající vztah k pachateli zejména příbuzenský či partnerský.

Také došlo k nárůstu mravnostní kriminality o 7,9 %, což je dáno zvýšeným pohybem potenciálních obětí a pachatelů, zejména v nočních hodinách. Nárůst může být spojen také s vyšším pohybem osob, zejména v důsledku zpřístupnění veřejných akcí. Mezi mravnostní trestné činy s největším nárůstem patří dětská pornografie, znásilnění, pohlavní zneužití, pohlavní zneužití v závislosti a kuplířství (PČR, 2024). S ohledem na

tato statistická data, která ukazují nárůst kriminality, je zřejmé, že existuje potřeba poskytnout kvalifikovanou péči obětem.

Řepka (2024) předkládá shrnutí kroků a opatření zástupců Ministerstva spravedlnosti a Probační a mediační služby, které povedou k účinnému posílení práv a pomoci obětem trestných činů. V oblasti systémových opatření dojde k redefinici znásilnění. Ministerstvo spravedlnosti průběžně reaguje na zjištěné praktické poznatky a snaží se v tomto kontextu zlepšit postavení oběti. Kromě změny v redefinici trestného činu znásilnění, také v novele bude posíleno právo oběti „být slyšena“ a dále se zvažuje přehodnocení výše peněžité pomoci pro oběti (Řepka,2024).

V současnosti běží projekt Spolu proti násilí na jihu Čech, který probíhá od 1.ledna 2023 do 30.dubna 2024 a je financován z Norských fondů 2014-2021 z programu Lidská práva (Charita Česká republika, © 2024). Všude kolem nás je násilí v různých podobách, ne vždy je však na první pohled čitelné – může se skrývat za zdmi bytů, pod oblečením, v duši člověka. Avšak existuje celá řada institucí, které obětem i agresorům chtějí a mohou pomoci. A právě na jihu Čech došlo ke sjednocení do společné iniciativy pro zefektivnění systému, dospělo se k vzájemnému poznání a proškolení, jak pružně reagovat na potřeby klientů. Cílem tohoto projektu je zlepšit přístup k obětem domácího a genderově podmíněného násilí (Charita Česká republika, © 2024).

2 Teoretické vymezení

2.1 Sociální práce

Na samotném počátku sociální práce stál člověk neboli lidská bytost, která potřebovala pomoc od druhé lidské bytosti (Mátel, 2019). Podle Mátela (2019) bývá pro lidi typické hledat pomoc u těch nejbližších, tedy v rodině, příbuzných, přátel, spolužáků či kolegů. Ve většině případů jsou blízké osoby ochotné naslouchat, pomáhat a poskytovat rady, avšak nejedná se o profesionální pomoc, ale svépomoc. Dle autora je lidem poskytována odborná pomoc profesionály dle charakteru a převládajících příznaků problému. Při zdravotních problémech je vyhledávaný lékař, při psychických problémech psycholog nebo psychoterapeut, v případě ohrožení života nebo majetku příslušníci policie. Pokud však převládají problémy v oblasti sociálního charakteru, tak je pomoc vyhledávaná u sociálního pracovníka/pracovnice (Mátel, 2019).

V rámci sociální práce rozlišujeme práci s jednotlivcem, se skupinou a s komunitou.

a) Sociální práce s jednotlivcem

Metoda se vyvíjí od 20.let 20. století, kdy její vývoj prošel několika etapami (Fabián, 2021). Navrátil (2001) jako základní východisko práce s jednotlivcem bere pohled na člověka jako na „člověka v situaci“, a tak se zaměřuje na jednotlivce, situaci a interakce mezi nimi. Cílem sociální práce je tedy současné řešení problémů klienta a posilování jeho intrapsychických sil (Fabián, 2021). Fabián (2021) popisuje fáze procesu:

- Sestavení cíle spolupráce, kdy sociální pracovník společně s klientem stanoví, čeho má být v rámci spolupráce dosaženo.
- Plán intervence, kdy intervence má zpravidla několik samostatných nebo kombinovaných účelů. Její průběh spočívá v rozhovorech, uklidňování hladiny emocí, ve vztahu, který je zásadním léčebným prostředkem (Matoušek, 2013). Matoušek (2003) dále hovoří o výsledku vzájemné dohody, kterým je plán intervence, kde je obsaženo, kdo co udělá, za jakých podmínek a do kdy – v současnosti lze využít také SMART cíle. Pod SMART cíli rozumíme dle Schermerhorna a Bachracha (2023):
 - S – specific (překl. konkrétní)
 - M – measurable (překl. měřitelný)
 - A – attainable (překl. dosažitelný)
 - R – Relevant (překl.relevantní)

- T – Timely (překl.aktuální)

- Realizace plánu, zde je často vyžadována týmová spolupráce a osoba, která má na starosti koordinaci. V zařízeních sociální služeb jsou za pracovní tým považováni pracovníci (case manager viz kapitola 2.5.1), kteří úzce spolupracují a mají společné uživatele. K efektivní spolupráce v rámci týmu je potřeba vzájemného předávání informací – intervize (Fabián, 2021).
- Hodnocení výsledků intervence – během této fáze dochází k společnému zjišťování, čeho bylo dosaženo, časový limit, spokojenost klienta s výsledkem, efektivita zvolených služeb a případně se vypracuje nový plán (Fabián, 2021). Matoušek (2003) v této fázi uvádí i zpětnou vazbu pracovníka vůči klientovi, dále ocenění a podpoření klienta.
- Ukončování práce s klientem – tato fáze procesu je stejně důležitá jako všechny předchozí, jelikož na jedné straně dochází k posílení klienta a důvěru v jeho možnosti, a na druhé straně se buduje jméno organizace ve společnosti (Fabián, 2021).

b) Sociální práce se skupinou

Fabián (2021) definuje skupinu jako sumu lidí, kteří jsou si navzájem provázání relativně trvalými vztahy a jsou si vědomi této sounáležitosti. Dále autor zmiňuje podstatu skupinové dynamiky, která má nezastupitelné místo. Skupinová dynamika ve skupině aktivizuje energii, tvořivost a odvalu ke změně, a také je motivačním prvkem, ale rovněž i udržujícím prvkem změny. Mátel (2019) popisuje cíl sociální práce se skupinou jako zlepšení kvality života celé skupiny a podpora individuálních potřeb členů skupiny. Dále autor uvádí, že sem spadá navozování změny chování, rozvoj sociálních dovedností, posílení sebevědomí atd.

c) Sociální práce s komunitou

Fabián (2021) zmiňuje historii a vývoj komunitní sociální práce, kdy průkopníkem myšlenek komunitní práce byl Samuel Augustus Barnett – vikář anglické církve. Pod pojmem komunita Mátel (2019, s.14) rozumí „*sociální seskupení jedinců, rodin nebo skupin, kteří sdílejí jisté hodnoty, služby, instituce, zájmy nebo geografickou blízkost.*“ Komunity mají svoje základní charakteristiky i typy komunit. Typy komunit rozeznáváme: občanskou, výcvikovou, terapeutickou a spirituální (Fabián, 2021). Dle Fabiána (2021) je cílem komunitní práce usilování o sociální změny prostřednictvím

analýzy sociální situace, formování vztahů mezi sociálním pracovníkem a komunitou a rozvíjení vzájemných vztahů mezi skupinami v rámci komunity, s konečným cílem nastolení nebo hledání cest k celkovému blahobytu neboli well-being.

2.2 Sociální pracovník

Hanuš (2007) vnímá obecně sociálního pracovníka jako odborníka, který je pojivem společnosti se společenským úkolem, jakožto pomáhat, podporovat, motivovat, vést, učit, přispívat, organizovat atd. Tyto úkoly kladou vysoké nároky na sociálního pracovníka, mnohdy především na jeho osobnost. Mátel (2019) zmiňuje nejnovější globální trend, odrážející se i v novém mezinárodním etickém kodexu. Tento trend reflektuje skutečnost, že sociální pracovníci nejsou chápáni pouze v úzkém významu jen jako osoby provádějící přímou praxi (praktici), ale také jako učitelé a výzkumníci. Dále autor popisuje, že tato skutečnost se však bohužel ještě neodráží v odborné literatuře ani v národních dokumentech legislativního charakteru. Proto pro porozumění identity sociálního pracovníka dle Mátela (2019) musíme rozlišit obsahové a institucionální hledisko. Dle obsahového hlediska „*Kdo je sociální pracovník?*“ nalezneme odpověď obvykle ve slovnících, encyklopediích a monografiích. V institucionálním hledisku je odpověď obsažená v právních předpisech.

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“) vykonává sociální pracovník „*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.*“ Zákon dále uvádí předpoklady sociálního pracovníka mezi ně řadíme plnou svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Matoušek (2021) zmiňuje pracovní způsobilost, kam se řadí šest kompetencí:

- schopnost rozvíjet účinnou komunikaci,
- schopnost orientovat se a plánovat postup,
- schopnost podporovat a pomáhat k soběstačnosti,
- schopnost zasahovat a poskytovat služby,
- schopnost přispívat k práci organizace,

- schopnost odborně růst.

2.2.1 *Vzdělání sociálního pracovníka*

Vzdělání sociálních pracovníků stanovuje zákon o sociálních službách v § 110, kde odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je:

- „vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,*
- vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologie, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.“*

Dále v § 116 odst. 5 zákona o sociálních službách nalezneme vyjmenované odborné způsobilosti pro pracovníka v sociálních službách. V kontextu těchto požadavků Pavezková a Límová (2019) popisují situaci, kdy Profesní komora sociálních pracovníků oslovila resort Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy České republiky s požadavkem na dodržování legislativních podmínek pro výkon profese sociálního pracovníka ve školských zařízeních pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy. Tento podnět vznikl na základě několika dotazů na výkon povolání sociálního pracovníka, kdy na pozicích sociálního pracovníka pracovali lidé bez dosaženého vzdělávání a docházelo k porušení legislativy. Tímto znepokojivým stavem se ministerstvo začalo zabývat, a nakonec byla situace napravena v pěti institucionálních zařízeních. Sociální pracovník v institucionálních zařízeních má specifické místo v systému péče o svěřené děti, svoji práci sjednocuje a propojuje celý systém péče o dítě. Jednou z hlavních oblastí pracovní náplně je navazování osobního kontaktu s dítětem, jeho zákonnými zástupci, pracovníky Orgánů sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“), a také komunikace s dalšími zainteresovanými subjekty, včetně školských zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy, soudy, PČR atd. Rovněž plní funkci poradenskou jak pro děti, tak pro rodiče. Dle autork se dále účastní případových konferencí za účasti OSPOD, soudních líčení, a připravuje děti na vstup do života po ukončení pobytu v zařízeních. Jeho účast je klíčová

pro celý resocializační proces, který sleduje po dobu, kdy je dítě v ústavu (Pavezková a Límová, 2019).

Matoušek (2017) popisuje definici obecných profesních kompetencí jako souhrn znalostí a dovedností. Jinak řečeno se dle autora jedná o souhrn toho, co absolvent studia zná a umí. Autor tyto profesní kompetence dělí na bakalářskou a magisterskou úroveň.

1. Bakalářská úroveň

Pracovník umí: účinně komunikovat, orientovat se v situaci klienta a plánovat postup, podporovat soběstačnost klienta, zasahovat a poskytovat služby, přispívá k práci vlastní organizace, vyjednávat se zaměstnavatelem svou pozici, dokáže být partnerem v týmu pro jiné specialisty, orientuje se v organizačních a komunitních vazbách, orientuje se v právním a ekonomickém rámci profese, dokáže řešit etická a další dilemata, umí řídit svůj odborný rozvoj.

2. Magisterská úroveň

Pracovník umí: vytvářet a řídit humanitní služby, hodnotit průběh i výsledky programů, ovlivňovat sociální politiku na místní, případně státní úrovni, vytvářet a řídit týmy, organizace a projekty dokáže prezentovat svou práci na odborném fóru (Matoušek, 2017).

Kaczor (2019) zmiňuje akreditační materiály Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, kdy při nahlédnutí do „*Akreditačních požadavků bakalářských a magisterských oborů studia sociální práce*“ je zřejmé, že nedošlo k žádné aktualizaci od roku 2006. Podle autora v dokumentu není obsažena zmínka o duševní hygieně, která studenty připravuje na oblast zevrubné péče o duševní zdraví. Tento fakt, lze brát jako nedostatek, který nepodporuje současný neuspokojivý stav na poli vzdělávání v oblasti duševního zdraví v sociální práci. Avšak v Minimálním standardu vzdělávání v sociální práci lze vyčíst, že absolvent oboru v oboru sociální práce by měl v rámci „Úvodu do psychologické teorie“ disponovat tím, že bude umět uplatňovat zásady duševní hygieny. (Kaczor, 2019).

2.2.2 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka

Punová (2020) popisuje, že při zvládnutí profesních nároků jsou také podstatné osobnostní dispozice pracovníka, jelikož sociální pracovníci vstupují do profesního vztahu s celou svojí osobností. Osobnost je vedle znalostí a dovedností klíčovým nástrojem intervence. Punová (2020) zmiňuje usilování o jednotnou definici osobnosti, avšak jedná se spíše o

pomyslné hledání jehly v kupce sena. Autorka hovoří o pojmu osobnostní dispozice, kdy tento termín představuje určitou (vrozenou či získanou) připravenost jednat v dané situaci určitým způsobem, přičemž uspořádaný celek dispozic tvoří strukturu osobnosti.

V současné psychologii vycházíme z předpokladu, že každý z nás se rodí s určitým potenciálem (můžeme ho nazývat i „vlohami“), na jehož základě se rozvíjejí naše schopnosti (Elichová, 2017). Autorka uvádí, že už od dětství je člověk pozorován okolím a na základě jeho vloh je odhadováno kam bude v životě směřován a veden, avšak nejsou dostatečné jen vlohy, je zapotřebí i vnímat soubor dovedností.

Bednář (2013) zmiňuje velký vliv na kvalitu sociální práce, a to právě v osobnosti sociálního pracovníka, který má zejména osobnostní a kvalifikační předpoklady. Otázku, do jaké míry vzdělavatelé řeší osobnostní předpoklady studentů, rozebírá Elichová (2017), když konstatuje, že na mnoha školách dochází k realizaci ústního kola přijímacího řízení, aby došlo ke zjištění osobnosti studenta. Mezi poslední instanci, která rozhoduje o kvalitě osobnostních předpokladů sociálního pracovníka Elichová (2017) řadí zadavatele nebo zaměstnavatele, kteří nevhodným kandidátům neumožní přímý výkon sociální práce.

Pětifaktorový model osobnosti dle Punové (2020) známý jako „velká pětka“ se využívá v diskursu o profesní orientaci a zkoumá, jaký příslušný typ osobnosti je charakteristický pro různé profese. Jeho obsahem je pět osobnostních typů, které lze charakterizovat pomocí různých přídavných jmen. Punová (2020) odkazuje na Matějčka (2004), Nováka (2004) a Hřebíčkovou (2011) a jejich stručnou charakteristiku, která souvisí s organizačním kontextem:

- Otevřenost vůči zkušenosti

První typ je spojován s větší inteligencí, především aktivní zvědavostí, otevřeností, ochotou přijímat nové podněty a flexibilitou. Tato inteligence se projevuje nejen v kognitivní a emoční rovině, ale také v behaviorální složce, zahrnující vyšší kreativitu, schopnost abstrakce a originalitu. Tito jedinci mohou být vnímáni jako "vizionáři", přinášející nové perspektivy, ať už v organizaci nebo při práci s klienty.

- Extroverze

Lidé tohoto typu jsou více otevření vůči druhým, s rozvinutými komunikačními schopnostmi a odvahou navazovat komunikaci, což je činí aktivními a oblíbenými ve společnosti. Jejich schopnost využít pozitivní podpory od druhých přispívá k posílení

odolnosti. Přestože aktivizují a stimulují své prostředí, může se vyskytnout problém spontánnosti a mnohmluvnosti, zejména pokud chybí adekvátní reflexivita pracovníka neboli kde dříve hovoří, než myslí.

- Citová stabilita

Třetí typ jednotlivce lze charakterizovat jako opak neuroticismu, projevující se vyrovnaností, klidem, nižší úzkostností a adekvátní asertivitou bez agresivity. Tento typ vykazuje sklony k resilienčnímu (znamená schopnost jedince odolávat a přizpůsobovat se nepříznivým okolnostem, projevující se jako nezdolnost, odolnost) jednání, protože neřeší problémy impulzivně a lépe odolává nepřízni. I když vyrovnaný přístup může být prospěšný v napjatých situacích, může být nesprávně vnímán jako pasivita či nečinnost.

- Svědomitost

Čtvrtý typ jednotlivce nejlépe charakterizuje jeho přístup k plnění povinností. Spolehlivost, pracovitost, poctivost a rozhodnost jsou klíčovými vlastnostmi, které je vedou k disciplinovanému a vytrvalému dosahování stanovených cílů a plánů ve svém životě. Přestože mohou být ideálními zaměstnanci pro nadřízené, existuje riziko, že pokud jsou jim zadány příliš mnohé úkoly, budou se snažit plnit je až za cenu vlastního vyčerpání, což může vést k tlaku nejen na sebe, ale i na ostatní kolegy.

- Přívětivost

Pro poslední typ jednotlivce je charakterizující přátelskost, vlídnost, vstřícnost, srdečnost a laskavost, což jsou klíčové atributy. Tyto osobnosti se aktivně snaží pomáhat a projevovat empatii vůči druhým. Jsou oblíbené díky své dobrosrdečnosti a nesobeckému přístupu k mezilidským vztahům, vyhýbají se konfliktům a vstupují do nich s důvěrou. I když tato charakteristika může být pro organizace poskytující sociální služby přínosem, může nastat problém, pokud je nutné řešit situace s kontroverzním názorem za cenu vyjádření odlišného stanoviska, což koliduje s jejich přátelským přístupem k ostatním (Matějček, 2004; Novák 2004; Hřebíčková 2011; Punová 2020).

2.2.3 Sociální pracovník při práci s oběti trestné činnosti

Matoušek (2021) rozebírá specializaci sociálních pracovníků, zda být univerzálním nebo specialistou. Autor zmiňuje nevyhnutelný trend ve specializovaných službách, kde je zapotřebí specializace pracovníků, avšak plné specializace není možné dosáhnou během

systematického vzdělávání ve školách, je ji možno získat až během postgraduálního vzdělávání a v kontaktu s praxí.

Sociální pracovník při práci s oběti trestné činnosti většinou přichází do kontaktu v sekundární prevenci, jelikož k primární viktimizaci již došlo (Velikovská, 2016). Autorka uvádí, že při jednání s oběti trestného činu je při prvotním kontaktu zásadní být profesionální a zároveň citlivý, aby došlo vhodným způsobem chování k získání nejen důvěry oběti, ale i k zjištění potřebných informací. Aby došlo k navázání kontaktu s oběti je dle Velikovské (2016) vhodné vycházet z terapeutického přístupu Carla Ransoma Rogerse, jež napomáhá k navázání a rozvíjení kontaktu s druhou osobou, respektive poškozeným.

Faixová (2014) popisuje podmínky C. R. Rogerse:

1. **Bezpodmínečné přijetí** – dochází k akceptaci klienta bez jakýchkoliv hodnotících soudů, které mu umožní setkat se se všemi svými pocity, zážitky a myšlenkami, ať už jsou, jakkoliv negativní či ohrožující. Terapeut akceptuje nejen jedincovu schopnost růst, ale i jeho ambivalenci či dokonce neschopnost v daném čase růstu dosáhnout. Bezpodmínečné přijetí může nahradit přijetí od druhých, kterého se klientovi nedostávalo a umožňuje pozitivní postoj k vlastnímu já, které není závislé na postojích druhých.
2. **Empatické porozumění** – jedná se o vstupování do klientova vnitřního vztahového rámce na emoční i kognitivní úrovni. Terapeut je díky tomu poté schopen sledovat a přesně vnímat pocity klienta a jeho osobní významy. Zážitek hlubokého porozumění pomáhá klientovi odstranit jeho pocit samoty a dodá mu odvalu riskovat vyjádření myšlenek a pocitů, ke kterým by se jinak neodhodlal.
3. **Kongruence** – jedná se o opravdovost, transparentnost terapeuta – soulad mezi tím, co terapeut prožívá, co si o sobě uvědomuje a případně vyjadřuje navenek. Vylučuje vytvoření obrazu o sobě jako nadřazeného a vševědoucího odborníka. V takovém vztahu bude klient nacházet zdroje spíše sám v sobě a nebude se upínat na očekávání, že mu terapeut poskytne řešení (Faixová 2014).

Kansok-Dusche et.al. (2022) provedli výzkum ve kterém zjistili, že i mladí lidé, kteří jsou vystavení online nenávisným projevům neboli kyberšikaně, tak často zažívají negativní pocity (např. hněv, smutek nebo hanba) a zároveň vykazují sníženou úroveň důvěry.

Oběti tak mohou postrádat vhodné postupy ke zvládnutí, aby zmírnily škody způsobené nenávisnými projevy, a dokonce mohou mít tendenci usilovat o pomstu (J. Kansok-Dusche et.al., 2022). Proto je vhodné zaměřit se i na primární prevenci, která se snaží předejít vzniku obětí trestných činů a tím minimalizovat možnost jejich poškození (Velikovská, 2016). Autorka uvádí, co zahrnuje primární prevenci: výchovné působení, činnost neziskových organizací a legislativní změny.

Vlivem moderní doby se rozvíjejí možnosti, jak mohou sociální média pomoci šířit znalosti, poskytovat pomoc a spojovat oběti se zdroji. V oblasti domácího násilí tato možnost existuje, poukazují na ní autoři Adeeba, S., Banujan, K., Kumara, B.T.G.S. (2023), kteří se zabývají možností analyzování dopadu domácího násilí pomocí dat Twitteru. Na Twitteru došlo ke kategorizaci na tři skupiny, které poskytly několik výhod, jako je odhalení nových nebo skrytých důkazů, vyplnění informačních mezer a identifikaci potenciálních podezřelých. Výzkum autorů poukazuje na to, jak mohou sociální média pomoci šířit znalosti, poskytovat pomoc a spojovat oběti se zdroji. Dále autoři uvádějí, že tyto poznatky mohou být užitečné pro neziskové organizace a pro pracovníky, kteří pracují s touto cílovou skupinou. Velikovská (2016) řadí mezi nejznámější neziskové organizace zaměřující se na oběti trestné činnosti obecně v podmínkách České republiky například Ligu lidských práv nebo Bílý kruh bezpečí. Autorka dále zmiňuje fakt o tom, že neziskové organizace se nevymezují jen v oblasti primární prevence, ale ve všech preventivních sférách, neboť poskytují obětem trestných činů veliké množství bezplatných služeb (od psychologické a právní až po sociální, včetně azylového ubytování), ale také spolupracují s orgány činnými v trestném řízení a školí jejich pracovníky.

2.2.4 Role sociálního pracovníka při práci s oběti trestné činnosti

Borská et al., 2019 uvádějí obecný popis role sociálního pracovníka jako proces pomáhání, kdy se pracovník může mezi klientem a normami společnosti ocitnout v pozici prostředníka jako v ideální pozici, v pozici obhájce klienta či roli agenta společnosti. Autorky dále uvádějí, že úspěšnost a efektivnost práce sociálního pracovníka se odvíjí od jednotlivých rolí a jimi vyjádřených oblastí práce i jeho odpovědností v pracovních procesech. Dle autorek mohou být role chápány také dle stanovených cílů, které jsou zaměřené na: „*osobní nedostatky klienta; organizace a osoby, jež se vyskytují v klientově*

prostředí; usilování o změnu ve vztazích mezi klientem a dalšími subjekty vyskytující se v klientově prostředí“ (Borská et al., 2019, s.50).

Tyto role se zpravidla prolínají a na základě svého zaměření se jedná o následující role: terapeut, zprostředkovatel zmocnění klienta, trenér aktivní adaptace klienta na prostředí, obhájce, plánovač změny, mediátor, distributor a koordinátor.

Ze zákona č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o obětech trestných činů“) jsou zaručena tato práva pro oběti trestných činů:

- právo na poskytnutí odborné pomoci,
- právo na informace,
- právo na ochranu před hrozícím nebezpečím,
- právo na ochranu soukromí,
- právo na ochranu před druhotnou újmou,
- právo na peněžitou pomoc.

Zdali vezmeme zřetel na jednotlivá práva obětí trestných činů, zjistíme, že zákon reaguje do jisté míry na potřeby obětí (Květanská, 2017). Jako je potřeba dostatku informací, což snižuje riziko traumatizace sekundární viktimizací. Květanská (2017) popisuje tento zákon jako velmi komplexně pojatý. Autorka dále hovoří o obsažených právech v zákoně, které jsou pro oběti směřovány primárně na ochranu obětí závažných trestných činů, do nichž řadí násilné či mravnostní trestné činy.

Květanská (2017) uvádí osobní zkušenost ohledně potřeby nutnosti pomoci obětem trestných činů prostřednictvím psychologické pomoci. Psychologická pomoc je dle laické veřejnosti jedinou kompetentní formou při práci s ženami či dětmi zasaženými trestným činem.

Oblasti pomoci či podpory u obětí trestných činů jsou:

- vztahová,
- bydlení,
- finance,
- zaměstnávání,
- psychická pomoc a sociální opora (Květanská, 2017).

Autorka uvádí, že v těchto oblastech je pomoc v řešení spatřována v kompetenci sociálních pracovníků. Jejich úlohou je mimo jiné vytvářet síť sociálních služeb a další

podpory ve prospěch klienta. Dále sociální pracovník komunikuje s orgány činnými v trestném řízení (dále jen OČTŘ), psychology, psychoterapeuty či psychiatry. Mezi dalšího participanta na multidisciplinární spolupráci lze spatřovat probační a mediační službu, která se nevěnuje jen pachatelům trestných činů, ale i obětem. Následně lze významnou roli spatřovat v nevládních neziskových organizacích (Květenská, 2017).

V sociální práci se využívá síťování neboli o „networking“ nebo „creating networks“ (Geregová a Čtvrtečková, 2020). Tato praxe by měla být běžnou a každodenní součástí sociální práce. Podle Geregové a Čtvrtečkové (2020) sociální pracovníci pracují se sítěmi, ve smyslu vazeb, kontaktů, mezilidských zdrojů a vztahů. Dále podle autorek je síťování využíváno při přímé práci s klienty, kteří díky němu získají napojení na instituce a osoby, které jim mohou pomoci (Geregová a Čtvrtečková, 2020).

