



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

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

**Metody a techniky sociální práce využívané pro práci s
agresorem šikany**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program:

SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE

Autor: Kateřina Rozsárová

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

České Budějovice 2018

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „*Metody a techniky sociální práce využívané pro práci s agresorem šikany*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

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

V Českých Budějovicích dne 2. 5. 2018

.....
Kateřina Rozsárová

Poděkování

Jako první bych velice ráda poděkovala Mgr. Veronice Benešové Ph.D, za trpělivost, kterou se mnou měla, cenné rady, které mi neustále poskytovala a její odborný dohled při vypracování této bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat mojí rodině a mému partnerovi, kteří při mně stáli na této dlouhé a trnité cestě, kterou bych bez nich zvládla jen těžko. Nesmím zapomenout poděkovat ani svým informantům, kteří si na mě udělali čas, kdykoli jsem potřebovala.

Metody a techniky sociální práce využívané pro práci s agresorem šikany

Abstrakt

Bakalářská práce na téma Metody a techniky sociální práce využívané pro práci s agresorem šikany, se zabývá problematikou agrese u klientů směrem k pracovníkům v zařízeních.

Cílem této práce bylo zjistit, jaké metody a techniky sociální práce používají pracovníci v institucích při práci s agresivními klienty. Dalším cílem této práce bylo zjistit, jaké intervence používají zařízení při práci s agresorem a za jsou tyto používané intervence účinné. Zaměřila jsem se na metody a techniky sociální práce, které používají zařízení, kde pracují s agresivními dětmi věk věku 7 – 18 let. Na tyto metody a techniky jsem se detailně soustředila především ve své praktické části této práce. V teoretické části jsem se zabývala významem šikany jako takové, co o ni říká odborná literatura, na formy šikany, osobností agresora i oběti, a především metodami a technikami sociální práce, které se používají pro řešení šikany. Dále potom v praktické části jsem zjišťovala metody a techniky sociální práce, které využívají zaměstnanci v DDS Šindlovy Dvory a v SVP Dukelská při práci s agresorem šikany, zda podle pracovníků jsou tyto metody a techniky účinné.

Výzkumný soubor jsem zpracovala kvalitativním výzkumem, pomocí metody dotazování technikou polostandardizovaného rozhovoru s informanty. Informanty jsem volila na základně dostupnosti. Řešení této práce poskytuje náhled na používané metody a techniky sociální práce v praxi. Zda jsou tyto metody a techniky účinné či nikoli a dále pak upozorňuji na případné nedostatky v zakotvení legislativy, kterou se tato zařízení řídí. Malá spolupráce rodin, které se nepodílejí na procesu změny jejich dítěte ovlivňuje celý proces práce s klientem.

Klíčová slova

Sociální práce; metody; techniky; šikana; agresor; pracovník; rodina.

Methods and techniques of social work used for working with bully

Abstract

Bachelor thesis on the issue Methods and techniques of social work used for working with bully deals with aggression of clients towards workers of social facilities.

Aim of this bachelor thesis is to find out, what methods and techniques of social work are used by workers of social facilities when working with aggressive clients. Another aim of this thesis is to determine, what interventions these facilities use when working with an aggressive client and if these interventions are efficient. I focused on methods and techniques of social work used by social facilities, where they work with children from the age of 7 to 18. I focused on these methods and techniques mainly in practical part of this thesis. In theoretical part I focused on the relevance of bullying, which reference books are concerned with bullying, forms of bullying, personality of an aggressor and a victim, and primarily I focused on methods and techniques of social work, which are used when dealing with bullying. Furthermore, in practical part I looked into what kinds of methods and techniques of social work are used by employees of DDŠ Šindlovy Dvory and of SVP Dukelská when working with a bully and if their methods and techniques are efficient.

Research was composed from qualitative survey, using the method of questioning, more specifically using semi-standardized interview with respondent. Respondents were chosen on the grounds of accessibility. Resolution of this thesis provides view of used methods and techniques of social work in practice. Onwards if these methods and techniques are efficient or not and furthermore I point out some potential deficiency of its placing in legislation. Moreover, small collaboration of families, which are not involved in the process of child's transformation, influences whole process of working with a client.

Key words:

Social work; methods; techniques; bullying; aggressor; worker; family.

Obsah

Úvod	8
1 Teoretická část	9
1.1 Sociální práce	9
1.2 Metody sociální práce	12
1.2.1 Techniky sociální práce využívané v zařízení	14
1.2.2 Metodický pokyn Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy k řešení šikanování ve školách a školských zařízeních.....	15
1.3 Šikana.....	16
1.3.1 Vývojová stádia šikany	16
1.3.2 Účastníci šikany	17
1.3.3 Oběť	17
1.3.4 Agresor.....	18
1.3.5 Jiné formy šikany.....	19
1.3.6 Důsledky šikanování.....	21
1.4 Agrese	22
1.4.1 Druhy agrese	23
1.4.2 Agresivita.....	25
1.5 Prevence při práci s agresivním klientem	25
1.5.1 Metodický pokyn ministra školství, mládeže a tělovýchovy k prevenci sociálně patologických jevů u dětí a mládeže	26
2 Praktická část.....	27
3 Metodika.....	28
3.1 Metody a techniky sběru dat	28
3.1.1 Výzkumný soubor	29
3.1.2 Realizace výzkumu	29
4 Výsledky	30
4.1.1 Výsledky rozhovorů se zaměstnanci DDS Šindlovy Dvory.....	30

4.1.2	Výsledky rozhovorů se zaměstnanci SVP Dukelská	38
5	Diskuse.....	47
5.1	Diskuze k používaným metodám a technikám sociální práce využívané pro práci s agresorem šikany	47
5.2	Diskuze k výzkumným otázkám	49
6	Závěr.....	53
7	Seznam použité literatury	54
8	Seznam zkratk.....	62

Úvod

„Hole a kameny nám mohou zlámat kosti, ale slova nám zlomí srdce...“

Robert Fulghum

Šikana je v dnešní společnosti vnímána stále jako velký společenský problém. Pokud šikana vznikne například ve škole, stále mnoho pedagogů neví, jak se má v danou chvíli zachovat. Široká veřejnost, když slyší slovo šikana, většina si hned vybaví šikanu mezi dětmi na základní škole, ale v dnešní době existuje mnohem více druhů šikany. Můžeme se také setkat s šikanou např. na pracovišti, ta se nazývá mobbing či bossing. Dále existuje kyberšikana, což je šikana po internetu, sociálních sítích či mobilních telefonech.

Má práce je zaměřena na jednotlivé kroky, konkrétní postupy, metody a techniky sociální práce, které se v zařízeních používají pro práci s agresivními klienty. Tyto metody a techniky se používají nejen v zařízeních, kde pracují s mladistvými agresivními klienty, ale používají se také při práci s dospělými agresivními klienty.

Téma mojí bakalářské práce se zabývá aktuální problematikou šikany, protože s přístupem nových technologií také přicházejí nové a nové možnosti, jak by si lidé navzájem mohli ubližovat. Tomu se sociální práce snaží předcházet nebo zabránit, či alespoň zmírnit negativní dopady, které by mohly naši společnost postihnout. V teoretické části se zabývám problematikou šikany a jejími formami, osobností agresora i oběti, a především metodami a technikami sociální práce, které se používají pro řešení šikany.

1 Teoretická část

1.1 Sociální práce

Gulová (2011) ve své publikaci uvádí, že sociální práce jako pojem byla v minulosti chápána jako projev altruismu, je tomu tak dodnes. Dále definovala podstatu sociální práce, a to pomáhat lidem, kteří pomoc potřebují. Autorka v publikaci rovněž zmiňuje, že sociální práce z pohledu teorie je uznávána jako vědecky fundovanou odbornou disciplínou, která za pomoci metod sociální práce zabezpečuje na profesionální úrovni péči o potřebné (Gulová, 2011). Na druhé straně Matoušek (2011) definoval cíle sociální práce, kterými jsou reflexe, zmírnění a řešení sociálních problémů společnosti. Profesionálně se zabývá lidskými vztahy v kontextu sociálních rolí (Matoušek, 2011).

Dle Říčana (1995) se problematikou šikany zabývali již koncem osmdesátých let ve Velké Británii, Americe, Kanadě, Austrálii, Japonsku, Holandsku a Německu. Dále autor představuje, že ve všech těchto zemích se výskyt šikanování ve školách prokázal. Následně se Olweus a jeho nástupci začali zabývat osobnostmi obětí a agresorů, následky, které šikana zanechá na obětech a pravděpodobnou budoucností agresorů. Rovněž se zajímali o to, jaký názor mají rodiče a učitelé na šikanu ve škole (Říčan, 1995).

Matoušek a kol. (2008) definovali základní principy mediace jako nestrannost, neutralitu, nezávislost a vyváženost. Nestrannost ve smyslu nezaujatosti mediátora vůči členům skupiny. Neutralitu názoru jako neprosazování vlastních stanovisek, myšlenek a řešení problému mediátorem. Nezávislost jako nepropojenost mediátora s někým, kdo se účastní mediace a vyváženost jako stejnoměrné podílení se stran na řešení neshody (Matoušek a kol., 2008). Holá (2011) také uvádí další možné principy mediace: např. dobrovolnost, důvěrnost a důvěru, změnu soupeření na spolupráci, orientaci na budoucnost, svobodu rozhodování, převzetí zodpovědnosti, pochopení odlišnosti, hledání nových možností, nestrannost a neutralitu (Holá, 2011).

Jak Mediací ke společné dohodě (2012) uvádí v následujících odstavcích fáze mediačního procesu:

Přípravná fáze – v této fázi poté, co zájemce o mediaci kontaktuje mediátora, provede mediátor analýzu problému, se kterým zájemce přichází a zváží vhodnost mediace. Pokud je zájemcův problém vhodný k mediaci, mediátor vyjádří svůj souhlas a následně kontaktuje druhou stranu sporu.

Zahájení mediace – ještě před začátkem samotné mediace je potřeba uzavřít Smlouvu o zahájení mediace, která nese určité náležitosti jako například:

- strany musejí označit konflikt, který bude projednáván,
- identifikační údaje a adresu místa podnikání mediátora,
- definování konfliktu, který bude předmětem mediace,
- dále jaká bude úhrada za služby mediátora za provedenou mediaci, popřípadě ujednání o záloze nebo zda bude mediace provedena bezplatně,
- musí se také určit doba, po kterou bude mediace probíhat (Mediací ke společné dohodě: fáze mediačního procesu, © 2012).

Sběr informací – cílem této třetí fáze je především získání co největšího počtu informací pro všechny zúčastněné strany pro vzájemné pochopení. Mediátor se snaží vést strany k nepřerušovanému sdělení, jak vnímají konflikt, a přitom využívá těchto technik:

- získání důvěry, projevy empatie, klade důraz na řeč těla i udržování očního kontaktu,
- podporuje otevřenost stran a sdělení informací, které doplňuje vhodnými otázkami,
- dbá na udržení pozornosti i neverbální komunikaci zúčastněných stran.
- snaží se získat informace nejen ohledně sporu, ale také o osobnostech zúčastněných, jejich hodnoty a zájmy,
- používá techniky aktivního naslouchání, kterými jsou: povzbuzování, objasňování, parafráze, reflexe, shrnutí a uznání (Mediací ke společné dohodě: fáze mediačního procesu, © 2012).

Dále dle Mediací ke společné dohodě (2012) je uvedeno pokračování fází mediačního procesu:

Hledání možností a alternativ – v této fázi je hlavním cílem nalézt společné potřeby a zájmy obou zúčastněných stran. V této fázi mediátor podněcuje strany k tvůrčímu a kooperativnímu přístupu také za pomoci brainstormingu (Mediací ke společné dohodě: fáze mediačního procesu, © 2012).

Vyjednávání – předkládání a vysvětlení návrhů je důležitou součástí mediace. Postupuje se krok za krokem, od jednoduchých bodů až po ty složitější. Dále se musí vysvětlit řešení, která byla během mediačního procesu navržena. Tato řešení musí být sepsána a identifikují se ty nejvhodnější pro obě zúčastněné strany.

Přijetí dohody – cílem je, aby se obě strany sporu vzájemně dohodli na daném řešení konfliktní situace. Zrekapitulují se navržená řešení, objasní se nejistoty, pokud nějaké vznikly, dále mediátor společně s oběma stranami musí nejasnosti vyřešit. Sepíše se dohoda, ve které se píše, jak byl konflikt rozřešen, tato dohoda je předložena oběma stranám.

Ukončení mediace – zde má závěrečné slovo mediátor, který poděkuje oběma stranám, stručně zhodnotí přínos mediačního procesu, sdělí, zda byla dohoda dosažena či nikoli (Mediací ke společné dohodě: fáze mediačního procesu, © 2012).

Jako další alternativou pro řešení sporů uvádí ve své publikaci Daweson (2012) metodu win-win. Autor uvádí, že cílem vyjednávání je dojít k řešení „win-win“, v němž vítězí obě strany sporu, po jednání můžou od stolu odcházet všechny strany s pocitem, že vyhrály. Tato metoda nás má naučit, jak dostat všechno, co chceme, ale přesvědčit druhou stranu o tom, že i ona vyhrála (Dawson, 2012).

