

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGIGIKY A KULTURNÍ ANTROPOLOGIE

**Profesionální hranice ve vztahu mezi sociálním
pracovníkem a klientem v NZDM**
Bakalářská práce

Studijní program: Sociální práce

Autor: Bc. Petra Janků

Vedoucí práce: Mgr. Jaroslav Šotola, Ph.D.

OLOMOUC 2023

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „*Profesionální hranice ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem v NZDM*“ vypracovala samostatně a použila jsem jen uvedené pramenů a literatury.

V Olomouci dne

Podpis

Děkuji panu Mgr. Jaroslavu Šotolovi, Ph.D. za odborné vedení, trpělivý přístup, ochotu, věcné připomínky, které mě posouvali dál v psaní bakalářské práce. Zároveň děkuji všem sociálním pracovníkům v NZDM a jejich klientům, kteří mi ochotně odpovídali na mé otázky a zároveň přinesli spoustu nových podnětů. V závěru pak děkuji rodině, která mě podporovala a poskytla mi prostor pro práci.

Anotace

Jméno a příjmení:	Bc. Petra Janků
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Sociální práce
Obor obhajoby práce:	Sociální práce
Vedoucí práce:	Mgr. Jaroslav Šotola, Ph.D.
Rok obhajoby:	2023

Název práce:	Profesionální hranice ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem v NZDM
Anotace práce:	Bakalářská práce je zaměřena na profesionální vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. V teoretické části popisuje pojmy definující NZDM, profesionální vztah, jeho dynamiku a etická dilemata. V empirické části je jako metoda užito případové studie. Výzkum je zakončen analýzou získaných dat.
Klíčová slova:	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, mládež, profesionální vztah, uživatel, sociální pracovník, sociální služba
Title of Thesis:	Professional boundaries in the relationship between a social worker and a client in the Low-threshold Club for Children and Youth
Annotattion:	The bachelor thesis is focused on the professional relationship between the social worker and the client of the Low Threshold Facility for Children and Youth. In the theoretical part, it describes the terms defining the Low Threshold Facility for Children and Youth, the professional relationship, his dynamics and ethical dilemmas. In the empirical part, a case study is used as a method. The research is concluded with the analysis of the obtained data.
Keywords:	Low threshold facility for children and youth, youth, professional relationship, user, social worker, social service
Počet literatury:	25
Rozsah práce:	60 stran (94 650 znaků bez mezer)

OBSAH

ÚVOD.....	8
1. NÍZKOPRAHOVÝ KLUB PRO DĚTI A MLÁDEŽ.	10
1. 1. FORMA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A CÍLOVÁ SKUPINA	10
1. 2. CÍLE A PRINCIPY SLUŽBY	11
1.3. RIZIKOVÁ MLÁDEŽ	11
2. HRANICE POMÁHAJÍCÍHO VZTAHU	13
2. 1. SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK V NZDM.....	13
2. 2. POVAHA A DYNAMIKA VZTAHU SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA S KLIENTEM NZDM	14
2. 3. HRANICE V PROFESIONÁLNÍM VZTAHU.....	14
2. 4. SUPERVIZE, INTERVIZE, FEEDBACK	15
3. ETIKA A JEJÍ ROLE V SOCIÁLNÍ PRÁCI	17
3. 1. ETICKÝ KODEX.....	17
3. 2. ETIKA A ETICKÁ DILEMATA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	18
3. 3. SPECIFICKÁ DILEMATA NZDM.....	19
4. NEDODRŽENÍ PROFESIONÁLNÍCH HRANIC	20
5. PRAKTICKÁ ČÁST PRÁCE.....	22
5. 1. VÝZKUMNÁ OTÁZKA.	22
5. 2. VÝZKUMNÁ STRATEGIE.	22
5. 3. POSTUP REALIZACE SBĚRU DAT.....	23
5. 3. 1. <i>PILOTÁŽ</i>	23
5. 3. 2. <i>SBĚR DAT</i>	24
5. 3. 3. <i>CHARAKTERISTIKA PARTICIPANTŮ VÝZKUMU A VYBRANÉHO NZDM</i>	26
5. 4. POSTUP A ZPRACOVÁNÍ DAT.....	27
5. 5. ETICKÉ ASPEKTY	27
6. INTERPRETAČNÍ ČÁST PRÁCE.....	28
6. 1. PROFESIONÁLNÍ HRANICE A JEJICH NASTAVENÍ.....	28
6. 2. NORMY, ZÁKON, DOKUMENTACE, POHLED SPOLEČNOSTI.....	31
6. 3. NÁSTOROJE KONTROLY, ZDROJE UDRŽENÍ HRANIC.	34
6. 4. OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	36
6. 5. PODOBA VZTAHU SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK – KLIENT A JEHO ASYMETRIE.	38

6. 6. PŘÍNOS PROFESIONÁLNÍHO VZTAHU, SYNDROM VYHOŘENÍ	39
6. 7. SYMPATIE A JEJICH ROLE PŘI PRÁCI S KLIENTEM	40
6. 8. POSUN PROFESIONÁLNÍCH HRANIC	42
6. 9. PŘEKROČENÍ PROFESIONÁLNÍCH HRANIC, MANIPULACE, PŘENOS	43
7. LIMITY VÝZKUMU	45
8. DISKUSE.....	46
ZÁVĚR	48
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	50
SEZNAM PŘÍLOH.....	53
PŘÍLOHA I.	54
PŘÍLOHA II.	55
PŘÍLOHA III.	58

ÚVOD

Práce v sociálních službách a sociální práce obecně je založena na vztahu. Vztahu, který má být pomáhající a vzniká mezi sociálním pracovníkem a klientem. Při nástupu do jakéhokoli oboru sociální práce a služeb si jako úplně první budujeme tento vztah. Vstupuje-li k nám klient, jako stavební kámen naší spolupráce stavíme vztah. Nový sociální pracovník, absolvent mnohdy hledá jak má tento vztah vypadat, kam až může klient nebo on sám zajít? Co vše spadá do naší pozice a kde nastává soukromí?

Uvědomuji si, jak zásadní roli může mít vztah pracovník-klient v životě mladistvých klientů. Jak velkou moc představuje v rukou sociálních pracovníků. Jde o velmi specifický vztah, se kterým se zvláště dětský/mladistvý klient ve svém životě mimo NZDM neseťkává. Specifika sociální práce s dětským klientem a jedinečnost neformálního vztahu se v této bakalářské práci pokusím přiblížit.

Profesionální hranice ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež je tématem mé bakalářské práce. Vzniká z potřeby popsat tento jedinečný vztah především proto, že jde o téma, které dané NZDM již v minulosti řešilo a částečně je tak sleduje do současnosti. V minulosti jsem do tohoto NZDM nastoupila jako pracovník v sociálních službách poté co byl propuštěn celý předchozí tým sociálních pracovníků, přičemž právě téma hranic a dodržení profesionálního odstupů od klientů bylo jedním z důvodů, proč k této situaci došlo.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí, teoretické a praktické. Jejím cílem je zodpovědět otázku toho jak sociální pracovníci chápou profesionální hranice ve vztahu mezi pracovníkem a klientem? Jaká dilemata si z tohoto vztahy plynou? Jak je tento vztah naplňován z pohledu klientů?

V teoretické práci představuji NZDM jako sociální službu. Popisuji, kdo je cílovou skupinou služby, jak je na ni nahlíženo a principy na nichž služba stojí. Postupuji od jednotlivých pojmů tak abych v práci postihla obecné fakta až po ty konkrétnější. Teoretická část uvádí čtenáře do témat profesního vztahu, jeho dynamiky. Nastiňuje možné nástroje, se kterými sociální pracovník pracuje a jsou jeho podporou při nastavování profesionálních hranic, tedy supervize, sebereflexe. Jsou zde zmíněny etická dilemata specifická pro NZDM.

V praktické části je pak popsána případová studie, konkrétního NZDM. Práce si klade za cíl umožnit čtenáři náhled na to, jak jednotlivý sociální pracovníci NZDM chápou profesionální hranice a jak v jejich podání vypadají. Abych získala potřebné data, využila jsem zúčastněné pozorování, rozhovory se sociálními pracovníky a vedením organizace. Nahlédla jsem do dokumentů NZDM, jež tento vztah upravují. Získaný materiál jsem následně kódovala a vznikaly tak jednotlivé podkategorie. Praktická část tak přináší jednotlivá témata, s nimiž se v kontextu s profesionálními hranicemi setkáváme. Podkapitoly odpovídají na jednotlivé výzkumné otázky a témata, jež vyvstaly z výzkumu. Práce a především její závěr pak bude sloužit NZDM jako zpětná vazba.

Stěžejní literaturou pro mou práci pak části teoretické představují například knihy Ivana Úlehly, Karla Kopřivy, Oldřicha Matouška, Aleše Herzoga. V části praktické především knihy od Kláry Šedové a Romana Švaříčka.

1. Nízkoprahový klub pro děti a mládež

1.1 Forma poskytování služby a cílová skupiny

V této kapitole se budu věnovat charakteristice vybrané sociální služby. Svým přístupem ve vztahu ke klientovi je specifická jak svou formou, tak i cílovou skupinou, kterou jsou děti a mládež, která si na pozadí volnočasových aktivit tvoří pomáhající vztah se sociálním pracovníkem.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež definuje zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. §62, jako sociální službu poskytující ambulantní, případně terénní služby, dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy.

Matoušek uvádí: „*nízkoprahové zařízení pro děti, mají ambici spoluutvářet životní styl rizikových dětí a mládeže a podpořit je při zvládnání nepříznivých životních podmínek, případně sociálních obtíží*“ (Matoušek, 2008, s. 118).

Kdo je klientem NZDM a jeho cílovou skupinou popisuje Herzog: „*NZDM se snaží oslovit ty skupiny dětí a mládeže, které vykazují zvýšená rizika, a tedy se mohou nacházet v konfliktních společenských situacích, nebo v omezujících životních podmínkách, případně zažívat aktuální obtížnou životní událost*“ (Racek, Herzog, 2010, s. 322). Trochu jiný pohled než běžně uváděné definice toho co je NZDM, přináší Němečková a Kapl, když popisují klienty NZDM jako měnící se skupinky dospívajících, kteří ne vždy mají společné rysy. Vnímají je jako nespecifikované skupinky mladistvých, kteří se setkávají ve společném prostoru a čase (Kapl, Němečková, 2006, s. 322).

Pojmosloví NZDM, jež je materiálem vytvořeným Českou asociací streetwork, nahlíží na uživatele služby jako děti a mládež zažívající nepříznivou životní situaci, omezující životní podmínky, nebo konfliktní společenské situace. Lze je vymezit také v lokalitě a to sociálně nebo geograficky. Klienti NZDM se vyhýbají institucionalizovaným formám pomoci, svůj čas tráví neproduktivně, častěji se dostávají do konfliktů a nepřicházejí s konkrétní zakázkou nebo ji nedovedou, nechtějí definovat (ČAS, 2008, s. 4).

1. 2. Cíle a principy služby

Jak zmiňuje zákon č. 108/2006 Sb. cílem služby je zlepšit kvalitu života dětí a mládeže, předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Racek a Herzog doplňují, cílem NZDM je především prevence, navázat a udržovat kontakt s jednotlivci a skupinami, jež neužívají běžně dostupné nabídky služeb aktivit. Díky individuálnímu přístupu k potřebám jednotlivce i skupiny pak podporují rozvoj, napomáhají k soběstačnosti. Dalším cílem je pak snížení dopadu rizikového chování (Racek, Herzog, 2010, s. 323).

Matoušek pak poukazuje na další nedílnou součást NZDM , jež jsou aktivity vyplňující volný čas, terénní služby a zprostředkování pomoci (Matoušek, 2008, s. 118).

NZDM je sociální službou, která také navazuje na další část sociální práce zaměřující se na děti a mládež jakou je třeba Orgán sociálně právní ochrany dětí a mládeže, nebo sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Principy nízkoprahovosti jsou pak definovány v Pojmosloví NZDM jako maximálně časově, prostorově i psychologicky a finančně dostupné služby. Zařízení tvoří takové prostředí, které je blízké prostředí klientů. Uživatelé mají možnost anonymity, bez nutnosti registrace. Nejsou povinni zapojovat se do nabízených aktivit, služby jsou bezplatné a provozní doba odpovídá potřebám klientů. Službu může navštívit kdokoliv, pokud svých chování neohrožuje nebo neomezuje ostatní klienty nebo pracovníky zařízení (ČAS, 2008, s. 5).

1. 3. Riziková mládež

V definici NZDM jako sociální služby se setkáváme s pojmem riziková mládež, kterým jsou často označováni právě klienti. Matoušek vymezuje rizikovou mládež jako mládež s rizikem sociálního vyloučení, a dispozičními faktory, jež jsou ovlivněny geneticky, zdravotně a rozumově. Dále pak situačně, jako je situace v rodině, neúčast na vzdělání, nezaměstnanost, sociální prostředí a příslušnost k subkulturám (Matoušek, 2008, s. 175).

V některých definicích tento pojem vede k úvahám o rizikové „nebezpečné“ mládeže. Kapl a Němečková vysvětlují, jak tento pojem chápou z pohledu sociálních pracovníků v NZDM *„nepracujeme primárně s nebezpečnými klienty. To nebezpečí má jiný*

charakter. Spočívá v potencionálu, který sebou nese sociální prostředí a situace konkrétních jedinců. Rizikovou mládež tady musíme chápat jako určitou věkovou kategorii, která může být, v přeneseném slova smyslu, v „nebezpečí“ (Kapl, Němečková, 2006, s. 211). Riziko tak vidí v životním stylu, který jejich klienti vedou, v podmínkách ve kterých žijí. Za cíl si pak kladou snížit sociální a zdravotní rizika a dopad na jejich život.

Dalším pojmem spojeným s klienty NZDM je sociální vyloučení, Pojmosloví NZDM jej definuje jako situace, v nichž se cílová skupina těžce orientuje, nemá dostatek kompetencí je řešit. Patří sem rozpad rodin, partnerské i sexuální problémy, zneužívání, šikana a další situace odehrávající se v rodině, škole a sociálním okolím. Mezi další okolnosti pak patří životní podmínky klientů, asociální způsob života, krizové situace, vandalismus, vyhraněný životní styl nebo komunita (ČAS, 2008, s. 16).

Z výše uvedených definic tak vyplývá širokost pojmu riziková mládež, do kterého spadá velké množství obtíží, s nimiž se děti nebo dospívající mohou ve svém životě setkat. Klienti NZDM přináší do služby rozličné životní situace, společně se sociálními pracovníky pak pracují na zmírnění dopadů na klientův život.

2. Hranice pomáhajícího vztahu

2. 1. Sociální pracovník v NZDM

Předpoklady pro výkon práce sociálního pracovníka napříč sociální prací a jeho náplň práce definuje v ČR zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ten dbá především na způsobilost, bezúhonnost a odbornost sociálního pracovníka. Jiný pohled přináší Matoušek „*sociální pracovník by měl být především profesionálem schopným reflexe a z této pozice by měl posuzovat ostatní povinnosti. Vždy by však měl dokázat své jednání obhájit*“ (Matoušek, 2003, s. 46).

Matoušek vidí sociálního pracovníka jako někoho, pohybujícího se ve vymezeném prostoru, jež utváří právo, normy a systém. Ten udávají zejména standardy kvality. Důraz klade na sociálního pracovníka jako osobu, která ovlivňuje život klienta a je proto nezbytné aby tento zásah byl legitimní (Matoušek, 2008, s. 44).

Sociální pracovník v NZDM má v průběhu poskytování služby několik rolí, Hořava je dělí dle přístupů ke klientovi, proměnlivých v čase spolupráce s klientem. V počátku jde především o roli preventisty, jež má za úkol zmapovat prostředí, kde se klienti pohybují a preventivně je poučit (například o nebezpečí drog, alkoholu). V NZDM je pak seznámit s pravidly zařízení. V další fázi pak s klientem hraje roli pedagoga při hledání zakázky, spolupráce. Následuje role sociálního pracovníka, jež nabízí podporu v konkrétní situaci klientova života. Poslední roli pak definuje jako partnerskou – provázející. Společně s klientem vytváří strategie k dosažení stanovených cílů, jejich vyhodnocení a v závěru pak spolupráci ukončuje. Sociální pracovník tak z množství lidí ve skupince vybírá potřebného klienta, se kterým navazuje kontakt, utváří vztah a spolupracuje do doby, než je klient schopen pokračovat sám (Hořava, 2008).

