

Univerzita Hradec Králové  
Filozofická fakulta

Diplomová práce

2020

Bc. Martina Černá

**Univerzita Hradec Králové**

**Filozofická fakulta**

**Ústav sociální práce**

**Vliv sexuálního obtěžování na vztah osobního asistenta a jeho klienta**

Diplomová práce

Autor: Bc. Martina Černá  
Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální  
práce Studijní obor: Sociální práce  
Forma studia: prezenční

Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D

Hradec Králové, 2020



## Zadání diplomové práce

<b>Autor:</b>	<b>Martina Černá</b>
Studium:	U18056
Studijní program:	N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
<b>Název diplomové práce:</b>	<b>Vliv sexuálního obtěžování na vztah osobního asistenta a jeho klienta</b>
Název diplomové práce AJ:	The impact of sexual harassment on the relationship between a personal assistant and his client

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Tato diplomová práce se bude zabývat vlivem sexuálního obtěžování na vztah osobního asistenta a jeho klienta. V teoretické části bude vymezena pozice osobního asistenta, klienta a udržování vzájemných hranic jejich vztahu a překračování těchto hranic. Výzkum se bude zaměřovat na zjištění, zda se vztah osobního asistenta a jeho klienta změní, když bude osobní asistent sexuálně obtěžován klientem. Pokud se vztah změní, tak bude zkoumáno, jak konkrétně bude změněn a jaký vliv bude mít tato zkušenost na další práci osobního asistenta. Zvolené metody a techniky: kvalitativní výzkumná strategie, polostrukturovaný rozhovor

UZLOVÁ, I. Asistence lidem postižením a znevýhodněním. Praktický průvodce pro osobní a pedagogické asistenty. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. 135 s. ISBN 978-80-7367-764-0. KUTÁLKOVÁ, P., ed. Sexuální násilí: Proč se nikdo neptá? Praha: In IUSTITIA, 2014. Dostupné z: LEVINE, P. A. - FREDERICK, A. Probouzení tygra: Léčení traumatu. Praha: Maitrea, 2011. WEISS, Petr. Sexuologie. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2492-8.

Garantující pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.
Oponent:	Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	29.6.2018

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala pod vedením vedoucího práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 6. 4. 2020

Martina Černá

## **Anotace**

ČERNÁ, Martina. *Vliv sexuálního obtěžování na vztah osobního asistenta a jeho klienta*. Hradec Králové: Ústav sociální práce, Univerzita Hradec Králové, 2020, str. 65. Diplomová práce

Tato diplomová práce s názvem „Vliv sexuálního obtěžování na vztah osobního asistenta a jeho klienta“ má za cíl seznámit své čtenáře s problematikou vlivu sexuálního obtěžování na vztah osobního asistenta a jeho klienta. Ve své teoretické části se zabývá vysvětlením pojmů, jako je osobní asistent, klient osobní asistence, vztahy v osobní asistenci, sexualita klientů osobní asistence a sexuální obtěžování. Hlavní cíl této diplomové práce je zjistit, jaký mělo sexuální obtěžování ze strany klienta/klientky směřované na osobního asistenta/asistentku vliv na jejich vzájemný vztah. Dále jsou vhodně nastaveny dílčí cíle, které pomáhají v naplnění cíle hlavního. V praktické části práce je proveden kvalitativní výzkum, který se realizoval metodou polostrukturovaného rozhovoru.

### **Klíčová slova:**

sexuální obtěžování, osobní asistent, osobní asistence

## **Annotation**

This thesis, entitled "The effect of sexual harassment on the personal assistant's relationship with his client," aims to familiarise his readers with the issue of the effect of sexual harassment on the personal assistant's relationship with his client. In its theoretical section there is the explanation of terms such as personal assistant, personal assistance client, personal assistance relationships, sexuality of personal assistance clients and sexual harassment. The main aim of this thesis is to determine how sexual harassment by a client directed at a personal assistant affected their relationship with each other. Furthermore, sub-targets are set appropriately to help achieve the main goal. Practical part of the work includes qualitative research, which was carried out using the semi-structured interview method.

### **Keywords:**

sexual harassment, personal assistant, personal assistance

Poděkování:

Děkuji vedoucímu diplomové Mgr. Miroslavu Kapplovi, Ph.D za metodické vedení práce a cenné rady. Dále děkuji všem respondentům, kteří byli ochotni se mnou sdílet toto citlivé téma.

# Obsah

ÚVOD .....	1
1 TEORETICKÁ ČÁST .....	3
1.1 Osobní asistent .....	3
1.1.1 Osobní asistence .....	3
1.1.2 Osobní asistent .....	5
1.1.3 Náplň práce osobního asistenta .....	5
1.1.4 Vzdělávání osobního asistenta.....	7
1.1.5 Osobnostní předpoklady osobního asistenta.....	7
1.1.6 Osobní asistent a etika.....	8
1.1.7 Syndrom vyhoření u osobního asistenta .....	9
1.1.8 Supervize osobního asistenta .....	11
1.2 Klient osobní asistence .....	12
1.2.1 Vymezení pojmů.....	12
1.2.2 Práva a povinnosti klientů osobní asistence .....	13
1.3 Vztahy v osobní asistenci .....	14
1.3.1 Vztah mezi osobním asistentem a klientem.....	14
1.3.2 Hranice vztahu mezi osobním asistentem a klientem .....	14
1.3.3 Rizikové situace ve vztahu osobního asistenta a klienta.....	15
1.4 Sexualita klientů osobní asistence.....	18
1.4.1 Sexualita seniorů.....	18
1.4.2 Sexualita osob s mentálním postižením.....	19
1.4.3 Sexualita osob s tělesným postižením .....	20
1.5 Sexuální obtěžování.....	22
1.5.1 Definice sexuálního obtěžování .....	22
1.5.2 Formy sexuálního obtěžování .....	23



1.5.3	Jak rozpoznat sexuální obtěžování .....	24
1.5.4	Jak se sexuálnímu obtěžování bránit.....	25
1.5.5	Problémy při řešení sexuálního obtěžování .....	26
1.5.6	Důsledky sexuálního obtěžování .....	26
2	METODICKÁ ČÁST .....	28
2.1	Hlavní a dílčí cíle výzkumného šetření.....	28
2.2	Charakteristiky výzkumné metody .....	30
2.3	Metoda získávání dat.....	31
2.4	Výběr výzkumného vzorku .....	31
2.5	Průběh sběru dat .....	32
3	VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ A JEJICH INTEPRETACE .....	34
3.1	Zjistit jak osobní asistent/ka sám/sama zvládá skutečnost, že byl/a sexuálně obtěžován/a.....	34
3.2	Odhalit dopady sexuálního obtěžování na vztah mezi osobní/m asistentem/asistentkou a jeho klientem/klientkou. ....	42
3.3	Zjistit jaká pravidla svého zaměstnavatele osobní asistent/ka respektoval/a v souvislosti se sexuálním obtěžováním a z jakých důvodů je respektoval/a.....	44
	ZÁVĚR.....	50
	Seznam příloh .....	53
	Seznam použité literatury .....	54

## ÚVOD

Problematika sexuálního obtěžování je obecně stále tabuizované téma. A to i v oblasti poskytování osobní asistence. Sama se již nějakou dobu pohybuji v prostředí osobní asistence. Situace, kdy jsem byla sexuálně obtěžována klientem, se mi stala několikrát. V této situaci jsem netušila, jak ji můžu sama řešit a jaké to na mě může mít dopady. To je jeden z hlavních důvodů, proč jsem se ve své diplomové práci zaměřila na tuto problematiku.

Obtěžování při poskytování osobní asistence je velmi netypické. Je zde úplně jiné rozložení moci než je u sexuálního obtěžování běžné. Typicky je totiž pachatelem ten, kdo má nad svou obětí větší moc (např. nadřízený). Zde má moc osobní asistentka, protože klient je ten, kdo potřebuje pomoc. Ta se ovšem pohybuje na tzv. domácí půdě klienta. Klient tím může získat pocit, že když je doma, tak si může vše dovolit. I svou osobní asistentku sexuálně obtěžovat.

Tato diplomová práce má za hlavní cíl zjistit, jaký mělo sexuální obtěžování ze strany klienta/klientky směřované na osobního asistenta/asistentku vliv na jejich vzájemný vztah. Práce se dělí na teoretickou, metodickou a výzkumnou část. Cílem teoretické části je seznámení čtenáře s pojmy, jako je osobní asistence, osobní asistent, klient osobní asistence, sexualita klientů osobní asistence a sexuální obtěžování. Metodická část popisuje použitou metodu výzkumu a průběh výzkumného šetření. Výzkumná část práce se zaměřuje na zjištění, jaký mělo sexuální obtěžování ze strany klienta/klientky směřované na osobního asistenta/asistentku vliv na jejich vzájemný vztah. V dílčích cílech zjišťuje, jak osobní asistent/ka sám/sama zvládá skutečnost, že byl/a sexuálně obtěžován/a, odhaluje dopady sexuálního obtěžování na vztah mezi osobní/m asistentem/asistentkou a jeho klientem/klientkou a zjišťuje, jaká pravidla svého zaměstnavatele osobní asistent/ka respektoval/a v souvislosti se sexuálním obtěžováním a z jakých důvodů je respektoval/a. Výzkum bude probíhat kvalitativně za pomoci polostrukturovaných rozhovorů s devíti respondenty.

Tato práce může být užitečná především pro poskytovatele osobní asistence. Aby věděli, že mají sexuální obtěžování ze strany klienta zařadit do svých vnitřních předpisů či metodik a proč tak mají učinit. Asistentky potřebují vědět, jak mají v této situaci jednat a na koho se mohou obrátit. Proto i pro ně může být tato práce užitečná. Pokud se

někdy ve svém profesním životě stanou oběťmi sexuálního obtěžování ze strany klienta, tak zde se dozvědí spoustu užitečných informací.

# 1 TEORETICKÁ ČÁST

Tato diplomová práce se bude zabývat vlivem sexuálního obtěžování na vztah osobního asistenta a jeho klienta. Teoretická část práce vymezí problematiku osobního asistenta, klienta osobní asistence, vztahů v osobní asistenci, sexuality cílových skupin klientů osobní asistence a sexuálního obtěžování.

## 1.1 Osobní asistent

### 1.1.1 Osobní asistence

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je osobní asistence „*terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.*“

Osobní asistenci lze chápat jako komplex služeb, které pomáhají osobám se sníženou soběstačností zvládat činnosti, které by jinak mohli vykonávat sami, a to za podpory osobního asistenta. Tyto služby osobám zabezpečují jejich základní životní potřeby – biologické i společenské. (Uzlová, 2010, str. 23)

Podle Zákona č. 108/2006 Sb. mezi činnosti při kterých osobní asistence pomáhá, patří např. pomáhání při zvládnutí běžných úkonů v péči o vlastní osobu, pomoc při hygieně, při zajištění stravy, pomoc při vedení chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti a také pomoc při uplatnění práv, oprávněných zájmů a obstarání osobních záležitostí.

Cílovou skupinou osobní asistence jsou jedinci, kteří mají omezenou schopnost samostatně realizovat každodenní úkony a to z důvodu zdravotního postižení nebo jiného znevýhodňujícího faktoru. (Hrdá, 2004, str. 10)

Osobní asistence se zaměřuje především na sociální handicap (tzn. oddělení od společnosti z důvodu zdravotního znevýhodnění). Jde o zabezpečení sociálního rázu. To, že jedinec bude využívat službu osobní asistence, nesmí vylučovat možnost využít další možné sociální služby. Jedinec musí mít možnost kombinovat si osobní asistenci s dalšími sociálními službami. (Hrdá, 2004, str. 12)

Dle Hrdé (2004, str. 72) je osobní asistence poskytována na základě několika zásad:

- Jde o uschopňování klienta a kompenzaci jeho znevýhodnění tak, aby mohl žít srovnatelně jako jeho vrstevníci;
- Klient naplňuje svou osobnost a své osobní cíle;
- Klient (nebo jeho zastupující osoba) má co největší možný podíl na rozhodování o důležitých hlediscích služby;
- Klient má rozhodující slovo při výběru osobního asistenta;
- Osobní asistent a klient mají mezi sebou rovnocenný vztah;
- Klientem osobní asistence může být jen ten, kdo naplní kritéria stanovené poskytovatelem a patří do jeho cílové skupiny;
- Průběh služby je závislý na souhlasu nebo rozhodnutí klienta, klient a osobní asistent se na něm vždy domluví;
- Poskytovatel musí mít neustále zpětnou vazbu o tom, zda je klient s průběhem služeb spokojený;
- Klient službu může kombinovat s jinými sociálními službami či péčí rodiny.

### **Typologie osobní asistence**

Osobní asistence se dělí na sebeurčující a řízenou osobní asistenci. Sebeurčující osobní asistence nevyžaduje žádné odborné zaškolení asistenta. Klient služby se na asistenci musí aktivně podílet. To znamená osobního asistenta si sám zaškolit, organizovat a vést jeho práci. (Hrdá in Uzlová, 2010, str. 24) Při tomto druhu asistence se uplatňují základní principy hnutí Independent Living, tzv. 4D. Prvním principem je demedikalizace. To znamená, že člověk s postižením vyhledává lékařskou pomoc pouze tehdy, když má nějaké zdravotní obtíže. Není tedy předmětem lékařské péče. Dalším principem je delimitace. Osobní asistence není vymezená taxativně určenými úkony, které se provádí v daném čase. Dále jde o deprofesionalizaci. Zde si klient své asistenty zaškoluje sám. Nejde o profesionály. Posledním principem je deinstitucionalizace. Klienti osobní asistence můžou žít ve svém sociálním prostředí a asistenci si řídí sami bez prostředníka. V sebeurčující asistenci jde o to, že si vše řídí klient sám. K zavedení asistence využije maximálně poradenské nebo zprostředkovatelské služby. (Křivák a Krhutová, 2013, str. 11)

Řízená osobní asistence je naopak určena pro uživatele, kteří potřebují specializovanou pomoc. Proto je třeba, aby byli osobní asistenti odborně proškoleni. Klient tedy své

osobní asistenty neškolí a neorganizuje jejich práci. Z jeho podstaty snížené soběstačnosti vyplývá, že to není možné nebo toho není schopen. (Hrdá in Uzlová, 2010, str. 24) Školení asistentů má za úkol poskytovatel. Zpravidla jde o organizaci – právnickou či fyzickou osobu samostatně výdělečně činnou. (Křivák a Krhutová, 2013, str. 11)

### **1.1.2 Osobní asistent**

V užším slova smyslu je osobní asistent zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb, který je registrován pro poskytování služeb osobní asistence podle § 39 Zákona č. 108/2006 Sb. V širším slova smyslu jde o fyzickou osobu poskytující péči klientovi v jeho přirozeném prostředí. Péče probíhá na dobrovolné bázi nebo za finanční odměnu, která by měla být hrazená z příspěvku na péči. (Hrdá in Uzlová, 2010, str. 29)

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách nestanovuje přímo pozici osobního asistenta, nýbrž pouze pracovníka v sociálních službách, kterým osobní asistent je.