Krize a krizová intervence

Krize, jak uvádí Špatenková a kol. (2017) je moderní a často používaný pojem, používá se k charakteristice situací, při kterých se něco dramaticky mění a tato změna bývá často doprovázena negativními emocemi. Dále autoři uvádějí, že člověk v krizi vnímá svoji situaci jako nebezpečnou a nenalézá způsob, jak se s ní vyrovnat (Špatenková a kol., 2017).

Krizi vymezuje Teater (2010) jako nepříjemnou a obtěžující událost, kterou jedinec vnímá jako neřešitelný problém, protože přesahuje jeho možnosti zvládnání (Teater, 2010). Ke krizi dochází ve chvíli, kdy jedinec čelí problému, který neumí, nemůže nebo nedokáže (vy)řešit (Špatenková a kol., 2017).

Krizová intervence

Krizová intervence, znamená zásah či zakročení v krizi, také ji můžeme definovat jako specializovanou pomoc osobám, které se právě nacházejí v krizi, tedy v stavu, který způsobuje změnu v jejich obvyklém způsobu života a vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení či stresu (Špatenková a kol., 2017).

Dále autorka uvádí, že pojem krizová intervence je používán v užším i širším slova smyslu. V užším pojetí znamená techniky a strategie pro práci s jedincem v krizi, v širším pojetí prezentuje metodu, jejímž cílem je odstranění současné situace a stabilizace jedince (Špatenková a kol., 2017).

1.2 Metody sociální práce

Metody sociální práce jsou postupy, jak dosáhnout předem stanovených cílů za pomoci profesionální činnosti a dovedností sociálních pracovníků při práci s jednotlivcem, rodinou, skupinou, komunitou nebo institucí (Mátel, Oláh, Schavel, 2011).

Matoušek (2001) pod pojmem metody sociální práce chápe jako postupy závislé na:

- cílovém subjektu (práce s jednotlivcem, skupinou, komunitou nebo rodinou),
 - jeho aktuální situaci (sociální znevýhodnění – postižení či sociální událost),
 - relativním vztahovém kontextu (vrstevnická skupina, rodina, organizace),
 - systémových vazbách (regionální, národní nebo nadnárodní sociální politika)
- (Matoušek, 2001).

Sociální práce s jednotlivcem – supervize se skupinou, jednotlivcem

Jak představují autoři Havrdová a Hajný (2008), v angličtině se pojem supervize původně vztahoval na každou situaci, v níž zkušenější osoba hlídá jinou osobu při provádění nějakého úkolu (Havrdová, Hajný, 2008). V následujících větách zdůrazňuje Bártlová (2007), že pojem supervize je možné překládat jako nadhled („super“ = nad). Právě nadhled nad problémy a potížemi by měl vést k rozpoznání nových či utajených možností. Tento nadhled by měl obstarat právě supervizor (Bártlová, 2007).

Za základní zdroje, které ovlivnily současné pochopení supervize považuje Havrdová a Hajný (2008) hlavně dialog, reflexi, andragogické učení, psychologické zákonitosti v procesu pomoci, skupinovou práci a kontext organizace (Havrdová, Hajný, 2008).

Sociální práce se skupinou nebo komunitou

Dle Navrátila (2001):

- skupinová sociální práce tvoří příležitost pro vzájemné sdílení členů skupiny,
- sdílení je chápáno jako prostředek, který usnadňuje učení, rozvoj, utváření vztahů atd.,
- ačkoliv člen skupiny může díky svému členství zažít také nepříjemné zkušenosti (např. stigmatizaci, vyloučení), je paradoxem, že řada lidí zažila pocit vlastní identity právě ve skupině podobných jednotlivců (Navrátil, 2001).

Sociální práce s rodinou

Sociální práci s jednotlivcem nebo rodinou definuje Smutková (2007) ve smyslu pomoci, respektive obnovy sociálního fungování. Dále autorka uvádí, že cílem práce je opora sociálního fungování klienta a udržení stability mezi nároky okolí, prostředí a kapacitou klienta tyto požadavky zvládnout. V souvislosti s výše uvedeným je podle autorky potřeba rozlišit dvě základní úrovně sociální práce s rodinou. Kde první rovina rozumí rodině jako sociálnímu prostředí klienta, tedy jednotlivce. Druhou rovinou je pak chápání rodiny jako celku. Sociální práce se zde zaměřuje především na změnu fungování rodinného systému či přizpůsobení celé rodiny na nové podmínky. V obou dvou případech je sociální práce s rodinou komplikovaný a těžký proces. Problémy, které rodiny se sociálním pracovníkem řeší, jsou často nepřehledné, složité, s různými zdroji problémů, které mohou být před sociálním pracovníkem skryty (Smutková, 2007).

1.2.1 Techniky sociální práce využívané v zařízení

OSPOD v následujícím odstavci uvádí definici rozhovoru:

Rozhovor se používá jako jedna z hlavních technik sociální práce. Měla by obsahovat správné vyjadřování (jazyk) a měla by respektovat věk a vzdělání klienta. Při rozhovoru by sociální pracovník měl navodit pocit bezpečí a jistoty. Rozhovor je také náročný na čas a na vyhodnocování, záznam rozhovoru si můžeme dělat pouze se souhlasem klienta. Během rozhovoru, který vedeme s klientem, není dobré si dělat poznámky, pokud potřebujeme, tak pouze v nejnnutnějších případech. Rozhovory, které máme nahrané na diktafonu si musíme přepsat po sezení s klientem (Metody sociální práce, © 2015).

Specializační studium výchovného poradenství uvádí v následujících odstavcích fáze rozhovoru:

1. sdělení problému – je důležité klienta vyslechnout a dodržovat zásadu akceptace,
2. objasnění – musíme klientovi dát najevo, že mu rozumíme a emočně ho podpořit.
Je dobré klást doplňující otázky,
3. shrnutí a rekapitulace – Snažíme se reflektovat klientovy pocity a stručně vyjádříme základní myšlenky a fakta, která nám klient sděluje,
4. hledání řešení – společně s klientem se snažíme hledat řešení, nedáváme klientovi žádné rady ani přímá doporučení, jak danou situaci řešit (Specializační studium výchovného poradenství, © 2005).

Pozorování dle Navrátila (2001) je diagnostika a ta se provádí prostřednictvím sledování klienta v jeho přirozeném prostředí, při hraní rolí, strukturovaných dotazníků i ve formě různých měření (Navrátil, 2001).

1.2.2 Metodický pokyn Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy k řešení šikanování ve školách a školských zařízeních

V následujících odstavcích jsou uvedena doporučení, která jsou zakotvena v zákoně MŠMT č. 21149/2016 Sb., ve znění pozdějších předpisů pro práci ve školských zařízeních. Na rozdíl od jiných druhů násilí, se kterými se můžeme setkat ve školním prostředí, je šikana neobyčejně zákeřná, protože většinou zůstává dlouho skrytá. Tak i při relativně nízké intenzitě šikany může u jejích obětí docházet k závažným psychickým traumatům s dlouhodobými následky a k postupné deformaci vztahů v kolektivu (Metodický pokyn Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy k řešení šikanování ve školách a školských zařízeních, © 2016).

Důležité znaky šikanování: záměrnost, cílenost, opakování (není podmínkou), nepoměrná síla, bezmocnost oběti, nepříjemnost útoku, samoučelnost agrese. Cílem tohoto metodického pokynu je poskytnout pedagogickým pracovníkům základní informace především k samotnému řešení tohoto vysoce rizikového chování. Šikanování je jakékoliv chování, jehož cílem je ublížit, ohrozit nebo zastrašovat žáka, případně skupinu žáků. Spočívá v cílených a opakovaných fyzických a psychických útocích jedincem nebo skupinou jedinců vůči jednomu žákovi či skupině žáků, kteří se neumí nebo z nejrůznějších důvodů nemohou bránit. Zahrnuje jak fyzické útoky např. v podobě bití, vydírání, loupeží, ničení věcí, tak i útoky slovní v podobě nadávek, pomluv, vyhrožování či ponižování. Šikana se projevuje i v nepřímé podobě jako demonstrativní přehlížení a ignorování žáka či žáků skupinou spolužáků. Rovněž se může realizovat prostřednictvím elektronické komunikace, jedná se o tzv. kyberšikanu. Škola má jednoznačnou odpovědnost za děti a žáky. V souladu s ustanovením § 29 zákona č. 561/2004 Sb., zákon o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (Školský zákon), ve znění pozdějších předpisů, jsou školy a školská zařízení povinny obstarávat bezpečnost a ochranu zdraví dětí, žáků a studentů v průběhu všech vzdělávacích a souvisejících aktivit a současně vytvářet podmínky pro jejich zdravý vývoj a pro předcházení vzniku rizikového chování (sociálně patologických jevů). Z tohoto důvodu pedagogický pracovník šikanování mezi žáky předchází, jeho projevy neprodleně řeší a každé jeho oběti poskytne okamžitou pomoc (Metodický pokyn Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy k řešení šikanování ve školách a školských zařízeních, © 2016).

1.3 Šikana

Šikana je vědomé a opakované fyzické či psychické týrání, které je orientované na jednoho nebo více žáků, kteří se tomuto jednání nemohou či neumí jakkoli bránit (Čáp, 2012). Šikana vždycky nemusí vypadat, jak bylo výše definováno. Může mít více forem, jako např. ponižování, šíření pomluv, vyhrožování, vyčleňování z kolektivu, ničení osobních věcí, krádeže peněz či jídla, sexuální obtěžování apod. (Bittmannová, Bittmann, 2016). V posledních několika letech s postupně rostoucí modernizací a nástupem techniky, dochází k rozmachu kyberšikany. Tento druh šikany probíhá elektronickou formou, pomocí telefonu, počítače či tabletu aj (Černá et al., 2013).

1.3.1 Vývojová stádia šikany

Zrod ostrakismu – jedná se o první fázi šikany, kdy agresor či agresori ještě oběti neublíží fyzicky, pouze se jí snaží vyčlenit ze svého kolektivu, nikdo se s obětí nebaví apod. Většinou tou první známkou u ostrakismu je zhoršení školního prospěchu u oběti (Martínek, 2008).

Vágnerová (2011), označuje v následujících odstavcích stádia šikany:

Přitvrzování manipulace a výskyt fyzické agrese – toto stádium se ve skupině vrstevníků objevuje ve chvíli, kdy se vyhlídnutá oběť stává terčem opakovaných posměchů, urážek, vtipů někdy až fyzických útoků agresora či agresorů, protože si na obětech potřebují uvolnit napětí.

Vytvoření jádra – klíčový moment nastane po vytvoření jádra více agresorů, kdy už agresori netýrají a nezesměšňují oběť náhodně, ale systematicky – role jsou již určeny, agresori pomalu, ale jistě ovládají ostatní vrstevníky, ostatní spolužáci oběti nešikanují, ale ani ji nepomůžou, objevuje se zde tzv. pyramida šikanování.

Většina přijímá normy agresorů – i přesto, že ostatní členové skupiny nesouhlasí s chováním vůči oběti, svůj názor nedají nikdy nahlas najevo, protože se bojí, že by se také stali obětí oni sami. Agresori si ve skupině nastavili nepsaná pravidla a všichni je dodržují. Někdy se může také stát, že oběť svou roli přijme, aniž by se agresorovi snažila vyhnout, začíná pocíťovat jakousi závislost (Vágnerová, 2011).

Totalita neboli dokonalá šikana – v tomto stádiu je šikana velice rozšířená, skupina je rozdělená na dvě části – jedna má všechna práva a druhá nemůže vůbec nic. Dále autorka uvádí, že agresor si oběť „vezme“ a bere ji jako svůj majetek – patří mu jeho peníze, osobní věci, svačina, vědomosti čas, dokonce i city a tělo – nemá vůbec žádné zábrany. Oběť přijme tyto normy za své a připadají ji normální (Vágnerová, 2011).

1.3.2 Účastníci šikany

Vágnerová ve své knize uvádí tzv. pyramidu šikanování. Dle autorky tato pyramida určuje role v kolektivu, každý se své role musí pevně držet.

- a) agresor/agresoři,
- b) jejich pomocníci,
- c) mlčící většina, přihlížející,
- d) oběť, oběti (Vágnerová, 2011).

Vztah agresora a jeho oběti

Jak ve své publikaci uvádí Říčan vzniká intenzivní citový vztah mezi obětí a agresorem především ve vězeních, u domácího násilí proti dětem, ženám i seniorům. Agresor má pocit moci, převahy nad obětí, ze strany oběti jde o pocity strachu, což bývá často silný citový příklon (Říčan, 1995).

1.3.3 Oběť

Obětí se může stát v podstatě kdokoli (Kolář, 2011; Říčan, Janošová, 2010). Obětím šikany vytvářejí negativní vzhled spolužáci, kteří je označují za jiné a nenormální (Janošová et al., 2016).

Následně dochází ke dvěma procesům:

- ke stigmatizaci nálepkou – označením toho, kdo je nežádoucím způsobem jiný než ostatní,
- ke skupinové exkluzi neboli vyčlenění (Thornberg et al., 2013).

Dle Albina Dearinga (2017) nemá nikdo právo na to, aby porušoval lidská práva a samotnou lidskou důstojnost, ve smyslu svobody a demokracie. Zatímco neexistuje žádná specifická položka pro lidskou důstojnost, pojem lidské právo je definováno jako právo, které je považováno za právo každého člověka (Dearing, 2017).

Martínek (2015) ve své knize definoval typologii obětí v následujících odstavcích:

Oběť na první pohled – jedná se o typ dětí, které na první pohled samy o sobě šíří do okolí signál slabosti. Už podle jejich vzhledu jsou nápadní – slabý, vytáhlý, mívají neobvyklou barvu vlasů, na svém obličejí ukazují slabost a bojácnost. Většinou se neumí ve třídě prosadit, pokud se stanou v kolektivu terčem začínajících posměchů, neumí se bránit.

Děti, které jsou dlouhou dobu pod ochranou matky nebo babičky – jde především o děti, jejichž rodiče (především matky či babičky) si nedokáží připustit, že jejich dítě dospělo do určité fáze svého vývoje a stává se samostatným. Tyto „pečovatelky“ v nich vidí malé a nesamostatné dítě, za které musí všechno obstarávat a musí mít nad nimi dohled (Martínek, 2015).

Handicapované děti – tyto děti jsou velice snadnými oběťmi. V současném školství se integrují děti s postižením do základních škol. Pokud má být tato integrace dobře ošetřena, musí učitelé ve školách vědět, co jednotlivá postižení obnášejí, protože nepřipravená integrace, může být pro handicapované dítě spíše ohrožující.

Učitelské děti – tyto děti bývají nejčastějšími oběťmi, hlavně v případě, že rodič učí ve stejné škole, nebo ještě hůř, sám dítě vyučuje. Pozice učitelského dítěte je velice nevýhodná z mnoha aspektů. To, co by např. prošlo ostatním dětem, jemu neprojde, při domácím napomínání s výmluvou „ostatní to dělají také“ u tohoto dítěte také neprojde (Martínek, 2015).

1.3.4 Agresor

Portál prevence rizikového chování uvádí tři typy iniciátorů šikanování:

1. hrubý, jednodušší, vznětlivý, se silným energetickým přetlakem, kázeňskými problémy – oslabeným vztahem k autoritě, může být zapojený do gangů konající trestnou činnost,
2. velmi slušný, vzdělaný, narcisticky šlechtěný, sevřený, precitlivělý, někdy i se sadistickými tendencemi v sexuálním smyslu,
3. tzv. “Srandista”, optimistický, dobrodružný, se značnou sebedůvěrou, výřečný, málokdy oblíbený a vlivný (Portál prevence rizikového chování, © 2015)

Dle Kelnarové a Matějkové (2010) je agresor člověk, který páchá zlo ve svůj prospěch, pro své pobavení nebo ze strachu. Agresor věří, že nejlepší obranou je útok. Důvodů, proč se chová takto patologicky je jistě mnoho, ty však autorky nezjišťovaly (Kelnarová, Matějková, 2010).

Říčan a Janošová (2010) ve své publikaci uvedli typické vlastnosti agresora:

Tělesně zdatný, silný a hbitý. Někdy dokáže šikanu zorganizovat i jedinec malého vzrůstu nebo fyzicky slabý jedinec. Autoři dále uvedli, že ve výrazu jedince můžeme pozorovat známky hrubosti. Agresor bývá většinou člověk, který se vyznačuje s horkokrevným temperamentem, je prudký, impulzivní, nemá nad sebou kontrolu a snadno se nechá vyprovokovat. Má sklony ke konfliktům. Jeho agrese bývá spojena s porušováním pravidel, porušováním školního řádu a určitým stupněm drzosti, neposlušnosti, lhaním a častými krádežemi nebo podváděním (Říčan, Janošová, 2010).

1.3.5 Jiné formy šikany

Kyberšikana

Bendl (2003) představuje, že kyberšikana je druh šikany, která se opakuje a probíhá prostřednictvím informačních a komunikačních technologií. Kyberšikana může mít mnoho podob, například posílání nelítostných, výhružných či sprostých zpráv obětem nebo vytváření webových stránek, které se snaží zesměšnit či pošpinit oběť (Bendl, 2003).

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy uvádí definici kyberšikany jako jednu z forem psychické šikany. Je to zneužití ICT (informačních a komunikačních technologií), zejména pak mobilních telefonů a internetu k takovým činnostem, které mají někoho záměrně ohrozit, ublížit mu. Podobně jako u šikany tváří v tvář se jedná o záměrné chování, kdy je oběť napadána útočníkem nebo útočníky. Podstatnou vlastností šikany je skrytost. Ta je dána tím, že často odhalení, zejména pokročilé šikany, brání z rozličných důvodů a pohnutek všichni účastníci vyšetřování včetně oběti. Při vlastní diagnostice šikany je třeba zkoumat tento fenomén ze tří praktických pohledů – jako nemocné chování, závislost a poruchu vztahů ve skupině (Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, © 2016).

Černá et al., (2013) publikují ve své knize formy kyberšikany do dvou podoblastí:

- jednotlivé projevy kyberšikany, konkrétní postupy, jakými k agresivnímu chování dochází např. krádež a zneužití hesla aj.,
- místa na internetu, kde ke kyberšikaně dochází, což má spojitost s nástroji k její samotné realizaci (Černá et al., 2013).

Projevy kyberšikany dle Vágnerové (2011):

- snaha ukrást identitu,
- záměrné infikování počítače viry,
- agresor zasílá oběti nevhodné, výhrušné, vulgární, agresivní nebo obtěžující zprávy, e-maily atd.,
- zneužívá nebo vytváří webové stránky, na kterých zveřejňuje zesměšňující obrázky, fotky a videa,
- napadá oběť na sociálních sítích, komunitních webech, v diskusích nebo při chatování (Vágnerová, 2011).

Mobbing

Definice mobbingu je různá a definic je opravdu mnoho, avšak většina z nich se točí okolo jediné a to, že mobbing představuje „subtilní projev agrese na pracovišti, kdy zaměstnanec denně, v průběhu několika měsíců čelí nepřátelství ze strany jednoho nebo více kolegů, přičemž zároveň prožívá bezmoc a strach, že bude vyčleněn z kolektivu“ (Leymann, 1996).

Katja Merk (2014) ve své publikaci uvádí srovnání různých definic, které lze shrnout a následně klasifikovat jeho klíčové determinanty chování. Mobbing je prováděn jednotlivci, kteří jsou na pracovišti (tj. kolegové, školitelé, podřízené) nebo skupiny (pracovní týmy, projektové skupiny a přestávkové skupiny). Mobbing je zaměřen na konkrétní osobu, která se cítí méněcenná a tím je snadným cílem pro agresora (Merk, 2014).

Bossing

Bossing, neboli šikana na pracovišti, se nejčastěji projevuje jako bezdůvodné, nerovné zacházení s některými zaměstnanci, neúměrný postih zaměstnance, zadávání pracovních úkolů, jejichž vykonání je pro zaměstnance nereálné, ukládání ponižujících úkolů, sociální izolace atp. Může jít také o sexuální obtěžování zaměstnance či zaměstnankyně. U bossingu je postavení nadřízeného zneužíváno k ponižení či zastrašení podřízeného. Takový nátlak může mít za cíl až „dobrovolné“ rozvázání pracovního poměru ze strany zaměstnance (Ombudsman veřejný ochránce práv, © 2012).

1.3.6 Důsledky šikanování

Šikanování – jaké má následky a příčiny uvádí důsledky šikanování např. oběť může chodit pozdě do školy, hledat výmluvy proč do školy nechodit nebo dítě samo od sebe do školy nepůjde. Dále je zde uvedeno, že v některých případech může šikana ovlivnit tělesný i emoční vývoj jedince, může ovlivnit vztahy v rodině oběti i agresora, šikanování může negativně ovlivnit také ty, kteří šikaně jen přihlížejí – může v těchto jedincích vyvolat strach, který narušuje schopnost učit se (Šikanování – jaké má příčiny a následky, © 2018).

Šikanování – jaké má příčiny a následky, představuje že dlouhodobě trvající šikanování může ovlivnit sebeúctu oběti, vést k závažným zdravotním problémům nebo dokonce kompromitovat budoucí profesionální dráhu. Oběti mohou trpět bolestmi hlavy, nespavostí, úzkostmi a depresemi, u některých se může rozvinout posttraumatická stresová porucha. Fyzické útoky také mohou vést k útrpné podpoře ze strany okolí, naopak emocionální týrání tuto odezvu vyvolat nemusí, újma není tak zjevná se (Šikanování – jaké má příčiny a následky, © 2018).

1.4 Agrese

Agrese z latinského jazyka *aggressio*, znamená výpad či útok (Ottova encyklopedie A – Ž, 2011).

Dle Fischera a Škody (2014) se agrese považuje za jeden z termínů sociální patologie, používá se pro označení všeobecně abnormálních či nežádoucích společenských jevů, které se objevují nejen ve společnosti, ale také v rodinách, školách i v mimoškolních zařízeních. Dále uvádí, že studiem a popisem těchto jevů se zabývá velká řada vědních disciplín např. sociologie, psychologie, speciální pedagogika, etopedie a další, zabývají se studiem a rozborem příčin, které vedou ke vzniku sociálních patologií (Fischer, Škoda, 2014). Agrese se dá popsat jako jednání, které se projevuje jako násilí mířené proti jakémukoli objektu nebo nepřátelství s jasným záměrem ublížit (Martínek, 2015).

Příbuzným termínem je sociální dezorganizace, který označuje narušení či rozklad systému norem společnosti, jde tedy spíše o sociální procesy než o popis konkrétního chování jedince (Hrčka, 2001). Martínek by (2015) agresi nazval jako projev agresivity jedince, jako násilné narušení či porušení práv jiného člověka. Musíme ovšem odlišovat také asertivitu (Martínek, 2015).

Autoři Černá et al., (2013), uvádějí ve své knize rozdělení agrese na tyto:

Reaktivní a proaktivní agrese – liší se podle charakteru sociálních podnětů, které toto agresivní chování způsobí, a podle emocí, které v tu danou chvíli cítí a prožívá agresor sám.

Reaktivní agrese – odvozeno od tzv. frustračně-agresivního modelu, je chápána jako obranná reakce vůči nebezpečí, které přichází, je zde přítomna nějaká zjevná forma vzteku či hněvu (Černá et al., 2013).

Černá et al. (2013) dále pokračují ve své definici, že oproti reaktivní agrese je další druh a to agrese proaktivní nebo instrumentální, může být nevyprovokovaná, jde o chování, které slouží jako prostředek k získání něčeho, co dotyčný agresivní jedince chce (Černá et al., 2013).

Stadia agresivního chování

Dle Nováka a Capponiho (1996) má agresivní fáze několik fází:

1. spouštěcí fáze – v této fázi ještě nedochází k agresivnímu chování,
2. eskalační fáze – fáze, kdy se chování agresora vychyluje z normy a dochází k neúměrným reakcím,
3. krizová fáze – agresor ztrácí kontrolu nad svým chováním, stačí mu malý podnět, aby došlo k napadení,
4. fáze uklidnění – zde dochází ke zklidnění vzteku agresora, který je překvapen svým chováním a snaží se toto chování vytěsnit,
5. fáze postkrizové deprese – v této fázi agresor prožívá specifické pocity viny a úzkosti (Novák, Capponi, 1996).

1.4.1 Druhy agrese

Agrese vybitá na neživém předmětu – neživý předmět se stává obětí agresora, kdy se většinou dítě potřebuje uvolnit. Terčem se potom stávají neživé předměty jako např. sešit, penál, pravítko, popř. jiné školní vybavení – prokopnuté dveře (Martínek, 2015).

Agrese vybitá na zvířeti – nikdy bychom neměli dopustit, aby si dítě vybíjelo svou agresi na zvířeti. Dítě by se mohlo naučit, že slabšímu a bezmocnému je možné ubližovat (Kelnarová, Matějková, 2010).

Autoagrese – jedná se o přímé a vědomé ublížení, které je jedincem vedené proti sobě samému. Za nejzávažnější formu autoagrese považuje Martínek sebevraždu, ať ve formě demonstrativní či dokonalé (Martínek, 2015).

Fyzická pasivní přímá agrese – fyzické násilí, bití oběti, ponižování, využívání převahy a síly nad obětí (Martínek, 2015).

Fyzická aktivní nepřímá agrese – jedná se o objednání jiného člověka k ubližování a ponižování oběti. Prvotní agresor pouze kouká na to, jak je oběti ubližováno, většinou vymýšlí způsoby, jak oběti co nejvíce ublížit (Martínek, 2015).

Dále Martínek (2015) dělí v následujících několika odstavcích agresi na:

Fyzická pasivní přímá agrese – znamená fyzické bránění oběti v dosahování jejích cílů – ve školním prostředí poměrně častá agrese. Převážně se může jednat o ničení školních pomůcek – zlomení tužky, pravítka apod. Tato agrese se často objevuje při vykonávání praxe na středních odborných učilištích.

Fyzická pasivní nepřímá agrese – jedná se o odmítnutí uskutečnění některých přání např. odmítnutí uvolnění místa v lavici apod. Opět se s touto formou agrese můžeme setkat ve škole (Martínek, 2015).

Verbální aktivní přímá agrese – tento typ agrese je nejčastější ve školním prostředí. Jde o nadávky, urážky, ponižování. Musíme zdůraznit, že žák vybavený pestrou slovní zásobou vulgarismů, se ve třídě stává hvězdou.

Martínek (2015) pokračuje v dělení agrese na:

Verbální aktivní nepřímá agrese – jde o rozhlašování pomluv, které ubližují oběti. O tomto typu agrese se dá mluvit, pokud se ve třídě dětí objeví první známky šikany – tzv. ostrakismu. Většinou se jedná o mírné, psychické ubližování spolužákovi, vysmívání se jeho oblečení, vzhledu, účesu apod. Typickým příkladem je záměrně špatné razení nebo napovídání spolužákovi při písemce nebo zkoušení.

Verbální pasivní přímá agrese – zde jde o totální ignoraci druhého člověka, odmítnutí odpovědět na pozdrav apod. Jedinec, který je ignorovaný se stává pro agresora „neexistujícím“. Tato agrese také souvisí se stádiem šikany – ostrakizmem. Toto chování může ve školním kolektivu způsobit, že se s „neexistujícím“ jedincem nebude vůbec nikdo bavit.

Verbální pasivní nepřímá agrese – v kolektivu to znamená, že se někdo někoho nezastane, když je nepravdivě obviněn a potrestán, tento člověk může být označen jako „černá ovce“. Většinou to mohou být problémovější žáci, kteří mají problémy s chováním. Pro ostatní žáky se však stávají celkem populární, protože se na ně nějaké problémy můžou svést (Martínek, 2015).

1.4.2 Agresivita

Tendence nebo pohotovost člověka útočit vůči jinému jedinci slovně nebo jednáním (v myšlenkách a představách). Agresivita se může zaměřit na zvířata nebo na hmotné věci kolem (Ottova encyklopedie A-Ž, 2011).

Martínek definuje asertivní chování jako takové, kdy člověk dokáže prosazovat svoje názory a postoje před ostatními v rámci existujících pravidel společnosti. Toto chování vede k tomu, aby ostatní připustili, že tento jedinec má právo se podle sebe a sám za sebe rozhodnout, jak se bude chovat (Martínek, 2015). Agresivita může být vnitřní vlastnost, postoj nebo připravenost k agresii. Jinak se také může označovat jako schopnost organismu mobilizovat všechny síly k boji s cílem dosáhnout jakéhokoli vytyčeného bodu a schopnost čelit všem překážkám (Martínek, 2015).

Jednoduše řečeno, každý jedinec je vybaven určitou dávkou agresivity, jinak by neměl šanci ve společnosti jiných jedinců přežít. Někteří z nás jsou citlivější v různých situacích jednat agresivně, impulzivně jednají i na věci, které by jiný člověk přešel bez povšimnutí. Naopak člověk, který má nižší míru agresivity je schopen v mezilidských vztazích považován za diplomata. Ve vypjatých situacích je schopen dohody nebo smíru (Martínek, 2015).

1.5 Prevence při práci s agresivním klientem

Pedagogicko-psychologická poradna Plzeň uvádí definici šikany: programy primární prevence šikany jsou zaměřeny na podporu dobrých vztahů v kolektivu, charakterizování přiměřeného a vhodného chování. Seznámení se s projevy agresivního chování, pocity agresora i oběti (Pedagogicko-psychologická poradna Plzeň, © 2009).

Dle Bittmannové a Bittmanna (2016) spočívá prevence školní šikany v nastavení bezpečného klimatu. Pro vytvoření tohoto bezpečného prostoru je důležité, aby existovaly srozumitelná a jasná pravidla pro všechny, zájem, péče a respekt k žákům, pozitivní očekávání od žáků, ale především hodnotový systém školy, dobrá kvalita výuky a přiměřená podpora od učitelů. Je tedy velice důležité mít správně nastavená pravidla jak pro učitele, tak pro žáky, atmosféru důvěry a bezpečí a dostatek času k věnování se jakémukoli problému (Bittmannová, Bittmann 2016).

Doporučení, jak předcházet šikaně dle Říčana (2010): Vzájemná solidarita mezi pedagogy – pokud dojde k šikaně, nesmírně záleží na tom, zda se učitelé mohou spolehnout na vedení školy. Ředitel musí stát na straně svých podřízených a „podržet“ je před žáky i rodiči i před nadřízenými orgány, pokud k nim dojde stížnost rodičů agresorů.

Dále Říčan (2010) uvádí, že organizace a hustota dozoru je nejjednodušším, ale velice účinným preventivním prostředkem proti šikaně. Čím více pedagogů se pohybuje na chodbách během přestávek, tím méně času mají agresori k šikaně. Ovšem hodně záleží na technice dozoru. Pedagog by neměl stát na rohu chodby, měl by procházet okolo tříd, nahlížet do nich, měl by se také dostat do míst, kam není zcela dobře vidět (Říčan, 2010).

1.5.1 Metodický pokyn ministra školství, mládeže a tělovýchovy k prevenci sociálně patologických jevů u dětí a mládeže

V Metodickém pokynu Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy (dále jen MŠMT) se uvádí, že sociálně patologické jevy u dětí a mládeže patří výchovné problémy, výchovné poruchy a poruchy chování, a to včetně užívání návykových látek. Prevence sociálně patologických jevů u dětí a mládeže (dále jen „prevence“) je v působnosti resortu školství, mládeže a tělovýchovy a představuje aktivity ve všech oblastech prevence:

- drogových závislostí, alkoholismu a kouření,
- kriminality a delikvence,
- virtuálních drog (počítače, televize a video),
- patologického hráčství (gambling),
- záškoláctví,
- šikanování, vandalismu aj. forem násilného chování,
- xenofobie, rasismu, intolerance a antisemitismu (Metodický pokyn ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, © 2013 – 2018).

2 Praktická část

Cíle práce

Hlavním cílem této práce je zjistit metody a techniky práce využívané pro práci s agresorem šikany směřované ze strany klienta k zaměstnanci.

Dílčím cílem je zjistit postupy institucí při práci s agresorem.

Výzkumné otázky

Pro tuto práci byly stanoveny dvě výzkumné otázky.

HVO 1 - Jsou pro práci s agresorem využívané nějaké konkrétní metody a techniky sociální práce?

HVO 2 - Jsou intervence aplikované na agresora účinné z pohledu zaměstnanců?

3 Metodika

3.1 *Metody a techniky sběru dat*

Pro praktickou část jsem zvolila kvalitativní výzkum za pomoci polostandardizovaného rozhovoru se zaměstnanci, kteří se ve své profesi setkali s projevy agresivního chování u svých klientů.

Kutnohorská (2009) ve své knize uvádí, že se při kvalitativním výzkumu využívá více postupů. Tato autorka představuje, že se u kvalitativního výzkumu realizují metody – dotazníku, standardizovaného rozhovoru, polostandardizovaného rozhovoru a další. (Kutnohorská, 2009).

Hendel (2016) ale naopak ve své knize uvádí model pro kvalitativní výzkum v sociálních vědách, které vychází z věd humanitních. Domníval se, že lidské chování je do určité míry měřitelné a předvídatelné. Hendel též zmiňuje, že pro kvalitativní výzkum se používají experimenty, strukturované sběry dat a náhodné výběry. Data, která se získají během výzkumu se analyzují pomocí statistických metod, jejich cílem je popsat a exponovat nebo ověřit pravdivost našich představ o vztazích mezi proměnnými (Hendel, 2016).

Pracovníky, kterým jsem kladla otázky, jsem vybrala na základě dostupnosti. Vojtíšek (2012) definuje výzkumný soubor na základě dostupnosti tak, že výzkumník vybírá vzorek úmyslně a v aktuální situaci volí informanty, kteří jsou momentálně k dispozici. Tento typ výběru je ve studentských pracích zastoupen velmi často (Vojtíšek, 2012). Pro sběr dat k této praktické části bakalářské práce jsem si vybrala metodu dotazování pomocí techniky polostandardizovaného rozhovoru. Kociánová (2010) vystihuje, že tento druh rozhovoru je dopředu připravený s jasně danými otázkami. Dle Nového (2006), se polostandardizované rozhovory dají srovnat formálními náležitostmi spíše k dotazníku, tazající do něj může vsouvat svůj osobní názor či přesvědčení. Jeho postavení má být však objektivní a neutrální a výroky, které mu respondent sdělí, nesmí nijak komentovat či hodnotit (Nový, 2006).

Před každým rozhovorem jsem své informanty seznámila s daným výzkumem, cílem a výzkumnými otázkami mojí bakalářské práce. Ubezpečila jsem všechny informanty, že všechna data budou použita pouze pro účely této bakalářské práce.

S každým pracovníkem jsem vedla rozhovor, který trval 30 – 45 minut. Otázky jsem pro všechny informanty strukturovala stejným způsobem. Výzkum jsem prováděla od února 2018. V průběhu rozhovoru jsem informace zapisovala do předem připravených záznamových archů (Příloha 1). Záznamové archy jsem si uložila do svého soukromého archu.

3.1.1 Výzkumný soubor

Můj výzkumný soubor tvořilo celkem 10 pracovníků, kteří pracují v přímé péči s klientem. Z čehož 6 pracovníků bylo z SVP Dukelská a 4 pracovníci z DDŠ Šindlovy dvory. Informanti byli vybráni na základě dostupnosti. Dvě zařízení, ve kterých jsem prováděla výzkum, spadají pod jednoho zřizovatele a tím je zařízení Homole. Dle Miovského (2006) se jedná o velice rozšířenou metodu výběru informantů. Smyslem tohoto výběru je, že výzkumník cíleně vybírá účastníky výzkumu podle určitých vlastností (Miovský, 2006).

Kritériem pro výběr těchto pracovníků byla zkušenost s prací s agresivním jednáním klientů a zkušenosti s vypořádáním se s touto problematikou. Dalším kritériem byla délka praxe s touto cílovou skupinou alespoň jeden rok a ochota spolupráce zodpovídat otázky k mé bakalářské práci. Výzkum jsem dělala v zařízeních, kde byli klienti ve věku od 7 do 18 let v okrese České Budějovice.

3.1.2 Realizace výzkumu

Pro zpracování teoretické části bakalářské práce jsem nejprve hledala vhodné zdroje a studovala odbornou literaturu. Následně jsem v říjnu roku 2017 začala se sepisováním své bakalářské práce. Po napsání teoretické části práce jsem začala připravovat otázky pro polostandardizovaný rozhovor s informanty z řad pracovníků v zařízeních, kteří používají metody a techniky sociální práce pro práci s agresivními klienty.

V únoru 2018 absolvovala praxi v zařízeních, která jsem si dopředu vyhledala tak, aby se mi hodila do výzkumu k této práci. Před výběrem praxe, jsem dopředu kontaktovala předmětná zařízení a informovala jsem jejich vedoucí o realizaci výzkumu k mé práci. Informovala jsem tato zařízení pomocí e-mailu a následně jsem tato zařízení ještě před začátkem praxe osobně navštívila. Samotný výzkum jsem realizovala v prostorách jednotlivých organizací, a to vždy v kanceláři daného pracovníka tak, abychom při rozhovoru nikoho nerušili.

4 Výsledky

Data, která jsem při rozhovorech získala, jsem zpracovávala metodou vytváření trsů, kdy jsem porovnávala a zobecňovala získaná data z odpovědí jednotlivých informantů. Otázky pro jednotlivé informanty jsem vytvořila stejným způsobem.

Pracovníky jsem si označila Prac. 1 – 10. Pracovníky z DDS Šindlovy Dvory jsem označila Prac. 1 – 4 a pracovníky z SVP Dukelská jsem označila Prac. 5 – 10. Podmínkou pro výběr informantů byla jejich zkušenost práce klienty, kteří vykazují projevy agresivity.

4.1.1 Výsledky rozhovorů se zaměstnanci DDS Šindlovy Dvory

Tabulka 1: Identifikační údaje zaměstnanců DDS Šindlovy Dvory

Identifikační údaje	Prac. 1	Prac. 2	Prac. 3	Prac. 4
Pohlaví	Muž	Žena	Muž	Žena
Věk	45 let	48 let	52 let	30 let
Vzdělání	Mgr.	Mgr.	Bc.	Bc.
Pracovní pozice	Zástupce ředitele	Etopedka	Sociální pracovník	Vychovatelka
Délka praxe	5 let	10 let	15 let	2 roky

Zdroj: vlastní výzkum

Na webových stránkách DDS Šindlovy Dvory je uvedeno, že DDS Šindlovy Dvory zahrnuje jak výuku v základní škole, tak i internátní pro mimoškolní aktivity. Výuka zde probíhá ve dvou třídách a mimoškolní činnost také ve dvou skupinách rodinného typu. Momentálně v zařízení jsou pouze chlapci, kteří zde plní svou povinnou školní docházku. Pro mimoškolní aktivity je zde dětem přístupná posilovna, počítačová učebna či venkovní fotbalové a tenisové hřiště (Homole: dětský domov se školou, © 2016).

Nově mohou děti docházet na vybrané kroužky, které spadají pod základní školu v Šindlových dvorech. Součástí DDŠ Šindlovy Dvory je jídelna, kde se všechny děti stravují. Provoz DDŠ Šindlovy Dvory je nepřetržitý. V rámci mimoškolních aktivit se žáci mohou účastnit různých soutěží, zejména sportovně orientovaných, například atletika, orientační běh, gymnastika, stolní tenis a jiné. Dále se mohou účastnit hipoterapie, a práci s počítačem a internetem. V rámci mimoškolních aktivit je také zajišťována kulturní činnost – divadelní představení apod. V letních měsících jsou pro žáky organizovány rekreační pobyty mimo zařízení. Všechny tyto aktivity a činnosti jsou směřovány ke zlepšení a posílení reedukačního a resocializačního procesu (Homole: dětský domov se školou, © 2016).

Odpovědi zaměstnanců DDŠ Šindlovy Dvory na to, jak pracují s agresivním klientem – otázky v Příloze 1.

Na otázku č. 1 pracovníci odpověděli:

Prac. 1: *ten, kdo vyhledává konfliktní situace.*

Prac. 2: *hází věci po ostatních klientech a pokud nereagují, utočí na ně slovně.*

Prac. 3: *ten, kdo vyhledává konfliktní situace a strhává na sebe pozornost.*

Prac. 4: *vynucuje si pozornost a vyhrožuje svému okolí.*

Na otázku č. 2 pracovníci odpověděli:

Prac. 1: *chlapci nejčastěji ve věku 7 – 15 let.*

Prac. 2: *nejčastěji chlapec v mladistvém věku.*

Prac. 3: *mladiství, nezáleží na pohlaví.*

Prac. 4: *chlapci i děvčata v různém věku.*

Na otázku č. 3 pracovníci odpověděli:

Prac. 1: *vyhrožování, že si něco udělá.*

Prac. 2: *útěk.*

Prac. 3: *ponižování druhých a fyzická agrese.*

Prac. 4: *nadávky a vyhrožování.*

Na otázku č. 4 pracovníci odpověděli:

Prac. 1: *podle chování v kolektivu.*

Prac. 2: *podle toho, že slovně napadá personál i své vrstevníky.*

Prac. 3: *slovně napadá ostatní klienty i personál.*

Prac. 4: *vynucuje si pozornost křikem.*

Na otázku č. 5 pracovníci odpověděli:

Prac. 1: *křičí a nadává ostatním.*

Prac. 2: *fyzicky ubližuje vrstevníkům i personálu.*

Prac. 3: *škrábání, plivání, házení botou.*

Prac. 4: *házení věci po ostatních.*

Na otázku č. 6 pracovníci odpověděli:

Prac. 1: *neplní zadané úkoly.*

Prac. 2: *nechce jídlo, které dostane, potom ho hází po ostatních.*

Prac. 3: *rozčílí se bez příčiny.*

Prac. 4: *nechce na výlet, nechce dělat to, co má.*

Na otázku č. 7 pracovníci odpověděli:

Prac. 1: *správná komunikace a motivace, preventivní program a školení.*

Prac. 2: *umět dobře motivovat a podpořit jeho názor, nebýt s klientem sám.*

Prac. 3: *nevnucovat, ale spíše nabízet, preventivní program, metodický plán.*

Prac. 4: *správná motivace, použití preventivního programu, lépe zpravovat legislativu.*

Na otázku č. 8 pracovníci odpověděli:

Prac. 1: *prostředky obrany, slabina – spolupráce s rodinnými příslušníky.*

Prac. 2: *správná legislativa, zahrnout videotrénik, pedopsychiatr – multidisciplinární tým.*

Prac. 3: *spolupráce se zdravotnickými pracovníky, psycholog.*

Prac. 4: *nějaké prostředky obrany, lepší spolupráce s rodinou.*

Na otázku č. 9 pracovníci odpověděli:

Prac. 1: *práce s jednotlivcem a skupinou.*

Prac. 2: *skupina, jednatlivec.*

Prac. 3: *pracujeme s jednotlivcem i skupinou.*

Prac. 4: *snažíme se o práci jak se skupinou, tak s jednotlivci, někdy zkoušíme práci i s rodinou.*

Na otázku č. 10 pracovníci odpověděli:

Prac. 1: *izolujeme agresora od skupiny, zkusíme si vyměnit role s agresorem, techniky aktivního naslouchání a rozhovor s etopedem – uklidní klienta, odměny a tresty.*

Prac. 2: *odvedeme agresivního klienta na pokoj, rozhovor, aby tam byl sám a uklidnil se, používám techniky aktivního naslouchání, používám techniku odměn a trestů.*

Prac. 3: *rozhovor s klientem, technika odměn a trestů, technika výměny rolí, techniky aktivního naslouchání, využíváme posilovny, kde je boxovací pytel, aby svoji agresi vybil na něm.*

Prac. 4: *technika odměn a trestů, tělocvična, izolace od kolektivu, techniky aktivního naslouchání, rozhovor s agresorem.*

Na otázku č. 11 pracovníci odpověděli:

Prac. 1: *jednání s klientem ve dvojici, chtěli bychom spolupracovat s jinými organizacemi.*

Prac. 2: *nechat si otevřené dveře, tlačítka na přivolání pomoci – moc nefungují, dlouho trvá dojezd pomoci.*

Prac. 3: *když s klientem pracuje žena a nezvládá situaci, zavolá si na pomoc muže.*

Prac. 4: *nechat si otevřené dveře, využití metodického plánu, informovat širokou veřejnost s prací, kterou zde vykonáváme.*

Na otázku č. 12 pracovníci odpověděli:

Prac. 1: *nemáme tolik agresivních klientů, jsou to výjimky.*

Prac. 2: *jak kdy, na každého platí něco jiného.*

Prac. 3: *komunikace a hledání aktivity, při kterých se klient uklidní např.: tělocvična.*

Prac. 4: *nedávat příčiny pro agresivní chování.*

<p>Silné stránky</p> <p>Místnost pro vybití agrese klientů – posilovna, prostor pro uklidnění agresorů – pokoje.</p> <p>Nízký počet klientů s projevy agrese.</p> <p>Přítomnost etopedů, metodický plán, preventivní program, školení a kurzy.</p> <p>Multidisciplinární tým.</p>	<p>Slabé stránky</p> <p>Nedostatečná podpora v legislativě.</p> <p>V zařízení chybí pedopsychiatr, nedostatek personálu (i zdravotního)</p> <p>Zaměstnanci se nemají, jak bránit – chybí prostředky obrany, fyzické i slovní napadání zaměstnanců.</p> <p>Do práce s klienty není zapojena rodina.</p>
<p>Příležitosti</p> <p>Snižování počtu agresivních klientů.</p> <p>Snaha o zapojení rodiny.</p>	<p>Rizika</p> <p>Nízký počet zaměstnanců.</p> <p>Prostředky obrany – legislativa.</p> <p>Společnost není dostatečně informována o práci, která probíhá v DDŠ Šindlovy Dvory.</p>

Obrázek 1: SWOT analýza DDŠ Šindlovy Dvory, práce s agresivním klientem

Zdroj: vlastní výzkum

Z obrázku 1 vyplývá, že silnými stránkami DDŠ Šindlovy Dvory je místnost pro vybití agrese s boxovacím pytle – zde si agresivní klient může vybit svou „zlost“ na věci a neventiluje ji vůči svému okolí. Dále agresivní klienti mají prostory pro uklidnění ve svých pokojích, kde nebudou rušeni vnějšími vlivy. Pro uklidnění agrese také pomáhá rozhovor s etopedy, kteří vědí, jak mají postupovat a jsou těmto klientům oporou. Zaměstnanci jsou školeni, aby věděli, jak mají postupovat při práci s agresory.

Využití multidisciplinárního týmu je dobré v tom, že se sejdou několik odborníků a mohou společně vytvořit plány a metody, jak jednat při dalších projevech agrese u klientů.

Legislativa, kterou se DDŠ Šindlovy Dvory řídí, je slabou stránkou zejména ve chvíli, pokud vznikne problém s agresivním klientem, který tato legislativa neupravuje a zaměstnanci nemají adekvátní prostředky obrany a řešení daného problému.

V zařízení dále chybí pedopsychiatr, který by velmi usnadnil práci s agresivním klientem, a zdravotník, neboť někteří klienti užívají léky, které jim může podávat pouze zdravotnický personál. Velkou slabinou zařízení je častá absence komunikace a spolupráce s rodinou, která by velmi usnadnila práci s agresivním klientem.

Příležitostmi jsou nízký počet klientů s agresivitou, a snaha o jakékoli zapojení rodiny do procesu práce s klienty.

Riziky zařízení DDŠ Šindlovy Dvory je nízký počet zaměstnanců na vysoký počet klientů, nedostatek mužů v kolektivu zaměstnanců, legislativně nedostatečně podchycená problematika práce s agresivními klienty a špatně nastavenými obrannými mechanismy, které jsou používány při práci s klienty. Dalším rizikem je nízká informovanost veřejnosti prostřednictvím tisku a webových stránek a možnost spolupráce s jinými organizacemi, které se zabývají podobnou problematikou.

Tabulka 2: Nejčastěji využívané metody sociální práce v DDŠ Šindlovy Dvory

Metody	Prac. 1	Prac. 2	Prac. 3	Prac. 4
Sociální práce s jednotlivcem	X	X	X	X
Sociální práce se skupinou/ komunitou	X	X	X	X
Sociální práce s rodinou				

Zdroj: vlastní výzkum

Z tabulky 2 vyplývá, že nejčastěji používanými metodami v DDŠ Šindlovy Dvory jsou sociální práce s jednotlivcem a sociální práce se skupinou/komunitou. Práce s rodinou není používána vůbec, protože chybí zmiňované zakotvení v legislativě.

Tabulka 3: Nejčastěji využívané techniky sociální práce v DDŠ Šindlovy Dvory

Techniky	Prac. 1	Prac. 2	Prac. 3	Prac. 4
Rozhovor	X	X	X	X
Pozorování				
Techniky aktivního naslouchání	X	X	X	X
Videotrénink interakcí				
Technika hraní rolí	X		X	
Technika odměn a trestů	X	X	X	X

Zdroj: vlastní výzkum

Z tabulky 3 vyplývá, že nejčastěji používanými technikami v DDŠ Šindlovy Dvory jsou rozhovor, techniky aktivního naslouchání a technika odměn a trestů. Méně využívanou technikou je technika hraní rolí. Videotrénink interakcí by byl vhodnou technikou, ale v tomto zařízení nemají přizpůsobené podmínky k jeho uskutečnění.

4.1.2 Výsledky rozhovorů se zaměstnanci SVP Dukelská

Tabulka 4: Identifikační údaje zaměstnanců SVP Dukelská

Identifikační údaje	Prac. 5	Prac. 6	Prac. 7	Prac. 8	Prac. 9	Prac. 10
Pohlaví	Žena	Muž	Žena	Žena	Žena	Žena
Věk	38 let	50 let	45 let	31 let	49 let	37 let
Vzdělání	Bc.	Mgr.	Mgr.	Mgr.	Mgr.	Mgr.
Pracovní pozice	Sociální pracovník	Etoped	Vedoucí vychovatelka	Etopedka	Etopedka	Psycholog
Délka praxe	2 roky	12 let	20 let	5 let	10 let	8 let

Zdroj: vlastní výzkum

Na webových stránkách SVP Dukelská jsou uvedeny služby, které středisko poskytuje pro děti a mládež, pro rodiče a pro pedagogy. SVP Dukelská je školským zařízením pro preventivně výchovnou činnost (Homole: dětský domov se školou, © 2018).

Na webových stránkách SVP Dukelská je uvedeno, že se pracovníci zaměřují na krizové situace dítěte, poruchy chování, poradenství pro rodiče a práci se školskými kolektivy. SVP Dukelská také poskytuje bezplatné poradenství, poskytování informací, psychoterapeutické vedení a přednášky. Klienty SVP Dukelská jsou děti s výchovnými a výukovými problémy, jako je špatný prospěch, záškoláctví, krádeže, útěky z domova a agresivní chování. Zaměřuje se na děti, které si nerozumějí se svými vrstevníky a také oběti a agresory šikany. Dále SVP Dukelská nabízí diagnosticko-terapeutickou pomoc formou pobytu v internátním zařízení pro chlapce i děvčata (Homole: dětský domov se školou, © 2018).

Jak zaměstnanci SPV Dukelská odpovídali na otázky ohledně jejich práce s agresivním klientem – otázky v Příloze 1.

Na otázku č. 1 pracovníci odpověděli:

Prac. 5: *agresor je ten, kdo útočí a škodí ostatním.*

Prac. 6: *ten, kdo chce ublížit.*

Prac. 7: *útočník.*

Prac. 8: *agresor, který chce záměrně ublížit.*

Prac. 9: *vyhledává konfliktní situace.*

Prac. 10: *má agresivní sklony, chce někomu uškodit.*

Na otázku č. 2 pracovníci odpověděli:

Prac. 5: *jde o děti, ve věku školní docházky.*

Prac. 6: *většinou chlapci.*

Prac. 7: *děti.*

Prac. 8: *děti ve věku 7 až 18 let.*

Prac. 9: *pohlaví různé, ve věku 7 – 18 let, někdy i více do 26 let*

Prac. 10: *chlapci i dívky v mladistvém věku.*

Na otázku č. 3 pracovníci odpověděli:

Prac. 5: *instrumentální, emocionální, myšlenková, verbální.*

Prac. 6: *fyzická, přesunutá, zadržovaná.*

Prac. 7: *verbální, fyzická (aktivní přímá, nepřímá, pasivní přímá, nepřímá), autoagrese.*

Prac. 8: *instrumentální, emocionální – přímá, nepřímá, autoagrese.*

Prac. 9: *verbální a fyzická.*

Prac. 10: *symbolická, fyzická, verbální, instrumentální.*

Na otázku č. 4 pracovníci odpověděli:

Prac. 5: *podle jeho chování.*

Prac. 6: *podle jeho emocí, které dává najevo.*

Prac. 7: *záleží na účelu, jakého chce agresor dosáhnout, dle projevů – napadení, negativismus.*

Prac. 8: *fyzické násilí, útoky, intriky, pomlouvání.*

Prac. 9: *nevole, podezřívání, verbální agrese.*

Prac. 10: *podle jeho emocí, jeho chování.*

Na otázku č. 5 pracovníci odpověděli:

Prac. 5: *fyzické útoky na ostatní děti, nadávání.*

Prac. 6: *fyzické napadání, křik, házení věcmi.*

Prac. 7: *křik a nadávání.*

Prac. 8: *agrese směrem k ostatním vrstevníkům i zaměstnancům.*

Prac. 9: *házení věcí, kopání okolo sebe, vulgární slovník.*

Prac. 10: *nadávání a plivání na ostatní.*

Na otázku č. 6 pracovníci odpověděli:

Prac. 5: *nelze přesně vymezit – každého rozčílí něco jiného.*

Prac. 6: *každý má jiný spouštěč agresivního chování.*

Prac. 7: *odlišnost podnětových nebo fyzických zdrojů.*

Prac. 8: *strach, agrese jako obrana.*

Prac. 9: *není schopen se kontrolovat.*

Prac. 10: *neumí adekvátně reagovat na podněty, které jsou zvenčí.*

Na otázku č. 7 pracovníci odpověděli:

Prac. 5: izolace od ostatních, školení a semináře, promluvit si, vnitřní řád.

Prac. 6: odvedení agresora od kolektivu, kurzy a školení, Policie ČR, vysvětlit situaci, vnitřní řád.

Prac. 7: izolace od ostatních, školení pro zaměstnance, pedagogičtí pracovníci musejí podobné situace zvládat – jak chránit sami sebe – v případě přímého ohrožení života postupovat v souladu s ustanovením TZ (nutná obrana).

Prac. 8: izolace od ostatních, zklidnit, semináře a kurzy, vnitřní řád.

Prac. 9: postih v rámci hodnocení, případně vyloučení z pobytu, školení určené pro zaměstnance, zklidnit klienta, promluvit si s ním, vnitřní řád.

Prac. 10: izolace od kolektivu, školení, PČR, rychlá záchranná služba, promluvit si, zklidnit, vnitřní řád.

Na otázku č. 8 pracovníci odpověděli:

Prac. 5: zlepšit prostředky, jak se můžeme bránit, více spolupracovat s pracovníky OSPOD.

Prac. 6: zlepšit komunikaci s rodinou, lépe propagovat práci, kterou děláme s klienty, naši činnost v rámci práce s agresivními klienty.

Prac. 7: lepší ukotvení v legislativě, práce s OSPOD.

Prac. 8: býti lépe připraveni na situace, kdy je klient v atace – názorné ukázky na školeních a kurzech.

Prac. 9: snažit se o zviditelnění práce, pokroků, které jsme udělali při práci s klienty.

Prac. 10: úprava legislativy, větší dotace od státu.

Na otázku č. 9 pracovníci odpověděli:

Prac. 5: *sociální práce s jednotlivcem, skupinou a občas i s rodinou.*

Prac. 6: *práce s jednotlivcem, skupinou.*

Prac. 7: *metody sociální práce se skupinou, rodinou i jednotlivcem.*

Prac. 8: *používáme metody s jednotlivcem a skupinou/komunitou.*

Prac. 9: *zaměřuji se na práci s jednotlivcem a skupinou a snažím se komunikovat i s rodinou skrze OSPOD.*

Prac. 10: *pracuji s rodinou, komunitou nebo skupinou, a hlavně s jednotlivcem.*

Na otázku č. 10 pracovníci odpověděli:

Prac. 5: *rozhovor a aktivní naslouchání*

Prac. 6: *používám hlavně rozhovor + aktivní naslouchání, techniky odměn a trestů někdy výměnu rolí*

Prac. 7: *pozoruji jedince i skupinu, jak se k sobě vzájemně chovají, na základě toho využívám techniky odměn a trestů, také rozhovor.*

Prac. 8: *rozhovor, hlavně používám aktivní naslouchání (AK), hraní rolí.*

Prac. 9: *rozhovor, snažím se klienty motivovat, hraní rolí a aktivně naslouchám.*

Prac. 10: *rozhovor s technikami aktivního naslouchání, pozoruji chování jedince v kolektivu.*

Na otázku č. 11 pracovníci odpověděli:

Prac. 5: *náš zaměstnavatel se snaží podporovat zaměstnance a edukovat okolí o naší práci.*

Prac. 6: *zaměstnavatel nás posílá na kurzy a školení, metody viz. bod 10.*

Prac. 7: *preventivní programy, školení a kurzy, jednání s klientem ve dvou.*

Prac. 8: *metodický plán, školení, teambuilding.*

Prac. 9: *multidisciplinární tým, spolupráce s OSPOD, školení.*

Prac. 10: *podpora mezi kolegy, školení a kurzy, metody viz. bod č. 10.*

Na otázku č. 12 pracovníci odpověděli:

Prac. 5: *na každého platí něco jiného.*

Prac. 6: *někteří klienti potřebují více času na adaptaci.*

Prac. 7: *u některých klientů je jejich životní situace složitá, proto potřebují více času se zorientovat a začlenit do kolektivu.*

Prac. 8: *moje zkušenosti jsou různé, to, co platí na jednoho klienta, neplatí na druhého.*

Prac. 9: *každý klient potřebuje individuální přístup, nelze říci takhle jednotně.*

Prac. 10: *pokud pracovník chce, všechno jde.*

<p>Silné stránky</p> <p>Multidisciplinární tým.</p> <p>Pokoje, kde se agresor může uklidnit.</p> <p>Spolupráce s Policií ČR a OSPOD.</p> <p>Nízký počet klientů s projevy agrese.</p> <p>Přítomnost etopedů, psychologů, metodický plán, preventivní program, školení a kurzy.</p> <p>Přiměřená spolupráce rodiny.</p>	<p>Slabé stránky</p> <p>Nedostatečná podpora v legislativě - zaměstnanci se nemají, jak bránit – chybí prostředky obrany, fyzické i slovní napadání zaměstnanců.</p> <p>Malá viditelnost organizace a malé povědomí společnosti o práci, kterou SVP Dukelská s klienty dělá.</p> <p>Omezená komunikace s rodinou.</p>
<p>Příležitosti</p> <p>Snižování počtu agresivních klientů.</p> <p>Snaha o zviditelnění zařízení.</p> <p>Snaha o získání více finančních prostředků.</p>	<p>Rizika</p> <p>Nízký počet zaměstnanců.</p> <p>Prostředky obrany – legislativa.</p> <p>Společnost není dostatečně informována o práci, která probíhá v SVP Dukelská.</p>

Obrázek 2: SWOT analýza SVP Dukelská, práce s agresivním klientem

Zdroj: vlastní výzkum

Ze SWOT analýzy vyplývá, že mezi silné stránky SVP Dukelská patří dobrá spolupráce tohoto zařízení s Policií ČR i OSPOD, nízký počet agresivních klientů a přítomnost multidisciplinárního týmu, ve kterém jsou etopedi, psychologové, sociální pracovníci i vychovatelé. Další silnou stránkou je spolupráce s rodinou klienta a dostatek pokojů, ve kterých se klient může uklidnit, aby nenarušoval chod skupiny.

Mezi slabé stránky patří nedostatečná opora v legislativě, kterou se SVP Dukelská řídí, kde nejsou uvedeny všechny situace, které při práci s agresivními klienty mohou nastat. Další slabou stránkou zařízení je nízká viditelnost, především přehled široké veřejnosti o práci, která v zařízení probíhá. Slabou stránkou je, že i přes probíhající komunikaci s rodinou je spolupráce na nedostačující úrovni, neboť rodina musí ve větší míře respektovat doporučení zaměstnanců.

Jako příležitosti lze uvést nízký počet klientů s agresivním chováním a snaha o jakékoli zviditelnění organizace např. pomocí akcí, které by SVP Dukelská mohlo pořádat, za pomoci reklamních letáčků a aktualizace příspěvků na webových stránkách střediska. Velkou příležitostí by mohly být finanční příspěvky na volnočasové aktivity pro klienty využívající pobytové služby SVP Dukelská.

Riziky SVP Dukelská jsou nízký počet zaměstnanců ve vztahu k počtu klientů, legislativní zakotvení s absencí přesně vymezených pravidel práce s agresivním klientem a nedostatkem obranných mechanismů, které pracovníci mohou při ataku klienta používat. Dalším rizikem je nízká informovanost široké veřejnosti o práci SVP Dukelská a její spolupráci s ostatními organizacemi.

Tabulka 5: Nejčastěji využívané metody sociální práce v SVP Dukelská

Metody	Prac. 5	Prac. 6	Prac. 7	Prac. 8	Prac. 9	Prac. 10
Sociální práce s jednotlivcem	X	X	X	X	X	X
Sociální práce se skupinou/komunitou	X	X	X	X	X	X
Sociální práce s rodinou	X		X		X	X

Zdroj: vlastní výzkum

Z tabulky 5 vyplývá, že nejčastěji používanými metodami v SVP Dukelská jsou sociální práce s jednotlivcem a sociální práce se skupinou či komunitou. Méně často používanou metodou je sociální práce s rodinou.

Tabulka 6: Nejčastěji využívané techniky sociální práce v SVP Dukelská

Techniky	Prac. 5	Prac. 6	Prac. 7	Prac. 8	Prac. 9	Prac. 10
Rozhovor	X	X	X	X	X	X
Pozorování			X			X
Techniky aktivního naslouchání	X	X		X	X	X
Videotrénink interakcí						
Technika hraní rolí		X		X	X	
Technika odměn a trestů		X	X			

Zdroj: vlastní výzkum

Z rozhovorů se zaměstnanci vyplývá, že mezi nejčastěji používané techniky patří na prvním místě rozhovor, který používá každý z pracovníků, dále techniky aktivního naslouchání, které používá pět pracovníků z šesti dotazovaných. Tři pracovníci používají techniku výměny rolí. Technika pozorování a technika odměn a trestů jsou nejméně používané.

5 Diskuse

Tématem této bakalářské práce jsou metody a techniky sociální práce využívané pro práci s agresorem šikany, která je vedena od klientů směrem k pracovníkům v zařízeních. Zaměřuji se na pracovníky v zařízeních, kteří používají metody a techniky sociální práce při práci s agresivním klientem. Před zpracováním této práce jsem si stanovila dvě výzkumné otázky:

1. Jsou pro práci s agresorem využívané nějaké konkrétní metody a techniky sociální práce?
2. Jsou intervence aplikované na agresora účinné z pohledu zaměstnanců?

Pro bakalářskou práci jsem si zvolila kvalitativní výzkum, při kterém jsem použila metodu dotazování a techniku polostandardizovaného rozhovoru. Data, která jsem získala, jsem zpracovala pomocí metody vytváření trsů. Dle Miovského (2006) metoda trsů představuje, že jsou výroky tříděny do skupin trsů, které vznikají na základě podobnosti mezi určitými jednotkami. Metoda umožňuje vznik obecnějších kategorií (Miovský, 2006).

O plánovaných rozhovorech v DDŠ Šindlovy Dvory jsem dotazované pracovníky dopředu nijak neinformovala, nebyli tedy srozuměni s předmětem výzkum, proto jejich odpovědi jsou podstatně stručnější než, jak je tomu u odpovědí pracovníků v SVP Dukelská. Pracovníci SVP Dukelská měli možnost se na rozhovory dopředu připravit a možná proto jsou jejich odpovědi mnohem obsáhlejší a odbornější. I když jsem pracovníkům v SVP Dukelská neposkytla k nahlédnutí můj připravený rozhovor, bylo zřejmé, že se o spolupráci na mém výzkumu zajímali více než zaměstnanci z DDŠ Šindlovy Dvory.

5.1 Diskuze k používaným metodám a technikám sociální práce využívané pro práci s agresorem šikany

V praktické části bakalářské práce jsem se zaměřila na zařízení, ve kterých pracují s dětmi ve věku od 7 do 18 let, se sklony k agresivnímu chování a pro svou práci používají metody a techniky sociální práce. Informanti, se kterými jsem vedla rozhovor byli vybráni na základě dostupnosti. Rozhovory jsem vedla s pracovníky z DDŠ Šindlovy Dvory a z SVP Dukelská.

Pracovníci, se kterými jsem rozhovor vedla, byli zaměstnání na různých pozicích např. sociální pracovník, etoped, vychovatel i psycholog. Kritériem pro výběr pracovišť byla jejich dlouholetá praxe v práci s klienty se sklony k agresivnímu chování a ochota spolupracovat na mém výzkumu. Původní vzorek toho výzkumu měl činit 15 pracovníků, ale z důvodu menšího zájmu zaměstnanců o spolupráci, jsem tohoto cílového počtu informantů nedosáhla. Výzkum jsem tedy prováděla pouze s deseti zaměstnanci.

Nový (2006) ve své knize uvádí, že polostandardizované rozhovory se podobají spíše dotazníku, tazatel do rozhovoru může vkládat svůj osobní zájem či názor. Tazatelův postoj má být však nezaujatý a neutrální a odpovědi respondenta nesmí nijak komentovat či jakkoli hodnotit (Nový, 2006).

Před zahájením výzkumu jsem si vytvořila záznamové archy, do kterých jsem vypracovala dvanáct otázek, jež se skládaly z několika podbodů. Podbody jsem si do záznamového archu vložila proto, kdybych při rozhovoru nevěděla, na co se mám dále zeptat. Kociánová (2010) charakterizuje, že tento druh rozhovoru je dopředu připravený s jasně danými otázkami. Zjistila jsem, že pracovníci, kteří pracují s agresivními klienty ve věku 7 - 18 let jsou dobře obeznámeni s tím, jak s těmito klienty pracovat a vědí, jak postupovat při řešení možné šikany.

SVP Dukelská i DDŠ Šindlovy Dvory spadají pod jednoho zřizovatele, avšak nepatrné rozdíly zde jsou. I přesto, že tyto organizace spolu úzce nespolupracují, zaměřují svoji činnost na stejnou cílovou skupinu, obě nabízejí pobytové služby a složení jejich zaměstnanců je obdobné. Při rozhovorech s informanty jsme společně narazili na jednu velkou překážku, kterou je spolupráce s rodinami klientů. V DDŠ Šindlovy Dvory chybí spolupráce s rodinou, nemá prostředky, jak s rodinou jednat, především postrádá zakotvení v legislativě. Velkou roli hraje nezáměr rodin o děti, které jsou zde umístěny. Z tohoto důvodu by zařízení chtělo navázat úzkou spolupráci s rodinami zde zařazených dětí, které by se měly přizpůsobit novému režimu fungování.

SVP Dukelská se více zaměřuje na kontakt s rodinou i v rámci spolupráce s OSPOD. Obě tato zařízení by chtěla s rodinou hledat příčiny, proč jejich dítě muselo opustit rodinu a dočasně pobývat mimo domov a nacházet příčiny, co bylo špatně a zároveň vzbudit v rodině snahu tyto problémy odstranit. Rodina dle Hartlové a Hartla (2010) je skupina, která je sdružená manželstvím anebo pokrevními vztahy a oboustrannou pomocí (Hartlová, Hartl, 2010).

Dílním cílem práce bylo zjistit konkrétní postupy institucí, jak jednají s agresivním klientem a zda se agresivní chování vrací. V obou zařízeních se pracovníci shodli na následujícím postupu práce s agresivním klientem:

- izolace agresivního klienta od skupiny, aby nenarušoval chod skupiny,
- pracovníci odvedou agresora do jeho pokoje, kde ho nechají, aby se uklidnil,
- po uklidnění klienta, přijde za ním pracovník, který byl přítomen výbuchu agrese a rozebere s ním příčiny jeho neadekvátního chování,
- poté pracovník nechá agresora stále samotného v pokoji a jde si promluvit se zbytkem skupiny, aby zjistil, co předcházelo výbuchu emocí u agresora,
- pracovník přivede agresora ke skupině a celý problém je řešen v rámci skupiny,
- pracovník, který byl konfliktu přítomen, konzultuje proběhlou situaci s kolegy,
- pokud dojde k rozřešení problému, který vedl agresora k výbuchu emocí, je vše v pořádku a k danému incidentu se již nikdo nevrací,
- pokud se problém není vyřešen, odkládá se jeho řešení na následující den,
- skupina žáků i pracovníci už vědí, jakých situacích se v budoucnu vyvarovat, aby nedošlo k obdobnému chování agresora,
- pokud agresor nerespektuje doporučení, která dostal od pracovníků, hrozí mu napomenutí či důtka a pokud mu tato opatření již byla udělena, hrozí mu ukončení pobytu v těchto zařízeních.

Agresoři se ve většině případů vrací ke svému neakceptovatelnému chování, protože jejich problémy jsou dány genetickou výbavou. Pracovníci v zařízeních sami o sobě nejsou schopni dosáhnout požadovaných změn u osoby agresora bez jeho přičinění. Změna chování agresora není možná bez náležité spolupráce rodiny, která musí adekvátně změnit jak postoj ke svému fungování, tak i postoj k vzniklému výchovnému problému, kvůli kterému se dítě dostalo dočasně mimo rodinu.

5.2 Diskuze k výzkumným otázkám

Výzkumné otázky jsem rozdělila na HVO 1 a HVO 2. HVO 1 se týká metod a technik sociální práce, které využívají zaměstnanci pro práci s agresivním klientem. HVO 2 se zabývá tím, zda jsou intervence, které tato zařízení používají účinné či nikoli. Provedený výzkum u HVO 1 ukázal, že pro práci s agresorem šikany zařízení nepoužívají žádné speciální metody a techniky sociální práce.

Při rozhovorech v SVP Dukelská i v DDŠ Šindlovy Dvory jsem musela pracovníkům těchto zařízení podrobně vysvětlit, jaké metody a techniky se v sociální práci používají. Mnoho zaměstnanců pracuje podle metod i techniky sociální práce, ale nedokáží je odborně pojmenovat.

Poté, co jsme si společně vysvětlili jednotlivé metody a techniky, mi byli pracovníci schopni odpovědět na otázky k bakalářské práci. Z mého výzkumu vyplývá, že nejpoužívanějšími metodami jsou práce s jednotlivcem a práce se skupinou, ale v SVP Dukelská se využívá také metoda sociální práce s rodinou. Z tabulky 3 a 6 vyplynulo, že nejčastějšími technikami, které pracovníci z DDŠ Šindlovy Dvory i SVP Dukelská využívají jsou rozhovor, techniky aktivního naslouchání, technika hraní rolí a technika odměn a trestů. V SVP Dukelská navíc využívají techniku pozorování, avšak v obou těchto zařízeních je úplná absence techniky videotréninku interakcí, o kterou by měli pracovníci značný zájem. Techniky, které tito odborníci používají, nelze aplikovat u všech jedinců s projevy agresivního chování. Každý z klientů je individuální, proto je nutné tyto techniky kombinovat a přizpůsobit každému klientovi zvlášť.

U výzkumu k HVO 2 jsem využila SWOT analýzu, díky které jsem zjistila silné a slabé stránky, dále pak příležitosti a rizika. Na portálu Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) je uvedena definice SWOT analýzy, která je zde popsána jako nástroj, který může pracovníkům pomoci získané informace shrnout a stručně zaznamenat. Také umožňuje společně popsat určitou oblast z pohledu všech účastníků, kterých se daná problematika týká (Metodický pokyn ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy © 2013). SWOT analýzu jsem, podle mého názoru, vhodně použila, protože se v ní dá snadno zorientovat a každý z pracovníků měl možnost přispět svým názorem k výsledku mé bakalářské práce.

Jak uvádím v Obrázku 1 se pracovníci z DDŠ Šindlovy Dvory se shodli na tom, že mezi silné stránky patří místnosti, ve kterých se agresor může bezpečně uklidnit a přenést svou agresi jiným směrem. Další silnou stránkou je rozhovor s etopedem nebo jiným pracovníkem, který zná a umí vhodně použít techniky sociální práce. Mezi další silné stránky patří školení zaměstnanců s cílem získání dovedností a osvojení si postupů, jak jednat s agresorem. Velkým přínosem pro práci s agresivním klientem je funkce multidisciplinárního týmu, ve kterém si zaměstnanci společně pomáhají v řešení situací, které mohou nastat při práci s agresivním klientem.

Jako slabé stránky pracovníci uvádějí značné mezery v legislativě, která dostatečně nespecifikuje prostředky své vlastní obrany při práci s agresorem. V tomto zařízení chybí pedopsychiatr, který by usnadnil postupy práce s klientem s projevy agrese. S tímto souvisí i problematika absence zdravotního personálu, který by měl zabezpečit podávání léků klientům. Mezi další slabiny zaměstnanci zařadili spolupráci s rodinou v rámci adaptace klienta na pobyt v zařízení.

Jednou z příležitostí je nízký počet klientů s projevy agresivního chování. V zařízení se snaží o navázání kontaktu s rodinami klientů, který by opět pozitivně přispěl k lepší adaptaci klientů na změnu kolektivu a prostředí.

Mezi rizika informanti uvádějí nízký počet zaměstnanců ve vztahu k počtu klientů, již zmíněné prostředky obrany viz. slabé stránky a také neinformovanost široké veřejnosti o práci, kterou zařízení poskytuje.

Na Obrázku 2 můžeme vidět odpovědi pracovníků SVP Dukelská, kteří se shodují, že mezi silné stránky patří dobrá spolupráce s Policií ČR a OSPOD, nízký počet klientů s projevy agrese a možnost využití multidisciplinárního týmu. Další silnou stránkou je snaha o vzájemnou spolupráci s rodinami klientů právě díky součinnosti s OSPOD a dostatek pokojů, které slouží k uklidnění klienta, aby nebyl narušen chod skupiny.

Mezi slabé stránky patří nedostatečná opora v legislativě, kterou se SVP Dukelská řídí. Další slabinou je neinformovanost okolí o práci zaměstnanců v SVP Dukelská. Slabou stránkou je vážnoucí komunikace s rodinou, kdy v některých případech rodina spolupracovat nechce nebo z jakýchkoli důvodů nemůže.

Jako příležitosti zaměstnanci uvádějí nízký počet klientů s agresí, zařízení snaží o zviditelní své práce – propagační a informační letáčky, webové stránky apod. Mezi jednu z velkých příležitostí by pro SVP Dukelská byly dotace a příspěvky na volnočasové aktivity klientů a rozvoj stávajícího zařízení.

Riziky jsou nízký počet zaměstnanců na počet klientů a současná legislativa, kterou se zařízení řídí. Dalším rizikem je nízká informovanost veřejnosti o práci SVP Dukelská a spolupráci s dalšími institucemi.

Shrnutí SWOT analýz z DDŠ Šindlovy Dvory a SVP Dukelská

Na základě výsledků SWOT analýz si myslím, že silnými stránkami v obou zařízeních jsou místnosti pro vybití agrese, kdy klienti mají prostor pro uklidnění sami sebe a nevyvolávají konflikty ve skupině. Jako velké plus vidím dobré fungování multidisciplinárního týmu odborníků zařízení, kteří vzájemně zhodnotí situaci klienta a stanoví další postup práce s ním. Za další silnou stránku považuji i možnost zaměstnanců se dále školit a vzdělávat v dané problematice.

Jako hlavní slabiny vidím mezery v legislativě, ve které nejsou dostatečně uvedeny prostředky obrany pro zaměstnance. Myslím si, že zkvalitnění práce odváděné zaměstnanci v těchto zařízeních, by mohlo přispět k lepšímu začlenění jejich klientů do běžné společnosti. Důležitým bodem je zlepšení vzájemné spolupráce s rodinami klientů, neboť rodina je důležitým aspektem pro nápravu klientů a procesu znovuzачlenění do společnosti.

Jako příležitosti vnímám pozitivně snižování počtu klientů s agresivním chováním v zařízeních, což je známkou dobré práce obou zařízení. Zviditelnění jejich náročné práce, podle mého názoru může přispět k získání finančních prostředků potřebných pro jejich fungování.

Nejzásadnější rizika spatřuji v nízkém počtu zaměstnanců, kteří pracují s klienty v těchto zařízeních, protože navýšení počtu zaměstnanců by pomohlo při práci s agresivními klienty, klienti by pak mohli být rozděleni do menších skupin a zaměstnanci by je měli více pod dohledem. Znovu si dovoluji poukázat na nedostatečné ukotvení prostředků obrany pro zaměstnance v legislativě, kterou se tato zařízení řídí.

Výzkum ukázal, že intervence, které zaměstnanci zařízení používají nelze jednoznačně hodnotit jako příznivé i přesto, že se stále snižuje počet agresivních klientů, neboť většina klientů má agresi „zarytou“ v genech a pracovníci mohou používat metody a techniky sociální práce sebelépe, ale pokud aktivně nespolupracuje rodina, bývá tento problém neřešitelný i přes zvyšující se odpornost personálu pracujících s agresivními klienty. Oba typy zařízení se snaží zintenzivnit spolupráci s rodinnými příslušníky klientů, což je dalším dílčím krokem k účinnosti používaných intervencí.

6 Závěr

Cílem této práce bylo zjistit, jaké metody a techniky práce používají instituce při práci s agresorem šikany. Dále jsem zjišťovala, zda tyto metody a techniky jsou účinné, jestli se agresor šikany vrací k tomuto jednání i v budoucnu anebo jsou metody natolik účinné, že tohoto patologického jednání jedinec zanechá.

V teoretické části jsem se zabývala na základě odborné literatury problematikou šikany, agrese a agresivního chování a jejich prevencí. Dále metodami a technikami sociální práce využívanými pro práci s agresivními klienty.

K naplnění svého cíle jsem použila polostandardizované rozhovory, které jsem prováděla se zaměstnanci DDŠ Šindlovy Dvory a SVP Dukelská. Zaměstnanci byli vybráni dle dostupnosti. Svou práci jsem vypracovala na základě kvalitativního výzkumu metodou dotazování. Rozhovory jsem vyhodnotila za pomoci metody vytváření trsů. Získaná data, jsou znázorněna v tabulkách a obrázcích, které jsem následně popsala. V praktické části práce jsem zapsala jednotlivé odpovědi informantů.

Práci jsem se zabývala z důvodů nízké informovanosti široké veřejnosti o údělu a příkoří, se kterými se zaměstnanci v DDŠ Šindlovy Dvory a SVP Dukelská každodenně potýkají. Chtěla jsem poukázat na komplikace, se kterými se zaměstnanci setkávají z důvodů nedostatečně ukotvených možnostech obrany v legislativě. Touto cestou bych chtěla upozornit na problematiku práce s agresivními klienty a ráda bych přispěla ke změnám, které by mohly jakkoli ovlivnit práci s těmito klienty, ať už by se jednalo o úpravu či dokonce změnu legislativy, kterou se tato zařízení řídí, tak pohled veřejnosti na jejich nelehkou práci. Především bych chtěla poukázat na možné zavedení svépomocných skupin, ve kterých by se scházely rodiny s podobnými negativními zkušenostmi s výchovou problémových dětí. Ráda bych poukázala na to, jak moc je důležité, aby se do procesu „přeměny“ agresivního klienta – dítěte intenzivně zapojila rodina, aby se začalo intenzivně pracovat na přeměně jejího životního stylu, úpravě chování a úpravě vzájemných rodinných vztahů. Chtěla upozornit na mezery ve stávající legislativě, kterou se obě zařízení řídí.

7 Seznam použité literatury

Zdroje:

1. BÄRTLOVÁ, E., 2007. *Supervize v sociální práci*. Ústí nad Labem: FSE UJEP. ISBN 978-80-7044-952-3.
2. BENDL, S., 2003. *Prevence a řešení šikany ve škole*. Praha: ISV. Pedagogika (ISV). ISBN 80-86642-08-9.
3. BITTMANNOVÁ, L., BITTMANN J., 2016. *Prevence a účinné řešení šikany: u žáků a studentů s Aspergerovým syndromem a vysoce funkčním autismem*. Praha: Pasparta. ISBN 978-80-88163-15-2.
4. Citace slavných osobností: *Citáty* © 2015. [online]. [cit. 2018-04-17]. Dostupné z: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:OjY8wKb6ickJ:https://citaty.net/citaty/276329-robert-fulghum-hole-a-kameny-nam-mohou-zlamat-kosti-ale-slova-na/+&cd=1&hl=cs&ct=clnk&gl=cz>
5. ČERNÁ, A., 2013. *Kyberšikana: průvodce novým fenoménem*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4577-0.
6. DAWSON, R., 2012. *Tajemství efektivního vyjednávání: tajemství mistra vyjednávání*. Olomouc: Anag. ISBN 978-80-7263-764-5.
7. DEARING, A., © 2017. *Justice For Victims Of Crime* [online]. Cham: Springer International Publishing, [cit. 2018-04-16]. ISBN 978-3-319-45046-9.
8. FISCHER, S., ŠKODA J., 2014. *Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. 2., rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5046-0.
9. GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.
10. HARTL, P. a HARTLOVÁ H., 2010. *Velký psychologický slovník*. Ilustroval NEPRAŠ K. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-686-5.
11. HAVRDOVÁ, E., HAJNÝ, M. et al., 2008. *Praktická supervize: Průvodce supervizí pro začínající supervizity, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén. ISBN 978-80-7262- 532-1.
12. HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.
13. HOLÁ, L., 2011. *Mediace v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3134-6.

14. Homole: *Dětský domov se školou*, © 2016. [online]. České Budějovice, [cit. 2018-04-15]. Dostupné z: <http://www.dduhomole.cz/dds.htm>
15. HRČKA, M., 2001. *Sociální deviace*. Praha. Sociologické nakladatelství. ISBN 80-85850-68-0.
16. JANOŠOVÁ, P., KOLLEROVÁ, L., ZÁBORSKÁ, K., KRESSA, J., DĚDOVÁ, M., 2016. *Psychologie školní šikany*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2992-3.
17. KELNAROVÁ, J., a MATĚJKOVÁ, E., 2010. *Psychologie: pro studenty zdravotnických oborů*. Praha: Grada. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3270-1.
18. KOCIANOVÁ, R., 2010. *Personální činnosti a metody personální práce*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2497-3.
19. KOLÁŘ, M., 2011. *Nová cesta k léčbě šikany*. Praha: Portál. 336 s., ISBN 978-80-7367 – 871-5.
20. KUTNOHORSKÁ, J., 2009. *Výzkum v ošetřovatelství*. Praha: Grada. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2713-4.
21. LEYMAN, H., © 1996. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology* [online], 5(2), 165-184 [cit. 2018-04-15]. DOI: 10.1080/13594329608414853. ISSN 1359-432X. Dostupné z: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13594329608414853>
22. MARTÍNEK, Z., 2008. *Agrese a agresivita u dětí a mládeže*. Ilustroval KAMENÍČKOVÁ, P. Praha: Národní institut pro další vzdělávání. ISBN 9788086956299.
23. MARTÍNEK, Z., 2015. *Agresivita a kriminalita školní mládeže. 2.*, aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-5309-6.
24. MÁTEL, A., OLÁH, M., SCHAVEL, M., 2011. *Vybrané kapitoly z metod sociální práce I*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety. 214 s. ISBN 978-80-8132-027-9.
25. MATOUŠEK, O. a kol., 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.
26. MATOUŠEK, O. a kol., 2008. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.

27. Mediací ke společné dohodě: *fáze mediačního procesu*, © 2012. [online]. Brno, [cit. 2018-04-15]. Dostupné z: <http://mediacnidohoda.cz/mediace/pravni-predpisy/>
28. MERK, K., © 2014. *Mobbing* [online]. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, 2014 [cit. 2018-04-16]. ISBN 978-3-658-07799-0.
29. Metodický pokyn Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy k řešení šikanování ve školách a školských zařízeních, © 2016. [online]. Praha. [cit. 2018-04-15]. Dostupné z: file:///C:/Users/HP/Downloads/Methodick%C3%BD_pokyn_2016.pdf
30. Metody sociální práce © 2015. [online]. Praha, [cit. 2018-04-16]. Dostupné z: www.ospod.cz/e_download.php?file=data/editor/41cs_1.doc...metsocprace.doc
31. Ministerstvo práce a sociálních věcí, © 2013. [online]. České Budějovice. Dostupné také z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/6483/Postup.pdf>
32. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy: *metodické dokumenty* (doporučení a pokyny), © 2018. [online]. Praha. [cit. 2018-04-15]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/metodicke-dokumenty-doporuceni-a-pokyny?highlightWords=Metodick%C3%A9+doporu%C4%8Den%C3%AD+pro+prim%C3%A1rn%C3%AD+prevenci+rizikov%C3%A9ho+chov%C3%A1n%C3%AD+%C5%A1kol%C3%A1ch>
33. MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.
34. NAVRÁTIL, P., 2001. *Teorie a metody sociální práce*. 1. knižní vyd. Brno: Zeman. 168 s ISBN 8090307000.
35. NOVÁK, T., CAPPONI, V., 1996. *Sám proti agresí* Praha: Grada. ISBN 80-7169-253-0.
36. NOVÝ, I., SURYNEK, A., 2006. *Sociologie pro ekonomy a manažery*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada. Manažer. ISBN 80-247-1705-0.
37. Ombudsman veřejný ochránce práv: *Šikana na pracovišti: mobbing, bossing a diskriminace*, © 2012. [online]. Praha, [cit. 2018-04-16]. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/chcete-si-stezovat/zivotni-situace-problemy-a-jejich-reseni/sikana-na-pracovisti-mobbing-bossing-a-diskriminace/>
38. *Ottova encyklopedie A-Ž.*, 2011. Praha: Ottovo nakladatelství. ISBN 80-7360-014-5.

39. Pedagogicko psychologická poradna Plzeň, © 2009. [online]. *Prevence šikany a agresivního chování*. Praha, [cit. 2018-04-15]. Dostupné z: <http://www.kapezet.cz/index.php?object=General&articleId=154&leveMenu=>
40. Portál prevence rizikového chování, © 2015. *Agrese šikana – osobnosti agresora* [online]. Praha, [cit. 2018-04-15]. Dostupné z: <http://www.prevence-praha.cz/agrese-a-sikana?start=3>
41. ŘÍČAN, P., JANOŠOVÁ, P., 2010. *Jak na šikanu*. Praha: Grada. Pro rodiče. ISBN 9788024729916.
42. ŘÍČAN, P., 1995. *Agresivita a šikana mezi dětmi: jak dát dětem ve škole pocit bezpečí*. Praha: Portál. Pedagogická praxe. ISBN 80-7178-049-9.
43. SMUTKOVÁ, L., 2007. *Sociální práce s rodinou*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 80-7041-069-1.
44. Specializační studium výchovného poradenství PedFUK: *Vedení rozhovoru* © 2005. [online]. [cit. 2018-04-16]. Dostupné z: <http://ssvp.wz.cz/Texty/vedeni%20rozhovoru.html>
45. Šikanování – jaké má příčiny a následky: *Probud'te se!* © 2018. [online]. [cit. 2018-04-16]. Dostupné z: <https://wol.jw.org/cs/wol/d/r29/lp-b/102003602>
46. ŠPATENKOVÁ, N., 2017. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5327-0.
47. TEATER, B., 2010. *An Introduction to Applying Social Work Theories and Methods*. UK. ISBN 978-0335247639.
48. THORNBERG, R., HALLDIN, K., BOLMSJÖ, N., a PETERSSON, A., © 2013. *Victimising of School Bullying: A Grounded Theory*. Research Papers in Education. [online]. 28(3), 309-329 [cit. 2018-04-15]. DOI: 10.1080/02671522.2011.641999. ISSN 0267-1522. Dostupné z: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02671522.2011.641999>
49. VÁGNEROVÁ, K., 2011. *Minimalizace šikany: praktické rady pro rodiče*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-912-5.
50. VOJTÍŠEK, P., 2012. *Výzkumné metody: Metody a techniky výzkumu a jejich aplikace v absolventských pracích vyšších odborných škol*. Praha. ISBN 978-80-905109-3-7.

Seznam tabulek

Tabulka 1: Identifikační údaje zaměstnanců DDŠ Šindlovy Dvory

Tabulka 2: Nejčastěji využívané metody sociální práce v DDŠ Šindlovy Dvory

Tabulka 3: Nejčastěji využívané techniky sociální práce v DDŠ Šindlovy Dvory

Tabulka 4: Identifikační údaje zaměstnanců SVP Dukelská

Tabulka 5: Nejčastěji využívané metody sociální práce v SVP Dukelská

Tabulka 6: Nejčastěji využívané techniky sociální práce v SVP Dukelská

Seznam obrázků

Obrázek 1: SWOT analýza DDŠ Šindlovy Dvory, práce s agresivním klientem

Obrázek 2: SWOT analýza SVP Dukelská, práce s agresivním klientem

Seznam příloh

Příloha 1: Identifikační údaje zaměstnanců

Příloha 1

Záznamový arch pro polostandardizovaný rozhovor

Identifikační údaje zaměstnanců

Věk

Pohlaví

Vzdělání

Pracovní pozice

Délka praxe

-
- 1. Kdo je agresor? Bereme v potaz jen klienty, ne jejich rodiče**
 - Kdo to je, podle čeho ho můžeme poznat, jak se projevuje?
 - 2. Jakého pohlaví je většinou agresor?**
 - Dítě – chlapec
 - Dítě – dívka
 - Jakého věku jsou nejčastěji?
 - 3. Jaké znáte druhy agrese?**
 - 4. Podle čeho poznáte agresivního jedince?**
 - 5. Jak agresor projevuje své rozčilení?**
 - Křik, házení s věcmi, nadávání, fyzické napadení apod.
 - 6. Jaké faktory mohou agresi vyvolat?**
 - Proč se rozčílí?
 - 7. Jak se instituce brání proti agresi?**
 - 8. Jaké máte preventivní opatření?**
 - Jak chrání instituce své zaměstnance, školení, máte nějaké vnitřní směrnice, standardy kvality apod., které upravují práci s agresivním klientem
 - 9. Co byste udělali jinak při práci s agresivním klientem? – doporučení, co nebo jak zlepšit při práci s agresivním klientem**
 - 10. Jaké konkrétní metody používáte pro práci s agresivním klientem?**
 - 11. Jaké techniky práce používáte?**
 - 12. Jaké jsou intervence? – postupy organizace**
 - 13. Jsou Vaše intervence, které používáte, účinné?**

8 Seznam zkratek

DDŠ Šindlovy Dvory – Dětský domov se školou Šindlovy Dvory

SVP Dukelská – Středisko výchovné péče Dukelská

MŠMT – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

OSPOD – Orgán sociálně právní ochrany dítěte

Policie ČR – Policie České republiky

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

AK – Aktivní naslouchání