

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

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

Studijní program: Sociální práce

**Autor:** Bc. Petra Janků

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

OLOMOUC 2023

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

V Olomouci dne .....

Podpis .....

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

## Anotace

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

<b>Název práce:</b>	Profesionální hranice ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem v NZDM
<b>Anotace práce:</b>	Bakalářská práce je zaměřena na profesionální vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. V teoretické části popisuje pojmy definující NZDM, profesionální vztah, jeho dynamiku a etická dilemata. V empirické části je jako metoda užito případové studie. Výzkum je zakončen analýzou získaných dat.
<b>Klíčová slova:</b>	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, mládež, profesionální vztah, uživatel, sociální pracovník, sociální služba
<b>Title of Thesis:</b>	Professional boundaries in the relationship between a social worker and a client in the Low-threshold Club for Children and Youth
<b>Annotattion:</b>	The bachelor thesis is focused on the professional relationship between the social worker and the client of the Low Threshold Facility for Children and Youth. In the theoretical part, it describes the terms defining the Low Threshold Facility for Children and Youth, the professional relationship, his dynamics and ethical dilemmas. In the empirical part, a case study is used as a method. The research is concluded with the analysis of the obtained data.
<b>Keywords:</b>	Low threshold facility for children and youth, youth, professional relationship, user, social worker, social service
<b>Počet literatury:</b>	16
<b>Rozsah práce:</b>	48 stran (71 376 znaků bez mezer)



# OBSAH

<b>OBSAH</b> .....	<b>6</b>
<b>ÚVOD</b> .....	<b>7</b>
<b>1 NÍZKOPRAHOVÝ KLUB PRO DĚTI A MLÁDEŽ</b> .....	<b>9</b>
1.1 FORMA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A CÍLOVÁ SKUPINA .....	9
1.2 CÍLE A PRINCIPY SLUŽBY .....	9
1.3 RIZIKOVÁ MLÁDEŽ .....	10
<b>2 HRANICE POMÁHAJÍCÍHO VZTAHU</b> .....	<b>11</b>
2.1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK .....	11
2.2 POVAHA A DYNAMIKA VZTAHU SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA S KLIENTEM NZDM .....	11
2.3 HRANICE V PROFESIONÁLNÍM VZTAHU .....	12
2.4 INTERVIZE, SUPERVIZE, FEEDBACK .....	12
<b>3 ETICKÁ DILEMATA VE VZTAHU SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA A KLIENTA</b> .....	<b>14</b>
3.1 ETICKÝ KODEX .....	14
3.2 ETICKÁ DILEMATA VE VZTAHU SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA A KLIENTA.....	14
3.3 SPECIFICKÁ DILEMATA NZDM .....	15
<b>4 PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>17</b>
4.1 VÝZKUMNÁ OTÁZKA.....	17
4.2 VÝZKUMNÁ STRATEGIE .....	17
4.3 POSTUP A REALIZACE SBĚRU DAT .....	18
4.3.1 <i>Pilotáž</i> .....	18
4.3.2 <i>Sběr dat</i> .....	19
4.3.3 <i>Charakteristika participantů výzkumu a vybraného NZDM</i> .....	20
4.4 POSTUP A ZPRACOVÁNÍ DAT .....	22
4.5 ETICKÉ ASPEKTY VÝZKUMU .....	22
4.6 LIMITY VÝZKUMU .....	23
INTERPRETAČNÍ ČÁST PRÁCE .....	23
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>38</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ</b> .....	<b>40</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH</b> .....	<b>42</b>
<b>PŘÍLOHA 1</b> .....	<b>43</b>
<b>PŘÍLOHA 2</b> .....	<b>44</b>
<b>PŘÍLOHA 3</b> .....	<b>47</b>

# ÚVOD

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

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

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

Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí, teoretické a praktické. V teoretické práci představuji NZDM jako sociální službu. Její cílovou skupinu a principy, na nichž je založena. Postupuji od jednotlivých pojmů tak abych v práci postihla obecné fakta až po ty konkrétnější. Teoretická část uvádí čtenáře do témat profesního vztahu, jeho dynamiky. Nastiňuje možné nástroje, se kterými sociální pracovník pracuje a jsou jeho podporou při nastavování profesionálních hranic, tedy supervize, sebereflexe. Jsou zde zmíněny etická dilemata specifická pro NZDM.

V praktické části je pak popsána případová studie, konkrétního NZDM. Práce si klade za cíl umožnit čtenáři náhled na to, jak jednotliví sociální pracovníci a klienti NZDM chápou profesionální hranice a jak v jejich podání vypadají. Abych získala potřebné data, využila jsem zúčastněné pozorování a rozhovory se sociálními pracovníky, vedením organizace ale i klienty NZDM. Ty jsem následně kódovala a vznikaly tak jednotlivé

podkategorie. Praktická část tak přináší jednotlivá témata, s nimiž se v kontextu s profesionálními hranicemi setkáváme. Podkapitoly odpovídají na jednotlivé výzkumné otázky. Práce a především její závěr pak bude sloužit NZDM jako zpětná vazba.

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



# 1 Nízkoprahový klub pro děti a mládež

## 1.1 Forma poskytování služby a cílová skupiny

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

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

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

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

## 1. 2. Cíle a principy služby

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

k soběstačnosti. Dalším cílem je pak snížení dopadu rizikového chování (Racek a Herzog, 2010, s. 323).

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

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

### 1. 3. Riziková mládež

V definici NZDM jako sociální služby se setkáváme s pojmem riziková mládež, kterým jsou často označováni právě klienti. Matoušek vymezuje rizikovou mládež jako *„mládež, u níž je vyšší riziko sociálního selhání. Dispozičními faktory jsou dědičnost, konstituce, nižší úroveň zdraví a rozumových schopností, dysfunkční rodina, neúčast na vzdělávání a na trhu práce, bydlení ve velkém městě, příslušnost k asociálním subkulturám aj.“* (Matoušek, 2008, s. 175).

V některých definicích tento pojem vede k úvahám o rizikové „nebezpečné“ mládeže. Kapl a Němečková vysvětlují, jak tento pojem chápou z pohledu sociálních pracovníků v NZDM *„nepracujeme primárně s nebezpečnými klienty. To nebezpečí má jiný charakter. Spočívá v potencionálu, který sebou nese sociální prostředí a situace konkrétních jedinců. Rizikovou mládež tady musíme chápat jako určitou věkovou kategorii, která může být, v přeneseném slova smyslu, v „nebezpečí“* (Kapl, Němečková, 2006, s. 211). Riziko tak vidí v životním stylu, který jejich klienti vedou, v podmínkách ve kterých žijí. Za cíl si pak kladou snížit sociální a zdravotní rizika a dopad na jejich život.

## 2 Hranice pomáhajícího vztahu

### 2. 1. Sociální pracovník v NZDM

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

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

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

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

Jde o navázání vztahu, který je osobní a dobrovolný. „*Navázání osobního kontaktu je nejen nezbytnou podmínkou, ale samo o sobě i významnou cílovou hodnotou specializované odborné činnosti, kterou proto pojmenováváme kontaktní prací nebo také nízkoprahově organizovaným způsobem*“ (Jedlička, 2004, s. 370).

Dobrovolnost trávení společného času popisuje Němečková a Kapl „*práce s těmito lidmi probíhá v jejich volném čase, a to v době, kdy si jeho náplň určují sami, tzn. dítě má možnost rozhodnout se, zda svůj volný čas stráví v klubu*“ (Němečková, Kapl, 2006, s. 214).

To jak by měl tento pomáhající vztah vypadat, popisuje Kopřiva „*klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce*

*pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí“* (Kopřiva, 2013, s. 15). Klade zde důraz na bezpečný prostor, který vytváří sociální pracovník a jeho otevřenost.

## 2. 3. Hranice v profesionálním vztahu

Hranice v pomáhajícím vztahu a to co je a není profesionální, popisuje Matoušek, jako *„vymezení okruhu působnosti sociální práce, kromě toho i stanovení okruhu odpovědnosti klienta a profesionála (dobrovolníka), vymezení způsobů a četnosti kontaktu mezi pracovníkem a klientem, vymezení finanční pomoci poskytované klientovi apod.“* (Matoušek, 2008, s. 72).

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

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

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

## 2. 4. Supervize, Intervize, Feedback

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

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

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

Supervize je prostorem, kde se pracovníci setkávají sami se sebou, náhledem na situace, jež řeší a také se zkušeností a pohledy od svých kolegů. Tým NZDM je velmi spjatou jednotkou jen několika osobností na velmi malém prostoru. Nezbytné je týmové nastavení/ filozofie. Ta podle Mátel a Schavel „*vytváří prostor pro interdisciplinární spolupráci, inovativní řešení a zvyšuje motivaci při hledání řešení pracovních situací. V týmu může několik lidí vykonávat stejnou práci relativně nezávisle (tým tvoří kontext individuální práce v pracovní skupině)*“ (Mátel, Schavel, 2019, s. 60). Je tak nezbytné aby si tým zvědomil přístup ke klientům v rámci supervize, utvořil společné nastavení profesionálních hranic, čitelné pro klienty.

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

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

## 3 Etika a její role v sociální práci

### 3.1 Etický kodex

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

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

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

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

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

### 3.2 Etická dilemata ve vztahu sociálního pracovníka a klienta

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

Sebeznalost pracovníka je tak velmi důležitá, zejména při rozhodování se v nejrůznějších situacích. Další nezbytnou součástí je pak podpora celého týmu pracovníků, s nimiž spolupracuje. Úlehla dodává „*budu vždy žádat, aby pracovník uvažoval s pomocí učitelů, kolegů a supervizorů znovu a znovu procházel otázku, proč svou práci dělá a proč ji dělá právě tak, a ne jinak*“ (Úlehla, tamtéž).

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

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

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

### 3.3 Specifická dilemata NZDM

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

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

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

striktní oddělení práce a volna: vytvoření pevného pracovního harmonogramu, který bude transparentní a jasně definovaný jak pro klienty, tak pro zaměstnavatele. Pevně

vymezit role v profesním vztahu já a klient. Dále pak doporučují vymezit jasné pracovníkovo soukromí. Soukromý telefon není pro klienty a pracovní telefon zapnutý jen v pracovní době. Nesdělovat klientům své bydliště. Naučit rodinu a přátele používat pravidla pro případnou komunikaci pracovníka s klientem v pracovním čase. Tedy situaci kdy pracovník se v pracovní době věnuje klientům a s ostatními komunikuje v jiné časy (Pelly a Tichý, tamtéž).

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



## 4 PRAKTICKÁ ČÁST

### 4.1. Výzkumná otázka

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

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

### 4.2. Výzkumná strategie

Pro svou práci jsem zvolila kvalitativní výzkum, konkrétně jsem užila metody případové studie daného NZDM a to jak očima sociálních pracovníků, metodika prevence organizace, tak klientů zařízení. V práci chci zachytit přístup jednotlivců k tomu, jak chápou profesionální hranice, jak je uchopili a aplikují ve své práci s klienty. Jak klienti vnímají hranice, jak jim rozumí. Jak si vymezili nastavení profesionálního přístupu pracovníci dané organizace. Dále pak jak profesionální hranice definuje zákon a příslušné normy.

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

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

## 4.3. Postup a realizace sběru dat

### 4.3.1. Pilotáž

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

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

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

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

Šest let zpět proběhla v zařízení výměna celého týmu sociálních pracovníků. Z popisu ředitele organizace a metodika prevence víme, jsme jako nový tým věděli, že ke změně vedlo několik nedostatků a porušení pravidel. Mezi ně patřilo i nedodržování dostatečně profesionálních hranic mezi sociálními pracovníky a klienty klubu. Z výpovědi sociálního pracovníka například Elli „*vybavuji se, že minulý tým měl tu sociálního pracovníka, který opakovaně chodil před klub s dětmi kouřit, nebo se klienti objevili u něj doma a on jim hned nevysvětlil, že to nelze.*“

V naší praxi jako nového týmu sociálních pracovníků jsme pak opakovaně naráželi na snahu klientů profesionální hranice porušovat, pokračovat v předchozím nastavení hranic, tak jak je chápali. Téma profesionálních hranic pro nás bylo jedno z hlavních témat, které jsme během prvních dvou let museli s klienty ošetřit, znovu nastavit a ukotvit. Bylo nutné,

abychom se vůči předchozímu týmu vymezili, zpracovali si nové profesionální hranice, tak jak je chápeme a během let z nich udělali žitý systém. Bakalářská práce tak nasedá na téma, které bylo již v minulosti potřeba zpracovat a sleduje jeho vývoj do současnosti.

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

#### 4.3.2. Sběr dat

V rámci procesu sběru dat jsem se zúčastnila celkem sedmi dní běžného provozu NZDM. V jejich rámci proběhlo jak zúčastněné pozorování, během kterého jsem s klienty navazovala vztah, pozorovala jejich interakci se sociálními pracovníky i mezi sebou vzájemně. Reichl popisuje zúčastněné pozorování, jako moment kdy pozorovatel vstupuje mezi osoby, skupinu, stává se jedním z nich, podílí se na skupinových aktivitách. Obvykle bývá součástí komplexnějšího zkoumání a doprovázeno dalšími technikami, především nestandardizovanými rozhovory (Reichl, 2009, s. 111). V mém výzkumu proběhly v rámci těchto dní také rozhovory a to polostrukturované. „*Polostrukturovaný rozhovor se vyznačuje tím, že má připraven soubor témat/otázek, který bude jeho předmětem, aniž by bylo předem striktně stanoveno jejich pořadí*“ (Reichl, tamtéž).

Rozhovory jsem vedla s celým týmem sociálních pracovníků, tedy vedoucí služby, sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách. Rozhovor proběhl dvakrát v prostředí jejich služby. Tým se rozhodl na otázky odpovídat společně a vzájemně se doplňovat. Všichni jsou před sebou velmi otevření, respektovala jsem jejich přání. Po prvotním rozhovoru jsme se rozhodli nechat téma chvíli uležet a znovu jej otevřít, každý tak přinesl ještě něco nového. Rozhory trvaly oba zhruba hodinu.

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

S klienty klubu jsem vedla krátké rozhovory ve skupinkách většinou maximálně tři respondentů. Vyplynulo to z jejich přání a pocitu bezpečí. Rozhovory byly vedeny v soukromí, v prostorech, které sociální pracovníci používají jako kontaktní místnost, trvaly okolo patnácti minut. V závěru všech rozhovorů měli respondenti možnost vyjádřit své postřehy a postoje k tématu a doplnit tak moje otázky.

Jako další metodu pro získání dat od klientů jsem využila workshop, který vznikl ze společné iniciativy se sociálními pracovníky. Nesl téma Můj sociální pracovník?. Klienti dopisovali k namalovaným postavám vlastností, které vystihují jejich sociální pracovníky a jejich společný vztah. Pro potřeby analýzy a zpracování dat byly rozhovory přepsány do elektronické podoby a to doslovně.

Doplňující metodou užitou k získání co největšího možného množství materiálu pro výzkum jsem využila možnost nahlédnout do dokumentace, kterou organizace v souvislosti s tématem profesionálních hranic vede. Mezi tyto patřil především standard kvality číslo 2. Ochrana práv osob a 3. Jednání se zájemcem o službu. Dále pak Etický kodex sociálních pracovníků a Etický kodex organizace. Svůj výzkum rovněž doplňuji o svoje zúčastněné pozorování a rovněž předchozí zkušenosti a to jak s organizací, NZDM ale i týmem sociálních pracovníků.

#### 4.3.3. Charakteristika participantů výzkumu a vybraného NZDM

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

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

### **Vedoucí sociální pracovník – Ella**

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

### **Sociální pracovník – Jeroným**

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

### **Pracovník v sociálních službách – Zuzana**

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

### **Metodička organizace - Lada**

V organizaci pracuje řadu let. V průběhu svého působení jako metodik organizace si dokončila vzdělání v sociální práci. Pracovala rovněž jako zástupce vedoucího. V době po skončení našeho výzkumu se stala ředitelkou organizace. S týmem pracuje od samého začátku, přes výběrové řízení, práce na standardech kvality služeb i Etickém kodexu společnosti.

### **Klienti NZDM**

Další skupinkou, která dotváří, výzkum jsou respondenti z řad klientů a to jak současných tak bývalých. Část z nich se zapojila pouze do workshopové aktivity, účastnit se rozhovoru odmítli nebo nebyli v daný čas v zařízení.

Celkem se výzkumu zúčastnilo 17 klientů. Z nichž většina spadala do věkové kategorie 12 až 16 let. Což je průměrný věk klientů, kteří NZDM navštěvují. Vzhledem k dobrovolnosti, se kterou klienti do NZDM dochází, nebylo možné se vždy setkat se všemi a někteří odmítli spolupracovat dále.

## NZDM

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

### 4.4. Postup a zpracování dat

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

### 4.5. Etické aspekty

Důležitým etickým aspektem bylo vymezení mé role pozici pozorovatele a studenta/výzkumníka, jelikož jsem se v minulosti s některými klienty setkala jako sociální pracovník. Vedení společnosti bylo s předstihem informováno o mém záměru i výzkumné otázce a souhlasilo s mým působením na službě. S klienty jsme nastavili na začátku každého setkání a rozhovoru jasné hranice a vysvětlili si moji roli. Všichni respondenti měli možnost na otázky během rozhovoru neodpovídat nebo rozhovor ukončit. Výpovědi klientů nebudou zveřejněny ani sociálním pracovníkům zařízení.

Klienti i sociální pracovníci byli poučeni, jak bude ze získaných dat naloženo, a sice že budou anonymizováni, tak aby nebylo možné poznat respondenty ani dané NZDM a odpovědi poslouží pouze pro účel výzkumu. Veškeré přepisy rozhovorů jsou s pozměněnými jmény a kódy, uchovány pouze v elektronické podobě.

Otázky rozhovoru jsem přizpůsobila dle aktuálních možností respondentů a byli seznámeni s možností na otázku neodpovídat.

## 4.6. Limity výzkumu

Tato práce sebou nese limity, jichž jsem si vědoma. Jde především o omezený počet respondentů. NZDM patří mezi služby, které mají malý pracovní tým sociálních pracovníků a klientů. Klienti službu navštěvují nepravidelně a není tak možnost se znovu dotazovat stejného počtu respondentů, což vnímám jako slabinu tohoto výzkumu.

Jednou z otázek, kterou jsem si kladla při tomto výzkumu je i otázka validity a reliabilita výsledku. Získaná data nelze zobecnit, jsou platná pro dané NZDM. Výpovědi respondentů tak nelze považovat za vypovídající napříč dalšími NZDM. Postoje sociálních pracovníků jsou jedinečné stejně jako zkušenost klientů. Klienti v NZDM jsou velmi proměnlivý vzorek respondentů a jejich fluktuace výrazně ovlivňuje dění a vztahy v zařízení. Pokud by se měl daný výzkum po nějakém čase opakovat, mohla by právě tohle být jedna z proměnných, která by jeho výsledek změnila. Sociální práce je postavena na osobním nastavení sociálních pracovníků a při jiném složení týmu by byly výsledky rovněž pravděpodobně pozměněny.

# INTERPRETAČNÍ ČÁST PRÁCE

## subkapitola PROFESIONÁLNÍ HRANICE A JEJICH NASTAVENÍ

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

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

Z rozhovorů během výzkumu plyne rozdílné nastavování pravidel a to zejména mezi metodičkou a sociálními pracovníky. Její pohled je bližší zákonům, pohled sociálních pracovníků pak zrcadlí čistě jejich praxi. Metodička Lada uvádí *„profesionální vztah pro mě znamená kvalitní, sociální pracovník zná své znalosti, možnosti, umí odkázat na jiného pracovníka, ví, kde jsou jeho kompetence. Vystupuje partnersky, bez předsudků, nehodností, rozhodnutí je na klientovi. Není kamarád, se kterým by mohl klient manipulovat, nepřekračuje vyhrazený čas pro klienta a neseťkává se s klientem v soukromí, pokud se znají, pracuje s klientem jiný sociální pracovník.“* Pohled Lady je velmi blízký s tím, jak jej chápou obecné normy, ve své praxi pracuje spíše s jasným nastavováním pravidel, ty jsou ale v praxi potřeba přizpůsobovat velmi individuálně, Ella popisuje *„ Nizkoprahový prostor sebou nese volnost, otevřenost, tykání s klienty snižuje zábrany ale zároveň je potřeba o to více hranice vyjasnit a nastavovat se s každým klientem neustále a intenzivně.“* Sociální pracovník zde otevírá téma individuality a průběžné práce.

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

V závěru této subkapitoly ještě doplním úryvky z rozhovoru s klienty. Ukazují nám, jak nastavení hranic chápou klienti. Adriana (12 let) *„sociální pracovník je kamarádskej, ale né kamarád, říká, co může pro nás udělat a co ne.“* Tonda (13 let) *„ven když klub skončí, s náma nemůže, ale tady s náma tráví všechen čas. Vím, že to takhle podobně má i jinej klub.“* Roman (14 let) *„tyhle pravidla máme, aby to bylo pro nás bezpečný, mluvíme spolu jen na klubu a to všichni a tak je to férový, že se všichni vidíme tady, a oni se třeba neschází mimo klub jen s někým.“* Klienti chápou, proč jsou hranice nastaveny. Vidí v nich ochranu pro obě strany vztahu. Zaručuje jim férový přístup sociálního pracovníka k nim samým a zároveň mohou totožný přístup vidět ve vztahu pracovníka s jiným klientem.



Klienti dále v rámci workshopu na téma sociální pracovník-profesionál anonymně popisují osobnost sociálních pracovníků v NZDM: „*je přátelské, nelže, je to trochu kamarád, trochu rodič, má respekt, nebere nás domů, je sdílný a rád si povídá, chová se ke všem stejně, tykáme si, ale nejsme si blízký jako s rodinou, nesmí říct, co mu říkám já, nemůžeme spolu řešit nic na facebooku nebo jinde jen přes jejich ofiko stránku.*“

U klientů vnímám jako podstatné opakovaně jim definovat vztah mezi sociálním pracovníkem a klienty. Právě „přátelskost“ vztahu, tykání, otevřenost s jakou každý sociální pracovník mluví s kýmkoli z nich, může být pro některé matoucí. Jde o ambivalentní vztah, a jak bylo psáno, pracovník je kamarádský ale ne kamarád.

#### subkapitola NORMY, ZÁKON, POHLED SPOLEČNOTI

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

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

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

V rozhovorech s oslovenými pracovníky jsme zjistili, že obrací-li se na normy a zákon v situaci, kdy by dle nich chtěli klientům vyložit svou roli a na jejím základě profesionální přístup ke klientům, nenachází jasné definice. Normy a zákony spíše doporučují a popis sociálního pracovníka ve vztahu ke klientům pracuje spíše s dospělým klientem sociální

práce. Při práci s dětským a mladistvým klientem ale vnímají jistá specifika, na něž normy nemyslí.

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

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

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

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

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

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

Dětský klient je v tomto vztahu zranitelnější. Často nemající porovnání s jinou službou tohoto typu ve svém okolí. Pravidla vztahu tak musí přijímat, tak jak je od sociálního pracovníka převezme, jsou podmínkou pro jeho docházku do NZDM. Jsou si nastaveny špatně, leckdy nemá kompetence to rozpoznat. Jediným nástrojem obrany je pak podání stížnosti, na způsob poskytování služby. Pro klienty NZDM jsou to sociální pracovníci,

kdo nastavuje hranice, jak říká: Adéla (11 let) „ *pracovník vysvětluje, jak to tady funguje, co můžeme a co už ne.* “

Pro klienty v NZDM jsou to jednoznačně sociální pracovníci, kdo stanovuje hranice jejich vztahu. Pohledem klienta jde o další z pravidel, které sebou jejich pobyt v NZDM sebou nese. Jako každé pravidlo nese sebou i jeho vymahatelnost a mělo by být i průběžně kontrolováno.

#### subkapitola NÁSTROJE KONTORLY, ZDROJE UDRŽENÍ HRANIC

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

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

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

Vedoucí služby pak spoléhá především na osobní nastavení jednotlivců, Ella „ *hranice si u nás hlídá především každý sám za sebe, vedoucí, ale i jeden druhého. Jde o elementární nastavení každého z nás sám za sebe.* “ Sociální pracovníci se na klubu pohybují vedle sebe neustále, slyší většinu toho, co ostatní pracovníci s klienty probírají, mluví o tom na individuálních poradách nad klienty, vidí, jak klienti jednají s pracovníky. Jaké spolu mají vztahy, na koho se více obrací který klient.

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

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

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

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

## subkapitola OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

*Cílem této podkapitoly je přinést odpovědi na otázky:*

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

Sociální pracovník je nejen profesionálem, vykonávajícím svoji práci, ale také jedinečnou bytostí. Stejně tak jedinečný je pak přístup jednotlivců ke klientům. Z pohledu Lada jsou osobnostní předpoklady pro výkon práce sociálního pracovníka tyto:

*„partnerský, bez předsudků, nehodnotící, utvářející prostor pro klienta, pokorný a otevřený novému, vědomí si svých slabín, kritický, respektující a to i k vedoucí, přesto, že s ní není vždy ztotožněn).“* Její pohled vnímám jako idealistický, pohled pracovníka, který vybírá nové pracovníky pro svoji organizaci a snaží se vést stávající. Je shodný s metodikou a standardy, kterými se sociální práce řídí.

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

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

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

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

Vztah mezi pracovníkem – klientem je neustálý proces seznamování se s životem klienta a osobností obou. Osobnost sociálního pracovníka za předpokladu sebeznalosti je jeho nástrojem při práci s klientem. Pohlaví nebo věk, osobnost mohou být pro klienta rozhodující, pokud si vybírají s kým z týmu pracovníků, budou spolupracovat individuálně. V praxi NZDM pracují s klientem nejprve všichni v procesu seznamování

jej se službou, pak je ale na klientovi aby si vybral sociálního pracovníka, se kterým bude pracovat na individuálním plánu nebo s kým budou řešit konkrétní situaci v jejich životě.

Klienti pak pracují s tím, co o sociálním pracovníkovi vědí. Například Tomáš (12 let) vysvětluje „*já radši mluvím s Jeronýmem, protože je to chlap a myslím, že mi víc rozumí, snáz se mi s ním mluví než s holkama. Ale zas třeba vím, že Ella byla kurátorka a tak když sem měl problém a řešili to na sociálce, šel sem za ní, protože s tím má zkušenost. Je dobrý, že si můžeme takhle vybrat, jsou věci, co bych s holkou neřešil...třeba sex.*“

Výpověď klienta zde ukazuje jak je pro něj důležité, kdo je sociálním pracovníkem, co o něm ví, jakou má zkušenost a co pro něj představuje. Tak jak rozdílné jsou osobnosti sociálních pracovníků, tak rozdílné jsou osobnosti klientů NZDM. Vytváří se zde sympatie, antipatie. Díky rozdílným rolím v tomto vztahu vzniká jistá asymetrie.

#### subkapitola PODOBA VZTAHU SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK - KLIENT A JEHO ASYMETRIE

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

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

V rámci rozhovoru jsem užila metodu „škálování“, kdy klienti přirovnávali situace ve svém životě k tomu, s kým by otevřeně mluvili o daném tématu, volili mezi rodičem, učitelem, pracovníkem. Pomohlo nám to vzájemnému pochopení, kde se v jejich životě pracovníci nachází. Kde je tento vztah podobný a v čem se liší. Adéla (11 let) „*Průšvih řeším tady, nebo s kamarády, doma ne, chlubím se všem, když se stydím za něco tak to řeknu tady a možná doma.*“ Natálka (11 let) „*je to trochu jako s kamarády, ale zas tady řeknu i to co oni by vykecali.*“ Tomáš (13let) „*je to jako s klukama venku, když se ale za něco stydím, řeknu to jen tu.*“ Roman (14 let) „*je to víc jako s kamarády než s rodiči. Je*

*s tím že já o nich moc nevím.*“ I z rozhovoru plyne důraz na „kamarádství“ s rozdíly, které klienti vnímají a rozumí jim.

Tématem, které protkávalo rozhovory, byla asymetrie vztahu. Tedy nerovnost mezi pracovníkem – klientem. Pracovník je zde nositelem moci a pravidel. V případě NZDM kde je klientem dítě/mladiství je pak sociální pracovník dospělou autoritou určují průběh každého setkání i jeho obsahu. Jeroným poukazuje: „*Náš vztah je nespravedlivej, my se jich ptáme na úplně nejniternější detaily a oni nás nemůžou. Je to nejvíc asymetrickej vztah, jakej mají. My po nich chceme vše a oni po nás nic.*“

Pohledem klientů je pak sociální pracovník někdo s kým sdílí sebemenší detaily, ale nemohou se na totéž ptát. Marek (12 let) „*vím, kde bydlí ale ne u všech co tu pracujou, u někoho co rád dělá ale nic víc, venku je to jako potkat cizího člověka, přitom já mu říkám fakt skoro všechno i to za co se stydím třeba před našima doma.*“ Zvláště dětským klientům je potřeba neustále vysvětlovat povahu vztahu pracovník – klient. Je to specifický vztah, který s nikým jiným ve svém životě nemají. Je to vztah, se kterým se setkávají pouze zde nebo v podobné pomáhající sociální službě. Otevřenost, se kterou se zde pracuje je nástrojem jak se ke klientovi přiblížit. Sociální pracovník chrání své soukromí. Jeho porušení však v některých případech může pomoci se ke klientovi přiblížit. Jeroným to popisuje jako formu obchodu „něco za něco“: „*občas mi pomůže, když řeknu něco ze své minulosti, ukážu klientovi, že mám taky zkušenost, třeba když připustím zkušenost s drogou, nejsem najednou jen děsně chytrej pracovník ale týpek co to zkusil, najednou se klient začne vyptávat a pak mi sdílet svůj pohled, zkušenost a rozhovor se krásně rozběhne.*“ Pracovník tak obvykle nesdílí klientovi vše ze svého života, jsou, ale situace kdy se potřebuje „polidštit“ a přiblížit klientovi.

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

## subkapitola KLADNÉ STRÁNKY PROFESIONÁLNÍHO VZTAHU, SYNDROM VYHOŘENÍ

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

Hoříme-li výše o asymetrii ve vztahu pracovník – klient. Je zde potřeba i důvody, proč se tak děje. Nezanedbatelným prvkem je jistě etika sociální práce, jednou z možností je ale také prevence syndromu vyhoření. Touha pomoci klientovi by neměla být zároveň

sebeobětováním sociálního pracovníka. Profesionální hranice slouží k udržitelnosti sociálního pracovníka jako jedince motivovaného a saturovaného.