Osobnost sociálního pracovníka popisuje Kalousek, každého pracovníka vnímá jako jedinečného, zrcadlí ve své práci osobní nastavení, zkušenosti i motivace. Jednotliví pracovníci se od sebe různí v úrovni dovednosti komunikovat, roli hrají také sympatie mezi pracovníky a klienty, charisma pracovníka. Vnímá ale i ohraničení role sociálního pracovníka a atributy, jež mají být pro všechny společné. Mezi ně patří jednoznačnost role sociálního pracovníka pro všechny klienty, tedy se všemi jedná stejně, buduje si jasný status a ohraničenou roli (Kalousek, 2010, s. 129).

2. 2. Povaha a dynamika vztahu sociálního pracovníka s klientem

Vztah sociálního pracovníka a klienta je základem pro práci s klientem a tento se utváří od prvního kontaktu. „*Při prvním setkání si klient potřebuje zjistit, co je pracovník jako člověk zač a jak ovlivní jeho život*“ (Úlehla, 1999, s. 113). Na základě prvního setkání se začíná utvářet vztah. Sociální pracovník získává čas klienta a klient čas sociálního pracovníka.

Jde o navázání vztahu, který je osobní a dobrovolný. Jedlička vnímá navázání osobního kontaktu jako základní předpoklad pro specializovanou odbornou činnost a také jako značnou hodnotu, pro kterou tuto práci označujeme pojmem kontaktní práce nebo také nízkoprahově orientovanou prací (Jedlička, 2004, s. 370).

Dobrovolnost trávení společného času popisuje Němečková a Kapl, uvádí, že jde o práci s lidmi především v jejich volném čase, tedy v momentě kdy oni sami si určují, kde chtějí být a čím tímto čas naplnit, tj. dítě se rozhoduje, zda chce čas trávit v nízkoprahovém klubu nebo jej naplnit jinak (Němečková, Kapl, 2006, s. 214).

To jak by měl tento pomáhající vztah vypadat, popisuje Kopřiva „*klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí*“ (Kopřiva, 2013, s. 15). Klade zde důraz na bezpečný prostor, který vytváří sociální pracovník a jeho otevřenost.

Základem vztahu je tak přijímající prostředí, čas pro klienta a osobnost pracovníka.

2. 3. Hranice v profesionálním vztahu

Hranice v pomáhajícím vztahu a to co je a není profesionální, popisuje Matoušek, jako jasně daný okruh působnosti sociální práce, definující i to kde je odpovědnost klienta a kde sociálního pracovníka jakožto profesionála. Upravuje také způsob a četnost kontaktu mezi sociálním pracovníkem a klientem, a další formy pomoci, jež se klientovi nabízí (Matoušek, 2008, s. 72).

Kopřiva pak popisuje „*přirozeným a normálním stavem jsou hranice dobře ustanovené a polopropustné. Znamená to, že člověk se stará v první řadě o své potřeby a udržuje základní soběstačnost*“ (Kopřiva, 2013, s. 82). Dává tak najevo, že jde především o zodpovědnost sociálního pracovníka, jeho sebeznalost a pevné nastavení, které usnadňuje tvorbu profesionálního vztahu a také čitelnost tohoto pro klienta.

Další pohled pak nabízí Matoušek, ten se na sociálního pracovníka dívá především jako na člověka s vlastní osobností, jehož zkušenosti se promítají do sociálních interakcí s klienty, spolupracovníky, organizací s nimiž je ve styku. Některé situace pak podle něj řeší intuitivně, bez napětí, podle toho jaké má neuvědomované zvyklosti, jiné vyvolávají otázky, nejistotu. Muší zaujmout postoj. Profesionál si pak klade otázky. Jež jsou považovány za známky zralosti a nerutinného přístupu k sociální práci (Matoušek, 2008, s. 358).

Je zde tak popsáno široké spektrum toho, co ovlivňuje utváření vztahu, komunikaci s klientem a dává důraz na osobní nastavení sociálního pracovníka. Pohlíží zde na něj jako na osobu nesoucí si své jedinečné zkušenosti, které mohou tvořit přístup k nastavení hranic s klienty.

Vojířová při práci s hranicemi poukazuje na situace kdy je často nastavení hranic ke klientům pouze individuální záležitostí jednotlivých pracovníků a není nastaveno za celou organizaci. Individualizace hranic nemá být jen o osobním nastavení sociálního pracovníka, ale má být především o individuálním přístupu ke klientovi a jeho potřebám. Pracovník je součástí organizace a týmu proto je žádoucí aby o nastavení hranic diskutoval a bylo součástí supervizí i týmových intervizí (Vojířová, 2021, s. 38).

2. 4. Supervize, Intervize, Feedback

Sociální pracovníci se potýkají s různými klienty, situacemi, zakázkami s nimiž přichází. Za každé situace by se měli chovat jako profesionálové. Jak již bylo zmíněno, mají také jedinečnou osobnost i životní zkušenost. Nutná je sebeznalost. A právě za pomoci takových nástrojů jako je supervize, intervize a zpětná vazba je možné, aby tohoto dosáhli.

Mátel a Schavel vidí sociálního pracovníka jako nástroj sociální práce. Supervizi pak jako nejúčinnější nástroj podpory pro sociální pracovníky v sociálních službách a potažmo i klientům. Supervize nahlíží na činnost pracovníků z nových úhlů, vede k sebereflexi a nadhledu (Mátel, Schavel, 2019, s. 9).

Na sebeznalost je zde kladen velký důraz. Její vliv vysvětluje Úlehla „*vztahy v sobě zahrnují dvě roviny, jaký vztah má pracovník sám k sobě, takový mívá i ke klientům, jaké vztahy mají pracovníci mezi sebou, takové mívají ke klientům*“ (Úlehla, 1999, s. 113).

Supervize je prostorem, kde se pracovníci setkávají sami se sebou, náhledem na situace, jež řeší a také se zkušeností a pohledy od svých kolegů. Tým NZDM je velmi

spjatou jednotkou jen několika osobností na velmi malém prostoru. Nezbytné je týmové nastavení/ filozofie. Ta podle Mátel a Schavel vytváří prostor pro týmovou spolupráci nová řešení a také udává motivaci k hledání nových situací, jež vyvstávají v průběhu práce s klientem. „*V týmu může několik lidí vykonávat stejnou práci relativně nezávisle (tým tvoří kontext individuální práce v pracovní skupině)*“ (Mátel, Schavel, 2019, s. 60). Je tak nezbytné aby si tým zvědomil přístup ke klientům v rámci supervize, utvořil společné nastavení profesionálních hranic, čitelné pro klienty.

Další důvod proč je supervize pro sociální služby jako je NZDM nezbytná nabízí Matoušek, popisuje supervizi jako nástroj reflexe, odstupu od situací a vztahů, které pracovník při své profesi zažívá, dává mu možnost srovnat si priority, orientovat se v situaci, získat podporu a zpětnou vazbu od ostatních (Matoušek, 2008, s. 358 – 359).

Kopřiva také poukazuje na fakt, kdy se prostřednictvím supervize pracovník učí přistupovat citlivě sám sobě, sebeznalostí tak aby byl schopen respektovat obdobné u klienta (Kopřiva, 2013, s. 53).

Supervize je tak nástrojem, jež sociální služby využívají jako podpůrný prostředek pro sociální pracovníky, zabraňující újmě klienta i sociálního pracovníka. Nabízí množství prostředků k řešení otázek, jež mohou ve vztahu pracovníka a klienta při jejich spolupráci vyvstat. Poskytuje odstup a supervizor jako člověk „z venku“ přináší nový pohled na celou situaci.

3. Etika a její role v sociální práci

3.1 Etický kodex

Etické chování ke klientům je základem profesionálního vztahu s nimi. Normou upravující toto chování je dokument s názvem Etický kodex. Zavazuje sociální pracovníky chovat se eticky, vymezuje jejich práva a povinnosti. Slouží jako podpora při řešení etických dilemat v sociální práci.

Jeho cílem je naplnit sociální práci, upravit pravidla zodpovědnosti a etické chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi sociální práce, zaměstnavateli, kolegům v sociální práci, profesi a odbornosti sociálního pracovníka, společnosti (Etický kodex sociálních pracovníků).

V závěru pak Etický kodex upravuje dilemata, s nimiž se sociální pracovník setkává a jež vystupují z podstaty sociální práce. Nabádá k etickému uvažování, profesionální činnosti a použití vhodných metod sociální práce a opatření účelná a vhodná pro život konkrétního klienta.

Úlehla dodává, „*Etický kodex je užitečný, ale zjednodušující model. Do profesionální práce se ovšem promítá celý pracovníkův přístup k životu a lidem*“ (Úlehla, 1999, s. 114).

Nelze se tak jen strojově řídit pouze psanou normou, vždy je potřeba brát v potaz motivy, na jejichž základě jedná jak sociální pracovník, tak klient a na vše co sebou do vztahu pracovník-klient obě strany přináší. Matoušek pak k etice sociální práce poznamenává „*odpovědnosti sociálního pracovníka je etickým standardem definována nejen vůči klientům, ale také vůči kolegům, vůči vlastní profesi i celé společnosti*“ (Matoušek, 2008, s. 56).

Etické chování upravuje rovněž Mezinárodní etický kodex sociální práce schválený Mezinárodní federací sociálních pracovníků, ten upravuje nejen vztah sociálních pracovníků ke klientům, kolegům a organizaci ale také zdůrazňuje potřebu péče vůči sobě samému, „*Sociální pracovníci mají povinnost podniknout nezbytné kroky k profesionální osobní péči o svou osobu ať už ve své práci, osobním životě nebo ve společnosti*“ (Mezinárodní etický kodex sociální práce). Klade také důraz na prevenci syndromu vyhoření a vztahy mezi pracovníky Mezinárodní etický kodex se liší od českého právě větším důrazem na potřebu nastavení hranic pracovníků vůči klientům a sebeznalost.

3.2 Etika a etická dilemata sociálního pracovníka

Sociální práce pracuje s pojmem dilema zejména v situacích, kdy sociální pracovník stojí mezi možnostmi, jež se vzájemně neslučují, etika naopak užívá tohoto pojmu v situacích, kdy stojí před možnostmi, jež je nepřijatelné konat (Jinek, Křišťan, 2011, s. 128).

Jak již odkazuje Etický kodex, je zcela běžnou součástí sociální práce situace, kdy sociální pracovník čelí etickému dilematu. Úlehla poukazuje na profesionální pomoc jako na situaci v níž je pracovník sám za sebe, společně se svým vnitřním prožíváním, rozhoduje a volí možnosti. Přičemž jediné co opravdu zná je on sám. Etika práce je tak zcela zásadní (Úlehla, 1999, s. 113).

Sebeznalost pracovníka je tak velmi důležitá, zejména při rozhodování se v nejrůznějších situacích. Další nezbytnou součástí je pak podpora celého týmu pracovníků, s nimiž spolupracuje. Úlehla dodává důraz na spolupráci mezi pracovníky a učiteli, spolupracovníky, účast supervize a neustálou potřebu klást si otázku proč pracovník uvažuje/ pracuje právě takto. Tedy neustálé zpochybňování a sebereflexi (Úlehla, tamtéž).

V sociální práci můžeme při hledání toho, jak nahlížet etická dilemata užít etických teorií. Jinek a Křišťan je definují jako jisté argumentační strategie. Nejsou jednoznačným návodem k aplikaci, ale jsou ustálenou formou argumentace. Dále pak zdůrazňují potřebu učit již studenty oboru sociální práce vnímat etické teorie v souvislostech, s důrazem na metodiku dané teorie, upozornit, že nelze danou teorii užít přímočaře, vnímat různé hodnoty teorií a učit studenty pracovat s etickými otázkami, jež si kladou oni sami (Jinek a Křišťan, 2011, s. 130).

Potřebu učit sociální pracovníky pracovat eticky v sociální práci přináší i Nečasová, Dohnalová a Talašová, když upozorňují na nezbytnost učit sociální pracovníky taktéž znalosti z jiných oborů, byť mohou být jen povrchní. Za nezbytné považují znalosti z oboru práva, psychologie, demografie, sociologie, filozofie, etiky, medicíny a pedagogiky (Nečasová, Dohnalová, Talašová, 2011, s. 78).

Zpochybňování, kritické nahlížení na svou práci, její reflexe je nedílnou součástí práce sociálního pracovníka. Tým pak zdrojem a podporou při řešení těchto dilemat.

Úlehla zmiňuje, „*systemický přístup pojmenoval základní terapeutické dilema, před které je pracovník vždy postaven: jedné účinně, aniž předem víš jak*“ (Úlehla, tamtéž).

Jako výchozí pro toto dilema je pak popsána cesta spolupráce pracovníka a klienta, kdy pracovník není expertem na životní zkušenost klienta. Vede rozhovor, spoluprací s klientem. Je jen jakýmsi průvodcem po cestě, na které společně s klientem objevují cíle spolupráce a cesty, jež vedou ke stanoveným cílům.

3.3 Specifická dilemata NZDM

Sociální pracovník v NZDM má s klienty méně formální vztah než jeho kolegové v jiných službách. Pelly a Tichý poukazují na užití metody kamarádského přístupu ke klientům, jež plyne z nízkoprahovosti, rovněž ale vede k možnosti, kdy klient bude vyžadovat kamarádskou pomoc, pracovník pak klienta těžko učí respektovat a přijímat profesionální hranice. Jako řešení pak nabízí brzké seznámení klienta s prací sociálního pracovníka, nabídkou, možnostmi a hranicemi (Pelly, Tichý, 2007, s. 142). Vytváříme tak jasné hranice a vyhýbáme se konfliktním situacím, narušení soukromí pracovníka a nepochopení ze strany klienta.

Rovněž Vojířová poukazuje na tykání, fyzický kontakt nebo vzájemné obdarovávání se jako na rizikové faktory, jež mohou vést k porušení hranic. Zároveň ale podotýká nutnost jejich souběhu s důrazem na kontext, ve kterém se odehrávají. Není třeba formulovat hranice autoritativně a striktně ale znát pozadí a dopady, jež mohou na klientův život mít (Vojířová, 2021, s. 38).

Pelly a Tichý rovněž popisují specifikum terénní práce s mládeží na malém městě. Toto se týká i mnou popisovaného NZDM. Tato práce sebou nese jako dokonalou znalost prostředí ze strany sociálních pracovníků, tak možnost, že klienti sociálního pracovníka znají či s ním mají bližší vazby. Není výjimečnou situací, kdy sociální pracovník potkává své klienty v místě svého bydliště, zná jeho rodiče, rodinnou situaci ještě dřív než mu tyto informace sdělí klienty (Pelly, Tichý, tamtéž).

Pro zachování bezpečného a profesionálního vztahu mezi pracovníkem a klientem nabízí Pelly a Tichý tyto nástroje:

striktní oddělení práce a volna: vytvoření pevného pracovního harmonogramu, který bude transparentní a jasně definovaný jak pro klienty, tak pro zaměstnavatele. Pevně vymezit role v profesním vztahu já a klient. Dále pak doporučují vymezit jasné pracovní soukromí. Soukromý telefon není pro klienty a pracovní telefon zapnutý jen v pracovní době. Nesdělovat klientům své bydliště. Naučit rodinu a přátele používat pravidla pro případnou komunikaci pracovníka s klientem v pracovním čase. Tedy situaci

kdy pracovník se v pracovní době věnuje klientům a s ostatními komunikuje v jiné časy (Pelly, Tichý, tamtéž).