§ 106 tohoto zákona přímo uvádí, že pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává *„pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence.“*

Osobním asistentem se může stát každý, kdo toto povolání chce vykonávat a splní požadavky konkrétního uživatele či poskytovatele sociální služby, u níž je zaměstnán. (Uzlová, 2010, str. 29) Osobní asistent je profesionálním vykonavatelem vůle klienta. V podstatě je klientovi rukama a nohama. Ať už chce nebo nechce, doslova prožívá kus života se svým klientem. Tím pádem o něm ví téměř vše. Ví, co je pro něj důležité, co ovlivňuje jeho náladu a z čeho má strach. Často musí jít až na dřeň klientovi osobnosti, zná ho tak mnohokrát lépe než jeho blízcí. (Vidura, 2013, str. 21)

### **1.1.3 Náplň práce osobního asistenta**

Náplň práce osobního asistenta je velmi rozmanitá. Lze zařadit do dvou hlavních kategorií: zabezpečení základních biologických potřeb klienta a zajištění základních společenských potřeb klienta. (Hrdá, 2004, str. 91–93)

### **Naplnění základních biologických potřeb klienta**

První z těchto potřeb je stravování. Zahrnuje úkony jako je ohřívání jídla, vaření, příprava a porcování pokrmu, podání stravy či nákupy. Vše je vykonáváno s ohledem na individuální přání i potřeby daného klienta. (Hrdá, 2004, str. 91)

Další potřebou je hygiena, oblékání a úprava zevnějšku. Zde se vykonává běžná denní i celková hygiena, česání, holení, úprava nehtů, výběr oděvu, převlékání lůžka, hygienická údržba vozíků či jiných kompenzačních pomůcek. (Hrdá, 2004, str. 91)

Následuje potřeba využití toalety, která zahrnuje i řešení případné inkontinence. Při užívání WC či inkontinenčních pomůcek osobní asistent dbá na důkladnou hygienu klienta. Při těchto úkonech zachovává maximální možnou intimitu a důstojnost klienta. (Hrdá, 2004, str. 91–92)

Osobní asistenti zabezpečují možnost bezpečného pohybu. To i v případě potřeby využití technických či kompenzačních pomůcek. Jde o zabezpečení nutných přesunů (např. z lůžka na vozík), vstávání a ukládání na lůžko, polohování a posazování na lůžko. Také jde o pomoc při cestování dopravními prostředky a pohybu v neznámém prostředí. (Hrdá, 2004, str. 92)

Poskytnutí dohledu či stálé přítomnosti druhé osoby je také nedílnou součástí náplně práce osobního asistenta. Zde je zohledněna pomoc při nenadálé potřebě. (Hrdá, 2004, str. 92)

Zajištění chodu domácnosti zahrnuje běžný úklid domácnosti, praní, žehlení, skládání prádla a běžnou údržbu domácnosti. Všechny tyto úkony jsou vykonávány pouze pro klienta. To znamená, že asistent nebude např. prát prádlo celé rodině. (Hrdá, 2004, str. 92)

Osobní asistenti zajišťují také běžné ošetrovatelské úkony, pro které není potřebná zdravotnická kvalifikace. Jde o první pomoc, dohled nad požitím léků, jednoduché převazy, cvičení a prevenci proleženin. (Hrdá, 2004, str. 92)

### **Základní společenské potřeby**

Osobní asistent spolupracuje s rodinou, příbuznými, sousedy a přáteli klienta. Tím mu pomáhá naplnit jeho základní společenské potřeby. Asistent pomáhá klientovi mít důvěrné vztahy a to včetně případného sexuálního. Pokud je třeba poskytuje podporu a nácvik těm klientům, kterým zkušenosti s kontaktem s jinými osobami chybí. (Hrdá, 2004, str. 93)

Další potřebou je vzdělávání a zaměstnání. Asistent umožňuje klientovi se podle svých schopností vzdělávat, studovat či mít zaměstnání. Poskytuje mu hlavně pomoc při technických záležitostech, které jsou s tímto spojené – např. doprava nebo opatřování materiálů. Dále asistenti klientovi umožňují propojovat jeho aktivity s aktivitami běžné komunity pomocí pochůzek či jednání. (Hrdá, 2004, str. 93–94)

Asistent pomáhá klientovi v přístupu k informacím veřejně dostupným. A to za pomoci tlumočení. Asistent také provádí nácvik speciálních dovedností v oblastech, které potřebují odlišný přístup a informace než je u běžné populace. (Hrdá, 2004, str. 94)

Poslední potřebou je pomoc při zajištění bezpečnosti. Asistent zprostředkovává obhajobu klienta, poskytuje podporu v případě konfliktů, pomáhá s bezpečností v sociálním prostředí klienta. (Hrdá, 2004, str. 94)

#### **1.1.4 Vzdělávání osobního asistenta**

Vzdělání osobních asistentů zaměstnaných u poskytovatelů sociálních služeb se řídí Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a také Vyhláškou č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Tato vyhláška v § 37 stanovuje požadavky na obsah a rozsah kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách. Kurz má obecnou a zvláštní část. Obecná část obsahuje např. úvod do problematiky kvality sociálních služeb, základy komunikace, úvod do psychologie, etiku, základy prevence vzniku závislosti klienta na službě, metody sociální práce a další. Zvláštní část kurzu se zabývá základy péče o nemocné, aktivizačními technikami, prevencí týrání a zneužívání osob, odbornou prací, krizovou intervencí a úvodem do problematiky zdravotního postižení. Minimálně má tento kurz 150 hodin a zvláštní část je přitom věnováno 80 hodin z celkového počtu. Instituce, které tyto kurzy pořádají, musí mít akreditaci MŠMT. (Uzlová, 2010, str. 57–58)

#### **1.1.5 Osobnostní předpoklady osobního asistenta**

Je spousta vlastností, které by měl dobrý osobní asistent mít. Určitě potřebuje disponovat dobrou schopností komunikace s druhými lidmi. Je třeba být zralou a vyváženou osobností s pozitivním přístupem k lidem a životu. Měl by být přesvědčen o smyslu této práce a ztotožňovat se s jejími cíli a principy. Důležitým prvkem je také samozřejmě motivace pro vykonávání této pracovní pozice. Důležité vlastnosti jsou



např. empatie, trpělivost, laskavost, tolerance, spolehlivost, důslednost, flexibilita a kreativita. (Uzlová, 2010, str. 30–31)

Ovšem je také nezbytné vědět, jaký by osobní asistent být neměl – agresivní, manipulativní, otupělý, podezřívavý či závislý na omamných látkách. Je také dobré znát motivy asistenta k vykonávání této zaměstnání. Není dobré, když jde o touhu po obohacení, sebeprosazení či získání partnera. (Hrdá, 2004, str. 42)

### **1.1.6 Osobní asistent a etika**

Poskytovatelé služeb osobní asistence musí mít sepsán etický kodex osobního asistenta. Tato povinnost vychází ze standardů kvality sociálních služeb. Asistentům slouží jako pravidla pro poskytování kvalitních služeb ve vztahu k uživateli, zaměstnavateli i kolegům. Při jeho tvorbě poskytovatelé často vychází z Etického kodexu sociálních pracovníků ČR. (Uzlová, 2010, str. 31)

Etický kodex pro osobní asistenty je postaven na obecně platných normách (Listina základních práv a svobod, Etický kodex sociálního pracovníka ČR apod.) a také zohledňuje specifické poměry, které odpovídají cílové skupině a typu osobní asistence. (Hrdá, 2004, str. 74)

Dle Hrdé (2004, str. 74) jsou v něm zahrnuty následující zásady:

- Osobní asistenti berou klienta jako rovnocennou bytost a chovají se k němu s respektem;
- Poskytovatel rozvíjí v osobních asistentech úctu k životu, respekt ke klientově osobní cti, dobré pověsti a jménu;
- Oslovování a případné tykání si řídí klient sám s konkrétním osobním asistentem;
- Osobní asistenti chápou klientovu osobní svobodu;
- Umožňují klientovi vést svůj styl života, případně nalézají takový, který je společensky přijatelný;
- Pomoc v naplňování svobody myšlení, svobody a náboženské vyznání klientů;
- Poskytovatel má a dodržuje pravidla pro ochranu soukromí, klientovi jsou tato pravidla známá;
- Všem klientům bez rozdílu je zajištěna potřeba soukromí;

- Poskytovatel respektuje klientovo přání být sám (např. osobní asistenti nevstupují bez dovolení);
- Poskytovatel zajišťuje bezpečí a svobodu každého klienta (zkoumá, jaká rizika u konkrétních klientů vyplývají z jejich znevýhodnění, a jak jim zabránit).

Etické jednání vůči klientovi osobní asistence je takové, aby se klient cítil jako rovnocenná bytost, která má právo především na důstojnost. Podstatou osobní asistence je významně přispět k důstojnosti klientů a jejich participaci na společenském životě. (Křivák a Krhutová, 2013, str. 68)

Principy etického jednání a s klientem dle Uzlové (2010, str. 32–33):

- Osobní asistent poskytuje pomoc a podporu pouze se souhlasem klienta;
- Ke každému klientovi přistupuje jako k celostní bytosti a vyžaduje individuální přístup;
- Vztah mezi klientem, jeho rodinou a osobním asistentem je partnerský;
- Podporuje a posiluje sebevědomí i sebehodnocení klienta;
- Zachovává mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl při výkonu služby;
- Jedná bezúhonně a nezneužívá důvěry klienta;
- Pro svého klienta se může stát příkladem a přirozenou autoritou, této moci však nevyužívá;
- Rozeznává hranice mezi profesním a osobním životem;
- Zájmy klienta jsou vždy na prvním místě před zájmy asistenta;
- Ručí za svou odbornou a svědomitou péči.

### **1.1.7 Syndrom vyhoření u osobního asistenta**

Syndrom vyhoření je stav emočního, fyzického a duševního vyčerpání. Je způsoben dlouhodobým a nadměrným stresem. Dochází k němu, když se cítíme zahlceni prací, emocionálně vyčerpání a neschopní plnit neustálé požadavky. Pokud stres nadále přetrvává, tak ztrácíme zájem a motivaci vykonávat práci kvalitně. Syndrom vyhoření snižuje naši produktivitu práce i energii. Důsledkem toho se stále cítíme bezmocně a beznadějně. Negativní účinky syndromu vyhoření se šíří do všech oblastí života – domova, práce i sociálního života. Dokonce může způsobit dlouhodobé změny na těle,

kteří nás činí náchylné k nemocem, jako je nachlazení nebo chřipka. (Smith et al., 2019)

Syndrom vyhoření je postupný proces. Symptomy mohou být zpočátku nenápadné, ale s postupem času se zhoršují. K fyzickým příznakům patří především únava, stav vyčerpanosti, snížení imunity, časté bolesti hlavy a nespavost. Emoční příznaky vyhoření jsou pocit bezmocnosti, osamělosti, ztráta motivace a negativismus. Z hlediska chování se vyhoření projevuje jako odstup od odpovědnosti, odkládání povinností, pozdní příchody do práce a izolování se od lidí. (Smith et al., 2019)

Příčin vyhoření je mnoho. Vždy ale pramení z práce. Každý kdo se v zaměstnání cítí přepracovaný a podhodnocený je jím ohrožen. Dalšími ohrožujícími faktory může být nedostatek uznání nebo odměny za vykonanou práci, nejasné očekávání zaměstnavatele, práce v chaotickém prostředí, převzetí přílišné odpovědnosti, perfekcionismus nebo pesimismus. (Smith et al., 2019)

Syndrom vyhoření se stal vážným problémem moderní doby. Rozšíření tohoto jevu často uvádí v souvislosti s důležitými sociálními a sociologickými procesy západní kultury. Mezi ně patří narůstající konkurenční boj, individualizace, sociální odcizení či velké nároky na výkonnost. Rizikovým faktorem syndromu vyhoření může být i sama profese. Práce v pomáhajících profesích má totiž aspekty, které je činí mnohem zranitelnějšími než je tomu u jiných profesí. Během pracovní doby totiž přichází do intenzivního styku s lidmi, a proto dlouhodobě snášejí těžké mentální břemeno. Příliš se angažují za zájem svého klienta a energie přichází často jen od nich. Z dlouhodobého hlediska se může dostavit vyčerpání či pokles sebeúcty ke své osobě. (Elichová, 2017, str. 112)

Podle Elichové (2017, str. 113–114) existuje několik činitelů, kteří způsobují nebo urychlují syndrom vyhoření u osobních asistentů. Jde o:

- Vysokou úroveň psychické zátěže;
- Nedostatek vedení a pozitivní zpětné vazby;
- Pracovní přetížení;
- Náročný kontakt s klientem;
- Byrokracii.

Možností jak se se syndromem vyhoření vypořádat je mnoho. Je dobré si udržovat kvalitní vztahy kolem nás. Čím více se totiž člověku dostane sociální opory, tím méně příznaků syndromu se u něj může objevit. Také je dobré mít sám k sobě pozitivní vztah. Na základě zdravého já se totiž staví reálné sebehodnocení a sebevědomí. Dále se vyplatí udržovat dobré interpersonální pracovní vztahy. Kolegové i nadřízení nám s našimi těžkostmi rovněž mohou pomoci. Jako prevence slouží i management práce. Je důležité co nejpřesněji znát, co se od nás v práci očekává, jaké jsou naše povinnosti, ale i práva. Při nejasných kompetencích totiž můžeme pociťovat vysokou zátěž. Podstatné je také naučit se kvalitně relaxovat. Ať už s pomocí domácích mazlíčků, relaxační koupelí, fyzickou aktivitou nebo hudbou. Zdravý spánek uvolňuje tělo i mysl a tím napomáhá tzv. restartovat náš organismus. (Krahulová, 2010, str. 22–24)

### **1.1.8 Supervize osobního asistenta**

Dle Matouška (2008, str. 349) je supervize „*celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí. Z institucionálního hlediska je supervize profesionálním postupem pozorování, reflexe profesní praxe i postgraduálního vzdělávání.*“

Supervizor a supervidovaný společnými silami hledají řešení v důvěrné atmosféře, rozvíjí sebereflexi, která vede k pochopení dosud neuvědomovaných skutečností, vztahů a pocitů a jejich odrazu na práci osobního asistenta. Vlastní proces supervize se uskutečňuje ve vztahovém kontextu. (Matoušek, 2008, str. 349-350)

Při supervizi jde především o podporu při stresových situacích, hodnocení pokroku, vedení při úkolech (i dílčích), zprostředkování a výměna různých informací, zkoumání postojů a mezilidských vztahů. K provedení kvalitní supervize je třeba nezávislého odborníka, je to tedy velmi drahá záležitost. Často osobní asistenti o supervizi příliš nemají zájem. Je to z důvodu, že jako osobní asistenti jsou často zaměstnáni studenti a jedinci žijící aktivním životem. Proto mívají velmi málo času a také příliš neprožívají takové problémy jako je např. vyhoření. V případě, že se přece jen nějaké problémy vyskytnou, je mají kde ventilovat. Supervizi mohou považovat za zásah do svého soukromí a drahocenného času. Odmítají psychologické rozebírání. Z tohoto důvodu se supervizi vyplatí poskytovat pouze v případě, že se na ní dobrovolně přihlásí dostatečný

počet jedinců. Jinak lze podporu pracovníků řešit průběžně individuálními konzultacemi. (Hrdá, 2004, str. 57)

Osobní asistenti nejčastěji využívají individuální supervizi. Ta spočívá ve strukturovaném kontaktu supervizora s jedním pracovníkem. Jejím hlavním cílem je reflexe a podpora profesionálního fungování pracovníka. Struktura supervizního setkání je následující. Na úvod se provede reflexe minulého období práce s klienty supervidovaného. Ten poté navrhne problém či situaci, kterou chce řešit. Problém popíše, provede vlastní sebereflexi a sebehodnocení. Supervizor na situaci poskytne zpětnou vazbu a nabídne možnosti řešení. Supervidovaný zapojí vlastní tvořivost a fantazii k nalezení ideálního řešení. Na závěr setkání proběhne zhodnocení splnění zakázky. (Matoušek, 2008, str. 354)

## **1.2 Klient osobní asistence**

V této kapitole dojde k vymezení pojmů jako je klient sebeurčující či řízené osobní asistence a také práva a povinnosti klientů.

### **1.2.1 Vymezení pojmů**

Osobní asistence je určená osobám, které si nedovedou vlastními silami zabezpečit základní životní potřeby. Tedy ty, bez kterých by byly bezprostředně ohroženy na zdraví nebo dokonce na životě. (Hrdá, 2004, str. 69)

Klientem osobní asistence může být každý bez ohledu na své postižení. Může jít o člověka s tělesným, smyslovým, mentálním a psychickým postižením, případně jejich kombinací. Může jít jak o děti, tak o seniory. (Hrdá, 2014, str. 17)

#### **Klienti sebeurčující osobní asistence**

Tito klienti musí být schopni školit a průběžně informovat osobní asistenty. Nejčastěji se jedná o jedince, kteří mají potíže s hybností. Hlavně ti, kteří mají velmi těžké anebo kombinované postižení. Naopak senioři často o tento typ osobní asistence nemají zájem, protože úsilí, které musí věnovat jejímu chodu je pro ně neúměrné. (Hrdá, 2004, str. 69)

#### **Klienti řízené osobní asistence**

Tito klienti se dle důvodu řízení služby dělí na dvě skupiny. Do první skupiny patří jedinci, kteří potřebují pomoc kvalifikovaných osobních asistentů ke zprostředkování kontaktu s okolím, k doprovodu a pomoci v neznámém prostředí. Osobní asistenty nemůže koordinovat sám klient, protože nedokáže zajistit jejich stálé využití, to musí

dělat buď sám osobní asistent, nebo poskytovatel. Druhá skupina potřebuje asistenci k zajištění nezbytných potřeb, ale z podstaty svého znevýhodnění nemůže školit a průběžně informovat osobní asistenty. Zde se tohoto úkolu ujímá poskytovatel. (Hrdá, 2004, str. 70)

Typickými klienty řízené osobní asistence dle Hrdé (2004, str. 70–71) jsou:

- Jedinci s potížemi zraku;
- Jedinci s potížemi sluchu;
- Jedinci s kombinovaným postižením sluchu a zraku;
- Jedinci s mentálním postižením;
- Jedinci s psychickými obtížemi;
- Děti.

