

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

## **Bakalářská práce**

2019

Kateřina Malinová

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

# **Hranice vztahu mezi sociálním pracovníkem a klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež**

Bakalářská práce

Vypracovala: Kateřina Malinová

Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor, forma: Sociální práce, prezenční

Hradec Králové 2019



## Zadání bakalářské práce

**Autor:** Kateřina Malinová

**Studium:** U1622

**Studijní program:** B6731 Sociální politika a sociální práce

**Studijní obor:** Sociální práce

**Název bakalářské práce:** **Hranice vztahu mezi sociálním pracovníkem a klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež**

**Název bakalářské práce AJ:** The boundaries of the relationship between social worker and clients in low-threshold facilities for children and youth

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

Tématem bakalářské práce jsou hranice vztahu mezi sociálním pracovníkem a klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Teoretická část definuje termíny jako sociální práce, sociální pracovník, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Dále se zabývá fungováním a podstatou nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, zároveň rolí sociálního pracovníka v těchto zařízeních. Také se věnuje vymezení profesních vztahů, jejich hranicím a možným variantám. Empirická část popisuje realizované výzkumné šetření, zvolenou kvalitativní výzkumnou strategii, organizaci sběru dat a výsledky výzkumu. Závěr vyhodnocuje pohled jednotlivých respondentů na danou problematiku.

KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1. MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4. KLÍMA, Petr, ed. Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009]. ISBN 9788025440018. MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 9788073678180. JEDLIČKA, Richard. Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0. ELICHOVÁ, Markéta. Sociální práce: aktuální otázky. Praha: Grada, 2017. ISBN 9788027100804.

**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

### Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci „Hranice vztahu mezi sociálním pracovníkem a klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež“ vypracovala samostatně pod vedením Mgr. Miroslava Kappla, Ph.D., a uvedla v ní všechny použité literární a jiné odborné zdroje.

V Hradci Králové dne

## Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu bakalářské práce Mgr. Miroslavu Kapplovi, Ph.D. za cenné připomínky a odborné vedení práce, které mi poskytoval v průběhu tvorby práce.

## Abstrakt

MALINOVÁ, Kateřina. *Hranice vztahu mezi sociálním pracovníkem a klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. Hradec Králové, 2019. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce. Vedoucí práce Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Tématem bakalářské práce jsou hranice vztahu mezi sociálním pracovníkem a klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Teoretická část definuje termíny jako sociální práce, cílová skupina s ohledem na zvolené zařízení, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, sociální pracovník. Dále se zabývá fungováním a podstatou nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, rolí sociálního pracovníka v těchto zařízeních a jeho vzděláním. Věnuje se také vymezení profesních vztahů, jejich hranicím a možným variantám. Cílem práce je zjistit, jaký je postoj jednotlivých sociálních pracovníků k profesionálním hranicím vztahu, zejména k jejich nedodržování či porušení. Empirická část popisuje realizované výzkumné šetření, zvolenou kvalitativní výzkumnou strategii, organizaci sběru dat a výsledky výzkumu, které jsou podloženy přímou citací respondentů. Ve výzkumné části jsou uvedena i možná rizika a dilemata výzkumného šetření. Závěr vyhodnocuje naplnění hlavního výzkumného cíle.

Klíčová slova: vztah, hranice vztahu, děti a mládež, sociální pracovník, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

## Abstract

The topic of the bachelor thesis are the boundaries of the relationship between the social worker and clients in low-threshold facilities for children and youth. The theoretical part defines terms such as social work, target group with regard to selected facility, low-threshold facilities for children and youth, social worker. It also deals with the functioning and essence of low-threshold facilities for children and youth, the role of social worker in these facilities and its education. He also deals with the definition of professional relations, their borders and possible variations. The aim of this work is to find out what is the attitude of individual social workers to the professional boundaries of the relationship, especially their non-compliance or violation. The empirical part describes realized research, selected qualitative research strategy, organization of data collection and research results, which are supported by direct citation of respondents. The research section also lists possible risks research dilemmas. The conclusion evaluates the fulfillment of the main research objective

Keywords: relationship, relationship limits, children and youth, social worker, low-threshold facilities for children and youth

## Obsah

ÚVOD.....	9
Teoretická část.....	11
1 CÍLOVÁ SKUPINA.....	12
1.1 Riziková mládež .....	12
1.1.1 Raná adolescence.....	13
1.1.2 Pozdní adolescence.....	14
2 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ .....	15
2.1 Služby poskytované v NZDM .....	16
2.2 Principy a cíle poskytování služeb.....	18
2.3 Standardy kvality .....	21
2.4 Etické zásady .....	22
3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK .....	23
4 VZTAH ZAMĚŘENÍ NA CÍLOVOU SKUPINU .....	26
4.1 Tvorba vztahu .....	26
4.2 Profesionální vztah .....	27
5 HRANICE .....	28
5.1 Druhy hranic .....	29
5.2 Profesionální hranice .....	30
5.3 Překročení versus porušení hranic ve vztahu.....	30
Shrnutí teoretické části .....	32
Výzkumná část .....	33
6 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ.....	34
6.1 Formulace cílů výzkumu .....	34
6.2 Výzkumný design .....	34



6.3	Transformace dílčích cílů .....	35
6.4	Výzkumný vzorek.....	37
6.5	Průběh výzkumu .....	37
6.6	Zpracování získaných údajů .....	38
6.7	Rizika výzkumu .....	39
6.8	Analýza výsledků.....	39
6.8.1	Zjistit, jak by sociální pracovníci vymezili profesionální vztah s klientem. .....	39
6.8.2	Zjistit, jaký mají respondenti názor na formálně ukotvené profesionální hranice v metodických dokumentech NZDM. ....	41
6.8.3	Zjistit, jak se s těmito hranicemi respondenti ztotožňují na emoční úrovni. .....	42
6.8.4	Zjistit, jak respondenti pracují s psanými i nepsanými pravidly, co se týče profesionálních hranic vztahu s klienty NZDM. ....	44
6.8.5	Osobní zkušenosti pracovníků.....	46
6.9	Shrnutí dílčích cílů výzkumného šetření .....	46
ZÁVĚR A DISKUZE.....		50
ZDROJE .....		52

## ÚVOD

Práce je zaměřena na problematiku hranic ve vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem. Problematika je zasazena do prostředí nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Téma je primárně určeno pro sociální pracovníky, kteří vnímají vztah jako hlavní nástroj své práce. Jako s hlavním nástrojem by měl pracovník umět se vztahem pracovat, znát úskalí, využít jeho pozitiva, zároveň si být vědom jeho hranic, přeci jen je to kromě metodického vedení organizace jediný nástroj, se kterým může sociální pracovník operovat. V odborné literatuře však není mnoho možností, kde získat teoretické znalosti v této oblasti.

Vztah může ovlivnit mnoho okolností, stejně tak jeho hranice, které jsou nedílnou a velmi důležitou složkou vztahu, ale jsme to my sami, kdo vztah tvoří, proto můžeme do jisté míry určit jeho směr a intenzitu, sami nastavujeme jeho hranice. Tvorba vztahu s mladistvými a dětmi má svá specifika. Pokud si vztah vytvoříme, míra opatrnosti se u této cílové skupiny posouvá, mylně se domníváme, že dítě a jeho svět je pro nás čitelnější a jeho prožívání je pouze povrchní. V sociální práci můžeme mluvit o profesionálním vztahu, kdy je však jeho podstata založena na čistě lidském a autentickém vztahu, obzvláště pokud mluvíme o mladší cílové skupině. Hlavním tématem mé práce není vztah jako takový, ale jeho dle mého názoru nejdůležitější složka, tedy jeho hranice. Téma profesionálních hranic bych v sociální práci přirovnala k „tanci na tenkém ledu“. V řadách sociálních pracovníků je téma tabuizováno, vnímáno jako ohrožující pro ty, kdo profesi vykonávají, avšak tím skutečnost, že k porušení hranic může dojít, nemizí.

Motivací pro zvolení tématu a dále jeho rozpracování mi byla souvislá praxe, kdy jsem reflektovala vlastní nejistotu ohledně hranic vztahu s klientem a potřebu diskuze na toto téma. Pro mě jako pro „nováčka“ v sociálních službách bylo přečtení metodického souboru nedostačující.

Práce je rozdělena na část teoretickou, kde je problematika ukotvena v literárních zdrojích, zabývá se fungováním a principy nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, rolí sociálního pracovníka, profesionálním vztahem směrem ke klientům,

hranicemi právě tohoto vztahu. Druhou částí je část empirická, kde je zpracováno realizované kvalitativní výzkumné šetření, které se zaměřuje na postoje jednotlivých pracovníků k profesionálním hranicím. Výzkum slouží k porozumění danému fenoménu z pohledu sociálních pracovníků. Je zdůvodněn výběr výzkumného designu, popis sběru dat. Hlavním cílem práce je zjistit, jaký je postoj jednotlivých sociálních pracovníků k profesionálním hranicím vztahu, zejména k jejich nedodržení či porušení, do výzkumu přinést dilemata daného tématu a získat subjektivní hodnocení tématu. Práce také obsahuje čtyři dílčí cíle, kde se zajímá o vymezení profesionálního vztahu s klienty, názor na formálně ukotvené profesionální hranice vztahu, ztotožnění s těmito hranicemi na emoční úrovni a poslední dílčí cíl se zaměřuje na práci s psanými i nepsanými pravidly s ohledem na profesionální hranice vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem v NZDM. V poslední kapitole jsou výsledky výzkumu interpretovány. Výsledky daného výzkumu by mohly posloužit jako podnět k vypracování dalšího metodického pokynu, zaměřujícího se na téma hranic mezi klienty a sociálními pracovníky v NZDM, tím lze pomoci začínajícím pracovníkům v lepší orientaci v daném tématu.

## **Teoretická část**

V teoretické části práce se zaměřuji na popis nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, přiblížení jeho fungování a poskytovaných služeb. Pro orientaci v tématu vnímám toto přiblížení jako nezbytné. Stejně tak zájem o cílovou skupinu, tedy děti a mládež, pro pochopení některých jevů je důležité si tyto jevy uvědomit. Opomenut není ani sociální pracovník, jeho role v sociální práci, zejména ve vztahu s cílovou skupinou zařízení. Jak již bylo nastíněno v úvodu, nemalou částí práce je pojednání o profesionálním vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem. Za nejdůležitější ovšem považuji kapitolu o hranicích v profesionálním vztahu, kde jsou rozpracovány podkapitoly o hranicích vztahu, druzích profesionálních hranic a překročení či porušení těchto hranic.

## 1 CÍLOVÁ SKUPINA

Primárně je potřeba definovat, co je sociální práce, Matoušek, 2003 ji definuje jako disciplínu, která se zabývá odhalováním, objasňováním, eliminací a řešením sociálních problémů. Sociálním problémem můžeme rozumět například chudobu, diskriminaci, nezaměstnanost, zanedbávání dětí a jejich výchovy, delikvenci mládeže, sociální vyloučení, aj. Podstatou sociální práce je pomoc a to jak jedinci, tak skupině či komunitě, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci (Matoušek, 2003).

Cílovou skupinou v sociální práci rozumíme skupinu lidí, kteří se nacházejí v obtížné sociální situaci. Příslušníky skupiny často definují primární znaky jako např. věk, pohlaví, životní styl, sociální prostředí, národnostní či etnická příslušnost, zdravotní stav a další. Jednotlivá zařízení se zaměřují na specifickou cílovou skupinu. Pro snadnější orientaci v tématu je zásadní si tato specifika přiblížit. Cílovou skupinou nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, jak již napovídá název, jsou děti a mládež, nacházející se v obtížné životní situaci a splňují věkové kritérium 6 až 26 let, i přes nižší věk jsou děti a mladiství označováni za klienty služby. Klientem rozumíme zákazníka sociálních služeb, tedy subjekt, který tyto služby využívá. Klientem se může stát osoba, rodina, skupina či komunita. V některých typech služeb se můžeme setkat i s označením uživatel nebo konzument. (Matoušek, 2003) Pro tuto práci bude dále používán pojem klient. Život klientů nízkoprahových zařízení je provázen množstvím komplikací, se kterými si často neví rady. Oproti dospělým klientům si děti a mládež svoji situaci často nemusí uvědomovat, nevnímají ji jako obtížnou či rizikovou, proto nejsou aktivní ve vyhledávání institucionalizované pomoci, která je pro ně často nečitelná. Dalším důvodem mohou být dosavadní zkušenosti s využíváním sociálních služeb, které jsou v převážné většině negativní. Proto se může zdát, že vlastní participace klienta při řešení jeho situace je malá, bez zájmu. (Kontaktní práce, 2007)

### 1.1 Riziková mládež

Nejdříve je důležité ujasnit si pojem mládež, se kterým se můžeme setkat i jako s pojmem adolescenti nebo dospívající. Termíny se liší kontextem v oborovém užívání. V práci je dále používán termín mládež. Z psychologického pohledu se jedná o období v druhém desetiletí lidského života, avšak autoři zde nezastávají jednotný pohled,

obecně lze tedy říci, že v tomto období dochází k individuálním fyziologickým i psychickým procesům, které člověka posouvají z dětského období do období dospělosti. Tento „přerod“ lze tedy nazvat jako období dospívání (Vágnerová, 2012).

Vzhledem k zaměření práce je v tomto kontextu nejvíce užíván pojem riziková mládež. Rizikovou mládeží je rozuměna skupina dospívajících, která je ohrožena vyšším rizikem sociálního selhání. Existuje několik faktorů, které ovlivňují tato rizika, např. dědičnost, rozumové schopnosti jedince, zdraví, funkčnost rodiny a sociálního prostředí, ve kterém se jedinec pohybuje, pobyt ve velkém městě, aj. Často je mládež označována jako riziková, ohrožená nebo pejorativně problémová, či ohrožena rizikovým chováním. Rizikovým chováním rozumíme jednání, které může mít za následek ohrožení života, zdraví, sociálního začlenění nebo jednání proti společenským normám a zásadám, které jsou pod záštitou zákona (Matoušek, 2003). Obdobím, kdy je jedinec nejvíce ohrožen rizikovým chováním, je období adolescence, kdy jedinec přechází z dětské doby do doby dospělosti. Při tomto procesu dochází k souhrnné proměně osobnosti, po biologické, psychické a sociální stránce, tyto změny jsou ve vzájemném vztahu (Vágnerová, 2012). Vágnerová toto období rozděluje do dvou fází:

#### 1.1.1 Raná adolescence

Také označována za pubescenci, přichází mezi jedenáctým a patnáctým rokem věku, samozřejmě je zde věk uváděn pouze orientačně, každý jedinec ho prožívá individuálně v rozdílném věku. Největší změna zde nastává po biologické stránce, která však působí i na stránku psychickou. Vlivem hormonálních změn přichází i emoční nestabilita, tedy hlubší emoční prožívání s možnými výkyvy. Pro pubescenta je velmi důležité přátelství a pocit sounáležitosti s vrstevnickou skupinou. V tomto období je důležité sebepojetí každého jedince s čímž přichází i specifická úprava zevnějšku, osobní hodnoty, životní styl, kdy se jedinci nejčastěji vymezují představám dospělých, chtějí se odlišit a zároveň hledají vlastní identitu. Životním mezníkem se stává ukončení povinné školní docházky, kdy může jedinec pociťovat tlak ze strany okolí, musí se rozhodnout, jaké bude další jeho zaměření, tento tlak se nejčastěji spojuje s výběrem střední školy či učiliště. Vyvolaný tlak budí pocit nejistoty, vyvádí jedince z jeho „komfortní zóny“ (Vágnerová, 2012).

### 1.1.2 Pozdní adolescence

Zde můžeme uvést časové rozmezí od patnácti do dvaceti let života. Biologicky zde dochází k pohlavní zralosti, často přichází první zkušenosti s pohlavním stykem. Dostavuje se výrazný posun v psychosociální oblasti. Za významnější životní mezník můžeme považovat ukončení profesní přípravy, avšak ne vždy tomu tak je. Jedinec může nastoupit do zaměstnání či dále pokračovat ve vzdělávání, významným mezníkem je i právní odpovědnost, tedy dovršení osmnáctého roku života. S koncem tohoto období přichází i nové sociální role, kterými si jedinec utvrzuje svoji sociální identitu. Vlastní identita je pro adolescenty velké téma, cítí potřebu naplnit vlastní očekávání, mají možnost a chtějí řídit svůj život. Ve vztahové oblasti se uklidňují a stabilizují rodinné vztahy, v partnerské oblasti je však znatelný rozvoj. Aktivně hledají a zkouší hranice svých možností, což s sebou může přinést i určitá rizika (Vágnerová, 2012).

## 2 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Celé téma je zasazeno do prostředí nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, proto je významnou součástí práce i popis a přiblížení poskytovaných služeb v této instituci. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež představují komplex ambulantních a terénních sociálních služeb. Sociální služba je činnost nebo komplex činností, které poskytují prevenci sociálního vyloučení, nebo následné sociální začlenění prostřednictvím pomoci a podpory klienta (zákon č. 108/2006 sb. o sociálních službách). Zařízení pomáhá dětem a mládeži, kteří se ocitli v obtížné životní situaci, podporuje klienty v orientaci v sociálním prostředí, také se snaží jedince motivovat k řešení jejich situace, poskytuje informační servis, a další služby, které jsou obsaženy v následující kapitole (Kolektiv autorů, 2005). V názvu se objevuje pojem nízkoprahový, který si můžeme přiblížit konkrétními charakteristikami, díky kterým dochází ke snižování práhu poskytovaných služeb. Zařízení je v maximální míře dostupné, často je situováno v přirozeném prostředí klientů, otevírací doba je také přizpůsobena potřebám klientů, většinou v odpoledních hodinách – po skončení vyučování, běžné pracovní doby. Snahou zařízení je odstranění základních bariér, které by mohly klientům zabránit ve vyhledání či využívání služeb tohoto zařízení, tedy aby ho klienti mohli využívat v plné míře. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) spadají pod resort ministerstva práce a sociálních věcí, řídí se zákonem č. 108/ 2006 sb. o sociálních službách. Služba však přesahuje i do jiných oblastí, jako například výchova, volný čas, zdraví, aj, které nejsou primárně vedeny v kontextu sociálních služeb. (Kontaktní práce, 2007) Širší veřejnost vnímá NZDM pouze jako volnočasové zařízení, kde si děti „hrají na koberci“, zařízení je však registrovanou a legitimní sociální službou.

V kontextu NZDM se můžeme setkat s pojmem nepříznivá sociální situace. Právě tento pojem je zásadní při argumentaci v obhajobě zařízení jako sociální služby. Nepříznivou sociální situací rozumíme ztrátu nebo oslabení schopností z různých sociálních či zdravotních důvodů, často dochází ke konfliktu se společností a sociálnímu vyloučení jedince (zákon č. 108/2006 sb. o sociálních službách). Klienti zařízení se v této situaci mnohdy nachází, z důvodu sociálního oslabení, které je následkem nízkého věku a množstvím povinností, situacemi se kterými se právě v tomto věku setkávají a nejsou schopni je konstruktivně vyhodnotit. V důsledku sociálně



nepříznivé situace se můžeme bavit o sociálním vyloučení, což je proces, který je také nazýván sociální exkluzí. Lidé jsou kvůli své nepříznivé situaci vyloučeni na okraj společnosti, nemají možnost participace na vlastních rozhodovacích procesech. Exkluze často vzbuzuje pocit bezmoci a neschopnosti ovlivnit běžný život, nese sebou zásah i do dalších sfér lidského života (zdraví, atd.) (Arnoldová, 2016).

## 2.1 Služby poskytované v NZDM

Jak již bylo zmíněno, NZDM je sociální službou a proto se další kapitola těmto službám věnuje. Cílem těchto služeb je prevence sociálního vyloučení. Dělení těchto činností, služeb najdeme z vícero úhlů pohledů. Kappl, 2014 rozdělil činnosti poskytované nízkoprahovými zařízeními do 4 oblastí: první oblastí jsou **služby zahrnující výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**, což jsou služby, směřují k edukaci a praktickým dovednostem zajistit si vhodné volnočasové aktivity, v rámci aktivit se rozvíjí motorické, psychické i sociální dovednosti a schopnosti. S dospíváním přichází i potřeba pracovně výchovné činnosti, či utváření vhodných podmínek pro další vzdělávání. Další oblastí je **kontakt se společenským prostředím**, tento kontakt zahrnuje aktivity, které mohou napomoci orientaci ve společnosti, obzvláště zaměřené na vztahy uvnitř společnosti. Jejich vnímání, průběh i možné ukončování. Jedná se jak o vztahy mezilidské, tak pracovní. Třetí oblastí, je oblast **sociálně terapeutické činnosti**, hlavní náplní této služby je poskytnutí činností, které rozvíjí či udržují sociální schopnosti a dovednosti, dále jedince začleňují do společnosti. Snaží se poskytnout klientovi nový pohled na společenské jevy. Poslední oblastí je **pomoc při uplatňování práv, zájmů, obstarávání osobních záležitostí**, kdy sociální pracovník nabízí informace z oblasti práva, zná návazné služby, pomáhá klientům vyplňovat formuláře, vede klienta k vlastní snaze o sociální začlenění. V praxi se může jednat o kontakt s rodinou, obstarávání potřebné dokumentace aj. (Kappl, 2014).

Dále je možné rozdělit poskytované služby v kontextu sociální práce, které uvádí Pojmosloví NZDM (Pojmosloví, 2008): **Kontaktní práce** - je metoda práce, kde je prostor pro cílené intervence krátkodobého rázu individuálního plánování. Prostřednictvím rozhovoru (nejlépe v přirozeném nebo bezpečném prostředí) je možné ze strany klienta vyslovit jeho potřeby, v jejich návaznosti využít nabídku služeb.

V kontaktní práci je kladen důraz na vzájemnou důvěru mezi klientem a pracovníkem, předmětem kontaktní práce je i upevňování či nastavování vzájemných hranic v komunikaci s daným klientem. **Situační intervence** - Interakce mezi pracovníkem a klientem, která s sebou přináší sociálně pedagogický účinek. Součástí je reflexe dané situace, další metody práce, které podtrhnou výchovný obsah intervence. **Krizová intervence** - jedná se o pomoc při psychické krizi v životě klienta. Pracovník se zajímá o původ krize a snaží se s klientem nalézt okamžité řešení pro zvládnutí nastalé krize. Dle svých kompetencí a vzdělání v krizové intervenci může pracovník poskytnout pouze akutní intervenci a odkázat na návazné služby, či klienta doprovodit k odborníkovi.

**Informační servis** - ústní předávání určitých informací, dle zájmu či potřeb klienta. Informace mohou být z oblasti obecných témat (rodina, vztahy, škola, aj.) nebo cílená v určitém tématu (bezpečný pohlavní styk, právní normy a úpravy, aj.), s ohledem na rozmanitost potřeb klientů se mohou objevit i specifická témata. Informační servis může být doplněn letáky a možnými kontakty na odborníky v dané oblasti. **Poradenství** - formou rozhovoru je nabízen návrh řešení situace, celkové vyhodnocení i informace, které by mohly přispět k řešení situace. Poradenství se nejčastěji týká situace, kterou klient aktuálně řeší, se kterou se potýká. Rozhovorem je podporována klientova schopnost a kompetence obtíže řešit, nejčastějšími tématy v nízkoprahovém zařízení jsou vztahy, intimní život klienta, škola, návykové látky atd.

**Doprovod** - pracovník může klientovi pomoci jako doprovod, může být psychickou oporou při jednání, návštěvě jiných zařízení, institucí. Příkladem je doprovod k odbornému lékaři, do školy, na úřad práce aj. S klientem je vždy dopředu kontraktováno, jak bude celý doprovod probíhat, v jaké roli je pracovník, které informace mohou být poskytnuty dalším osobám. **Kontakt s institucemi** - pracovník komunikuje s institucemi či návaznými službami, které participují v klientově životě. Komunikace probíhá pouze se souhlasem daného klienta, předem je s klientem kontraktován rozsah informací, které může pracovník poskytnout. **Případová práce** - práce, která zahrnuje dlouhodobé individuální plánování, je poskytována dle určitého postupu. V první řadě se společně s klientem dojednává kontrakt, který bude uzavřen. Dále je vytvořen konkrétní individuální plán, při němž je vedena dokumentace.

Důležitou částí je i průběžné vyhodnocování plánu, které má své časové ohraničení. K individuálnímu plánu se pracovník s klientem pravidelně vrací a reflektují ho. **Práce se skupinou** – v rámci času a prostoru je možné pracovat s více uživateli, zapojit je do stejné aktivity. Aktivitou rozvíjíme jak spolupráci, tak sociální dovednosti. **Pobyt v zařízení** - klient má možnost využít zařízení, aniž by využíval nabízené služby, využívá tedy prostor zařízení bez aktivní činnosti.

**Volnočasové aktivity** - jsou činnosti, které nejsou součástí poskytnutých sociálních služeb, vyplňují volný čas klientů. Činnosti mají svou posloupnost a dělí se do několika kategorií. Příkladem jsou akce, které jsou organizovány z iniciativy klientů, kde pracovníci posilují organizační schopnosti klientů. Dále jsou to činnosti, které zohledňují aktuální zájmy klientů. **Preventivní, výchovné programy** - programy, které reflektují specifické potřeby cílové skupiny v dané lokalitě. Hovoříme zde o specifické prevenci, programy bývají často realizovány jako pracovní bloky, které obsahují výrazné prvky zážitkové pedagogiky. Nejčastějšími tématy preventivních programů je zneužívání návykových látek a rizikové sexuální chování, či sexualita obecně. **Doučování** - při nedostatku návazných služeb, poskytujících individuální doplňování školní i mimoškolní učební látky, lze tuto službu poskytovat i v nízkoprahových zařízeních. Doučování může být kontinuální i jednorázové, dle potřeb samotného klienta (Pojmosloví, 2008).

## 2.2 Principy a cíle poskytování služeb

Hlavními zásadami poskytování služeb v NZDM je anonymita, bezplatnost, dostupnost a odbornost, tyto principy lze nazvat jako principy nízkoprahovosti. Služby může využít kdokoli, kdo spadá do cílové skupiny klientů bez ohledu na státní příslušnost, původ, sexuální orientaci, náboženské vyznání. Principy můžeme dále rozebrat podrobněji (dle Kolektiv autorov, 2005):

### **Nízkoprahové nastavení pracovníka**

Jeden z klíčových principů, pracovník by klienty neměl odsuzovat, hodnotit, bagatelizovat jejich problémy, moralizovat, zároveň není vhodné velké očekávání ze strany pracovníka, které klienti nesnadno naplňují. Nejčastější a zároveň základní potřebou klientů může být potřeba spolubytí. Materiální a vybavený prostor je často

velkou výhodou zařízení, avšak pracovník orientovaný na klienta je mnohem důležitějším prvkem.

### **Volný vstup a pobyt**

Klienti využívají otevírací dobu v plném rozsahu dle svého uvážení. Pravidelná docházka není podmínkou využívání služeb, stejně tak časová dotace využití služeb zařízení je pouze na klientovi. S ohledem na pobyt je možné využít v nízkoprahovém zařízení připravený program, který však vzhledem k nepravidelným návštěvám klientů není strukturovaný, jedná se o nárazové činnosti, které mohou iniciovat i sami klienti. Příkladem může být výtvarná činnost, turnaje, pohybové aktivity, výlety, besedy na téma, aj., ... Program může naplňovat některé z rozvojových činností (hrubá, jemná motorika, sociální, psychické schopnosti či dovednosti, orientace v tématu aj.) a dále je rozvíjet.

### **Bezpečí**

Zařízení nabízí bezpečný prostor jak pro klienty, tak pro pracovníky. Tento prostor je možné využít jako místo, kde trávím svůj čas či projevení vlastního já ze strany klientů. Vytvoření bezpečí klade větší nároky na profesionální dovednosti pracovníků. Samotné bezpečí může pro některé klienty znamenat i atmosféru zařízení, kde se opět můžeme vrátit k tématu naladění pracovníka. Nejčastějším prostředkem pro tvorbu a udržení tohoto prostoru však mohou být i pravidla a funkční interní směrnice zařízení.

### **Přípustná pasivita**

Klient není povinen účastnit se jakýkoliv aktivit či činností zařízení. Program je založen na principu dobrovolnosti, každý klient má právo říct ne. Zařízení může pouze nabídnout možnosti organizované aktivity, materiál, vybavení či rozhovor. Je důležité akceptovat potřebu spolubytí, která již byla v práci zmíněna. Pasivní přístup klienta není důvod k jeho vyloučení ze služby.

## **Pravidla**

S bezpečným prostorem souvisí i pravidla zařízení, která mají několik rovin. Základem jsou definovaná pravidla zařízení, které určují cílovou skupinu, věkovou hranici klientů i pracovníků, otevírací dobu, náplň práce jednotlivých pracovníků. Druhou rovinou pravidel jsou pravidla samotného zařízení. Vhodně nastavená pravidla zařízení mohou pomoci pracovníkům i klientům v dalším jednání v určité situaci, pomáhají orientovat se ve fungování zařízení. Tvorba pravidel je velmi náročnou záležitostí, je žádoucí nechat pravidla vytvořit samotné klienty, vzniká tím větší pravděpodobnost přijetí a následného dodržování. Pravidla také mohou sloužit ke spuštění vyšší sebekontroly a zodpovědnosti za vlastní chování, ze strany klientů. Avšak pravidla nejsou jediným nástrojem při zajištění bezpečného prostoru. Přirozeně není možné pravidla bezvýhradně dodržovat, někdy dojde i k jejich porušení, proto následuje i vymezení sankcí. Mluvíme tedy o následcích chování, slovo trest je pro tuto cílovou skupinu užíváno nevhodně. Jednotný postup při udělení sankcí se stává pro klienty rozvíjející, okamžitá zpětná vazba může vést k posunu vnímání sociálních vazeb pozitivním směrem.

## **Bezplatnost**

Veškeré služby poskytované zařízením jsou pro klienty bez úhrady, což je pro klienty výrazné snížení prahu. Klienti ve svém přirozeném prostředí obvykle nemají prostředky k materiálnímu zabezpečení, zařízení dle svých možností poskytuje prostředky k vhodnému trávení volného času (deskové hry, sportovní náčiní, výtvarné potřeby, aj.). Klient je tedy bez finanční spoluúčasti na fungování zařízení.

## **Anonymita**

Klient zůstává v anonymitě po celou dobu využívání služeb nízkoprahového zařízení, pokud dokumentace klienta obsahuje informace osobnějšího rázu (bydliště, identifikační údaje), musí být vedena pouze s jeho souhlasem. Do dokumentace má klient právo nahlédnout. Informace, které klient sdělí, neopouští zařízení, avšak pracovníci jsou vázáni oznamovací povinností, o této skutečnosti je klient vždy s předstihem informován. V běžné administrativě je přidělen klientovi osobní kód, pod kterým je veden. (Kolektiv autorov, 2005)

Obecně můžeme říci, že cílem nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je zlepšování kvality života cílové skupiny, svým působením se snaží o pozitivní změnu v životním stylu klientů. V prostorovém kontextu je cílem vytvoření prostředí, které je cílovou skupinou vnímáno jako bezpečné s dostatečnou mírou podpory (Kolektiv autorov, 2005).

### **2.3 Standardy kvality**

Standardy kvality pro sociální služby zpracovává a definuje vyhláška č. 505/2006 Sb. O sociálních službách, v platném znění. Je zde uvedeno 15 oblastí, které jsou dále rozpracovány do jednotlivých kritérií. Vyhláška také upravuje, zda jsou daná kritéria zásadní, či nikoliv. Jedním ze zásadních kritérií v první oblasti, je zveřejnění cíle, poslání a zásad dané služby. Cíle nízkoprahových zařízení již byly rozpracovány v předchozí kapitole. Jako zásadní lze také vnímat prostor pro vlastní vůli klienta v rozhodování při řešení vlastní nepříznivé situaci. Mezi standardy kvality samozřejmě patří i vedení dokumentace, písemné zpracování poskytování služeb a tomu odpovídající dokumenty, kdy je největší důraz kladen na zpracování vnitřních pravidel týkajících se jak individuálního plánování s klienty, uzavírání smluv o poskytování sociálních služeb, stížností na kvalitu poskytování sociálních služeb. Ve standardech se objevuje i oblast personálního zajištění a rozvoj zaměstnanců, který však není zohledněn jako zásadní. V této oblasti je za zásadní považováno zpracování organizační struktury zaměstnanců, počet pracovních pozic a kvalifikační požadavky na daná pracovní místa (Vyhláška č. 505/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění). Jiné členění uvádí Bednářová, Pelech 2003 a to na standardy procedurální, standardy personální, standardy provozní. Každý standard má ohraničenou oblast působnosti (Bednářová, Pelech 2003).

Standardy kvality vydala také Česká asociace streetwork, které slouží pro nízkoprahová zařízení pouze návodně, členská zařízení však dané standardy musí naplňovat. Tyto standardy mají společný základ, jako výše popsané standardy ve vyhlášce 505/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění. Kritéria vyžadovaná Českou asociací streetwork jsou, na rozdíl od kritérií ve zmíněné vyhlášce, měřitelná a ověřitelná (Malík Holasová, 2014).

## 2.4 Etické zásady

Etické zásady jsou zpracovány v etickém kodexu sociálních pracovníků ČR, který je dokumentem vytvořeným Společností sociálních pracovníků. Listina upravuje několik oblastí a zásad, které by měl sociální pracovník dodržovat a brát na ně zřetel. Zásady jsou zpracovány do hodnot nebo principů. Elichová poukazuje na používání těchto pojmů, zejména na nepochopení pojmu hodnot, a nejednoznačnou definici těchto pojmů (Elichová, 2017). **Oblasti** obsažené v etickém kodexu dle České asociace streetwork si můžeme v krátkosti přiblížit:

**Etické zásady odbornosti a povolání** - Pracovník upozorňuje na poskytování služeb nekvalitním a neodborným způsobem, sám se snaží kvalitu a odbornost navyšovat. Pracovník se v oblasti sociální práce soustavně vzdělává, navyšuje svoji kvalifikaci a odborné znalosti. **Etické zásady ve vztahu ke klientům** - respekt klienta jako rovnocenného partnera, klient je největším odborníkem na svůj život. Pracovník dodržuje a ctí lidská práva klienta, zároveň jeho důstojnost, ke klientům přistupuje bez rozdílu, vynaloží stejné úsilí při přístupu ke všem klientům stejně. Pracovník se snaží předejít klientově závislosti na službě. **Etické zásady ve vztahu k zaměstnavateli** - Sociální pracovník jako zaměstnanec se snaží plnit povinnosti směrem ke svému zaměstnavateli zodpovědně, podílí se na tvorbě prostředí, tak, aby bylo možno naplnit zásady etického kodexu. Snaží se dosáhnout co nejvyšší úrovně poskytovaných služeb. **Etické zásady ve vztahu ke kolegům** - vzhledem k tvorbě adekvátního prostředí k výkonu práce, je žádoucí respektovat odbornost a zkušenosti kolegů, ostatních odborníků. Pokud se pracovník neztotožňuje s názorem, či postupem svého kolegy, volí vhodné místo a čas k vyjádření svých připomínek. **Etické zásady ve vztahu ke společnosti** - pracovník je i přes anonymitu klientů povinen zachovat oznamovací povinnost, klienti jsou o tomto faktu informováni. Pracovník dává podněty ke změně v zákoně na národní i mezinárodní úrovni. **Řešení etických otázek** - pracovník se aktivně věnuje etickým otázkám, standartními prostředky se snaží o jejich řešení, pokud jde o závažnou otázku, má možnost situaci řešit se všemi zúčastněnými stranami. Nabízí se možnost využití externí supervize.

### 3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

V práci není gender rozlišení mezi pracovníkem a pracovnící, proto bude dále použit termín sociální pracovník, který zahrnuje jak mužské, tak ženské zastoupení v profesi. Sociální pracovník vykonává, monitoruje a plánuje sociální služby. V jeho kompetencích je jak přímá práce, tak vedení dokumentace. Od sociálního pracovníka jsou očekávány jisté standardy chování, jeho jednání by mělo být v souladu s konvencí, tedy v souladu se slušným chováním. (Kopřiva, 2006) Dále je pozice sociálního pracovníka ukotvena v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Dle zákona by měl pracovník splňovat několik kritérií, jako například trestnou bezúhonnost, svéprávnost, minimální vzdělání, kterým je vyšší odborná škola se zaměřením na sociální práci, či absolvování studia na vysoké škole, bakalářský či magisterský program zaměřený na sociální práci. Pracovník je také povinen získat lékařský posudek o jeho způsobilosti, kdy je důležité, aby pracovník zvládal jistou míru stresových situací (zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách). Dle Janebové 2014 by sociální pracovník měl zároveň zastávat několik základních charakteristik.

- podmínka zralosti

Podmínka zralosti zahrnuje schopnost sebereflexe a sebepoznání ze strany pracovníka, zároveň je kladen důraz na rozvoj pracovníka v osobní i pracovní sféře. S ohledem na sebepoznání je poukázáno na zralost osobnosti, která se projevuje znalostí svého vlastního já, s osobní nepřízní dokáže pracovník v pracovním prostředí adekvátně naložit, aniž by tato nepříjemnost poznamenala profesionální fungování.

- autenticita, přirozenost, transparentnost

Tři vlastnosti, které na sebe vzájemně navazují. V této oblasti je nejdůležitější vzájemná důvěra, kterou lze zajistit již zmiňovanou autenticitou a transparentností, což v běžném fungování představuje harmonii mezi úmysly a činy. Transparentností můžeme rozumět informování klienta ať už předem či dodatečně o našich krocích, postupu v řešení jejich situace. Přirozenost chápe Janebová jako práci se silnými a slabými stránkami, rozvíjení silných a soustavná práce na odstranění stránek slabých.

- schopnost pracovat s emocemi



Pracovník by měl zvládnout strach a negativně laděné emoce, reflektovat a znát vlastní emoce, kdy není špatně emoce prožívat za předpokladu, že je pracovník umí ovládat a reflektovat při řešení klientovy situace.

- schopnost adekvátně pracovat s mocí, autoritou a odpovědností

Termín moc definuje Janebová, 2014 jako „*schopnost ovlivňovat chování lidí v souladu se záměrem subjektu moci.*“ (Janebová, 2014, str. 46). Termín moc může být v souvislosti se sociální prací zaměňován za termín autorita. Opět je zdůrazněna schopnost sebereflexe při práci s mocí, autoritou a zároveň znalost teoretického ukotvení tématu dle jednotlivých pojetí, proudů a teorií sociální práce napříč dějinami. S mocí, autoritou se váže i téma odpovědnosti pracovníka. V tomto tématu je však na místě neopomenout klientovo „právo na sebeurčení“, kdy je vhodné klientovi nastínit možné důsledky jeho rozhodnutí, poskytnout mu náhled na jeho situaci, pracovat na pozitivním vztahu. Obecně lze říci, že pracovník je odpovědný za proces poskytnutí pomoci, ne však za dílčí rozhodnutí klienta ani za konečný výsledek.

- komunikace

Komunikace v sociální práci probíhá s klientem, ale také se zadavateli, okolím klienta, médií, aj. Sociální pracovník by měl znát zásady správné komunikace, jak verbální tak neverbální ve všech oblastech se všemi příjemci zprávy.

- schopnost akceptovat druhé a schopnost připojení se

Žádoucí dovedností pro výkon sociální práce je přijetí klienta jako osobnost, avšak je možné se vymezit proti jeho projevům, nežádoucímu chování. I klientovi, se kterým nesdílí pracovník sympatie, by měla být poskytnuta pomoc či podpora ve stejné míře jako klientovi, který je pracovníkovi sympatický. Je lidské pociťovat tyto sympatie, avšak je nutné si je uvědomovat a umět s nimi v profesním životě pracovat.

- udržení hranic profesionálního vztahu s klientem

Lze však říci, že hranice uvedené do extrému ať už na stranu přílišné sounáležitosti či v druhém případě absolutní neakceptace a chladný přístup jsou pro sociálního pracovníka překážkou v tvorbě vztahu a další kooperace s klientem. Vzhledem k tématu práce bude tato problematika dále rozpracována v následujících kapitolách (Janebová, 2014).

Ve vztahové rovině hovoří také Kopřiva, 2006 o dvou typech pracovníků, o pracovníkovi angažovaném a neangažovaném. Neangažovaný pracovník – v běžné praxi se můžeme setkat s pracovníkem, který opomíjí své pravomoci, neprojevuje zájem o klientovu situaci, nejeví snahu o řešení klientových potíží. Výjimkou není ani setkání se s pracovníkem, který nedbá zásad slušného chování, ke klientovi je hrubý a arogantní. Můžeme tedy zhodnotit, že tento pracovník nenaplňuje žádnou ze základních hodnot sociální práce. Ze setkání s tímto pracovníkem může pramenit nedůvěra v institucionalizovanou pomoc. Angažovaný pracovník – dalo by se říci, že pravým opakem neangažovaného pracovníka bude logicky pracovník angažovaný. Tento pracovník vidí ve své práci smysl, navzdory finančnímu ohodnocení je se svou prací spokojen (Kopřiva, 2006).

Vzhledem k cílové skupině, v našem případě tedy dětem a mládeži, je v zájmu pracovníka vycházet ze specifik dané skupiny. Mezi neopomenutelné vlastnosti pracovníka řadí Gulová, 2001 také důvěryhodnost, schopnost aktivního naslouchání a vcítění se (Gulová, 2001). Čímž se jen potvrzuje, že v práci s mládeží by pracovník neměl klienta moralizovat ani bagatelizovat jeho potíže.

V oboru sociální práce se můžeme sekat i pojmem pracovník v sociálních službách. Pracovník v sociálních službách vykonává přímou obslužnou péči, pečovatelskou činnost, základní výchovnou nepedagogickou činnost, pod dohledem sociálního pracovníka může také vykonávat základní sociální poradenství, depistáže, aktivizační činnosti aj. Největším rozdílem mezi sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách je dosažené vzdělání. Pracovníkem v sociálních službách se stává každý s ukončeným základním vzděláním po absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách, do kterého je však nutno nastoupit do osmnácti měsíců po nástupu do zaměstnání. (zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách).

## 4 VZTAH ZAMĚŘENÍ NA CÍLOVOU SKUPINU

Vztahem můžeme rozumět vzájemné naladění jedinců či skupiny (Úlehla, 2005). Definovat vztah je velmi složité vzhledem k rozmanitosti typu vztahů a oblastí, kterými může vztah procházet. Agryl a Hendersonová in Willerton definují vztah jako „*pravidelné setkávání v průběhu času*“ (Willerton, 2012, str. 9). Michal Zahradník vztahem rozumí „*především na emocích založenou dlouhodobou predispozici k bytí-cítění, jednání, vnímání, ... - vzhledem k někomu, něčemu druhému*“ (Kontaktní práce, 2007, str. 159). V sociální práci operujeme s odbornými poznatky, informacemi a vědomostmi, nedílnou součástí práce v tomto oboru je však i mimo jiné práce se vztahem, kdy se tento prvek stává hlavním nástrojem. V přímé práci s klientem má vztah prvořadý význam (Kopřiva, 2006). Sociální pracovníci se snaží rozvíjet a iniciovat profesionální vztah.

Se zaměřením na cílovou skupinu se setkáváme s názorem, že dospívající jedinci se často obrací s žádostí o pomoc či vyhledávají kontakt s dospělým, který dostatečně projevuje zájem o jejich osobu (Štefková, Dolejš, 2016). Dospělým zde vnímáme sociálního pracovníka, z čehož lze vyvodit následující – pokud projevíme zájem o osobu, životní příběh klienta, bude se na nás snáze obracet a vyhledávat naše intervence, rady. Vztah můžeme vnímat jako oboustrannou záležitost. Předpoklady pro užitečný a efektivní vztah jsou dle Fontana, 2017 loajalita, zásadovost, upřímnost, smysl pro humor, vřelost, empatie, otevřenost a férovost, kterých si právě cílová skupina nejvíce považuje (Fontana, 2017).

### 4.1 Tvorba vztahu

Tvorba vztahu je proces, který nelze časově ohraničit. Pokud má být vztah rozvíjen, je důležité při navozování kontaktu nespěchat. Úlehla 2005, věnuje pozornost navázání kontaktu, v jeho pojmosloví – *připojení se*. Uvádí také 4 základní pravidla, která by měla být naplněna při tvorbě vztahu a to: vstřícnost, vědomí služebního postavení, objasňování své pozice, přebírání odpovědnosti jen tam, kde je to nutné. Každé pravidlo je nutné dále sledovat a vyvarovat se jednotlivým rizikům jejich nenaplnění (Úlehla, 2005). V ohledu na cílovou skupinu se lze bavit o preferenci vztahů, kdy mládež upřednostňuje vztahy, které vznikají samovolně, z obou stran

dobrovolně. Vztahy, které vznikají organizovaně, jsou pro cílovou skupinu neatraktivní, neobsahují pro ně dostatečnou míru bezpečí a důvěry (Macek, Lacinová, 2012).

## 4.2 Profesionální vztah

V prvé řadě je podstatné si uvědomit, jak chápeme pojem „profesionální“. Za profesionální můžeme označit činnosti, které vyžadují specifické dovednosti a znalosti. Profesionálním vztahem se míní přiměřeně odměřený, ale zároveň rozumějící postoj, kdy pracovník nahlíží na klientovu situaci objektivně (Matoušek, 2003). Sociální pracovník si s sebou do kontaktu s klientem nese i své zkušenosti, svou osobní minulost, své aktuální rozpoložení, které do konkrétního kontaktu také zasahují a nelze je oddělit. Avšak dle Úlehly 2005, je pracovník zavázán dodržovat stanovené normy a hájit zájmy státu a společnosti, proto je pracovní etika nadřazena vlastním zájmům pracovníka (Úlehla, 2005). Otevírá se zde i otázka míry formálnosti daného vztahu, kdy můžeme rozdělit vztah na neformální a formální. Vztah mezi pracovníkem a klientem, který je jasně ohraničený a stanovený pravidly můžeme označit za vztah formální. Pro cílovou skupinu se formální vztah může zdát příliš profesionálním, tedy odměřeným, avšak jasně daná pravidla mohou evokovat pocit bezpečného vztahu. Na druhou stranu se nám vzhledem k cílové skupině, tedy dětem a mládeži může jevit neformální vztah atraktivnější ne-li přirozenější, jelikož je založen na úzce přátelském kontaktu (Kontaktní práce, 2007). Je pochopitelné, že s sebou do vztahu v rovině fungování přinášíme i osobní zkušenosti, znalosti, náš hodnotový systém, naši osobnost jako takovou, z role profesionála však nemusíme vystoupit ani v situaci, kdy poskytujeme informace o sobě, právě naše zkušenosti, minulost aj. Tyto informace jsou do jisté míry ku prospěchu při tvorbě a udržování vztahu, vstřícnost v poskytování informací osobnějšího charakteru podporuje klienty v otevřenosti, získávají pocit bezpečí, vztah se pro ně stává důvěrnějším. V profesionálním vztahu si však nemůžeme dovolit přehnanou informovanost o osobním životě pracovníka, veškeré informace mohou být podnětem k diskreditaci pracovníka (Fontana, 2017).

## 5 HRANICE

Hranice může určovat distanci mezi pracovníkem a klientem. Vzhledem k vysoké intenzitě kontaktu s klientem, je pro tuto práci nejvhodnější termín vztahová vzdálenost. Každá vzdálenost má však svůj začátek i konec, těmto mezníkům můžeme říkat hranice (Matoušek, 2003). Těmito hranicemi můžeme usměrňovat nebo rozvíjet daný „prostor“ mezi pracovníkem a klientem, samozřejmě s ohledem na všechny zúčastněné strany. Kopřiva 2006, vnímá hranice ve vztahu jako naprostou nezbytnost, kdy hranice určují záležitosti jednotlivých osob. Jednotlivce připodobňuje k jednotlivým státům, které se starají o své záležitosti (ekonomika, zákony, výkonná moc aj.), vzájemně si do těchto záležitostí nevstupují. Pokud ano, je potřeba stanovit jasnou dohodu, která je v zájmu obou států. Po odkrytí a rozluštění metaforického přirovnání klienta a pracovníka k jednotlivému státu, si můžeme pod ekonomikou představit finanční zajištění klienta. Pokud by pracovník finančně podporoval klienta z vlastních zdrojů, dříve či později by sponzoroval „celý svět“ tedy všechny klienty. Každý může mít jinou představu o hranicích druhého člověka, jeho kompetencích, postupem času se však spolupráce dostává do modelu sdílení těchto hranic, stejné vztahové vzdálenosti (Kopřiva, 2006).

John Towsnsend (2009) uvádí čtyři základní dovednosti, které je žádoucí si při procesu tvoření hranic uvědomit či osvojit, tyto principy nazývá *kotvami*, v metaforickém pojetí jsou kotvy něco, co stabilizuje a upevňuje, takto by měly působit i následující principy.

### **Láska -Jsem na tvé straně**

Tvorba hranic mezi lidmi obvykle vyvolává konfliktní situace, ze strany dospívajících je znatelný odpor, zažívají pocit vzteku, vnímají druhou stranu, tedy pracovníka jako zlého, přísného člověka, který je nemá rád. Přijetí, uvědomění toho, že je pracovník na straně klienta, může přinést smíření s důsledky. Jak však k tomuto uvědomění dojít nebo přispět? V prvé řadě pojmenovat skutečnost, že pracovník je na straně klienta a hranice pro něj mají smysl, dělá to jak pro své dobro, tak pro dobro klienta.

## **Pravda - Mám několik pravidel a požadavků**

Samotná předchozí *kotva* není pro tvorbu hranic dostačující, ale otevírá prostor pro další změnu. Pro dospívajícího může mít pravda podobu požadavků, očekávání a stanovených pravidel. Hranice, které nejsou jasně nastaveny, pro dospívajícího neexistují, proto se nemůžeme divit, že nefungují a dochází k jejich narušování. Avšak kdo v této chvíli určuje, že jde o narušení? Doporučením je jasné vymezení těchto hranic s vysvětlením, proč je tato hranice takto vymezená, co očekáváme, že se bude dít. Dospívající pochopí, že existují jisté meze, bude si jich vědom.

## **Svoboda - Můžeš se rozhodnout pravidla respektovat, nebo je porušovat**

Existuje několik důvodů, proč je svoboda v tomto případě nutná, i když se nám může zdát rozhodnutí ze strany klienta bilancující. Z našeho pohledu správnému rozhodnutí nemůžeme klienta nutit. „*Svoboda učinit špatná rozhodnutí je nezbytná k tomu, aby se dítě naučilo činit rozhodnutí správná*“ (Townsend, 2009, str. 104). Výjimkou je situace, kdy je klient přímo ohrožen na životě, v té chvíli je nutné zasáhnout i za předpokladu, že omezíme svobodu v rozhodování.

## **Realita - Tohle se stane**

V kontextu knihy je realita vnímána jako důsledek chování dospívajícího. Svobodu může dospívající využít i k tomu, že nepřijme pravidla, odmítne dodržování hranic, pokud však hranici přestoupí, narazí na zmíněnou realitu – důsledky. Tyto důsledky by měly vést k větší míře zodpovědnosti za vlastní chování (Townsend, 2009).

### **5.1 Druhy hranic**

V předchozí kapitole jsou zmíněny hranice a jak na ně. Hranice můžeme rozdělit na několik typů. Splývání – „*Potřeba, aby mne klient potřeboval – proto, abych se necítil sám*“ (Kopřiva, 2016, s. 79). V této situaci se pracovník vzdá vlastních hranic a přebírá klientovu zodpovědnost a potřeby, které by klient zvládl sám, pro klienta se „obětuje“. Na vině může být přehlcení emocí z klientova života (lítost, pobouření, úzkost, aj.). Pomáhající je zaslepen těmito emocemi a na jejich základě poskytuje danou pomoc. Soucit a přemíra emocí může způsobit vychýlení pracovníka z profesionální

role. Nepropustné hranice jsou hranice, skrz které se nelze dostat ke člověku, který je vystavěl. Člověk se těmito nepropustnými hranicemi brání, může se zdát, že je to projev síly, nezávislosti, opak je však pravdou, základním kamenem těchto hranic je strach. Strach může přijít, pokud se setkáváme s náročnými a těžkými situacemi klienta. Často se projevují nadměrou využívané ironie, nebo ulpěním na praktické stránce pomoci. Ideálním stavem hranic jsou hranice polopropustné, dobře nastavené. V tomto případě jsou pro pracovníka prioritní jeho potřeby, je autonomní osobnost. Od okolí přijímá to, co je vhodné a pro něj přínosné, zároveň se vymezuje proti nevhodnému a destruktivnímu (Kopřiva, 2016).

## **5.2 Profesionální hranice**

O profesionálních hranicích můžeme mluvit pouze ve chvíli, kdy se jedná o hranice mezi pracovníkem a klientem (Úlehla, 2005). Nastavení profesionálních hranic vztahu s klientem vymezuje co je v odborné spolupráci přijatelné. Úlehla 2005 uvádí pět faktorů ovlivňující profesní hranice – aktuální rozpoložení pracovníka, vzájemné sympatie klienta a pracovníka, fáze spolupráce, profesionalita, změna přístupu ze strany pracovníka. S profesionálními hranicemi se také pojí sdělování osobních informací. Je pochopitelné, že s sebou do vztahu v rovině fungování přinášíme i osobní zkušenosti, znalosti, náš hodnotový systém, naši osobnost jako takovou. Profesionální hranice také mohou reprezentovat prostor, který se nabízí při práci s klientem, je na pracovníkovi, jak velký tento prostor bude, jak moc klientovi umožní se podílet na řešení.

## **5.3 Překročení versus porušení hranic ve vztahu**

V porovnání těchto pojmů lze obecně říci, že překročení hranic ve vztahu je obecně vnímáno jako méně závažné. Při překročení jedná pracovník nadstandardně, poskytuje služby nad práh svých kompetencí, které nijak neubližuje ani jedné ze zúčastněných stran. Porušení hranic vztahu je však ve většině případů nepřijatelné, zasahuje do oblastí, které nemají s profesním životem zúčastněných stran nic společného, příkladem může být intimní vztah s klientem, porušení mlčenlivosti, aj. Možné následky prohřešku vůči hranicím dle Clouda a Townsenda (1998) lze rozřadit do čtyř projevů:

- „Neschopnost říci klientovi ne“

Pro pracovníka je v tomto případě nepřijatelné, aby odmítl poskytnutí pomoci klientovi, který na jeho osobu má neoprávněné požadavky. (půjčení peněz, hlídání dětí aj.)

- „Neschopnost říkat klientovi ano“

Pracovník, který klientovi není schopen říkat ano, nedodrží náplň své práce, neposkytuje klientovi služby, na které má klient z jeho strany nárok. Pracovník v této situaci je značně odměřen, práce pro něj postrádá smysl, vykonává ji pouze z finančních důvodů.

- „Neschopnost slyšet klientovo ne“

Pokud pracovník poskytuje rady, pomoc i v případě, že klient tuto intervenci odmítá, jedná se ze strany pracovníka o nerespektování klientova rozhodnutí, výjimkou je ustanovení zákonem, kdy je tato intervence předepsána a proto se ze strany pracovníka o porušení hranic nejedná.

- „Neschopnost slyšet klientovo ano“

Pracovník nereaguje na prosby klienta o pomoc, nebo tuto skutečnost zanedbává (Cloud a Townsend, 1998 in Janebová, 2014).



## **Shrnutí teoretické části**

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je legitimní sociální službu, která se řídí zákonem č. 108/2006 Sb. v platném znění, poskytuje sociální služby, ale i služby nad rámecové. Na pracovníky tohoto zařízení jsou kladeny poměrně vysoké nároky, ať už ze strany zadavatele či klientů. Klienti zařízení mají specifické nároky a vyžadují i specifický přístup ze strany pracovníka. Pracovník by měl disponovat i osobnostním nastavením pro práci v tomto zařízení. Zároveň musí mít minimální požadované vzdělání. Pracovník se stává hlavním nástrojem v poskytování sociálních služeb, zejména tedy vztah, který by měl být ze strany pracovníka profesionální. Hranice vztahu je vždy přítomná složka, kterou nelze opomíjet. Vzhledem k prostředí nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je časté, že klienti zkouší pracovníkovi hranice vztahu, zkouší, kam až mohou zajít, tento stav souvisí i s obdobím, které klienti prožívají, tedy s obdobím pubescence a adolescence. Mezi klientem a pracovníkem by měla existovat dohoda o tom, jak stanovené hranice budou vypadat, druhy možných hranic jsou v práci taktéž přiblíženy. Dohoda může mít podklad v dokumentech, který problematiku upravují, což je etický kodex sociálních pracovníků nebo standardy kvality.

V teoretické části práce jsou objasněny pojmy související s danou problematikou. Otevřeno je téma nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a přiblížení poskytovaných služeb, zároveň téma vztahu v sociální práci a posledním výraznějším tématem jsou hranice vztahu. Tato část práce slouží jako podklad pro porozumění empirické části práce, která následuje.

## **Výzkumná část**

Ve výzkumné části je popsáno proběhlé výzkumné šetření, formulován hlavní výzkumný cíl s cíli dílčími, které jsou i s tazatelskými otázkami zpracovány v transformační tabulce. Dále je přiblížen průběh sběru dat, představen výzkumný vzorek. Nejdůležitější kapitolou je však zpracování výsledků proběhlého šetření, které s sebou přineslo i několik rizik, rizika jsou rozpracována v samostatné kapitole.

## 6 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Hlavním záměrem výzkumné části práce je zjistit postoj jednotlivých sociálních pracovníků k profesionálním hranicím vztahu, zejména k jejich nedodržování či porušení. Vzhledem k subjektivitě zkoumaného fenoménu nelze tyto výsledky generalizovat. Proto jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii. Výzkumné šetření bylo provedeno s 5 respondenty. V dalších kapitolách je podrobně zpracován celý proces tvorby výzkumné části práce.

### 6.1 Formulace cílů výzkumu

Cílem práce je zjistit postoj jednotlivých sociálních pracovníků k hranicím profesionálního vztahu s klienty NZDM, zejména k jejich nedodržování či narušení. Logická struktura dílčích cílů vycházela z jednotlivých složek postoje. Postoj můžeme přiblížit jako hodnotící vztah jedince. Jednotlivými složkami postoje je složka kognitivní (poznávací), emocionální (citová) a konativní (jednající), komplex těchto složek představuje postoj k danému objektu (Výrost, 2008). Pro naplnění hlavního cíle jsem definovala několik dílčích cílů:

DC1: Zjistit jak vymezují sociální pracovníci profesionální vztah.

DC2: Zjistit, jaký mají respondenti názor na formálně ukotvené profesní hranice v metodikách kontextu NZDM.

DC3: Zjistit, jak se s těmito hranicemi respondenti ztotožňují na emoční úrovni.

DC4: Zjistit, jak respondenti pracují s psanými i nepsanými pravidly, co se týče profesních hranic vztahu s klienty NZDM.

### 6.2 Výzkumný design

Pro výzkumné šetření jsem zvolila kvalitativní výzkumný design, z důvodu intenzivnějšího proniknutí do problematiky. Tato strategie oproti kvantitativnímu výzkumu otevírá a vytváří nové hypotézy. Cílem kvalitativní strategie je danému jevu porozumět. „Kvalitativní výzkum má odhalit, jak lidé aktivně odpovídají na podmínky. Ne pouze popisovat uzavřené řetězce chování jako reakcí na dané podmínky“ (Hendl, 1997, str. 34). Výpovědní forma je pro respondenty volná, nejsou nijak vázáni konkrétními požadavky, snad jen udržení se v daném tématu. Proto můžeme konstatovat

nízkou míru reliability a značně vyšší míru validity (Disman, 2011). Avšak i tato metoda má své nevýhody, jako je například ovlivnitelnost samotného výzkumníka i respondentů. Výsledky výzkumu nelze nijak zobecnit a sběr dat je oproti kvantitativního výzkumu zdlouhavější (Reichel, 2009).

Výzkum byl realizován pomocí metody kvalitativního dotazování, rozhovoru neboli interview. Toto interview bylo vedeno jako polostrukturovaný rozhovor. V polostrukturovaném rozhovoru, můžeme se setkat i s označením rozhovor částečně řízený, je předem připraveno několik témat, otázek, bez ohledu na jejich následné pořadí, ovšem v konečném výsledku je nezbytné, aby se v rozhovoru všechny tyto otázky, témata objevily. Tato volnost v rozhovoru napomáhá tvorbě přirozeného kontaktu výzkumníka s respondentem (Reichel, 2009). Což bylo pro téma práce, které je ze strany respondentů obecně vnímáno jako lehce ohrožující, vhodným aspektem. Rozhovory byly vedeny pouze jednou osobou (autorkou práce).

### **6.3 Transformace dílčích cílů**

*Viz další strana.*

Tabulka č. 1 – transformační tabulka cílů

Hlavní výzkumný cíl	Dílčí cíle	Tazatelské otázky
<p>Jaký postoj zauímají sociální pracovníci ve vztahu s klienty NZDM s ohledem na právní a morální zásady a úpravy.</p>	<p>DC1 - Jak by respondenti vymezili profesionální vztah s klienty.</p>	<p><i>TO1 - Jaké místo pro Vás má vztah ve spolupráci s klientem?</i></p>
		<p><i>TO2 - Co by měl profesionální vztah zahrnovat?</i></p>
		<p><i>TO3 – Jaké principy, body by podle Vás měly být v ideálním pracovního vztahu směrem ke klientům?</i></p>
	<p>DC2 - Jaký mají respondenti názor na formálně ukotvené profesní hranice v metodikách kontextu NZDM.</p>	<p><i>TO4 - Kde jsou podle Vás formálně ukotveny profesionální hranice vztahu?</i></p>
		<p><i>TO5 - Co je podle Vás ve formálním ukotvení profesionálních hranic důležitého, jaká jsou podle Vás stěžejní témata?</i></p>
		<p><i>TO6 - Jak jste měl/a možnost s formálním ukotvením profesionálních hranic seznámit?</i></p>
		<p><i>TO7 - Jak probíhal proces seznámení?</i></p>
	<p>DC3 - Jak se s těmito hranicemi respondenti ztotožňují na emoční úrovni.</p>	<p><i>TO8- Jaké emoce ve Vás vyvolávají dané hranice?</i></p>
		<p><i>TO9 - Jaké emoce prožíváte v situaci, kdy může dojít k prohřešku vůči hranicím vztahu?</i></p>
		<p><i>TO10 - Co pro Vás znamená překročení hranic?</i></p>
	<p>DC4 - Jak respondenti pracují s psanými i nepsanými pravidly, co se týče profesních hranic vztahu s klienty NZDM.</p>	<p><i>TO11 - Za jakých okolností s sebou překročení hranic přináší nějaké výhody (benefity)?</i></p>
		<p><i>TO12 - Za jakých okolností by s sebou překročení hranic mohlo přinést nějaké komplikace?</i></p>

## 6.4 Výzkumný vzorek

Výzkumným vzorkem, tedy respondenty mé práce se staly sociální pracovníce a pracovníci, kteří již nastoupili do zaměstnání na plný úvazek a jsou zaměstnáni v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, jsou v aktivním kontaktu s klienty. Věk respondentů nebyl nijak korigován. Větší roli figurovala doba praxe v přímé práci s klienty, kdy byl podmínkou minimálně 1 rok v přímé práci.

Účelově jsem oslovila dvě sociální pracovníce NZDM ve svém okolí, s prosbou o realizování rozhovoru. Dále jsem požádala o další kontakty na relevantní respondenty. Využila jsem metodu tzv. „snowball“ tedy metodu „sněhové koule“, kdy respondent, se kterým již byl realizován rozhovor, odkáže tazatele na další relevantní respondenty ve svém okolí, popřípadě zprostředkuje oběma stranám kontakt (Miovský, 2006). Ve výběru výzkumného vzorku pro mě byl důležitý kontakt s respondenty. S každým z respondentů jsem se alespoň jednou před samotným výzkumným šetřením setkala. Potřeba vyvstala z problematiky daného tématu, které je vnímáno jako ohrožující.

*Tabulka č. 2 – seznam respondentů*

Respondent	Pohlaví	Věk	Praxe
R1	30 let	Muž	2,5 let
R2	27 let	Žena	2 roky
R3	28 let	Žena	2 roky
R4	31 let	Žena	6 let
R5	24 let	Žena	1 rok

## 6.5 Průběh výzkumu

Výzkum byl rozdělen na několik částí, které na sebe navazovaly. První částí byla část přípravná, kdy bylo zapotřebí prostudovat odbornou literaturu, která se zabývá danou problematikou. Prostudování odborné literatury bylo podnětem k sepsání teoretické části celé práce.

V druhé části šlo o srozumitelnost a propojenost tazatelských otázek s tématem celé práce. Opět následovalo teoretické nastudování dostupných zdrojů, získání teoretických znalostí o vedení interview. Sestavení vhodných otázek, které by odpovídaly výzkumnému cíli práce. Tyto otázky jsem dále konzultovala s vedoucím

bakalářské práce. Po konzultaci jsem otázky dále specifikovala a upřesňovala jejich formulaci tak, aby byly otázky co nejvíce otevřené, bez náznaků emočního zabarvení a sugesce ze strany tazatele.

Výzkum probíhal na začátku roku 2019, dle časových možností respondentů. Jako první jsem oslovila sociální pracovnice z nízkoprahového zařízení, kde jsem měla možnost v květnu 2018 vykonávat souvislou praxi. Tyto pracovnice mi představily další pracovníky, se kterými se setkávají, udržují pracovní kontakty. Všichni oslovení byli ochotni poskytnout rozhovor pro účely bakalářské práce.

Následovala domluva termínů a vhodné místo pro realizaci interview. Výběr místa byl záměrně nechán na respondentech, aby volili místo, kde jim je příjemně pro tento účel rozhovoru. Všichni respondenti souhlasili s nahráváním na diktafon, bylo jim předesláno další nakládání s nahrávkou. Zároveň nabídnuta možnost kdykoliv nahrávání zastavit, zejména ve chvílích, kdy by skutečnost záznamu ovlivnila jejich odpovědi. Pokud by respondent nesouhlasil s nahráváním rozhovoru, či se v průběhu rozhodl nahrávání zastavit, informace by byly zaznamenávány do předem připraveného formuláře ručně (viz příloha č. 1). Respondentům byl sdělen název práce a hlavní výzkumná otázka. Rozhovory zpravidla trvaly mezi 30 – 60 minutami v závislosti na doplňujících otázkách. V kratších rozhovorech byly některé z otázek zodpovězeny již v návaznosti na plynoucí rozhovor, v těchto případech se délka interview pohybovala u hranice třiceti minut. Již první dva rozhovory se zdály být totožné, odpovědi se vzájemně shodovaly. Při analýze dat jsem pročetla záznamové archy a zároveň si přehrála nahrávky z uskutečněných rozhovorů, dále jsem data interpretovala.

## **6.6 Zpracování získaných údajů**

Při zpracování získaných údajů byla použita metoda indukce, ze které lze pomocí dosažených údajů, ve kterých pozorujeme určitou pravidelnost, vyvodit obecné závěry, stanovit novou hypotézu či teorii. Dále jsou údaje zpracovávány metodou analýzy, kdy je výzkum rozčleněn na určité části, které je možno sledovat jako samostatné prvky a zároveň lze pozorovat vzájemné vztahy mezi těmito částmi i vztahy jednotlivých částí k celku. Další metodou je metoda syntézy, kdy je podstatný celek, jeho zákonitosti vzhledem k jednotlivým částem. Synteticky lze vyvodit určitý závěr. Využita byla

i technika kódování, kdy byly jednotlivé údaje označeny a dále rozčleněny a tříděny dle jednotlivých dílčích cílů (Hendl, 2005).

Všechny rozhovory byly zaznamenány jakou audio na zařízení tazatelky. S tímto faktem byli respondenti obeznámeni, všichni souhlasili bez výhrad. Tazatelka měla připravené otázky, které bylo zapotřebí zodpovědět k naplnění cíle práce, tyto otázky jsou obsažené v transformační tabulce.

## 6.7 Rizika výzkumu

V práci již bylo několikrát téma hranic pro pomáhající profese zmíněno jako ohrožující. Proto vnímám největší riziko v tématu samotném. Respondenti se mohou ostýchat, nemusí jim být příjemné toto téma otevírat, zároveň mohou mít strach z přenosu informací, pokud by se jejich nadřízený dozvěděl o výrazném pochybení, překročení hranic, mohlo by jít o porušení pracovní etiky. Jako další riziko vnímám malý počet respondentů. Výzkumu se zúčastnilo 5 respondentů, avšak při třetím rozhovoru bylo zřejmé, že se informace opakují. Při analýze a interpretaci dat jsem pocítovala potřebu více respondentů, více dat ke zpracování, aby bylo možno vyvodit relevantní závěr. Jak již bylo zmíněno, téma bylo pro pracovníky ohrožující, což bylo patrné i během rozhovorů. Respondenty bylo potřeba vracet zpět do rozhovoru, obvykle se nechaly unést vlastními emocemi zejména u otázek, které se týkaly překročení hranic. Pro mě jako pro tazatele bylo náročné tuto situaci uklidnit a přivést respondenta zpět do rozhovoru.

## 6.8 Analýza výsledků

V následujících kapitolách jsou zpracována data ze získaných interview. Data jsou rozdělena tak, aby bylo možno odpovědět na dílčí cíle výzkumu. Každý dílčí cíl představuje další podkapitolu, kde je obsažen přehled odpovědí respondentů.

### 6.8.1 Zjistit, jak by sociální pracovníci vymezili profesionální vztah s klientem.

Pomocí tohoto dílčího cíle jsme se pokoušela zjistit, jak sociální pracovníci vnímají vztah s klientem, jaké místo ve spolupráci s klientem pro ně **vztah** má a zda dokáží popsat pomocí bodů nebo základních principů podle nich ideální profesionální vztah s klientem. První respondent, R1 v otázce jaké místo pro něj má vztah ve spolupráci s klientem bez rozmýšlení odpovídal: „*zásadní, na tom je postavena celá*



*práce, to je to, na čem to stojí, ...*“. Jiné pojetí přinesl respondent R3, který uvedl vztah jako: *„Je to něco, co potřebuju zajistit a mít s klientem... je to pro mě to hlavní gró.“* Obdobnou odpověď uvedl i R4: *„myslím si, že když nemám navozený vztah s klientem, tak s ním nemůžu kvalitně pracovat.“* Odpovědi se zdají být v podstatě totožné, bez většího rozmýšlení byli respondenti schopni vztah ve spolupráci s klientem, zařadit, tato otázka nevzbuzovala ani žádné emoční odezvy, či potřebu doplňujících otázek.

V další otázce respondenti uváděli, co by podle nich měl profesionální vztah zahrnovat. Několik částí se u většiny respondentů opakovalo. R5 uvádí: *... „určitě důvěru, pochopení a rozhodně hranice.“* R4 uvádí další aspekty vztahu: *„Zájem, který primárně přichází ode mě, přijetí. Dobrou součástí vztahu jsou i náročné situace, kterými spolu projdem, zkušenost, že jsme to zvládli... Myslím, že to utužuje ten vztah.“* Respondent tyto situace a následné zvládnutí situace nazval jako společnou historii, kterou sdílí on a klient. R3 uvádí: *No... nějaké určité způsoby komunikace, aby to bylo pořádkem na profesionální úrovni, aby to bylo čitelné, já jsem pracovník a ty klient. Je pro mě důležitý i navození bezpečí... Ještě důvěru. Bezpečí je pro respondenta v prostorovém i osobnostním pojetí. Je pro něj důležité celkové prostředí, kde se profesionální vztah tvoří, prostředí pojmenoval jako prostor klubu. R2 odpovídá podobně: *„určitě důvěra se kterou operujeme od začátku ... respekt, nemusí se bát nám cokoliv říct a dobrovolnost.“* Dobrovolnost je jedním z principů poskytování služeb v NZDM, tyto principy se v odpovědích odrážely i u ostatních respondentů. Pro R1 byla otázka náročná ke slovnímu vyjádření *„Pro to má člověk nějaký cit, asi to neumím popsat slovy, spíš jako pocitově...“* následně odpověděl: *„vlastně to, aby to k něčemu bylo klientovi ... určitě nějaká profesionalita, to je základ, ... je to hrozně individuální...“*. R1 intenzivně vnímal individuální přístup ke klientům, což je podle mě jedna z nejdůležitějších zásad při přímé práci s klienty, byl jediný, kdo toto pojetí do rozhovoru přinesl.*

Další oblastí v dílčím cíli byl ideální vztah a pojetí tohoto pojmu ze strany respondentů. Tato oblast se stala jednou z nejnáročnějších, uchopení pojmu ideální bylo pro respondenty R1, R2 a R5 náročné. R2 uvádí: *„co je ideální... respektování, důvěra, že to nikde nevykecáme, že mi klient věří, ...“* stejně tak R1 *„já si myslím, že žádný ideál neexistuje, ideální vztah je ten, kde je to příjemný pracovníkovi a prospěšný klientovi.“* Respondenti neopomněli oznamovací povinnost, která pro ně ve vztahu

představuje nezastupitelnou část, kterou by měl klient v ideálním vztahu respektovat a být si jí vědom, na což navazuje i výpověď R4: „*Držíš hranice, seš jasná, čitelná pro klienta i pro okolí. Vystupuješ s respektem, navazuješ partnerský vztah, ale zároveň ne přátelskej...* Rozdíl mezi těmito pojmy R4 vnímá v aktivitě pracovníka. Pokud jde o přátelský přístup je pracovník spíše kamarád, z tohoto vztahu se vytrácí profesionalita, naopak v partnerském vztahu je pracovník průvodce klientovým životem, má možnost ovlivňovat jeho směr, ale respektuje směr, který si zvolí klient. „*Myslím si, že jeho součástí je i umět přiznat vlastní chybu, přiznat to, že to nevím.*“ A srovnatelně i R3: „*rovnocenný, jsme na stejný úrovni, ale já nepovýšeně koriguju, upřímnost vztahu.*“ Pojem ideální je velmi relativní, proto se v odpovědích opakovaly vlastnosti, aspekty, které by pro ně vztah měl zahrnovat.

6.8.2 Zjistit, jaký mají respondenti názor na formálně ukotvené profesionální hranice v metodických dokumentech NZDM.

Další dílčí cíl se zaměřoval na formální ukotvení profesionálních hranic. Cíl je rozdělen na otázky ohledně procesu seznámení s formálním ukotvením hranic a pro respondenty stěžejní témata v této oblasti. Respondenti vyjadřovali **názor** na profesionální ukotvení hranic.

Všichni respondenti uvedli alespoň jeden dokument, ve které jsou ukotveny profesionální hranice vztahu, R4 uvádí: „*„hranice jako takový máme za službu ukotvený v etickém kodexu a v rámci metodiky a zároveň ta metodika vychází z etického kodexu.*“ Respondenti uvedli etický kodex sociálních pracovníků nebo metodiku zařízení, popřípadě vlastní zásady jako R3: „*tak nějak celkově žiju v pravidlech slušného chování, to jsou moje nějaký morální zásady.*“ Avšak většina z nich zastávala názor, že je pro ně důležitější vlastní zkušenost, většinou si nepamatují přesné znění zásad. S formálním ukotvením hranic se mohl R1 seznámit následovně: „*vždycky je to popsany v metodice, ale jsem takovej, že když si to přečtu, tak mi to k ničemu není...*“. Výjimkou nebyla ani odpověď R5: „*je to kapitola v metodice, ... na formality moc nejsem*“.

Zkušenosti jsou pro pracovníky zdrojem informací a pramen, ze kterého čerpají při seznamování s hranicemi vztahu. Proces seznámení probíhal dle R2: „*seznamuju se většinou zkušenostma, ale i zaváděním, co se týče přečtení všech papírů, načtení a vyhledání a že mi to vedoucí vysvětlila.*“ Zkušenosti přichází prostřednictvím přímé

práce s klienty, popřípadě se pracovníci učí nápodobou, převzetím informací od zkušenějších kolegů, či nadřízených. R1 odpovídá: „*bydlel jsem s vedoucím, tak jsme se o tom často bavili, říkal mi dobrou a špatnou praxi a tím se učím do teďka nejlíp. Ptal jsem se kolegů na zkušenosti, ale možnost byla i z metodiky, ale to mi nic moc nedalo*“. R3 a R5 odpovídají obdobně, zkušenosti jsou pro ně důležitější složkou, avšak potvrzují formální seznámení prostřednictvím zavádění do služby ze strany vedoucího, kdy si přečetli předložené dokumenty. Ideálním stavem byla možnost seznámit se s hranicemi na konkrétním případě, kde si pracovník mohl představit konkrétní situaci. R4 ze své pozice odpovídá odlišným způsobem: „*Já jsem ho vytvořila v naší metodice*.“

Nedílnou součástí metodických dokumentů jsou i stěžejní témata. R4 uvádí následující témata: „*že se vhodně oblíkáš, ... potom setkávání s klienty mimo pracovní dobu, pohybování se celkově ve volném čase na místech, kde se klienti scházejí, ... a třetí je přijímání darů, nepřijímáš žádný větší dary*“. Pokud pracovník přeci jen přijme od klienta dar, měl by být drobný a zároveň není pro jeho osobní užívání, respondent zmiňuje pohlednici, či sladkost, které však zůstanou v klubu (pohled na nástěnce, o sladkost se rozdělí). Jinou oblast vybral R3 „*Je důležitý, aby tomu rozuměl i klient, aby byly srozumitelné a jasně vymezené hranice...*“ důležité je i vymezení sankcí v případě, že dojde k porušení pravidel, či narušení hranic, pracovník jedná transparentně, pro klienta je tím situace čitelná a ví, co bude následovat. R5 uvádí další odlišnou oblast: „*pro mě byla zásadní otázka intimity, jelikož klienti hodně na tohle téma naráželi a mě to bylo nepříjemný*“. Intimita mezi klientem a pracovníkem je zřejmě nejcitlivější téma, ne však nejvíce zmiňované. Klienti v období puberty prochází hormonálními změnami, proto je téma intimity pro ně aktuální a je náročné o něm mluvit, popřípadě o něm mluví méně vybíravým způsobem, je na pracovníkovi, aby s tímto tématem uměl pracovat tak, aby dal klientovi zprávu o tom, jak spolu toto téma mohou otevřít.

### 6.8.3 Zjistit, jak se s těmito hranicemi respondenti ztotožňují na emoční úrovni.

Důležitou složkou postoje jsou i **emoce**. Respondenti se zaměřili na emoční složku prožívání. Pro naplnění cíle bylo zásadní tyto emoce pojmenovat, nějak vyslovit. Všichni respondenti byli schopni zapojit i tuto složku a uvědomovali si ji. Každý z respondentů pojmenoval své emoce po svém: R4 odpověděl velmi stroze, avšak

výstižně: „*Pro mě je to bezpečný, takže já mám příjemný emoce.*“ Rozsáhleji, avšak ve stejném duchu odpovídal i R2: „*mně to přijde jako nějaká podpora a jistota.*“ Odůvodněním pro tyto emoce jsou konkrétní situace, kdy se pracovník dostává do situací, kdy čelí obvinění ze strany klienta, v tu chvíli mají hranice vztahu a dokumenty, které tyto hranice upravují, podpůrnou funkci. R1 zdůvodňuje své emoce takto: „*ty hranice, jsou hrozně důležité, abychom se nerozdali úplně, myslím, si, že je to tak myšlený, že je to nastavený pro pracovníky i pro klienty.*“ Hranice jsou tedy prospěšné oboustranně. R3: „*emoce jsou fajn věc, jen nevím, jakých je těch pět základních, mám z toho pocit bezpečí, pocit, že se mám o co opřít, že tam mám nějakou tu berličku.*“ Zpočátku rozdílně odpovídal R5: „*Ze začátku to ve mně vyvolávalo úzkost, abych se fakt dokázala držet v těch hranicích, a ta úzkost se změnila v pocit jistoty, potřeby.*“

Mnohem obsáhlejší byla otázka ohledně emocí v situaci, kdy by mohlo dojít k prohřešku vůči profesionálním hranicím. Respondenti nad otázkou uvažovali z pohledu porušení z jejich strany nebo ze strany klientů. R4 poskytl rozsáhlejší odpověď, kde zahrnul obě roviny, ze strany klienta: „*třeba, že mi leze do osobního prostoru. To by ve mně vyvolalo nějakou úzkost.*“ Ze strany pracovníka je pojetí rozdílné: „*mám pocit, že pracovník se může dostat do situace, kdy přerušení hranic je ku prospěchu pro klienta, je mi v tom trochu nepříjemně, protože vím, že porušuju hranice.*“ pracovník vyjádřil potřebu si dané porušení hranic sám sobě omluvit, jelikož v něm vzbuzuje pocit studu. V časovém horizontu na otázku nahlíží R3: „*no myslím si, že dřív bych z toho byla dost vyjukaná, hlavně z pohledu svého, ale postupem času jsem přišla na to, že pracovník udělá chybu,*“ důležité je pro pracovníka ukázat i svou lidskou stránku, kterou se klientovi můžeme více přiblížit. „*Kdyby klient porušil hranice, tak to přijetí by bylo stejné,*“ kdy se opět vracíme k principu rovnosti při poskytování služeb. U R1 bylo velmi výrazné emoční prožívání i během odpovídání na otázku, do rozhovoru přinesl své hledisko: „*kdyby tam byli nějaký intimní a sexuální věci, jsou pro mě tabu. Je to věc, o který mám jasno, vím odkud - pokud chci, aby to zašlo.*“ Zmínil i frekvenci porušování hranic, podle respondenta dochází k porušování profesionálních hranic často, avšak se jedná o drobnosti v podobě nadbytečných informací o osobě pracovníka. Postupně jsme se vrátili k emoční stránce: „*v nějakých situacích bych byl i rád, že ty pravidla můžeme porušit. Ty moje emoce jsou asi pozitivní, rozhodně bych neměl strach, ani se za to nestyděl, samozřejmě pokud by to*

*porušení nebylo prvoplánový a ani se netýkalo vztahových věcí“.* R2 přinesla pohled z obou stran, podložený vlastní zkušeností: *„kdybych porušila hranice, tak by mi z toho nebylo dobře, vyčítala bych si to a přemýšlela nad tím. Ze strany klienta mě to úplně sundalo, obřečela jsem to, celý se to otočilo proti mně, takže jsem měla pocit zklamání, byla jsem z toho smutná, respondent zmiňoval pochybnosti o své osobě. Paradoxně, když překročil hranice klient, byl to pro respondenty podnět k tomu přemýšlet o svých kompetencích a odborné způsobilosti. R5 jako začínající pracovník uvedl: „kdybych si představila nějaký výrazný porušení, tak bych z toho byla vykulená, úplně by mi to asi nedělalo dobře, snad si to radši ani nechci představovat.“*

6.8.4 Zjistit, jak respondenti pracují s psanými i nepsanými pravidly, co se týče profesionálních hranic vztahu s klienty NZDM.

V dalším dílčím cíli jsem se zaměřila na **práci s hranicemi**. Respondenti vymezili, co pro ně překročení hranic znamená a v jakých situacích a zda vůbec s sebou může překročení hranic přinést výhody či komplikace.

Překročením hranic je pro R4: *„je to to, že jdeš s klientem na pivo, že se s ním stýkáš v osobním životě, je to to, že mu dáš peníze. Je to ve chvíli, kdy se nacpeš klientovi domů. Ty dva světy se protnou jindy než v pracovní době, což je široký pojem, takže jindy než v tom čase a prostoru, kdy zastáváš roli pracovníka a zároveň jiným způsobem“.* R2 vnímá překročení hranic jako: *„že bych se začala víc šťourat v něčem, do čeho mě úplně pustit nechtějí, ale může to být i to, že bych někde něco vykecala a porušila pravidla klubu.“* Svůj pohled vyslovil i R3: *„když je překročí pracovník, tak to neberu jako selhání,“* překročení je vnímáno jako projev nejistoty, nedostatečného sebevědomí na straně pracovníka, *„když se moc snažím, tak dělám víc chyb, než když jsem v klidu“.* Jako překročení hranic vnímají respondenti i přenos vlastních zkušeností v podobě rad a doporučení pro klienta. Otevřela se i otázka „mužsko/ženského“ světa, troufnu si říci, že většina sociálních pracovníků jsou ženy, proto je podle respondentů překročení hranic i využití ženskosti na klienta mužského pohlaví tak, aby se klient nechal snadno ovlivnit, jednal v zájmu pracovníka a usnadnil mu tím práci.

Překročení hranic s sebou může přinést jisté výhody, které vyslovili i respondenti, R5 vnímá výhody: *„pokud klienti překročí hranice, může jim o tom pracovník dát nějakou zprávu, řešit to spolu a výhodou může být to, že klient příště bude*

*vědět, jak na to“.* Pro R3 jsou v překročení následující benefity: *„myslím si, že benefity to může přinést jako dobrý pocit pro pracovníka, když je to vědomé překročení hranic za účelem získat nějakou odpověď“.* R1 také hovoří o benefitech: *„má to benefity tehdy, když to přináší benefity pro klienta a není to prvoplánový. Furt spolu budeme mít hranice, i když to porušíme, na vztahu to nic nemění.* Pro respondenta je překročení hranic také utužením vztahu, v případě, že si pracovník dopřeje intervenci v tomto směru a klientovi otevřeně pojmenuje, že jde o překročení. Nevnímá, že by u klienta jako profesionál selhal, což nepojmenoval žádný z respondentů. R4 přinesl osobní zkušenost, kterou vnímá jako výhodu: *„zaplacení poplatku na pohotovosti. Byla to výrazně náročná zdravotní situace pro klienta.“* R2 uvádí také výhodu: *„že bych třeba někde něco vykecala a dostalo by se to k člověku, který by mohl tomu klientovi pomoci, potom by se to otočilo, takže moje porušení by bylo v zájmu klienta.“*

Překročení hranic s sebou přináší výhody, ale s respondenty se podíváme i na druhou stranu, tedy na okolnosti, které by s sebou při porušení profesionálních hranic vztahu mohli přinést i nevýhody. R1 uvádí následující nevýhodu, která může přijít s překročením hranic: *„Někdo z klientů nechce, abych ho na ulici zdravil, pokud bych pozdravil, tak padá ta anonymita a okolí by mohlo znát mou roli pracovníka a tím si klienta spojit se službou.“* R4 reflektuje nevýhody: *„myslím, že by to určitě mohlo narušit ten vztah a stíralo by to čitelnost pro mě i pro klienta“* Nevýhodou je i další setkání s klientem, které může být pro obě strany trapné a zmatené. R5 se k nevýhodám vyjádřil: *„samozřejmě nějaký výrazný překročení hranic může způsobit to, že dostanu padáka.* Pokud by se jednalo o opakované překročení hranic ze strany klienta, pro respondenta by bylo náročné dále s ním pracovat. Avšak si pracovník dokázal poradit, klienta by dle svých slov přehodil na svého kolegu. R2 dále uvádí oblast intimity, kdy vyjádřil potřebu otevřeného rozhovoru na dané téma, aby nic nebylo skryté a nejasné. *„Kdybych chodila schválně někam, kde oni se scházejí, narušila bych nějakou důvěru, mohli by třeba přestat chodit do klubu.* Nejvíce komplikací nese právě zmíněné narušení důvěry ať už k pracovníkovi nebo celému zařízení. V oblasti nevýhod se pohybuje i R3: *„Já si myslím, že když překročím nějaký hranice té komunikace nebo vztahu, tak to může být nějaký zklamání toho klienta, ... můžou se tam udělat nějaký závěry, který vedou k nenaplnění jeho potřeb, na který má nárok.“* Což opět snižuje důvěru v dané zařízení ze strany klienta.

### 6.8.5 Osobní zkušenosti pracovníků

Každému z pracovníků byla na závěr položena otázka, zda má osobní zkušenost s překročením profesionálních hranic vztahu. Někteří respondenti svými zkušenostmi prokládali jednotlivé odpovědi. Většina z dotazovaných s překročením má své osobní zkušenosti. R4 otevřeně hovoří o vlastních zkušenostech: *„Klienti mi ukradli telefon, nicméně to bylo velmi růstový pro klub, pro službu, pro klienta úplně ne, ale vnímala jsem u něj stud. Klienti se postavili za službu, přišla velká podpora ze strany klientů. Ukradl mi ho, protože jsem s ním měla nejbližší vztah, věděl, že je to můj telefon. Byla jsem jeho klíčový pracovník. Službu to na týden zasekalo, zavřeli jsme službu kvůli výraznému porušení pravidel, klienti to chápali. Velkej boj je i s tím, jak to vnímá veřejnost, nemohla jsem to říct doma, že mi ukradli telefon.“* Uvádí i další situaci: *„Stává se mi, že pozdravím klienta první, protože mi to nedojde, ale s tím nemám výraznou potíž. Když se na mě klient blbě zatváří, tak mám potřebu to s ním otevřít na klubu a vyjasnit to, ale když je s tím v pohodě, tak už to neřeším, nemám pocit, že by mu to ublížilo. Snažím se to nedělat, ale když se to stane, tak si říkám, že jsme lidi.“* R2 přibližuje situaci, kdy se jednalo o porušení hranic ze strany klienta: *„Ze začátku jsem se bála, jestli jsem neudělala něco, co by ho v tom podpořilo, že bych to evokovala, proto jsem to řešila na supervizi a s klientama jsem to otevírala, klient měl pocit, že ho balím.“* Ostatní respondenti o daných situacích dále nechtěli hovořit, což jsem plně respektovala, avšak přiznali, že s překročením hranic osobní zkušenosti mají.

## 6.9 Shrnutí dílčích cílů výzkumného šetření

Hlavním cílem práce bylo zjistit, jaký postoj zaujímají sociální pracovníci ve vztahu s klienty NZDM s ohledem na právní a morální zásady. Pomocí dílčích otázek jsme se snažila tuto hlavní výzkumnou otázku zodpovědět.

**První dílčí výzkumný cíl** mířil na vymezení profesionálního vztahu s klienty, tedy jaké místo pro respondenty vztah zaujímá, co všechno by měl profesionální vztah zahrnovat a jak by popsaly ideální vztah s klientem.

Pracovníci uváděli **vztah jako prvořadý**, bez něho nelze dále spolupracovat s klientem, zároveň byl vztah označen jako gró práce s klientem, všichni respondenti se shodli na tom, že vztah je pro ně ve spolupráci s klientem velmi důležitý. Profesionální

vztah by měl dle 3 respondentů obsahovat **důvěru**, objevoval se i pojem respekt a bezpečí. Výrazným prvkem vztahu dle respondentů by měla být **profesionalita a odbornost**. Další aspekty vztahu pojmenovával každý respondent individuálně. Pojem ideální je pro respondenty náročné uchopit, i přes tento fakt byl každý z respondentů schopen několik bodů ideálního vztahu vyjmenovat, nejčastějším pojmem u ideálního vztahu byl **respekt**, který by měl přicházet ze strany pracovníka. V tomto hledisku 2 respondenti zahrnuli i pohled ze strany klienta, kdy by měl být vztah **rovnocenný** a pro **klienta prospěšný**.

**Druhý dílčí výzkumný cíl** se zaměřil na formální ukotvení hranic. Každý z respondentů zmínil alespoň jeden dokument, který obsahuje pojednání o hranicích vztahu mezi pracovníkem a klientem NZDM. Potvrdilo se tedy, že dokumenty, které tuto problematiku se udržují v pomáhajících profesích aktivní, každý, kdo vstupuje do pomáhajících profesí o nich má povědomí.

Větší část respondentů, tedy 3 respondenti zmínili etický **kodex sociálních pracovníků**, méně zmiňovaným dokumentem byla metodika daného zařízení. I přes zmínění dokumentů se respondenti shodli na tom, že s problematikou hranic ve vztahu mezi klientem a pracovníkem se nejčastěji setkávají až svými zkušenostmi. Překvapivě jsou podle respondentů **zkušenosti** to, co pracovníky v této oblasti naučí nejvíce, jsou pro ně důležitější než formální ukotvení hranic, avšak toto ukotvení vzápětí respondenti reflektují jako podporující a vlastně nezbytné. Pouze jeden respondent se s problematikou setkával jako tvůrce těchto dokumentů. Pokud jsme hovořili o formálním ukotvení hranic, pro respondenty je náročné si daná témata pamatovat. Výčet oblastí ze strany respondentů je **individuální**. Nelze říci, které téma by se mohlo jevit jako obecně stěžejní, nejvíce diskutované. Mezi stěžejními tématy se objevila úprava oblékání, setkávání se s klienty mimo pracovní dobu, vymezené hranice, přijímání darů, sankce a pravidla, rovnocenný přístup ke klientům, otázka intimity. Všechna tato témata etický kodex reálně upravuje, žádný z respondentů nezmínil téma, které by bylo mimo rámec etického kodexu.

Dále si přiblížíme **třetí výzkumný cíl**, který se zabýval emocemi vyvolanými právě hranicemi vztahu. Respondenti refletovali vlastní emoční prožívání směrem



k hranicím vztahu. Pouze jeden z respondentů zmínil existenci základních emocí. Všichni respondenti byli schopni emoce reflektovat, avšak popisovali je způsobem jim blízkým. Výčet emocí se pohyboval ve škále **pozitivních emocí**. Tyto emoce si vysvětlovali tím, že hranice jsou pro ně prospěšné a nejčastěji emoce připodobňují pocitům **jistoty a bezpečí**. Hranice tedy na respondenty působí jako ochrana a zároveň podpora, ví, že se na ně mohou v určitých situacích obrátit.

Dále jsem respondenty požádala, aby si představili situaci, kdy by podle nich **mohlo dojít k prohřešku** vůči hranicím vztahu s klientem. Záměrně jsem se vyhýbala pojmům překročení či porušení, aby to vzhledem k teoretickým podkladům respondenty nemátlo. **Emoce byly** v tomto případně o dost **výraznější**. Čtyři respondenti jmenovali emoce, které můžeme zařadit spíše k **emocím negativním**, nejčastěji zmiňovanou byla **úzkost**. Respondenti měli potřebu v návaznosti na otázku uvádět konkrétní příklady a vyjadřovat se k tomu, jak by danou situaci řešili. Tuto potřebu si vysvětlují jako potřebu ujištění, že daná situace se stala, ale je již vyřešena. Pouze jeden z respondentů nahlédl na prohřešek vůči hranicím v pozitivním světle, reflektoval příjemné pocity, negativní emoce odsunul, avšak pouze za určitých podmínek. V otázce také dva z respondentů zmínili časové hledisko, potvrdilo se, že **při nástupu** do profese pomáhajícího, pro ně byl **prohřešek vůči hranicím velmi nepříjemným až nepředstavitelným**, měli z něj **strach**, postupem času tuto emoci dokázali ovládnout, což však neznamená, že emoce zmizela, jen s ní dokážou pracovat ve svůj prospěch.

Posledním dílčím cílem, tedy **čtvrtým dílčím výzkumným cílem** je otázka výhod, benefitů a komplikací, které s sebou prohřešek vůči profesionálním hranicím může přinést. V první řadě bylo zásadní si objasnit, co pro respondenty prohřešek vůči hranicím představuje, co to pro ně vlastně je.

Většina respondentů jmenovala pouze hledisko ze strany pracovníka, žádný z respondentů na příkladech neuváděl prohřešek ze strany klienta. Respondenti hodnotí prohřešek vůči hranicím jako **vystoupení z role pracovníka** v setkávání se s klientem, toto setkávání se může odehrávat v prostředí klubu i mimo něj. Pokud se tedy setkáme s klientem mimo zařízení, stále zastáváme roli pracovníka. Toto vystoupení z role je ze strany dvou respondentů vnímáno jako **přehnaný zájem o klienta**.

Následky prohřešku vůči hranicím vztahu jsme rozdělila do dvou oblastí. V jedné oblasti jsou zmíněny benefity, které mohou z tohoto prohřešku vzejít, druhá oblast se zabývá možnými komplikacemi, v obou oblastech jsou zohledněny okolnosti, při kterých prohřešek vzniká.

Při zamyšlení se nad benefitem při narušení hranic vztahu se čtyři respondenti zaměřila na **benefity pro klienty**, pouze jeden respondent uvažoval nad benefity pro pracovníka. Většinou respondenti uvažují nad výhodami pouze v případě, že toto narušení hranic bude **klientovi ku prospěchu**. Tedy klientův prospěch při překročení hranic ze strany pracovníka je největší výhodou. Jako příklad bylo uvedeno obejití zákona v prospěch klienta, věnování hotovosti na zaplacení ošetření. Je tedy patrné, že pracovníkům **není narušení hranic vztahu cizí**, je pro ně však důležité, aby bylo toto narušení „nahrávalo klientovi do karet“ v jeho situaci, narušením se tedy stále **snaží o stabilizaci klientovy situace**.

V druhé oblasti zmiňují možné **nevýhody** a okolnosti, za kterých tyto nevýhody vznikají. Respondenti opět uváděli nevýhody, které vznikají, pokud pracovník naruší hranice, hledisko narušení hranic ze strany klienta tedy chybí. Jako hlavní nevýhodu zmínili tři respondenti **nečitelnost pro klienty**. Nečitelnost byla v tomto případě pojata jako zmatenost ze strany klienta, kterému narušení hranic **znemožňuje orientaci ve vzájemných vztazích**.

## ZÁVĚR A DISKUZE

Bakalářská práce na téma *Hranice vztahu mezi sociálním pracovníkem a klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež* se zabývá profesí sociálního pracovníka v NZDM, jeho rolí ve vztahu s klienty a vztahem jako takovým. Vztah má několik částí, pro práci byly vybrány hranice, zejména v situacích, kdy dochází k jejich prohřešku či nedodržení. V teoretické části jsou objasněny základní pojmy pro orientaci v daném tématu, výzkumná část analyzuje získané informace z rozhovorů se sociálními pracovníky.

Výsledky empirické části dokazují, že k porušení profesionálních hranic dochází ze strany pracovníků i ze strany klientů. Hlavním cílem práce bylo zjistit, jaký je postoj jednotlivých sociálních pracovníků k profesionálním hranicím vztahu, zejména k jejich nedodržování či porušení. Z výzkumu vyplývá, že vztah je pro pracovníky v pomáhajících profesích jednoznačně nejdůležitějším nástrojem, se kterým pracují. Bez něho nelze dále práci s klientem rozvíjet. Profesionální vztah by měl být důvěrný a obsahovat odborné prvky i přes skutečnost, že se jedná o mladší cílovou skupinu, což je dle mého názoru správné, a zároveň se tím potvrzují přístupy v NZDM obsažené v teoretické části. Na profesionálním vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem je nutno v průběhu času neustále pracovat, utužovat ho, tento proces je však individuální. Práce potvrdila existenci listin, které upravují tuto problematiku, nejzásadnějším je pro pracovníky etický kodex. Sociální pracovníci dokáží vyjmenovat i jiné dokumenty, které tuto problematiku upravují, vnímají je jako oporu v krizovějších situacích, aktivně se na ně obrací, avšak pouze v obecnějším pojetí. Hranice vztahu jsou pro pracovníky bezpečné, ve spolupráci s klienty na ně otevřeně odkazují, což evokuje pocit bezpečí a čitelnosti ve vzájemných vztazích. Pokud však dojde k prohřešku vůči těmto hranicím, je tato situace pro pracovníka emočně i profesně náročnější, vzbuzuje pocity nejistoty a hledání chyby na straně pracovníka, což může u některých jedinců zvyšovat předpoklady syndromu vyhoření. Na druhou stranu lze toto překročení využít i s benefity, které to může přinést. Byla jsem velmi překvapena, že pracovníci tuto rovinu vnímají a otevřeně o ní hovoří. Každý pracovník reflektuje osobní zkušenosti s prohřeškem vůči profesionálním hranicím vztahu, avšak tyto zkušenosti jsou pro pracovníka zásadní, posouvají je dál v jejich odbornosti a přidanou hodnotou může být

i utužení vztahu s klientem. Prohřešky jsou různě intenzivní s ohledem na okolnosti vzniklé situace. Co je pro jednoho pracovníka prohřeškem, je pro druhého standard a naopak, kupříkladu pozdrav klienta mimo zařízení, který je iniciován pracovníkem, je vnímán z obou stran. V teoretické části je pracovník nastíněn jako osoba, která si nemůže dovolit udělat chybu, má na svých bedrech pouze povinnosti a musí disponovat výčtem praktických schopností i teoretických znalostí. Na základě výzkumu se ukázalo, že je zde prostor pro chybu, avšak pořád zůstáváme v profesionální rovině, tato skutečnost může představovat odborný růst pro pracovníka. Otázkou je, zda jsou tedy hranice vztahu správně nastavené, když při jejich překročení lze reflektovat i výhody pro klienta.

Myslím si, že kvalitativní výzkumná strategie se osvědčila, i přes skutečnost, že na hlavní výzkumný cíl si nelze explicitně odpovědět, jak by tomu mohlo být ve výzkumu kvantitativním. Polostrukturovaný rozhovor téma otevřel v širším pohledu, zároveň byla možnost tazatelské otázky ujasňovat, přizpůsobit stylu komunikace respondenta, zodpovědět případné dotazy. Výzkum tím pro mě byl mnohem pestřejší a zajímavější. Avšak velmi záleželo na aktuální náladě respondenta i tazatele, kdy mohly být odpovědi i otázky citově zabarveny, což mohlo vést ke zkreslení informací a následnému ovlivnění celého výzkumu.

Považuji sociální práci za jednu z nejnáročnějších oblastí, kde se může pracovník uchytit a vydržet bez nějakých dilemat nebo pochyb, proto vnímám jako velmi důležitou schopnost sebereflexe, popřípadě základy psychohygieny u každého pracovníka. Pomáhající profese s mladými lidmi a dětmi s sebou přináší mnoho rizik, které nejsou s ohledem na věk klientů, v žádném dokumentu upraveny. Zejména pro nové pracovníky je téma hranic vztahu zmatené a velmi abstraktní. Téma by bylo zajímavé otevřít i ze strany klientů, zda pracovníci nereflektují jiné věci než klienti a oblasti narušení hranic jsou pro ně v jiných tématech, na základě těchto poznatků se dále zaměřit na úpravu příslušných dokumentů.

## ZDROJE

- ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální péče: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 9788024751474.
- BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk, 2003. Co, jak, proč?. ISBN 8072391488.
- ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 9788027100804.
- FONTANA, David. *Sociální dovednosti v praxi*. Přeložil Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál, 2017. ISBN 9788026211976.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 8073670402.
- GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.
- JANEBOVÁ, Radka. *Teorie a metody sociální práce - reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-374-1.
- KAPPL, Miroslav. *Přístupy v sociální práci s neorganizovanou mládeží*. Hradec Králové, 2014. Distanční text. Univerzita Hradec Králové.
- Kolektiv autorov. *Nížkoprahové programy pre deti a mládež: Úvod do problematiky*. Bratislava: Nadacia mládeže Slovenska, 2005. ISBN 8096934805.
- Kolektiv autorů. *Kontaktní práce: Analogie textů Česká asociace streetwork*. 2007.
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 9788026211471.
- MACEK, Petr a Lenka LACINOVÁ, ed. *Vztahy v dospívání*. 2. vyd. Brno: Barrister & Principal, 2012. ISBN 9788087474464.
- MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785490.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 8071784737.

MATOUŠEK, Oldřich a Andrea MATOUŠKOVÁ. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. Vyd. 3., aktualiz. Praha: Portál, 2011. ISBN 9788073678258.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 9788024730066.

ŠTEFKOVÁ, Martina a Martin DOLEJŠ. *Resilience u adolescentů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež* [online]. Křížkovského 8, 771 47 Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016 [cit. 2019-02-11]. ISBN 978-80-244-4903-6.

TOWNSEND, John Sims. *Hranice a dospívající*. Praha: Návrat domů, c2009. ISBN 9788072551910.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 9788086429366.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie: dětství a dospívání*. Vyd. 2., dopl. a přeprac. Praha: Karolinum, 2012. ISBN 9788024621531.

VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. Psyché (Grada). ISBN 9788024714288.

WILLERTON, Julia. *Psychologie mezilidských vztahů*. Praha: Grada, 2012. Z pohledu psychologie. ISBN 9788024739243.

#### **Online zdroje:**

*POJMOSLOVÍ: Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež NZDM* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, o.s., 2008 [cit. 2019-02-18]. Dostupné z: [http://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi\\_text.pdf](http://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf)

*Etický kodex České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, o.s., 2017 [cit. 2019-03-24]. Dostupné z:

[https://www.streetwork.cz/uploads/files/attachments/5a1e8a28044d4\\_eticky\\_kodex\\_01-2017.pdf](https://www.streetwork.cz/uploads/files/attachments/5a1e8a28044d4_eticky_kodex_01-2017.pdf)

**Dokumenty:**

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění

Vyhláška č. 505/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění

Seznam tabulek:

Tabulka č. 1 = transformační tabulka cílů

Tabulka č. 2 = tabulka respondentů

Seznam zkratk:

NZDM = nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

DC = dílčí cíl

TO = tazatelská otázka

Seznam příloh:

Příloha č. 1 = formulář k ručnímu zaznamenávání

Příloha č. 2 = přepis rozhovoru s R4



## **Přílohy**

*Příloha č. 1 – Formulář k ručnímu zaznamenávání*

Respondent:

Pohlaví:

Věk:

Délka praxe v přímé práci s klienty:

### **Záznam rozhovoru**

*Hranice vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*

1) Jak by sociální pracovníci vymezili profesionální vztah s klientem.

- *Jaké místo pro Vás má vztah ve spolupráci s klientem?*
- *Co by měl profesionální vztah zahrnovat?*
- *Dokážete popsat principy, body podle Vás ideálního pracovního vztahu směrem ke klientům?*

2) Jaký mají respondenti názor na formálně ukotvené profesní hranice v metodikách kontextu NZDM.

- *Kde jsou podle Vás formálně ukotveny profesionální hranice vztahu?*
- *Co je podle Vás ve formálním ukotvení profesionálních hranic důležitého, jaká jsou podle Vás stěžejní témata?*
- *Jak jste měl/a možnost s formálním ukotvením profesionálních hranic seznámit?*
- *Jak probíhal proces seznámení?*

3) Jak se s těmito hranicemi respondenti ztotožňují na emoční úrovni.

- *Jaké emoce ve Vás vyvolávají dané hranice?*
- *Jaké emoce prožíváte v situaci, kdy může dojít k prohřešku vůči hranicím vztahu?*

4) Jak respondenti pracují s psanými i nepsanými pravidly, co se týče profesních hranic vztahu s klienty NZDM.

- *Co pro Vás znamená překročení hranic?*
- *Za jakých okolností s sebou překročení hranic přináší nějaké výhody (benefity)?*
- *Za jakých okolností by s sebou překročení hranic mohlo přinést nějaké komplikace?*

➤ *Nepovinné – osobní zkušenosti*

Příloha č. 2 – Přepis rozhovoru s R4

### **Jaké místo má pro Tebe vztah ve spolupráci s klientem?**

*„Asi úplně na vrcholu, myslím si, že když nemám navozený vztah s klientem, tak s ním nemůžu kvalitně pracovat.“*

### **Co všechno by měl profesionální vztah zahrnovat?**

*„Určitě respekt, nějaké držení hranic, ve chvíli, kdy se scházím s klientem na pivo, tak nedodržuju nějakou profesionalitu a odbornost. Takže i profesionalitu. Zájem, který primárně přichází ode mě, přijetí. Přijetí by mělo taky vycházet ode mě, následně se pak odráží v tom klientovi. Ve chvíli, kdy já přijmu klienta, tak můžeme pracovat na tom, že on přijme mě. Ale obráceně to nefunguje. Dobrou součástí vztahu jsou i náročné situace, kterými spolu projdem, zkušenost, že jsme to zvládli. Můžou to být i vzájemný konflikty, který se podaří vyřešit, nebo to můžou být externí náročné situace, kterými jsme prošli, společná minulost, společná historie. Myslím, že to utužuje ten vztah. Ve chvíli, kdy to není vyřešený, tak ten vztah zabiješ.“*

### **Jaké principy, body by podle Vás měly být v ideálním pracovního vztahu směrem ke klientům?**

*„Držíš hranice, seš jasná, čitelná pro klienta i pro okolí. Vystupuješ s respektem, navazuješ partnerský vztah, ale zároveň ne přátelskej.“*

### **Jaký je pro tebe rozdíl mezi partnerským a přátelským vztahem?**

*„Přátelskej je to, že s ním jdeš na to pivo a že jste jako kámoši. Partnerskej je o tom, že si průvodce jeho životem a že máš záměr, kam ho směřuješ, máš nějaký cíl, kam bys ho ráda dostala, vnímáš, že je to pro něj z tvýho pohledu dobrý ho tam dostat a zároveň ve chvíli, kdy on ti řekne hele tohle fakt, tak to respektuješ a provádíš ho tím, co chce on. Nicméně když nesouhlasíš s tím směrem, kterým se on chystá vydat, tak je úplně v pohodě říct hele sorry sem tě doprovázet nebudu, protože si nemyslím, že je to dobrý. Jsou situace, kdy ti klient řekne: rozhodl jsem se užívat piko, protože je to boží, a to není věc, ve který mu budeš pomáhat, protože to nějak odporuje tvým principům, tvým zásadám a je na místě to říct a vyjasnit.“*

*Jo a ten ideální vztah... Myslím si, že jeho součástí je i umět přiznat vlastní chybu, přiznat to, že to nevim. Že to najdeme společně. Je super, když to umí i klient, ale úplně*

*to není podmínkou. A s tímhle mi hodně rezonuje i důvěra, že si vzájemně věříme. Důvěra na té bázi, kdy ty informace zůstávají mezi námi, nebo v rámci týmu, že držím slovo, neměním názory každou službu, jako z nuly na sto. Vztah by měl být bezpečnej. A měl by být rozvíjející, ne udržující, protože pak ti tam klient zahnije a nikam se neposune. Určitá míra frustrace posiluje.“*

**Co je podle tebe ve formálním ukotvení hranic důležitého, jaká jsou pro tebe stěžejní témata.**

*„Jo to znamená etický kodex a takhle. Pro mě je zásadní etický kodex, protože mám ráda pravidla, ve chvíli, kdy si je napíšeš, tak mě dost baví. Pro mě jsou důležité, protože mám pocit, že nás chrání. Hranice jako takový máme za službu ukotvený v etickém kodexu a v rámci metodiky a zároveň ta metodika vychází z etického kodexu. Mám pocit, kdy jedním podle našeho etického kodexu, tak dodržuju i ty obecné zásady. Je to pro mě líp uchopitelný, když jsou konkrétní. Líp se mi pak vysvětlují klientům i novým pracovníkům, ve chvíli, kdy já jim rozumím. Mám dvě zásady, který mi uvízly. Že se vhodně oblikáš, že nemáš výstřih k pupíku, ... mám pocit, že když to nedodržuješ, tak to u klientů znehodnocuje tvoji profesionalitu. Potom setkávání s klienty mimo pracovní dobu, pohybování se celkově ve volném čase na místech, kde se klienti scházej a ty víš, že tam scházej, a já se tam schválně jdu projít, je to o tom, že vlastně neumíš držet ty hranice. A třetí je přijímání darů, nepřijímáš žádný větší dary, ve chvíli, kdy jsou drobný, tak se rozdělíš s kolegy, nebo připíchneš pohled na nástěnku. Ve chvíli, kdy by mi dával zlatý prstýnek, tak je jasný, že si ho nevezmu, nebo ho doručím rodičům.“*

**Jak ses měla možnost seznámit s formálním ukotvením profesionálních hranic?**

*„Já jsem ho vytvořila v naší metodice, máme ho upravenej z časáckýho (Česká asociace streetwork) kodexu, takovou souhru mezi ním a naším organizačním kodexem. Snažila jsem se z obou vybrat, aby obsáhl všechny oblasti a aby byl konkrétní.“*

**Jaké emoce v tobě vyvolávají dané hranice?**

*„Pro mě je to bezpečný, takže já mám příjemný emoce.“*

**Jaké emoce prožíváš v situaci, kdy může dojít k prohřešku vůči profesionálním hranicím vztahu?**

*„Že by je někdo překročil? Přemýšlím, jak by je klient mohl překročit... Třeba, že mi leze do osobního prostoru. To by ve mně vyvolalo nějakou úzkost, jako každé překročení hranic. A měla bych potřebu to s ním otevřít a vyřešit a domluvit se na něčem společně. Což je rozdíl oproti tomu, kdyby to byl pracovník, to by mě dost naštválo a měla bych potřebu mu říct, že to takhle nefunguje a že si to měl přečíst jako to je, asi bych byla trochu drsná. Mám pocit, že pracovník se může dostat do situace, kdy přerušování hranic je ku prospěchu pro klienta, je mi v tom trochu nepříjemně, protože vím, že porušuji hranice, a zároveň si to sama omluvím a zároveň se za to trochu stydím. Moc o tom nemluví. Je to věc, která se probere v týmu. Ve chvíli, kdy by to bylo porušení pravidel, které je v neprospěch klienta nebo je to výrazné porušení pravidel a klientovi to nepomáhá v ničem, a bylo by to opakovaný, tak se to bude řešit dál.“*

### **Co pro tebe znamená narušení profesionálních hranic vztahu?**

*„Je to to, že jdeš s klientem na pivo, že se s ním stýkáš v osobním životě, je to to, že mu dáš peníze. Je to ve chvíli, kdy se nacepš klientovi domů. Ty dva světy se protnou jindy než v pracovní době, což je široký pojem, takže jindy než v tom čase a prostoru, kdy zastáváš roli pracovníka a zároveň jiným způsobem, protože mi přijde, že odlišuju to, jak se bavím s klientama a jak se bavím s lidma kolem sebe, přátelé, rodina, ... Klienta nepošlu někam... nejsem na klienty sprostá. Nepoužívám mechanismy jako ironii, nejsem pasivně agresivní a kdybych to použila tak je to pro mě narušení toho vztahu, jsou to věci, který pro mě ohrožují vztah s tím klientem a možná to není úplně porušení hranic, ale rozhodně jsem na té hraně. Porušením je i to, že bych byla hodně vlezlá, hodně se vyptávala na informace, do kterých mi vůbec nic není, byla bych extrémně neodbytná nebo bych omezovala jeho osobní prostor, fyzicky mu bránila odejít. Nebo bych se pouštěla do témat, které jsou pro klienta intimní. Porušení hranic je rozhodně to, když začneš chodit s klientem nebo když se vyspíš s klientem. Nebo když bych lezla klientovi do telefonu ... to si neumím představit ... nebo mu prohrabávali tašku. Obecně je to jakékoliv narušení integrity klienta, kdykoliv kdy porušuju etický kodex a pravidla klubu.“*

### **Za jakých okolností s sebou narušení hranic může přinést nějaké výhody?**

*„To si umím představit. Třeba zaplacení poplatku na pohotovosti. To bylo jediný moje porušení hranic. Já si to omlouvám tím, že ty peníze nebyly moje, byly darem. Byla to*

*výrazně náročná zdravotní situace pro klienta, mám potřebu to vysvětlit, pro klienta to byla výhoda, mohl na pohotovost a mně to neublížilo.“*

### **Za jakých okolností by s sebou narušení hranic mohlo přinést nějaké komplikace?**

*„Myslím, že by to určitě mohlo narušit ten vztah a stíralo by to čitelnost pro mě i pro klienta, že bych se začala ztrácet v té situaci, co dělat. Další setkání by mohlo být dost nepříjemný a jsme si dost nejistý, jaký vztah spolu vlastně máme. V intimní oblasti je to nejčastější, ale pokud je to obecná rovina a ještě informační, tak je to za mě v pohodě. U některých klientů je to velký téma. Mám právo se vymezit a odejít z té situace. Ještě mi to přijde, že na jedné úrovni to děláš patně jméno zařízení, což může odradit další zájemce, snižuje to službu.“*

### **Osobní zkušenosti**

*Klienti mi ukradli telefon, nicméně to bylo velmi růstový pro klub, pro službu, pro klienta úplně ne, ale vnímala jsem u něj stud. Klienti se postavili za službu, přišla velká podpora ze strany klientů. Ukradl mi ho, protože jsem s ním měla nejbližší vztah, věděl, že je to můj telefon. Byla jsem jeho klíčový pracovník, proto ke mně měl nejbližší vztah. Nabízelo by se to, že tím, že ke mně měl nejbližší vztah a proto si to ke mně dovolil. Službu to na týden zasekalo, zavřeli jsme službu kvůli výraznému porušení pravidel, klienti to chápali. Velkej boj je i s tím, jak to vnímá veřejnost, nemohla jsem to říct doma, že mi ukradli telefon.*

*Stává se mi, že pozdravím klienta první, protože mi to nedojde, ale s tím nemám výraznou potíž. Když se na mě klient blbě zatváří, tak mám potřebu to s ním otevřít na klubu a vyjasnit to, ale když je s tím v pohodě, tak už to neřeším, nemám pocit, že by mu to ublížilo. Snažím se to nedělat, ale když se to stane, tak si říkám, že jsme lidi.*