Tyto nástroje pak slouží pracovníkovi pro vytvoření srozumitelných pravidel a hranic při práci s klientem. Aby při setkání mimo jeho pracovní dobu nedocházelo k jednání mezi ním a klientem. Toto nastavení chrání jak sociálního pracovníka, tak klienta, je transparentní a reaguje na specifika práce s klienty na malém městě.

4. Nedodržení profesionálních hranic

Profesionální hranice jsou pohledem norem a zákonů pomyslnou čarou, jež by neměl sociální pracovník překročit. V praxi sociální práce je tato hranice vnímána spíše pružně a často posunována za účelem pomoci klientovi. Vojířová poukazuje na tendence tyto hranice nedodržovat v momentech, kdy sociální pracovníci nebyli schopni reflektovat svoji roli sociálního pracovníka a svůj vztah ke klientovi. Poukazuje na sociální pracovníky či jejich organizace, které nemají zpracované negativní zkušenosti při práci s klientem a hranice uchopili především jako ochranu sebe bez ohledu na klientovi potřeby. Další příčiny porušení hranic pak vidí v neznalosti metod sociální práce nebo jejich neužití. Sociální pracovníci se snaží být klientům blíže než jiní (lékaři, úředníci) jež mají nastavené hranice příliš pevně, nevědomky tak ale porušují ty své (Vojířová, 2021, s. 36).

Dochází-li k porušování profesionálních hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem, jednou z nejzávažnějších se jeví situace, v níž dochází k tzv. přenosu mezi pracovníkem a klientem. Tedy o moment kdy sociální pracovník nahrazuje v životě klienta sociální roli, jež mu v životě chybí. Aby k tomuto nedošlo je nutná sebeznalost sociálního pracovníka a značné sebeuvědomění.

Sociální práce si v tomto vypomáhá terminologií z psychoanalýzy. Poněšický uvádí, přenos vyžaduje nutnou práci terapeuta (sociálního pracovníka) na vlastním (proti)přenosu ve vztahu ke klientovi a to především aby nedošlo ke společné koluzi. Tedy situaci kdy se oba vzájemně oklamávají. Sociální pracovník musí aktivně sledovat dění mezi oběma, pracovat i s vlastními strachy a vnímat reakce klienta na jeho osobu (Poněšický, 2020).

Vojířová přichází také s poznatkem, že překročená profesionální hranice již nejde zvrátit. Poukazuje na odlišnost mezi jednorázovým porušením hranice a dlouhodobým ustupováním z ní a současné proměny vztahu pracovníka a klienta. Sociální pracovník má

včas rozpoznat situace kdy k posunu hranic dochází, a reflektovat je avšak není jeho úkolem je nikdy nepřekročit (Vojířová, 2021, s. 37).

Závěr teoretické části

Teoretická část práce definuje Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, vysvětluje jeho cílovou skupinu i několik rolí sociálního pracovníka, jež se mění v průběhu poskytování služby jednotlivým klientům. Dále je pak kladen důraz na individuální přístup ke klientům ale potřebu pevně nastavených profesionálních hranic, které jsou pro všechny klienty stejné a srozumitelné. Podporou je pro sociálního pracovníka také tým a organizace, nezbytná je pak supervize a týmová intervize jako nástroj reflexe. Sociální pracovník by svou práci s klienty měl neustále reflektovat a mít možnost zpětné vazby od svých kolegů.

Nastavení profesionálních hranic je především o osobnosti sociálního pracovníka a jeho sebereflexi. Český etický kodex nabízí sociálním pracovníkům ukotvení především s ohledem na klienta a organizaci. Mezinárodní etický kodex pak přináší i důraz na nutnost péči o osobu sociálního pracovníka.

NZDM je specifickou službou nesoucí sebou etická dilemata. Pracovník s klientem vede neformální vztah a je potřeba držet se předem stanovených pravidel a nástrojů pro komunikaci s klientem, které mu pomohou profesionální hranice nepřekračovat.

Za nezbytné je považováno učit již při studiu sociální práce studenty etické principy a etické teorie, k řešení dilemat.

Jako důvod pro překročení profesionálních hranic se pak jeví neznalost metod sociální práce a etických zásad. Důležité je vědět, že jsou situace kdy je dobré tyto hranice mírně pozměnit či překročit ve prospěch klienta. Je ale zcela zásadní být si tohoto vědom a být schopen obhajoby a reflexe. Zásadní je pak nepřekračovat tyto hranice dlouhodobě.

5. PRAKTICKÁ ČÁST

5.1. Výzkumná otázka

V této části se věnuji především sběru dat a zodpovězení výzkumné otázky, která zní: *„Jak sociální pracovníci a klienti daného zařízení vnímají a chápou profesionální hranice ve vztahu pracovník - klient? Jaká jsou dilemata tohoto vztahu, se kterými se pracovníci a klienti setkávají? Jak je z pohledu klientů vztah klient pracovník naplňován?“*

Nejprve uvádím vybranou výzkumnou strategii a techniku sběru dat. Dále budou představeny jednotlivé výzkumné otázky a samotný sběr dat a způsob jejich zpracování. Zmíněny budou i limity a etické aspekty výzkumu.

5.2. Výzkumná strategie

Pro svou práci jsem zvolila kvalitativní výzkum, konkrétně jsem užila metody případové studie daného NZDM a to očima sociálních pracovníků a metodika prevence organizace. NZDM mi umožnilo také trávit čas ve službě a čerpat data ze zúčastněného pozorování, jež budou zaznamenány v terénním deníku. V práci užiji také svých zkušeností jako pracovníka v sociálních službách v této službě. V současné době zde již nepracuji a mám tak jistý odstup. Vypracovala jsem si reflexi svého působení s ohledem na téma profesionálních hranic a také z této introspekce budu v práci čerpat. Dalším zdrojem jsou pak dokumenty, jež upravují normativní stránku profesionálních hranic tedy Standardy kvality poskytování služeb, jež si služba zpracovala a s nimi související pracovní postupy. Za pomoci těchto zdrojů budu porovnávat normativní uchopení profesionálních hranic s tím, jak je v praxi užívají sociální pracovníci a jak k nim přistupují jako jednotlivci i jako tým NZDM.

V práci chci zachytit přístup jednotlivců k tomu, jak chápou profesionální hranice, jak je uchopili a aplikují ve své práci s klienty. Jak klienti vnímají hranice, jak jim rozumí. Jak si vymezili nastavení profesionálního přístupu pracovníci dané organizace. Dále pak jak profesionální hranice definuje zákon a příslušné normy.

Hendl uvádí *„ v případové studii sbíráme velké množství dat od jednoho nebo několika jedinců, v případové studii jde o zachycení složitosti případu, o popis vztahů v jejich celistvosti“* (Hendl, 2016, s. 102).

V práci se snažím poodkrýt, jak se na otázku hranic dívají vybraní sociální pracovníci a klienti jednoho zařízení NZDM. Z tohoto důvodu jsem zvolila případovou studii jako výzkumnou metodu. Za její značnou výhodu považuji možnost věnovat se respondentům podrobně, navázat vztah a vést delší rozhovory vedoucí k většímu množství dat. Jak uvádí Hendl „*hlavní skupinu metod sběru dat v empirickém výzkumu tvoří naslouchání vyprávění, kladení otázek lidem a získávání jejich odpovědi*“ (Hendl, 2016, s. 168).

5.3. Postup a realizace sběru dat

5.3.1. Pilotáž

Samotnému výzkumu předcházela předvýzkum, tzv. pilotáž. Reichl jej popisuje jako prověření připravované realizace výzkumné akce v terénu, některé její aspekty, například nástroje zkoumání, způsoby výběru objektů, možnostmi ověření jistých hypotéz atd. Ten jsem uskutečnila tři měsíce před samotným výzkumem (Reichl, 2009, s. 73-74).

Do terénu jsem vstupovala, potom, co jsem zde třemi lety pracovala jako pracovník v sociálních službách po dobu čtyř let. Přesto, že mi prostor NZDM nebyl cizí, změny v něm neustále probíhají. Pilotáž mi umožnila náhled do terénu, zmapování situace ve službě, prvotní rozhovory s pracovníky a jejich pohled na možnosti zapojení klientů do výzkumu. Proběhly prvotní rozhovory a na jejich základě úpravy v otázkách, především pro klienty. A vyvstala zde možnost rozhovoru s metodikem organizace. Dále mi toto první setkání umožnilo prvotní zúčastněné pozorování běžného dne v NZDM a interakce mezi sociálními pracovníky a klienty.

Reichl uvádí, že pilotáž nám může ověřit aplikabilitu nástroje sběru dat. Připravenost otázek, vhodnost pozorovacích kategorií, zkoumání zda to na co se chceme prát, je vůbec ve zkoumané populaci známé (Reichl, 2009, s. 74).

V rámci mého prvního setkání jsem zjistila, že dané téma není pro pracovníky něčím, co by řešili na denní bázi, zároveň je to ale tématem spojeným s tímto konkrétním zařízením velmi úzce. Krátce jej zde představím mojí optikou i pohledem sociálních pracovníků, výpovědí metodika prevence a ředitele organizace, kteří se s tímto setkali. Považuji to za důležité pro ukotvení tématu celé práce.

Šest let zpět proběhla v zařízení výměna celého týmu sociálních pracovníků. Z popisu ředitele organizace a metodika prevence víme, jsme jako nový tým věděli, že ke změně vedlo několik nedostatků a porušení pravidel. Mezi ně patřilo i nedodržování dostatečně profesionálních hranic mezi sociálními pracovníky a klienty klubu. Z výpovědi sociálního

pracovníka například Elli „, *vybavuji se, že minulý tým měl tu sociálního pracovníka, který opakovaně chodil před klub s dětmi kouřit, nebo se klienti objevili u něj doma a on jim hned nevysvětlil, že to nelze.*“

V naší praxi jako nového týmu sociálních pracovníků jsme pak opakovaně naráželi na snahu klientů profesionální hranice porušovat, pokračovat v předchozím nastavení hranic, tak jak je chápali. Téma profesionálních hranic pro nás bylo jedno z hlavních témat, které jsme během prvních dvou let museli s klienty ošetřit, znovu nastavit a ukotvit. Bylo nutné, abychom se vůči předchozímu týmu vymezili, zpracovali si nové profesionální hranice, tak jak je chápeme a během let z nich udělali žitý systém. Bakalářská práce tak nasedá na téma, které bylo již v minulosti potřeba zpracovat a sleduje jeho vývoj do současnosti.

S ohledem na etiku výzkumu bych zde ještě krátce vymezila svou roli výzkumnice. Jak jsem již zmiňovala, pojí mě s výše zmíněným NZDM minulost pracovníka v sociálních službách. Před šesti lety jsem byla součástí obměny celého týmu. Po čtyřech letech jsem nastoupila na mateřskou dovolenou a od popisovaného NZDM si získala určitý odstup. Přesto se znám se sociálními pracovníky, dále pak s minulými a některými současnými klienty klubu jsem měla vztah pracovník-klient. Klienty jsem od doby ukončení pracovního poměru v NZDM nevidala a v rámci etiky o nich nehovořila ani se sociálními pracovníky. Můj vstup do terénu byl čistě v roli výzkumníka, jasně definován všem klientům. Těm, se kterými jsem měla v minulosti vztah pracovník-klient, jsem vysvětlila, proč tu jsem a v případě, že mi chtěli svěřit něco ze svého života, směřovala jsem je opět k mé roli výzkumníka a rozhovory jsme vedli pouze k tématu bakalářské práce.

5.3.2. Sběr dat

V rámci procesu sběru dat jsem se zúčastnila celkem sedmi dní běžného provozu NZDM. V jejich rámci proběhlo jak zúčastněné pozorování, během kterého jsem s klienty navazovala vztah, pozorovala jejich interakci se sociálními pracovníky i mezi sebou vzájemně. Reichl popisuje zúčastněné pozorování, jako moment kdy pozorovatel vstupuje mezi osoby, skupinu, stává se jedním z nich, podílí se na skupinových aktivitách. Obvykle bývá součástí komplexnějšího zkoumání a doprovázeno dalšími technikami, především nestandardizovanými rozhovory (Reichl, 2009, s. 111). V mém výzkumu proběhly v rámci těchto dní také rozhovory a to polostrukturované. „*Polostrukturovaný rozhovor se*

vyznačuje tím, že má připraven soubor témat/otázek, který bude jeho předmětem, aniž by bylo předem striktně stanoveno jejich pořadí“ (Reichl, tamtéž).

Rozhovory jsem vedla s celým týmem sociálních pracovníků, tedy vedoucí služby, sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách. Rozhovor proběhl dvakrát v prostředí jejich služby. Tým sociálních pracovníků mě požádal, aby jim bylo umožněno na otázky odpovídat společně a vzájemně se doplňovat. Všichni jsou před sebou velmi otevření, respektovala jsem jejich přání. Sociální pracovníci považují za neoddělitelnou součást týmů i vedoucí NZDM. V NZDM se pohybují při kontaktu s klienty všichni společně, sdílí společnou kancelář a rovinu vedení nevnímají pro tento rozhovor jako podstatnou. Sociální pracovníci proto při rozhovorech chtěli i její přítomnost. Toto není zcela běžné a vyvstávala zde otázka, zda budou hovořit zcela upřímně, neboť vedoucí vždy představuje jistou mocenskou pozici. Ze svých zkušeností se službou ale vím, že i před vedoucí služby umí být velmi otevření a souhlasila jsem. S metodikem organizace jsem se však dohodla na odděleném rozhovoru. Po prvotním rozhovoru jsme se rozhodli nechat téma chvíli uležet a znovu jej otevřít, každý tak přinesl ještě něco nového. Rozhory trvaly oba zhruba hodinu.

Další rozhovor s metodikem organizace jsme vedli prostřednictvím telefonního hovoru, neboť v té době přebírala vedení organizace a nebylo v jejích časových možnostech se potkat osobně. Otázky jsme poté doplnili ještě prostřednictvím emailové komunikace.

Mým původním záměrem bylo doplnit tuto případovou studii i o výpověď klientů, jež by doplnila pohled z jejich strany na toto téma. Překážkou se stal Informovaný souhlas rodičů dítěte (klientů služby). Tento by měl informovat rodiče o participaci dítěte na výzkumu a rodič zde vyjádřit svůj souhlas se sběrem materiálu. Tímto bych ovšem jako výzkumník shromažďovala jméno a příjmení dítěte i rodičů klienta. V NZDM se klienti však pohybují výhradně anonymně. Již při prvotním kontaktu si dítě volí, zda jej budou oslovovat jménem nebo jen přezdívkou víc uvést nemusí. Rodiče některých klientů často neví, že jejich dítě službu navštěvuje a tímto by byli uvedeni do situace, kdy by byli s NZDM spojeni v případě, že by se chtěli zúčastnit. Vzorek, jenž by byl ochoten takto učinit, by byl pravděpodobně velmi malý a pro účely výzkumu nedostatečný.

Doplňující metodou užitou k získání co největšího možného množství materiálu pro výzkum jsem využila možnost nahlédnout do dokumentace, kterou organizace v souvislosti s tématem profesionálních hranic vede. Mezi tyto patřil především standard kvality číslo 2. Ochrana práv osob a 3. Jednání se zájemcem o službu. Dále pak Etický

kodeks sociálních pracovníků a Etický kodeks organizace. Svůj výzkum rovněž doplňuji o svoje zúčastněné pozorování a rovněž předchozí zkušenosti a to jak s organizací, NZDM ale i týmem sociálních pracovníků.

5.3.3. Charakteristika participantů výzkumu a vybraného NZDM

Akteři, kteří se výzkumu zúčastnili, jsou především sociální pracovníci NZDM, dva z nich, mí bývalí kolegové. Tým NZDM je malou uzavřenou skupinou, pro jeho doplnění jsem se rozhodla oslovit Metodičku organizace, která do týmu dochází pravidelně na týmové porady a účastní se i porad vedení, je tak pomyslným mostem mezi sociálními pracovníky a vedením.

Tým sociálních pracovníků se zde pokusím krátce představit. Pro lepší čtivost bude dále užito (*pracovníky organizace zvolených*) pseudonymů.