### **1.2.2 Práva a povinnosti klientů osobní asistence**

Jednou z nejdůležitějších povinností klienta je spolupráce s pověřeným pracovníkem organizace při šetření svých potřeb osobní asistence a podání informací, které souvisejí s průběhem služby. Musí o sobě uvádět vždy pravdivé údaje, hlásí všechny změny a ve stanovených termínech odevzdává potvrzené úřední formuláře. Klient je také povinen přizpůsobit co nejvíce je to možné podmínky svým potřebám (zajistit si kompenzační pomůcky – madla, zvedák, vozík apod.). Dále se klient zavazuje, že osobnímu asistentovi bude dávat pouze takové úkoly, které nejsou v rozporu s platnými zákony a s obecně přijatými pravidly slušnosti. Dále bude dodržovat předem dohodnuté termíny, dbát na své i asistentovo zdraví. K osobnímu asistentovi se bude chovat slušně a ohleduplně, umožní asistentovi stravovat se, hygienu a přiměřený odpočinek. Bude dodržovat mlčenlivost o skutečnostech ze soukromého života osobního asistenta, poskytne mu všechny potřebné informace, které se týkají výkonu osobní asistence. V případě nemoci či jiných vážných příčinách bránících výkonu osobní asistence bude o této skutečnosti neprodleně informovat osobního asistenta a pověřeného pracovníka organizace. Klient je povinen řádně vyplnit a podepsat „Výkaz o službě“ a poté zaplatit poplatek za vykonanou asistenci. Klient včas navrhuje termíny služeb a snaží se přizpůsobit možnostem osobního asistenta. Pouze výjimečně shání někoho narychlo (např. v případě nemoci). (Hrdá, 2004, str. 51–52)

### **1.3 Vztahy v osobní asistenci**

Tato kapitola bude pojednávat o vztazích v osobní asistenci, jejich hranicích a rizikových situacích, které v nich mohou případně nastat.

#### **1.3.1 Vztah mezi osobním asistentem a klientem**

Existuje mnoho povolání, kde je hlavní pracovní náplní pomoc lidem (např. lékaři, psychologové, pečovatelky, osobní asistenti). Každá tato profese má svoji odbornost, ale také má ještě další podstatnou roli – lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem (v tomto případě osobním asistentem) a klientem. Klienti totiž chtějí důvěřovat svému osobnímu asistentovi. Hlavním nástrojem pracovníka je tedy jeho osobnost. (Kopřiva, 2016, str. 14)

#### **1.3.2 Hranice vztahu mezi osobním asistentem a klientem**

Hranice definují naši vlastní osobu. Ukazují, kde končí jedna osoba a začíná druhá. Toto v nás upevňuje pocit vlastnictví. Hranice nám ukazují naši vlastní zodpovědnost a také to, za co už zodpovědnost nemáme. Například nejsme zodpovědní za druhé lidi. Neexistuje příkaz kontroly nad druhými, a přesto spousta lidí vynakládá mnoho času a energie k jejímu získání. (Cloud a Townsend, 2002, str. 24–25)

Hranicí ve vztahu mezi dvěma osobami je míněno dělítko, které určuje co je mojí záležitostí a co je záležitostí druhého jedince. Každý z účastníků vztahu může toto rozdělení vnímat odlišným způsobem. (Kopřiva, 2016, str. 74) Přirozeným stavem jsou hranice dobře nastavené a polopropustné. To znamená v první řadě se postarat o své vlastní potřeby a udržení základní soběstačnosti. Do vztahů s okolím vstoupit a přijmout jen to, co se pro mě jeví jako dobré a užitečné. To co se tak nejeví, odmítat. Být tedy v dialogu. (Kopřiva, 2006, str. 82)

Jak si tuto svou hranici ochránit pokud je zvenčí nějakým způsobem ohrožena? Nejlépe pomocí asertivity. Ta je definována jako „*vyjadřování vlastních práv a jednání v souladu s nimi při respektování práv druhých lidí.*“ (Kopřiva, 2006, str. 83) Asertivita se často vymezuje ve srovnání s jiným chováním (např. jako obrana při manipulaci či jako alternativa vůči pasivnímu nebo naopak agresivnímu jednání). Mezi asertivní dovednosti patří umění dát najevo své vlastní požadavky a trvat si na nich. (Kopřiva, 2006, str. 83–84) Tvorba hranic je neustálý proces, kterému se člověk učí už od

nejrannějšího dětství, kdy se utváří jeho charakter a pokračuje celý život. (Cloud a Townsend, 2002, str. 53)

Každý člověk touží být autonomní a svobodný jedinec, přitom se ale obává samoty, která může nastat, pokud bude autonomní až příliš. V tomto případě může nastat existenciální úzkost. Ta je definována otázkami jako: K čemu to všechno je, když stejně zemřu? Jaký je smysl mého života? Ve snaze odpovědět na tyto existenciální otázky se hranice stávají čím dál více propustnými. Jedinci záleží na stále větším okruhu lidí a věcí. Nejen na sobě samém, své rodině, ale také na cizích lidech. (Kopřiva, 2006, str. 87)

Předčasný úpadek snahy o fungující hranice vede k tomu, že se posílí závislost na citových uspokojeních z vnějšího světa. Každý kdo rezignuje domněle ve prospěch pěstování upřímných lidských vztahů, často na lidi ve svém okolí klade obrovské emoční nároky. Potřebuje totiž naslouchat, souhlas, pozornost a potřebuje vidět svou prospěšnost ostatním a to mu brání být skutečně nesobecký. (Kopřiva, 2006, str. 88)

Otázka hranic a jejich míra propustnosti je z profesionálního i etického hlediska velmi citlivé téma. Lze ji překročit, porušit, ale při rozvolnění hranic existují i pozitiva. Velká část klientů touží profesionální hranice překročit v lepším případě nesexuálně, v horším sexuálně a to i tehdy, když se to může zdát nepravděpodobné. Zvládnutí této situace je záležitostí zkušenosti, komunikačních dovedností, aktu a také osobní zralosti. (Weiss, 2011, str. 71)

Každý člověk má čtyři zóny definující přiblížení ostatních lidí. Jde o zónu intimní, osobní, sociální a veřejnou. Každý člověk vnímá svůj osobní prostor rozdílným způsobem, a proto se stává, že se někdo přibližuje, více než je druhé osobě milé. To může vyvolat nepříjemné pocity a člověk přemýšlí jen nad tím, jak se rychle zbavit pocitu ohrožení. Poct ohrožení však mizí při vzájemné spolupráci. (Weiss, 2011, str. 218)

### **1.3.3 Rizikové situace ve vztahu osobního asistenta a klienta**

#### **Problematické chování klienta**

Vymezit problematické chování není jednoduchý úkol, protože neexistuje jeho jasná a všemi přijímaná definice. Dá se však označit jako *„chování, které se svou intenzitou, frekvencí nebo dobou trvání natolik odlišuje od běžné společenské normy, že může*



*vážně ohrozit fyzické bezpečí dané osoby nebo druhých... Problémové chování může být i takové, které může vážně ohrozit zapojení člověka do komunity, ve které žije.“*  
(Emerson in Hauke, 2014, str. 14)

V sociálních službách se za problémové chování označuje vše, co za něj označí pracovník. Většinou jde o krádeže, agresivitu, lhaní, sexuální obtěžování apod. Pro úplnost je třeba uvést, že výskyt problémového chování je přímo závislý na naplňování životních potřeb. Pokud tyto potřeby nejsou naplněny, velmi se zvyšuje pravděpodobnost jeho výskytu. Pokud člověk není schopný uspokojit své potřeby běžným a pro ostatní akceptovatelným způsobem často volí jiný způsob upokojování, který může být příčinou onoho problémového chování. Problémové chování lze vnímat jako sociální konstrukci. Jde o to, že problémové chování vzniká v kontaktu a dalšími lidmi a v komunikaci s nimi. (Hauke, 2014, str. 14–16)

Jako problematické chování lze vnímat odmítání kontaktu a komunikace. Nejprve je třeba zanalyzovat důvody, které za tímto odmítáním mohou stát. Mohou vyplývat ze situace, ve které se nachází klient. Může jít o známku změny nálady, reakce na změnu v životě či smutek po blízkých osobách. Dále se může jednat o stereotypní opakování témat při rozhovoru. Důvodem je často zapomínání. Život klientů nemusí být příliš proměnlivý a tak se často některá témata přirozeně opakují. Velmi nepříjemné je, když klient používá vulgární až agresivní výrazy. Mohou to dělat vědomě nebo může jít o projev duševního onemocnění. (Venglářová, 2007, str. 81–82)

Při poskytování osobní asistence se může stát, že klientovo chování bude problematické. Při sebeurčujícím typu asistence to může být důvodem k ukončení spolupráce. Při řízené asistenci je důležité, aby měl poskytovatel účinné postupy, jak tyto nastalé situace efektivně řešit. Při zaškolování asistentů je důležité mít na mysli všechny předvídatelné možnosti problémového chování klientů. Osobní asistent se musí snažit porozumět příčinám tohoto problémového chování. Útočnost lze vnímat jako neadaptovatelný výraz lidsky pochopitelného a hodnotného pocitu. Tomuto lze předcházet. Osobní asistenti by měli co nevíce je to možné zapojit klienta a do budoucna ho naučili tento pocit vyjadřovat přiměřeným způsobem. (Hrdá, 2004, str. 75-76)

## **Konflikt mezi klientem a osobním asistentem**

Definice slova konflikt znamená „*srážka, nedorozumění, neshoda, rozpor, soutěž či vzájemné střety názorů, postojů a zájmů. Jde o střetnutí dvou nebo více zcela nebo do určité míry se vylučujících snah.*“ (Krutilová, 2011, str. 19) Konflikty patří k běžnému životu, ale ve vztahu klienta a osobního asistenta nemají co dělat. Příčiny konfliktu v tomto vztahu mohou být různé. Může se jednat o nějakou aktuální situaci klienta jako je např. málo spánku a bolest. Vzniku také může výrazně napomáhat klientovo osobnostní nastavení. Jde o rozdílné osobní tempo, temperament nebo snížená míra akceptace změny. (Medlíková, 2010, str. 26)

Konflikt je proces, který má vývojové fáze. První je na řadě spouštěč. Klient může být nevyspalý a ještě ho mohou bolet záda. V této fázi je ještě možnost konflikt odvrátit a to pomocí odvedení pozornosti na jiné téma, humor, pauza nebo třeba ocenění. Druhou fází je eskalace. Jde o nahromadění několika spouštěčů. V člověku se začíná kumulovat napětí a konflikt začíná eskalovat. Další fází je vrchol konfliktu. V podstatě jde o emocionální napětí a racionalita je více či méně potlačena. Obě strany jsou ve stavu boje. Čtvrtou fází je zklidnění. Nastane uvolnění a ztišení konfliktu. Naposledy nastává postkonfliktní stav. Provází ji racionalizace vlastního chování a výčitky. (Medlíková, 2010, str. 26)

Na vývoj samotného konfliktu má dle Krutilové (2011, str. 19) zásadní vliv i to, jaký k nim máme přístup a postoj. Vliv mohou mít:

- Naše dosavadní zkušenosti s konflikty;
- Přebrané vzorce chování např. od rodičů;
- Vzorce získané z masmédií;
- Postoj k řešení konfliktu na konkrétním pracovišti.

Existuje mnoho způsobů jak řešit konflikty. Jednou z nich je technika nazvaná reakce zpětnou vazbou. Správná zpětná vazba podává informace, popisuje konkrétní chování, mluvčí mluví sám za sebe a je stručná. Další technikou je technika otevřených dveří. Využívá se jako reakce na kritiku. Principem je, že souhlasíme s každou pravdou, která je ve výroku obsažena. Třetí technikou je „já“ výrok. Jde o já (vyjádření pocitu) + když vy (popis skutečnosti, která se udála) + protože (zdůvodnění) + návrh změny. (Medlíková, 2010, str. 27)

## 1.4 Sexualita klientů osobní asistence

### 1.4.1 Sexualita seniorů

Sexualita seniorů vždy byla a stále je považována za společenské tabu. Ve společnosti totiž převládá názor, že na sexuální aktivitu mají nárok pouze mladší jedinci. Není to však pravda. Pro mnoho seniorů je sexualita stále důležitým aspektem jejich života. Tyto dezinformace pocházejí z rozšířených mýtů o stárnutí. Ve společnosti převládá představa, že senioři už nemají potřebu sexuality. (Dvořáčková, 2012, str. 49)

Sexualita seniorů bývá definována jako kvantita sexuální energie. Erotika naproti tomu znamená kvalitu a nemusí jít jen o genitální aktivitu. Jde např. o pohled, dotyk, gesto či úsměv. To všechno může být pro seniory více erotické než samotný pohlavní styk. (Dvořáčková, 2012, str. 49) Senioři se stále vnímají jako sexuální bytosti, které vyjadřují svou sexualitu mnoha různými způsoby jako je např. konverzace, něha, emocionální blízkost, fyzická blízkost a sexuální kontakt. (Chrastina a Špatenková, 2018, str. 114)

Ne všichni senioři jsou na tom stejně. Může se objevit ztráta sexuálního apetitu způsobená hormonálním poklesem, prožíváním nudy v partnerství či autosugescí, že sex již v pokročilém věku není vhodný. Také se může stát, že i přes jasný apetit není možné sexuální chování realizovat. Děje se to z důvodu úmrtí partnera, rozvodu, při obtížném navazování nových vztahů či nesouladu partnerů v sexuálních potřebách. Závažnou psychosociální změnou, která může ovlivnit sexualitu seniorů je odchod do důchodu. Naopak velmi pozitivně může zapůsobit odchod dětí z domova. Dochází k vzájemnému přilnutí stárnoucích manželů. Ti mají najednou mnohem více volnosti i času na sebe a své potřeby. Negativně na sexualitu může zapůsobit odchod z domácího prostředí do domova pro seniory. Zde je nedostatek soukromí a klesá možnost seznámení se s potencionálním novým partnerem. (Dvořáčková, 2012, str. 49–50)

Sexualita zůstává základní lidskou potřebou v průběhu celého života. Ovšem pokud senior začne žít v domově pro seniory, zůstávají tyto potřeby neuspokojené. Pro mnoho zaměstnanců těchto domovů jsou projevy sexuality seniorů nepřipustné. Právo na sexualitu a intimitu má být zajištěno a garantováno u všech seniorů bez ohledu na to, zda žijí doma nebo v pobytovém zařízení pro seniory. (Dvořáčková, 2012, str. 50–52)

Dle Chrastiny a Špatenkové (2018, str. 155–156) existuje mnoho předsudků a stereotypů o sexualitě seniorů, které existují ve společnosti. Jedná se např. o:

- Nemoc – Představa, že většina seniorů je nemocná. Díky svému chabému zdraví nemůžou provádět spoustu běžných denních aktivit, natož pak provádět sexuální aktivity.
- Impotence – Ve stáří už není sexualita důležitá a jakékoli aktivity tohoto rázu jsou považovány za nemístné.
- Ošklivost – Krása a sexuální aktivita je spojována s mládím, ošklivost a impotence se stáří. Staří lidé již nejsou atraktivní a fyzicky přitažliví.
- Snížení duševních schopností.
- Duševní nemoc – Senioři běžně trpí duševními nemocemi a je to nevyhnutelné.
- Zbytečnost – Senioři nejsou produktivní a tedy jsou zbyteční.
- Izolace – Stáří znamená osamělost. Senioři jsou nespolečenší, vyhýbají se kontaktům s lidmi a tím pádem jsou izolovaní.
- Chudoba – Většina seniorů jsou chudí.
- Deprese – Člověk ve stáří musí být depresivní, protože je starý, osamělý, ošklivý, senilní a bezmocný.
- Politická moc – Seniorů stále přibývá a to znamená, že tvoří silnou politickou sílu.

#### **1.4.2 Sexualita osob s mentálním postižením**

Ve společnosti stále panuje mnoho mýtů o sexualitě osob s mentálním postižením. Nejčastěji je to představa, že tyto osoby jsou asexuální nebo jsou na sexu závislí či přeerotizovaní. Tyto mýty v oblasti sexuality mají na osoby s mentálním postižením vliv z hlediska jejich kvality života a mohou ovlivňovat jejich plnou integraci do společnosti. Proto je velmi důležité vzdělávání pečujících osob, aby tyto mýty nezasahovali do života mentálně postižených. (Šídová, 2018, str. 20)

Jejich sexualita se vyvíjí běžným způsobem. Tato sexualita existuje na úrovni identity (tzn. líbit se sám sobě a druhým, být mužem a ženou) a na intimní úrovni (tzn. zažívat blízkost s další osobou či masturbace). Tyto projevy se mohou dobře pozorovat třeba i na společenských akcích. Ženy nehledě na výši svého IQ se chtějí hezky obléknout,

nalíčit a navonět, aby se líbily mužům. Ti se také chtějí líbit a navoní se, učešou a hezky obléknout. (Valenta, 2009. str. 46)

Osoby s mentálním postižením jsou často kvůli povaze svého postižení vyvrženy z běžného společenského života. Jejich životní podmínky jsou omezené institucionální péčí. Ta na ně aplikuje mnoho restriktivních opatření, která však vycházejí z povahy zařízení. Mají omezený přístup k informacím, nikdo je neučí řešit partnerské konflikty a nenasbírají potřebné životní zkušenosti. Některé osoby žijí v rodinách s rodiči, kteří své dítě před jakýmkoli projevy sexuality často chrání. Možnosti přirozeného sexuálního života jsou tedy značně omezené, sexuální potřeby bývají ignorovány či bagatelizovány. Někdy se také podávají léky na snížení sexuálního pudu k zamezení běžných sexuálních projevů. (Thorová a Jůn, 2012, str. 37–38)

Sexualitu osob s mentálním postižením nelze generalizovat. Vychází z osobních zkušeností, stupně a kombinace postižení, věku a sociálním prostředí. Stupeň postižení a věk však neposkytují komplexní obraz o sexualitě jedince. U osob s těžkým mentálním postižením může být narušen fyzický vývoj a nedojde k vývinu sekundárních pohlavních znaků a pohlavní zralosti. Dalšími faktory je mentální a sociální vývoj. (Thorová a Jůn, 2012, str. 40)

U mentálně postižených osob může dle Štěrbové (2014, str. 19–20) docházet k nevhodnému až trestnému chování. Jedná se o situace, kdy:

- Klient požaduje fyzický kontakt s pracovníkem a nejedná se o poskytnutí pomoci s hygienou;
- Klient požaduje nadměrnou pozornost jiného klienta;
- Mezi klienty je nevyřešený sexuální vztah;
- Dochází k masturbaci na veřejnosti;
- Pracovník se nečekaně stane svědkem sexuálních praktik klienta.