2.2.5 Sociální pracovník a jeho limity

Elichová (2017) popisuje zranitelnost pomáhajícího oboru právě v tom, že při práci s klienty se opírá o transcendentální témata, to znamená, že věci v „přesahu“ jsou vlivem postmoderny natolik proměnlivé a nestálé, že vyvolávají v zúčastněných úzkost. Autorka zmiňuje, že tento stav je sociálními pracovníky označován jako bezmocnost. Autorka řadí mezi další problémy ekonomický sektor, pohled na klienta pouze optikou sociální služeb, byrokracii a zvyšování nároků na svobodu. Autorka je toho názoru, že vlivem narušení sociálního klima, i z důvodu značné rozvodovosti se budou nároky na profesi sociálního pracovníka neustále zvyšovat (Elichová, 2017).

Punová (2020) popisuje odolnost, která představuje souhrn dynamických procesů, díky nimž je sociální pracovník schopný se vyrovnat s obtížností své profese a dosáhne požadované pohody (well-beingu), i když prožíval náročné situace v souvislosti s jejím výkonem. Autorka dále zmiňuje, že o významu posilování odolnosti hovoříme v situacích, kdy interakce mezi subjekty a jejich prostředím implikují riziko nepřízně či tehdy, když jsou nepřízně aktuálně přítomny. Mezi nepřízně sociálního pracovníka například řadíme:

- vysoké počty klientů a jejich stále narůstající počet,
- nepřehledná legislativa,
- nízké finanční ohodnocení výkonu profese,
- rostoucí administrativa,
- nedostupnost supervize a dalších podpůrných mechanismů atd. (Punová, 2020).

Dále autorka poukazuje na náročný charakter pomáhající povolání poskytovatelů pomoci, který klade vysoké nároky nejen na správný výkon práce, ale také na jejich fyzické a psychické zdraví a osobní život. Očekávání klientů, spolupracovníků, nadřízených, profesních komor (viz např. etický kodex), zákonodárců (legislativa) celé společnosti vytváří pro tyto profesionály výzvu, jak efektivně a adekvátně splnit tato očekávání (Punová,2020).

V rámci výzkumu autorů Isabel Narciso, Sara Albuquerque, Sara Nunes (2024) bylo zjištěno, že pokud jde o stres, tak sociální pracovníci pocítují únavu a vyčerpání, avšak byly hlášeny i další emoční stavy jako např. bezmoc, podrážděnost, vztek, strach, nepohodlí v týmu, smutek a prázdnota. Dále v rámci výzkumu bylo řešeno profesionální zvládnání, kdy sociální pracovníci uvedli, že sdílejí profesní situace s rodinou a sociálními sítěmi. Následně se autoři zabývali tématem vzdát se či vytrvat. V této oblasti sociální pracovníci uvedli, že v některých chvílích měli chuť tuto oblast opustit, ale poté nakonec nemohli, protože to doopravdy nechtěli (Narciso, Albuquerque, Nunes, 2024).

Kaczor (2019) pojednává o problematice duševní hygieny u sociálních pracovníků, kdy jí chápe jako soubor informací a konkrétních postupů směřujících k cílené úpravě životních podmínek. Dle autora jejím následkem je snížení dopadů nepříznivých vlivů (stresorů) na člověka, a naopak zvýšení dopadů posilujících vlivů (salutorů) na jeho duševní kondici a rovnováhu. Autor je názoru, že se jedná o jakýsi obranný val proti mentální zátěži, respektive umenšení jejích dopadů na celkové zdraví. Dále autor uvádí souvislost mezi duševní hygienou a sociálními pracovníky, protože právě oni jsou často exponováni nejrůznějším zátěžím a rizikům. Kaczor (2019) jmenuje úkony, které mají blahodárný vliv na tělo i duši: čas na meditaci, jógu, běh, procházku po přírodě, návštěvu masážního salonu a mnohé jiné aktivity.

Kaczor (2019) uvádí příklady prostředky a nástroje, které lze dále využít:

- relaxace – dle Kopecké (2015) lze využít dechovou, tělesnou, sensorický relaxační trénink, Jacobsonovu progresivní svalovou relaxaci,
- všímavost (neboli minfulness),
- supervize,
- psychoterapeutický výcvik,
- psychoterapie (Kaczor, 2019).

Kopecká (2015) navíc zmiňuje antistresovou masáž, meditaci, aromaterapii, muzikoterapii, arteterapii, taneční terapii, imaginaci a zooterapii.

Dle názoru Nakonečného (2011) je obecnou prevencí proti stresu celková správná životospráva nebo psychohygienu, která zahrnuje dostatek odpočinku, přiměřené pracovní vypětí a spokojenost se zaměstnáním a životem vůbec. Kaczor (2019) vnímá duševní hygienu jako určitý nástroj pro posílení sociálního pracovníka. Posílení probíhá prostřednictvím různých posilujících technik, uvědomování si jedinečných momentů, psychického a fyzického uvolňování se při aktivitách, které jedinec preferuje apod. Posílení se děje, ale v tom smyslu, že si sociální pracovník uvědomí své slabosti, nedokonalosti a zranitelnost a z toho nám i vychází schopnost sebereflexe. Celkově tedy lze říci, že je na samotném pracovníkovi, jak si to ve svém životě nastaví a jakou cestu k podpoře zdravé duše i těla zvolí.

Selingman (2014) hovoří o duševní pohodě a životní spokojenosti, avšak může dojít i k vyhoření.

2.2.6 Syndrom vyhoření

Podle Kopecké (2015) je syndrom vyhoření neboli také syndrom vyhasnutí, vyhaslosti, vyprahlosti (angl. burn-out syndrome) poprvé popsán v roce 1975 Freudenbergem v USA. Syndrom vyhoření se vyskytuje v oblastech profesích, kde je typickým prvkem vysoká pracovní náročnost, intenzivní kontakt s lidmi a mnohdy neadekvátní ohodnocení (Bartošíková, 2006).

Kopecká (2015) uvádí, že je velmi často popisován jako prožitek vyčerpání, proto se jedná o psychický stav. Všechny složky burn-out syndromu vycházejí z chronického stresu a nejvíce jsou ohroženi tito pracovníci:

- kteří nejsou schopni odmítnout požadavky druhých (neumí říkat ne),
- kterým jde o dobrou práci,
- jsou plní energií a pracují příliš usilovně,
- jsou ochotni se vzdát mnoha věcí, aby mohli vykonávat svou práci,
- s pocitem nepostradatelnosti,
- kteří mají problém s těžkým prožíváním svého neúspěchu,
- s nedostatkem mimopracovních aktivit ve volném čase,
- kteří si nepřipouštějí, že u nich mohl syndrom vyhoření nastat (Kopecká, 2015).

- přenášení zodpovědnosti na pracovníka mimo jeho kompetence (Venglářová et.al., 2011).

Dle Stocka (2010) má syndromu vyhoření 4 fáze:

1. Idealistické nadšení
2. Stagnace
3. Frustrace
4. Apatie

Venglářová (2011) rozlišuje tyto fáze syndromu vyhoření:

1. Nadšení
2. Stagnace
3. Frustrace
4. Apatie
5. Vyhoření

2.2.7 Sociální pracovník a jeho motivace

Armstrong a Taylor (2015) definují motivaci jako sílu, která aktivuje, směřuje a udržuje chování. Vysokého výkonu je dosaženo prostřednictvím dobře namotivovaných lidí, kteří jsou připraveni vynaložit dobrovolné úsilí tzn. že dobrovolně udělají více, než se od nich čeká (Armstrong a Taylor, 2015). Medlíková (2021) však popisuje motivace jako důvod, proč věci děláme. Autorka jmenuje, co vše je motivace: jedná se o hybnou sílu; jádro našeho chtění; vnitřní kompas; proces, který dává organismu energii; smysl nějaké činnosti; nástroj k uspokojení potřeby; pohon a někdy i důsledek úspěšně vykonané činnosti. Dle autorky je motivovaný člověk cílevědomější a podává dlouhodobě kvalitnější výkon. Avšak autorka upozorňuje na fakt, že vždy se nemusí jednat pouze o pozitivní vliv. Nastávají i situace s negativními dopady, kdy je motivace příliš vysoká. S negativními důsledky se lze setkat i v případech, kdy je motivace příliš nízká (Medlíková, 2021).

Molek (2019) rozlišuje motivaci vnitřní a vnější. Medlíková (2021) řadí mezi vnější motivátory: kvantifikovatelné hodnocení dle známých pravidel (peníze, odměny); iniciativy v zaměstnaní i jinde (společné cestování, dárkové poukazy); zajímavé, příjemné a cílevědomé prostředí (různorodý kolektiv, vybavení pro relaxaci, systém kvalifikací – odměny za postup, odměna za výkon; pokroky, výsledky a úspěchy; motivační prostředky

(kouč, seminář, kniha); vytváření sítí (formálně a neformálně organizované skupiny fungující na principu získávání informací, výměny zkušeností, podpory a spojení sil). Šikýř (2014) rozlišuje zaměstnacké výhody na sociální povahy (pojištění, půjčky, dovolená, sport, kultura, rekreace); související s prací (stravování, nápoje, doprava, ubytování, vzdělávání apod.); spojené s postavením organizace (služební automobil, podnikový byt, nadstandartní vybavení kanceláře, příspěvek na reprezentaci, mobilní telefon, notebook apod.). Autor uvádí, že mnozí zaměstnanci považují tyto výhody za přirozenou součást zaměstnání, a jejich neposkytnutí nebo omezení v nich vyvolává nespokojenost. Dle Medlíkové (2021) slouží vnější motivace jako „nakopnutí“ a je nezbytná. Dále působí poměrně rychle a jejím prostřednictvím lze potkat zajímavé lidi a zážitky, avšak je krátkodobá a nevydrží (Medlíková, 2021).

Dle Molka (2019) mezi vnitřní motivaci patří motivování lidí sebe samotných, kdy vyhledávají a vykonávají práci, která uspokojuje jejich potřeby či od ní očekávají naplnění svých cílů. Medlíková (2021) řadí mezi vnitřní motivátory: silnou osobní vizi, touhu, cíl; vědomí dalších výhod/pozitiv, jež přijdou společně s naplněným velkým cílem; postupné odměny za splnění dílčích dílů, velká odměna za celkový výsledek. Podle názoru autorky nás vnitřní motivace udrží na cestě, posílí naši vůli, sebevědomí a pocit lidské hodnoty. Dále nám pomůže být konzistentní a autentičtí. Molek (2019) tvrdí, že vnitřní motivace je účinným a relativně dlouhodobě působícím motivátorem.

Amstrong a Taylor (2015) popisují proces vnitřní motivace, kdy už při vytváření pracovního místa vzniká předpoklad, že efektivní výkon a skutečné uspokojení z vykonané práce vyplývá z vlastního obsahu práce, tedy z plnění pracovních úkolů. Toto souvisí s uplatněním jiného předpokladu, a to toho, že lidé jsou motivováni, když získají možnost uspokojit také vlastní potřeby. Autoři dále popisují, že práce umožňuje lidem vydělávat peníze, a získávat vnější potřebu, která je následně prostředkem k uspokojení potřeb základních i vyšších. Avšak práce by měla poskytnout lidem také jistotu vnitřní odměny, kdy jisté vnitřní uspokojení pramení z vykonané práce, dosahování výsledků, rozvíjení schopností nebo uplatňování pravomocí (Amstrong a Taylor, 2015).

Podle Kmecové a Kajanové (2018) je motivační proces vysvětlen mnoha způsoby, avšak obecně ho lze dělit na čtyři základní fáze:

1. Potřeba

2. Vzrušení
3. Chování
4. Bod uspokojení

Autorky dále hovoří o stimulu, kdy pod jeho pojmem rozumíme vnější podnět, který vychází buď z vnitra člověka (strach, únava apod.) jako endogenní impulz působící na motivaci nebo exogenní impulz tedy motivaci (např. finanční odměna).

Armstrong a Taylor (2015) zmiňují teorie motivace, které pocházejí z dob řeckých filozofů, avšak od této doby se teorie motivace značně posunula. Jednou z teorií je teorie instrumentality, která vychází z přesvědčení, že odměny a tresty jsou nejlepším prostředkem utváření chování. Avšak tato teorie je založena výhradně na systému kontroly a nerespektuje řadu dalších lidských potřeb. Další teorie je zaměřená na obsah (potřeby), kdy jejím cílem je identifikovat faktory, které souvisejí s motivací. Mezi zástupce této teorie řadíme Maslowa, Alderfera, McClellanda, Herzberga nebo Deci a Ryana. Za nejproslulejší klasifikací potřeb, je ta od Maslowa. Kdy Maslow stanovil pět hlavních kategorií potřeb, které je společná pro všechny lidi a je hierarchicky uspořádaná. Uspořádání začíná u základních fyziologických potřeb přes potřeby bezpečí, společenské potřeby a potřeby uznání až po nejvyšší potřeby seberealizace. Mezi další teorie dle Armstronga a Taylora (2015) patří teorie zaměřená na proces. U této teorie je důraz kladen na psychické procesy a síly, které ovlivňují motivaci, stejně jako základní potřeby. Autoři uvádí, že existuje také označení jako kognitivní (poznávací) teorie, protože se zabývá tím, jak lidé vnímají své pracovní prostředí a způsoby, jakými lidé toto prostředí interpretují a chápou.

I v tomto ohledu se prolíná již zmíněna psychohygienu, kdy Kaczor (2019) uvádí, že to, zda budou sociální pracovníci patřičně informováni, motivováni, vzděláváni (apod.) v problematice psychohygieny, závisí ve velké míře právě na zaměstnavatelích. Kmecová a Kajanová (2018) vymezují zásady úspěšné motivace zaměstnanců dle Plamínka (2010):

- přizpůsobení úkolů lidem,
- spokojenost lidí alespoň s něčím,
- rozlišnost citlivosti lidí na různé podněty,
- mnohdy stačí práci dobře definovat a vysvětlit,
- obava z nepříjemnosti může motivovat obdobně jako touha po příjemném,
- aktuální motivy jsou souhrnem vlivu osobnosti, prostředí a situace,

- při motivování za zaměřte na druhého, ne na sebe.

Dle Armstronga a Taylora (2015) se spokojenost s prací týká postojů a pocitů, které lidé mají ve vztahu ke své práci. Autoři rozlišují pozitivní a příznivé postoje oproti tomu na druhé straně negativní a nepříznivé postoje k práci. Postoj k práci se však liší od morálky, která je především vyjádřena tím, do jaké míry se členové cítí být přitahováni svou skupinou a chtějí zůstat jejími členy (Armstrong a Taylor, 2015).

Podle Kmecová a Kajanová (2018) by se manažeři měli zaměřit na chování zaměstnance a určit jeho motiv činnosti a konání. Zároveň by měli být schopní řídit se zásadami úspěšné motivace zaměstnanců, aby dosáhli co nejvyšším pracovním výkonům podřízených.

2.3 Oběť trestné činnosti

Problematika obětí trestných činů je oblast, která byla zaznamenána a následně rozvíjena teprve v prvních desetiletích 20.století (Velikovská, 2016). Dále autorka uvádí, že v současnosti roste celosvětový zájem o oběti trestných činů vzhledem k nutné humanizaci společnosti, ale také z důvodu stoupajících projevům agresivity, která často bývá latentní a promyšlená. Autorka uvádí primární oběti, jež jsou přímo zasaženy trestným činem, dále sekundární oběti, mezi které se řadí blízké osoby oběti a terciální, jimiž rozumíme blízké sociální okolí.

Dále v této podkapitole bude představeno vnímání oběti z hlediska právního rámce, popř. Policie ČR, dle rešerše skrze literaturu, a následně rešerší databázových časopisů.

Ze zákona o obětech trestných činů je oběť popisovaná jako „fyzická osoba, které bylo nebo mělo být trestným činem ublíženo na zdraví, způsobena škoda nebo nemajetková újma nebo na jejíž úkor se pachatel trestným činem obohatil nebo měl obohatit.“

Ustanovení § 2 odst. 3 zákona o obětech trestných činů uvádí i další možnost oběti, a to pokud *„trestným činem způsobena smrt oběti, považují se, utrpěli-li v důsledku smrti oběti újmu, za oběť též její příbuzný v pokolení přímém, sourozenec, osvojenec, osvojitel, manžel nebo registrovaný partner, druh nebo osoba, které oběť ke dni své smrti poskytovala nebo byla povinna poskytovat výživu. Je-li těchto osob více, považuje se za oběť každá z nich.“*

Dále zákon o obětech trestných činů zmiňuje zvláště zranitelnou oběť viz podkapitola 2.3.1

Podle PČR (2024) v trestním řízení oběť trestného činu může mít (i zpravidla má) postavení poškozeného. Zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním ve ve znění pozdějších předpisů (dále jen „trestní řád“) v § 43 odst. 1 rozumí pod pojmem poškozený toho, kterému „bylo trestným činem ublíženo na zdraví, způsobena majetková škoda nebo nemajetková újma, nebo ten, na jehož úkor se pachatel trestným činem obohatil.“

PČR (2024) zmiňuje sexuální a mravnostní trestné činy. Tyto činy jsou zmíněny v třetí hlavě zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jen „trestní zákoník“) (§ 185 – 193b) a týkají se oblasti důstojnosti oběti v sexuální oblasti.

Trestní zákoník v hlavě třetí obsahuje zmíněné paragrafy, jimiž jsou: § 185 znásilnění; § 186 sexuální nátlak; § 187 pohlavní zneužití; § 188 soulož mezi příbuznými; § 189 kuplířství; § 190 prostituce ohrožující mravní vývoj dětí; § 191 šíření pornografie; § 192 výroba s jiné nakládání s dětskou pornografií; § 193 zneužití dítěte k výrobě pornografie; § 193a účast na pornografickém představení; § 193b navazování nedovolených kontaktů s dítětem (PČR, 2024).

Dle Čírtkové a Vitoušové (2007) je termín oběti trestného činu primárně pojem kriminologický, resp. viktimologický. Oběť v rámci trestního řízení má tři postavení, jimiž jsou:

- oznamovatel,
- poškozený,
- svědek (Čírtková a Vitoušová, 2007).

Blažek et al. (2019) uvádí, že oběťmi trestných činů se zabývá viktimologie, která je některými autory považována za součást kriminologie a jinými za samostatnou vědeckou disciplínu. Viktimologie studuje samotnou oběť zejména z hlediska sociologického, ale i psychologického, kriminologického, právního a dalších vědních disciplín. Dle autora někteří psychologové v rámci viktimologie hovoří o relativně samostatné disciplíně – psychologii oběti. Co se týče obětí násilných trestných činů, tak nedochází pouze k primární viktimizaci (újmě způsobené samotným jednáním pachatelem, např: zranění), ale i k sekundární viktimizaci. Sekundární viktimizace se týká zejména OČTŘ, blízkého okolí atd. V důsledku viktimizace dochází u oběti násilí k mimořádně silnému obrannému

mechanismu, který bývá označován jako popření. Popření následně znesnadňuje přístup k vědomým vrstvám osobnosti, čímž narůstá rozpor mezi individuálním nevědomím a vědomím, který vede k prohloubením traumatu (Blažek et al., 2019).

Mezi nejznámější následek u obětí je posttraumatická stresová porucha (dále jen „PTSD“) z angl. post-traumatic stress disorder. Dle Smolíka (2002) je PTSD nebezpečná a katastrofického charakteru, která by pravděpodobně způsobila hluboké rozrušení téměř u kohokoliv. U dětí a adolescentů k ní dochází následkem násilného chování a následkem je akutní reakce na stres (Čírtková a Vitoušová, 2007). U žen, které jsou oběťmi domácího násilí se setkáváme se syndromem bité ženy. Tento termín do teorie uvedla Lenore E. Walker, která se řadí do průkopnic ve vědeckém zkoumání domácího násilí (Čírtková, 2020). Walker (2016) popisuje syndrom jako subkategorii diagnózy PTSD. Syndrom bité ženy je vnímán jako podkategorie PTDP a zahrnuje tyto příznaky: opakované prožívání fyzického napadení (bití), i když aktuálně neprobíhá, pokusy o minimalizace psychického efektu bytí tím, že dochází k vyhýbání se aktivitám, lidem a emocím, dále hyperarousal a hypervigilance, což je zvýšení psychického nabuzení, žena má přetřhané interpersonální vztahy, má problémy s vnímáním vlastního těla a v neposlední řadě se setkává s problémy s intimitou a sexualitou (Čírtková, 2020). Dále Blažek et al. (2019) popisují další její typické projevy: flashbacky neboli epizody opakovaného znovu prožívání v podobně živých vzpomínek, snů nebo nočních můr, při nichž se opakovaně vyskytují živé pocity ochromení a emočního oploštění.

V literatuře se lze setkat i s různými kategorizacemi obětí. Například Velikovská (2016) kromě dělení na primární, sekundární a terciální uvádí i „*funkční zodpovědnost*“ s následujícím rozdělení:

1. Nesouvisející oběti – oběti, které nenesou zodpovědnost, staly se náhodným cílem pachatele.
2. Provokující oběti – jak již je z názvu vypovídající, tak jsou spoluzodpovědné za nějaký trestný čin z důvodu svého činu či chování, na které pachatel reagoval.
3. Ukvapené oběti – u těchto obětí je určitý stupeň zodpovědnosti např.: vyskytující se na nebezpečných místech v nebezpečný čas, nevhodné oblečení, nevhodné chování či komunikace.
4. Biologicky slabé oběti – nenesou zodpovědnost, pachatel si je vybírá na základě přitažlivosti vzhledem k věku, nemohoucnosti apod.

5. Sociálně slabé oběti – nenesou zodpovědnost, pachatel si je vybírá z důvodu vnímání jako snadné oběti, které často nejsou plně integrované do společnosti (imigranti, menšiny).
6. Sebeviktimizované oběti – nesou plnou zodpovědnost, jelikož se angažují v kriminogenních oblastech (drogy, gambling, prostitutky).
7. Politické oběti – nenesou zodpovědnost, avšak stojí v opozici k moci nebo je snaha o udržení je v podřadném sociálním postavení (Velikovská, 2016).

Depraetere et.al. (2023) v rámci výzkumu zjistili, že jsou identifikovány čtyři různé profily mužských obětí, rozdělených dle závažnosti. Autoři následovně vyhodnotili dle skupinového srovnání, jak mužské oběti ve třídě s vysokou závažností hlásí výrazně vyšší míru duševních problémů, jako je deprese, úzkost a sebevražda a/nebo sebepoškozování. Významné rozdíly byly zjištěny u věku, profesního statusu, vztahu, sexuální orientace a finančního stavu (Depraetere et.al., 2023).

Sinclair et.al. (2023) provedli výzkum v oblasti Velké Británie, kde zaměřili výzkum na oběti „romantických podvodů“. Došlo k zjištění stoupání podvodů v této oblasti a na základě demografie obětí se zjistilo, že recidiva probíhala na častěji obývaných územích méně bohatým obyvatelstvem. Z toho tvrzení, že oběti jsou především „sociálně slabší“ vrstva se došlo k závěru poskytovat prevenci na základě sociodemografických dat.

Zimmelová a Novotná (2008) provedly výzkum na osobách starších 60 let v Jihočeském kraji jako celku a jeho velkých městech. Autorky zmiňují otázku násilí na seniorech v mnoha vyspělých zemích. Tato skupina obyvatel spadá do nejrizikovějších populačních skupin, a to z důvodu, že obecně obyvatelstvo stárne. Senioři jsou ohroženi především v osobní bezpečnosti, nehodami a úrazy, ale také úmyslnou a jinou trestnou činností. Z výsledků výzkumu vyšlo, že osoby nad 60 let nejsou nejčastějšími oběti trestných činů, avšak jejich procento četnosti se rok od roku zvyšuje.

Z této kapitoly plyne zřejmý fakt o tom, že mezi oběti trestného činu lze řadit osoby všech pohlaví, věku, socioekonomické situace, demografie a dalších faktorů.

2.3.1 Zvlášť zranitelná oběť a její práva

Klíma (2023) uvádí, že zvlášť zranitelná oběť, jak je patrné z pojmu samotného, označuje kvalifikační stupeň pojmu oběť. (Klíma, 2023). Dále autor uvádí, že

zranitelné oběti představují specifickou skupinu jednotlivců podle § 2 odst. 1 (pro přímé oběti) a odst. 2 (pro nepřímé oběti) zákona o obětech trestných činů, kde je z důvodu určité konkrétní potřeby nezbytné poskytnout jim zvláštní (vyšší) úroveň ochrany. Dle autora může být tato specifická potřeba odůvodněna charakterem oběti (například v případě dětí, seniorů nebo osob s psychickým postižením), konkrétním spáchaným trestným činem (například znásilnění nebo týrání svěřené osoby) a povahou trestného činu v souvislosti s postavením oběti (například trestný čin spáchaný z důvodu národnosti nebo rasy). Tyto specifikace jsou obsaženy v jednotlivých skupinách zvláště zranitelných obětí podle § 2 odst. 4 zákona o obětech trestných činů (Klíma, 2023).