Vedoucí sociální pracovník – Ella

Velkou část života pracovala v oboru sociální práce. Působila jako terénní sociální pracovník a kurátor pro Děti a mládež na místním oddělení sociálně právní ochrany dětí. V současnosti šestým rokem vede tým NZDM. I přes funkci vedení a s tím související agendou je však denně na klubu mezi klienty a pracovník.

Sociální pracovník – Jeroným

V minulosti pracoval jako terénní sociální pracovník Sociálně aktivizační služby. Má za sebou i zkušenost z jiného NZDM. V současné době je šestým rokem v NZDM a zároveň je tvůrcem a lektorem preventivních programů pro základní školy.

Pracovník v sociálních službách – Zuzana

Nejmladší ze sociálních pracovníků v týmu NZDM. Do NZDM nastupovala bez předchozí zkušenosti se sociální prací. Absolvovala kurz pro pracovníka v sociálních službách. Nastoupila na místo, ze kterého jsem odešla na mateřskou dovolenou. V NZDM je tedy dva roky.

Metodička organizace - Lada

V organizaci pracuje řadu let. V průběhu svého působení jako metodik organizace si dokončila vzdělání v sociální práci. Pracovala rovněž jako zástupce vedoucího. V době po

skončení našeho výzkumu se stala ředitelkou organizace. S týmem pracuje od samého začátku, přes výběrové řízení, práce na standardech kvality služeb i Etickém kodexu společnosti.

NZDM

Práce je případovou studií konkrétního NZDM, pro ukotvení celé práce jej zde krátce představím. Jedná se o NZDM ve městě s přibližně 25 000 obyvateli. Nejde o vyloučenou lokalitu. Skladba klientů je velmi různorodá napříč sociálními i etnickými vrstvami obyvatel a nelze jednoznačně vymezit, o jaké klienty se jedná. V NZDM může být v jeden okamžik maximálně dvacet klientů, přičemž průměr je okolo dvanácti klientů denně.

5.4. Postup a zpracování dat

Zpracování dat předcházelo přepis rozhovorů do elektronické podoby. Dále jsem postupovala metodou otevřeného kódování podle Švaříček a Šed'ová, text jsem si rozdělila, na jednotky/věty rozhovoru, dále jsem analyzovala společné významové jednotky. Při čtení přepisu rozhovoru jsem porovnávala výpovědi respondentů, hledala shodná témata/jevy i to v čem se liší. Tam kde dané jevy opakovaly, jsem pak přidělila kódy a vytvořila kategorie, které je definovali. Soustředila jsem se především na výpovědi sociálních pracovníků a metodika organizace. Data získaná z rozhovoru s klienty je pak doplňují. Z daných témat jsem vytvořila jednotlivé kapitoly s podtématy (Švaříček, Šed'ová (2007, s. 211).

5.5. Etické aspekty

Důležitým etickým aspektem bylo vymezení mé role pozici pozorovatele a studenta/výzkumníka, jelikož jsem se v minulosti s některými respondenty setkala jako pracovník v sociálních službách. Vedení společnosti bylo s předstihem informováno o mém záměru i výzkumné otázce a souhlasilo s mým působením na službě. Při mém pobytu v NZDM za účelem zúčastněného pozorování byli také klienti informováni s mou rolí co by výzkumníka, jejím účelem a tím, jak bude naloženo s výsledky mého pozorování.

Sociální pracovníci i vedení organizace byli poučeni, jak bude se získanými daty naloženo, a sice že všichni respondenti budou anonymizováni, nebude zmíněna konkrétní

lokalita, tak aby nebylo možné poznat dané NZDM a odpovědi poslouží pouze pro účel výzkumu. Veškeré přepisy rozhovorů jsou s pozměněnými jmény a kódy, uchovány pouze v elektronické podobě.

Otázky rozhovoru jsem přizpůsobila respondentům a všichni byli seznámeni s možnostmi na otázku neodpovídat.

6. INTERPRETAČNÍ ČÁST PRÁCE

Tato část práce zrcadlí jednotlivá zjištění a je složena na základě přepisu rozhovorů, pozorování a studia dokumentace. Ukázka kódování těchto dat, z nichž zde vycházím, ukázka z přepisu rozhovoru a seznam otázek, jež byli, respondentům položeny, se nachází v části příloh této práce.

6. 1. PROFESIONÁLNÍ HRANICE A JEJICH NASTAVENÍ

Tato část odpovídá na otázku „*Jak sociální pracovníci a klienti daného zařízení vnímají a chápou profesionální hranice ve vztahu pracovník klient?*“

Z pohledu zákona a normy je nahlížení na samotné profesionální hranice jednoznačně dané. Z mé praxe v sociální práci a i samotného výzkumu ale vyplývá, že práce s jednotlivci je především o individuálním přístupu. Jsou to hranice ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, v našem případě dítětem/mladistvým, z nichž obě strany sebou nesou svoji osobnost, zkušenost a momentální rozložení. Sociální pracovník je v tomto vztahu autoritou a tím kdo je za nastavení profesionálních hranic zodpovědný a klient tím, kdo je přijímá a respektuje, bez tohoto nemůže sociální pracovník vykonávat svoji práci řádně.

Z rozhovorů během výzkumu plyne rozdílné nastavování pravidel a to zejména mezi metodičkou a sociálními pracovníky. Její pohled je bližší zákonům, pohled sociálních pracovníků pak zrcadlí čistě jejich praxi. Metodička Lada uvádí „*profesionální vztah pro mě znamená kvalitní, sociální pracovník zná své znalosti, možnosti, umí odkázat na jiného pracovníka, ví, kde jsou jeho kompetence. Vystupuje partnersky, bez předsudků, nehodnotí, rozhodnutí je na klientovi. Není kamarád, se kterým by mohl klient*

manipulovat, nepřekračuje vyhrazený čas pro klienta a nesetkává se s klientem v soukromí, pokud se znají, pracuje s klientem jiný sociální pracovník. “Pohled Lady je velmi blízký s tím, jak jej chápou obecné normy, ve své praxi pracuje spíše s jasným nastavováním pravidel, ty jsou ale v praxi potřeba přizpůsobovat velmi individuálně, Ella popisuje „*Nízkoprahový prostor sebou nese volnost, otevřenost, tykání s klienty snižuje zábrany ale zároveň je potřeba o to více hranice vyjasnit a nastavovat se s každým klientem neustále a intenzivně.*“ Sociální pracovník zde otevírá téma individuality a průběžné práce.

Profesionální hranice tak, nejsou jen pravidlem, které je klientovi čteno při jednání se zájemcem o službu a uzavírání smlouvy a velmi častým tématem, které je s klientem otevíráno znovu a znovu v situacích, které vyvstávají. Jeroným uvádí „*setkávám se s otázkami typu: Proč spolu nemůžeme hrát fotbal po konci naší pracovní doby? Proč s klientem, který již nespadá do naší cílové skupiny, nemůžu jít na pivo, když již není náš? v těchto situacích se opakovaně vracím k vyjasňování našeho vztahu.*“ Chápání toho co jsou profesionální hranice a kde přesně se v jejich vztahu s klienty nachází, je v porovnání s Ladou volnější, založené na individuálních případech. Je to téma, které je průběžné. Sociální pracovníci kladou důraz na neustálé nastavování hranic, intenzivní postupnou práci s každým, dle jeho možností pochopení.

Při mém zúčastněném pozorování v NZDM jsem byla u jednání se zájemcem, při procesu uzavírání smlouvy s klientem, oba tyto procesy vždy obsahovaly vysvětlení toho, co sociální pracovník pro klienta udělat může a co je mimo jeho kompetence, kde se potkávat mohou a jak se k sobě budou chovat mimo NZDM.

V rámci jednání se zájemcem se například ptal zájemce o službu, v situaci, kdy byl v klubu poprvé, jestli by nemohl pracovníci vykat, tykání s dospělým v prostředí, které ještě nezná, pro něj bylo příliš nezvyklé. U nových zájemců je vždy velký údiv nad velmi otevřeným vztahem, který již stávající klienti mají s pracovníky, je to zcela neznalá situace, právě chování ostatních klientů ale velmi brzy pomůže s adaptací nových klientů.

V jiný moment vchází do NZDM dva kluci, s pracovníkem si podávají ruce, plácají se po zádech jako důvěrní přátelé, vzájemně se oslovují jména a doptávají na novinky v životě. Pracovník odpovídá stručně, že se má dobře. Klient si s ním sedá na gauč, působí velmi uvolněně a svěřuje mu události posledních dní ve svém životě. Gesta a mimika, která mezi oběma probíhá je sluchitelná stou, jež známe od kamarádů, vrstevníků. Na stejné úrovni spolu také hovoří. Při běžném hovoru, kdy není potřeba, aby byl pracovník autoritou, sestupuje pracovník na úroveň klienta a jejich rozhovor může být očima klienta

nebo okolí označen za přátelský „pokec.“ Přičemž v okamžiku rozhovoru pracovník ví, co otázkami sleduje a podstatné části rozhovoru si tříbí tak aby je později byl schopen zanést do záznamu z jednání s klientem v daný den.

Pracovníci vždy vysvětlují klientům také, jak se k nim budou chovat mimo NZDM pokud se setkají třeba na ulici. Vždy je na klientovi, aby reagoval jako první. V případě, že tak neučiní, sociální pracovník na něj reaguje, jako na kohokoli jiného koho nezná. Pokud, by reagoval první, mohl by okolí klienta spojit jej se sociálním pracovníkem a službou a dojít tak na otázku odkud se znají. Jeroným dodává: *„je dost klientů, jejichž rodiče neví, že sem děcka chodí, nebo si to nepřejí, dřív to tu mělo špatnou pověst a někteří rodiče si mysleli, že jsme černý doupě, kam by svoje dítě nepustili, nechci upozorňovat na sebe a ani na ně, když pozdraví, hlásí se k nám, je to ok a můžeme prohodit pár slov i u toho ale ví, že spolu nic většího řešit nebudeme a necháme to do NZDM.“*

Dalším důvodem nastavení této hranice je také fakt, že klienti vítají „stejné podmínky“ pro všechny. Když sociální pracovník mluví s klienty pouze v NZDM, vědí, že všem věnuje přibližně stejný čas, jež je potřeba a nevytváří se tak pocity křivd, nedochází k situacím, kdy ostatní klienti mají pocit, že je některý z nich protěžován.

Mimo dobu kdy jsou klienti fyzicky přítomni na klubu v otevírací době, mají možnost komunikovat se sociálními pracovníky online. I zde ale platí pravidlo komunikace pouze v pracovní době pracovníků, závažnější témata jsou ale vždy přenesena do prostředí NZDM. Sociální pracovníky jsem při odpovídání na zprávy z Facebooku NZDM měla možnost sledovat. Pokud chtěl klient cokoli řešit, vždy dostal možnost přijít na klub. Mimo pracovní dobu nechávají pracovní telefon i tablet v NZDM a z domova se na něj nepřihlašují.

Z mého pozorování při jednání s klienty jsem měla pocit, že klienti chápou, jaké hranice jsou zde nastaveny a chovají se podle nich. Pracovníci zároveň souhlasně doplňují: *„tohle máme dobře nastavené a ty děcka si to předávají vlastně přirozeně. Když sem začne chodit někdo nověj, už z chování těch co tu jsou, nebo co ho přivedli, dokáže pochopit, jak tu fungujeme a jaký ty pravidla jsou.“*

I přesto, u klientů vnímám jako podstatné opakovaně jim definovat vztah mezi sociálním pracovníkem a klienty. Přátelskost, jež je pro tento vztah tak typická, umocněná tykáním, které s jinými dospělými mimo rodinu většinou nezažívají, otevřenost s jakou každý sociální pracovník mluví s kýmkoli z nich, může být pro některé matoucí. Jde o ambivalentní vztah, a jak bylo psáno, pracovník je kamarádský ale ne kamarád.

6. 2. NORMY, ZÁKON, DOKUMENTACE, POHLED SPOLEČNOTI

Co jsou profesionální hranice z pohledu norem/zákona/společnosti?

Oslovení pracovníci organizace shodně nahlíží na profesionální hranice očima norem jako na soubor pravidel, standardů kvality služeb, zákon o sociálních službách. Pro Ladu „je to především operační manuál služby, standardy kvality, ale i etický kodex sociálních pracovníků, Etický kodex České asociace streetwork a etických kodex společenosti.“ Ella doplňuje o listinu práv a svobod. Při dotazování sociálních pracovníků na konkrétní popis toho co jsou profesionální hranice ve vztahu sociální pracovník klient, si nejsou respondenti hned jistí. Jeroným „v etickém kodexu to nějak popsáné bude, ale přesně si nevím.“ Tuší tedy, že psaná norma existuje, ale neví kde přesně hledat. Řídí se především žitou normou, jež přejímá od svých kolegů v praxi, osobním nastavením a vlastním přesvědčením.

V etickém kodexu není přesně popsáno, jak profesionální hranice ve vztahu sociální pracovník klient mají vypadat, je zde však zmíněno několik pravidel vedoucích sociálního pracovníka k zodpovědnosti vůči klientovi. „Sociální pracovník jedná s klientem bezúhonně, s účastí a respektem, vytváří s ním vztah založený na důvěře. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity, společenského a přirozeného prostředí. Vystupuje profesionálně a důvěryhodně“(Etický kodex SP).

V rozhovorech s oslovenými pracovníky jsme zjistili, že obrací-li se na normy a zákon v situaci, kdy by dle nich chtěli klientům vyložit svou roli a na jejím základě profesionální přístup ke klientům, nenachází jasné definice. Normy a zákony spíše doporučují a popis sociálního pracovníku ve vztahu ke klientům pracuje spíše s dospělým klientem sociální práce. Při práci s dětským a mladistvým klientem ale vnímají jistá specifika, na něž normy nemyslí.

Ella uvádí „ pracujeme s dětským klientem a ten se často neseťkává s bezpodmínečným přijetím, s otevřeností a podporujícím prostředím, mimo svoji rodinu. V jejich životě jsou dospělými autoritami mimo rodinu většinou jen učitelé a s těmi takový vztah nemají. Časté je tak nepochopení naší role a toho co jim náš vztah může nabídnout, o to víc nastavujeme a vysvětlujeme hranice.“

Zákon uvádí povinnost „ vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby. “

Zákon, Standardy kvality sociálních služeb i etický kodex nehovoří úplně jasně o tom, co je profesionální chování a jak profesionální vztah sociální pracovník klient má vypadat. Hovoří pouze v rovině práv klienta. Nechávací zde prostor pro samotné sociální služby, aby si je nastavili a ukotvili ve vlastních pracovních postupech.

V organizaci pod kterou NZDM spadá, jsou tyto pravidla zapracovány ve standardech kvality sociálních služeb, a to ve standardu č. 2 Ochrana práv osob, č. 3 Jednání se zájemcem o služby, č. 4 Smlouva o poskytování služby a č. 7 stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby a Etickém kodexu společnosti.

Organizace se také řídí Etickým kodexem České asociace streetwork, ani ten ale příliš prostoru pro téma hranic neposkytuje. Dává především důraz na partnerský přístup ke klientovi. Jako řešení etických dilemat spojených s prací sociálních pracovníků pak nabízí externí supervizi a dbá na reflexi mezi pracovníky (Etický kodex ČAS).

Při studiu dokumentů, jež mají v NZDM nastavovat profesionální hranice a poskytnou návod řešení při jejich porušování, jsem nenašla jasně definované hranice a mechanismus jejich kontroly. Otázku profesionálních hranic a toho kde leží, chápu jako obtížně definovatelnou neboť je sociální práce s klienty založena především na individuálním přístupu k osobnosti klienta a jeho potřebám. Stejně tak normy a dokumenty, jež toto upravují, dbají především na osobnost sociálního pracovníka, jako na profesionála. Nabízí nástroje k řešení etických dilemat a to jak v prostředí organizace, tak v podobě například Rady pro etiku a supervizi České asociace streetwork nebo v rámci Společnosti sociálních pracovníků.