### **1.4.3 Sexualita osob s tělesným postižením**

Sexualita osob s tělesným postižením se často setkává s tabuizováním. Setrvává názor, že tyto osoby jsou asexuální anebo se nepředpokládá, že by mohli mít nějaké problémy se sexualitou. (Havranová a Vávrová, 2016, str. 61)

Osobní život osob s tělesným postižením se často vyznačuje dvěma protipóly. Buď u nich není partnerství možné, protože často nemají příležitost, nemohou nebo neumějí

navázat hlubší intimní vztah s jinou osobou. Proto bývají závislí na svých rodičích. Druhou možností je, že navázání intimního vztahu má pro osobu tělesně postiženou mnohem větší význam než pro ostatní. Nejde však jen o uspokojování v intimní oblasti, ale i o sociální hodnotu vztahu. Pokud tedy naváže partnerský vztah, představuje to pro něj potvrzení vlastní hodnoty a snížení subjektivní míry handicapu. (Havranová a Vávrová, 2016, str. 59)

Tělesné postižení může v sexualitě způsobovat mnoho limitů. V první řadě limit způsobuje zdravotní stav. Jde o omezenou mobilitu, labilnější emocionalitu, poruchy řeči, mimovolní projevy, zjevnou deformaci a omezené sociální zkušenosti. To vše může redukovat možnost výběru partnera. Velkou měrou komplikují vlastní seznamování, což v důsledku může vést k využívání např. internetových seznamek a sociálních sítí jako prostředek k nalezení partnera. (Havranová a Vávrová, 2016, str. 62–63) Od těchto skutečností se může odvíjet i psychický stav osoby s tělesným postižením. Jde o specifické rysy osobnosti, kam lze zařadit např. komplex méněcennosti, egocentrické sklony nebo negativistické sebehodnocení. (Havranová a Vávrová, 2016, str. 63)

Tělesné postižení může bránit frikčním pohybům během pohlavního styku. Volbou jiných technik či sexuálních pozic lze postižení kompenzovat. Někdy je třeba i pomoc třetí osoby (tzv. asistovaný sex). (Drábek, 2013, str. 69)

Početnou skupinou osob s tělesným postižením jsou osoby s neurologickým onemocněním. Jejich společným znakem je porucha hybnosti různého stupně, citlivosti a sexuálních funkcí. Proto hledají vhodné možnosti pro provedení pohlavního styku, alternativy sexuálního vztahu a masturbaci. Další početnou skupinou jsou osoby po úrazech s trvalými následky. Může jít např. o amputace končetin. U těchto osob často sexualita souvisí s vnímáním vlastního těla. Je tedy velmi důležitá podpora a eliminace obav z vlastního sexuálního života. (Drábek, 2013, str. 68–69)

## 1.5 Sexuální obtěžování

### 1.5.1 Definice sexuálního obtěžování

Definovat sexuální obtěžování není jednoduché, jelikož se už se své podstaty opírá o subjektivní interpretace jednotlivých způsobů chování. Sexuálně podbarvené chování se stane sexuální obtěžování tehdy, pokud je nechtěné a je jedním z účastníků vnímané jako obtěžující. (Křížková, Uhde, 2005, str. 32)

Definováním obtěžování a sexuálním obtěžováním se zabývá Zákon č. 198/2009 Sb., antidiskriminační zákon. Ten definuje v § 4 „*obtěžování jako nežádoucí chování*

*(a) jehož záměrem nebo důsledkem je snížení důstojnosti osoby a vytvoření zastrášujícího, nepřátelského, ponižujícího, pokořujícího nebo urážlivého prostředí, nebo*

*(b) které může být oprávněně vnímáno jako podmínka pro rozhodnutí ovlivňující výkon práv a povinností vyplývajících z právních vztahů.*

*(2) Sexuálním obtěžováním se rozumí chování podle odstavce 1, které má sexuální povahu.“*

„*Sexuální obtěžování představuje nevhodné chování sexuální povahy, v jehož důsledku vznikají nepříjemné pocity, dochází ke snížení lidské důstojnosti a je negativně ovlivněna komunikace s druhými.“* (Smetáčková a kol., 2019, str. 3–4)

Sexuální pozornost se stává sexuální obtěžováním pokud:

- chování přetrvává a/nebo jde i o ojedinělý incident;
- obtěžovaná osoba dala jasně najevo, že toto chování považuje za urážlivé;
- pachatel ví, že je jeho chování považováno za nepřijatelné. (Sonke gender justice, 2019)

Pro obtěžovanou osobu, vůči které je obtěžování mířeno se cítí zraněna a omezena. Osoba, která se obtěžování dopouští, často zneužívá svého postavení a moci. Sexuální obtěžování představuje velkou škálu chování. Jedná se o fyzické násilí, verbální útoky či zesměšňování. (Smetáčková a kol., 2019, str. 3–4)

Sexuální obtěžování má dle Smetáčkové a kol. (2019, str. 7–8) několik příčin. Stručně jde např. o:

- Potřeba potvrzení si vlastní moci;
- Potřeba manipulace s druhými;
- Potřeba potvrdit si sexuální atraktivitu, když je menší riziko odmítnutí;
- Nerespektování hranice mezi pracovní a soukromou sférou;
- Nezralost a necitlivost k normám pracovního prostředí;
- Neporozumění a necitlivost k potřebám dalších jedinců.

Sexuální obtěžování je promítnuto i do mezinárodních smluv, k nimž se Česká republika přihlásila. Jedná se o Úmluvu OSN o odstranění všech forem diskriminace žen a o Úmluvu rady Evropy o prevenci a potírání násilí vůči ženám a domácím násilí. (Smetáčková a kol., 2019, str. 6–7)

### **1.5.2 Formy sexuálního obtěžování**

Obecně existují dvě kategorie sexuálního obtěžování: *quid pro quo* (něco za něco) a vytváření nepřátelského prostředí. Při typu *quid pro quo* jsou nabízeny výhody za poskytnutí sexuální služby. V případě, že tato služba nebude poskytnuta, hrozí odvěta nebo nějaké negativní následky. Obtěžování nepřátelským prostředím je široké, zahrnuje veškeré sexuální chování (verbální i neverbální povahy), které jedince může obtěžovat. Může to být třeba vyprávění sexuálně zaměřených vtipů nebo příběhů nebo používání sexuálních a ponižujících výrazů a gest. (DeVito, 2008, str. 138)

Sexuální obtěžování se dá také dělit na další formy. První z nich je fyzické chování. Zahrnuje nežádoucí fyzický kontakt nebo dotyk (např. ruce kolem ramen, položení ruky na stehno, přibližování se i přes to, že bylo dané osobě řečeno, aby se vzdálila). Další formou je slovní jednání. Jeho součástí je nevyžádané flirtování, sexuálně zaměřené vtipy, pískání, pokřikování sexuálně zaměřených komentářů, nevíтанé komentáře o vzhledu a žádosti o sexuální laskavost. Neverbální chování zahrnuje nevíтанá gesta sexuální povahy a nežádané zobrazení nebo sdílení sexuálně explicitních fotografií. (Sonke gender justice, 2019)

Na sexuální obtěžování lze také pohlížet z hlediska třech typů. První z nich je genderové obtěžování. Zahrnuje urážlivé a nevhodné chování, které je namířeno vůči mužům nebo ženám jako skupině. Je považována za měkčí formu obtěžování a zahrnuje urážky, komentáře, nevhodná gesta či použití lechtivých materiálů. Dalším typem je nevíтанá sexuální pozornost. Zahrnuje chování, které je namířeno proti konkrétnímu



jedinci. To zůstává bez nějakých sankcí. Patří sem hovory o sexuálně nebo intimně laděných tématech, snaha o navázání intimního vztahu nebo pozvánky na soukromou schůzku. Nejzávažnější formou je sexuální nátlak. Ten zahrnuje nucení k sexuálnímu sblížení za odměnu nebo pod nějakou pohrůzkou, nevíтанé tělesné doteky a sexuální násilí. (Šaldová et. al., 2010, str. 24)

Nejčastěji se dle Křížkové a Uhde (2005, str. 33) setkáváme s těmito formami sexuálního obtěžování:

- Sexuálně podbarvené vtipy;
- Narážky na náš soukromý život;
- Sexuálně podbarvené komentáře;
- Okukování;
- Sexuálně podbarvené řeči;
- Nechtěný tělesný kontakt;
- Nabídky na schůzku i přes zcela zjevný nezájem.

### **1.5.3 Jak rozpoznat sexuální obtěžování**

Při pokusu určit zda je něčí chování sexuálním obtěžováním pomáhají dle DeVita (2008, str. 138) objektivně posoudit následující otázky:

- Je toto chování skutečné? Má význam, který se zdá mít?
- Vztahuje se toto chování k vaší práci? Má s ní něco společného nebo ovlivňuje to, jak ji vykonáváte?
- Odmítli jste toto nežádoucí chování? Bylo odmítnutí dostatečně jasné?
- Pokračuje obtěžování nadále? Existuje nějaký model nebo jeho shoda?

Pokud na všechny otázky odpovíme kladně tak jde velmi pravděpodobně o sexuální obtěžování. (DeVito, 2008, str. 138)

Je třeba mít zřetel na tři skutečnosti, které mohou být často chápány špatně. Za prvé: lidé obou pohlaví mohou obtěžovat obě pohlaví. I ženy mohou obtěžovat muže, muž jiného muže či žena vůči ženě. Za druhé: sexuálního obtěžování se může dopouštět kdokoli. V zaměstnání to může být nadřízený vůči podřízenému, spolupracovníci a dokonce i zákazníci či klienti. Za třetí: sexuální obtěžování se neomezuje jen na

obchodní organizace, ale objevuje se i ve školách, nemocnicích a zařízeních sociální péče. (DeVito, 2008, str. 138–139)

#### **1.5.4 Jak se sexuálnímu obtěžování bránit**

Oběť vystavená sexuálnímu obtěžování má vždy právo se mu bránit. Pokud se jedná např. o osahávání, je třeba dát energicky najevo, že takové jednání nebude akceptovat. Na místě je i prudké odstrčení. Jako obranu lze použít pohružku důsledku jednání. Je třeba pachateli sdělit, že o jeho chování budete informovat svého nadřízeného. (Stibalová, 2011, str. 33)

Dle DeVita (2008, str. 139) obecně existují čtyři základní kroky, jak se sexuálnímu obtěžování úspěšně bránit:

- 1) Promluvte si s ním, kdo vás obtěžuje. Asertivně mu sdělte, že jeho chování je nevídané a považujete je za uráživé.
- 2) Sbírejte důkazy (svědectví dalších jedinců, kteří zažili podobné obtěžování od stejné osoby nebo záznamy nevhodného chování).
- 3) Využijte vhodné kanály uvnitř organizace. Řada organizací má vnitřní pravidla určená k řešení podobných stížností.
- 4) Pokud je to nutné tak podejte stížnost u zaměstnavatele nebo u státního orgánu. Popřípadě můžete podniknout právní kroky.

Přechod od ležérní provokace k sexuálnímu obtěžování někdy může být velmi plynulý. Jsou dvě možnosti jak se bránit. Tou první je na nevhodnou poznámku zareagovat. Budete vypadat tak vulgárně, že útočník nebude vědět, jak má zareagovat. Odpověď však musí být přímo namířena proti útočníkovi. Další možností je dát jednoznačně najevo, že útočník zašel příliš daleko. Sdělit mu, že má poslední možnost zařadit zpátečku nebo zvolíte důrazné opatření. (Nöllke, 2009, str. 128)

Někdy útočník může používat sexuální narážky k tomu, aby nám ublížil. To však nelze trpět. Jde o hrubý útok na lidskou důstojnost. Pokud se útočníkovi sebevědomě postavíme, dáme mu tím jasně najevo, že jeho urážky pro nás nic neznamenají a budou potrestány. I slovní narážky jsou totiž projevem sexuálního obtěžování. (Nöllke, 2009, str. 128)

### **1.5.5 Problémy při řešení sexuálního obtěžování**

Odhalit a objasnit sexuální obtěžování může být někdy velmi obtížné. Obvinění ze sexuálního obtěžování se těžko prokazuje, pokud mu nejsou přítomni nějací svědci. Jedinci, kteří se tohoto jednání dopouštějí, si obvykle dávají pozor, aby bylo nepozorované. V tomto případě pak může dojít k tvrzení proti tvrzení. Jedinec, který sexuálně obtěžuje, pak používá dva druhy své obrany. Prvním je tvrzení, že k ničemu nedošlo a dotyčná osoba si všechno vymyslela. A druhý, ve kterém tvrdí, že pokud vůbec k něčemu došlo, tak si to chování dotyčná osoba sama vyprovokovala. Oběti sexuálního obtěžování často nejsou svolné podniknout kroky k řešení situace. Ve skutečnosti se k nim odhodlají jen velmi zřídka. Důvodem k tomu jsou buď skutečné, nebo domnělé potíže s prokázáním sexuálního obtěžování. Oběti také mohou mít pocit, že nebudou spravedlivě vyslyšeny. (Amstrong a Taylor, 2015, str. 511)

### **1.5.6 Důsledky sexuálního obtěžování**

Osoby, které byly sexuálně obtěžovány, trpí důsledky v oblasti psychické, fyzické, sociální a výkonnostní. Tyto projevy se obvykle nevyskytují všechny najednou a v plné míře u každé osoby, která se stala obětí sexuálního obtěžování. Existuje ale velká pravděpodobnost jejich výskytu. (Smetáčková a kol., 2019, str. 13)

V psychické oblasti jde dle Smetáčkové a kol. (2019, str. 13) o projevy:

- Úzkosti;
- Poklesu sebevědomí;
- Deprese;
- Obavy z pobytu v zaměstnání;
- Agresivní chování vůči sobě i svému okolí;
- Pocitu životní nepohody.

Projevy ve fyzické oblasti podle Smetáčkové a kol. (2019, str. 13):

- Nevolnost před setkání se obtěžující osobou;
- Bolesti hlavy či žaludku;
- Zvýšená únava;
- Insomnie.

Projevy v sociální oblasti dle Smetáčkové a kol. (2019, str. 14):

- Sociální izolace;
- Pocit nepochopení;
- Nepochopení a konflikty s dalšími jedinci.

Projevy ve výkonostní oblasti dle Smetáčkové a kol. (2019, str. 14):

- Snížená koncentrace;
- Pomalé pracovní tempo;
- Zvýšení absencí v zaměstnání;
- Odchod ze zaměstnání.

Pokud se jednalo o explicitní či násilné formy obtěžování, které vyvolávají silné trauma, může se dostavit tzv. posttraumatický stresový syndrom. I po delším časovém odstupu může přinést zvýšenou agresi či deprese. (Smetáčková a kol., 2019, str. 14)

Důsledky mohou být krátkodobé i dlouhodobé. Mezi první reakce na sexuální obtěžování patří šok, znechucení a zmatení. Oběti jsou často dotčeny, mají zlost na pachatele. Po první fázi šoku nastane dlouhodobá reakce na sexuální obtěžování. Patří mezi ně pocit bezmocnosti a bezradnosti, strach či snížení sebevědomí. Z dlouhodobého hlediska jsou oběti ohroženy psychosomatickým onemocněním, poruchami příjmu potravy, poruchami spánku a problémy v navazování osobních vztahů. (Stibalová, 2011, str. 33)

## 2 METODICKÁ ČÁST

V metodické části této diplomové práce budu formulovat hlavní a dílčí cíle. Pro výzkum jsem zvolila kvalitativní metodu a to formou polostrukturovaného rozhovoru. V následujících kapitolách se budu zabývat popisem vybrané výzkumné techniky a následně průběhem empirického šetření. V metodické části práce budu propojovat teoretickou část získanými informacemi z výzkumného šetření.

### 2.1 Hlavní a dílčí cíle výzkumného šetření

Hlavním cílem výzkumného šetření je zjistit, jaký mělo sexuální obtěžování ze strany klienta/klientky směřované na osobního asistenta/asistentku vliv na jejich vzájemný vztah. K naplnění toho cíle byly stanoveny dílčí cíle, které pomohou k jeho realizaci.