Zákon o obětech trestných činů v § 2 odst. 4 vymezuje zvláště zranitelnou oběť jako:

„Zvláště zranitelnou obětí se pro účely tohoto zákona při splnění podmínek uvedených v odstavci 2 nebo 3 rozumí

- a) dítě,*
- b) osoba, která je vysokého věku nebo je postižena fyzickým, mentálním nebo psychickým hendikepem nebo smyslovým poškozením, pokud tyto skutečnosti mohou vzhledem k okolnostem případu a poměrům této osoby bránit jejímu plnému a účelnému uplatnění ve společnosti ve srovnání s jejími ostatními členy,*
- c) oběť trestného činu obchodování s lidmi (§ 168 trestního zákoníku), trestného činu znásilnění (§ 185 trestního zákoníku), trestného činu týrání svěřené osoby (§ 198 trestního zákoníku), trestného činu týrání osoby žijící ve společném obydlí (§ 199 trestního zákoníku) nebo trestného činu teroristického útoku (§ 311 trestního zákoníku),*
- d) oběť trestného činu proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti, trestného činu, který zahrnoval nátlak, násilí či pohrůžku násilím, trestného činu spáchaného pro příslušnost k některému národu, rase, etnické skupině, náboženství, třídě nebo jiné skupině osob nebo oběť trestného činu spáchaného ve prospěch organizované zločinecké skupiny, jestliže je v konkrétním případě zvýšené nebezpečí způsobení druhotné újmy zejména s ohledem na její věk, pohlaví, rasu, národnost, sexuální orientaci, náboženské vyznání, zdravotní stav, rozumovou vyspělost, schopnost vyjadřovat se, životní situaci, v níž se nachází, nebo s ohledem na vztah k osobě podezřelé ze spáchání trestného činu nebo závislost na ní.“*

Podle Slámové (2022) jsou jako první v zákonu o obětech trestných činů zmíněny děti, protože jim zákon poskytuje pravděpodobně nejprivilegovanější postavení. Autorka si myslí, že je to z důvodu reakce společnosti na způsobenou újmu, a proto jsou děti umístěny na pomyslném nejvyšším místě hierarchie. Dle Úmluvy o právech dítěte (2016) se dítětem rozumí každá lidská bytost, která je mladší osmnácti let, pokud nedošlo na základně právního řádu k uznání dřívější zletilosti. Stejně znění pojmu dítě lze nalézt i v trestním zákoníku. Avšak v trestním zákoníku je nemožné nepostřehnout, že některé trestné činy v jejich kvalifikovaných podstatách lze spáchat na dítěti mladším patnácti let, viz § 145 odst. 2 písm. c) těžké ublížení na zdraví či § 146 odst. 2 písm. b) ublížení na zdraví.

Následně zákon o obětech trestných činů zmiňuje osoby s vysokým věkem či postížením. Tedy osoby, u kterých existencí určitého hendikepu je následkem trestného činu způsobeno prohloubení prvotní újmy, a následně je zvýšené riziko sekundární viktimizace (Slámová, 2022). Slámová (2022) zmiňuje, že osoba vysokého věku, resp. senior byla jako kategorie zvláště zranitelných obětí do zákona včleněna v roce 2017. Co se týče statistických údajů ohledně seniorů, jak již bylo zmíněno dle Zimmerlové a Novotné (2008) - populace stárne, což zaznamenal Český statistický úřad, kdy k roku 2022 byli senioři v populaci zastoupeni 20,4 % (Senioři v ČR v datech, 2023).

Anstis et.al. (2022) zaměřili svojí studii na zkoumání překryvu oběti a pachatele u lidí s duševním postižením. V rámci studie bylo zjištěno, že lidé s duševním postižením tvoří malou, ale zvláště komplexní populaci, avšak nedostatek bylo rozdělení pohlaví, proto uvedli, že v rámci budoucího výzkumu by bylo nutné prozkoumat ženské a mužské pohlaví samostatně.

Třetí skupinou zvláště zranitelných obětí je status přiznán přímo ze zákona. V této skupiny se především apeluje na posílení práv v oblasti pohlaví, dále potlačení obchodu s lidmi (Slámová, 2022). Trestní zákoník pod uvedenými paragrafy v zákoně o obětech trestných činů § 2 odst. 4 písm. c) rozumí tyto trestné činy: § 168 obchodování s lidmi, § 185 znásilnění, § 198 týrání svěřené osoby, § 199 týrání osoby žijící ve společném obydlí a § 311 teroristický útok.

Ministerstvo vnitra České republiky vzhledem k tomuto faktu vydává Národní strategii boje proti obchodování s lidmi v ČR. Mezi strategické cíle v tomto dokumentu patří boj proti obchodování s lidmi a posílení pomoci obětem obchodování s lidmi, sem spadá boj

proti obchodování s dětmi; posílení identifikace obětí; prevence a pomoc obětem obchodování s lidmi; spolupráce v boji proti obchodování s lidmi na národní i mezinárodní úrovni (Národní strategii boje proti obchodování s lidmi v ČR 2020-2023, 2020).

Co se týče ustanovení § 2 písmena c) a d), tak Klíma (2023) uvádí, že tento paragraf byl novelizován na základě čl. 22 odst. 3 směrnice 2012/29/EU, a to konkrétně zákonem č. 56/2017 Sb., jež novelizoval zákon o obětech trestných činů. Novela vedla k rozšíření § 2 odst. 3 písm. c) o oběti trestného činu teroristického útoku. Taktéž došlo k úpravě § 2 odst. 3 písm. d) tak, aby zahrnovala oběti trestného činu, který zahrnuje nátlak, násilí nebo pohrůžku násilím, trestného činu spáchaného kvůli příslušnosti k národu, rase, etnické skupině, náboženství, třídě nebo jiné skupině osob, nebo oběti trestného činu spáchaného ve prospěch organizované zločinecké skupiny. Autor dále zdůrazňuje, že k další úpravě seznamu zvláště zranitelných obětí došlo v rámci přijetí zákona č. 220/2021 Sb. V důsledku této změny byly do výčtu zvláště zranitelných obětí, obsaženého v § 2 odst. 4 písm. c) zákona o obětech trestných činů, zařazeny i oběti trestných činů znásilnění, týrání svěřené osoby a týrání osoby žijící ve společném obydlí. V důsledku této úpravy nemusí oběti těchto trestných činů prokazovat žádné další aspekty vyžadované § 2 odst. 4 písm. d) a § 2 odst. 5 zákona o obětech trestných činů; jejich postavení jako zvláště zranitelných obětí již vyplývá ze samotné povahy trestného činu, kterým utrpěly či měly utrpět újmu (Klíma, 2023).

Ve druhé části této podkapitoly bude akcent kladen na exkurs do právního rámce, který upravuje práva zvláště zranitelných obětí.

Mezi práva zvláště zranitelných obětí řadíme bezplatnou odbornou pomoc. Subjekty zapsané v registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů mají povinnost bezodkladně a bezplatně poskytovat odbornou pomoc na základě žádosti zvláště zranitelných obětí, pokud tato pomoc bude potřebná (zákon o obětech trestných činů). To neplatí u dětí, které se staly oběťmi trestného činu zanedbání povinné výživy dle § 196 trestního zákoníku (například v důsledku neplacení výživného), pokud tímto činem nevzniklo naléhavé nebezpečí nebo trvale nepříznivý následek (Policie ČR, 2024). Klíma (2023) zmiňuje registr poskytovatelů pomoci obětem trestných činů, který spravuje Ministerstvo spravedlnosti České republiky, je veřejný a obsahuje základní informace o jednotlivých poskytovatelích. Tyto informace zahrnují druh poskytovaných služeb, jako

jsou sociální nebo právní služby, místo, kde jsou tyto služby poskytovány, a okruh obětí, kterým jsou tyto služby určeny. Registr též obsahuje seznam zapsaných advokátů, kteří nabízejí vybraným obětem bezplatné konzultace nebo asistenci při přípravě podání (Klíma,2023).

Následující právem je zabránění kontaktu oběti a osoby jí blízké s osobou, kterou oběť označila za pachatele, s osobou podezřelou nebo s osobou, proti níž se trestní řízení vede (§ 17, zákon o obětech trestných činů). PČR (2024) konstatuje, že ve všech fázích trestního řízení má oběť právo požádat o opatření, která by zabránila přímému kontaktu s pachatelem (nebo osobou, kterou oběť identifikovala jako pachatele). V případě zvláště zranitelné oběti, PČR nebo jiný příslušný orgán musí vyhovět požadavku, pokud to povaha prováděného úkonu nevyklučuje. Termín "přímý kontakt" v tomto kontextu nezahrnuje například vizuální kontakt prostřednictvím audiovizuálních zařízení nebo rozpoznání pachatele pomocí jednosměrného zrcadla, které neumožňuje vzájemné pozorování (Policie ČR, 2024). Pokud si při výslechu nebo podání vysvětlení nepřeje oběť bezprostřední vizuální kontakt s pachatelem, učiní se nezbytná opatření k zabránění takového kontaktu. Pokud je to technicky možné, využijí se například audiovizuální techniky. Požadavku zvláště zranitelné oběti na omezení bezprostředního vizuálního kontaktu s pachatelem je třeba vyhovět, pokud závažné důvody nebrání (§ 17 odst. 2, zákon o obětech trestných činů).

Zákon o obětech trestných činů v § 19 stanoví oběti právo na poskytnutí vysvětlení a na výslech osobou téhož nebo opačného pohlaví, což znamená, že v průběhu přípravného řízení může žádat, aby byla vyslechnuta osobou, která sdílí stejné nebo opačné pohlaví. Ustanovení § 19 odst. 1 zákona o obětech trestných činů vyžaduje splnění žádosti zvláště zranitelné oběti, pokud tomu nebrání vážné důvody. V případě existence těchto důvodů musí dojít k zamítnutí žádosti a důvody jsou zaznamenány do protokolu o úkonu. Dle odstavce 2 zmiňovaného paragrafu zákona o obětech trestných činů má zvláště zranitelná oběť také možnost požádat o tlumočnicka stejného nebo opačného pohlaví v případě, kdy je nutné přeložit její výpověď.

PČR (2024) dále uvádí, jestliže je osoba zvláště zranitelnou obětí, náleží jí při výslechu právo na zvláště citlivý a ohleduplný přístup. Výslech musí být veden s ohledem na určité okolnosti, které mohou zahrnovat některé charakteristiky této osoby, např: věk, pohlaví, druh trestného činu, povahu, závažnost a okolnosti spojené s pachatelem apod. V

ideálním případě by měla výslech provádět osoba, která je k tomuto zvláště vyškolená, je-li to možné (např. v případě neodkladné potřeby výslechu a absence příslušné vyškolené osoby v daný moment), a to v prostorách vhodně upravených nebo přizpůsobených (např. v speciálních výslechových místnostech). Otázky směřují do intimní oblasti, by měly být kladeny šetrně a pouze v nezbytných případech. Každý moment, kdy subjekt považuje otázku za nevhodnou, má právo vznést námitky proti zaměření otázky. Dále PČR (2024) uvádí, že v případě, kdy je osoba zvláště zranitelnou obětí, má právo na úplný výslech tak, aby nemusel být později opakován. Výslech by měl být co nejpodrobnější s cílem objasnit skutečnosti důležité pro trestní řízení. Pokud je nutné výslech opakovat před stejným orgánem (např. na policii), je zde právo na výslech stejnou osobou, pokud tomu nebrání důležité důvody (§ 20, zákon o obětech trestných činů).

2.4 Management

Podle Molka (2019) je v současnosti snadné najít v odborné literatuře desítky či snad stovky definice slova „management“ a jeho pojetí. Však všechna se dle autora shodují ve společným jmenovateli, kterým je „*umění řídit podnikovou činnost, resp. umět dosáhnout stanovených podnikatelských cílů organizace*“ (Molek, 2019, s. 9).

Blažek (2014) je názoru, že management je jedním z významných fenoménů. Dále autor uvádí, že se jedná o americký výraz, který lze chápat jako tři významné roviny: proces řízení, řídicí pracovníci a soubor poznatků řízení.

Courtley D. Pharaoh a D. J. Visser (2023) uvádějí, že management se stal důležitou dovedností pro manažery. Schermerhorn a Bachrach (2023) pod pojmem manažer rozumí širokou škálu pozic vedoucího týmu – tým leader, supervizor, projektový manažer, prezident a administrátor. Manažeři jsou lidé, kteří podporují, dohlížejí a pomáhají aktivovat pracovní úsilí a výkon pracovníků (Schermerhorn a Bachrach, 2023). Podle Blažka (2014, s.19) jsou manažerské dovednosti vymezeny jako: „*plánování, organizování, personalistika, vedení a kontrolování*.“

Barták (2023) definuje styly řízení nebo vedení zaměstnanců:

- patriarchální styl,
- charismatický styl,
- autokratický styl,

- byrokratický styl,
- jednodimenzionální koncept řízení,
- demokratický styl,
- liberální styl řízení,
- integrující styl (Barták, 2023).

Molek (2019) zmiňuje, že umění vést lidi je jednou z nejzajímavějších, ale zároveň nejnáročnějších manažerských dovedností. Autor rozděluje tři základní vůdcovské typy: autokratický, demokratický (participativní) a „volná otěž“. Autokratický styl je specifickým tím, že lídr (manažer) dává příkazy a očekává jejich splnění. Demokratický je vyznačováním spolupráci mezi manažerem a podřízenými, kdy se společně radí o navrhovaných aktivitách a rozhodnutích. Zatímco ve volné otěži lídr zřídka využívá svoji moc, podřízení jsou při realizaci svých aktivit značně nezávislí (Molek, 2019).

2.5 Case management

2.5.1 Case management historie

Podle Vanderplasschen et al. (2007) se začal case management využívat ve dvacátých letech minulého století, kdy Mary Richmondová použila termín „sociální případová práce“ pro aktivity, které ovlivňují vzájemné přizpůsobování jednotlivců a jejich sociálního prostředí. Někteří autoři uvádějí vznik case managementu v Americe. Hubíková (2018) uvádí vznik v Severní Americe jako součást posunu od institucionální k v komunitě zakotvenému poskytování péče a jeho vývoj je spojen s hledáním nákladově efektivních alternativ pro lidi s komplexními potřebami, kteří potřebují dlouhodobou péči. Autorka uvádí, že byl rozvíjen jako reakce na reorganizaci sociální a zdravotní péče, uskutečňovanou v cca 60. – 70. letech 20. století ve Spojených státech amerických. Následně se tato metoda rozšiřovala a byla přebrána i do systémů sociální péče či sociálních služeb jiných zemí a začal být využíván i v různých formách. Geregová a Čtvrtečková (2020) vychází z pojetí, kdy case management vznikl odvozením z amerického modelu ze 70. let minulého století, jako koordinovaná péče zaměřená na klienta, jehož hlavními principy jsou: souběžné řešení klientových problémů, provázení klienta sítí služeb a spolupráce – mezi organizacemi navzájem a mezi klientem a pracovníkem. Dále autorky zmiňují situaci v České republice, kdy o „*případovém vedení*“ byly první zmínky až v druhé polovině devadesátých let, respektive o více než dvacet let později než v západním světě.

Hubíková (2018) poukazuje na to, že i přes značnou hojnost literatury věnované case managementu existuje stále nedostatečně institucionalizované definování tohoto konceptu. Popisné charakteristiky case managementu jsou tak stále poměrně nejasné a dochází k mísení různých pojmů a konstrukcí, navzdory hojnosti dostupných informací na toto téma.

Obdobně je tomu tak i s definicí case managementu, kdy doposud není uzavřená (Hubíková, 2018). Setkáváme se různými definicemi napříč autory, kdy například dle Naleppa (2006) je case management proces, který je obvykle charakterizován řadou činností prováděnými tak, aby reagovaly na nedostatek zdrojů na straně klienta. Podle Gogera a Torody (2006) je case management chápána jako spolupráce v procesu posouzení, plánování, facilitace a advokacie možností a služeb k upokojení potřeb jednotlivce. Tento proces usiluje prostřednictvím komunikace a využívání dostupných zdrojů podporovat kvalitu nákladově efektivních výsledků. Schiller et al. (2021) zmiňují, že většina definic však vychází z Case Management Society of America (CMSA), kdy se case management vymezuje jako: *„společný proces vyhodnocování, plánování, facilitace, koordinace péče, evaluace a advokacie za možností a služby, které se setkávají s (zdravotními) potřebami jedince i rodiny. Děje se tak prostřednictvím komunikace a propojení dostupných zdrojů za účelem dosažení kvalitních nákladově efektivních výsledků“* (Sedlářová, 2022, s. 23). Dále podle Hubíkové se lze setkat s definicí dle komise pro certifikaci case managerů (Commission for Case Manager Certification, CCMC), která definuje case management jako: *„proces spolupráce, v němž se posuzují, plánují, implementují, koordinují, monitorují a vyhodnocují možnosti a služby, které vyžaduje uspokojení potřeb klienta v oblasti zdravotních a dalších pomáhajících služeb. Je charakterizován advokací, komunikací, řízením zdrojů a podporuje kvalitu a nákladovou efektivitu intervencí a výsledků“* (Hubíková, 2018, s. 31).

S case managementem se lze často setkat v různých politických dokumentech, např. Národní strategie rozvoje sociálních služeb na léta 2016–2025. Tato strategie poukazuje na nedostatečné zakotvení case managementu jako přístupu a nedostatek case manažerů jako pracovníků, kteří zabezpečují komplexní přístup ke klientovi. Nedostatek těchto pracovníků má vliv na schopnost poskytovat komplexní zhodnocení a uspokojování specifických potřeb klientů v oblasti zdravotních a sociálních služeb. Dále je zdůrazněno, že dochází k nedostatečné spolupráci mezi programy různých typů při

řešení situací klientů (Sedlářová, 2022). Autorka dále uvádí, že case management je také tématem a předmětem pozornosti Národní asociace sociálních pracovníků (NASW), kdy v rámci své činnosti se mimo jiné snaží podporovat profesní standardy v oblasti sociální práce. Jednou z oblastí, kterou NASW standardy spravují, jsou právě standardy pro case management v sociální práci (NASW Standards for Social Work Case Management).

2.5.2 Case manager definice

Podle Sedlářové (2022) k nám pojem case manager přišel z anglo-amerického prostředí, kde je již dlouhou dobu zveden koncept integrované péče, ve které case management přispívá k efektivnímu využívání zdrojů při kvalitní péči o klienta. Autorka definuje case managera jako osobu, která má odpovědnost především ke klientovi, ale ne za klienta. Dále uvádí, že disponuje vyjednávacími a manažerskými dovednostmi, je advokátem klientových potřeb, facilituje komunikaci uvnitř týmu, je zdrojem opory pro klienta. Šibravová et al. (2021) uvádí, že case manager není vždy kvalifikací sociální pracovník, ale jedná se o profesionála-odborníka, který pomáhá pojmenovat a stabilizovat změny v životě klienta, odborně doprovází ho při řešení jeho nepříznivé životní situace a aktivizuje formální i neformální možnosti v jeho okolí. Práce case managera nespočívá jen v práci s klientem, ale i jeho rodinou, blízkými a institucemi. Mezi schopnosti case managera patří schopnost umět rozumně, citlivě, a přitom rychle pracovat na procesu navázání vztahu s klientem, pracuje na získání důvěry klientů nebo na využití klientových silných stránek (Šibravová et al., 2021). Podle Sedlářové (2022) se na case managera obracejí lidé v nepříznivých životních situacích, kdy potřebují pomoc s řešením potíží, které se v jejich životech dějí a neumožňují jim žít kvalitně a důstojně. Ideálním výsledkem spolupráce mezi klientem a case managerem je vyřešení nepříznivé situace, avšak někdy jsou situace tak vážné, že nelze dosáhnout úplného vyřešení. V těchto případech case manager stále spolupracuje s klientem na zlepšení životní situace či alespoň na zmírnění následků a potíží (Sedlářová, 2022). V některých zahraničních zemích se dle Hubíková (2018) lze setkat s vnímáním case managera jako specializované profese, kdy pro výkon je potřeba profesionálního školení a certifikátu.

2.5.3 Modely a varianty case managementu

Již na základě výše popsaných nedostatků shody na definice case managementu lze očekávat, že modelů a variant case managementu je v teorii i praxi mnoho (Hubíková,

2018). Blíže bude vypsán jeden z modelů dle Hubíkové (2018), která odkazuje na dělení typů case managementu podle Challise. Challis zvolil varianty ve stylu a organizaci case managementu a z tohoto hlediska rozlišuje:

1) Modely, kdy se úkolů spojených s výkonem case managementu ujímá:

a) Jeden

V tomto případě je jeden klíčový pracovník, který působí jako case manager a provádí všechny základní úkoly

b) Více pracovníků

Zde dochází k přerozdělení základních úkolů mezi různé pracovníky. Např. kdy na specializovanější techniky a náročné úkoly provádí jeden pracovníky, zatímco méně kvalifikovaní pracovníci mají na starosti koordinaci a monitorování. Využívá se především v organizacích, kde jsou problémy s kvalifikovanými pracovníky.

2) Modely, kdy se zapojuje do provádění case managementu

a) Jedna agentura

U této možnosti je méně organizačních komplikací, ale komplikace vzniká, pokud je zde jen přístup do sociální oblasti, a nikoliv do zdravotní.

b) Více agentur

Výhodu lze spatřovat zapojením více organizací a snadnějšímu propojování informací, ale je zde zapotřebí manažerské úsilí, aby tento systém byl vytvořen a dlouhodobě fungoval.

3) Model

a) kdy jsou case manageři součástí dané agentury jako zaměstnanci

V tomto případě case manager disponuje určitou organizační autoritou a vzniká mu přístup k potřebným zdrojům.

b) kdy je case manager na dané agentuře nezávislý tzn. není jejím zaměstnancem
Case manager v tomto ohledu může nezávisleji hájit zájmy klienta, nedochází ke konfliktu mezi klientem a organizací případně zodpovědnosti.

4) Model

a) Administrativní

Zde vzniká omezený přístup, kdy hlavním úkolem je uspořádání a koordinace služeb. Ostatní úkoly case managementu jako je poradenství, řešení psychického stresu a podpora rodiny, jsou poskytovány nebo zprostředkovávány jinými profesionály než case

managerem. V tomto modelu je riziko spatřováno v to, že snadno zapadne do existujících vzorců pomoci, což znamená menší šance na poskytnutí "originální" pomoci přizpůsobené konkrétním potřebám klienta

b) model uceleného case managementu

V tomto případě je ucelený přístup „kompletní“ a bere se zřetel na všechny úkoly, včetně reagování na psychické a další potřeby klienta (Hubíková, 2018).

2.5.4 Funkce a role case managera

Dle Hubíkové (2018) case manager zastává mnoho funkcí například: koordinovat cíle klienta, služby a informace napříč veřejnými službami a sektory. Zároveň slouží klientům jako pevný bod zodpovědnosti, poskytuje zpětnou vazbu poskytovatelům sociálních služeb a sociálním sítím klientů, zajišťuje pomoc klientům v ohrožení propadu skrze mezery systému služeb, podílí se na vytváření aktivit pro posun klientů k lepší soběstačnosti a poskytuje informace pro plánování veřejných služeb v komunitě. Dále identifikuje a odstraňuje duplicity v plánech poskytování služeb klientů, přispívá k efektivnějšímu využívání finančních zdrojů ve veřejných službách (Hubíková, 2018). Vanderplasschen et al. (2007, s. 434) řadí mezi funkce case managera: „*posouzení problémů, potřeb a silných stránek klienta; sestavení plánu, včetně definování cílů a plánu léčby; propojování (tzv. linking) s odpovídajícími službami a koordinace poskytování služeb; monitorování, evaluace a úpravy léčebného plánu; obhajování zájmů klienta/zastupování klienta.*“

Hubíková (2018) uvádí dle Gogera a Tordeho (2006) šest rolí, které obsazuje case manager ke vztahu ke klientovi. Tyto role postupně přecházejí nebo se vzájemně prolínají v souladu se zvyšující se schopností klienta samostatně řídit svůj život. Jedná se o následující role:

- 1) Implementátor – jde o snahu uskutečnění naplánovaných kroků.
- 2) Instruktor – case manager se snaží posílit schopnosti klienta, jeho strategie zvládání životních situací a vést ho k osvojení vhodného jednání a postupů.
- 3) Průvodce – V rámci participace s klientem dochází k nalezení vhodné služby, která odpovídá potřebám klienta, a také zde case manager poskytuje poradenství.
- 4) Procesor – Je to podstatné tehdy, když klient využívá služby; je klíčové, aby sdílel své zkušenosti a vyjadřoval své potřeby.
- 5) Informátor – case manager v této roli poskytuje potřebné informace.

- 6) Podpora – case manager je zdrojem opory pro klienty, kteří vykazují vysokou vlastní zodpovědnost a soběstačnost (Hubíková, 2018).

3 Praktická část

3.1 Cíl práce a výzkumné otázky

Hlavním cílem diplomové práce je analyzovat, jak sociální pracovníci jako case manageri v Jihočeském kraji při práci s oběťmi trestné činnosti vnímají svoji roli.

Výzkumné otázky:

Pro účely diplomové práce byly zvoleny dvě výzkumné otázky:

VO1: Co motivuje case managery při jejich práci?

VO2: Jaké vnímají limity case manageri při jejich práci?

4 Metodika

4.1 Metody a techniky výzkumu

Pro zpracování diplomové práce byla využita kvalitativní výzkumná strategie, metody dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru, který je částečně strukturovaný s předem připravenými otázkami (viz příloha č. 1), umožňuje kombinaci řízených témat a volného dialogu.

Podle Gavori (2000) se kvalitativní výzkum vyznačuje důkladností, důrazem na detaily a intenzivním zaznamenáváním. Výzkumník sleduje a zapisuje téměř všechno, často využívá i nahrávání zvuku nebo obrazové záznamy, které později analyzuje. V rámci diplomové práce bylo využito zaznamenávání prostřednictvím mobilní telefon, což umožnilo zachytit rozhovory v jejich celistvosti, aniž by bylo nutné rušivě zapisovat odpovědi na papír. Tím byl zajištěn plynulý průběh rozhovorů. Každý rozhovor trval v rozmezí 30–70 minut. Následně byly audiozáznamy rozhovorů pečlivě přepsány do textové podoby do programu Word pro další využití v rámci této diplomové práce.

Podle Hendla (2012) výzkumník na začátku stanovuje základní otázky, které se postupně mohou měnit a upřesňovat v průběhu výzkumu a sběru dat na základě jejich získání. Rozhovor je zřejmě nejobvyklejším prostředkem lidské komunikace, který se využívá k získávání informací. Polostrukturovaný rozhovor se vyznačuje připraveným souborem otázek, které tazatel pokládá informantům. Při tom může upravovat pořadí otázek tak, aby dosáhl co nejlepších výsledků rozhovoru (Mioviský, 2006). Otázky výzkumu byly formulovány s ohledem na stanovený cíl výzkumu a výzkumné otázky, a zároveň na analýzu literatury. V rámci rozhovoru byly kladeny otázky, a následně doplňující otázky, které sloužily k prohloubení daného tématu a získání podrobnější informací.