V případech, kdy téma profesionálních hranic otevírá pracovník s klientem, jej můžeme najít v dokumentaci, jež NZDM vede v elektronické i papírové podobě a je záznamem z každého jednání s klientem. I zde je však na zodpovědnosti každého sociálního pracovníka aby tento záznam s jednáním s klientem provedl. Bude-li se dopouštět porušování hranic a neučiní zápis o své chování, byť tak učinil vědomě a se záměrem pomoci klientovi, nebude snadné mu toto porušení dokázat. V případech kdy je sociální pracovník při jednání s klientem sám, jde především o jeho zodpovědnost a profesionalitu.

Ze své praxe vím, že pokud bych nějaký čas záměrně neuváděla některé skutečnosti, bylo by snadné je poměrně dlouhou dobu udržet mezi mnou jako pracovníkem a klientem. Ochranou pro toto je pak častý pobyt více sociálních pracovníků s klienty v jeden čas a

zároveň fakt, že klienti nemají v NZDM jen klíčového pracovníka ale i další pracovníky, s nimiž mohou své situace řešit. Pokud by cítili porušování svých práv, mají se na koho obrátit a pracovníci na tuto skutečnost upozorňují opakovaně v průběhu poskytování služby.

Téma hranic je rovněž předmětem společenské diskuze a také očekáváním organizace. Sociální pracovníci se s tímto pohledem setkávají například v řadách učitelů, se kterými spolupracují, rodiči, veřejností. Ella k tomuto uvádí *„společnost od nás chce jednotný přístup přesně podle norem, to ale nelze, pracujeme s emocemi, lidmi, individuálně. I v rámci rodiny se setkáváme s jedinci, kteří jsou velmi odlišní a vyžadují specifický přístup, natož mezi klienty NZDM.*

Přesto, že jde především o profesionální vztah je to vztah dvou lidí/stran, z nichž je to sociální pracovník, který je svazován společenskými normami, zákonem, organizací pro kterou pracuje. Klient tím spíše, že v případě NZDM jde o dítě/ mladistvého jde o stranu svázanou mnohem méně, dodržují pravidla klubu, tak jak je určí sociální pracovník, spoléhající na jeho osobu.

Dětský klient je v tomto vztahu zranitelnější. Často nemající porovnání s jinou službou tohoto typu ve svém okolí. Pravidla vztahu tak musí přijímat, tak jak je od sociálního pracovníka převezme, jsou podmínkou pro jeho docházku do NZDM. Jsou si nastaveny špatně, leckdy nemá kompetence to rozpoznat. Jediným nástrojem obrany je pak podání stížnosti, na způsob poskytování služby. Pro klienty NZDM jsou to sociální pracovníci, kdo nastavuje hranice, pokud s nimi nesouhlasí, nemohou službu navštěvovat, prostor pro diskuzi tu v tomto ohledu není. Pohledem klienta jde o další z pravidel, které sebou jejich pobyt v NZDM sebou nese. Jako každé pravidlo nese sebou i jeho vymahatelnost a mělo by být i průběžně kontrolováno.

6. 3. NÁSTROJE KONTORLY, ZDROJE UDRŽENÍ HRANIC

Jaké nástroje má organizace, společnost, pro kontrolu? Jaké nástroje má vedoucí sociální pracovník? Jakou roli hraje vzájemná týmová kontrola a sebereflexe?

Jednotlivé sociální služby vnímám jako poměrně uzavřené prvky. Okolní společnost si nese v sobě svůj obraz, setkává se s nimi většinou jen tehdy, kdy potřebuje jejich služby. Nebo je náhodně potkává ve veřejném prostoru. NZDM je nízkoprahový prostor jak vypovídá jeho název, zároveň ale také vymezuje skupinu pro kterou je určen, děti/mladistvé. S nimi pracuje povětšinou malý tým sociálních pracovníků. Týmové nastavení bývá většinou mezi pracovníky jednotné. Pokud sociální pracovníci nedbají dodržení profesní hranice pracovník – klient, je velmi pravděpodobné a plyne i z předchozích zkušeností, že potrvá jistou dobu, než se na takové pochybení pracovníků přijde. Kontrolu z pozice moci zde v organizaci představuje ředitel, metodik prevence a vedoucí služby. Ze zkušenosti NZDM vyplývá, že situace musí být závažná a to natolik, že si jí všimne nejprve veřejnost, kdy se klienti zmíní o nějakém prožitku spojeném s NZDM a například učiteli nebo rodiči nepřijde toto vhodné. Lada k tomuto uvádí situace z minulosti „*všimneme si třeba, že jsou klienti přidrží, nechovají se vhodně, pracovník naopak zlehčuje situaci, nekonzultuje v týmu, rozhoduje za klienta.*“

Důležité je zde hledat nástroje kontroly, které má vedení kdy dispozici, Lada uvádí, že k dispozici má především individuální porady nad klienty. Lada „*pravidelné porady s týmem a vedoucími služby, budování partnerských a důvěryhodných vrahů mezi podřízenými a vedením, vidím jako základ. Vedoucí služeb musí znát svůj tým, pozorovat je při práci, vědět jak jednájí s klienty a jak se klienti chovají k nim. Otevřený vztah mezi námi je klíč k tomu, aby se při jakémkoli pochybení sociální pracovník svěřil vedení a měl v něm oporu.*“ Z pohledu vedení organizace tak hlavním nástrojem je vztah s podřízenými a porady vedení, týmu.

Vedoucí služby pak spoléhá především na osobní nastavení jednotlivců, Ella „*hranice si u nás hlídá především každý sám za sebe, vedoucí, ale i jeden druhého. Jde o elementární nastavení každého z nás sám za sebe.*“ Sociální pracovníci se na klubu pohybují vedle sebe neustále, slyší většinu toho, co ostatní pracovníci s klienty probírají,

mluví o tom na individuálních poradách nad klienty, vidí, jak klienti jednají s pracovníky. Jaké spolu mají vztahy, na koho se více obrací který klient.

Pracovníci nejčastěji spoléhají na sebereflexi a intervizi v týmu. Velmi zásadní jsou pro ně týmové porady, které probíhají kdykoli je potřeba. Sociální pracovníci při ní diskutují nad svými postupy při práci s klienty, zpochybňují svůj přístup, nebo jej obhajují. Pracovníci uvádí „ *z pohledu vedení organizace to moc kontrolovat nejde, je to mezi námi, z venku mezi nás nikdo moc nevidí. Je to na osobním nastavení nás jako jedinců.* “

Jeroným pak ukazuje důraz na sebeznalost: „*musím se kontrolovat já sám, reflektovat si, občas si je pustím blíž, když mě to posune k tomu, co potřebuji od klientů získat, můžu udělat chybu, ale musím ji vidět. Nejhorší je chybovat a nevidět.*“ Vše výše uvedené nepředstavuje ale jen kontrolní mechanismy, jedná se také o zdroje, jež pomáhají pracovníkům udržet svůj přístup ke klientům jednotný.

Pracovníci jednotně uvádí, že sebereflexe, intervize a naprosto jednotný přístup, který si nastavili je zdrojem jak pracovat s klienty profesionálně. Dokazuje to i část z rozhovoru s Jeronýmem „*od začátku jsme budovali jednotnou filozofii, na které tenhle prostor postavíme, tak aby byla se souznění s tím, jak to cítíme a snadno pochopitelná pro klienty, dnes ji přečtou, aniž by znali pravidla, vejdou do prostoru a z chování ostatních klientů pochopí, jak to tady funguje.*“

Pracovníci organizace se shodují na nutnosti sebereflexe a sebeznalosti, právě zde spatřují největší nástroj kontroly. Na osobnostní nastavení spoléhá i metodička při výběru sociálních pracovníků do sociálních služeb v organizaci.

Vzájemná spolupráce, a znalost jeden druhého, mezi pracovníky je pak klíčová. Uvedu zde situaci z pozorování. Před začátkem otevírací doby služby sedíme v kanceláři pracovníků, a Jeroným říká Zuzaně: „*Dneska psala jedna starší klientka, že se u nás zastaví. Ona má tendence se navázat hlavně na pracovnice. Ty seš mladá a jí blízko, ona si tak hledá kamarádky. Posledně když jste spolu mluvili, jsi, mluvila také hodně ty o sobě. To jí pak může dát pocit, že si povídá víc s kámoškou než s pracovníkem. My se musíme upozadit a jakoby jí ty otázky na který se tě ptá vracet zpět k ní. Dej si na to radši bacha.*“

Tenhle rozhovor poskytuje ilustraci sdílení zkušeností pracovníků mezi sebou a také to jak vnímaví jsou i v situacích kdy jedná jiný pracovník s klientem. Sami sebe sledují při práci navzájem, pohybují se ve službě částečně spolu a mohou si být na vzájemně zdroji reflexe ale i kontroly. Důležité je pak také nastavení pracovníka kritiku přijímat.

6. 4. OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Cílem této podkapitoly je přinést odpovědi na otázky:

Jak osobnost a osobní nastavení jednotlivců jako sociálních pracovníků, ovlivňuje jejich přístup k nastavení profesionálních hranic ve vztahu s klienty. Jak vnímají klienti individualitu sociálních pracovníků?

Sociální pracovník je nejen profesionálem, vykonávajícím svoji práci, ale také jedinečnou bytostí. Stejně tak jedinečný je pak přístup jednotlivců ke klientům. Z pohledu Lady jsou osobnostní předpoklady pro výkon práce sociálního pracovníka tyto: „*partnerský, bez předsudků, nehodnotící, utvářející prostor pro klienta, pokorný a otevřený novému, vědomí si svých slabín, kritický, respektující a to i k vedoucí, přesto, že s ní není vždy ztotožněn.*“ Její pohled vnímám jako idealistický, pohled pracovníka, který vybírá nové pracovníky pro svoji organizaci a snaží se vést stávající. Je shodný s metodikou a standardy, kterými se sociální práce řídí.

V praxi ale neexistuje ideální sociální pracovník naplňující všechny atributy. Je to jedinec zatížený svými životními prožitky. Pohled z praxe uvádí Ella „*například věk ovlivňuje to, jak se k nám klienti chovají, starší pracovník neřeší tak často, že by klient chtěl být víc osobní, potkávat se mimo NZDM apod. ale já jsem také vedoucí, což s tím může souviset, vnímají mě více, jako toho kdo určuje pravidla.*“

V jiné pozici je Zuzana, která je věkově klientům nejbliže: „*proti některým klientům jsem jen trochu starší, mám třeba mezi ženskými klienty více těch, kteří by mě brali za kamarádku, čekají více otevřenost, možnost potkat se i mimo NZDM, naráží to ale na moje osobní nastavení, jsem dost uzavřená.*“

Právě takovéto drobné nuance jako je věk, pohlaví, zkušenost a vzhled jsou prvky, které u klientů vyvolávají reakci, na jejichž základě vzniká prvotní přístup k sociálním pracovníkům. Ten poté nasedá na zkušenost se sociálním pracovníkem, v níž si klient „osahává“ možnosti vztahu, který si se sociálním pracovníkem vytváří.

O věku sociálního pracovníka přemýšlí i Lada „*ráda bych řekla, že věk nesouvisí s tím, jak dobře vykonává pracovník svou práci, ale, čím déle jsem v této profesi, řekla bych, že ano, u mladých mi chybí pokora ke zkušenostem starších a také, mají mladí pocit, že automaticky musí rozumět klientům lépe, když jsou si věkově blíží. Pokud je v tom věk tak je ale vždy spojen s osobním nastavením pracovníka.*“ Různý věk tak z jejího pohledu,

nepředstavuje vždy automaticky výhodu nebo nevýhodu. Je důležité, aby i toto bral pracovník v úvahu a při jednání s klientem s tímto pracoval.

Vztah mezi pracovníkem – klientem je neustálý proces seznamování se s životem klienta a osobností obou. Osobnost sociálního pracovníka za předpokladu sebeznalosti je jeho nástrojem při práci s klientem. Pohlaví nebo věk, osobnost mohou být pro klienta rozhodující, pokud si vybírají s kým z týmu pracovníků, budou spolupracovat individuálně. V praxi NZDM pracují s klientem nejprve všichni v procesu seznamování jej se službou, pak je ale na klientovi aby si vybral sociálního pracovníka, se kterým bude pracovat na individuálním plánu nebo s kým budou řešit konkrétní situaci v jejich životě.

Při svém pozorování jsem vnímala větší či menší blízkost, mezi sociálními pracovníky a klienty. Klienti přicházející do NZDM se přirozeně v prostorách služby pozdraví se všemi klienty a pracovníky. To s kým ale zapředou hovor, vybírají často podle sympatií, více vybudovaného vztahu nebo pocitu porozumění. Pracovníky volí také podle tématu, jež se v jejich životě aktuálně nachází.

Jako například v situaci kdy na klubu přichází klient, který řeší svoji docházku na OSPOD a prosí Ellu, jestli by mohli dát „řeč“, protože ví, že má s tímto zkušenost neboť zde dlouho pracovala. Stejně tak jsem vypožorovala, že kluci mnohem přirozeněji tráví čas s Jeronýmem, po celou dobu co jsem byla v NZDM byl většinou obklopen především kluky, ti ho neustále volali a chtěli zapojit do hry nebo hovoru.

Tyto situace poukazují jak důležité je pro klienty znát sociálního pracovníka, mít s ním zkušenost a mít možnost vybírat si mezi nimi. Pro klienty je důležité kdo je sociálním pracovníkem, co o něm ví, jakou má zkušenost a co pro něj představuje.

Tak jak rozdílné jsou osobnosti sociálních pracovníků, tak rozdílné jsou osobnosti klientů NZDM. Vytváří se zde sympatie, antipatie. Díky rozdílným rolím v tomto vztahu vzniká jistá asymetrie.

6. 5. PODOBA VZTAHU SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK - KLIENT A JEHO ASYMETRIE

Jak vypadá vztah mezi pracovníkem – klientem v NZDM? Jakou moc má sociální pracovník? Jak vidí sociálního pracovníka klient?

V otázce profesionálních hranic je velmi důležité definovat si samotný vztah mezi pracovníkem – klientem a to tak jak jej vnímají oni sami. Již výše je z rozhovoru patrné že sociální pracovník je v NZDM „kamarádský ale ne kamarád.“ Jak tedy vypadá? Ella odpovídá „*tykáme si, mluvíme velmi otevřeně ale se vzájemným respektem, pokud nechceme odpovědět, vysvětlíme proč, stejně tak má tu možnost vždy klient.*“ Ostatní pracovníci souhlasně dodávají: „musí to být kamarádský, aby nám to otevřelo tu cestu, zbouralo hranici nějakých autorit.“ Klienti ve věku kdy navštěvují NZDM mají v životě mezi dospělými především rodiče a učitele.

Pro klienty NZDM je sociální pracovník pozice, kterou pokud by do NZDM nevstoupili, by nejspíše v životě nezažili. Sami si při rozhovorech s pracovníky volí co řeknou a co si nechají pro jiné. Pracovník vyplňuje mezery mezi rodinou, přáteli, známými. Přesto pokud bych já ze svého pozorování měla k jedné z těchto rolí sociálního pracovníka přirovnat, bude to blíže kamarádovi než rodiči s velkým důrazem ovšem na zodpovědnost se kterou k tomu pracovníci přistupují.

Tématem, které opakovaně z mého pozorování a ve snaze si tento vztah definovat nebo jej k něčemu připodobnit, byla jistě velká asymetrie tohoto vztahu. Tedy nerovnost mezi pracovníkem – klientem. Pracovník je zde nositelem moci a pravidel.