**Dílčí cíl č. 1: Zjistit jak osobní asistent/ka sám/sama zvládá skutečnost, že byl/a sexuálně obtěžován/a.**

První dílčí cíl se zaměřuje na zvládání sexuálního obtěžování samotným osobním asistentem či asistentkou. Zejména se zaměřuji na konkrétní formu obtěžování a její vliv na zvládání této skutečnosti.

**Dílčí cíl č. 2: Odhalit dopady sexuálního obtěžování na vztah mezi osobním/asistentem/asistentkou a jeho klientem/klientkou.**

Tento dílčí cíl se zaměřuje na dopady sexuálního obtěžování na vztah mezi osobním asistentem/asistentkou a jeho klientem/klientkou. Jde o dopady na pracovní úrovni, v osobním životě či na emocionální úrovni.

**Dílčí cíl č. 3: Zjistit jaká pravidla svého zaměstnavatele osobní asistent/ka respektoval/a v souvislosti se sexuálním obtěžováním a z jakých důvodů je respektoval/a.**

Poslední dílčí cíl se zaměřuje na to, jestli poskytovatelé osobní asistence mají stanovená pravidla pro řešení sexuálního obtěžování. Jestli o těchto pravidlech asistenti/ky vědí a v případě obtěžování je respektují. Součástí tohoto cíle je i zjištění z jakých důvodů tato pravidla asistenti/ky respektují.

**Tabulka 1 Transformační tabulka - kvalitativní výzkum**

Hlavní cíl	Dílčí cíle	Tazatelské otázky
Zjistit, jaký mělo sexuální obtěžování ze strany klienta/klientky směřované na osobního asistenta/asistentku vliv na jejich vzájemný vztah.	<p>DC 1. Zjistit, jak osobní asistent/ka sám/sama zvládá skutečnost, že byl/a sexuálně obtěžován/a.</p> <p>DC 2. Odhalit dopady sexuální obtěžování na vztah mezi osobní/m asistentem/ asistentkou a jeho klientem/klientkou.</p> <p>DC 3. Zjistit, jaká pravidla svého zaměstnavatele osobní asistent/ka respektoval/a v souvislosti se sexuálním obtěžováním a z jakých důvodů je respektoval/a.</p>	<p>TO 1. Popište mi situaci, kdy jste byl/a sexuálně obtěžována svým klientem/klientkou.</p> <p>TO 2. Jak jste na tuto skutečnost, že jste byl/a sexuálně obtěžován/a reagoval/a?</p> <p>TO 3. Jak jste tomuto chování předešel/předešla?</p> <p>TO 4. Jaké dopady mělo sexuální obtěžování na Váš vztah s klientem/ klientkou?</p> <p>TO 5. Jak jsou nastavena pravidla Vašeho zaměstnavatele, která definují způsob jednání v případě sexuálního obtěžování?</p> <p>TO 6. Pokud je znáte, jaké body těchto pravidel jste využil/a a které naopak ne a z jakých důvodů?</p>

*Zdroj: Vlastní*

## 2.2 Charakteristiky výzkumné metody

Vzhledem k charakteristice diplomové práce a výzkumného šetření byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie. Nashromážděná data se zpracují pomocí kódování. Kódování je podle Hendla (2008, str. 246) „*rozkrýtí dat směrem k interpretaci, konceptualizaci a nové integraci.*“

Při zkoumání problematiky sexuálního obtěžování ve vztahu osobního asistenta ke klientovi jsem analyzovala získané údaje. Ve výzkumu této diplomové práce jsem použila techniku otevřeného kódování, kterou jsem zpracovala shromážděná data. Svě získané poznatky jsem později použila pro interpretaci závěru výzkumu.

Pro následnou realizaci výzkumného šetření této diplomové práce byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie. Tato strategie byla použita kvůli stanovenému cíli výzkumného šetření a také důležitosti získání konkrétních informací z rozhovorů s respondenty.

Kvalitativní výzkum je definován jako „*proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.*“ (Cresswell in Hendl, 2008, str. 48). Jako výhody kvalitativního výzkumu lze uvést, že získává podrobný popis při zkoumání jedince, skupiny, události či fenoménu. Také dobře reaguje na místní situace a podmínky, hledá místní příčinné souvislosti a rovněž pomáhá při počáteční exploraci fenoménů. Má samozřejmě i své nevýhody. Jde např. o to, že získaná znalost se nemusí dát zobecnit na populaci a jiném prostředí. Dále je těžší testovat hypotézy a teorie, analýza a sběr dat jsou časově náročné. Výsledky mohou být ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními preferencemi. (Hendl, 2008, str. 50)

Kvalitativní výzkum má také své etické zásady a rizika. Důležitou etickou zásadou je mít vždy informovaný souhlas respondentů s výzkumem. (Hendl, 2008, str. 153) V souvislosti s touto zásadou jsem respondenty při oslovení seznámila s tématem a účelem výzkumu. Dále jsem je požádala o souhlas s nahráváním a ujistila je o jejich anonymitě. Za tímto účelem jsem respondenty označila jako R1 – R9 a vytvořila jim krátký medailonek s jejich základním popisem obsahující pohlaví, věk a délku praxe. Využila jsem možnosti pasivního souhlasu. Dalším etickou zásadou je zajištění

emočního bezpečí. (Hendl, 2008, str. 154) Sexuální obtěžování je bezesporu velice citlivé téma. Proto jsem si dala záležet při nastavování bezpečného prostředí. Otázky do rozhovoru jsem předem pečlivě připravila tak, aby byly vyjádřeny citlivě. Také proto byl rozhovor veden polostrukturovanou formou, abych mohla pružně na respondenty reagovat.

### **2.3 Metoda získávání dat**

Ve výzkumu je aplikována metoda polostrukturovaného rozhovoru. Vzhledem k tématu diplomové práce se mi jevila nejvhodněji.

Polostrukturovaný rozhovor je charakteristický tím, že výzkumník má připravené otázky, ale nemusí je striktně pokládat ve stejném pořadí. Může jejich znění částečně pozměnit tak, aby jim respondent plně porozuměl, ale musí být všechny řečeny. Pokud se mu bude zdát odpověď jako nedostatečná, tak může klást doplňující otázky, z důvodu dobrání se potřebné odpovědi. (Reichel, 2009, str. 111)

Jeho výhodou je vytvoření přirozeného kontaktu respondenta s výzkumníkem a komunikace může plynout snadněji. Jistá míra formalizace usnadňuje třídění údajů, jejich porovnávání a zobecňování. (Reichel, 2009, str. 112)

### **2.4 Výběr výzkumného vzorku**

Výběr respondentů probíhal pomocí metody „sněhové koule“. Tato metoda znamená, že si výzkumník zvolí jednoho nebo několik respondentů k rozhovoru. Ti pak fungují jako informátoři a doporučí výzkumníkovi další možné respondenty spadající do jeho cílové skupiny. (Hendl, 2008, str. 150) Dvě respondentky jsem znala osobně a ty mi doporučily další osobní asistentky a asistenta spadající do mé cílové skupiny. Jako cílovou skupinu pro výzkum jsem zvolila osobní asistenty/tky, které ve svém profesním životě zažili sexuální obtěžování od klienta/tky.

Pro zachování anonymity respondentů uvedu pouze jejich pohlaví, věk a jak dlouho se věnují profesi osobní asistence.

R1: První respondentka je žena ve věku 24 let. Jako osobní asistentka pracuje více jak 2 roky. Tuto profesi vykonává jako brigádu ke studiu vysoké školy.

R2: Druhou respondentkou je žena ve věku 25 let. Osobní asistenci se věnuje asi 1,5 roku. Stejně jako první respondentka je to studentka vysoké školy, která si asistenci přivydělává ke studiu.



R3: Další respondentkou je žena ve věku 55 let. Jako osobní asistentka pracuje již 2 roky na částečný úvazek. Dále pracuje mimo sociální služby.

R4: Tento respondent je muž, kterému je 30 let. Osobního asistenta vykonává již 5 let na částečný úvazek. Jinak je zaměstnán mimo sociální služby.

R5: Další respondentkou je žena ve věku 26 let. Osobní asistenci se věnuje 2,5 let také na částečný úvazek. Je to studentka vysoké školy.

R6: Šestou respondentkou je žena ve věku 61 let. V sociálních službách se pohybuje 9 let. Jako osobní asistentka pracuje 6 let na hlavní pracovní poměr.

R7: Tato respondentka je žena ve věku 27 let. Jako osobní asistentka pracuje půl roku na plný úvazek. Předtím pracovala mimo sociální služby.

R8: Další respondentkou je žena ve věku 23 let. Profesi osobní asistenci vykonává rok na částečný úvazek. Je to studentka vysoké školy.

R9: Poslední respondentka je žena ve věku 45 let. Osobní asistenci se věnuje 4 roky na plný úvazek. V sociálních službách pracuje celkem již 10 let.

## 2.5 Průběh sběru dat

Před samotným provedením výzkumu byli respondenti seznámeni s problematikou této diplomové práce. Byl popsán cíl výzkumného šetření a jeho průběh. Respondenti byli vybráni metodou „sněhové koule“.

Respondenti byli předem upozorněni, že výzkum je prováděn anonymně a nikde tedy nebude uvedeno jejich jméno či jiné znaky, podle kterých lze osobu rozeznat. Dále byli požádáni o svolení se zvukovým nahráním rozhovoru. Všichni respondenti s tímto souhlasili. V případě odmítnutí nahrávání byl připraven poznámkový aparát a jednotlivé rozhovory bych si rovnou zapisovala. Následně jsem rozhovory přepsala pomocí transkripce do elektronické podoby. „*Transkripce se nazývá proces převodu mluveného projevu z interview nebo ze skupinové diskuze do písemné podoby.*“ (Hendl, 2008, str. 208)

Se všemi respondenty jsem se po telefonické či e-mailové domluvě sešla na předem domluveném místě. Nikdo z nich předem neznal otázky kvůli autenticitě rozhovoru.

Všem respondentům jsem pokládala stejné otázky ve stejném pořadí. Někteří však odpovídali příliš zkráceně a byla jsem nucena se jich dále doptávat, abych dostala na otázku ucelenou odpověď. Někteří se naopak velmi rozpovídali už při první otázce

a nevědomky mi tak odpovídali i na další otázky. Ty jsem s nimi poté pouze shrnula, abych si ujasnila odpovědi. V případě, že se obsahově dostali mimo téma, byli požádáni, aby se vrátili zpět a odpovídali pouze na zadanou otázku.

### 3 VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ A JEJICH INTERPRETACE

Tato kapitola se zaměřuje na interpretaci výzkumného šetření, které se realizovalo za pomoci polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovory byly vedeny s osobním asistentem a osobními asistentkami, kde všichni mají zkušenost se sexuálním obtěžováním ze strany klienta. Pro následnou analýzu získaných údajů byla použita technika kódování.

#### 3.1 Zjistit jak osobní asistent/ka sám/sama zvládá skutečnost, že byl/a sexuálně obtěžován/a.

V prvním dílčím cíli jsem ve výzkumném šetření zkoumala, jak osobní asistent/ka sám/sama zvládá skutečnost, že byl/a sexuálně obtěžován/a. K naplnění prvního dílčího cíle jsem zvolila tazatelské otázky (dále jako TO) 1–3. Výsledky jsem poté interpretovala.

**TO 1. Popište mi situaci, kdy jste byl/a sexuálně obtěžována svým klientem/klientkou.**

Cílem této otázky bylo zjistit, o jakou formu sexuálního obtěžování se v konkrétních případech jednalo a jak toto obtěžování probíhalo.

**Často k sexuálnímu obtěžování ze strany klienta dochází po dlouhodobém pracovním vztahu s konkrétní/m asistentkou/asistentem.**

Sedm respondentů z celkového počtu devět se shodlo, že k sexuálnímu obtěžování došlo až po nějakém čase, kdy ke klientovi docházeli. Respondentka R1 docházela ke klientovi na služby pravidelně každý týden. K obtěžování u ní došlo asi při desátém setkání. *„Jezdila jsem tam poměrně pravidelně každý týden. A nevím, mohlo to být přibližně po desáté cca, kdy jsem tam mohla být.“* Zde se může zdát, že dotyčný klient si nejprve potřebuje osobní asistentku tzv. proklepnout a seznámit se s ní. Podobné to bylo i u respondentky R2. Ta ke svému klientovi docházela asi tři měsíce s četností 2x do týdne než došlo k onomu incidentu se sexuálním obtěžováním. Je třeba upozornit na to, že služby byly delšího časového charakteru a s klientem tedy pravděpodobně navázala důvěrnější vztah. *„Byla jsem tam klidně i 2x do týdne. Fakt jako pravidelně. A byly to vždycky delší služby. Takže jsem tam vždycky byla delší časový úsek a už jsme se s tím pánem znali. Už jsem tam chodila klidně dva tři měsíce.“* Ostatní respondenti se

na službě u daného klienta také vyskytovali opakovaně a to s četností minimálně jednou týdně. Jednalo se tedy vždy o intenzivnější kontakt s klientem. Pouze dvě respondentky zažili sexuální obtěžování hned při prvním kontaktu.

### **Nejčastěji se jedná o obtěžování formou nechtěného tělesného kontaktu.**

Sedm z devíti respondentů mělo zkušenost s obtěžováním formou nechtěného tělesného kontaktu na různých úrovních. Ve dvou případech jednalo o lehčí formu tělesného kontaktu. Respondentka R2 popisuje, jak klient využil blízkosti její osoby a pokusil se nad ní převzít nadvládu chycením za ramena respondentky. Situace pro ni byla značně nečekaná a vyděsila ji. Hlavně netušila, o co se klient pokouší. *„Tak nenápadně se posouval a najednou byl až u mě a chytnul mě za ramena. Já jsem se ho lekla, protože jsem nevěděla, co dělá.“* Může se zdát, že v podstatě o nic nejde, ale každý nevyžádaný tělesný kontakt, který danou osobu obtěžuje už je brán jako obtěžování. V tomto případě se navíc časem chování klienta stupňovalo. Nejen tělesným kontaktem, ale i verbální formou. *„Už ke mně vyloženě přišel, chytnul mě za ramena a byl na mě sprostý.“* Další respondentka R3 zažila také jen lehkou zdánlivě nevinnou zkušenost s obtěžováním. Klient se jí dotýkal rukou a hladil ji po nich. Jednalo se o situaci, kdy byla respondentka u klienta blízko. *„A pak jako obtěžování, když se člověk přiblížil, jakože hodně, tak to prostě bylo hlazení po rukou.“* Další respondentka R1 má také zkušenost se sexuálním obtěžováním ze strany klienta formou nechtěného tělesného kontaktu. Klient se k respondentce přiblížil a stisknul ji. Pokusil se ji položit na gauč, na kterém spolu seděli. Měla pocit, že ji chce položit, aby mohl být nad ní. Lze se jen dohadovat, jaký měl klient úmysl, kdyby respondentka do nastalé situace nezasáhla. *„A teď on se ke mně přiblížil, natáhl ruce, šáhnul na mě, ale tak že mě úplně stisknul, že jsem cítila tu sílu. A v tu chvíli jsem se úplně lekla, jak on mě stisknul a než jsem něco stihla, tak on mě jakoby začal pokládat. Mě to v tu chvíli přišlo, jako by mě pokládat na ten gauč, abych si lehla a on byl nade mnou.“* Další tři respondenti byli obtěžováni formou osahávání. Respondentku R8 klient při službě osahával. Jednalo se o situaci, kdy už respondentka ze služby odcházela. Při obouvání se ohnula, klient toho využil a plácnul ji přes zadek. *„A pak když jsem chtěla odcházet, tek jsem se šla oblékat, ohnula jsem se a klient mě plácnul přes zadek.“* Respondentku R6 se klient pokusil osahávat na řadrech. Nebyla zdaleka jediná. Dle jejích slov osahával i další asistentky, které k němu docházely. Na věku ženy mu nezáleželo, zajímala ho hlavně řadra. *„Takže*

*tam teda hodně fungoval na prsaté asistentky. I na mě měl tendenci to zkoušet a bylo mu jedno, kolik mi je let.“ I jediný mužský zástupce respondent R4 zažil na službě osahávání. Klientka při přesunech, kdy je třeba většího osobního kontaktu, osahává respondenta na intimních partiích a to formou rádo by náhodného doteku. „Přesuny bývají kontaktnější a u jedné klientky se mi často stává, že se rádo by náhodou dotýká mých intimních partií.“ Respondentka R5 byla klientem dokonce požádána o poskytnutí stimulace penisu rukou. Jednalo se o situaci, kdy klientovi prováděla intimní hygienu. Zřejmě se mu to natolik zalíbilo, že toužil po něčem navíc. „A jednou právě při té intimní hygieně na mě klient zkusil, jestli bych mu právě u toho umývání jestli bych mu neposkytla další služby. Abych ho uspokojila ručně, manuálně abych ho uspokojila.“ Pouze ve dvou případech se jednalo o verbální sexuální obtěžování. U respondentky R7 se jednalo o sexuálně podbarvené řeči doplněné pokusem o fyzický kontakt. Šlo o dotyk na ruce. Respondentce už toto chování klienta vadilo. „No nic moc se nestalo, ale začal mít hrozně nevhodný řeči. Což už mi vadilo. Začal mi sahat na ruku...“ U poslední respondentky R9 se jednalo pouze o dotazování na intimní život respondentky a jejího manžela. Jednalo se o dotazy na jejich sexuální praktiky. Stalo se na brzy po začátku služby, kdy respondentka plnila své pracovní povinnosti. „Plnila jsem svoje povinnosti a asi po půl hodině začal pán vést nemravné řeči. Začal se mě ptát na můj intimní život s manželem. Na naše praktiky.“*

## **TO 2. Jak jste na tuto skutečnost, že jste byl/a sexuálně obtěžován/a reagoval/a?**

Pomocí této tazatelské otázky jsem zjišťovala, jak respondenti reagovali na sexuální obtěžování realizované jejich klienty.