4.2 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor diplomové práce tvořili sociální pracovníci z Jihočeského kraje pracující s oběťmi trestné činnosti, kteří byli ochotní spolupracovat a podílet se na výzkumné části diplomové práce. Vybrání byli na základě účelného výběru. Do výzkumu se celkem zapojilo 6 sociálních pracovníků, kteří se specializují na práci s oběťmi trestné činnosti. Počet oslovených pracovníků činil dvacet osm. Kontakty na informanty byly získány přes webové stránky organizací. Schůzky pro realizaci rozhovorů byly domluveny předem přes e-mailovou poštu či telefonické spojení. Zpětnou vazbu poskytlo

pouze třináct účastníků, z nichž 6 se účastnilo výzkumu. Jeden z nich sdělil, že se nezabývá prioritně právě touto problematikou, dalších 6 bylo časově vytížených. Zbývající oslovení pracovníci nereagovali na žádost o spolupráci.

Tabulka 1: Přehled informantů

Informanti	Pohlaví	Vzdělání	Délka praxe
Informant č. 1	Muž	VŠ – magisterské	8 let
Informant č. 2	Žena	VŠ – bakalářské	6 let
Informant č. 3	Žena	VŠ – magisterské	9 let
Informant č. 4	Žena	VŠ – magisterské	2 roky
Informant č. 5	Žena	VŠ – magisterské	14 let
Informant č. 6	Žena	VŠ – bakalářské	6 let

Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Microsoft Word, 2024

4.3 Analýza dat

Pro analýzu dat byla zvolena jedna z kvalitativních metod, která umožňuje kreativní přístup k výzkumnému procesu (Willing, 2008). Konkrétně se jedná o Interpretativní fenomenologickou analýzu v angl. interpretative phenomenological analysis (dále jen „IPA“). IPA je původní psychologický kvalitativní přístup k analýze dat, který začal rozvíjet Jonathan A. Smith v 90. letech minulého století (Smith, 2011). Tato perspektiva se jeví jako vhodná pro analýzu kvalitativních dat, pokud máme zájem popsat a interpretovat způsob, jakým nositel zkoumané zkušenosti přiřazuje této zkušenosti význam. Tento přístup je také osvědčený v situacích, kdy se zkoumá neobvyklá skupina, situace nebo zdroj dat (Řiháček et al., 2013). Podle Smitha, Flowersa a Larkina (2009) je doporučeno, aby vzorek pro studentské projekty, jako jsou magisterské diplomové práce, obsahoval 3–6 respondentů, což plyne z jejich zkušeností. Dále dle autorů je práce v IPA perspektivě s větším vzorkem problematičtější než s menším. Willing uvádí, že cílem analýzy v IPA je formulování témat, která zachycují esenci fenoménu, jenž je předmětem výzkumu.

Podle Řiháček, Čermák a Hytych (2013) je analýza dat vždy založena na jednom případě nebo prvním rozhovoru. Následně je možné využít témata, která se objevila v první analýze, i při dalších rozhovorech, nebo každý rozhovor analyzovat samostatně. Ve výzkumu byla využita témata z prvního rozhovoru, a následně i při dalších. Už při první analýze bylo zaznamenáno propojení a spojitosti v odpovědích respondentů. Přesto jsem

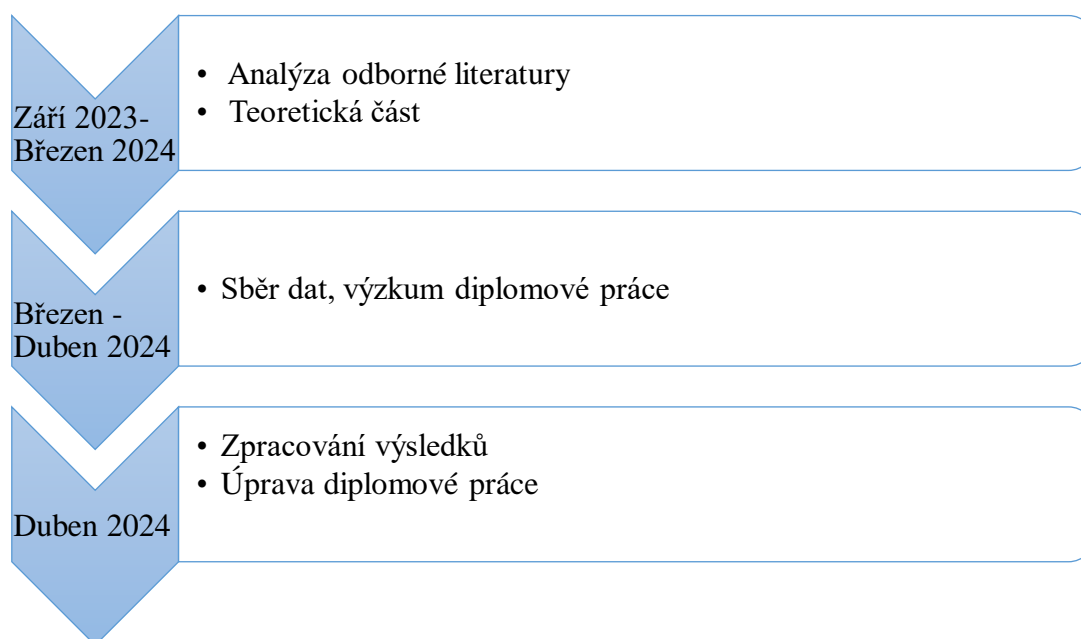
se snažila být otevřená novým tématům a přistupovat k nim individuálně i při ostatních rozhovorech.

Řiháček et al. (2013) popisují jednotlivé fáze následovně:

- **Nultá fáze** se zabývá reflexí zkušeností výzkumníka a formováním jeho vztahu ke zkoumané oblasti. Během této fáze jsem se zabývala vnitřním dialogem a kladla si otázky týkající se zvoleného tématu. Téma mé diplomové práce jsem si zvolila sama a základě návaznosti na bakalářskou práci a předchozí středoškolské studium.
- **První fáze** spočívá v analýze existujícího materiálu s důrazem na vcítění se do zkušenosti informantů. Opakované poslechnutí nahrávky je zde klíčové. Při opakovaném pročitání zaznamenaných rozhovorů jsem si začala všimnout shodnosti mezi svými názory a názory některých informantů.
- Ve **druhé fázi** se k analýze přidává tvorba osobních poznámek, které poslouží jako základ další interpretace dat.
- **Třetí fáze** se zaměřuje na kódování dat a identifikaci hlavních témat, které reflektují zkušenost informantů. Během analýzy textu a počátečních poznámek se začala objevovat nová témata. Poznámky jsem zaznamenávala prostřednictvím komentářů v textovém procesoru Microsoft Word v pravém rohu obrazovky. Poté jsem vytvořila nový dokument, do kterého jsem zaznamenávala kódy a nově se rodící témata. Dále jsem si vyznačila důležité informace o každém jednotlivém respondentovi, jako je pohlaví, vzdělání a délka praxe.
- **Čtvrtá fáze** sleduje hledání souvislostí a rozdílů, zdůrazňuje jedinečnost vyjádření a významu prozkoumaných témat. Poté co jsem témata zformulovala, tak jsem začala mapovat jejich vzájemné propojení, tedy i způsob, jakým se k sobě vztahují.
- V této podobě je třeba zpracovat všechny získané rozhovory. **Pátá fáze** nás pak vrací na začátek, abychom stejně pečlivě pracovali s každým dalším rozhovorem, proto došlo k opakování fáze jedna až čtyři.
- **Šestá fáze** spočívá ve spojení jednotlivých analýz rozhovorů a důkladném zkoumání propojení témat a zkušeností jednotlivých účastníků.

4.4 Časový harmonogram

V období od září 2023 do března 2024 byla věnována analýze odborné literatury, která posloužila k vypracování teoretické části diplomové práce. Poté, v březnu a dubnu 2024, následoval sběr dat a provádění samotného výzkumu. Rozhovory byly prováděny se sociálními pracovníky z Jihočeského kraje pracující s oběťmi trestné činnosti. V dubnu 2024 byly získané výsledky zpracovány a provedeny potřebné úpravy v textu diplomové práce.



Obrázek 1: Časový harmonogram práce

Zdroj: Vlastní výzkum

4.5 Etika výzkumu

Na začátku rozhovoru byli všichni dotazovaní informanti seznámeni s cílem výzkumu a výzkumnými otázkami, dále s využitím dat využita a v neposlední řadě vyjádřili souhlas s nahráváním rozhovoru na diktafon mobilního telefonu.

Všechny osobní údaje budou v rámci výzkumného projektu zpracovány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

Po provedení přepisu byly audiozáznamy smazány. Rozhovory s informanty jsou v rámci zachování anonymity označena jako „Informant 1-6“.

Prostředí rozhovorů si zvolili informanti sami. Rozhovory se uskutečnily v kancelářích informantů tedy sociálních pracovníků, anebo online formou přes videohovor.

Od dvou informantů byl získán písemný souhlas k účasti ve výzkumu (viz příloha č 2), který obsahoval podrobnosti o jejich zapojení (bližší viz 4.6 limity výzkumu). Účastníci byli seznámeni s obsahem souhlasu, který měl možnost přečíst v klidu a zvážit svůj souhlas, buď aktivně nebo pasivně. Příslušný dokument s informovaným souhlasem a žádostí o provedení výzkumu v rámci zpracování diplomové práce je k dispozici v příloze č. 2.

4.6 *Limity výzkumu*

Získané výsledky diplomové práce nelze jednoznačně generalizovat na veškerá pracoviště, kde sociální pracovníci pracují s oběťmi trestné činnosti v Jihočeském kraji. Tento závěr je podložen nízkou návratností odpovědí informantů, neboť se ne všichni oslovení sociální pracovníci projeví ochotou zapojit se do výzkumu a spolupracovat.

Dále lze za limit považovat skutečnost, že dva z informantů neposkytli svůj podpis na příslušný dokument týkající se etiky výzkumu. Informanti byli ochotní odpovídat na otázky, avšak upozornili na rozdíl mezi anonymitou a anonimitou. Bylo jim sděleno, že stačí podepsat pouze žádost o provedení výzkumu v rámci zpracování diplomové práce, která je zprostředkována fakultou, ale přesto odmítli.

5 Výsledky

Prezentace výsledků začíná shrnutím zjištěných informací, které jsou organizovány podle předem strukturovaných daných témat viz tabulka 2. Dále se podrobněji zaměřuji na hlavní myšlenky těchto témat, které jsou prezentovány prostřednictvím zpřesnění jednotlivých informací od informantů. Podle Smitha, Flowersa a Larkina (2009) je zásadním místem v analytickém procesu IPA interpretace. Zároveň je text doplněn přímými citacemi z provedených rozhovorů a schématy, která jsou vytvořena v programu Canva a Word.

Tabulka 2: Seznam témat IPA

Seznam témat
Zkušenosti s case managementem
Potřeby obětí
Motivace a smysl práce
Výzvy a příležitosti při práci s oběťmi trestné činnosti
Výhody a nevýhody práce case managera
Limity
Zpracovávání náročných příběhů
Role case managera
Kompetence a dovednosti case managera
První setkání s obětí

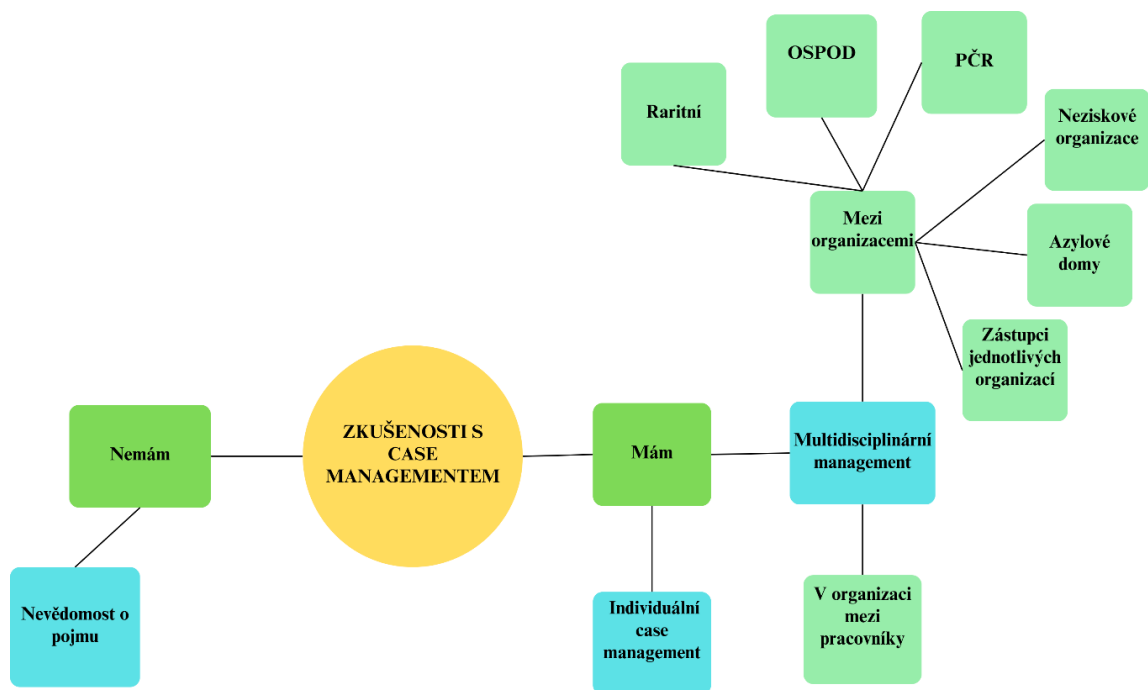
Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Microsoft Word, 2024

5.1 Zkušenosti s case managementem

První téma se zaměřuje na zkušenosti sociálních pracovníků s case managementem (dále jen CS). INF1 reagoval na tuto otázku obecně, a následně poskytl svou představu o tom, co si pod tímto pojmem představuje a uvedl i příklady ze své praxe. „Co já vím, tak case management se dělí na individuální část s klientem a globálnější část v rámci organizací. Musím říct, že během své praxe jsem se samozřejmě setkal s oběma fázemi, ale musím také říct, že multidisciplinární management, kdy se několik organizací spojí a pracuje na jednom případě, je poměrně raritní záležitost. Nicméně, i toto jsem zažil, a většinou se jednalo o hodně extrémní případy.“ Dále INF1 zmínil spolupráci s kolegy na pracovišti a spolupráci mezi organizacemi, kde uvedl, že to spíše funguje bázi „známostí těch služeb

a těch sociálních pracovníků“. INF2 naopak vyjádřil svou nejistotu ohledně toho, co si má přesně pod pojmem CS představit. U INF2 bylo zřejmé z jeho reakce na otázku, že s tímto tématem nemá zkušenosti a je pro něj neznámé. INF3 okamžitě zdůraznil důležitost interdisciplinární spolupráce a uvedl: „*spolupracujeme s organizacemi a snažíme se najít vhodné cesty pomoci klientovi*““. Podobně na toto téma reagoval i INF4, který zmínil: „*Spolupracuje s různými institucemi a organizacemi, jako je třeba OSPOD, PČR, azylové domy, neziskovky... se souhlasem klienta s nimi můžeme komunikovat.*“ INF5 a INF6 uvedli, že v mají zkušenosti s case managementem, jelikož na této pozici pracují, avšak „*pozici case managera takto pojmenovanou nemáme. Užíváme termín klíčový sociální pracovník/ případový manager.*“

V následujícím obrázku jsou shrnuty odpovědi informantů ohledně zkušenosti s CM.



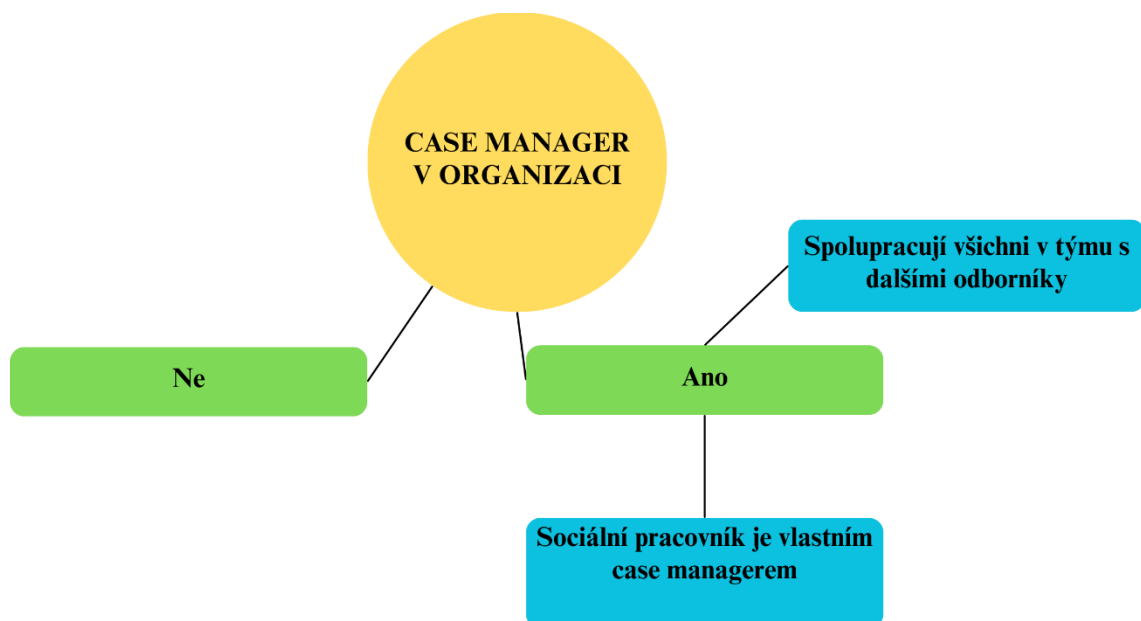
Obrázek 2: Zkušenosti s CM

Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Canva, 2024

Při zkoumání zkušeností sociálních pracovníků s case managementem bylo zjištěno, že reakce informantů byly obdobné až na INF2. INF1, INF3 a INF4 poskytli konkrétní představu o tom, co si pod pojmem CS představují, a navíc INF3 zdůraznil důležitost interdisciplinární spolupráce. Nicméně, všechny odpovědi naznačují, že spolupráce s různými organizacemi a institucemi hraje klíčovou roli v práci sociálních pracovníků v oblasti case managementu.

Dále byla informantům položena otázka týkající se přítomnosti case managera v jejich organizaci. Jasně na ni odpověděli pouze INF2, který uvedl, že nemají case managera, a INF4, kde case manager existuje. INF1 na otázku odpověděl, že se jedná spíše o téma pro paní ředitelku, nicméně poskytl popis situace na jejich pracovišti. „Dalo by se říct, že každý z našich sociálních pracovníků je asi tím svým case managerem.“ (INF1) Následně hovořil o postavení pracovníků na základě schopností a pozic. Následně INF1 sdělil, že klíčovým pracovníkem se nestává ten, kdo měl s klientem primární kontakt, ale spíše ten, kdo má s klientem nejvíce setkání. INF3 neodpověděl přímo na otázku o přítomnosti case managera, avšak zmínil, že „v rámci našeho týmu všichni pracujeme na spolupráci s dalšími odborníky“ a dále zmínil, že každý pracovník má svého klienta, ale je zde možnost zmíněné spolupráce. INF5 a INF6 se v tomto tématu shodují a uvádějí jako v předchozím tématu, že „pozici case managera takto pojmenovanou nemáme. Užíváme termín klíčový sociální pracovník/ případový manager.“ Kdy INF5 působí jako sociální pracovníky a INF6 jako případová manažerka.

V tomto obrázku jsou zpracovány odpovědi informantů týkající se case managera v organizaci.



Obrázek 3: CM v organizaci

Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Canva, 2024

Shrnu-li odpovědi informantů týkající se přítomnosti case managera v jejich organizaci. Zatímco někteří jednoznačně sdělili, že v jejich organizaci case managera nemají (např. INF2), jiní popisovali složitější situaci, kde role case managera není jasně definována a každý sociální pracovník může být vnímán jako svůj vlastní case manager (např. INF1).

Důraz byl kladen na spolupráci v rámci týmu a zapojení dalších odborníků, což naznačuje důležitost multidisciplinárního přístupu v práci s klienty (např. INF3). Shrnutím lze konstatovat, že otázka přítomnosti case managera odkryla různorodé názory.

5.2 Potřeby obětí

V tomto tématu se sociální pracovníci stali komunikativnějšími, neboť se jednalo o téma, které je jim již blízké. Informanti tedy detailněji specifikují své zkušenosti a popisují je podrobněji.

Informant č.1

INF1 v rozhovoru vyjadřuje perspektivu klientů na poskytované služby, konkrétně zmiňuje: *„My máme trošku ten punc toho základního právního poradenství, takže hodně klientů i představuje pod tímto, že dostane v podstatě od nás právníka a ad hoc tedy zdarma“*. Tato situace ho zřejmě emocionálně ovlivňuje, což naznačuje jeho lehce emotivní projev během rozhovoru. V kontextu právního poradenství poté informant popisuje situace, s kterými se setkal: *„některých případech v podstatě to zajišťuje policie a státní zastupitelství a takže tam je to poměrně snadný. V případě některých velice výjimečných případech, kdyby to spadlo do občanskoprávního sporu anebo nějakých ne taky jasných obětí trestných činů tak máme tady možnost jakoby stran advokátního kanceláře. což je rozhodně skvělá příležitost, ale ne každej kdo jsem přijde s tím že se, že je obětí trestného činu tak skutečně je. Takže rozhodně to, že tady nesedí vyložené zástupce právní kanceláře na druhou stranu, kdo by to zaplatil a ani si nejsem jistej, zda by to bylo moudré.“* Dále informant sdělil, že nesmí pracovat s oběma stranami, ale mnohdy se na pracovišti stane, že přijde i druhá strana a využije služeb, avšak u kolegů. INF1 mi však sdělil, že si mezi kolegy případy přirozeně nějakým způsobem řeknou. Tento moment považuji za klíčový v rámci našeho rozhovoru, jelikož jsem získala pocit důvěry.

Informant č.2

Informant vyzdvihl potřebu, aby oběti byly informovány o svých právech. Během své praxe se opakovaně setkal s tím, že: *„Často neví, na koho se obrátit a jakou pomoc najít. Myslím si, že tam hodně chybí podpora právního poradenství a také podpora odborné pomoci. Mnoho z těchto obětí je totiž ve špatném psychickém stavu a dlouhodobě nese následky situace. Tyto služby jsou často obtížně dostupné.“* (INF2)

Informant č.3

INF3 popsal postup při poskytování krizové intervence a podpory obětem, což je klíčový aspekt sociální práce, který oběti často vyžadují... Dále podle INF3 dochází ke zjištění informací o události a situaci, ve které se oběť nachází, a to včetně toho, zda již využila služby policie či lékařské péče. V případě, že oběť ještě nepožádala o pomoc, pracovníci diskutují s obětí o dostupných možnostech a mohou jí nabídnout doprovod. Důraz v průběhu rozhovoru byl kladen na individuální potřeby každé oběti, což reflektuje personalizovaný a empatický přístup sociálních pracovníků i samotného informanta.

„Zprvu poskytnutí krizové intervence, zklidnění situace, zajištění bezpečí. Zjišťujeme informace o tom, co se stalo, zda klient navštívil Policii, zda se v případě zranění obrátil na lékaře. Pokud ne, hovoříme s klientem o tom, jaké možnosti má, v případě klientových obav je možné nabídnout doprovod, a dále postupujeme dle individuálních potřeb.“
(INF3)

Informant č.4

Informant při otázce *„Jaké jsou podle vás nejčastější potřeby a problémy obětí trestné činnosti“* mírně zaváhal, což naznačovalo, že nad otázkou přemýšlí a chce zmínit to nejpodstatnější. Poté začal zdůrazňovat důležitost poskytování psychické stability a orientace v právním systému obětem trestných činů. To dle něj zahrnuje poskytování podpory pro zvládání emocionálních následků události a informování obětí o právech a postupech v trestním řízení: *„psychická stabilizace, orientace v trestním právu a průběhu trestního řízení.“* Podporu INF4 zmínil jako klíčovou pro zajištění celkového blahobytu a spravedlnosti pro oběti trestných činů.

Informant č.5

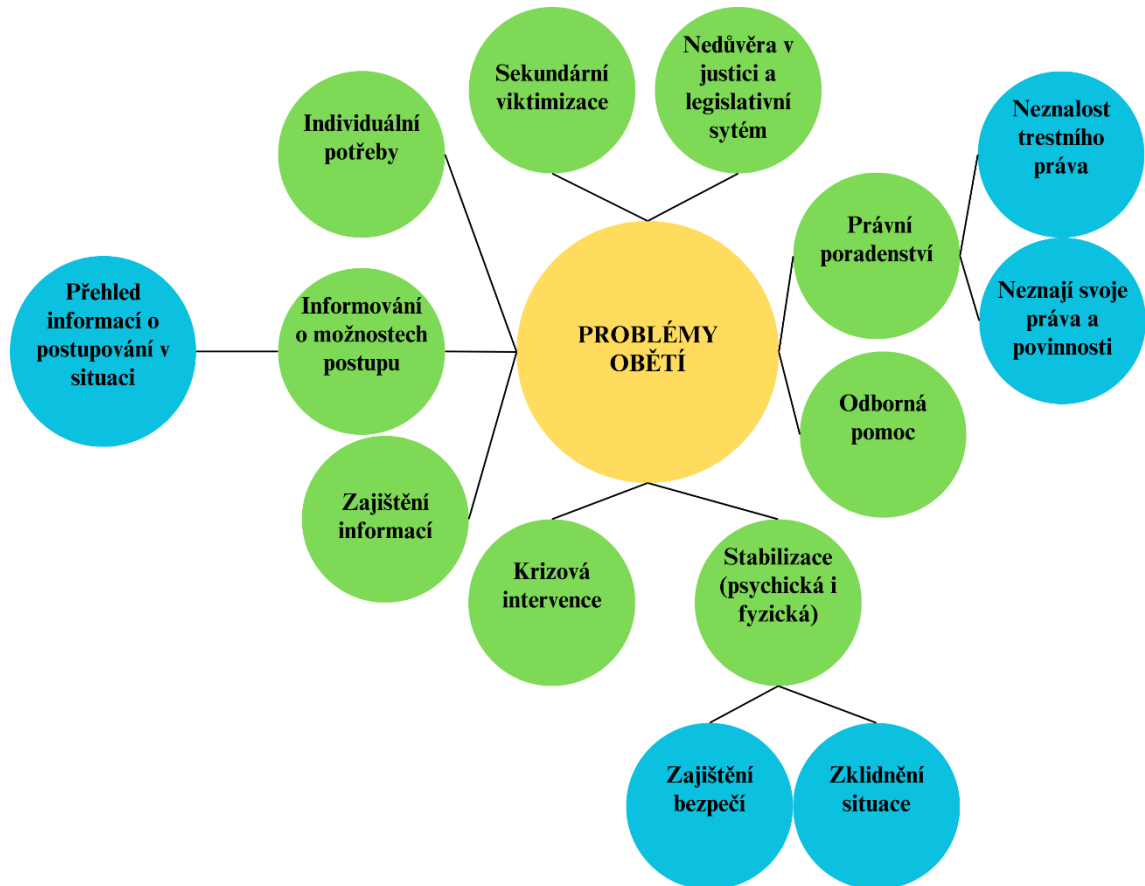
Informant při této části rozhovoru zdůrazňuje potřeby, se kterými se setkává u obětí trestných činů. *„Potřeba celková orientace v situaci, orientace ve svých právech, informace o návazných službách.“*

Informant č.6

Informant popisuje nejčastější potřeby a problémy, se kterými se setkává u obětí trestných činů. Mezi potřeby uvádí: *„informace a odborné poradenství, morální podpora, pochopení, přijetí, pocit bezpečí, zachování důstojnosti, citlivé zacházení, individuální přístup“* Mezi problémy informant zařazuje: *„ze zdravotního hlediska jsem spadá*

psychické či fyzické problémy, dále sekundární viktimizace, nedůvěra v justici a legislativní systém.“

V následujícím obrázku jsou shromážděny odpovědi informantů na téma problémů obětí.