V případě NZDM kde je klientem dítě/mladiství je pak sociální pracovník dospělou autoritou určují průběh každého setkání i jeho obsahu. Jeroným poukazuje: „*Náš vztah je nespravedlivej, my se jich ptáme na úplně nejniternější detaily a oni nás nemůžou. Je to nejvíc asymetrickej vztah, jakej mají. My po nich chceme vše a oni po nás nic.*“

Pohledem klientů pak může být sociální pracovník někdo, s kým sdílí sebemenší detaily, ale nemohou se na totéž ptát. Zuzana dodává: „*oni o nás ví, tak maximálně kde bydlíme ale spíš město než ulici, když se vidíme venku tak se chováme spíš jako cizí a to si tady říkáme velmi osobní události v jejich životech.*“

Zvláště dětským klientům je potřeba neustále vysvětlovat povahu vztahu pracovník – klient. Je to specifický vztah, který s nikým jiným ve svém životě nemají. Je to vztah, se kterým se setkávají pouze zde nebo v podobné pomáhající sociální službě. Otevřenost, se

kteřou se zde pracuje je nástrojem jak se ke klientovi přiblížit. Sociální pracovník chrání své soukromí. Jeho porušení však v některých případech může pomoci se ke klientovi přiblížit. Jeroným to popisuje jako formu obchodu „něco za něco“: *„občas mi pomůže, když řeknu něco ze své minulosti, ukázu klientovi, že mám taky zkušenost, třeba když připustím zkušenost s drogou, nejsem najednou jen děsně chytrý pracovník ale týpek co to zkusil, najednou se klient začne vyptávat a pak mi sdílet svůj pohled, zkušenost a rozhovor se krásně rozběhne.“* Pracovník tak obyčejně nesděljuje klientovi vše ze svého života, jsou, ale situace kdy se potřebuje „polidštit“ a přiblížit klientovi.

Z pohledu norem by tak mohlo jít o porušování pravidel a neprofesionalitu, pro pracovníka jde ale o nástroj, který mu pomáhá vytěžit od klienta informace, s nimiž mohou dále pracovat.

6. 6. PŘÍNOS PROFESIONÁLNÍHO VZTAHU, SYNDROM VYHOŘENÍ

Jak profesionální nastavení hranic pomáhá chránit sociální pracovníky před syndromem vyhoření? Jak ochraňují klienty?

Hoříme-li výše o asymetrii ve vztahu pracovník – klient. Je zde potřeba i důvody, proč se tak děje. Nezanedbatelným prvkem je jistě etika sociální práce, jednou z možností je ale také prevence syndromu vyhoření. Touha pomoci klientovi by neměla být zároveň sebeobětováním sociálního pracovníka. Profesionální hranice slouží k udržitelnosti sociálního pracovníka jako jedince motivovaného a saturovaného.

K výše uvedenému mě vede také zkušenost se sociální pracovnící pracující v minulosti tohoto NZDM. S klienty pracovala i ve volném čase, darovala jim svoje oblečení a další materiální věci, sdílela s nimi svoje soukromí ve větší míře. To vše mělo takový dopad na její soukromí, že po odchodu z této pozice, ji v soukromí vyhledávala klientka NZDM a to v takové míře, že ji po porodu navštívila v porodnici, a opakovaně se ji snažila navštívit doma a to i přes nesouhlas, v tu dobu, bývalé sociální pracovnice. V této situaci ohrozila sociální pracovnice sebe i klientku. S klientkou jsme v NZDM nadále pracovali a bylo opravdu nutné po celou dobu naší spolupráce opakovaně hranice připomínat a vysvětlovat. Klientka se dlouhou dobu vyrovnávala se ztrátou role, jež sociální pracovnice v jejím životě zastávala. Zároveň sociální pracovnice poškodila sebe a své soukromí. Mátlová uvádí: *„ačkoli může být touha pomoci klientovi a zlepšit jeho životní situaci v této profesi silná, pracovník se nesmí zcela vnitřně vyčerpat a přetahovat své limity. Kvalita*

práce totiž pak v dlouhodobém měřítku upadá a může dokonce působit až škody“ (Mátlová, 2022).

Nastavené hranice jsou ochranou nejen klienta ale ve stejné míře i sociálního pracovníka. Ten by si měl být vědom, že není jediný, kdo je schopný klientovi pomáhat. Lada uvádí: *„umět se zeptat, mít úctu ke zkušenostem ostatních kolegů, umět práci delegovat na ostatní je zcela zásadní.“* Vysvětlení toho co sociální pracovníky vede mnohdy, až k syndromu vyhoření nabízí Mátlová, sociální pracovníci mají v zaměstnání často potřebu uznání, očekávají hladkou spolupráci s klienty a nepřipouští si, že ne vždy budou mít situaci s klienty plně pod kontrolou. Přehnané nároky na sebe pak vedou k nenaplnění potřeb pracovníka, což poškozuje jak jeho samotného tak spolupráci s klienty. Klade opět důraz na sebereflexi a týmovou práci. Dále pak doporučuje školení, supervize a terapeutické výcviky (Mátlová, 2022).

6. 7. SYMPATIE A JEJICH ROLE PŘI PRÁCI S KLIENTEM

Jakou roli hrají sympatie a antipatie ke klientovi při práci s ním? Jak do vztahu zasahují osobní zkušenosti sociálního pracovníka?

Profesionální přístup a hranice by měly být jednotné, platné pro všechny klienty. Všem by se mělo dostávat stejného prostoru. Sociální pracovník by měl mít vyhrazený čas pro klienty a individuálně věnovat čas každému z nich. V praxi NZDM nelze provozní dobu služby rozdělit a plošně strukturovat pro jednotlivé klienty. Vytrácel by se tak prostor pro jeden z principů nízkoprahovosti a tím je dobrovolnost, s jakou klienti tráví v NZDM svůj čas. Nechodí sem každý den, ani ve stejný čas a už vůbec ne na stejnou dobu. V NZDM se klienti objevují, míjí s dalšími. Někdy zde stráví i tři hodiny, jindy jen patnáct minut. Vše je velmi individuální.

Úkolem pracovníků je se s každým alespoň pozdravit, krátce zjistit aktuální stav jeho životě. Cokoli navíc záleží na situaci ve službě a potřebách klientovi. Sociální pracovník se vždy snaží v případě potřeby klienta jednat s ním jednotlivě, v případě kdy je na službě velké množství klientů v jeden čas se to ne vždy daří, nebo ne dostatečně. Profesionální pracovník by měl umět svůj čas rozdělit.

Protože není sociální pracovník stroj ale živá bytost, setkává se v praxi s klienty velmi různorodými a jako každý člověk je ovlivněn i určitými sympatiemi. Zajímalo mě, jak je ovlivňují, zda jsou si jich vědomi a jak s nimi pracují tak, aby nenarušili hranice vztahu

pracovník – klient. Jeroným říká: „*Je otázka jak klienti vnímají, když má pracovník k někomu sympatie, za sebe vím, že občas upřednostním někoho, protože jsem ho dlouho neviděl a chci s ním mluvit, zároveň mi třeba je i sympatický a chci s ním být.*“ Je zde prvek sebereflexe, zároveň si pracovník omlouvá/vysvětluje své chování vůči klientovi časem po který ho neviděl. Ella dodává: „*zase jsme u té individuality ne vždy to po tobě klient, chce, aby ses mu věnovala, chce tu jen pobýt s ostatními, někdy máš víc těch, co tě potřebují a musíš to dělit. Rozhoduješ se podle potřeby ale i času, který ten klient aktuálně má, závažnosti situace ve které se nachází. Sympatie jsou a budou vždy je na nás si je zpracovat a klient nemá poznat nic.*“ Opět se zde vracíme k nezbytné sebeznanosti sociálního pracovníka. Kopřiva zde dodává „*důležité je, zda pracovník o působícím vedlejším motivu ví, či nikoliv. Nevědomě působící motiv vyvolá napětí, kterému pomáhající nerozumí, vznikne zmatek, nejistota. Uvědomění motivu může (nemusí) stačit k tomu, aby ztratil svou sílu*“ (Kopřiva, 2013, s. 21).

Důležitým prvkem pak je týmová intervize. Vzájemná kontrola v týmu a reflexe, je prvkem který zvyšuje profesionalitu sociálních pracovníků. Při poradách týmů jsem viděla, jak pracují se sympatií třeba tak že si o klientech povídají mezi sebou velmi otevřeně, sdělují si své názory i pocity. To co by před klienty nikdy neřekli. Ošetří se tak vzájemně, mají mezi sebou respektující prostor pro ventilaci svých emocí a dojmů.

Přiblížit pohled klientů se snaží Zuzana: „*stalo se, že měl některý z klientů pocit, že někomu věnujeme víc času ale tak to třeba bylo tím, že jsme na něčem intenzivně pracovali a bylo potřeba mu více toho prostoru dát. Chápu, ovšem že to mohlo ten pocit vyvolat. Máme tu schránku na stížnosti, máme parlament, abychom diskutovali, a nestává se, že by toto bylo tématem.*“

Klienti jsou schopni vnímat jisté sympatie mezi pracovníky a klienty. Sami jsou si jich ale také vědomi. Mají pracovníka, se kterým individuálně jednají raději. Na jeho základě sympatií si také dle možností NZDM volí svého klíčového pracovníka. Sociální pracovníky vnímají jako lidské bytosti nesoucí si své nálady a aktuální možnosti pro vzájemnou spolupráci. S lidskostí sociálních pracovníků pak neodmyslitelně souvisí i chybování.

6. 8. POSUN PROFESIONÁLNÍCH HRANIC

Příklad z praxe, kdy sociální pracovník posouvá nastavené hranice ve prospěch klienta?

V textu již byly uvedeny situace znázorňující porušení profesionálních hranic, které vedou vždy k poškození práce s klientem. Zde bych ráda věnovala prostor pro situace, kdy se sociální pracovník rozhodne vědomě posunout/rozvolnit jasně danou hranici a to ve prospěch klienta.

Na konkrétní případ jsem se ptala Lady, „ *možná pokud by byl soc. pracovník klientem zvolen jako osoba, které plně důvěřuje a přeje si, aby byl přítomen při řešení jeho záležitostí např. s rodinou, Policií, OSPODem.*“ Zde by bylo jistě vhodné popsat vše v individuálním plánu. Lada dodává „*musí se popsat role, jakou ponese pracovník, po jakou dobu a kdy končí.*“ Další situací pak může být situace za účelem „*pozitivní manipulace*“ kdy se klient sám neumí rozhodnout a jedná se o zásadní rozhodnutí, na kterém závisí jeho životní perspektiva. Je vždy ale potřeba popsat vše i v dokumentaci ke klientovi, vše s ním konzultovat a být transparentní.

Další případ, kdy sociální pracovníci vědomě posunou profesionální hranice je situace, které jsem se v rámci pozorování zúčastnila. Do NZDM vchází dospívající kluk, na první pohled vypadá starší. Tázavě se dívám na Ellu a ona vysvětluje: „*jo je starší dvaceti let ale teprve chvíli, když jim je takhle věkově přes nastavený věk, potřebují často ještě přijít pokecat, a pomalu se od té služby odpoutat.*“ Tahle situace opět ukazuje sílu vztahu a to čím pro mnohé klienty je. Přesto že se služba snaží klientům vysvětlovat, kde jsou hranice jejich spolupráce a to i u té věkové, nelze vždy spolupráci ze dne na den ukončit. I po skončení poskytování služby se někteří klienti občas vrátí, mnohdy potřebují jen pozdravit. Často je to příležitost odkázat je na jinou sociální službu. Nelze jen striktně dodržet zákonem stanovené hranice. Je na sociálních pracovnících přistupovat ke klientům a jejich potřebám s pochopením.

Výše uvedené příklady jsou překročením hranic, kdy bylo jednání sociálního pracovníka zcela vědomé a úmyslné. Bylo zdokumentováno v jeho individuálním plánu a probráno v rámci týmových porad. V další části práce budou popsány situace, které vplynula z rozhovorů a jde o porušení hranic, které si mnohdy v jeho začátcích nemusí sociální pracovník uvědomit.

6. 9. PŘEKROČENÍ PROFESIONÁLNÍCH HRANIC, MANIPULACE, PŘENOS

Jak může vypadat porušení stanovených hranic? S čím se pracovníci setkávají nejčastěji?

Hovoříme-li o profesionálních hranicích a jejich dodržování, je důležité zmínit i okolnosti kdy k jejich porušení dojde. V této části budou popsány situace, se kterými se sociální pracovníci setkali v minulosti nebo ve své praxi.

Jednou z nich je manipulace, která se v tomto vztahu může objevit. A to jak v podobě kdy manipuluje pracovník tak i ten mnohdy čelí klientovi. Mátlová dává důraz na povinnost pracovníka, aby klienta nemanipuloval za účelem splnění stanovených cílů spolupráce. Pracovník si pak musí dávat pozor, aby se sám nestal obětí manipulace klientem, uměl říkat ne a vysvětlit klientovi proč jej musíme odmítnout (Mátlová, 2022).

V rozhovoru říká Jeroným „*u děcek je to víc čistý, snáz to poznáš, že tě někam tlačí, nebo zkouší kam, až je pustíš.*“ Právě dětský klient je zvyklý testovat přirozeně hranice ve svém okolí, zkoušet kam až může zajít. Toto může být pro pracovníka velmi nepříjemné, může je vést k pocitu, že odmítají pomoc klientovi. Musejí ale znát své možnosti a očekávat i možnost, že klient se s odmítnutím nebude chtít vyrovnat. Mátlová dodává, je důležité být otevřený, přiznat bezmoc, nedostatek energie, znalostí. Pracovník by však měl vědět kde vyhledat další odbornou pomoc. Organizace je pak tím, kdo pracovníkovi vytvoří kvalitní podpůrné zázemí (Mátlová, tamtéž).

Za zásadní pochybení a překročení hranic, které nasedá na životní zkušenost klientů, považují situaci, kdy dojde k přenosu. V oboru sociální práce není toto téma příliš zmiňováno, a proto si vypůjčím pro její vymezení definici z oboru psychoterapie a psychoanalýzy.

Freudová vysvětluje přenos jako veškerá hnutí pacienta (v našem případě klienta) k analytovi (sociálnímu pracovníkovi), která nevznikají v aktuálním čase, ale jsou odrazem dřívějších situací v klientově životě, ožívají, vybízí k opakování (Freudová, 2006, s. 20). Pro doplnění uvádí Poněšický charakteristiku přenosu spojenou s infantilitou, dětským zpracováním dřívějších situací v životě, s níž souvisí touha situaci řešit, zažít podporu, mít na ni reakci, vyjádřit emoce, pomstu, bolest (Poněšický, 2019, s. 106).

V prostředí NZDM tak jde o momenty, kdy klient ve vztahu s pracovníkem otevírá minulé nebo současné prožitky, nedostatky a vybírá si pracovníka jako osobu, která je má

za úkol nahradit, dosytit. Klient je zvyklý s pracovníkem ventilovat své emoce a prožitky, velmi snad může nabít pocitu, že pracovník může nahrazovat to, co v životě postrádá.

V rozhovoru s vedoucí služby jsme identifikovaly toto téma jako přesně ten bod, který definuje nejčastější možné porušení hranic v NZDM, ze strany klienta.

Ella vysvětluje „překročení hranic je pro mě, když to uteče k přenosu, klient si začne suplovat někoho, kdo mu v životě chybí, nějakou roli, kterou nemá kdo hrát, to je nejčastější způsob jak vypadá překročení hranic.“ Popisuje, že nejčastěji se s tímto setkává Jeroným „je to chlap středního věku a kluci mají tendence v něm hledat kamaráda nebo i tátu, u kluků často v životě chybí mužská role, kterou potřebují dosytit, tady to ale nelze, je potřeba aby si to hodně hlídal a opět hodně vysvětloval, stává se to ale i pracovnícím, osamělé holky hledají kamarádku, sestru ale i mámu nebo prostě jen hledají tu mužskou nebo ženskou část.“

NZDM má svou specifické uživatele, s prázdným místem v životě se ale setkává spousta z nás. Klienti NZDM si sebou v životě nesou značnou zátěž a né vždy mají kompetence ji zvládnout. Sociální pracovník je pomocnou rukou, průvodcem a velmi snadno v něm klient může spatřit roli, jež v jeho životě nemá kdo hrát. Na pracovníka je zde kladena odpovědnost za dodržení profesionálního přístupu.

Kratochvíl uvádí „přenos klade na terapeuta značné nároky. Musí být opatrný, aby nereagoval na afektivní útoky, nesmí opětovat citové vztahy a hostilitu, musí být nepřístupný jakémukoli pokušení. Svůj osobní život má udržet zcela oddělený od terapeutického vztahu“ (Kratochvíl, 2017, s. 209).