K výše uvedenému mě vede také zkušenost se sociální pracovníci pracující v minulosti v tomto NZDM. S klienty pracovala i ve volném čase, darovala jim svoje oblečení a další materiální věci, sdílela s nimi svoje soukromí ve větší míře. To vše mělo takový dopad na její soukromí, že po odchodu z této pozice, ji v soukromí vyhledávala klientka NZDM a to v takové míře, že ji po porodu navštívila v porodnici, a opakovaně se ji snažila navštívit doma a to i přes nesouhlas, v tu dobu, bývalé sociální pracovnice. V této situaci ohrozila sociální pracovnice sebe i klientku. S klientkou jsme v NZDM nadále pracovali a bylo opravdu nutné po celou dobu naší spolupráce opakovaně hranice připomínat a vysvětlovat. Zároveň sociální pracovnice poškodila sebe a své soukromí. Mátlová uvádí: *„ačkoli může být touha pomoci klientovi a zlepšit jeho životní situaci v této profesi silná, pracovník se nesmí zcela vnitřně vyčerpat a přetahovat své limity. Kvalita práce totiž pak v dlouhodobém měřítku upadá a může dokonce působit až škody“* (Mátlová, 2022).

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

#### subkapitola SYMPATIE A JEJICH ROLE PŘI PRÁCI S KLIENTEM

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

Profesionální přístup a hranice by měly být jednotné, platné pro všechny klienty. Všem by se mělo dostávat stejného prostoru. Sociální pracovník by měl mít vyhrazený čas pro klienty a individuálně věnovat čas každému z nich. V praxi NZDM nelze provozní dobu služby rozdělit a plošně strukturovat pro jednotlivé klienty. Vytrácel by se tak prostor pro jeden z principů nízkoprahovosti a tím je dobrovolnost, s jakou klienti tráví



v NZDM svůj čas. Nechodí sem každý den, ani ve stejný čas a už vůbec ne na stejnou dobu. V NZDM se klienti objevují, mívají s dalšími. Někdy zde stráví i tři hodiny, jindy jen patnáct minut. Vše je velmi individuální.

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

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

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

Nezbytný je zde pohled klientů. Mají pocit, že se pracovníci chovají ke všem stejně? Adéla (11 let) a Natálka (11 let) se shodují, že „*pracovníci se chovají ke všem stejně.*“ Tadeáš (13 let) jim protirečí „*někdy jsou na někoho naštvaní a dají mu to pocítit, nebo se ten den s někým vidí radši, ale já taky prostě někdy vidím radši toho, co sem ho dýl neviděl nebo zrovna něco řešíme.*“ Roman (14 let) dodává „*snaží se chovat stejně ke všem*

*a tak záleží, jak nám se chce s nima mluvit, někdy ale vím, že třeba Marka vidí radši, mají si co říct.“*

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

#### subkapitola POSUN PROFESIONÁLNÍCH HRANIC

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

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

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

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

## subkapitola PŘEKROČENÍ PROFESIONÁLNÍCH HRANIC, MANIPULACE, PŘENOS *Jak může vypadat porušení stanovených hranic? S čím se pracovníci setkávají nejčastěji?*

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

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

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

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

Freudová vysvětluje přenos jako veškerá hnutí pacienta (v našem případě klienta) k analytikovi (sociálnímu pracovníkovi), která nevznikají v aktuálním čase ale jsou odrazem dřívějších situací v klientově životě ožívají, vybízí k opakování (Freudová, 2006, s. 19-20). Pro doplnění uvádí Poněšický charakteristiku přenosu spojenou s infantilitou, dětským zpracováním dřívějších situací v životě, s níž souvisí touha situaci řešit, zažít podporu, mít na ni reakci, vyjádřit emoce, pomstu, bolest (Poněšický, 2019, s. 106).

V prostředí NZDM tak jde o momenty, kdy klient ve vztahu s pracovníkem otevírá minulé nebo současné prožitky, nedostatky a vybírá si pracovníka jako osobu, která je má za úkol nahradit, dosytit. Klient je zvyklý s pracovníkem ventilovat své emoce a prožitky, velmi snad může nabít pocitu, že pracovník může nahrazovat to, co v životě postrádá.

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

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

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

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

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

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

V rozhovorech s pracovníky jsme se do značné míry shodli, že právě přenos vnímají jako zásadní porušení profesionálních hranic. Pokud na přenos pracovník přistoupí, zanechá v životě klienta stopu. Ella uvedla příklad z minulosti NZDM „máme klientku, u níž v minulosti sociální pracovnice nenastavila jasné hranice, nerozuměla jim, do dnes je pro ni nepochopitelné proč s ní nechceme sdílet osobní život, proč pro ni nemůže udělat

*nic mimo naši nabídku služby, proč nás nemůže kontaktovat mimo NZDM a proč s ní nebudeme neustále pracovat po dosažení horní věkové hranice našeho NZDM kdy sem nebude moci docházet.*“ V tomto případě šlo o zcela zásadní pochybení sociální pracovníce. Pro sociální pracovníky to při práci s touto klientkou představuje neustále připomínání hranic. Pro klientku dochází ke zraňujícím momentům odmítnutí, kterému nerozumí.

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

## Závěr

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

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

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

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

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

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

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

Přestože zásadním pro můj výzkum byly především výpovědi sociálních pracovníků, velmi si vážím odhodlání klientů, kteří se mi snažili být nápomocni a odpovídali na mé otázky dle svých možností. Se sociálními pracovníky mají vztah, který oni sami chápou jako jedinečný a pro některé z nich je v životě velmi důležitý. Je pro ně nespojující, bez očekávání ze strany sociálních pracovníků, přijímající. Klienti jim jej opětuji respektem a touhou sdílet s nimi svůj život.

Jako nejčastější možný způsob překročení profesionálních hranic vyplynul z této případové studie tzv. přenos. V sociální práci jsem nenacházela dostatek literatury, který by se zabýval situacemi, kdy si klienti nahrazují chybějící roli v životě sociálním pracovníkem. Vyhledala jsem proto literaturu z oblasti psychoanalýzy a psychoterapie.

Díky této práci jsem si odpověděla na stanovené otázky. Zmapovala si jednotlivé přístupy sociálních pracovníků k profesionálním hranicím. Práce mi přinesla důležitý pohled na profesionální hranice jako na ochranu života klientů i pracovníků a důležitost jednotného čitelného nastavení pro všechny strany tohoto vztahu.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. FREUDOVIÁ, A. *Já a obranné mechanismy*. 1. vyd., Praha: Portál, 2006, 119 s. ISBN 80-7367-084-4.
2. JEDLIČKA, R. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. 1. vyd., Praha: Themis, 2004, 478 s., ISBN 80-7312-038-0
3. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 1. vyd., Praha: Portál, 2013, 147 s. ISBN 978-80-262-1147-1
4. KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie*. 7. vyd., Praha: Portál, 2017, 408 s. ISBN 978-80-262-1227-0
5. MÁTLOVÁ, N. *Webinář: Hranice práce s klientem a prevence proti vyhoření*. 2020, Dostupné na: <https://www.youtube.com/watch?v=L1SEmCHz3E0> a <http://www.socialnibydleni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/housing-first-v-cr-2/2-uncategorised/485-hranice-ve-vztahu-socialniho-pracovnika-s-klientem-a-prevence-syndromu-vyhoreni>
6. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd., Praha: Portál, 2003, 384 s. ISBN 80-7178-548-2
7. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2.vyd., Praha: Portál, 2008, 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
8. NĚMEČKOVÁ, KAPL in TRUHLÁŘOVÁ, Z., SMUTEK, M., ed., *Riziková mládež v současné společnosti: sborník příspěvků z konference s mezinárodní účastí konané pod záštitou projektu PHARE 2003 RLZ - opatření 2.1 Program podpory aktivit zaměřených na integraci sociálně znevýhodněných obyvatel ve spolupráci Královéhradeckého kraje a katedry sociální práce a sociální politiky Pedagogické fakulty Univerzity Hradec Králové*. Vyd. 1., Hradec Králové: Gaudeamus, 2006, 234 s. ISBN 80-7041-044-2



9. PELLY, J., TICHÝ, L. *Specifika terénní práce s mládeží na malém městě. In: Kontaktní práce. 2. vyd., Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2010, 359 s. ISBN 978-80-254-4001-8*
10. PONĚŠICKÝ, J. *Proces změny v dynamické psychoterapii a psychoanalýze. 1. vyd., Triton, 2019, 224 s., ISBN 978-80-7553-709-6*
11. RACEK, J., HERZOG, A. *Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In: Kontaktní práce. 2. vyd., Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2010, 359 s. ISBN 978-80-254-4001-8*
12. REICHL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů. 1. vyd., Praha: Grada, 2009, 184 s. ISBN 978-80-247-3006-6*
13. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR. 2006. Dostupné z: [https://is.muni.cz/th/hieca/Poradensky\\_system\\_-\\_Priloha\\_1.pdf](https://is.muni.cz/th/hieca/Poradensky_system_-_Priloha_1.pdf)*
14. ŠVARŤÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. 1. vyd., Portál. 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0*
15. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat. 3. vyd., Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, 128 s. ISBN 80-86429-36-9*
16. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. (2006). *In Sbirka zákonů. Citováno 20. února 2023. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>*

## **Seznam příloh**

I. Osnova rozhovorů

II. Přepis rozhovoru s Metodičkou organizace

III. Ukázka kódování

# Přílohy

## Příloha I.

### Osnova rozhovorů

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

## Příloha II.

### Ukázka přepisu rozhovoru s Metodickou organizace

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

***Jak moc individuálně má sociální pracovník ke klientům přistupovat?***

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

***Co je pro Vás jasný příklad porušení těchto hranic?***

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

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

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

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

### Příloha III.

#### Ukázka kódování

##### **Asymetrie**

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

*Jeroným: „...nejvíc asymetrickéj vztah jakéj mají...“*

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

##### **Přešlap/posun hranice**

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

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

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

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

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

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

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

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

##### **Sebekontrola, týmová reflexe**

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

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

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

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

### **Norma, zákon**

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

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

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

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

### **Osobnostní nastavení**

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

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

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

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

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