Obrázek 4: Problémy obětí

Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Canva, 2024

5.3 Motivace a smysl práce

Informant č.1

INF1 na otázku „Můžete mi popsat, co vás motivuje k práci s oběťmi trestné činnosti“ reagoval: „zapeklitá otázka aspoň pro mě“. Následně se zamyslel a snažil se popsat, co se mu k tématu vybavuje. Jako první věc zmínil potřebnost, bylo znát, že se jedná o něco, co pro něj má velký smysl, což poté i následně potvrdil slovy: „dává mi to smysl“. Následně INF1 otevírá znovu téma právního systému, kdy hovořil o tom, že: „Hodně obětí, které by se neměly cítit jako oběti, tak se tak cítí, a naopak hodně lidí, kteří jsou hroznými oběťmi, tak přijdou a jen tak jakože asi se mi možná něco děje, já nevím, vyjde z toho, že je to trestní oznámení, až to bučí.“ Informant se tak dostává k prohloubení tématu ohledně spolupráce. Během rozhovoru v této části jsem cítila, že informant chce

toto téma prohloubit a více ho rozebrat. INF1 začal rozebírat spolupráci s Policií. Dle informanta je Policie přehlcená a je rád, že v některých případech může přispět a udělat něco co jim pomůže. INF1 dále rozebíral situaci s Policií a snažil se mi situaci lépe popsat pro bližší porozumění.

„Policie toho má opravdu hodně, takže takové ty záležitosti, jak by měly poučit oběť o jejich právech na to, co všechno má právo, tak zaprvé, oběť je nějakým způsobem v neskutečném stresu, když tam je. Za druhé, to vysvětlení, které dostanou, je nějaký pamflet, kterému na půl nerozumějí. Neumějí si říct o to, aby jim to ti policisté vysvětlili, nemluvě o tom, že na to nemají úplně času.“ (INF1) Rozhovor na toto téma dále pokračoval a informant se dostal i k legislativě, kdy zmiňoval zákon o obětech, který dle něj *„nějakým způsobem snad i dokonce funguje“*, tak aby zde docházelo k odstranění bariéry toho, že o něm lidé nevědí a v daných situacích neví, jak ho využít, což je dle informanta velmi podstatná informace.

Poté došlo k navrácení se k původnímu tématu a INF1 zmínil, zda není jeho vyprávění moc únavné. Toto tvrzení mě překvapilo a informanta jsem ujistila, že může nadále pokračovat. INF1 poté hovořil o podstatě jeho vzdělání a jeho sociálního citění, které pro něj v jeho profesi hraje podstatnou roli.

Další otázkou v tomto tématu byla otázka zaměřená na smysl v práci, kde následně došlo k dotázání i na vnitřní a vnější motivaci. INF1 smysl své práce spatřuje v *„faktické pomoci těm obětem, což někdy jsou neskutečně silné příběhy, a taky je to s nějaká snaha něco strukturálně pozměnit.“* INF1 podotknul fakt, že není *„obří bojovník za stržení všech struktur“*, ale zmínil svou účast na odborných konferencích na ministerstvu vnitra a komunikaci i s Policií a v tomto kontextu je, rád že: *„Na tom poli se něco děje, protože léta se nic nedělo. Ted' se s relativně začíná dít, a přijde mi to neskutečně důležité. Je hrozně důležité, že si i ti politici, tak i policisté, tomu dokážou být otevření a nechat si tak nějak do toho kecat. Ale samozřejmě jsou asertivní, takže můžeme říct svůj názor, ale už to беру za úspěch.“* Následně vyzdvihl samotné *„gró tý práce s tím klientem“*, což je pro něj to nejsmysluplnější. Ohledně vnější motivace INF1 podotknul, že: *„Já zastávám ten hloupej názor promiňte. Ten, kdo dělá sociální práci pro prachy, tak je buď zloděj, nebo debil“* a ke konci dodal s úsměvem, že mu toho ke štěstí stačí málo, ale že za zmínku stojí příjemné pracovní prostředí. Avšak vyzdvihl problém s administrativou, kdy z jeho hlediska je pro něj zatěžující.

Informant č.2

INF2 pojal otázku na motivaci a smysl obdobně a jeho odpovědi se shodovaly. Svoji práci vnímá jako smysluplnou, důležitou a má pro něj smysl. Je pro něj podstatné, že vidí z práce „nějakej výsledek, a že mohou něco pro někoho změnit.“

Následně byl rozhovor vedený k vnější motivaci, kde, byl již informant byl konkrétnější a popsal, co jej motivuje k práci v tomto ohledu. Pro INF2 je stěžejním jeho „super“ pracovní kolektiv, a že je zde možnost si práci přizpůsobit dle sebe, tak aby jim vyhovovala a důležitost spatřuje v tom, že: „*nejsme pod tlakem, že máme tolik klientů, že jim nemůžeme věnovat dostatek té péče a pomoci.*“ Následně INF2 popisuje, že je ráda za prostor pro klienty a nízkou zatížeností administrativou. Pro INF2 je v práci podstatné i to, že se jedná o podporující prostředí, kde je možnost využít jakýkoliv vzdělání, a nejen v oblasti obětí. V tomto spatřuje vnější motivaci v oblasti komplexní péči o zaměstnance a vstřícnost. Informant popsal výběr vzdělávacích programů, kdy on sám si především vybírá akreditovaná školení. „*Vždycky děláme dopředu individuální plán na rok, v čem se chceme vzdělávat a tam si něco naplánujeme, ale i v průběhu roku to průběžně měníme.*“ V určitém období bylo pro informanta podstatné se vzdělávat v právní oblasti, nyní však absolvuje kurzy zaměřené na oběti sexuálního násilí a na práci s traumatem.

Informant č.3

Pro informanta č. 3 je vnitřní motivací samotný zájem o sociální práci a problematiku obětí trestných činů. Je pro něj podstatný: „*Zájem o zastabilizování klientovi situace.*“ Informant také zmínil zájem o provázení klientů těžkou situací a hledání možností řešení. Z tohoto lze shrnout, že INF3 cítí určitou smysluplnost v práci, která mu umožňuje pomáhat klientům v jejich obtížích a přispívat k jejich stabilizaci. Pro INF3 je smyslem práce podpora klienta, kdy uvádí: „*Klient v tom není sám.*“ Jako vnější motivátor je pro INF3 možnost získávání zkušeností při spolupráci s ostatními organizacemi.

Informant č.4

Jako vnitřní motivaci INF4 uvedl skvělý pracovník tým jako tomu bylo u INF1 a INF2. Následně je pro něj motivátorem zpětná vazba od klientů a potřeba pomáhat druhým.

V oblasti vnější motivace INF4 sděluje získávání zkušeností při spolupráci s dalšími institucemi a organizacemi, kdy dochází ke vzájemnému sdílení zkušeností. Zároveň informant zmiňuje, že tato práce jí přináší možnost neustále poznávat nové lidi.

Informant č.5

Pro informanta je podstatným prvkem: „*Ukázat klientovi prostor k řešení situace a navrhnout možnosti vedoucí ke změně.*“ U informanta bylo znát, že práce s oběťmi trestné činnosti mu dává smysl. To naznačuje, že vidí hodnotu a účelnost své práce v tomto oboru.

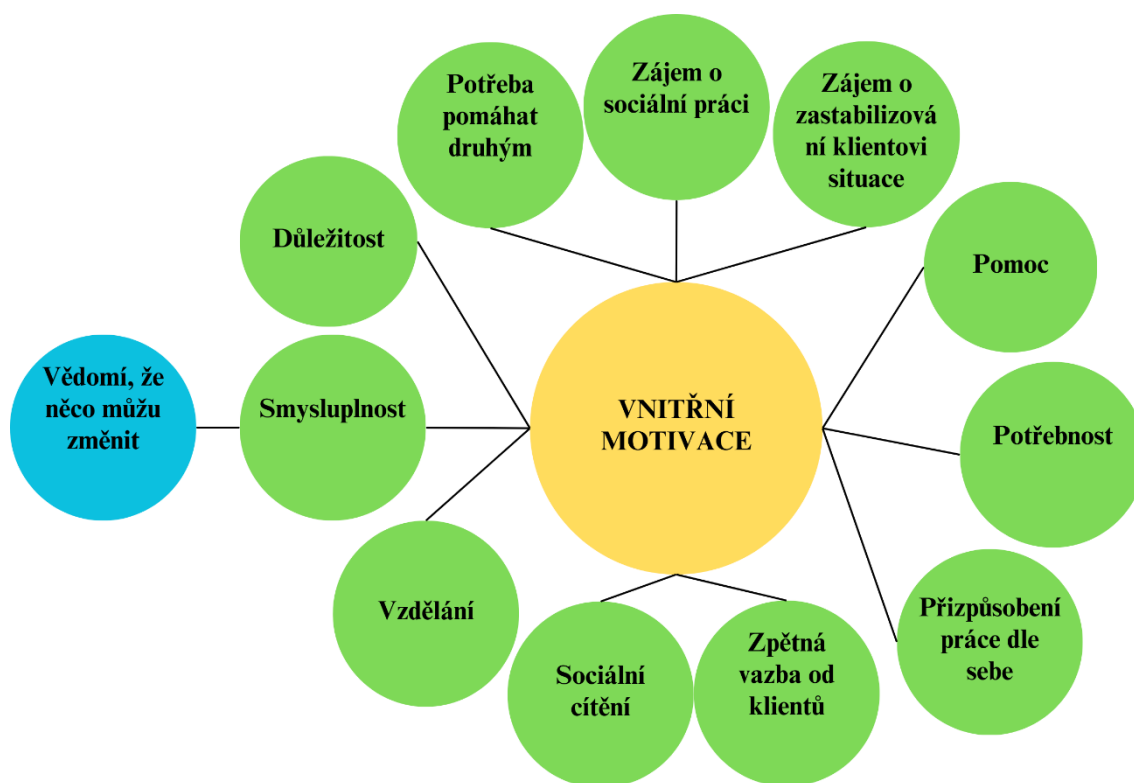
Informant č.6

Informant popisuje, co ho motivuje k práci s oběťmi trestné činnosti: „*Zajímavá cílová skupina, nestereotypní práce..., individuální příběhy, dobré nebo šťastné konce..., osobní nastavení.*“ Vnitřní motivace informant spatřuje ve smysluplnosti a osobním nastavení, což naznačuje, že práce s oběťmi trestné činnosti je pro informanta důležitá a má pro něj osobní hodnotu.

Vnější motivace zahrnuje faktory jako příjemné pracovní prostředí, kooperující tým, výměna zkušeností, možnost dalšího vzdělávání a odměna za práci nebo pokroky. Tyto vnější faktory přispívají k celkovému pozitivnímu zážitku z práce a mohou motivovat informanta k dalšímu úsilí. Dle slov informanta je smyslem jeho práce: „*Jednoduše to, že děláme lidem život jednodušší/lepší/ snesitelnější v případě, že se stanou obětí trestného činu. Že lze zkvalitnit životní a sociální situaci klienta. Primárně odbornou pomocí, podpurným vedením a kroky, které směřují ke stabilizaci situace klienta a zplnomocňování tak, aby využil své přirozené zdroje.*“

Celkově u všech informantů dochází ke shodě v oblasti smysluplnosti práce, kde je patrné, že práce je pro ně velmi podstatná. Lze spatřovat vnitřní motivaci k pomáhání druhým pramenící z jejich altruistických tendencí a empatie. Tato vnitřní motivace je často spojena s osobními hodnotami a přesvědčeními, které v sobě informanti nesou. V důsledku toho je pro ně důležité nejen poskytnout pomoc klientům, ale také nalézt smysl a uspokojení v tom, že mohou být užiteční a přispět k řešení obtíží, kterým klienti čelí. Tato identifikace s posláním sociální práce a cítění, že jejich práce má pozitivní dopad na životy druhých, hraje klíčovou roli při udržení jejich angažovanosti a profesionálního závazku.

V následujícím obrázku jsou shrnuty odpovědi informantů ohledně vnitřní motivace.

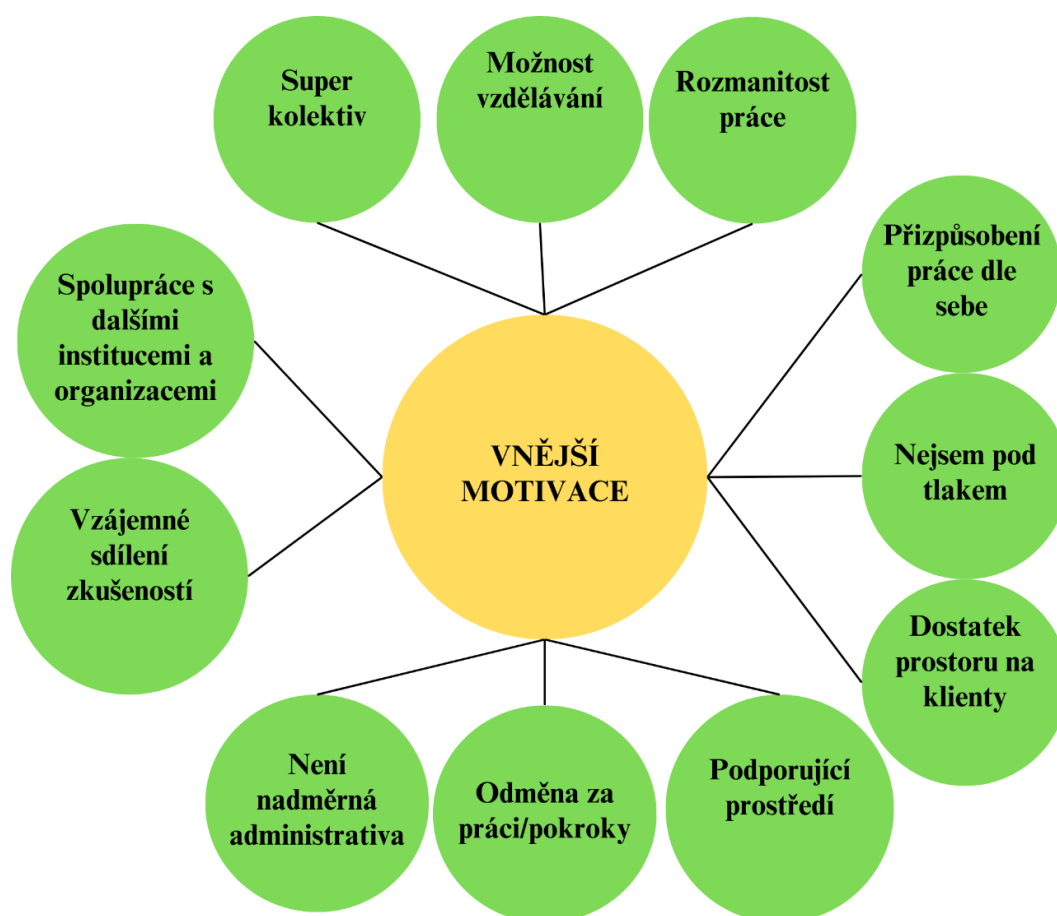


Obrázek 5: Vnitřní motivace

Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Canva, 2024

Informanti rovněž sdílí vnější motivátory, jako je podpora a vzájemná spolupráce v pracovním týmu, zpětná vazba od klientů a možnost získávání nových zkušeností a poznání při spolupráci s dalšími organizacemi. Důležitost motivace je klíčová pro udržení pozitivního pracovního života, a to především i pro prevenci syndromu vyhoření.

V tomto obrázku jsou zpracovány odpovědi informantů týkající vnější motivace.



Obrázek 6: Vnější motivace

Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Canva, 2024

Celkově lze říct, že pro všechny informanty má práce v oblasti sociální práce a pomoci obětem trestných činů velký smysl a přináší jim nejen osobní uspokojení, ale také pocit, že skutečně přispívají k pozitivní změně a podpoře těch, kteří se ocitli v nesnázích.

5.4 Výzvy a příležitosti při práci s oběťmi trestné činnosti

V rámci toho tématu byla informantů kladena otázka: „*Jaké jsou podle vás nejdůležitější výzvy a příležitosti při práci s oběťmi trestné činnosti?*“ a následně obdobná otázka, ale se zaměřením na Českou republiku: „*Jaké jsou podle vás nejdůležitější výzvy a příležitosti při práci s oběťmi trestné činnosti v České republice?*“

Informant č.1

Podle informanta je každý klient sám o sobě jedinečný. INF1 popisuje práci s oběťmi trestné činnosti jako práci v mnoha disciplínách, která může být jak v oblasti krizové intervence, základního právního poradenství či odborného sociálního poradenství. Dále

zmiňuje jako podstatné umět pracovat na sobě i klientovi. O tématu práce sám na sobě se rozmlouvá v kontextu administrativy, již zmínil, jak je pro něj zatěžující a nyní toto téma otevírá znovu. Z jeho strany chápe princip fungování, ale vnímá negativně, jak některé věci fungují.

„Administrativu, která existuje jen proto, aby byla a aby se vykazovalo, nesnáším. Na druhou stranu, máme databázi, kterou aktivně využívám, a je pro mě jakýmsi mementem, když se klient vrací. Využíváme ji i s kolegy v rámci multidisciplinárního týmu... Tato databáze je poměrně kvalitním nástrojem, a zároveň obsahuje hodně informací pro statistiky a prokázání věcí. Na druhou stranu, když po mně někdo chce, abych strávil hodinu své práce tím, že vytvořím něco jenom pro to, aby to bylo někam doloženo, chápu, že to je kvůli dotacím. Chápu, že mohu být z toho částečně placený. Ale jsme tady proto, abychom fakticky pracovali s klienty, abychom jim fakticky pomáhali, a ve chvíli, kdy mi to ubírá čas na toho klienta, kdy já můžu shánět nějaké informace, ověřovat dostupnost služeb pro toho klienta nebo se vzdělávat v problematice, by mě to velmi naštválo.“ Je tedy vidět, že administrativa je pro informanta spíše přítěží, ačkoli si je vědom nutnosti dodržování administrativních procesů pro zajištění financování a dokumentace činností.

Následně informant hovořil o výzvách a příležitostech v České republice, kdy zmiňoval znovu téma spolupráce s ministerstvem a Policíí, v tomto kontextu zmínil i sestavování *„určité síť služeb, které jsou aktivní a ochotný spolupracovat s policií právě v rámci obětí trestných činů a domácího násilí.“* Dle informanta se toto prolíná i s dalšími projekty. INF1 upozornil na registr sociálních služeb, který je dle něj *„strašnej, on je strašnej pro sociální pracovníky, natož pro nějakou neodbornou veřejnost.“* Dále upozorňuje i na přehlednost pro policisty, kdy pro hierarchii v horní části je to v pořádku, ale co se týče směrem dolů, tak je to obtížnější s registrem pracovat. Navíc k síti dle informanta bude vytvořen nástroj pro vzdělávání, který bude uchopitelný *„pro všechny policisty, který právě jim pomůže při orientaci tady v těch problematikách sociálních služeb, ale především domácího násilí.“*

Informant č.2

Informant popisuje výzvu v přijímání a zvládání těžkých situací, kdy situace klienta nemusí být snadno řešitelná nebo není možné dosáhnout ideálního výsledku. Tato výzva dle informanta vyžaduje schopnost přijmout, že ne vše lze změnit, a najít způsoby, jak klientovi poskytnout podporu a porozumění, i když situace není ideální. Informant vnímá

příležitosti v permanentním vzdělávání, které považuje za důležité pro rozvoj svých dovedností a znalostí. Informant za podstatné považuje nastavení hranic.

V kontextu výzev a příležitostí v České republice hovoří o rozšiřování nabídky služeb pro klienty, jako je právní poradenství a terapie, což přispívá k lepšímu pokrytí potřeb klientů. Informant zdůrazňuje důležitost spolupráce a síťování s jinými organizacemi, jak v rámci poskytování služeb klientům, tak i v procesu konzultací a plánování. Dle informanta spolupráce s různými organizacemi umožňuje poskytování komplexní péče klientům a efektivnější řešení jejich potřeb. INF2 uvádí: „*strašně moc obětí pořád jako neví na co má nárok, že někde takováhle pomoc existuje, že je bezplatná, tam si myslím, že je pořád velká mezera.*“

Následně bylo informantem otevřeno téma psychohygieny, kdy dle něj: „*Myslím si, že bychom potřebovali větší podporu a nějakou péči o duševní zdraví, abychom měli možnost nezahltit se klienty, a také možnosti supervize a odborného vzdělávání, které nás lépe ukotví, uklidní a zvýší naše kompetence, abychom se v práci cítili lépe.*“ INF2 upozorňuje na nedostatečné povědomím o psychohygieně, sám ze své zkušenosti uvádí, že: „*Mě v tom nejvíce pomohl psychoterapeutický výcvik, a stále mi není jasné, proč to není součástí vzdělání sociálních pracovníků, přičemž mi to připadá jako obrovský deficit. Ve vzdělání se skvěle naučíme teorie a metody, ale chybí povědomí o našich slabých místech, zranitelnostech a jak s tím pracovat, jakož i o našich zdrojích a odolnosti.*“ Dle informanta je to nutností, aby se jednotlivci sami angažovali ve svém profesním rozvoji nebo aby organizace poskytovaly možnosti dalšího vzdělávání a podpory.

Informant č.3

Informant popisuje, že při práci s novými klienty se vždy setkává s individuálními situacemi. V těchto situacích nic není shodné, což mu poskytuje příležitost získávat nové zkušenosti. Každý klient přináší nové výzvy a poznatky, což je pro něj důležitým prvkem ve vývoji jeho profesního dovednostního setu. Tato variabilita situací mu umožňuje rozšiřovat své znalosti a dovednosti v oblasti práce s oběťmi trestné činnosti. Informant se těší z možnosti učit se a zdokonalovat své schopnosti v rámci každé nové pracovní situace.

„*S novým klientem naprosto individuální situace, nikdy nic není shodné... tedy získávání nových zkušeností*“ (INF3)

Informant zdůrazňuje, že je důležité neustále rozšiřovat možnosti pomoci a zlepšovat její dostupnost pro klienty. Podle něj se teprve v posledních letech začalo intenzivněji diskutovat o tématu obětí trestné činnosti. Má dojem, že ještě před námi leží mnoho práce v tom, jak efektivněji přiblížit potenciálním klientům možnou pomoc.

„Mám pocit, že o tématu obětí trestné činnosti se začíná intenzivněji mluvit až v posledních letech, a tak si myslím, že před sebou máme spoustu práce, jak možnou pomoc přiblížit potenciálním klientům.“ (INF3)

Informant č.4

Informant uvádí, že jednou z nejdůležitějších výzev při práci s oběťmi trestné činnosti je zvyšování povědomí o tématu a potřebách obětí. Dále popisuje, že další výzvou je zvyšování informovanosti o tzv. sekundární viktimizaci. Informant rovněž zdůrazňuje potřebu poskytnout obětem dostatečnou podporu a ochranu, aby se vyhnuly opakování traumatických zkušeností. Současně hovoří o důležitosti multidisciplinární spolupráce mezi sociálními pracovníky, právníky, psychologii a dalšími odborníky, aby se obětem mohla poskytnout co nejúčinnější pomoc a podpora. Informant také poukazuje na potřebu vytvářet a posilovat sítě organizací a institucí, které se specializují na pomoc obětem trestné činnosti, aby byla dostupná a srozumitelná podpora pro všechny, kteří ji potřebují. Na závěr zdůrazňuje, že výzvy v práci s oběťmi trestné činnosti vyžadují komplexní a dlouhodobý přístup, který zahrnuje jak prevenci, tak i podporu a rehabilitaci.

„Zvyšování povědomí o tématu obětí trestné činnosti a jejich potřeb... zvyšování informovanosti o tzv. sekundární viktimizaci.“ (INF4)

Informant č.5

Informant popisuje, jaké jsou podle něj nejdůležitější výzvy a příležitosti při práci s oběťmi trestné činnosti. V prvním případě zdůrazňuje důležitost neviktimizovat, nehodnotit a zachovat neutrální postoj vůči obětem. Dále uvádí, že je klíčové plně důvěřovat tomu, co oběti sdělují. *„Neviktimizovat..., nehodnotit, zachovat neutrální postoj..., plně důvěřovat sdělovanému.“* (INF5)

Ve druhém případě informuje, že v České republice je nejdůležitější *„Zamezit sekundární a další viktimizaci.“*

Informant č.6

INF6 zdůrazňuje v obou případech důležitost edukace a preventivních programů. Mezi výzvy patří možnost aktivně se podílet na změně legislativy ve prospěch obětí trestné činnosti. Jako příležitosti vidí zajímavou tematiku cílové skupiny a uplatňuje individuální přístup, neboť „žádný případ není stejný“. Dále využívá zkušenosti v rámci trestního řízení se všemi orgány činnými v tomto procesu.