Pomocnou ruku nabízí Poněšický, jako nástroj uvádí nutnost pojmenování situace terapeutem (pracovníkem), dává důraz na nepřesvědčování o zaujatosti klienta a práci s negativními reakcemi. Pracovník musí klientovi vysvětlit, co přenosem sleduje, čeho chce docílit a jaká přání a úzkosti sebou nese. Dále následuje zprostředkování náhledu na přenosové vnímání a jednání, snaha dostat je pod kontrolu a hledání cesty k oproštění se od takového jednání (Poněšický, 2019, s. 108).

Ačkoli přenos vzniká ve vztahu mezi pracovníkem a klientem je podstatné zmínit, že „tyto pocity a vztahy se nepovažují za reakci na skutečnou osobu psychoterapeuta, nýbrž za opakování vztahů k osobám v pacientově minulosti“ (Kratochvíl 2017, s. 209). Nejde tak o chybu v přístupu pracovníka ale o zátěž, jež si do tohoto vztahu přináší klient.

V rozhovorech s pracovníky jsme se do značné míry shodli, že právě přenos vnímají jako zásadní porušení profesionálních hranic. Pokud na přenos pracovník přistoupí, zanechá v životě klienta stopu. Ella uvedla příklad z minulosti NZDM „máme klientku, u

níž v minulosti sociální pracovnice nenastavila jasné hranice, nerozuměla jim, do dnes je pro ni nepochopitelné proč s ní nechceme sdílet osobní život, proč pro ni nemůže udělat nic mimo naši nabídku služby, proč nás nemůže kontaktovat mimo NZDM a proč s ní nebudeme neustále pracovat po dosažení horní věkové hranice našeho NZDM kdy sem nebude moci docházet.“ V tomto případě šlo o zcela zásadní pochybení sociální pracovnice. Pro sociální pracovníky to při práci s touto klientkou představuje neustále připomínání hranic. Pro klientku dochází ke zraňujícím momentům odmítnutí, kterému nerozumí.

V literatuře sociální práce jsem nenacházela konkrétní případy z praxe, popis přenosu v psychoterapii a psychoanalýze mezi analytikem a jeho klientem mi připadá blízký a vystihující to s čím se sociální pracovníci v NZDM setkávají.

7. Limity výzkumu

Tato práce sebou nese limity, jichž jsem si vědoma. Jde především o omezený počet respondentů. NZDM patří mezi služby, které mají malý pracovní tým sociálních pracovníků.

Značným limitem celé práce je skutečnost, že jsem nemohla využít možnosti rozhovorů s klienty. Rozhodla jsem se nenarušit jejich anonymitu a nekonfrontovat je s informovaným souhlasem pro rodiče. Přesto se klienti zrcadlí v mém pozorování v NZDM a v situacích, jež jsem se rozhodla v práci užít.

Jednou z otázek, kterou jsem si kladla při tomto výzkumu je i otázka validity a reliabilita výsledku. Získaná data nelze zobecnit, jsou platná pro dané NZDM. Výpovědi respondentů tak nelze považovat za vypovídající napříč dalšími NZDM. Postoje sociálních pracovníků jsou jedinečné jako jejich osobnost.

Klienti v NZDM jsou velmi proměnlivý vzorek a i přesto, že nebylo možné užít jejich výpovědi, právě to jací klienti službu využívají, z jakých jsou poměrů a v jaké lokalitě se NZDM nachází, výrazně ovlivňuje dění a vztahy v zařízení. Pokud by se měl daný výzkum po nějakém čase opakovat, mohla by právě tohle být jedna z proměnných, která by jeho výsledek změnila. Sociální práce je postavena na osobním nastavení sociálních pracovníků a při jiném složení týmu by byly výsledky rovněž pravděpodobně pozměněny. Stejně tak s jinými klienty by reakce a zkušenosti pracovníků byli odlišné, jak oni samotně dodávají.

8. Diskuze

V této práci, jež popisuje profesionální hranice mezi pracovníky a klienty NZDM proti sobě vystupuje především psaná normativní strana tohoto vztahu a jedinečný osobní přístup jednotlivých sociálních pracovníků. První část je daná zákonem a etickými kodexy. Druhá část je plně závislá na osobním nastavení sociálních pracovníků jako profesionálů, kteří jsou dostatečně sebeznali a sebekritičtí.

Když sem si toto téma volila, očekávala jsem, že u tak zásadního tématu jako jsou hranice v tak neformálním vztahu, v prostředí NZDM, které sebou nesou zásadní dopady na život klientů v případě jejich porušení, naleznou širší ukotvení v zákoně, a především v etickém kodexu. Chybí mi zde dostatečné nástroje kontroly. Zákon a normy spoléhají příliš na osobnost pracovníků, přičemž za klíčové považují výběr sociálního pracovníka před vstupem do sociální práce a jeho vzdělání. Samotná teorie nám však ukazuje, že již při vzdělání sociálních pracovníků není na toto brán velký zřetel a etice sociální práce není věnován dostatečný prostor.

V praxi tak nalzáme jednotlivce. Jak plyne z rozhovorů s pracovníky, každý si nastavení profesionální hranice upravuje sám. Je závislá na délce jeho zkušeností, praxe, individuální. Ani v rámci jednoho týmu NZDM nelze hranici zobecnit a jasně definovat. Pracovníci vzájemně reagují na své jednání a přístup k tomuto avšak ani v této konkrétní službě nenajdeme pro všechny stejný jednoznačný dokument vymezující tuto hranici.

V odpovědích na výzkumné otázky pak k první z nich, tedy „*Jak sociální pracovníci chápou profesionální hranice?*“, pak nalzáme osobní zkušenosti jednotlivých pracovníků, jež odráží jejich pracovní zkušenost, délku praxe a osobní nastavení. Teorie a literatura poskytuje jen základní mantinely, teoretické rámce a možnosti jak řešit etická dilemata. V praxi si pak každý sociální pracovník nachází svůj jedinečný přístup ke klientům, který je v těchto mantinelech a je také do značné míry odrazem práce jeho kolegů a sociálních pracovníků, od nichž se v praxi učil a přejímal jejich pohled na profesionální hranice. Do značné míry je pak nastavena jednotná filozofie celého NZDM a to i v tématu hranic, jež s naprostou přirozeností přejímají i klienti vstupující do služby nově.

V otázce *dilemat plynoucích z profesionálního vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem?*, pak literatura poskytuje minimální rámec toho co je etické a co již ne, přičemž samy etické kodexy přinášejí obvyklé etické dilemata. Nástrojem pro jejich řešení je pak intervize, supervize a etické a oborové uskupení sociálních pracovníků, na něž se lze obrátit. V praxi se sociální pracovníci setkávají s dilematy: *Kdy posunout profesionální*

hranice ve prospěch klienta a kam až mohou zajít, aby neporušili zájem klienta? Jak s klientem ukončovat profesionální vztah? Kolik informací má o sobě sdělovat sociální pracovník klientovi, aby s ním mohl navázat vztah, ale klient rozuměl, že jde o vztah profesionální?

Poslední z otázek *Jak je z pohledu klientů vztah mezi sociálními pracovníky a klienty naplňován?*, nejsem schopna nahlédnout z pohledu klientů, neboť sem jejich výpovědi nemohla z výše uvedených důvodů získat a použít v této práci. Mohu tak tuto odpověď stavět pouze na své předešlé praxi pracovníka v sociálních službách v tomto NZDM a za pomoci zúčastněného pozorování ve službě. Z mého pohledu jde o vztah, jemuž převážná většina klientů rozumí, k pracovníkům se chovají přátelsky ale se značným respektem a nahlíží na ně jako na autoritu. V situacích kdy pracovník upozorní na jakékoliv pravidlo NZDM klienti naslouchají pracovníkům nebo vedou s pracovníkem diskuzi. Přičemž jsou si vědomi, že poslední slovo má v tomto sociální pracovník. Také v otázkách, s nimiž do NZDM přicházejí, se k pracovníkům chovají jako ke zkušenějším dospělým, než jako ke kamarádovi. O tom do jaké míry je jejich vztah a potřeba tohoto vztahu svědčí také jejich návratnost a četnost návštěv NDZM, neboť je nízkoprahovost definována především dobrovolností. Klienty k jejich návštěvě nic více, než vztah, jež se sociálními pracovníky mají a pocit bezpečného útočiště, nevede. Jejich opakovaná potřeba sociální pracovníky vyhledat, je tak jedním z možných kritérií, jak lze posoudit naplnění potřeb tohoto vztahu.

Přínos této práce vnímám především v upozornění na samotné téma, které vidím zvláště v sociálních službách, které jsou svým nastavením neformální a založené zcela na vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, jako podstatné. Je zde mnoho prostoru pro chybování sociálního pracovníka byť je původní záměr jeho konání neúmyslný nebo tak nečiní ze zlé vůle. Nástroje kontroly vnímám jako nevelké a především pouze doporučující, vymezující široké mantinely, v nichž se pracovníci v oblasti profesionálního vztahu a chování ke klientům pohybují.

Pro praxi pak vidím stěžejní již vzdělání sociálních pracovníků v etice, seznámení s etickými dilematy plynoucích z tohoto vztahu. Také pro výběr sociálních pracovníků do organizace dbát na sebeznalost sociálního pracovníka a ochotu podílet se na skupinové intervizi a supervizi. Správně nastavené profesionální hranice ochraňují jak zájem klienta, tak profesní život sociálního pracovníka. Z pohledu vedení sociálních služeb je pak dobré mít přehled o práci svých podřízených a mít nastaveny dobré vztahy, tak aby v případě, kdy pracovník řeší etické dilema, bude si vědom možnosti toto s vedením konzultovat.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce popisuje nastavení profesionálních hranic mezi pracovníkem a klientem NZDM. Vybrala jsem si NZDM se kterým mě pojí pracovní minulost a především zájem o sociální práci s dětským klientem. Vztah mezi pracovníkem a klientem vnímám jako stěžejní pro sociální práci s ním. Zároveň spatřuji velkou moc v ruce dospělého sociálního pracovníka navazujícího vztah s dětským/mladistvým klientem. Sociální pracovník se v životě klienta může objevit jen na krátkou chvíli přesto zanechat značnou stopu. Kontrolní mechanismy, které jsou zde nastaveny, spoléhají především na sebeznalost sociálního pracovníka a schopnost sebereflexe. Kladou důraz na týmovou rovinu a dobré vztahy s vedením organizace.

Práci jsem rozdělila na část teoretickou a praktickou. V teoretické části zpracovávám jednotlivé termíny: sociální službu NZDM, osobnost sociálního pracovníka, povahu vztahu sociálního pracovníka s klientem v kontextu NZDM. Popisuji jeho dynamiku, profesionalitu. Beru v potaz nástroje, kterými sociální pracovník disponuje, jako jsou Intervize, Supervize a zpětná vazby. Kladu důraz na etiku a možná dilemata.

V praktické části jsem provedla případovou studii daného NZDM. Dbala jsem na dodržování etiky výzkumu. Cílem bylo především popsat témata, jež s profesionálním nastavením hranic úzce souvisí, nástroje kontroly ale i podpory pro sociální pracovníky.

V práci jsem pracovala s poznatky, které mi přineslo zúčastněné pozorování a především výpovědi mých respondentů. Rozhovory jsem kódovala a skládala do jednotlivých kategorií.

Případová studie sebou přinesla řadu podtémat, které s profesionálními hranicemi úzce souvisí. Důležitým prvkem je jistě osobnost sociálního pracovníka jeho sebereflexe a osobní nastavení. Sebeznalost pracovníka není jen kontrolním mechanismem díky, kterému je více profesionální ale také velmi zásadním zdrojem. Je prvkem, na němž může sociální pracovník stavět jednotný přístup ke klientům a ve spolupráci s dalšími sociálními pracovníky vytvářet pro klienty čitelnou filozofii NZDM.

Zároveň se v práci ukazuje, že normativní nastavení není vždy totožné s tím, jak v praxi přistupují ke klientům sociální pracovníci. Je nutné s klienty pracovat velmi individuálně, brát v potaz jejich emoce, životní situaci a kompetence. Přizpůsobovat standardy možnostem dětských a mladistvých klientů. Brát ohled na emoce, možnosti a osobnost klienta. Práce ukazuje, jak důležitou ochranou jsou dobře nastavené hranice. Ochraňují nejen klienty ale i pracovníky. Zobrazuje nám roli sympatií a asymetrii celého

vztahu pracovník-klient. Jde o vztah jedinečný, se kterým se klient mimo tuto službu nesetkává.

Zásadní pro mou práci byli především rozhovory se sociálními pracovníky, sledování jejich práce s klienty v prostředí NZDM a možnost srovnávat praxi s normami a pracovními postupy, jež tyto vztahy upravují. Vztah pracovníků s klienty v tomto NZDM vnímám jako velmi přijímající, bez očekávání od klientů. Klienti pak s respektem k pracovníkům, sdílejí svůj život, vědomi si bezpečného prostoru.

Jako nejčastější možný způsob překročení profesionálních hranic vyplynul z této případové studie tzv. přenos. V sociální práci jsem nenacházela dostatek literatury, který by se zabýval situacemi, kdy si klienti nahrazují chybějící roli v životě sociálním pracovníkem. Vyhledala jsem proto literaturu z oblasti psychoanalýzy a psychoterapie. Se situací kdy k přenosu došlo má, jak již bylo uvedeno NZDM zkušenost ze své minulosti a také sociální pracovníci ze svých předešlých praxí. Je tak tématem v praxi se vyskytující, do značné míry závažné pro klientům život. Z mého pohledu je k jeho podrobnějšímu zkoumání v sociální práci prostor a tento výzkum by mohl být značným přínosem pro praxi sociální práce.

Domnívám se, že téma profesionálních hranic je pro sociální práci zásadní neboť na tomto vztahu stojí sociální práce a je zde široký prostor, který by bylo dobré popsat napříč různými druhy sociálních služeb i odvětví sociální práce. Obdobně vnímám i téma sociální práce s dětmi a mládeží. Literatury a teorie věnující se specifikům práce s dětskými klienty sociální práce, dle mého názoru, také není dostatečné množství.