### **Respondenti v prvním okamžiku reagovali na obtěžování slovní formou, kterou vyjádřili svou nelibost s jednáním klienta.**

Respondenti se pokoušeli klientovi vysvětlit, že je jejich chování obtěžuje a je nepřijatelné. Respondentka R9 klientovi vysvětlila nevhodnost jeho chování a jeho navrhovaných témat k rozhovoru. Respondentka nechce klientovi poskytovat soukromé informace o své osobě. „Řekla jsem mu, že takové věci mi jsou nepříjemné, a že se s ním o takových věcech nechci bavit. Ani mu vyprávět svoje osobní soukromé věci.“ Respondent R4 klientku také upozornil na její nevhodné chování. Její chování ho velmi obtěžuje. Dodává, že je to o to více nepříjemné, když se jedná o klientku seniorského věku. „Opakovaně jsem klientku upozornil na její jednání, že je velmi nevhodné

*a obtěžuje mě. Ale komu by asi bylo příjemný, když vás stará paní osahává.*“ Naopak respondentka R8 si s obtěžováním dokázala poradit. Situace pro ni byla natolik neúnosná, že neváhala zvýšit hlas a vyjádřit svou nelibost. Jasně vyslovila, že jeho chování bylo značně tzv. přes čáru. *„No byla jsem trochu vytočená, a tak jsem ho teda seřvala, že tohle by dělat neměl a co si to vůbec dovoluje.“* Na nevhodné chování lze upozornit jak verbálně, tak i neverbální formou. S tím si dokázala poradit respondentka R5. Nejprve srozumitelnou formou vyslovila svůj nezáměr s klientovou nabídkou. Dále reagovala svou odtažitostí vůči klientově osobě. *„Reagovala jsem tak, že jsem nejprve teda odsekla, že bych teda nemohla. Potom jsem se začala chovat dost odtažitě.“* Neúplně správnou reakci měla respondentka R7. Ta nejprve klientovi vůbec nedala najevo, že se jí jeho chování nelíbí. Situaci si vysvětlovala klientovou samotou a snad i určitou formou nudy. To sice může být pravda, ale nijak to klienta v této situaci neomlouvá. Sice respondentka jeho chování žádným způsobem nepodporovala, ale ani neupozornila na nevhodnost jeho jednání. *„Zprvu jsem to přecházela, protože jsem si říkala tak fajn je sám, nudí se a nějak jsem na to reagovala. Nepodporovala jsem ho v tom, ale na druhou stranu jsem mu za to ani nějak nevynadala nebo nedala najevo, že mi to bylo nějak extrémně nepříjemný.“*

### **Respondentům bylo jednání obtěžujícího velice nepříjemné a měli z klienta strach.**

Všichni respondenti se vesměs shodli na tom, že jim bylo jednání klienta nepříjemné. Respondentka R9, která zažila převážně slovní obtěžování, to vyjádřila jasným způsobem. *„Bylo mi to velice nepříjemné.“* U respondentky R5 se k tomuto pocitu nepříjemnosti přidal i strach. Ten měla hlavně z budoucího jednání klienta. Nikdy se totiž ještě s takovou situací nesetkala a nevěděla tedy, jak má reagovat. *„Tak jsem se hodně zarazila a nevěděla, co mám dělat. Bála jsem se co dál. Nechtěla jsem být zase úplně zlá, takže jsem jenom řekla, že by teda nemohla.“* Nelibost se situací vyjádřila i respondentka R7. Situace jí byla dost nepříjemná. *„No prostě mi to bylo hodně nepříjemný.“* Taktéž se vyjádřila respondentka R3. Prohlásila, že jí chování klienta bylo nepříjemné. *„I mě to bylo kolikrát nepříjemný.“* Respondentka R6 však narazila mimo to i na další problém, a to je neřešení dané situace nadřazeným a to i přes jasný diskomfort asistentky. I ona popisuje, že jí situace byla nepříjemná. *„Nebyla to příjemná situace a moc se s tím nedalo hnout nahoru.“* Emoce v této situaci mohou být velmi silné. Vyjádřila to respondentka R1, které bylo ze sexuálního obtěžování

a celkového chování klienta do pláče. „*To jsem si myslela, že se rozbřečím.*“ Respondentka R2 měla z klienta strach. Nejprve z toho, co se bude dít dále a poté i z napadení klientem. Svůj strach v rozhovoru vyjadřovala opakovaně. „*Tam jsem se už i trochu bála. To už jsem měla strach, že se něco stane. Třeba, že mě napadne. To už jsem z něj opravdu měla strach.*“

### **Respondenti služby u klienta ukončili.**

Většina respondentů, pokud to tedy situace dovolila, služby u daného klienta ukončili. Ukončením služeb na situaci reagovala i respondentka R9. „*A už jsem k němu nikdy nešla.*“ Respondentka R2 i přes sexuální obtěžování na službě zůstala až do konce, ale poté již ke klientovi přestala docházet. Vše projednala se svou nadřízenou, která jí tohoto dovolila. „*Zůstala jsem do konce služby, ale pak jsem si řekla, že už to musím řešit s vedoucí a že už tam chodit nebudu. Po tomhle incidentu jsem tam už tam nikdy nebyla.*“ Respondentka R1 zmínila i situaci, kdy nedocházením k určitému klientovi asistentka ztratí část své mzdy. I tak ale k tomuto patření přistoupila, protože po incidentu měla z klienta strach. Také do dnešního dne cítí, jakou měl fyzickou sílu. „*Pak už jsem si zařídila to, abych tam už nebyla. I za tu cenu, že budu mít míň hodin. Já jsem tohle odmítala, protože jsem z něj měla fakt strach a dodnes cítím tu jeho sílu.*“ I jediný mužský zástupce respondent R4 si u svého nadřízeného vyjednal prohození směn s kolegou, aby již k obtěžující klientce nemusel nadále docházet. Z této možnosti byl potěšen. „*...a pokud bych chtěl, tak mi může prohodit směny, abych ke klientce nemusel. Já této možnosti využil a byl jsem rád, že už tam nemusím.*“ Respondentka R5 dokonce tvrdí, že její nadřízená u problematického klienta ukončila smlouvu o poskytování osobní asistence. Tím se samozřejmě eliminuje výskyt problematického chování, které by pravděpodobně mohlo pokračovat u jiné osobní asistentky, která by k němu docházela. „*No a u toho klienta se vlastně ukončila smlouva.*“ Ne vždy je však ukončení spolupráce konkrétní asistentky a klienta možné. Může jít např. o kapacitní důvody. Bylo tomu tak u respondentky R5. Na služby ke klientovi chodila nerada, ale jinou možnost neměla. „*Na ty služby k němu jsem se netěšila a nechtěla jsem tam dál chodit, ale prostě jsem musela, takže jsem pokračovala.*“ V jednom případě nastala i opačná varianta a to u respondentky R8. Asistentka si se situací poradila a neměla problém dál ke klientovi docházet. On to ale viděl jinak a požádal vedení služby

o výměnu asistentky za jinou. „*Já jsem si to nějak k srdci nebrala, ale klient bohužel zažádal, abych už k němu znovu nechodila. Takže jeho to asi zasáhlo.*“

### **TO 3. Jak jste tomuto chování předešel/předešla?**

Cílem této tazatelské otázky je zjistit, jestli respondenti byli schopni jednání klienta předejít a jaká použili preventivní opatření proti chování klienta.

#### **Respondenti jednání klienta předcházeli udržováním si odstupů a odměřeností ke klientovi.**

Respondentka R2 předcházela sexuálnímu obtěžování udržováním si odstupů. Snažila si chránit svou intimní zónu, tak aby ji klient nemohl svým přiblížováním narušit. „*Snažila jsem se od něho držet odstup. Když se ke mně přibližoval, tak jsem se snažila si držet tu svoji intimní zónu.*“ I respondent R4 zaujal stejnou strategii držení si odstupů. Měl ovšem tu nevýhodu, že klientce pomáhal při přesunech z lůžka na vozík a fyzickému kontaktu se v tomto případě nelze plně vyhnout. Respondent vnímá, že ne vždy lze nevhodnému jednání klientky zabránit. „*No, i když je to těžké, tak se snažím omezit fyzický kontakt na minimum, ale při přesunech tomu nejde zabránit.*“ Respondentka R5 se po obtěžování chovala ke klientovi velice odtažitě. Také výrazně omezila svou vstřícnost k němu. Tím případnému dalšímu obtěžování jednoznačně mohla zabránit. „*No myslím, že jenom tím, že jsem se chovala doopravdy dost odtažitě, že už jsem vlastně nebyla tak vstřícná.*“ Stanovisko odměřenosti zaujala i další respondentka R1. Považuje to za dostatečnou prevenci před dalším nevhodným jednáním klienta. „*Já jsem si prevenci udělala přímo na službě tou svojí odměřeností k němu.*“ I další respondentka R3 si udržovala odstup. Dávala si pozor na klientovo chování. A to hlavně při procházkách. Nešla přímo vedle něj, ale pár kroků od něj, aby se k ní nemohl tak snadno dostat. Také se snažila nedávat klientovi jakoukoli záminku k možnému sexuálnímu obtěžování. Ani se s ním příliš nepřátelila. Říká, že všechny tyto věci jí hodně pomohly. „*Třeba když jsme šli na procházku, tak už jsem si dávala pozor. Šla jsem od něj trošku dál. Prostě jsem si udržovala odstup. I doma jsem se prostě snažila nedat mu záminku. A hlavně být nad věcí. Dát mu najevo, že nejsem jeho kámoška. To hodně pomáhalo.*“

#### **Respondenti zaujali pozornost klienta nějakou činností.**

Respondentka R1 šla s klientem ven na procházku. Tím ho zabavila a zároveň dostala na veřejnost, kde ohrožení obtěžováním hrozí ve výrazně menší míře. Měla obavy, že



v jeho domácím prostředí by situace mohla pokračovat. „*To, že jsem ho dostala ven na procházku, tím jsem si vytvořila prevenci. Lepší než být s ním sama v baráku.*“ Strategii zaměstnáváním si vybrala i další respondentka R6. Na klienta neustále mluvila a tím ho zabavila, aby neměl čas přemýšlet nad tím, jak by mohl asistentku i nadále obtěžovat. Ptala se ho na otázky jako: Co děláte? Co se děje? Zaměstnávala ho také vymýšlením různých činností, které by klient mohl vykonávat. Zaměstnaný klient pak nemá čas na nic jiného. To vše jí velice dobře zafungovalo. „*Mě se osvědčilo mu říkat: Co děláte? Když na něj budu mluvit, tak on nemá čas vymýšlet blbosti. A pokud jo, tak se ho zeptám: Co se děje? Tím mu to zase naruším. Pokud ten člověk na mě šáhne jinak, tak ho fakt zaměstnat něčím jiným. Nebo mluvit, aby on musel nějak odpovídat. To mi fakt funguje.*“ Následující respondentka R2 se naopak snažila, aby na klienta nepůsobila atraktivně. Na služby u něho se proto nelíbila. Svým vzhledem na sebe nechtěla nijak upozorňovat a obávala se, aby klienta něčím nepřitahovala. I svým chováním se snažila dát najevo, že daná situace není v pořádku. Verbálně klientovi sdělila, že jeho chování není v pořádku. „*Pak už jsem se schválně nemalovala. Říkala jsem si, abych ho něčím nepřitahovala. Jednala jsem nějak, abych té situaci předešla tím, jak vypadám, tím jak se k němu chovám a tím, že mu to vyloženě řeknu.*“ Respondentka R7 klientovi zpočátku neřekla, že s jeho chováním nesouhlasí. Uvažuje, zda kdyby na situaci klienta upozornila, tak jestli by si to vzal k srdci a jeho chování by se už nadále neopakovalo. Nicméně také by chtěla změnit téma a navést klienta na jinou činnost. „*No mohla jsem hned na začátku říct, že to je přes čáru a ať změní téma. Nevím, jak by to to reagoval v ten moment, jestli bych uhodila hřebík na hlavičku a byl by vážně pokoj.*“

**Respondenti situaci nemohli předejít, protože obtěžování bylo náhlé a nepředcházeli mu nějaké indicie.**

Stávalo se, že osobní asistentky se na službě s klientem setkali poprvé a hned na tomto setkání zažili sexuální obtěžování. Tuto situaci popisuje respondentka R9. Na službě byla krátkou chvíli. Nic nenasvědčovalo tomu, že by mělo k obtěžování dojít a proto nebylo nijak možné situaci předejít. „*No nejdříve tu půl hodinu ne. Asi si mě obhlídnul a možná si něco představoval. Asi jinou pomoc než jsem mu měla já poskytnout. Takže tomu se nedalo předejít.*“ Nečekanost situace dokládá i respondentčin následující komentář. Ta plnila svoje pracovní povinnosti a klient v průběhu služby začal velmi nevhodně mluvit. „*Plnila jsem svoje povinnosti a asi po půl hodině začal pán vést*

*nemravné řeči. “ I respondentka R8 byla u klienta poprvé, když se stala obětí sexuálního obtěžování. Nastalá situace byla pro ni velmi nečekaná, nic jí nenavštěvovala a proto ji ani nemohla nijak předejít. „Byla jsem u toho klienta poprvé, takže jsem vůbec nevěděla, o jakého člověka jde. Vůbec jsem to teda nečekala. Nedalo se tomu nijak předejít.“*

#### **Shrnutí DC1:**

K sexuálnímu obtěžování dochází po předchozím delším kontaktu s klientem, někdy až dokonce několika měsíčním. Jen zřídka byli respondenti obtěžováni hned při prvním kontaktu s klientem. Lze se domnívat, že k tomuto jevu dochází, protože se klient nejprve potřebuje s osobní asistentkou blíže seznámit. Zjistí, o jakou se jedná osobnost, a zda si takové chování eventuálně nechá líbit. Teprve poté přistoupí k sexuálnímu obtěžování. Nejčastěji se jedná o sexuální obtěžování formou nechtěného tělesného kontaktu. Výjimečně šlo pouze o sexuálně zabarvené řeči. Obecně k těmto dvěma formám obtěžování dochází nejčastěji a tak tento výsledek není překvapující ani zde. Respondenti v prvním okamžiku reagovali na obtěžování verbálně. Tím vyjádřili, že jim obtěžování nepříjemné. Domnívám se ohrazení se vůči nevhodnému jednání je tím prvním, co každý člověk udělá a ani nad tím příliš neuvažuje. Vyjádření nesouhlasu verbální formou bylo v těchto případech naprosto vhodné. Často měli respondenti z jednání klienta strach, protože nevěděli, jak mají v situaci jednat a co se bude dít dál. Tento strach respondentů je naprosto oprávněný. Pokud neznají vnitřní předpisy svého zaměstnavatele, který jim udává, jak mají v této situaci jednat, jen těžko se tomuto strachu dá vyhnout. Domnívám se, že pokud by je znali a věděli, jak mají postupovat, tak by tento strach byl podstatně mírnější či by dokonce zcela zmizel. Pokud to bylo možné, tak respondenti služby u klienta ukončili a po incidentu už k němu asistovat nedocházeli. Útěk je jedna z reakcí na nebezpečí. Zde by bylo vhodnější se situaci postavit čelem a s pomocí svého nadřízeného se ji pokusit vyřešit a teprve tehdy, když se nezadaří, tak o ukončení spolupráce přistoupit. Respondenti se snažili situaci předcházet držením si odstupů od klienta a svou odměřeností vůči němu. Další preventivní strategií je zaměstnávat klienta jakoukoli činností. Jeho pozornost se tím přenesne na nový podnět. Také pomáhá zaměřit se na svůj vzhled a nepůsobit jím na klienta atraktivně. Tato strategie respondentům velmi zafungovala a vnímám ji jako zcela správnou. Často však sexuálnímu obtěžování nešlo předcházet, jelikož bylo náhlé

a nepředcházeli mu žádné indicie. Je však možné, že respondenti jen tyto indicie neznamenali.

### **3.2 Odhalit dopady sexuálního obtěžování na vztah mezi osobní/m asistentem/asistentkou a jeho klientem/klientkou.**

Účelem dílčího cíle 2 je odhalit dopady sexuálního obtěžování na vztah mezi osobní/m asistentem/asistentkou a jeho klientem/klientkou. K naplnění tohoto dílčího cíle jsem použila TO 4 a výsledky jsem nadále interpretovala.

#### **TO 4. Jaké dopady mělo sexuální obtěžování na Váš vztah s klientem/klientkou?**

Tato tazatelská otázka má za cíl zjistit jaké dopady mělo sexuální obtěžování na vztah osobní/ho asistentky/asistenta s klientem/klientkou.

#### **Respondenti měli z klienta strach, na služby k němu chodili neradi a netěšili se na ně.**

Většina respondentů pociťovala z klienta strach, neradi k němu nachodili a služby a už vůbec se na ně netěšili. Respondentka R2 už od rána cítila obavy ze služby, a proto tam nerada chodila. Tato respondentka, jak uvedla již dříve, na služby k tomuto klientovi chodila i po incidentu s obtěžováním ještě nějaký čas. I proto tento strach trval delší dobu. *„Na mě to mělo dopad v tom, že jsem se ho vyloženě bála. Nerada jsem tam chodila na ty služby. Ráno jsem se vzbudila a věděla, že tam půjdu a už jsem to v sobě měla. Prostě ten strach no.“* Prakticky stejné pocity vůči klientovi měla i respondentka R5. Na služby k němu nechtěla chodit a už vůbec se na ně netěšila. *„Na ty služby k němu jsem se netěšila. Nechtěla jsem tam jakoby moc chodit.“* I když respondentka R7 ve službách i nadále pokračovala, tak na ně chodila méně ráda. Ovšem zde situaci respondentka nevnímala pro sebe jako ohrožující a o změnu klientů si u své nadřízené nepožádala. *„Tak jasný, že jsem tam chodila míň ráda, ale tak jako nebylo to tak hrozný, abych vyloženě šla za vedením a řekla, že chci změnu klientů.“* Respondentka R3 ke klientovi změnila svůj postoj. Zklamala se v něm, ale strach z něj vyloženě nepociťovala. Lze předpokládat, že pocit zklamání pro ni nebyl zase tak překvapující. Sama uvádí, že se v klientovi zklamala jen trochu. *„Tak změnila jsem k němu to chování. Trošku jsem se v něm zklamala.“* Respondentka R5 vnímá změnu ve vztahu ke klientovi v tom, že se obtěžováním cosi změnilo a ten vztah mezi ní a klientem už nefunguje jako dřív. Nedokáže tu situaci překonat a nějak ji sama zkusit změnit.

*„...a není to i teď takové jaké bych chtěla, aby to bylo. Aby to fungovalo, tak jak to má být mezi klientem a mnou, ale nedá se s tím nic dělat. Nejsem schopná to překonat.“*

### **Obavy z dalších klientů v tom, že by je také mohli sexuálně obtěžovat.**

Na respondenty měl zážitek ze sexuálního obtěžování dopad v tom, že se u dalších klientů obávali možnosti dalšího obtěžování. Toto popisuje respondentka R2. Měla obavy z opakování situace. Tím pádem už ke klientům nebyla tak přátelská. Je možné, že tedy už nebyla schopná poskytnout dalším klientům kvalitní službu osobní asistence, tak jako před tímto incidentem. *„A pak když jsem chodila ke klientům-mužům, tak jsem měla vždycky trošku obavy, že se to může opakovat. Už jsem k nim nebyla tak přátelská.“* Strach z opakování situace měla i respondentka R1. Když má mít službu u dalšího klienta, tak už v sobě má obavy z opakování situace. Popisuje to jako pracovní poznamenání. I když se tato situace stala už před časem, má tyto pocity dodnes. *„No když to řeknu takhle, tak mě to pracovní poznamenalo. Doted' když mám jít k nějakému chlapovi domů, tak to prostě v sobě mám.“* Respondentka R5 má také strach z opakování situace. A to především když má asistovat u mužů. *„A je pravda, že se bojím i u ostatních mužských klientů, že by mohla nějaká takováhle situace nastat.“* Tento strach respondentů je může pracovní velmi ovlivnit a je možné, že jejich strach zvítězí a nebudou schopni s muži pracovat vůbec či dokonce změni profesi.

### **Dopady na vztah s klientem nemělo sexuální obtěžování žádné.**

Jediný muž respondent R4 bere situaci s rezervou. Je si vědom, že si to klientka své chování vzhledem ke své diagnóze neuvědomuje a proto obtěžování nemělo na jeho vztah s ní žádný dopad. *„Tak dopady to nemělo snad žádné. Beru to s rezervou, protože vím, že klientka si to neuvědomuje.“* Další respondentka R9 také nepocítuje žádný dopad na vztah mezi ní a klientem. Je to hlavně z důvodu, že se s ním znala jen velmi krátce, protože k obtěžování došla hned na prvním setkání. Vztah si totiž mezi sebou ještě nedokázali utvořit. *„Jinak mi teda jeho chování připadalo odpuzující a ani jsem si k němu za tak krátkou chvíli nestihla vztah utvořit.“* Respondentka R8 také obtěžování zažila na prvním setkání. Z její strany k žádné změně ve vztahu tedy nedošlo. Klient to ovšem vnímal jinak a zažádal o změnu asistentky. Lze tedy soudit, že na něj tento zážitek měl dopad. Respondentka si ale ani s tímto hlavu nelámala. *„No řekla bych, že pro mě asi úplně ne. Já jsem si to to teda nějak k srdci nebrala, ale klient bohužel zažádal, abych k němu už znovu nechodila. Takže jeho to asi zasáhlo.“*

## **Shrnutí DC2:**

Hlavním dopadem na vztah mezi osobní asistentkou a klientem je pro respondenty strach z klienta. Respondenti se obávali opakování situace. Na služby k němu chodili neradi a netěšili se na ně. Tento strach a obavy jsou v těchto případech zcela oprávněné. Respondenti tyto situace zažili poprvé a nevěděli, jak si s nimi mají poradit. Pokud na služby ještě nadále docházeli, tak se neví vůbec čemu divit, že na ně chodili neradi. Dalším dopadem jsou obavy z dalších klientů v tom, že by je také mohli sexuálně obtěžovat. Tento dopad vnímám jako velmi závažný. Osobní asistentky může ve své profesi velmi limitovat či nakonec mohou profesi úplně opustit. To by v případě kvalifikovaných osobních asistentek, které práci vykonávají svědomitě a s láskou, byla velká ztráta. Vyskytly se i respondenti, na které sexuální obtěžování nemělo žádný dopad. Jednalo se zpravidla o případy, kdy byli obtěžováni na první službě u daného klienta. Je skvělé, že se vyskytly i případy, kdy respondenti nepocítovali žádné dopady. Pokud se jednalo o klienta, kterého téměř neznali, tak se ani není čemu divit. Vždyť si k němu ještě neutvořili žádný vztah.

### **3.3 Zjistit jaká pravidla svého zaměstnavatele osobní asistent/ka respektoval/a v souvislosti se sexuálním obtěžováním a z jakých důvodů je respektoval/a.**

Záměrem dílčího cíle 3 bylo zjistit, jaká pravidla svého zaměstnavatele osobní asistent/ka respektoval/a v souvislosti se sexuálním obtěžováním a z jakých důvodů je respektoval/a. K naplnění dílčího cíle 3 jsem použila TO 5 a 6 a výsledky jsem poté interpretovala.

#### **TO 5. Jak jsou nastavena pravidla Vašeho zaměstnavatele, které definují způsob jednání v případě sexuálního obtěžování?**

Cílem této tazatelské otázky bylo zjistit, jak jsou nastavena pravidla zaměstnavatele osobní/ho asistentky/asistenta, které definují způsob jednání v případě sexuálního obtěžování.

#### **Poskytovatelé osobní asistence nemají nastaveny pravidla pro sexuální obtěžování ze strany klienta na osobní/ho asistentku/asistenta.**

Respondentka R8 udává, že její zaměstnavatel nemá tyto pravidla nastavena. Ovšem v organizaci existují pravidla ohledně situací, kdy se na službě necítí komfortně.

V tomto případě může ze služby kdykoli odejít, ale musí o tom podat zprávu své nadřízené. U klienta tedy službu dále nemusí vykonávat. „*No úplně nastavená pravidla nemáme, ale když budu s nějakým klientem, u kterého mi to bude nepříjemné, tak mám samozřejmě právo odejít. Nemusím se o něj dále starat. Samozřejmě to vedoucí musím dát vědět.*“ Respondentka R1 má také názor, že její zaměstnavatel tyto pravidla nemá nastavené. Není si však jistá, zda si to správně vybavuje. Uvítala by metodický postup, který by jí dal návod, jak má v případě sexuálního obtěžování jednat. Zároveň si uvědomuje, že nejprve musí chránit své zdraví a do něho samozřejmě patří i to psychické. Musí chránit v první řadě sama sebe teprve poté klienta. V případě, že by ze služby kvůli klientovi jednání odešla, musí informovat svou nadřízenou. V zachování svého bezpečí, by jí kontaktovala až po odchodu ze služby od klienta. „*Podle mě to nikde ve smlouvě nebo v předpisech není. Aspoň co si pamatuju. Takže vlastně ani není žádný návod, jak mám v těchto případech postupovat. Já jsem si vzpomněla, že nám vždycky všeobecně říkali: Holky je hezký, že pomáháte, ale chraňte svoje zdraví v první řadě a pak až klientovo. Chraňte sebe v první řadě. Takže já jsem si vzpomněla, že v momentu, kdy bych utekla ze služby pro svoji ochranu, že mi nemůže nikdo nic říct. Samozřejmě musím vedoucí zavolat, ale volala bych až když už bych byla z baráku pryč.*“ Respondent R4 o této situaci informoval svého nadřízeného, který mu sdělil, že organizace pravidla na řešení sexuálního obtěžování ze strany klientky nemá. Zároveň mu dal návrh na řešení situace. Respondent by už ke klientce na služby nemusel nadále docházet. „*Mluvil jsem o tom s vedoucím a on mi říkal, že vnitřní směrnice na sexuální obtěžování nemáme a pokud bych chtěl, tak mi může prohodit směny, abych ke klientce nemusel.*“

### **Respondenti nevědí, zda jejich zaměstnavatel má nastaveny pravidla pro případ sexuálního obtěžování ze strany klienta.**

Respondentka R5 tato pravidla nikdy nehledala. Není asi ani vědoma jejich existence. Při nástupu do zaměstnání jsou jistě osobní asistentky pečlivě proškoleny a měly by všechny směrnice a ostatní dokumenty přečíst a znát je. Je ale možné, že nadřízení tuto skutečnost nějak nekontrolují. „*Tak to jsem upřímně úplně nehledala. Nebo nejsem si vědoma toho, zda takováhle pravidla máme.*“ Svě tvrzení respondentka R5 potvrzuje i dalším výrokem. Zdá se, že opravdu neví, jestli její zaměstnavatel tyto pravidla má sepsány. „*Takže nevím, jestli mají oni potom nějaký metodický postup.*“ Respondentka

R3 si je sice jistá, že tyto pravidla mají, ale nemůže si na ně vzpomenout. Nicméně zastává názor, že na případnou možnost obtěžování mají být asistentky předem upozorněné a když se jim to stane, tak to mají nahlásit nadřízenému. *„No určitě nějaký má. Teď si nemůžu vzpomenout. Důležitý je na to upozornit a každá asistentka by s tím měla být obeznámená.“* V případě, že by respondentce R7 byla situace velmi nepříjemná, tak se u vedení informuje na své možnosti řešení situace. Obtěžování však s nadřízeným nekonzultovala a tak neví, zda pravidla mají. Se situací si poradila sama a nadřízené o něm neinformovala. *„Tak jako kdyby se mi to stalo a bylo mi to vrcholně nepříjemný, tak za nima zajdu a zeptám se, jaké jsou moje možnosti. Jelikož jsem to nemusela řešit, tak vyloženě nevím no.“* Ani další respondentka R2 si existence těchto pravidel není vědoma. Ovšem ví, že mají nastaveny pravidla pro jednání klienta. Především upozorňuje na povinnosti klientů vůči osobním asistentkám. Zmiňuje tykání a to, jak se chovat klient nemá. Sexuální obtěžování však dle jejích slov organizace ve vnitřních pravidlech zakomponované nemá. Pokud bude na službě nějakým způsobem znevýhodňovaná, tak ji může kdykoli v průběhu bez sankce opustit. Musí o tom však informovat nadřízenou. Uvítala by nějaký postup, jak má v této situaci jednat. Zmínka o této problematice prý dle jejích slov není ve směrnících, pravidlech a ani ve smlouvách o poskytování služby. *„Já mám takový pocit, že mi ani takovéhle pravidla ani nastavený nemáme. Máme nějaký pravidla na to chování. Třeba klient má nějaký povinnosti vůči nám asistentkám. Jak se k nám třeba nemá chovat, tykat nám a podobě. To tam je, ale vyloženě sexuální obtěžování tam není. Vím jen, že nám vždycky říkali, že pokud se nám na službě něco stane, tak můžeme tu službu kdykoliv opustit, ale musíme zavolat vedoucí a musí o tom vědět. Na sexuální obtěžování nemáme nikde vyloženě napsaný, jak má jednat, pokud se mi to stane. Žádná směrnice, nějaký pravidla ani snad ve smlouvách to nikde není v těch klientských ani těch našich.“*

**Respondenti jsou obeznámeni, co mají dělat v situaci, kdy je klient sexuálně obtěžuje.**

Respondenta R6 je velmi dobře informovaná o pravidlech svého zaměstnavatele pojednávajícího o sexuálním obtěžování. Při šikanování osobní asistentky lze ukončit smlouvu o poskytování služby. Mluví o pozastavení služeb, pokud se bude cítit ohrožená. To je z důvodu nestandardní situace a jejím řešení. Pokud se vše urovná, tak služby mohou pokračovat i nadále. Dle jejích slov není úplně jednoduché zařadit

sexuální obtěžování do nějakých legislativních příruček. Také přímo cituje výňatek ze smlouvy o poskytování služby. Zde je vypíchnuto především ohrožení důstojnosti osobní asistentky a vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí. To vše zcela jistě sexuální obtěžování zahrnuje. *„Takže pokud mě ten klient bude šikanovat, tak na základě toho se může ukončit smlouva. A každopádně se pozastavuje služba, protože se stalo něco nestandardního a to než se to narovná. Ale je to těžký dát to do nějakých legislativních příruček, tak to tam není úplně, jak by mohlo být. Teď koukám do smlouvy klienta a je tam vyloženě napsaný: Jestliže se klient chová k pracovníku poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti pracovníka poskytovatele nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.“* Respondentka R9 vysvětluje, že nejprve se má pokusit sama situaci vyřešit a teprve pokud se to nepodaří, tak informovat svou nadřízenou a s ní situaci řešit. Klient tak dostane příležitost své chování změnit. Respondentka velmi dobře tedy ví jak se má v této situaci zachovat a jak si s tím poradit. *„Tak nejdřív se mám pokusit sama situaci urovnat, aby pán prostě změnil přístup ke mně. A když to bude i nadále pokračovat nebo se zhoršovat tak zavolat svoji vedoucí a s ní se domluvit.“*

**TO 6. Pokud je znáte, tak jaké body těchto pravidel jste využil/a a které naopak ne a z jakých důvodů?**

Cílem této tazatelské otázky je zjistit v případě, že respondenti tyto pravidla znají, tak zda jich využili a které naopak ne a z jakých důvodů?

**Respondenti pravidla neznají a nemohli je tedy ani využít.**

Více než polovina respondentek tyto pravidla neznají a nemohou se jimi řídit viz. TO 5.

**Respondenti pravidla znají a nejčastěji informovali nadřízené o situaci.**

Respondentka R2 z pravidel, která definují, jak má jednat v případě, že je sexuálně obtěžována, využila pouze povinnost informovat o situaci svého nadřízeného. Informace proběhla pomocí telefonického rozhovoru a později na osobním setkání. Původně respondentka zamýšlela také odchod ze služby, což nakonec nevyužila. Byla ovšem ráda za tuto možnost. *„Nakonec jsem využila teda jenom informování tý vedoucí, protože jsme to spolu řešili po telefonu i pak nakonec osobně. Ale tak jak jsem chtěla odejít ze služby, to jsem nakonec nevyužila. Ale byla tam ta možnost a přemýšlela jsem o tom hodně, že odejdu.“* I další respondentka R5 pouze informovala svou nadřízenou



o nastalé situaci. Ta tuto informaci zapsala do záznamu o průběhu služby u klienta, ale nijak se to dál situace neřešila. Jinak prý tento klient není veden jako problémový jedinec. Událost byla lehkého charakteru. „*Volala jsem jenom své vedoucí, která to jakoby zhodnotila tak, že to tedy dá do záznamu, ale že ten klient jinak problémový není. Takhle situace se neopakovala, takže se to dál neřešilo.*“ Respondent R4 také informovat svého nadřízeného. Ten ho nakonec ze služeb u klientky stáhnul a práci přidělil někomu jinému. „*Já této možnosti využil a byl jsem rád, že už tam nemusím. Takže jsem odešel. Co bych tam dělal, když je to nepříjemný.*“

### **Shrnutí DC3:**

Respondenti se shodují, že jejich zaměstnavatelé nemají nastaveny pravidla pro sexuální obtěžování ze strany klienta na osobní/ho asistentku/asistenta. Tyto chybějící pravidla beru jako velmi špatnou věc. Často se také stávalo, že o jejich případné existenci respondenti vůbec nemají tušení. Toto by měl mít na starost nadřízený osobní asistentky a se všemi předpisy či směrnicemi ji při nástupu do zaměstnání seznámit. Jednou za čas si ověřit, že si je stále pamatuje. I přes to vše jsou poměrně dobře obeznámeni o tom, jak mají v dané situaci jednat. Jelikož více než polovina respondentů tyto pravidla nezná, nemohli z nich tedy žádné body využít. Ti, kteří jsou s nimi obeznámeni, pouze využili bod o povinnosti informovat svého přímého nadřízeného o situaci. Využít pouze jeden bod je dle mého názoru málo. Buď se mohlo jednat o situaci, že mi respondenti lhali a ve skutečnosti pravidla neznají anebo všechnu odpovědnost převedli na svého nadřízeného, který situaci dále řešil.

### **Shrnutí metodické části:**

Metodická část práce zpočátku popsala metodu kvalitativního sběru dat. Poté byly charakterizovány hlavní a dílčí cíle výzkumu, popis metody sběru dat a výběr zkoumaného vzorku respondentů. Ti byli stručně představeni pomocí krátkých medailonků. Poté byl popsán průběh výzkumného šetření a popis interpretace rozhovorů s respondenty.

Výzkumné šetření této diplomové práce se zabývalo zjištěním, jaký mělo sexuální obtěžování ze strany klienta/klientky směřované na osobního asistenta/asistentku vliv na jejich vzájemný vztah. Pro naplnění tohoto hlavního cíle byly stanoveny ještě tři cíle dílčí. Na ně bylo navázáno šest tazatelských otázek. S pomocí metody polostrukturovaného rozhovoru byly získány kódy, které byly v předchozím textu

interpretovány. Každý dílčí cíl měl své tazatelské otázky, které pomohly k jejich zodpovězení. Kvůli hodnotnější interpretaci vznikly dva až tři kódy, které reagovaly na stanovené tazatelské otázky.

Vybraná metoda polostrukturovaných rozhovorů se ukázala jako velmi vhodná. Průběh rozhovorů byl naprosto v pořádku a příběhy respondentů byli velmi obohacující.

## ZÁVĚR

O sexuálním obtěžování obecně se málo mluví, natož pak o sexuálním obtěžování ve vztahu osobní asistentky a jejího klienta. Přesto k němu dochází velmi často a oběti si s ním nedokáží sami poradit. Jakožto zaměstnanci poskytovatele osobní asistence nenachází často ani oporu ve vnitřních předpisech či metodikách, které by jim určili, jak mají v tomto případě postupovat. To pro ně může mít dopady v pracovním i soukromém životě.

Tématem této diplomové práce je vliv sexuálního obtěžování na vztah osobního asistenta a jeho klienta. Cílem práce bylo zjistit, jaký mělo sexuální obtěžování ze strany klienta/klientky směřované na osobního asistenta/asistentku vliv na jejich vzájemný vztah.

K naplnění tohoto cíle bylo nejprve třeba získat nějaké teoretické poznatky. V první kapitole jsem se proto věnovala osobním asistentkám. Zde jsem podrobněji popsala toto povolání i s ohledem na etiku, syndrom vyhoření a možnost supervize. To vše je pro tuto diplomovou práci podstatné. Dále jsem vymezila pojem klient osobní asistence, zejména jeho práva a povinnosti. Další kapitolou jsou vztahy v osobní asistenci. Jejich kvalita a míra propustnosti může také případný vznik sexuálního obtěžování podpořit. Kapitolu sexualita klientů osobní asistence jsem zařadila z toho důvodu, že sexualita klientů k obtěžování zcela jistě značně napomáhá. Na závěr jsem se orientovala na sexuální obtěžování. Zde jsem se zaměřila na jeho formy, rozpoznávání, jak se mu bránit a jeho důsledky.

Hlavním cílem diplomové práce bylo zjistit, jaký mělo sexuální obtěžování ze strany klienta/klientky směřované na osobního asistenta/asistentku vliv na jejich vzájemný vztah. K naplnění tohoto hlavního cíle jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii a metodu polostrukturovaného rozhovoru. Výběr kvalitativní strategie byl zvolen vhodně vzhledem k povaze potřebných získaných informací, které byly nezbytné k výzkumnému šetření. Díky otevřenosti respondentů při rozhovoru mi bylo umožněno získat všechny potřebné odpovědi a dozvěděla jsem se i mnoho poutavých příběhů o sexuálním obtěžování.

Prvním dílčím cílem je zjistit, jak osobní asistent/ka sám/sama zvládá skutečnost, že byl/a sexuálně obtěžován/a. Z rozhovoru s respondenty vyplynulo, že k sexuálnímu obtěžování dochází většinou po předchozím delším kontaktu s klientem. Často je to až

několik měsíců. Lze se domnívat, že k tomuto jevu dochází, protože se klient nejprve potřebuje s osobní asistentkou blíže seznámit. Teprve poté přistoupí k samotnému obtěžování. Ojedinele byli respondenti obtěžováni při prvním kontaktu s klientem. Nejčastěji se jedná o sexuální obtěžování formou nechtěného tělesného kontaktu. Jen výjimečně šlo o sexuálně zabarvené řeči. Respondenti nejprve reagovali na obtěžování verbálně a tím vyjádřili nepříjemnost situace. Vyjádření nesouhlasu verbální formou bylo v těchto případech jako první reakce vhodné. Měli z jednání klienta strach, protože nevěděli, jak mají v situaci postupovat a co se bude dít dál. Strach respondentů je zcela oprávněný. Pokud neznají vnitřní předpisy svého zaměstnavatele, který jim udává, jak mají v této situaci jednat, jen těžko se tomuto strachu a nejistotě dá vyhnout. Pokud to bylo možné, tak respondenti služby u klienta ukončili. Útěk je jednou z reakcí na nějakou krizovou situaci. Proto se i zde dá předpokládat. Respondenti se snažili situaci předcházet držením si odstupu od klienta a odměřeností vůči němu. Další jejich preventivní strategií je zaměstnávat klienta jakoukoli činností. Tato strategie respondentům velmi zafungovala. Často však sexuálnímu obtěžování nešlo předcházet, jelikož bylo náhlé a nepředcházeli mu žádné indicie. Je možné, že respondenti je jen nezaznamenali.

Druhý dílčí cíl byl zaměřen na odhalení dopadů sexuálního obtěžování na vztah mezi osobní/m asistentem/ asistentkou a jeho klientem/klientkou. Nejčastěji zmiňovaným dopadem respondentů byl strach z klienta. Respondenti se obávali opakování situace. Na služby k němu chodili neradi. Tento strach a obavy jsou zcela oprávněné, protože respondenti tyto situace zažili poprvé a nevěděli, jak si s nimi mají poradit. Dalším dopadem je obava z dalších klientů. Obava z toho, že by je také mohli sexuálně obtěžovat. Osobní asistentky tato obava může ve své profesi velmi limitovat či nakonec mohou profesi úplně opustit. Vyskytli se i respondenti, na které sexuální obtěžování nemělo žádný dopad. Jednalo se zpravidla o případy, kdy byli obtěžováni na první službě u daného klienta. S klientem si ještě vztah nestihli utvořit, a tedy obtěžován na něj nemohlo mít žádný dopad.

Poslední, třetí dílčí cíl zjišťoval, jaká pravidla svého zaměstnavatele osobní asistent/ka respektoval/a v souvislosti se sexuálním obtěžováním a z jakých důvodů je respektoval/a. Respondenti se v rozhovorech shodli, že jejich zaměstnavatelé nemají nastaveny pravidla pro sexuální obtěžování ze strany klienta na osobní/ho

asistentku/asistenta. Často se také stávalo, že respondenti o jejich existenci nemají tušení. Toto má mít na starost nadřízený osobní asistentky a se všemi předpisy či směrnicemi ji při nástupu do zaměstnání seznámit a jednou za čas si ověřit, že si je stále pamatuje. I přes to vše jsou poměrně dobře obeznámeni o tom, jak mají v dané situaci jednat. Ti, kteří jsou s pravidly obeznámeni, pouze využili bod o povinnosti informovat svého přímého nadřízeného o situaci. Využití jen jednoho bodu z pravidel je málo a mohlo by se tedy jednat o situaci, kdy s nimi respondenti nejsou tak dobře seznámeni jak tvrdí. Případně mohou lhát a vůbec je neznají.

Metoda polostrukturovaných rozhovorů byla časově velmi náročná na provedení. To jsem však očekávala. Toto riziko zmiňuji to i u nevýhod této metody. Respondenti totiž u rozhovorů často odbíhali nebo naopak příliš rozebírali některé téma a musela jsem je navést zpátky k tomu, co jsem potřebovala zjistit. Také transkripce rozhovorů byla časově velmi náročná. Ovšem i přes tuto obtížnost byla tato vybraná metoda velmi vhodná a umožnila mi získat všechny potřebné informace pro naplnění cílů této práce.

Tato diplomová práce může být přínosem jak pro organizace poskytující služby osobní asistence, tak i pro samotné osobní asistentky. Organizace se zde mnou dozvěděly, že by bylo vhodné vytvořit metodický postup, jak mají asistentky jednat v případě, že se stanou obětí sexuálního obtěžování ze strany svého klienta. Osobní asistentky tu získají cenné informace o tom, jak mají v této situaci správně jednat, jak jí předejít a jaké na ně sexuální obtěžování může mít dopady. Jak v osobním tak i v profesním životě.

## **Seznam tabulek**

Tabulka 1 Transformační tabulka - kvalitativní výzkum .....	29
---	----

## **Seznam příloh**

Příloha 1 Scénář rozhovoru.....	1
---------------------------------	---

## Seznam použité literatury

- 1) AMSTRONG, Michael a Stephen TAYLOR. *Řízení lidských zdrojů: Moderní pojetí a postupy*. 13. vydání. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-9882-0.
- 2) CLOUD, Henry a John Sims TOWNSEND. *Hranice: kde jsou zdravé meze ve vztazích a v osobním životě*. 2. vydání. Praha: Návrat domů, 2002. ISBN 80-7255-055-1.
- 3) ČESKO. Zákon č. 108/2006 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. In: Sběrka zákonů České republiky. 31. 3. 2006, roč. 2006, částka 37. ISSN 1211-1244
- 4) ČESKO. Zákon č. 198/2009 ze dne 23. dubna 2008, antidiskriminační zákon. In: Sběrka zákonů České republiky. 26. 9. 2009, roč. 2009, částka 58. ISSN 1211-1244.
- 5) DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*: 6. vydání. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.
- 6) DRÁBEK, Tomáš. *Partnerský a sexuální život osob se zdravotním postižením: Publikace pro odborné sociální poradenství*. 1. vydání. Praha: Svaz tělesně postižených v České republice, o. s., 2013. ISBN 978-80-260-5282-1.
- 7) DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. 1. vydání. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4138-3.
- 8) ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. 1. vydání. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
- 9) HANKOVÁ, Magdalena a Soňa VÁVROVÁ. *Partnerské vztahy: očima mladých dospělých s vrozeným tělesným postižením*. 1. vydání. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-271-0012-5.
- 10) HAUKE, Marcela. *Zvládání problémových situací se seniory: nejen v pečovatelských službách*. 1. vydání. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5216-7.
- 11) HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualizované vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.

- 12) HRDÁ, Jana. *Osobní asistence příručka postupů a rad pro poskytovatele: Standardy sociálních služeb promítnuté do praxe poskytování osobní asistence všem cílovým skupinám uživatelů*. 1. vydání. Praha: Pražská organizace vozíčkářů, 2004.
- 13) HRDÁ, Jana. Osobní asistence jako ideální kompenzace postižení: 2. část - Osobní asistence není pro každého. *Sociální služby*. 2014, **16**(3), 19-17.
- 14) CHRASTINA, Jan a Naděžda ŠPATENKOVÁ. *Sexualita a intimita v závěru života: Sexuality and intimacy in the end-of-life*. 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2018. ISBN 978-80-244-5304-0
- 15) KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 8. vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.
- 16) KRAHULOVÁ, Katarína. Stres a syndrom vyhoření v pomáhajících profesích. *Sociální služby*. 2010, **12**(10), 22-24.
- 17) KRUTILOVÁ, Dagmar. Konflikty mezi uživateli sociálních služeb a pracovníky. *Sociální služby*. 2011, **13**(1), 19-19.
- 18) KŘIVÁK, David a Lenka KRHUTOVÁ. *Interpersonální osobní asistence*. 2. vydání. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. ISBN 978-80-7464-289-0.
- 19) KŘÍŽKOVÁ, Alena a Zuzana UHDE. Genderové bariéry: Příklady sexuálního obtěžování. *Gender, rovné příležitosti, výzkum*. 2005, **6** (2), 31-37.
- 20) MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
- 21) MEDLÍKOVÁ, Olga. Konflikt - přirozená součást života i práce. *Sociální služby*. 2010, **12**(4), 26-27.
- 22) NÖLLKE, Matthias. *Velká kniha umění slovní sebeobrany*. 1. vydání. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3004-2.
- 23) REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 1. vydání. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3006-6.
- 24) SMETÁČKOVÁ, Irena a kol. *Prevence sexuálního obtěžování ve státní správě: Příručka pro úřady*. 1. vydání. Praha: Úřad vlády České republiky, 2019. ISBN 978-80-7440-234-0.



- 25) SMITH, Melinda, Jeanne SEGAL a Lawrence ROBINSON. Burnout Prevention and Treatment. *HelpGuide* [online]. Kalifornie: HELPGUIDEORG INTERNATIONAL, 2019 [cit. 2020-02-05]. Dostupné z: <https://www.helpguide.org/articles/stress/burnout-prevention-and-recovery.htm>
- 26) Sonke gender justice. *Sonke gender justice* [online]. South Africa, 2019 [cit. 2019-12-08]. Dostupné z: <https://genderjustice.org.za/>
- 27) STIBALOVÁ, Kateřina. Sexuální obtěžování na pracovišti. *Sociální služby*. 2011, **13**(8-9), 32-33.
- 28) ŠÍDOVÁ, Lucie. Sexualita lidí s hendikepem. *Sociální služby*. 2018, **20**(4), 19-20.
- 29) ŠTĚRBOVÁ, Dana. Osoby s mentálním postižením a potřeba sexuální výchovy a osvěty v sociálních službách. *Sociální služby*. 2014, **16**(6-7), 18-21.
- 30) THOROVÁ, Kateřina a Hynek JŮN. *Vztahy, intimita a sexualita lidí s mentálním handicapem nebo s autismem*. 1. vydání. Praha: Asociace pomáhající lidem s autismem - APLA Praha, střední Čechy, 2012. ISBN 978-80-87690-08-6.
- 31) UZLOVÁ, Iva. *Asistence lidem s postižením a znevýhodněním*. 1. vydání. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-764-0.
- 32) VALENTA, Milan. *Psychopedie: [teoretické základy a metodika]*. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Parta, 2009. ISBN 978-80-7320-137-1.
- 33) VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. 1. vydání. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2170-5.
- 34) VIDURA, Michael. Osobní asistenti - vojáci na poli sociálních služeb. *Vozíčkář: Časopis nejen pro sedící*. 2013, **22**(3), 21-21.
- 35) VOHLÍDALOVÁ, Marta, Kateřina ŠALDOVÁ a Barbora TUPÁ. *Sexuální obtěžování ve vysokoškolském prostředí: analýza, souvislosti, řešení*. 1. vydání. Praha: Sociologický ústav Akademie věd České republiky, 2010. ISBN 978-80-7330-184-2.
- 36) WEISS, Petr. *Etické otázky v psychologii*. 1. vydání. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-845-6.

## **Příloha 1 – Scénář rozhovoru**

1. Popište mi situaci, kdy jste byl/a sexuálně obtěžována svým klientem/klientkou.
2. Jak jste na tuto skutečnost, že jste byl/a sexuálně obtěžován/a, reagoval/a?
3. Jak jste jednal/a, abyste tomuto chování předešel/předešla?
4. Jaké dopady mělo sexuální obtěžování na Váš vztah s klientem/klientkou?
5. Jak jsou nastavena pravidla Vašeho zaměstnavatele, která definují způsob jednání v případě sexuálního obtěžování?
6. Pokud je znáte, tak jaké body těchto pravidel jste využil/a a které naopak ne a z jakých důvodů?