„Důležitá je edukace, preventivní programy, mezi výzvy bych zařadila výzvy jako možnost aktivně se podílet na změně legislativy ku prospěchu obětem trestné činnosti ..., příležitosti vidím v zajímavé tematice cílové skupiny, aneb „žádný případ není stejný“, ... individuální přístup, získávání zkušenosti v rámci trestního řízení od všech orgánů činnými v trestním řízení.“ (INF6)

5.5 Výhody a nevýhody práce case managera

Informant č.1

Informant zmiňuje již předešlé informace, které vyšly na povrch již z předchozích otázek. Multidisciplinární přístup case managera umožňuje dle informanta zapojení více odborníků z různých oblastí, což vede k bohatšímu a komplexnějšímu pohledu na klienta a jeho potřeby. Spolupráce mezi organizacemi umožňuje efektivnější využití zdrojů a poskytnutí komplexní péče klientům. Individualizovaný přístup case managera k jednotlivým klientům umožňuje lépe porozumět jejich potřebám a poskytnout jim personalizovanou péči. Mezi nevýhody patří vysoká administrativní zátěž.

Informant č.2

Informant neuvedl zkušenost s prací case managera, a tudíž není schopen poskytnout informace o výhodách a nevýhodách této pracovní role.

„Nemám s tím zkušenost“ (INF2)

Informant č.3

Informant uvádí, že jednou z výhod práce case managera je poskytování služeb s vyšší kvalitou, což naznačuje, že prostřednictvím této role může být péče o klienty lépe koordinována a sledována. Tato výhoda naznačuje, že prostřednictvím efektivního case managementu může být dosaženo zlepšení celkového poskytování služeb. Na druhou stranu, informant identifikuje nevýhodu, kterou je různý přístup ke klientovi ze strany různých organizací, což může ztěžovat konzistentní a koordinovanou péči. Tento fakt

naznačuje, že nedostatečná koordinace mezi organizacemi může zpomalit nebo dokonce zkomplikovat procesy poskytování služeb. Celkově lze tedy říct, že z informantovi odpovědi vyplývá, že práce case managera může nabízet jak výhody, tak i výzvy, a záleží na efektivním řízení a koordinaci, jakým způsobem se tyto aspekty projeví v praxi.

„Kvalitněji poskytovaná služba... nevýhodu vidím v různých přístupy ke klientovi ze stran různých organizací.“(INF3)

Informant č.4

Informant popisuje, že výhody práce case managera spočívají v možnosti spojení sil, naslouchání odlišným názorům a nápadům, sdílení zkušeností a zvýšené efektivitě, což klientovi otevírá širší spektrum možností a služeb. Dále zdůrazňuje, že při práci case managera se objevují i nevýhody, jako je obtížné organizování setkání, včetně hledání vhodného termínu a místa, což může zpomalovat proces a ztěžovat komunikaci mezi pracovníkem, klientem a dalšími subjekty. Informant dále uvádí, že překonání těchto překážek vyžaduje pečlivou plánovací strategii a schopnost flexibilně reagovat na měnící se potřeby klientů a situace. Informant také vyzdvihuje nutnost efektivní komunikace a koordinace mezi všemi zúčastněnými stranami, aby bylo dosaženo co nejlepších výsledků pro klienty.

„Spojíme síly... slyšíme jiné názory a nápady, sdílíme zkušenosti... klientovi se nabízí více možností. Mezi nevýhody bych zařadila organizování setkání, což je mnohdy velmi náročné, např. vyhledávání vhodného termínu, místa...“ (INF4)

Informant č.5

Informant uvedl: *„Neumím odpovědět“*

Informant č.6

Informant popisuje výhody a nevýhody práce case managera. Zmiňuje, že výhodou je potřebnost case managera v sociálních i zdravotních službách a aktivní zapojení pracovníka i klienta. Naopak jako nevýhodu uvádí *„náročnost“* této práce.

5.6 Limity

V tomto tématu byly informanti dotazováni na to, jaké jsou podle nich nejčastější limity při práci sociálního pracovníka jako case manager, následně jak se limity projevují v jejich práci a jak se s nimi vypořádají.

Informant č.1

Informant popisuje, že nejčastější limity práce case managera spočívají v omezeních spojených s právním vzděláním a finančními prostředky, což ovlivňuje možnosti klientů v právních záležitostech. *„Já právě můžu vystupovat z toho titulu sociálního pracovníka, který nějakým způsobem filtruje, co vyžaduje vyloženě jako asistenci advokátní kanceláře, a na co stačí třeba jenom trestní oznámení... limitem to že nemůžeme klienta doprovázet třeba k soudu, nebo takhle jakoby ho můžeme doprovodit, ale to je tady tak všechno a o to většina klientů úplně nestojí... už jsou tady pak advokátní kanceláře, a který ale bohužel tam nastává ta prahovost ve chvíli, kdy teda klient jako nemá na to prostředky.“* Informant se s těmito limity vypořádává především hledáním morálně a právně akceptovatelných řešení pro klienty, i za situace, kdy se setkává s tlaky či nečestným chováním klientů: *„Párkrát na nás taky tyhle tlaky byly, abychom třeba sepsali potvrzení, jak jsem klienti dochází, ale pak jsme ověřili, že dle databáze to není pravda. Někteří lidé nemají problémy zneužívat služby ještě pokud jsou zadarmo.“* Informant uvedl, že se s těmito limity vypořádá snadno. Ve volném čase se věnuje různým koníčkům a aktivitám, v práci preferuje kolegiální spolupráci a kazuistické porady před formální supervizi. *„Já mám mnoho koníčků a zájmů. S kolegama nám tady velice dobře funguje intervize i kazuistické porady.“* Zároveň odmítá možnost individuální supervize na základě negativních zkušeností s touto formou podpory v minulosti.

Informant č.2

Informant popisuje, že nejčastějšími limity práce case managera jsou podle něj kapacitní omezení, která se projevují ve zpomalení objednávek klientů a nedostatečné schopnosti poskytnout nebo nabídnout potřebnou pomoc, jako například krizové bydlení nebo služby pro děti mladší 15 let, což omezuje možnosti poskytovaných služeb.

Komplexnost situací může také překračovat dostupné zdroje, a proto je často potřeba spolupráce s dalšími organizacemi nebo institucemi, což může být náročné kvůli jejich omezené kapacitě. Informant zdůrazňuje, že osobně pociťuje kapacitní limity, protože je zaneprázdněná terapiemi s klienty, a nové klienty zařazuje obtížně. Spolupracuje s kolegy, aby vyřešili tuto výzvu, a snaží se zabránit přetížení pracovního harmonogramu, aby zachovala profesionální standardy a dostatečnou pozornost věnovala každému klientovi.

„Pro mě osobně je to kapacita, protože jsem strašně vytížená klienty... ale do toho se teď velice obtížně zařazujeme noví klienti a na to, jsem několikrát narazila. Když jsme s kolegou, tak je to super, ... tak třeba můžu klienta poslat k němu, ale několikrát jsem narazila na to, že některé ženy oběti a je tam třeba nějaké násilí, tak nechtějí mluvit o tom s kolegou, že by raději preferovaly ženu. A naopak jsou klienti, kteří preferují muže. Ale když je kapacita naplněná a je prostě, že dnes můžeme a oni nechtějí, tak třeba musím říct, že je můžeme vzít až za týden nebo za dva, jestli tam někdy můžou. Anebo mě to tlačí k tomu, když je to urgentní, že toho klienta dám už do hodně nabitého v programu a potom je to pro mě těžké, když mám jít prostě třeba šest až sedm konzultací za den, tak je to vražedné, a že jako už cítím, že do toho nejsem schopná jako všem těm klientům dát to, co by potřebovali.“ (INF2) Informant popisuje, jak je pro něj práce mnohdy velice náročná. Pokud nastanou situace, kdy toho má opravdu hodně, tak cítí psychické vypětí. Následně zmiňuje, že dopad není pouze na něj, ale i na ostatní, proto se v tomto ohledu snaží hlídat.

Pokud jde o vyrovnávání se s těmito limity, informant se snaží plánovat a organizovat svou práci tak, aby nedošlo k překročení vlastních kapacit. Supervize a konzultace s kolegy jsou pro něj důležité zdroje podpory, které mu pomáhají udržet rovnováhu mezi prací a osobním životem a zároveň sledovat své vlastní hranice. V rámci péče o vlastní psychickou hygienu informant využívá benefity pro zdraví, například na masáže nebo wellnessové pobyty, a aktivně se věnuje koníčkům, jako je bojové umění. Ve volném čase se soustředí na rodinu, přátele a činnosti, které ji odvedou od pracovních povinností a umožňují jí relaxovat a načerpat novou energii.

„Máme každé měsíce 600 který můžeme utratit buď za nevíme nákup v lékárně nebo za nějaký aktivity... jinak já dělám bojové umění, takže já se ventiluji tím, že mám třeba i svoje aktivnější aktivity. Mám 2 malé děti, takže ty mě odvádí myšlenky od práce naprosto spolehlivě. Pak také trávím čas s přáteli, rodinou, blízkou rodinou a s někým okolím, že děláte něco odlišného a bavíte se o jiných věcech. Většinou opravu zavřu dveře za prací.“ (INF2)

Informant č.3

Informant při této části rozhovoru byl méně výřečný. Informant uvádí, že nejčastějšími limity při práci case managera jsou rozdílné metodické postupy jednotlivých organizací. Podle něj se tyto limity projevují „Urovnání metodických postupů jednotlivých organizací

sama v sobě.“ Informant uvádí, že jedním z přístupů, jak se vypořádat s limity práce case managera, je čelit časové náročnosti. Zmiňuje, že práce v této roli vyžaduje věnování značného množství času a úsilí.

Informant č.4

Informant reaguje na otázku o nejčastějších limitech práce case managera s nepochopením a neví, jak si má představit a vnímat toto téma. Navrhuje, že jedním z možných výkladů může být nízká informovanost klientů. Ve své odpovědi dále uvádí, že se tyto limity projevují ve své práci, ale neposkytuje konkrétní informace, odkazuje na předchozí odpověď. Vypořádává se s nimi prostřednictvím týmových porad a supervize v pracovním prostředí a prostřednictvím sportovních aktivit v osobním životě. Ve volném čase preferuje sport, práci v domácnosti a setkávání s rodinou a přáteli jako způsoby zpracování náročných příběhů od klientů. Na pracovišti jsou vytvořeny skvělé vztahy a podporuje se zde kolegiální a sdílení emocí během týmových porad i mimo ně.

„Máme skvělé vztahy na pracovišti. Pokud špatně zpracováváme nějaký náročný příběh, můžeme si o tom společně promluvit, podpořit se. Nejen během porad, ale kdykoliv. V osobním životě to zpracovávám tak, že se potřebuji nějak zaměstnat – např. sport, práce v domácnosti, setkávání s rodinou a přáteli.“ (INF4)

Informant č.5

Informant popisuje nejčastější limity při práci case managera. Zmiňuje se o nebezpečí konání unáhlených hodnocení situace, předjímání a přístupu ke klientovi s předsudky. Tyto limity se projevují ve výkonu jejich práce. Pro vypořádání se s těmito limity informant využívají supervize, intervize a odborného vzdělávání v dané problematice. Dále zmiňuje *„nastavím si a udržuji si vlastní hranice mezi sebou a klientem“*, podporují se rodinným zázemím a pracovním kolektivem, a hledají prostor pro své vlastní zájmy.

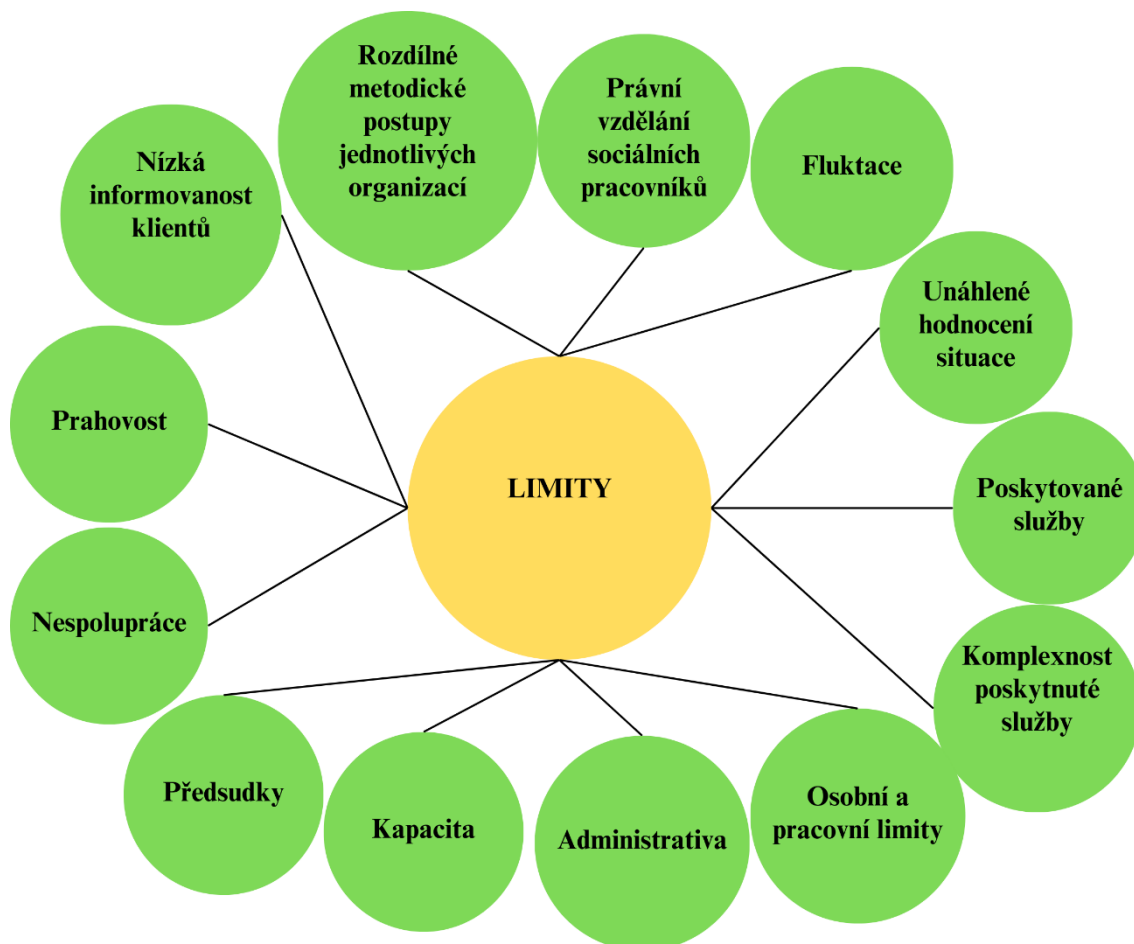
Informant č.6

Informant sdělil, co jsou dle něj nejčastější limity při práci case managera: *„Nespolupráce, fluktuace, osobní limity, pracovní limity.“*

V práci se dle informant tyto limity projevují různě. Například pracovní limit může omezovat práci organizace s určitou skupinou lidí, jako jsou děti mladší 15 let. Osobní limity se mohou týkat specifických cílových skupin, se kterými je pro pracovníka těžší

pracovat. Pro vypořádání se s těmito limity informant uvádí: „v první řadě využívám komunikaci v týmu, brainstorming řešení problému/limitu, supervize, intervize, v osobní linii terapie.“

V následujícím obrázku jsou shrnuty odpovědi informantů ohledně limitů při práci case managera.



Obrázek 7: Limity CM

Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Canva, 2024

5.7 Zpracovávání náročných příběhů

Informant č.1

Informant popisuje, že zpracování náročných příběhů od klientů je vždy komplikované, a to jak časově, tak emočně. Zdůrazňuje důležitost konzultací s kolegy, kde dle něj: „S kolegama nám tady velice dobře funguje intervize i kazuistické porady. Supervize nemám, ale máme možnost individuálních, já osobně supervizi odmítám, mám se supervizi špatné zkušenosti.“

Informant č.2

Informant popisuje, že zpracování náročných příběhů od klientů vyžaduje plnou pozornost, naslouchání a koncentraci během setkání. Dále uvádí, že: *„Následně, co s tím, je to asi v rámci toho, co my tady děláme, právě v intervenci nebo předání do toho právního poradenství. Pokud to jde spíše dolů do nějakého směru jako terapeutického, že ta oběť potřebuje podporu, tak zase supervize, kterou určitě vyhledávám často u náročných klientů.“* V rámci této části rozhovoru také informuje o možných projevech syndromu vyhoření u sebe a u svých kolegů. U sebe nezaznamenal žádné projevy syndromu vyhoření, ale u některých kolegů zaznamenal náznaky, které přičítá jejich osobnímu přetížení v daném období. Není však informován o tom, že by některý z kolegů byl nucen kvůli syndromu vyhoření ukončit svou práci.

Informant č.3

Informant popisuje, že se snaží vyrovnat s náročnými příběhy klientů pomocí intervize v rámci organizace a také tím, že se po pracovní aktivitě soustředí na svůj soukromý život.

„S náročnými příběhy klientů se snažím vyrovnat v rámci intervize v naší organizaci, dále soustředěností na soukromý život po pracovní aktivitě.“

Informant č.4

Informant popisuje, že se snaží vyrovnat s náročnými příběhy klientů pomocí intervize v rámci organizace a také tím, že se po pracovní aktivitě soustředí na svůj soukromý život. Tato odpověď je shodná s předchozím tématem, které se týkalo limitů.

Informant č.5

Informant při této části rozhovoru zmiňuje: *„Když pracuji s klienty, je důležité, abych si nastavila a udržela hranice mezi mnou a klientem. Podpora rodinného zázemí je pro mě klíčová, abych mohla lépe zvládat náročné situace v práci. Pravidelná supervize a intervize mi pomáhají reflektovat a zlepšovat mou práci s klienty. Spolupráce v pracovním kolektivu je pro mě důležitá pro sdílení zkušeností a podporu od kolegů. Pravidelné vzdělávání mi umožňuje udržet si aktuální znalosti a dovednosti v oblasti sociální práce. Dávám si pozor, abych měla prostor pro své vlastní zájmy mimo pracovní dobu, což mi pomáhá vyrovnat se s náročností práce.“* Toto sdělení je obdobné jako při otázce na vypořádání se s limity. Následně informant sdělil, že se ve své praxi setkala se syndromem vyhoření, ale blíže toto téma nechtěla nekonkretizovala.

Informant č.6

Informant sděluje, co mu pomáhá při zpracovávání náročných příběhů od klientů. Jsou pro něj klíčové: „*supervize a intervize jsou pro mě klíčové. V týmu se bavíme o tom, co děláme, a sdílíme své zkušenosti, což mi dává jistotu a podporu. Také mi pomáhá individuální terapie, kde se můžu otevřít a probrat náročnou situaci. A když se nevěnuji práci, aktivně trávím volný čas, baví mě sport, rodina, turistika a příroda. To mi pomáhá vybalancovat nároky pracovního života a relaxovat.*“ Poté informant sdělil své zkušenosti se syndrom vyhoření, kde uvedl, že: „*Ano, v případě dlouhodobé psychické pracovní zátěže, zanedbané supervize, špatné komunikace v týmu, přetěžování sil..., byla tam i nedostatečná psychohygienu. Tuto zkušenost mám z blízkého okolí.*“

5.8 Role case managera

Informant č.1

Informant popisuje svou roli v pomoci obětem trestné činnosti při první konzultaci se cítí jako rozcestník, který jim poskytuje informace a uvádí je do procesu, který je čeká nebo by je mohl čekat. „*Jako nějaký rozcestník a nějaký poučení o těch náležitostech a nějaký první provedení tím procesem.*“ Informant se nepovažuje za sociálního pracovníka, který by jednoduše sepisoval trestní oznámení a posílal je na policii, ale spíše se snaží respektovat volbu klientů. „*Vždycky snažím je to nějaká nějakým způsobem jejich volba.*“ V oblasti sexuálního násilí je dle informanta důležité, aby byli klienti poučeni a dostali možnost rozhodnout se, aniž by se cítili pod tlakem. Informant se vnímá jako průvodce veškerou problematikou obětí trestné činnosti, který prezentuje klientům možnosti a varuje je před možnými eskalacemi vztahů: „*Když půjdou a začnu hned po trestním oznámení, ty vztahy většinou začnou někam eskalovat, a varuje i před tím, že někam eskalovat budou.*“ Dále považuje svoji roli za komplexní, protože každý klient má odlišné potřeby: „*svojí vnímám svoji roli jako všechno, jelikož každý klient vyžaduje něco jiného.*“ Někteří chtějí pouze vyslechnout, být informováni o situaci, nebo dostat konkrétní směr, jak postupovat. „*Jsou tu klienti, kteří chtějí jenom vyslechnout, proinformovat, co je čeká, konkrétně nasměrovat, jaký úkon v tomto případě udělat; potřebují všechny možnosti. Tehdy cítím určitou podpůrnou úlohu.*“ (INF1)

Informant č.2

Informant definuje svou roli v pomoci obětem trestné činnosti jako poradenství, krizovou pomoc a terapeutickou podporu. „*Mění se to na základě klienta.*“ Často klient potřebuje

různé formy pomoci již během první schůzky, která často začíná jako krizová intervence a postupně se posouvá k praktickým záležitostem, jako je poradenství. Někdy z této pomoci vzejde potřeba terapie, a to zejména poté, co jsou vyřešeny nejnaléhavější problémy. Dle informanta existuje podstatný rozdíl v přístupu k obětem trestných činů v blízkých vztazích a těm, které se týkají sousedských konfliktů.

Informant č.3

Informant sděluje, že jeho role spočívá v poskytování pomoci osobám ohroženým domácím násilím: „*Sociální pracovník zaměřující se na pomoc osobám ohroženým domácím násilím.*“ Tato pomoc zahrnuje poskytování sociálního poradenství a podporu během krizových situací. Informant se zaměřuje na poskytnutí podpory a ochrany těmto osobám, aby se dokázaly vyrovnat s násilím, kterému čelí. Cílem informanta je také pomoci jim získat přístup k potřebným zdrojům a službám, které jim mohou pomoci v jejich situaci. Informant také zdůrazňuje důležitost poskytování informací o právech a možnostech, které mají oběti domácího násilí k dispozici. V neposlední řadě se snaží budovat důvěru a bezpečné prostředí pro oběti, aby se mohly otevřeně svěřit se svými problémy a obavami.

Informant č.4

Informant se ve své roli v pomoci obětem trestné činnosti vnímá jako průvodce a poskytovatele psychické podpory. Jeho úkolem je nejen pomoci klientům zorientovat se v jejich právech a v tom, co je čeká v následujícím procesu, ale také být jejich emocionální oporou během obtížných situací. Jakožto důvěrník klientům nabízí prostor pro sdílení jejich emocí, obav a zkušeností spojených s trestnou činností, což jim umožňuje lépe zvládat stresující události a procesy, kterými procházejí. Navíc se snaží pomoci klientům najít přístup k potřebným zdrojům a službám, které mohou jejich situaci zlepšit nebo jim poskytnout další podporu. Tímto způsobem se informace stává klíčovým spojencem v procesu obnovy a rehabilitace obětí trestné činnosti.

„Klientovi pomáhám zorientovat se v tom, jaká má práva, co ho čeká, a jak to celé bude probíhat. Jsem pro klienta psychická podpora, bývám „průvodcem“ a mohu vystupovat také jako důvěrník.“ (INF4)

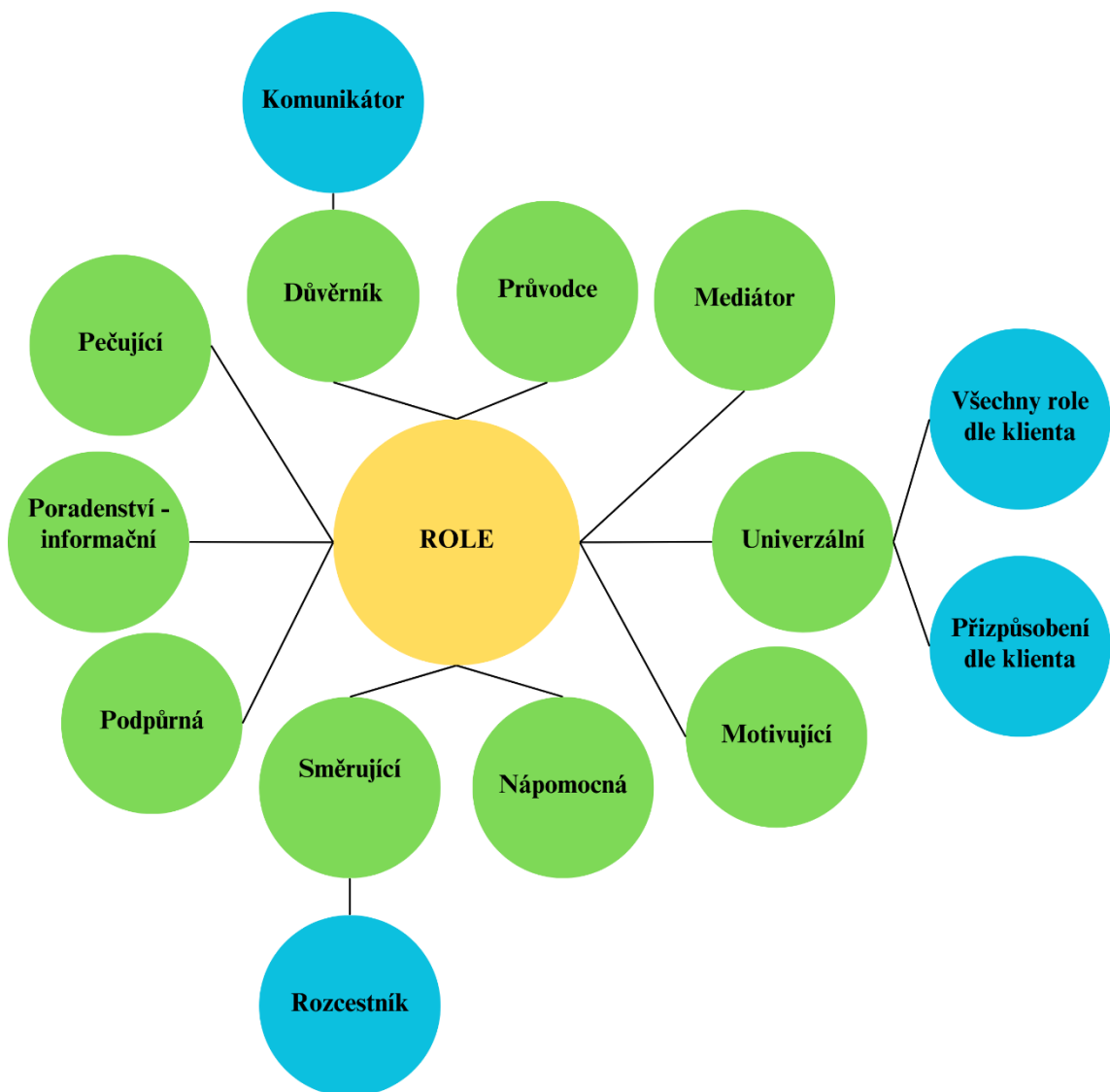
Informant č.5

INF5 při tomto tématu vnímá svoji roli jako pracovníka: „*který se orientuje v situaci klienta, následně ho informuji o jeho právech, poskytuji mu také odborné sociální poradenství a praktické rady, a to vždy s ohledem k aktuálním potřebám klienta.*“

Informant č.6

Informant v této části rozhovoru popsal, jak se vnímá: „*Moje role pro klienta je primárně podpůrná, směřující, motivující, ale i prakticky nápomocná. Taky občas zastanu roli mediátora, komunikátora, roli pečující. No a taky role informační a odborně způsobilá.*“

V tomto obrázku jsou zpracovány odpovědi informantů týkající se role case managera.