Díky této práci jsem si odpověděla na stanovené otázky. Zmapovala si jednotlivé přístupy sociálních pracovníků k profesionálním hranicím. Práce mi přinesla důležitý pohled na profesionální hranice jako na ochranu života klientů i pracovníků a důležitost jednotného čitelného nastavení pro všechny strany tohoto vztahu. Profesionální hranice ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem vnímám více jako žité, vyvstávající z praxe a osobního nastavení pracovníka než jako strukturovaně a jednotně nastavený přístup. Což považuji za správné, neboť každý sociální pracovník je osobnost, a stejně tak je jedinečné každý klient sociální práce a jeho potřeby. Základem je tedy individuální přístup ke každému a sebeznalost sociálního pracovníka.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Etický kodex ČAS*, 2017, Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/stranky/detail/2624/eticky-kodex-cas>
2. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, Česká asociace streetwork, o.s. , 2008, Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf
3. FREUDOVIÁ, A. *Já a obranné mechanismy*. 1. vyd., Praha: Portál, 2006, 119 s. ISBN 80-7367-084-4.
4. HOŘAVA, R. *Mění se role pracovníka i NZDM*, 2008, Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/829/menici-se-role-pracovnika-i-nzdm>
5. INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS. *Mezinárodní etický kodex sociální práce*. 2018. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
6. JINEK, J., KŘIŠŤAN, A. (2011). *Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*. Sociální práce, 2011, č. 2, s. 125-131.
7. JEDLIČKA, R. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. 1. vyd., Praha: Themis, 2004, 478 s., ISBN 80-7312-038-0
8. KALOUSEK, L. *Role profesionálního terénního pracovníka*. In: *Kontaktní práce*. 2. vyd., Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2010, 359 s. ISBN 978-80-254-4001-8
9. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 1. vyd., Praha: Portál, 2013, 147 s. ISBN 978-80-262-1147-1
10. KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie*. 7. vyd., Praha: Portál, 2017, 408 s. ISBN 978-80-262-1227-0

11. MÁTLOVÁ, N. Webinář: *Hranice práce s klientem a prevence proti vyhoření*. 2020, Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=L1SEmCHz3E0> a <http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/housing-first-v-cr-2/2-uncategorised/485-hranice-ve-vztahu-socialniho-pracovnika-s-klientem-a-prevence-syndromu-vyhoreni>
12. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd., Praha: Portál, 2003, 384 s. ISBN 80-7178-548-2
13. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2.vyd., Praha: Portál, 2008, 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
14. NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TALAŠOVÁ, R. *Jak učit etiku v sociální práci*. Sociální práce, 2011, č. 3, s. 78-82.
15. NĚMEČKOVÁ, KAPL in TRUHLÁŘOVÁ, Z., SMUTEK, M., ed., *Riziková mládež v současné společnosti: sborník příspěvků z konference s mezinárodní účastí konané pod záštitou projektu PHARE 2003 RLZ - opatření 2.1 Program podpory aktivit zaměřených na integraci sociálně znevýhodněných obyvatel ve spolupráci Královéhradeckého kraje a katedry sociální práce a sociální politiky Pedagogické fakulty Univerzity Hradec Králové*. Vyd. 1., Hradec Králové: Gaudeamus, 2006, 234 s. ISBN 80-7041-044-2
16. PELLY, J., TICHÝ, L. *Specifika terénní práce s mládeží na malém městě*. In: *Kontaktní práce*. 2. vyd., Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2010, 359 s. ISBN 978-80-254-4001-8
17. PONĚŠICKÝ, J. *Proces změny v dynamické psychoterapii a psychoanalýze*. 1. vyd., Triton, 2019, 224 s., ISBN 978-80-7553-709-6
18. PONĚŠICKÝ, J. *Primát interakce a subjektivity terapeuta v psychoterapii*. Psychosom, 2020, 1-2. vyd., Dostupné z: <https://www.psychosom.cz/psychosom/vydani-1-2-2020/736-reflexe-1-2c-2020>

19. RACEK, J., HERZOG, A. *Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In: Kontaktní práce. 2. vyd., Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2010, 359 s. ISBN 978-80-254-4001-8*
20. REICHL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů. 1. vyd., Praha: Grada, 2009, 184 s. ISBN 978-80-247-3006-6*
21. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR. 2006. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/hieca/Poradensky_system_-_Priloha_1.pdf*
22. ŠVARÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. 1. vyd., Portál. 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0*
23. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat. 3. vyd., Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, 128 s. ISBN 80-86429-36-9*
24. VOJÍŘOVÁ, D. *Hranice v sociální práci. Sešit sociální práce. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2021, č. 10, 33-38 s. ISBN 978-80-7421-248-2*
25. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. (2006). *In Sbíрка zákonů. Citováno 20. února 2023. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>*

Seznam příloh

- I. Osnova rozhovorů
- II. Přepis rozhovoru s Metodickou organizace
- III. Ukázka kódování

Přílohy

Příloha I.

Osnova rozhovorů

1. Co pro Vás znamená být profesionální?
2. Kdo je Vaše kontrola?
3. Kde je psaná norma a čím se řídíte?
4. Zkuste popsat Váš vztah s klienty? Jak vypadá? Na čem je založen?
5. Co od Vás očekává společnost? Jak si představuje Vaše vztahy s klienty?
6. Je téma hranic, něco co řešíte ve své praxi často?
7. Jsou hranice pro všechny stejné nebo jsou spíše individuálně nastaveny?
8. Mají klienti tendence je překračovat?
9. Jaká je tvoje zodpovědnost jako vedoucí týmu sociálních pracovníků tady v NZDM?
10. Je věk nebo jiné specifikum osobnosti sociálního pracovníka něco co vztah ovlivňuje?
11. Napadá Vás něco podstatné k tématu, můžete doplnit náš rozhovor?

Příloha II.

Ukázka přepisu rozhovoru s Metodickou organizace

Co pro Vás znamená profesionální, jaké máš v tomto očekávání od sociálních pracovníků v NZDM?

„Profesionální vztah pro mě znamená kvalitní, pod tím si představuji, že soc. pracovník zná své znalosti, možnosti, v případě, že něco neumí nebo si je vědom, že patří do kompetence jiné profese, umí klienta předat nebo vhodně odkázat. Vystupuje směrem ke klientovi partnersky, bez předsudků, nehodnotí, vždy ponechává rozhodnutí na klientovi, pouze ukazuje možnosti řešení. Není klientův kamarád, se kterým by klient mohl manipulovat, vztah si vyžaduje určité vzájemné oslovování a rámec dává i pro klienta vyhrazený čas, který nepřekračuje, nikdy se s klienty nesetkává v soukromí. Pokud zná klienta i v soukromí pracuje s ním kolega. To pak za mě celkově tvoří hranice“

Jaké máte nástroje pro kontroly, zda nedochází k jejich porušování?

„Základem jsou individuální porady nad klienty, zjišťování toho co se ve službě děje, co soc. pracovníci řeší. Za mě je nejlepší, pokud i vedoucí zná klienty, pak se menší šance, že se nedozví od soc. pracovníků, co s nimi řeší. Osvědčil se mi i partnerský a důvěryhodný vztah s podřízenými, kteří v rámci tohoto vztahu jsou více otevření, nebojí se cokoli řešit a má z toho prospěch klient. I zde se dá pak kontrolovat to, co se v rámci porady domluvilo, zda s klientem proběhlo nebo ne.“

Jak a podle čeho poznáte, že se v NZDM překračují tyto hranice?

„Myslím si, že by to bylo patrné na chování zejména klientů, kteří jsou často v pubertě a ne vždy dokáží rozlišit chování vhodné a nevhodné v soukromí a na klubu, se sociálním pracovníkem a vedoucím. Dovedu si představit, že by byli klienti více přidrží a věřili, že z toho nebudou mít potíže apod. Je to i o vnímání celkové atmosféry na klubu. Vnímavý vedoucí si všimne, že sociální pracovník třeba i zlehčuje situaci klienta, nedává mu na výběr,

rozhoduje za něho, nekonzultuje jeho situaci v týmu, vše ví okolo klienta nejlépe, zná podrobně jeho rodinou situaci apod.“

Kdo tyto hranice určuje a podle čeho se NZDM a celá společnost řídí při nastavení profesionálních hranic?

„U nás jsou hranice dány směrnicemi – operační manuál služby, zejména standard 2 Ochrana práv a Etický kodex jak sociálních pracovníků, tak i naší společnosti. Obecně se dá i vycházet z Listiny základních práv a svobod a zákonu o sociálních službách.“

Jaký má být sociální pracovník jako osobnost, aby si dokázal nastavit tyto hranice správně? Hraje roli věk?

„Pokorný ke svým znalostem, k práci, kterou dělá, otevřený novým věcem, umět přiznat své slabiny, umět přijmout zodpovědnost za své konání a tedy i chybu a kritiku. Nedělat ukvapené závěry, umět si počkat a postupně vyhodnocovat situaci klienta. Respektovat ale i rozhodnutí vedoucího, se kterým nemusí být zcela ztotožněn. Ráda bych řekla, že nesouvisí, ale čím déle jsem v této profesi tak si myslím, že ano. Nejvíce mi u mladých chybí v poslední době pokora ke zkušenostem profesně starších a také tím, že jsou mladí, mají někdy pocit, že zákonitě musí klientům v obdobném věku lépe rozumět než starší kolegové. Pokud je v tom věk tak je ale vždy spojen s osobnostním nastavením pracovníka.“

Jak moc individuálně má sociální pracovník ke klientům přistupovat?

„Do té míry jak mu to umožňují kompetence v pracovní náplni a nastavená pravidla sociální služby. Individuální můžeme být pouze v kontextu s nabídkou služby.“

Co je pro Vás jasný příklad porušení těchto hranic?

„Možná jsem to už zmínila – nevhodné oslovování, setkávání s klientem mimo pracovní prostor – v soukromí, půjčování klientovi peněz, darování věcí, oblečení, potravin, rozhodování za klienta, řešení i situací ke kterým nejsem v rámci služby a své profese kompetentní.“

Umíte si představit situaci kdy je přípustné, aby si sociální pracovník hranice trochu posouval, jednal individuálně a pracoval s emocemi, tak aby to pro klienta bylo přínosné?

„Možná pokud by byl sociální pracovník klientem zvolen jako osoba, které plně důvěřuje a přeje si, aby byl přítomen při řešení jeho záležitostí např. s rodinou, Policií,

OSPODem. Pak by si to vyžadovalo do individuálního plánu popsat, co jeho role obnáší, na jakou je to dobu a že klient je ten, kdo to může ukončit. Pak mi přijde někdy i vhodná manipulace za účelem pozitivní motivace, a to ve chvíli, kdy se klient sám neumí rozhodnout a jedná se o zásadní rozhodnutí v jeho životě, na kterém třeba závisí další jeho životní perspektiva a uplatnění ve společnosti.“

Příloha III.

Ukázka části kódování

Asymetrie

Ella: „...jsme dospěli kamarád „s oboustranným respektem a hranicemi, nejbližší jsem kamarádovi s rozhledem a zodpovědností dospělého...“

Jeroným: „...nejvíc asymetrickej vztah jaké mají...“

Tomáš (12let): „...říkáme všechno oni nám nic...“

Přešlap/posun hranice

Jeroným: „...někdy chci ovlivňovat klienta, překročím hranici, ale vím, proč to dělám...“

Lada: „...bylo by to patrné z chování klientů...“

Lada: „...půjčování peněz, setkávání v soukromí, půjčování peněz, dary, rozhodování za klienty...“

Ella: „...kdyby se tu něco dělo a mi něco porušovali hned tak se na to nepřijde, musel by to přinést někdo z venku, rodina klienta, klienti, jinak se to hned neprovalí...“

Adéla (11let): „...kdyby mi říkali co mám dělat, nemusím jim přece říkat všechno...“

Jeroným: „...minulý tým tu měl pracovníka, kterej s děčkama kouřil u klubu, vodil si některý domů, věděli o něm dost, takhle to nelze...“

Ella: „...vedoucí by si měl všimnout, že třeba pracovník zlehčuje situaci, nekonzultuje v týmu...“

Jeroným: „...někdy chci ovlivňovat, překročím, ale vím proč to dělám...“

Sebekontrola, týmová reflexe

Zuzana: „...kontrola je mezi námi, zvenku mezi nás jen tak někdo nevidí...“

Jeroným: „...musím se kontrolovat sám, reflektovat si, nejhorší je chybovat a nevidět...“

Jeroným: „...jde o naše vnitřní nastavení, kontrolovat zvenčí moc nejde, to trvá, než se něco zjistí...“

Lada: „...důležité jsou porady, základ je ve vedoucím, aby znal své pracovníky a měl s nimi vtať, taky aby se mu svěřili a řekli když by něco řešili...“

Norma, zákon

Ella: „...společnost chce jednotný přístup podle normy...“

Ella: „...podle norem jen to nelze, pracujeme s emocemi, individuálně každý je jiný a to i v rámci rodiny natož mezi klienty NZDM...“

Lada: „...máme operační manuál, etický kodex služby, listiny práv a svobod tím se řídíme...“

Jeroným: „...v etickém kodexu to nějak popsany bude, z hlavy ti to ale neřeknu to si nejsem jistý...“

Osobnostní nastavení

Jeroným: „...když sděluju něco o sobě vím proč, a obhájím si to především...“

Ella: „...věk ovlivňuje jak se k nám chovají ale já sem i vedoucí to taky hraje roli, i moje minulost kurátorky, někteří to vědí a i to jim upravuje prvotní úsudky...“

Ella: „...sociální pracovník musí být profík, sebereflektovat, sdílet s týmem, elementárně nastavení správně...“

Lada: „...partnerský, bez předsudků, nehodnotící, prostor pro klienta, pokorný...“

Jeroným: „...zásadní je umět nahlížet na sebe, vědět co sem kdy udělal blbě, reflektovat si a znát sebe...“

KÓD		VÝSKYT
Asymetrie vztahu	mocenská převaha, moc v rukách sociálních pracovníků	SPH16 (nejvíc asymetrické vztah jaké mají), TC8 5 (říkám o sobě víc), AD36 (venku se jako neznáme)
oči klienta	jak vidí sociálního pracovníka, kdo pro ně je	SPL 87-90 (sme dospělý kamarád v "" s oboustranným respektem a hranicemi, nejbliže jsme kamarádovi s rozhledem a zodpovědností dospělého, KL 111-115 (zásadovéj, přátelskéj, respektovaný sp)
sympatie	pohled sociálního pracovníka x pohled klienta	SPH 2 2-24 (upřednostňuji záměrně a i na základě sympatií občas jedním), SPH 20-21 (když je pracovník sám, dělá si víc po svém a je to znát), SPK 26-27 (jsem uzavřená i proto k sobě klienty nepouštím), RO57-59 (není každý den stejný někdy vidí někoho radši ale jí to mám taky tak), TA 60-61 (snáží se chovat se stejně), AD 62 a NA 63 (nevidí rozdíly)
osobnost sp	osobní nastavení a jeho vliv na nastavování hranic	SPH4-5 (když sděluji osobní, vím proč a obhájím si to i před klientem), SPL 79-82 (věk ovlivňuje jak se k nám chovají, starší pracovník to tolik neřeší, a taky jsem vedoucí, profík na sobě musí pracovat od začátku, neuhýbat) SPL 107 - 110 (soc. prac. musí být profík, sebereflektovat, sdílet, tým intervize, elementárně být ale nastavený správně, MPO 133-137 8 (partnerský, bez předsudků, nehodnotí, prostor pro klienta) MPO 164-175 (pokorný, otevřený novému, zodpovědný, vědom si svých slabín, kritický, respektující i vedoucí přestože není zto to žněn vždy, pokorný ke zkušenostem kolegů, pokud jde o věk tak je vždy spojen s nastavením pracovníka)

<i>přenos /role</i>	<i>klient nahrazuje sociálním pracovníkem roli, osobu, která mu v životě chybí</i>	SPL 91 -93 (překročení je pro mě přenos, klient si nahrazuje toho kdo mu v životě chybí, sociální roli) SPL 97 -102 (u nás nejobtížnější pro SPH, chlap středního věku, klientům klukům často chybí kamarád, táta, mužská role, holkám zase ženská ale není to tak časté.
<i>profesionální</i>	<i>co profesionální znamená, jak jej chápou, jak je poznají</i>	MPO 133-136 (profesionální=kvalitní, sebeznačný, umí odkázat na jiné) MPO 138-140 (sp není kamarád, nedá se zmanipulovat, dává jen vyhrazený orámovaný čas, jen v NZDM)
<i>nastavení hranic</i>	<i>jak, co je ztěžuje, pochopení ze strany klientů</i>	SPL 83-86 (Nízko prahový prostor sebou nese volnost, tykání snižuje zábrany ale zároveň je potřeba hranice vyjasnit nastavovat s každým neustále, intenzivně) MPO 104-142 (nesetkává se s klienty v soukromí, pokud jej zná pracuje s ním jiný sp)
<i>intervize</i>	<i>vzájemná kontrola v týmu, reflexe ostatních pracovníků</i>	SPK28 (kontrola je mezi námi, zvenku to nejde)
<i>sebereflexe</i>	<i>sebereflexe, sebeznačnost, osobní nastavení</i>]SPH6-8(musím se kontrolovat, reflektovat si, nejhorší je chybovat a nevidět), SPK 25 (jde o nastavení, kontrolovat zvenčí nelze)
<i>nástroje kontroly</i>	<i>jak kontrolovat zda nedochází k porušení, lze?</i>	MPO 143-150 (indiv. Porady nad klienty jsou základ, vedoucí služby musí znát klienty sp, partnerský a důvěryhodný vztah mezi podřízenými a vedením)
<i>norma</i>	<i>očekávání společnosti, pohled zřizovatele, vedení, organizace</i>	SPL 73-78 společnost chce jednotný přístup podle normy, to nelze, pracujeme s emocemi, individuálně každý je jiný a to i v rámci rodiny, natož mezi klienty NZDM