Obrázek 8: Role CM

Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Canva, 2024

5.9 Kompetence a dovednosti case managera

Informant č.1

Informant popisuje nejdůležitější kompetence a dovednosti, které by měl sociální pracovník jako case manager mít. Podle něj je klíčová trpělivost, avšak zároveň zdůrazňuje opatrnost v používání empatie. Empatie by měla spočívat v pochopení emocí klienta, ale nesmí vést k tomu, aby se sociální pracovník nechal unést těmito emocemi. *„Nenechat se unášet, protože v tu chvíli tomu klientovi nepomáháme, ale pouze s ním sdílíme, a to vede k vyhoření. V důsledku toho klientovi výsledně pravděpodobně nejsme schopni pomoci.“* Dle informanta by měl být sociální pracovník schopen využívat dostupné zdroje a být ochoten hledat pomoc u svých kolegů nebo v rámci své organizace, aniž by se bál přiznat své vlastní nedostatky. Taková skromnost a ochota spolupracovat s ostatními pracovníky mohou přinést lepší výsledky pro klienty. Informant se sám nebojí požádat o pomoc a uvádí, že se v této oblasti dokonce cítí pohodlněji, což mu pomohlo překonat případné obavy či pocit nedostatečnosti. Takový přístup mu umožňuje efektivněji řešit případy a poskytovat klientům lepší služby, přičemž si uvědomuje, že jiní kolegové mohou být na určité oblasti problematiky specializovanější a lépe vybaveni k poskytování určitých služeb.

„Připadá mi, že ta ješitnost občas hraje ošklivou roli proti nám, když máme potřebu přiznat si, že jsme si mysleli, že jsme špatní sociální pracovníci, když si někomu řekneme o pomoc. Naštěstí jsem došel do stádia, kdy mi je úplně jedno, co si o mně řeknou, a docela mi to pomohlo, protože mi teď už nedělá problém jít úplně za jiným sociálním pracovníkem z naší organizace nebo z jiných organizací a probírat s nimi případně jejich klienty nebo mé klienty. A mnohdy jsem zjistil, že jim poskytnout určitou službu jde lépe než mně, protože jsou na ni úplně specializovanější.“ (INF1)

Informant č.2

Informant popisuje, že podle něj jsou nejdůležitějšími kompetencemi a dovednostmi pro sociálního pracovníka jako case managera odborné znalosti a chuť do práce s klienty: *„mít odborné znalosti a určitě by měl mít měl mít chuť do tý práce s klientama,“* Důležité je, aby pracovník byl komunikativní, empatický a schopen dobře interagovat s lidmi.: *„Někdo, kdo je dobrej, komu nevadí interakce s lidmi a kdo zvládá komunikaci, kdo je empatický.“* Zároveň je podle něj klíčové, aby si pracovník dokázal stanovit hranice v interakci s klienty i pro sebe. V případě obětí trestných činů je podle informanta důležité,

aby pracovník měl specifické odborné vzdělání v právních a krizových oblastech, aby byl schopen poskytnout potřebné informace a podporu klientům v obtížných situacích.

Dále informant dodal: „*empatie, odolnost pracovníka, sebereflexe, péče o sebe, respekt vůči práci, klientovi i sobě, vědět hranice své práce.*“ (INF2)

Informant č.3

Informant se zaměřuje na dva hlavní aspekty, které podle něj jsou klíčové pro sociálního pracovníka jako case managera. Prvním je „*nadhled nad situací klienta*“, kdy informant považuje za podstatné mít schopnost vidět širší souvislosti a porozumět situaci klienta jako celku. Tento nadhled umožňuje lepší plánování a poskytování efektivní pomoci. Druhým důležitým prvkem je „*schopnost kvalitní komunikace s dalšími spolupracujícími subjekty*“, což dle informanta naznačuje důležitost spolupráce a koordinace s ostatními profesionály nebo organizacemi, které jsou zapojeny do péče o klienta. Tato komunikace umožňuje sdílení informací, efektivní koordinaci služeb a zajištění komplexní podpory klientovi.

Informant č.4

Informant popisuje několik klíčových kompetencí a dovedností, které by měl mít sociální pracovník jako case manager. Jednou z nich je schopnost „*umět pracovat v týmu*“, což naznačuje schopnost spolupracovat s ostatními profesionály a efektivně komunikovat v rámci týmového prostředí. Dále zmiňuje důležitost „*být organizačně schopný*“, tedy schopnost plánovat, koordinovat a řídit pracovní procesy tak, aby byla poskytnuta kvalitní péče klientovi. Informant také zdůrazňuje potřebu „*být nápaditý*“, což naznačuje schopnost hledat nové a inovativní přístupy k řešení problémů klientů. Další kompetencí je „*být empatický*“, kdy dle informanta je podstatná schopnost vcítit se do situace klienta a porozumět jeho emocím a potřebám. Dále je důležité být „*orientovaný v dané problematice*“, kdy informant zdůrazňuje důležitost mít dobré znalosti a porozumění sociálních, právních a psychologických aspektů dané oblasti. Nakonec je také klíčové být „*schopný tým vést*“, což zahrnuje schopnost motivovat a organizovat tým k dosažení společných cílů a poskytování efektivní péče klientům.

Informant č.5

Informant zdůrazňuje několik klíčových kompetencí a dovedností, které jsou podle něj nejdůležitější pro sociálního pracovníka působícího jako case manager. První z nich je schopnost empatie. Dále je dle INF5 významná vstřícnost, která pomáhá vytvářet důvěru

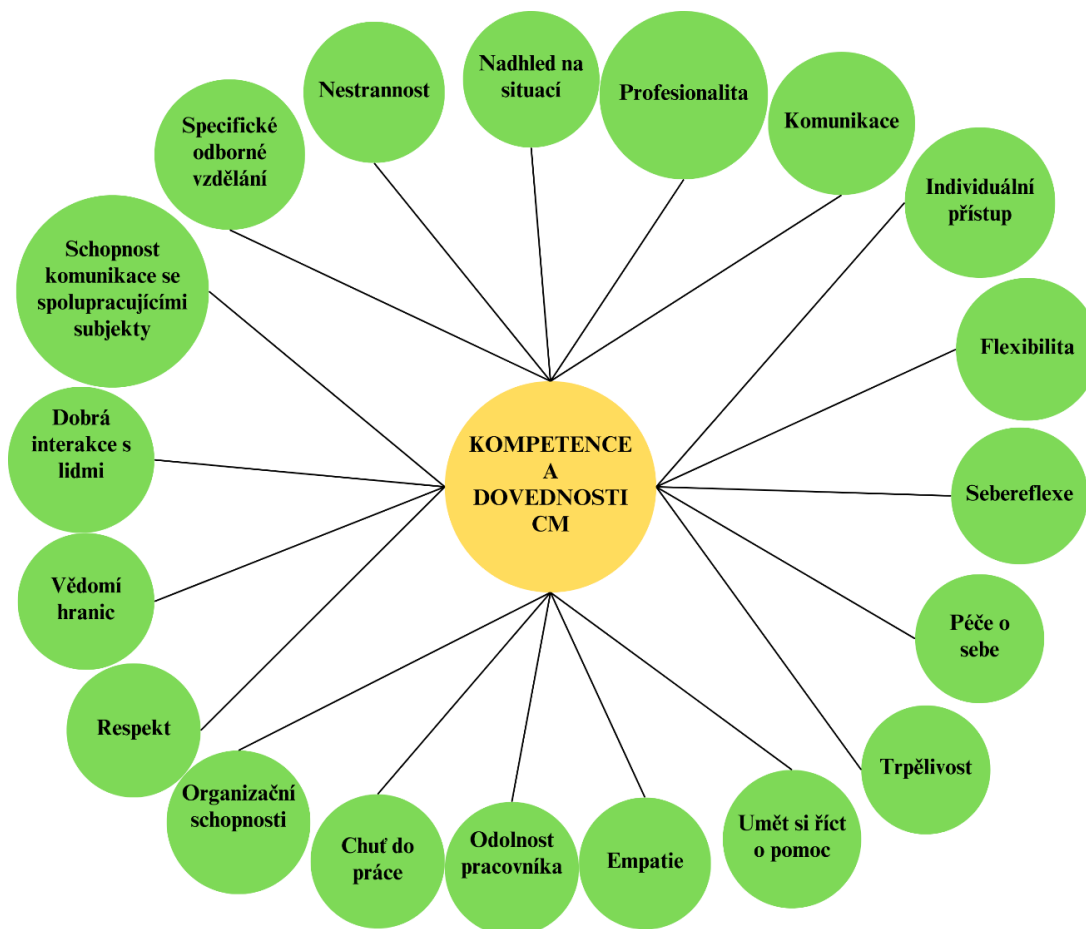
a otevřenost ve vztahu mezi pracovníkem a klientem. Poté INF5 zmiňuje objektivitu a nestrannost, jelikož se dle něj jedná o zachování spravedlivého a vyváženého přístupu ke každému klientovi, bez ohledu na jeho pozadí nebo situaci. Posledním vyjmenovanou dovedností je profesionalita, která dle informanta zahrnuje schopnost řešit problémy efektivně a eticky v souladu s příslušnými standardy a pravidly profesní praxe.

„Empatie..., vstřícnost..., objektivita, nestrannost..., profesionalita.“ (INF5)

Informant č.6

Informant popsal několik klíčových schopností a dovedností, které považuje za důležité pro sociálního pracovníka. Mezi ně patří „*organizační schopnosti*“, které dle informanta umožňují efektivní řízení pracovních procesů a plánování činností. Následně uvedl „*komunikační schopnosti*“, které jsou dle něj také zásadní pro úspěšnou interakci s klienty a spolupracovníky, a to jak verbálně, tak neverbálně. Empatie je pro něj podstatná pro porozumění potřebám klientů a pro budování důvěry ve vztahu s nimi. Individuální přístup umožňuje sociálnímu pracovníkovi přizpůsobit své služby konkrétním potřebám každého klienta. INF5 dále zmiňuje nadhled a schopnost sebereflexe, které dle něj pomáhají pracovníkovi získat širší perspektivu a zlepšit své vlastní dovednosti a postupy. A nakonec i „*schopnost vést a motivovat tým/klienta, flexibilita, odborná vzdělanost.*“

Obrázek shrnuje odpovědi informantů na otázku „Jaké jsou podle vás nejdůležitější kompetence a dovednosti, které by měl sociální pracovník jako case manager mít?“



Obrázek 9: Kompetence a dovednosti CM

Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Canva, 2024

5.10 První setkání s obětí

Informant č.1

Informant popisuje své pocity při prvním setkání s obětí trestné činnosti. Vyjadřuje smutek nad tím, jak lidé dokážou jednat k sobě, zejména pokud jde o chování blízkých osob. Nejvíce ho mrzí, když rodinní příslušníci jednají ohavně. U cizích osob se necítí, že by to bylo překvapivé, ale spíše očekávatelné.

„Asi smutek. Mě ani ne, že bych v té oběti nějak zbytečně litoval... tím, že jak se k sobě lidé dokážou chovat a chovají i blízcí, nejvíce mě asi vždycky jinak mrzelo nebo oslovovalo to, když se k sobě chovají jako poměrně dost ohavně rodinní příslušníci. U cizích lidí nechci říct, že je to pochopitelné, ale je to tak nějak očekávatelné.“ (INF1)

Informant č.2

Informantka se vyjádřila k otázce „*Můžete mi popsat, jak jste se cítili, když jste poprvé setkali s obětí trestné činnosti?*“ jasně a stručně: „*Nevybavuju si, že bych měla jinej pocit než s klientem na jinou krizovou pomoc.*“

Informant č.3

Informant v této části rozhovoru popisuje své pocity napětí a očekávání v souvislosti s tím, co bude následovat a jaký bude příběh klienta, kterému poskytuje pomoc. Informanta při práci napadají otázky zahrnující i úvahy o tom, jak bude moci pomoci dané osobě. Je to reflexe toho, co může prožívat v průběhu své práce a jak se snaží nalézt způsoby, jak nejlépe reagovat na potřeby klienta.

„*Napětí, co bude následovat, jaký bude příběh, jak budu moct pomoci?*“ (INF3)

Informant č.4

Informant při otázce „*Můžete mi popsat, jak jste se cítili, když jste poprvé setkali s obětí trestné činnosti?*“ popisuje své pocity při prvním setkání s obětí trestné činnosti jako pocit bezmoci“ „*Cítila jsem bezmoc.*“ Tato odpověď reflektuje možné emocionální reakce, které může informant pocítit při takovém setkání, a naznačuje důležitost empatie a citlivosti ve vztahu k obětem trestného činu.

Informant č.5

Informant popisuje své pocity při prvním setkání s obětí trestné činnosti jako neutrální. „*snažila jsem se vnímat aktuální situaci a emoce klienta a na jeho sdělení adekvátně reagovat.*“ (INF5)

Informant č.6

Informant popisuje své pocity při prvním setkání s obětí trestné činnosti, která byla obětí pohlavního zneužití nezletilého dítěte rodinným příslušníkem. Tato situace byla pro ni emočně náročná, jelikož šlo o její první zkušenost s takovým případem. Pociťovala hluboký soucit s poškozenými osobami a po setkání s nimi potřebovala případ osobně zpracovat. Celá událost se jí velmi dotkla a měla na ni silný emocionální dopad.

„*Šlo o pohlavní zneužití nezletilého dítěte rodinným příslušníkem... bylo to pro mě emočně náročnější, cítila jsem hluboký soucit s poškozenými... Po tomto náslechu jsem případ potřebovala osobně zpracovat, osobně se mě velmi dotkl.*“ (INF6)

6 Diskuze

Hlavním cílem diplomové práce bylo analyzovat, jak sociální pracovníci jako case manageri v Jihočeském kraji při práci s oběťmi trestné činnosti vnímají svoji roli. K tomuto cíli se vztahovaly dvě výzkumné otázky. První výzkumná otázka zněla: „*Co motivuje case managery při jejich práci?*“ a druhá výzkumná otázka: „*Jaké vnímají limity case manageri při jejich práci?*“. Ke zjištění cíle byla informantům položena v rámci rozhovoru třináctá otázka „*Jak byste popsali svou roli v pomoci obětem trestné činnosti?*“ Ke zjištění první výzkumné otázky byla využita v rozhovoru pátá otázka: „*Můžete mi popsat, co vás motivuje k práci s oběťmi trestné činnosti?*“ a na druhou výzkumnou otázku „*Jaké jsou podle vás nejčastější limity při práci case managera?*“

Ke splnění cíle práce byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie. Výzkum byl realizován metodou dotazování a technikou polostrukturovaného rozhovoru, který jsem vedla se sociálními pracovníky pracující s oběťmi trestné činnosti v Jihočeském kraji. Celkem jsem vedla 6 rozhovorů, do výzkumu zapojilo 5 žen a 1 muž. K zpracování dat jsem zvolila jeden z kvalitativních přístupů, a to konkrétně Interpretativní fenomenologickou analýzu, z níž vyplynula následující témata:

- zkušenosti s case managementem,
- potřeby obětí,
- motivace a smysl práce,
- výzvy a příležitosti při práci s oběťmi trestné činnosti,
- výhody a nevýhody práce case managera,
- limity,
- zpracovávání náročných příběhů,
- role case managera,
- kompetence a dovednosti case managera,
- první setkání s obětí.

Informanti mají již určité zkušenosti s case managementem nebo pracují na podobné pozici, pouze jeden z nich nemá představu o tomto pojmu. Je možné souhlasit s tvrzením Dosoudilové (2020), která konstatuje, že dnes již nemůžeme tvrdit, že pojem case management je v oblasti sociální práce neznámý. Nicméně, lze polemizovat s názorem autorky ohledně nedostatečného využití potenciálu v praxi. Informanti sdělili, že spolupracují s kolegy v týmu a také s různými institucemi a organizacemi, včetně dalších

odborníků. I když někteří informanti nemají přímo case managera, lze v jejich práci spatřovat prvky case managementu. Například, podle Hubíkové (2018), se v některých modelech práce s klientem využívá úkolů spojených s case managementem, které zajišťuje jeden či více pracovníků, nebo dokonce jedna či více agentur. Ve Spojených státech amerických je metoda case managementu běžně aplikována především v případech dětských obětí sexuálního vykořisťování a obchodování (Twis et. al, 2022), a také u obětí domácího násilí, zejména ze strany intimních partnerů (Ogbe et. al, 2022).

Pokud jde o zkušenosti s case managementem, lze konstatovat, že v České republice již existují určité prvky. Podle mého názoru zde klíčovou roli hraje jak vzdělání pracovníků, tak i spolupráce s organizacemi, kde získávají nové zkušenosti, a také účast na různých konferencích, jak uvedl informant č.1. Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“) spustilo program: Podpora implementace koordinovaného přístupu v systému poskytování sociální ochrany v ČR, který *„usiluje o vytvoření podmínek pro aplikaci case managementu do systému sociální ochrany ČR na všech jeho úrovních, a to prostřednictvím přípravy a pilotního odzkoušení unifikovaného modelu koordinovaného přístupu.“* V rámci fóra konaného 24.4.2024 byli pozváni i *„tuzemští i mezinárodní odborníci, kteří přednášeli svou dobrou praxi a zkušenosti, ale též představovali roli svých organizací a jejich místa v systému poskytování sociální ochrany. Snahou bylo zprůhlednit systém a podpořit spolupráci různých institucí a poskytovatelů navzájem.“* (MPSV, 2024) Tímto je patrné, že ministerstvo se snaží o zlepšení a podporu integrace case managementu do systému. Myslím si, že se jedná i o výzvu či příležitost, která by mohla přinést cenné poznatky a posunout český systém kupředu.

Při dalším tématu zaměřeném na potřeby obětí se nejčastěji opakovala informace ohledně právního poradenství. Informanti tímto naráželi na nízkou informovanost obětí o jejich právech a povinnostech a orientaci v trestním právu a průběhu trestního řízení. Zákon o sociálních službách definuje odborné sociální poradenství, do kterého právě spadá *„pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“* V porovnání s mou bakalářkou prací lze spatřovat shodu ohledně potřeby obětí, jelikož oběti potřebovaly pomoc v oblasti odborného sociálního poradenství, kdy nejčastěji se jednalo o sepsání dokumentů a právní pomoc (Tourková, 2022). Dle mého názoru lze tímto konstatovat, že oběti, které vyžadují pomoc v náročných situacích svého života, vědí, jakých služeb využít, příkladně jsou odkázány OČTŘ nebo jinými organizacemi.

U tématu motivace a smyslu práce se nejčastěji i informantů objevovala odpověď jak ve vnitřní i vnější motivaci. Ve vnitřní motivaci se opakovaně objevovala smysluplnost, potřeba pomáhat druhým či pomoc. Lze najít schodu s tvrzením Medlíková (2021), která popisuje motivace jako důvod, proč věci děláme. Autorka jmenuje, co vše je motivace: jedná se o hybnou sílu; jádro našeho chtění; vnitřní kompas; proces, který dává organismu energii; smysl nějaké činnosti; nástroj k uspokojení potřeby; pohon a někdy i důsledek úspěšně vykonané činnosti. V kontextu Maslowovy hierarchie potřeb, která se zabývá lidskými potřebami a klade seberealizaci na nejvyšší úroveň, informanti potvrzují, že pro ně má práce smysl a naplňuje je (Armstrong a Taylor 2015). Urban (2017) uvádí mezi motivační faktory viditelné výsledky. I když informanti vždy nedostávají zpětnou vazbu od svých klientů, tak ve výjimečných případech se jim kladné zpětné vazby dostane, což dle nich je také motivující. Jak uvádí Urban (2017) viditelné výsledky své práce často považujeme za jeden z nejvýraznějších vnitřních motivačních faktorů. Je patrné, že jedinec touží vidět konkrétní výsledky svého úsilí, které ho následně motivovaly k dosažení dalších pracovních cílů a zároveň posilují jeho sebevědomí. Podle mého názoru je seberealizace v pracovním životě nezbytností, a díky ní je možné si udržet práci dlouhodobě a nepodlehout negativům.

Za vnější motivaci informanti uváděli například možnost sdílení informací a příležitost k vzdělávání. Zde je patrná odlišnost, neboť Urban (2017) zdůrazňuje, že nové dovednosti a možnost zdokonalování svých schopností přirozeně vyplňují lidskou potřebu učení se novým věcem, což spadá do oblasti vnitřní motivace. Rozvíjení schopností, které jsou pro jedince důležité, přispívá k posílení jeho sebevědomí. Oproti tomu Medlíková (2021) do vnější motivace právě řadí vytváření sítí (formálně a neformálně organizované skupiny fungující na principu získávání informací, výměny zkušeností, podpory a spojení sil). Medlíková (2021) řadí mezi další prvky vnější motivace kvantifikovatelné hodnocení dle známých pravidel peníze, odměny, kdy jeden informant uvedl, že sociální práci člověk nemůže dělat pro peníze, ale další informant se shoduje s tvrzením, když uvedl, že dostává odměnu za práci či pokroky. Dále je možné spatřovat shodu s tvrzením autorky ohledně zaměstnackých výhod na sociální povahy (pojištění, půjčky, dovolená, sport, kultura, rekreace), kdy jeden z informantů využívá těchto výhody. Domnívám se, že vnější motivace je v dnešní době jakousi nezbytností. Především v oblasti sociální práce, kdy finanční ohodnocení není nejvyšší a je nutné sociálním pracovníkům poskytnout jiné vnější motivátory. Většina informantů uváděla příjemné pracovní prostředí, což i

Medlíková (2021) řadí mezi vnější motivace. Dle mého názoru je toto tvrzení jedno z nejpodstatnějších, jelikož příjemné pracovní prostředí má vliv na celkovou spokojenost a efektivitu pracovníků. Vnější motivace, jako jsou sociální interakce, benefity a podpora, mohou být podstatné i pro udržení motivace a angažovanosti sociálních pracovníků v jejich náročné profesi. Je tedy důležité, aby organizace v sociální práci věnovaly pozornost nejen finančním ohodnocením, ale i dalším faktorům vnější motivace, které mohou podpořit dlouhodobou trvanlivost a kvalitu práce.

Myslím si, že poskytnutí těchto prvků vnější motivace je spíše možné u nestátních neziskových organizací. Tyto organizace často disponují větší flexibilitou a prostředky k tomu, aby mohly investovat do vytváření příjemného pracovního prostředí a poskytování různorodých zaměstnaneckých benefitů. Dále mají tendenci klást větší důraz na sociální podporu a zapojení zaměstnanců do rozhodovacích procesů, což může vést ke zvýšené spokojenosti a motivaci pracovníků. Naopak ve státních institucích, kde jsou zpravidla pevně stanovené rozpočty a procedury, může být obtížnější implementovat tyto prvky vnější motivace. Nicméně i zde existují možnosti pro zlepšení pracovních podmínek a poskytování benefitů, zejména pokud je vedení institucí otevřeno inovacím a modernizaci pracovního prostředí.

Shodu odpovědí informantů lze spatřovat s Punovou (2020), která uvádí mezi limity: vysoké počty klientů a stále narůstající jejich počet, rostoucí administrativa, kterou zmiňoval jeden z informantů. Jedním z dalších limitů byly předsudky jak i uvádí MPSV ve své příručce praxe pro sociální práci, kdy by sociální pracovník neměl nechat ovlivnit svými pocity. Informanti sdělili, jak se s těmito limity vypořádají, a to nejčastěji za pomoci sportu, svých koníčků, relaxaci, rodiny, blízkých přátel, sami, supervize a intervize na pracovišti. Kaczor (2019) jmenuje činnosti, které mají blahodárný vliv na tělo i duši: běh, procházku po přírodě, návštěvu masážního salonu. Dále autor uvádí supervize a psychoterapeutický výcvik. Na základě tohoto tvrzení usuzují, že všichni informanti využívají činnosti, které jsou dle nich efektivním prostředkem k udržení psychické a fyzické pohody. Tímto přístupem si dokážou dopřát potřebný odpočinek a regeneraci, což jim umožňuje lépe zvládat náročné situace v pracovním prostředí. Zároveň tyto aktivity posilují jejich schopnost zvládat stres a přispívají k celkovému pocitu osobní pohody a vyrovnanosti. Je patrné, že důležitost péče o duševní a fyzické zdraví je v rámci profesionálního života pro informanty klíčová. Tyto strategie se stávají důležitým prostředkem prevence vyhoření a zachování pracovního nasazení. Zahrnutí

různorodých aktivit do svého životního stylu umožňuje informantům lépe zvládat výzvy a tlaky, které s sebou nese jejich povolání. Takový integrovaný přístup k péči o vlastní pohodu a zdraví může mít pozitivní dopad nejen na osobní život informantů, ale i na jejich profesní výkon a spokojenost v práci. Jeden z informantů upozornil i na ten fakt, že mu s tímto velmi pomohl psychoterapeutický výcvik, jak zmiňoval Kaczor (2019). Dále informant upozornil na situaci ve vzdělávání, kdy dle něj je pozornost věnována především teoretickým znalostem než zaměřením na psychohygienu. Dle mého je nutné této skutečnosti věnovat pozornost, aby došlo k úpravě situace. V oblasti sociální práce je nutností, aby vzdělávací programy nejen poskytovaly potřebné teoretické znalosti, ale také systematicky a důkladně začleňovaly do výuky témata týkající se péče o duševní zdraví a prevence vyhoření. Tímto způsobem může být pracovníkům poskytnuta lepší příprava na náročnou realitu sociální práce a zvýšena jejich schopnost efektivně se vyrovnávat se stresem a limity prostředí. Na druhou stranu však na základě svého studia usuzuji, že téma duševního zdraví bylo zmíněno minimálně. Avšak i přes tyto minimální zmínky jsem se dobrovolně začala více zajímat o toto téma a věnovala mu více pozornosti. Myslím si, že postupem času jsem si uvědomila, jak důležité je porozumění duševnímu zdraví nejen v rámci profesního života, ale i osobního rozvoje a péče o vlastní pohodu. Tato zkušenost mi ukázala, že i při nedostatečné pozornosti ve vzdělávacím procesu je možné aktivně se zapojit a rozvíjet svoje znalosti a dovednosti v oblasti duševního zdraví.

Všichni informanti zmínili jednu odpověď, a to že svou roli v práci vnímají jako univerzální. To znamená, že se snaží plnit všechny role, které klient vyžaduje, a přizpůsobují se jeho potřebám. Z výsledků výzkumu vyplynuly i další role, které informanti vnímají, a to jako: mediátor, průvodce, rozcestník, podpora či motivátor. Lze najít shodu s tvrzením Borské et. al (2019), které uvádějí následující role: terapeut, zprostředkovatel zmocnění klienta, trenér aktivní adaptace klienta na prostředí, obhájce, plánovač změny, mediátor, distributor a koordinátor. Tvrzení informantů i potvrzuje Květanská (2017) která uvádí psychologickou pomoc do které řadí oblasti jako: vztahy, bydlení, finance, zaměstnání, psychická pomoc a podpora. Shodu lze především nalézt s tvrzením Hubíkové (2018), která uvádí role case managera: průvodce, informátor, podpora. Z toho je zřejmé, že sociální pracovníci přebírají určité role case managera do své praxe.

Dle mého názoru musí pracovníci se specializací na oběti trestné činnosti disponovat širokým spektrem kompetencí, neboť jejich práce je náročná a často se setkávají s obtížnými příběhy. Je nezbytné, aby byli připraveni na různé situace a měli takové dovednosti a znalosti, které jim umožní adekvátně reagovat a poskytnout potřebnou podporu a pomoc obětem. Jejich práce vyžaduje nejen empatii a porozumění, ale také schopnost efektivní komunikace a řešení konfliktů. Myslím si, že kromě toho je důležité, aby měli znalosti z oblasti práva a systému trestního řízení, aby mohli obětem poskytnout relevantní informace a podporu v procesu justice. V neposlední řadě je dle mého usouzení nutné, aby pracovali v multidisciplinárním týmu a kooperovali s dalšími profesionály, jako jsou právníci, sociální pracovníci a psychologové, aby mohli poskytnout komplexní pomoc a podporu obětem trestných činů.

7 Závěr

Cílem diplomové práce bylo analyzovat, jak sociální pracovníci v Jihočeském kraji při práci s oběťmi trestné činnosti vnímají svoji roli. Poté byla zvolena dvojice výzkumných otázek zaměřených především na motivaci a limity case managerů při jejich práci: „*Co motivuje case managery při jejich práci?*“ a „*Jaké vnímají limity case manageri při jejich práci?*“

Na základě zjištěných výsledků bylo zjištěna role sociálních pracovníků od informantů jako primárně „rozcestník“ při poskytování pomoci obětem trestné činnosti. Následně informanti sdělovali další role, jaké jejich práce zahrnuje: poskytování informací, emocionální podporu, terapeutickou pomoc a orientaci v právních záležitostech. Důraz byl kladen na individuální přístup ke klientům a respektování jejich rozhodnutí. Dále ze výsledků vyplývají zajímavé limity práce ze stran informantů. Tyto limity mohou být spojeny s profesním statutem sociálních pracovníků, jejich pracovní kapacitou a rozdílnými postupy organizací (blíže viz obrázek č.7). Za zmínku rozhodně stojí i psychohygiena zejména ve zvládnutí těchto limitujících faktorů. Kdy zajímavým aspektem je nedostatečné vzdělání v oblasti povědomí našich slabých míst, zranitelnosti a způsoby, jak s tím pracovat, stejně jako o našich zdrojích a odolnosti. Výsledky ukázaly, že pracovníci uváděli jak vnitřní, tak vnější motivaci, ale především pro ně byla podstatná smysluplnost práce a pocit potřebnosti.

Jedním z klíčových zjištění je pochopení role sociálního pracovníka jako case managera při práci s oběťmi trestné činnosti. Tento výzkum pomohl lépe porozumět motivacím, rolím a limitům, se kterými se sociální pracovníci setkávají v této oblasti. Dále byla identifikována důležitost poskytování podpory, ochrany a informací obětem trestných činů, zejména v oblasti právního poradenství. Výzkum též zdůraznil význam vzdělávání pracovníků a spolupráce mezi organizacemi pro efektivní poskytování pomoci. Doporučení pro praxi vychází zejména z nedostatku vzdělávání, kdy by mělo dojít k inovaci. Celkově tyto poznatky přispívají k lepšímu porozumění potřebám a zkušenostem obětí trestných činů a posilují základy pro další práci v oblasti sociální ochrany.

Tato diplomová práce má potenciál sloužit jako informační nástroj pro supervizory, kteří by na základě zjištěných motivačních prvků a limitů mohli tyto poznatky využít při práci se sociální pracovníky. Dále by mohla sloužit studentům či potenciálním studentům humanitních oborů pro porozumění dané problematice.

8 Seznam literatury

1. ADEEBA, S. et.al., 2023. The Role of Social Media (Twitter) in Analysing Home Violence: A Machine Learning Approach. *Proceedings – International Research Conference on Smart Computing and Systems*. doi: 10.1109/SCSE59836.2023.10215027.
2. ANSTIS, S. et.al., 2022. Exploring the victim offender overlap among people with an intellectual disability. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities published by John Wiley & Sons Ltd*. doi: <https://doi.org/10.1111/jar.12984>
3. ARMSTRONG, M., TAYLOR, S., 2015. *Řízení lidských zdrojů: moderní pojetí a postupy*. 15. vydání. Praha: Grada Publishing, 928 s. ISBN 978-80-247-5258-7.
4. BARTÁK, J., 2023. *Řízení lidí v organizacích*. Praha: Grada, 280 s. ISBN 978-80-271-3823-4.
5. BARTOŠÍKOVÁ, I., 2006. *O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry*. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 86 s. ISBN 80-7013-439-9.
6. BEDNÁŘ, M., 2013. Kvalita sociální práce. In: MATOUŠEK, O. a kol., *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. 518-520. ISBN 978-80-262-0366-7.
7. BENEŠOVÁ, V., ŠMIDMAJEROVÁ, E., 2018. Supervize jako nástroj v prevenci syndromu vyhoření. *Sociální práce*. 2/18. 63-71. ISSN 1213-6204.
8. BLAŽEK, P., FISCHER, S., ŠKODA, J., 2019. *Delikvence: analýza produktů činnosti delikventní subkultury jako diagnostický a resocializační nástroj*. Praha: Grada, 160 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-271-2013-0.
9. BORSKÁ, J., STEJSKALOVÁ, J., VACKOVÁ, J., 2019. *Lidská práva a dilemata v sociální práci ve vztahu k řízení lidských zdrojů*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 126 s. ISBN 978-80-7394-757-6.
10. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2023. *Senioři v datech* [online]. Český statistický úřad. [cit. 2024-1-31]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/seniori-v-cr-v-datech-ajnoatmxkq>
11. ČÍRTKOVÁ, L., 2020. *Domácí násilí: nebezpečné rodinné vztahy ve 21. století*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. 307 s. ISBN 978-80-7380-806-8.

12. ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P., 2007. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese*. In: Čírtková, L. Praha: Grada. s. 11-12. ISBN 978-80-247-2014-2.
13. DEPRAETERE et.al., 2023. Exploring Sociodemographic and Mental Health Differences Among Constructed Male Victim Severity Profiles. *Journal of Interpersonal Violence*, 38 (17-18), 10433-10464, doi: 10.1177/08862605231173432.
14. DOSOUDILOVÁ, K., 2020. *Metodika case managementu*. Člověk v tísní, 26 s. ISBN 978-80-7591-041-7.
15. ELICHOVÁ, M., 2017. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 264 s. ISBN 978-80-271-0080-4.
16. FABIÁN, P., 2021. *Teorie a metody sociální práce – distanční studijní text* [online]. Opava: Slezská univerzita [cit. 2024-2-09]. Dostupné z: https://is.slu.cz/el/fvp/leto2022/UPPVID029/um/TMSP_2022_opora_-_ustavni_end.pdf
17. FAIXOVÁ, K., 2014. Rogersovská psychoterapie a preterapie – možnosti využití v psychiatrii. *Psychiatrie pro praxi 2014*, 15(1): 35–38. ISSN 1803-5272.
18. GAVORA, P., 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. Edice pedagogické literatury. 261 s. ISBN 80-85931-79-6.
19. GEREGOVÁ, M., ČTVRTEČKOVÁ, M., 2020. Síťování při práci s lidmi, kteří užívají drogy. *Sociální práce*. 5/20, 5-22. ISSN 1213-6204.
20. GOGER, K., TORDY CH. 2006. *Wozu case management? SIO - Sozialarbeit in Oesterreich*, Zeitschrift für Soziale Arbeit, Bildung und Politik, 06 (1), s. 10 – 13.
21. HANUŠ, P. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, roč. 7, č. 1, s. 5-6. ISSN 1213-6204.
22. HENDL, J., 2012. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál. 407 s. ISBN 978-80-262-0219-6.
23. HŘEBÍČKOVÁ, M., 2011. *Pětifaktorový model v psychologii osobnosti: přístupy, diagnostika, uplatnění*. Praha: Grada, 256 s. Psyché (Grada). ISBN 9788024733807.
24. HUBÍKOVÁ, O., 2018. *Možnosti a podmínky uplatňování Case managementu v sociální práci na obecních úřadech zaměřené na klienty v životních situacích dlouhodobé péče*. [online]. Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i

- [cit. 2024-2-09]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/756919/Projekt_VUPSV-S2-5_Hlavni_vystup.pdf/6ce2ac29-eeeb-f64c-4fdf-1f0126fe81f4
25. CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA, © 2024. *Spolu proti násilí na jihu Čech* [online]. [cit. 2024-1-31]. Dostupné z: <https://www.dchcb.cz/jak-pomahame/sluzby-strediska-dchcb/spoluprotinasili/>
 26. KACZOR, M., 2019. Duševní hygiena sociálního pracovníka a její podpora ze strany zaměstnavatelů a vzdělavatelů jako zásadní činitelé kvalitní praxe. *Fórum sociální práce*. 2019(2), 9-27. ISSN: 2336-6664.
 27. KANSOK-DUSCHE, J. et al., 2023. A Systematic Review on Hate Speech among Children and Adolescents: Definitions, Prevalence, and Overlap with Related Phenomena. *Trauma, Violence, & Abuse* 24(4), 2598-2615, doi: 10.1177/15248380221108070.
 28. KLÍMA, P., 2023. Institut zvlášť zranitelné oběti v kontextu české a evropské právní úpravy. *Forenzní vědy, právo, kriminalistika*, 2/2023 (8). doi: <http://dx.doi.org/10.37355/fvpk-2023/2-10>
 29. KMECOVÁ, I., KAJANOVÁ, A., 2018. *Motivace a stimulace zaměstnanců v podniku*. Vysoká škola technická a ekonomická v Českých Budějovicích, 136 s. ISBN 978-80-7468-201-8.
 30. KOPECKÁ, I., 2015. *Psychologie: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 268 s. ISBN 978-80-247-3877-2.
 31. KVĚTANSKÁ, D., 2017. *Co potřebují oběti trestných činů?* [online]. Sociální práce [cit. 2023-11-27]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/o-cem-se-mluvi/co-potrebuji-obeti-trestnych-cinu/>
 32. MATĚJČEK, Z., 2004. *Psychologické eseje: (z konce kariéry)*. Praha: Karolinum, 212 s. ISBN 80-246-0892-8.
 33. MATOUŠEK, O., ed., 2021. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 200 s. ISBN 978-80-246-4904-7.
 34. MATOUŠEK, O., 2017. Koordináty vzdělávání sociálních pracovníků. *Fórum sociální práce* 09/2017, 29-38. ISSN 2336-6664.
 35. MATOUŠEK, O., 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 400 s. ISBN 9788026202134.

36. MATOUŠEK, O., 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 380 s. ISBN 8071785482.
37. MÁTEL, A., 2019. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Praha: Grada Publishing, 208 s. ISBN 978-80-271-2220-2.
38. MEDLÍKOVÁ, O., 2021. *Umění motivace: návody a tipy pro pracovní i rodinný život*. Praha: Grada, 136 s. ISBN 978-80-271-3005-4.
39. MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.
40. MOLEK, J., 2019. *Řízení organizací sociální práce: vybrané problémy z oblasti marketingu a managementu*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 258 s. ISBN 978-80-7394-732--3.
41. MIINISTESTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, © 2024. MPSV. [online]. [cit. 2024-4-24]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz>
42. MIINISTESTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, © 2024. *Příručka praxe sociální práce*. [online]. [cit. 2024-4-24]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864403/mpsv_prirucka+praxe+soc+prace_NET.PDF/31550bbb-ba84-bb2e-792d-82e1d049b6ce
43. NALEPPA, M. J. 2006. Case management services. In: *Handbook of Social Work in Health and Aging*, 521-528.
44. NAKONEČNÝ, M., 2011. *Psychologie: přehled základních oborů*. Praha: Triton, 864 s. ISBN 978-80-7387-443-8.
45. NARCISO, I., ALBUQUERQUE S., NUNES, S., 2024. Addiction interprofessional experiences of care: Stress, coping and transformation. *International Journal of Mental Health Nursing published by John Wiley & Sons Australia, Ltd.* 1447-0349. doi: <https://doi.org/10.1111/inm.13289>
46. Národní strategie boje proti obchodování s lidmi v České republice na období 2020-2023, 2020 [online]. MPSV. [cit. 2024-1-31]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/obchod-s-lidmi-dokumenty-924305.aspx>
47. NAVRÁTIL, P., 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 162 s. ISBN 80-903070-0-0.
48. NOVÁK, T., 2004. *Testy osobnosti*. Praha: Grada, 112 s. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-0145-6.

49. OGBE, E., HARMON, S., VAN DEN BERGH, R., DEGOMME, O., 2020. A systematic review of intimate partner violence interventions focused on improving social support and/ mental health outcomes of survivors. *PLoS ONE*. 15(6), doi: 10.1371/journal.pone.0235177
50. PAVEZKOVÁ, H., LÍMOVÁ, M., 2019. Sociální pracovník v souladu s platnou legislativou aneb Odbornost sociálních pracovníků jako nutnost ve všech resortech. *Fórum sociální práce* 12/2019, 58-60. ISSN 2336-6664.
51. PHARAOH, C.D., VISSER, D.J., 2023. Crisis management competencies: A university stakeholder perspective. *Journal of Contingencies and Crisis Management published by John Wiley & Sons Ltd*. 1468-5973. doi: <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12508>
52. PLAMÍNEK, J., 2010. *Tajemství motivace: jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali*. 2., dopl. vyd. Praha: Grada, 160 s. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3447-7.
53. POLICIE ČR, © 2024. Policie ČR. [online]. [cit. 2024-1-31]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/policie-cr.aspx>
54. PUNOVÁ, M., 2020. Osobnostní dispozice a odolnost sociálních pracovníků. *Sociální práce*. 5/2020, 88-107. ISSN 1213-6204.
55. ŘEPKA, V., ©2024. *Chceme navrátit důvěru obětí trestných činů ve fungování systému*. [online]. Ministerstvo spravedlnosti České republiky [cit. 2024-2-21]. Dostupné z: <https://justice.cz/web/msp/rozcestnik/-/clanek/chceme-navratit-duveru-obeti-trestnych-cinu-ve-fungovani-syste-1>
56. ŘIHÁČEK T., ČERMÁK I., HYTYCH R., 2013. Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita. 190 s. ISBN 978-80-210-6382–2.
57. SEDLÁROVÁ, K., 2022. Case management jako podpora seniorů, jeho identita a místo v systému. *Fórum sociální práce* 2/2022, 21-33. ISSN: 2336-6664.
58. SELIGMAN, M.E.P., 2014. *Vzkvétání: nové poznatky o podstatě štěstí a duševní pohody*. V Brně: Jan Melvil, 408 s. Pod povrchem. ISBN 978-80-87270-95-0.
59. SCHERMERHORN, J.R., BACHARACH, D.G., 2023. *Management*. 15. vydání. Wiley. 496 s. ISBN: 978-1-119-80249-5.
60. SCHILLER, CH. et al., 2022. Case management for people with dementia living at home and their informal caregivers: A scoping review. *Health and Social Care*

- in the Community published by John Wiley & Sons Ltd.* 30(4), 1233–1253, doi: <https://doi.org/10.1111/hsc.13647>.
61. SCHMIDBAUER, W., 2008. *Syndrom pomocníka: [podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích]*. Praha: Portál, 240 s. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-7367-369-7.
 62. SINCLAIR, R., et al., 2023. Dating hot spot to fraud hot spot: Targeting the social characteristics of romance fraud victims in England and Wales. *Criminology & Public Policy*, 22, 591–611. doi: <https://doi.org/10.1111/1745-9133.12629>
 63. SLÁMOVÁ, M., 2022. *Zvlášť zranitelné oběti*. Plzeň. Rigorózní práce. Západočeská univerzita v Plzni právnická fakulta
 64. SMITH, J. A., FLOWER, P., LARKIN, M., 2009. Interpretative Phenomenological Analysis: Theory, Method and Research.: London: Sage. *Qualitative Research in Psychology*, 6(4), 346–347. <https://doi.org/10.1080/14780880903340091>
 65. SMITH, J. A., 2011. Evaluating the contribution of interpretative phenomenological analysis. *Health Psychology Review*, 5(1), 9–27. <https://doi.org/10.1080/17437199.2010.510659>
 66. SMOLÍK, P., 2002. *Duševní a behaviorální poruchy: průvodce klasifikací: nástin nozologie : diagnostika*. 2. rev. vyd. Praha: Maxdorf, 506 s. ISBN 80-85912-18-x.
 67. STOCK, C., 2010. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 103 s. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.
 68. ŠIBRAVOVÁ, J. et al., 2021. Využití metody case managementu při řešení nepříznivé životní situace seniorů. *Fórum sociální práce* 6/2021, 51-57. ISSN: 2336-6664.
 69. ŠIKÝŘ, M., 2014. *Nejlepší praxe v řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada, 200 s. Manažer. ISBN 978-80-247-5212-9.
 70. TOURKOVÁ, J., 2022. *Pomoc obětem trestné činnosti*. České Budějovice. Bakalářská práce. ZSF JU.
 71. TWIS, M.K., CIMINO, A., FILES, M., 2022. Does individual advocacy work? A research and evaluation protocol for a youth anti-sex trafficking program. *PLoS ONE*. 17(6), doi: 10.1371/journal.pone.0270103

72. URBAN, Jan, 2017. *Motivace a odměňování pracovníků*. Praha: Grada. 160 s. ISBN 978-80-271-0227-3.
73. VANDERPLASSCHEN, W. et al., 2007. Case management for substance abusers: Panacea, makeshift or binding agent? *Adiktologie* (7)4, 429-443. ISSN 1213-3841
74. VELIKOVSKÁ, M., 2016. *Psychologie obětí trestných činů*. Praha: Grada. 168 s. ISBN 978-80-271-9172-7.
75. VENGLÁŘOVÁ, M. et.al., 2011. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha: Grada, 184 s. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3174-2.
76. WALKER, L.E., 2016. *The Battered Woman Syndrome*. 4.vydání. Springer Publishing Company. 520 s. ISBN 9780826170989.
77. WILLIG, C., 2008. *Introducing qualitative research in psychology: Adventures in theory and methods*. 2. vydání. Maidenhead: Open University Press. 230 s. ISBN13: 978 0 335 22115 8.
78. ZIMMELOVÁ, P., NOVOTNÁ, E., 2008. Criminality committed on seniors. *Kontakt*. 10(Supl 1), 55-60. ISSN 1212-4117.

Právní předpisy, zákony, vyhlášky

79. *Úmluva o právech dítěte a související dokumenty*, 2016. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, s 157. ISBN 978-80-7421-120-1.
80. Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákon ve znění pozdějších předpisů, 2009. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 11, s. 354-464. ISSN 1211-1244.
81. Zákon č. 45/2013 Sb., zákon o obětech trestných činů a o změně některých zákonů znění pozdějších předpisů, 2013. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 20, s. 322-348. ISSN 1211-1244.
82. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách znění pozdějších předpisů, 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, s. 1250-1360. ISSN 1211-1244.
83. Zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním ve znění pozdějších předpisů (trestní řád), 1961. [online]. [cit. 2024-1-31]. Dostupné z: <https://www.e-sbirka.cz/sb/1961/141>

9 Seznam tabulek a obrázků

Obrázek 1: Časový harmonogram práce	47
Obrázek 2: Zkušenosti s CM	50
Obrázek 3: CM v organizaci	51
Obrázek 4: Problémy obětí	54
Obrázek 5: Vnitřní motivace.....	58
Obrázek 6: Vnější motivace.....	59
Obrázek 7: Limity CM	68
Obrázek 8: Role CM.....	72
Obrázek 9: Kompetence a dovednosti CM.....	76
Tabulka 1: Přehled informantů	45
Tabulka 2: Seznam témat IPA	49

10 Seznam zkratk

Atd. – a tak dále

Apod. a podobně

Angl. – angličtina

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

Např. – například

OČTŘ – orgány činné v trestním řízení

Odst. – odstavec

OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

PČR – Policie České republiky

Popř. – popřípadě

Překl. - překlad

PTSP – posttraumatická stresová porucha

Resp. – respektive

Viz – podívej se

11 Seznam příloh

Příloha 1: Otázky pro sociální pracovníky

1. Jaké je vaše vzdělání a jak dlouho pracujete jako sociální pracovník?
2. Můžete mi popsat své zkušenosti s case managementem?
3. Můžete mi říct, zda v organizaci máte/nemáte case managera? A proč?
4. Jaké jsou podle vás nejčastější potřeby a problémy obětí trestné činnosti, se kterými se setkáváte?
5. Můžete mi popsat, co vás motivuje k práci s oběťmi trestné činnosti?
6. Co vám dává nejvíce smyslu v této práci?
7. Jaké jsou podle vás nejdůležitější výzvy a příležitosti při práci s oběťmi trestné činnosti?
8. Jaké jsou podle vás výhody a nevýhody práce case managera?
9. Jaké jsou podle vás nejčastější limity při práci case managera?
10. Jak se tyto limity projevují ve vaší práci?
11. Jak se vypořádáváte s těmito limity?
12. Můžete mi popsat Vaši zkušenost se zpracováním náročných příběhů od klientů?
13. Jak byste popsali svou roli v pomoci obětem trestné činnosti?
14. Jaké jsou podle vás nejdůležitější kompetence a dovednosti, které by měl sociální pracovník jako case manager mít?
15. Můžete mi popsat, jak jste se cítili, když jste poprvé setkali s oběťmi trestné činnosti?
16. Jaké jsou podle vás nejdůležitější výzvy a příležitosti při práci s oběťmi trestné činnosti v České republice?
17. Jak byste popsali svou hlavní myšlenku?

Příloha č. 2 Informovaný souhlas s účastí výzkumu a Žádost o provedení výzkumu v rámci zpracovávání diplomové práce

Dobrý den,

jmenuji se Jana Tourková a jsem studentkou 2. ročníku magisterského studijního programu Management sociální práce v organizacích, Zdravotně sociální fakulty, Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích.

Zpracovávám diplomovou práci na téma „*Sociální pracovník jako case manager při práci s oběťmi trestné činnosti*“. Cílem mé práce je analyzovat, jak sociální pracovníci jako case manageri vnímají svou roli při práci s oběťmi trestné činnosti. V rámci výzkumu se zaměřím na následující výzkumné otázky:

- 1) *Co motivuje case managery při jejich práci?*
- 2) *Jaké vnímají limity case manageri při své práci?*

Pro získání informací byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie, metoda polostrukturovaný rozhovor a technika dotazování. Účast ve výzkumu je zcela anonymní a získané informace budou sloužit pouze ke zpracování praktické části mé diplomové práce.

Ráda bych se Vás zeptala, zda souhlasíte s nahráváním rozhovoru a tím i účastí ve výzkumu?

Žádost o provedení výzkumu v rámci zpracování diplomové práce

Fakulta: Zdravotně sociální fakulta, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích.

Studijní program/obor: Management sociální práce v organizacích

Jméno a příjmení studenta/studentky:

Kontaktní údaje (e-mail, tel.):

Název instituce:

Název práce: Sociální pracovník jako case manager při práci s oběťmi trestné činnosti

Hypotézy, výzkumné otázky:

- 1) Co motivuje case managery při jejich práci?
- 2) Jaké vnímají limity case manageři při své práci?

Metodologický popis výzkumu včetně rozsahu výzkumného vzorku:

Předpokládané výstupy:

Vyjádření vedoucí/ho diplomové práce:

Jméno:

Podpis:

Vyjádření kompetentní osoby instituce:

S provedením výše uvedeného výzkumu souhlasím/nesouhlasím.

Jméno:

Podpis: