

**Hranice vztahu mezi pracovníky
sociální služby a jejich klienty**
(se zaměřením na nízkoprahová zařízení
pro děti a mládež)

Bc. Tereza Mikešová



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Tereza Mikešová**

Osobní číslo: **H160310**

Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Hranice vztahu mezi pracovníky sociální služby a jejich uživateli**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociální pedagogiky, sociální psychologie a sociální práce.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

GAVORA, Peter. Úvod do pedagogického výzkumu. 2., rozš. české vyd. Brno: Paido, 2010, 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0. Dostupné také z:

http://toc.nkp.cz/NKC/201008/contents/nkc20102108688_1.pdf

KLÍMA, Petr, ed. et al. Kontaktní práce: analogie textů České asociace streetwork. 2 vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8.

KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese. 4. vyd. Praha: Portál, 2000, 147 s. ISBN 80-7178-429-X.

MATOUŠEK, Oldřich a Alois KŘIŠŤAN. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013, 570 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Vyd. 3., V Sociologickém nakl. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, 128 s. Studijní texty. ISBN

80-86429-36-9. Dostupné také z:

http://toc.nkp.cz/NKC/200910/contents/cpk20051527717_1.pdf

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Helena Skarupská, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

1. prosince 2017

Termín odevzdání diplomové práce:

20. dubna 2018

Ve Zlíně dne 1. prosince 2017



doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.

děkanka



Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.

ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně18. 4. 2018

.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá pohledem pracovníků a klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež na hranice vztahu v této sociální službě. Teoretická část vymezuje základní terminologii spojenou se zařízením, věnuje se charakteristice pracovníků a cílové skupiny. Především však pojednává o nezbytné součásti poskytování služby, čímž je vytvoření kvalitního vztahu s profesionálně nastavenými hranicemi. Představuje tvorbu hranic a s ní spojená úskalí, odhaluje způsoby možné ochrany. Na základě vymezení teoretických východisek zkoumané problematiky praktická část předkládá kvalitativní výzkum s cílem zjistit pohledy pracovníků a klientů vybraných zařízení na hranice vztahu v dané službě. Výzkum provedený prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů odhaluje, jak jsou hranice ve vztahu vnímány, jakým způsobem jsou nastavovány, co obnáší jejich udržování a vlivem jakých faktorů dochází k možnému překročení hranic.

Klíčová slova: vztah, hranice, sociální pracovník, klient, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

ABSTRACT

The Masters Dissertation studies the relationship borders between social workers and their clients in low-threshold facility for children and youth from the social workers and clients point of view. The theoretical part provides a basic terminology about the low threshold facility, characterizes the social workers same as the target group. Primarily, the dissertation focuses on the social service essential, which is the creation of the quality relationship with the professionally marked borders. The theoretical part introduces the creation of the borders same as it defines its problems. Further it reveals some possible ways of protection. The practical part provides the qualitative research, which is based on the knowledge acquired from the theoretical part. The aim of the research is to detect the social worker's and client's point of view on the relation borders in a selected social facility. The research undertaken by semi-structured interview reveals how the relation borders are perceived, how they are built, what involves the relation maintenance, or which factors influence the relation border crossing.

Key words: relation, border, social worker, client, low threshold facility for children and youth

Poděkování

Děkuji své vedoucí diplomové práce paní PhDr. Heleně Skarupské, Ph.D. za spolupráci, odborné vedení a cenné rady.

Motto

„Člověk je sám, současně však neexistuje mimo vztahy.“

(Erich Fromm)

„Vždy je těžší vztahy urovnat, nežli je poničit.“

(Chana Senešová)

Prohlášení

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	9
I TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 CHARAKTERISTIKA NÍZKOPRAHOVÉHO ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	12
1.1 CÍLE A FORMY SLUŽBY	15
1.2 PROCES UŽÍVÁNÍ SLUŽBY	17
1.3 ZÁKLADNÍ ČINNOSTI A INTERVENCE.....	18
2 CHARAKTERISTIKA PRACOVNÍKA A KLIENTA V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ	20
2.1 SPECIFIKA A KOMPETENCE PRACOVNÍKA NZDM	22
2.2 SPECIFIKA KLIENTA NZDM	25
3 HRANICE VZTAHU MEZI PRACOVNÍKEM A KLIENTEM V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ.....	29
3.1 VZTAH MEZI PRACOVNÍKEM A KLIENTEM V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ.....	30
3.2 HRANICE VZTAHU V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ.....	33
3.2.1 Úskalí při vymezování hranic	35
3.2.2 Ochrana vlastní hranice.....	38
3.3 SPECIFIKA HRANIC VZTAHU MEZI PRACOVNÍKEM A KLIENTEM V NZDM	40
II PRAKTICKÁ ČÁST	44
4 DESIGN VÝZKUMU.....	45
4.1 VYMEZENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU	45
4.2 VÝZKUMNÉ CÍLE	45
4.3 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	46
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR	46
4.5 METODA A TECHNIKA SBĚRU DAT	48
4.6 ZAJIŠTĚNÍ KONTROLY KVALITY	48
4.7 REALIZACE VÝZKUMU.....	49
4.8 METODA ZPRACOVÁNÍ DAT	50
5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	51
5.1 1. ČÁST VÝZKUMU: POHLED PRACOVNÍKŮ NZDM	51
5.1.1 Limitované přátelství	51
5.1.2 Formování hranic	53
5.1.3 (Ne)střežené soukromí	55
5.1.4 Částečná neoblomnost.....	56
5.1.5 Vědomé obětování	59
5.1.6 Negativní dopady	60
5.1.7 Tendence klientů	62

5.2	PARADIGMATICKÝ MODEL K 1. ČÁSTI VÝZKUMU.....	66
5.3	2. ČÁST VÝZKUMU: POHLED KLIENTŮ NZDM.....	68
5.3.1	Realita plní očekávání	68
5.3.2	Absence negativních zkušeností	69
5.3.3	Důvěrné svěřování	70
5.3.4	Jsme kamarádi	70
5.3.5	Vím, že nemůžu	71
5.3.6	Hrozba sankce	72
5.3.7	Přání pružnějších hranic	72
5.3.8	Pokusy o překročení hranic	73
5.4	PARADIGMATICKÝ MODEL KE 2. ČÁSTI VÝZKUMU.....	75
6	SHRNUTÍ.....	77
7	DISKUZE A DOPOURČENÍ PRO PRAXI.....	83
	ZÁVĚR	86
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	88
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	95
	SEZNAM OBRÁZKŮ	96
	SEZNAM TABULEK.....	97
	SEZNAM PŘÍLOH.....	98

ÚVOD

Vztahy mezi lidmi mohou nabývat mnoha podob. S ubíhajícím časem a vlivem různých okolností se postupně vyvíjí i mění. Vždy by se však měly vyznačovat jistou kvalitou. Zejména tehdy, jedná-li se o vztahy pracovní v pomáhajících profesích. Při budování a prožívání takových vztahů vzniklých mezi pracovníky a klienty sociálních služeb nelze opomenout hranice. Lze jimi totiž určit pevný rámec možností spolupráce zahrnující její veškeré okolnosti. Budování a udržování zřejmých hranic je mnohdy nelehkou, avšak vždy velmi podstatnou součástí každé sociální práce. Společným cílem pracovníka i klienta je poskytnutí co nejkvalitnější a nejefektivnější péče a pomoci. Otázka hranic vztahu se v sociální službě však může stát dosti obtížnou, neboť všichni aktéři se musí podílet na tom, aby hranice nebyly nabourány, přerušeny či překročeny, a to nemusí být vždy snadné. Neodmyslitelnou součástí poskytování sociální práce je navázání důvěrného vztahu a vybudovaná vzájemná důvěra je o to významnější, stávají-li se klienty sociální služby děti a mladiství, neboť pracovníci přicházejí do kontaktu s jedinci prožívající jedno z nejzranitelnějších období svého života. V některých případech může nastat pomyslné smazávání čar vymežující profesionalitu takového vztahu a zamezení tomuto jevu přináší značné úsilí.

Považujeme proto za důležité přiblížit pohled a zkušenosti těch, kterých se problematika týká nejvíce, tedy samotných pracovníků a klientů. Záměrně byla vybrána sociální služba nesoucí název nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a to z důvodu několikaleté osobní zkušenosti a působení v dané službě, s čímž přímo souvisí velmi časté řešení tohoto dilematu v praxi. Propojení se sociální pedagogikou je zřejmé, neboť základní koncepce nízkoprahových zařízení pro děti a mládež vychází z teorií právě této vědy a také z teorií sociální práce. Důležitost tématu podtrhává množství publikací věnujících se uvedené problematice a jejím dopadům v případě nevhodného nastavení či narušení hranic. Téma vnímáme jako velmi aktuální a zároveň těžko uchopitelné. Jedná se však o skutečnost, kterou se v praxi musí zabývat každý jedinec spojený se sociální službou, ať už ji zprostředkovává nebo využívá. Toto téma proto považujeme za hodné zkoumání.

Cílem diplomové práce je tedy zjistit, jak jsou hranice vnímány ve vybraných nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, jakým způsobem jsou nastavovány, co obnáší jejich udržování a co způsobuje možné narušení či překročení.

V úvodu teoretické části diplomové práce zprvu charakterizujeme tuto sociální službu, vymezujeme její poslání, obecné cíle a formy poskytování. Nastíňujeme proces užívání služby a uvádíme výčet činností a intervencí realizovaných ve prospěch klientů. Druhá kapitola je nejdříve věnována obecné charakteristice pracovníků a klientů sociální služby. Dále se zaměřuje na specifika spojená s výkonem sociální práce v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a na specifika cílové skupiny služby. Závěrečná třetí kapitola teoretické části již popisuje vztah a jeho hranice mezi pracovníkem a klientem, prvotně ze širšího hlediska ve všech sociálních službách, poté se zaměřením na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Podkapitoly upozorňují na možná úskalí související s budováním hranic a uvádí doporučené způsoby jejich ochrany.

Praktická část diplomové práce předkládá kvalitativní výzkum zaměřený na osobní zkušenosti pracovníků a klientů vybraných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež s problematikou hranic ve vztahu. Představen je design výzkumu zahrnující specifikaci výzkumných cílů, popis metod a technik sběru dat i samotné realizace výzkumu. Dále jsou uvedeny výsledky výzkumu a tato část práce zahrnuje také následnou diskuzi s doporučením pro praxi.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 CHARAKTERISTIKA NÍZKOPRAHOVÉHO ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Hovoříme-li o nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež (dále jen „NZDM“), máme na mysli sociální službu. Úvod první kapitoly se tak nejdříve soustřeďuje na vymezení tohoto pojmu. Dále se již konkrétně zaměřuje na NZDM, jejich cíle i principy, seznamuje s procesem užívání služby, jejími formami a uvádí také výčet možných intervencí poskytovaných klientům.

Nejdříve tedy sociální služby. Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v § 3 jimi rozumí *„činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“*.

Dle Matouška a Koldinské (2011, s. 9) sociální služby napomáhají společensky znevýhodněným lidem zlepšit kvalitu jejich života a popřípadě je v maximální možné míře začlenit do společnosti, zároveň však chrání před riziky (daní lidé jsou nositeli těchto rizik), tedy zohledňují osobu klienta, jeho rodinu a skupiny, do nichž patří, ale také zájmy širšího společenství. Sociální služby jsou tak poskytovány lidem v nepříznivé sociální situaci, kterou zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v § 3 vymezuje jako *„oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením“*.

Dle Horeckého a Tajanovské (2011, s. 16-17) by sociální služby měly lidem pomáhat žít běžným životem a zaměřovat se na zabezpečení přiměřených životních podmínek pro osoby, které svou situaci neumí zvládnout sami, vytváření vhodných podmínek, jež zabraňují vzniku nebo nárůstu negativních společenských jevů, a vytváření podpůrných aktivit, které brání nepříznivému vývoji jedince, rodiny či společnosti.

Janečková, Čiberová a Mach (2016, s. 11) zdůrazňují, že každá sociální služba by měla být dostupná (z hlediska typu pomoci, územní a informační dostupnosti atd.), efektivní, aby vyhovovala potřebám osob a nikoli potřebám systému, dále kvalitní, tedy odpovídat současnému poznání a možnostem společnosti, samozřejmě bezpečná - neomezující práva a zájmy osob a také hospodárná, kdy veřejné i osobní výdaje používané na poskytnutí pomoci pokrývají objektivizovaný rozsah potřeb.

Důležité je uvést, že sociální služby se dle právní úpravy dělí na tři oblasti, a to služby sociální péče, sociální poradenství a služby sociální prevence. Zákon rovněž vymezuje dělení forem, v jakých se tyto služby mohou poskytovat. Jsou to služby pobytové, ambulantní nebo terénní. (Bicková a kol., 2011, s. 18)

Zákon rovněž stanovuje poskytovatelům sociálních služeb povinnost zajistit klientům určitou kvalitu služby, a tak byly s účinností zákona zavedeny Standardy kvality sociálních služeb dle vyhlášky MPSV ČR č. 505/2006 Sb., které stanovují kritéria kvality a zavedení formalizovaného systému umožňující posouzení, zda při poskytování péče dochází k naplnění znaků kvality (Holasová, 2014, s. 53-54).

Přejdeme-li konkrétně k nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež, řadíme je do služeb sociální prevence, které *„napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby“* (Zákon č. 108/2006 Sb., § 53).

Cílem těchto služeb je dle zákona *„napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů“* (Zákon č. 108/2006 Sb., § 53).

Historie těchto zařízení se v České republice začala psát po roce 1989 s vytvářením nových typů programů pro ohrožené děti a rizikovou mládež, které dostaly podobu nízkoprahových klubů (Matoušek, Kodymová a Koláčková, 2005, s. 273).

Poměrně brzy se tato sociální služba stala jednou z nejrozšířenějších a dynamicky se rozvíjejících. Důležitým milníkem se stal rok 2007, kdy vstoupil v účinnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který výrazně ovlivnil podobu těchto zařízení. Samozřejmě činnost nízkoprahových zařízení pro děti a mládež musí také odpovídat požadavkům již zmíněných standardů kvality sociálních služeb. (Kappl, 2013, s. 411)

Hovoříme-li o cílové skupině, služba je určena dětem a mládeži ocitajícím se v obtížné životní situaci nebo těm, kteří jsou takovou situací ohroženi a nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče. (Pojmosloví NZDM 2008, s. 5).

Také dle Kappla (2013, s. 411) se jedná o službu zaměřenou na neorganizované děti a dospívající mladistvé ohrožené společensky nežádoucími jevy.

Termín neorganizovaná mládež je jakousi společenskou nálepkou, která je ve svém smyslu negativní. Děti a dospívající dnes disponují velkým objemem volného času, jehož způsob trávení výrazně ovlivňuje jejich životní styl. Výzkumy sociologů Saka a Sakové v této oblasti ukázaly, že mladí lidé dnes dávají přednost trávení volného času mimo volnočasové organizace. V rámci sebeorganizace pak mládež může sklouznout k patologii využívání volného času. Důležité je tak nabízet mladým lidem prostor pro seberealizaci a zároveň jim pomoci tento prostor, který je pro některé ohrožující, zvládat. Působením sociálně-pedagogické práce se tak tento volný a zároveň chráněný prostor může stát jakýmsi mostem do života společnosti. (Svoboda, 2009, s. 48-50)

Klíma a Jedlička (2009, s. 12) upozorňují, že u cílové skupiny nízkoprahového zařízení pro děti a mládež nelze nalézt bližší zřejmé společné rysy, neboť v centru pozornosti nemohou být pouze jedinci odpovídající jedné, předem vymezené, charakteristice, protože potencionálními klienty jsou proměnlivá uskupení dětí a dospívajících a neformální skupiny teenagerů setkávajících se na oblíbených místech, trávicích spolu volný čas a situačně sprádaných plány. Často se jedná o dlouhodobé nositele konkrétních patologických jevů (užívání návykových látek, chroničtí pachatelé pouličních incidentů) či rizikové skupiny s epizodickým výskytem sociálně patologického chování (např. mladí nezaměstnaní).

Jednotlivá NZDM také vymezují svou cílovou skupinu na základě věku, avšak vždy platí, že minimální věk pro využití služby může být 6 let a nejvyšší 26 let (Pojmosloví NZDM, 2008, s. 4).

Ze samotného názvu těchto zařízení je patrný velmi důležitý princip nízkoprahovosti. Dle Hájka (2008, s. 151) se jedná o maximální přístupnost a odstranění sociálních, psychických či jiných bariér, jedním z příkladů může být bezplatná účast na činnosti. Poskytování většiny aktivit zdarma vyzdvihuje také Kappl (2013, s. 411), který říká, že tímto jsou kluby zpřístupněny všem bez ohledu na sociální zázemí klientů. Klíma a Jedlička (2009, s. 14) uvádí citlivost k roli klienta a respekt k procesu, kdy je nutné mít na paměti, že ne každý jedinec, který se objeví v nízkoprahovém zařízení, je ihned klientem služby a dále zmiňují bezpečí vytvořené pro klienta tím, že je služba poskytována anonymně. Také Matoušek (2016, s. 117) vyzdvihuje anonymitu, na základě níž klienti nejsou nuceni udávat vlastní totožnost a nemusí se objednávat.

1.1 Cíle a formy služby

Je nezbytné, aby každá sociální služba měla vydefinované své cíle a poslání. Tomu se věnuje řada autorů, tato podkapitola proto uvádí vymezení podle několika z nich. V zákonu o sociálních službách mimo jiné lze naléznout výčet a přiblížení forem sociálních služeb, ve kterých je možno je poskytovat. Podkapitola tak uvádí i formy poskytování služeb nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Základní koncepce těchto zařízení vychází z teorií sociální pedagogiky a sociální práce. Jejich cílem je nabídnout individuální pomoc jednotlivcům při řešení jejich osobních problémů, zejména pak těm, kteří se z různých důvodů obávají svěřit se svým blízkým. (Kappl, 2013, s. 411)

Česká asociace streetwork spatřuje jejich poslání v usilování o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže. NZDM jim poskytuje odbornou pomoc, podporu, předává informace a snaží se předcházet jejich sociálnímu vyloučení. (Pojmosloví NZDM, 2008, s. 3)

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež mají ambice spoluutvářet životní styl rizikových dětí a mládeže a podpořit je při zvládnutí nepříznivých životních podmínek, případně socializačních obtíží (Matoušek, 2016, s. 118). O cílech služby pojednává také Hájek (2008, s. 151) a vyzdvihuje především snahu zlepšit kvalitu života klientů a předcházet či snižovat sociální rizika vyplývající z jejich způsobu života. Toto vymezení koresponduje s vydefinováním cílů od Matouška (2011, s. 87), podle kterého NZDM mohou sehrát významnou roli při prevenci asociálního chování a při rozvoji prosociálních zájmů, neboť svým klientům nabízejí příležitost k nerizikovému trávení volného času. Dle Hájka (2008, s. 152) taktéž sehrávají důležitou úlohu na poli prevence, a to například nabízením programů se zaměřením na snížení rizik sociálně patologických jevů, jako je šikana, agresivita či užívání návykových látek, formou pořádání výcviků a kurzů zaměřených na nácvik základních sociálních dovedností. Jedlička (2015, s. 69) pojednává o nabízení preventivně-výchovných služeb pro jedince pocházející z prostředí, v němž dospělí nedbají o soustavnou výchovu a smysluplné trávení volného času svých potomků. Tyto děti a mládež jsou tak jistým způsobem již ohroženy či oslabeny a může se u nich vyskytovat některá z forem rizikového chování, zapotřebí je tedy provádět sekundární prevenci.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež napomáhají svým klientům lépe se orientovat v sociální prostřední a také s vytvářením podmínek pro řešení nepříznivých sociálních situací. Samozřejmě je třeba vzít v úvahu, že každé NZDM si vytváří svůj program a rozsah činnosti podle svých podmínek. (Hájek, 2008, s. 151)

Zařízení většinou své služby nabízí ambulantní a terénní formou. Ambulantní forma nabývá podobu kontaktní práce v otevřených klubech, jež jsou přístupné všem příslušníkům cílové skupiny a v nichž platí jen minimální množství předem daných nezměnitelných pravidel, obvykle spočívajících v zákazu fyzického či verbálního násilí, sexuálních aktivit a konzumace legálních i nelegálních drog. (Kappl, 2013, s. 411)

Klientům je tak umožněn volný vstup a pobyt v zařízení podle jejich osobních potřeb. Lze tak využít výhod prostor zařízení oproti ulici. Klient zde může trávit volný čas vykonáváním osobní činnosti, přípravou do školy, ale také zde pobývat, aniž by využíval aktivit, které se mu nabízí. (Hájek, 2008, s. 151)

Podobné možnosti využití zmiňuje také Kappl (2013, s. 411). Autor popisuje vyhrazené prostory určené pro seberealizaci, také místa volně přístupná pro neformální setkávání a navazování vztahů s vrstevníky, společné i individuální plánování, realizování různých aktivit, učení se novým dovednostem a posilování některých kompetencí.

Terénní forma služeb NZDM má zpravidla podobu streetworku (Kappl, 2013, s. 412). Slovo streetwork je převzaté z angličtiny a v překladu znamená práci na ulici. Nejedná se však o jakýkoli typ pouliční práce, ale o přesně vymezenou metodu sociální práce, kterou vykonávají sociální pracovníci nazývaní streetworkeři. Dále se ke streetworku užívá český ekvivalent, tj. terénní práce. Lze ji definovat jako specifickou vyhledávací, mobilní terénní sociální práci, která zahrnuje aktuální nízkoprahovou nabídku sociální pomoci. A mezi cílové skupiny lze například zařadit děti a mladistvé trávící volný čas na ulici, tzv. děti s klíčem na krku. (Bednářová, 2013, s. 189-193)

O dětech a mladistvých trávící svůj volný čas bez dozoru a smysluplně náplně na ulici jako cílové skupině streetworku hovoří také Matoušek (2016, s. 229). Autor dále uvádí výčet součástí terénní sociální práce jako depistáž, navazování kontaktů, poskytování sociální pomoci, mapování lokality včetně sběru, analýzy a sumarizace poznanych informací o příčinách, charakteru a intenzitě nepříznivé sociální situace.

Dle Kappla (2013, s. 412) bývá v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež účelem streetworku především monitoring situace v lokalitě, depistážní činnost, informování

klientům o činnosti zařízení a odkazování na služby klubu, popřípadě také udržování kontaktu s klienty, kteří kluby využívat nemohou nebo nechtějí. Samozřejmě i pro tuto formu služeb platí princip nízkoprahovosti.

1.2 Proces užívání služby

Každá sociální služba, tedy i nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, má zavedený proces užívání služby, se kterým jsou klienti vždy seznámeni. Základní části procesu užívání této služby tvoří jednání se zájemcem, dohodu o poskytování a plánování služby (Pojmosloví NZDM, 2008, s. 8).

První kontakt může proběhnout jak v ambulantní, tak v terénní formě služby. Zařízení aktivně oslovuje potencionální klienty, například prostřednictvím informačních kanálů, terénními sociálními pracovníky, distribucí informačních materiálů, realizací informačních aktivit, nebo k prvnímu kontaktu může dojít vstupem potencionálního klienta do služby na základě reference v rámci sítě návazné péče. První kontaktem začíná jednání se zájemcem o službu, kdy jsou v úvodu zjišťovány jeho potřeby a potencionální klient je seznámen s veřejným závazkem služby, charakterem služby, provozními náležitostmi, možnostmi anonymity, pravidly služby, cenou služby a vedením dokumentace. (Pojmosloví NZDM, 2008, s. 8-9)

V další části procesu užívání služby dochází k dohodě o poskytování služby. Jedná se o smlouvu, která může být jak ústní, tak písemná, ale vždy musí obsahovat náležitosti v podobě označení smluvních stran, druhu sociální služby, rozsahu poskytování, místa a času poskytování, výše úhrady za sociální služby, ujednání o dodržování vnitřních pravidel, výpovědní důvody a lhůty a dobu platnosti smlouvy. (Pojmosloví NZDM, 2008, s. 9)

Třetí část procesu užívání služby zahrnuje individuální plánování služby. Jako v každé sociální službě tedy dochází k vytváření individuálních plánů s klienty a procesu jejich naplňování. Dle Haicla a Haiclové (2011, s. 23-24) samotný proces plánování zrcadlí poslání organizace, její cíle i zásady a lze jej definovat jako kontaktování, při kterém se setkává klient služby a pracovník a společně dojednávají, jakým způsobem a s jakým zaměřením bude podpora a péče konkrétnímu klientovi poskytována.

Individuální plánování s klientem dojednává tzv. klíčový pracovník, kterým se rozumí takový pracovník, jenž je na základě zákona o sociálních službách určen každému jednomu

klientovi pro individuální plánování průběhu sociální služby a pro hodnocení naplňování osobních cílů. Klientovi je nejen partnerem pro plánování, ale také důvěrníkem, někým, na koho se může klient obrátit, kdo mu umí zprostředkovat pomoc, rozumí mu a komu se klient může svěřit. (Vítová, 2011, s. 115)

Individuální plán je vždy zapotřebí hodnotit a případně revidovat (Pojmosloví NZDM, 2008, s. 10).

Existuje několik možností ukončení poskytování služby. Lze ji ukončit dohodou v případě, že požadované cíle služby byly naplněny a klient již nepotřebuje službu dále využívat. Ukončení poskytování služeb je možné provést také jednostranně a to buď ze strany klienta, nebo ze strany pracovníka. (Pojmosloví NZDM, 2008, s. 11)

1.3 Základní činnosti a intervence

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež provádí základní činnosti a intervence realizované ve prospěch svých klientů. Základní činnosti vymezuje zákon o sociálních službách č. 108/2016 Sb. a podle § 62 tohoto zákona se jedná o:

- „*Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- *sociálně terapeutické činnosti,*
- *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“.*

NZDM dále disponují obsahem intervencí, které lze provádět. Zde je uveden jejich výčet:

- Kontaktní práce – pomocí níž lze vytvořit prostor pro realizaci drobných individuálních plánů, tedy cílených intervencí. Hovoříme o specifickém druhu kontaktu s klientem, při kterém se vytváří vzájemná důvěra a podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb.
- Situační intervence – tedy sociálně pedagogická práce v situacích s výchovným obsahem vznikající v prostoru zařízení, při nichž pracovník vstupuje do interakcí, přináší podněty a reflektuje situaci pro vytvoření či zvýraznění výchovného efektu situace.
- Krizová intervence – podporující řešení krizové situace a přispívající ke zvládnutí psychické krize. Rozsah intervence je závislý na tom, zda je pracovník kvalifikován

pro krizovou intervenci. Pokud je pracovník bez kvalifikace, pomoc poskytne pouze v rozsahu akutní intervence s odkázáním na odborníka.

- Informační servis – neboli poskytování informací, které mohou být tematicky zaměřeny na základní instrumentální témata (škola, rodina, vztahy apod.), dále na sociálně právní a zdravotním témata (bezpečný sex, rizika užívání návykových látek atd.) nebo na specifická témata dle dohody s klientem.
- Poradenství – odehrávající se formou rozhovoru obsahujícího vyhodnocení situace, nabídku rady a informací vedoucí k řešení a odstranění obtíží. Především jde o zvyšování kompetence klienta řešit problémy.
- Zprostředkování dalších služeb – formou dojednávání návazné služby v zařízení návazné péče, fyzického doprovodu do těchto zařízení nebo asistenci při jednáních v těchto zařízeních.
- Kontakt s institucemi ve prospěch klienta – čili intervence realizované pracovníkem u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují život klienta. Kontakt s institucemi je realizován se souhlasem a vědomím klienta.
- Případová práce – tedy dlouhodobá individuální práce.
- Skupinová práce – jako časově ohraničená cílená aktivita poskytovaná skupině klientů zaměřená na rozvoj jejich psychosociálních dovedností.
- Práce s blízkými osobami – realizované pouze se souhlasem klienta v poskytované v podobě informačního servisu či poradenství.
- Pobyt v zařízení – kterým se rozumí pobyt bez čerpání dalších služeb. Klientovi je umožněna realizace osobních aktivit a je mu poskytováno teplo, světlo, místo k sezení a odpočinku a základní zázemí.
- Volnočasové aktivity – poskytující náplň volného času nespádající do jiných výkonů. Jedná se o základní jednoduché instrumentální aktivity, složitější volnočasové aktivity, akce iniciované samotnými klienty nebo dílny.
- Preventivní, výchovné a pedagogické programy – vytvářené dle specifických potřeb cílové skupiny a dané lokality.
- Jednorázové či příležitostné programy – v podobě diskuzí nebo besed.
- Dlouhodobé programy – obsahující předávání specifických znalostí a nácvik specifických dovedností.
- Doučování – školní i mimoškolní látky. (Pojmosloví NZDM, 2008, s. 5-8)

2 CHARAKTERISTIKA PRACOVNÍKA A KLIENTA V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

Neodmyslitelnou součástí každé sociální služby jsou její pracovníci a klienti. V druhé kapitole teoretické části je nejdříve pozornost věnována obecnému vymezení profese sociálního pracovníka, požadavkům, které je nutné při výkonu tohoto povolání splňovat i hodnotám, ke kterým by měl každý takový pracovník přihlížet. Dále kapitola nastiňuje původ vzniku pojmu klient a věnuje se jeho novodobému významu i definicím s ohledem na sociální služby. Kapitola je poté rozčleněna do dvou podkapitol, které již přibližují specifika pracovníků a klientů konkrétně v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

V těchto zařízeních tedy mohou pracovníci působit nejen na pozicích sociálního pracovníka, ale také pracovníka v sociálních službách. Stejně jako jiné profese mají i ony svou odbornost, tedy sumu vědomostí a dovedností, které je potřeba si osvojit. Vymezení předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách nalezneme v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Nyní se detailněji zaměříme na činnost sociálního pracovníka, neboť právě s nimi jsou vedeny rozhovory v praktické části této diplomové práce.

Historicky toto povolání započalo jako výzva k pomoci osobám chudým, opuštěným a zbaveným práv v rychle se měnícím společenském řádu. Dnes ve svém původním záměru s případnými odchylkami pokračuje. (Mizrahi a Davis, 2008, s. 138)

Elichová (2017, s. 97) popisuje sociálního pracovníka jako odborného profesionála vybaveného znalostmi a dovednostmi ze svého oboru. Géringová (2011, s. 21) připomíná zařazení profese sociálního pracovníka do tzv. pomáhajících profesí, které definuje jako práce založené na pomoci druhým. Matoušek (2016, s. 140) říká, že stejně jako ostatní pomáhající profese s sebou i toto povolání nese značnou emocionální zátěž a na pracovníky klade další specifické nároky v podobě inteligence, fyzické a psychické zdatnosti, komunikačních dovedností, důvěryhodnosti či empatie.

Dle mezinárodní definice sociální práce, na které se shodly Mezinárodní asociace sociálních pracovníků a Mezinárodní asociace škol sociální práce, se tato profese vyznačuje podporou změn, řešení problémů v oblasti mezilidských vztahů a umožňuje lidem zvyšování kvality jejich životů. Mezi základní principy sociální práce řadíme lidská práva a sociální spravedlnost. (Chytil a Mahrová, 2008, s. 14)

Janebová (2013, s. 207) za jednu z klíčových rolí sociálních pracovníků označuje pomoc, již v nejširším slova smyslu lze chápat jako činnost, kterou sociální pracovník dosahuje svého poslání. Sociální pracovníci jsou na jedné straně vázáni vztahem ke svým klientům a pracují na uspokojení jejich potřeb, na druhé straně je však sociální práce společenskou institucí, jejímž posláním je prosazovat společenské normy a hodnoty. Jedná se tak o vztah k dvojznačnému závazku – k vykonávání pomoci a vykonávání kontroly.

Sociální práce jako taková s sebou nese jisté hodnoty. Ty jsou v České republice vymezeny v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky, který byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků a nabyl účinnosti v roce 2006. Lze v něm nalézt etické zásady, které má sociální pracovník dodržovat. Etický kodex vymezuje etické chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, ke svému zaměstnavateli, ke svým kolegům, ke svému povolání a odbornosti a ve vztahu ke společnosti. (Etický kodex sociálních pracovníků České republiky In Sociální revue, 2018)

Pro sociální pracovníky jsou hodnoty důležité hned z několika důvodů. Určují povahu sociální práce, ovlivňují, jakou metodu práce sociální pracovník použije, a jsou klíčové při řešení etických dilemat (Nečasová, 2013, s. 32).

Elichová (2017, s. 101) hovoří o profesionalitě v oboru a za projevy, které ji charakterizují, považuje například přijímání klienta takového, jaký je, aktivní naslouchání, vidění problémů v souvislostech, brání klienta jako partnera, nabízení možnosti řešení, důvěryhodné působení, osobní zájem pomoci klientovi a vnímání práce jako výzvy. Dle Matouška (2013, s. 16) by měl být sociální pracovník ve prospěch svého klienta schopen mobilizovat zdroje různých druhů, lidské i materiální.

Nečasová (2010, s. 76) vyzdvihuje pomoc sociálního pracovníka při zvládnání požadavků kladených na klienta vnitřním i vnějším prostředím a považuje jeho práci za velmi komplexní činnost, kterou nelze zvládnout bez vnitřního přesvědčení pracovníka o správnosti poslání jeho práce.

Dále již zaměříme pozornost na vydefinování pojmu klient.

Nahlédneme-li do historie, klientem byl v antickém Římě označován chudý člověk závislý na svém patronovi. Klient svému patronovi dodával jistou společenskou prestiž a byl za to odměňován jídlem i penězi. V sociální práci se termín začal používat již před 2. světovou válkou a v České republice se objevoval až od 70. let 20. století, kdy byl

opozitem k výrazu pacient při oddělování tradiční psychiatrické péče od alternativních psychiatrických služeb, kterými byly například linky důvěry nebo krizová centra. (Matoušek, 2013, s. 215)

V novodobém významu je klientem někdo, kdo může vyjednávat o zakázce a otevírá se tak prostor pro to, aby pracovník s klientem zakázku formoval a zpřesňoval. Klient sociální služby je samozřejmě v odlišné situaci než zákazník jiného druhu služeb, neboť je u něj zřejmý prvek tlaku nepříznivé životní situace často doprovázen znalostí a mocenskou asymetrií mezi klientem a poskytovatelem služby, neboť rovnocenné vyjednávání o komplexních záležitostech předpokládá souměřitelné vzdělání, dostatečné jazykové a další kompetence. (Matoušek, 2013, s. 215)

Dle Mahrové (2008, s. 27) se označení klient v sociální práci dává osobě, která užívá služeb sociálního pracovníka. Doel (2012, s. 63) podotýká, že termín klient přispívá mimo jiné k profesionalizaci vztahů mezi sociálními pracovníky a lidmi, se kterými pracují.

Matoušek (2016, s. 83) zmiňuje další výrazy pro subjekty využívající sociální služby, kterým dávají přednost někteří soudobí autoři, jako je uživatel či zákazník používaný spíše v zahraničí. V České republice však podle autora zatím převládá označení klient.

Úlehla (2005, s. 24) za obecný důvod, proč se člověk stává klientem sociální služby, považuje to, že se jeho způsoby nesrovnávají s normami společnosti a velmi často se nesrovnávají ani s těmi, které klient nosí sám v sobě.

2.1 Specifika a kompetence pracovníka NZDM

Veškeré informace o sociálních pracovnících uvedené v kapitole výše platí a mají své opodstatnění také u pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Protože se však jedná o zařízení poskytující své služby specifické cílové skupině, tato podkapitola zpřesňuje některé nároky na sociální pracovníky v NZDM.

Častou snahou sociálních pracovníků je například minimalizace zátěže klientů administrativními úkony. Ke svým klientům pracovníci NZDM zaujímají spíše partnerský přístup a snaží se k nim vybudovat mocensky maximálně symetrický vztah. Pracovníci stojí před úkolem přiblížit se životnímu světu klientů, aniž by však přestávali být sami sebou. Klientům tak zprostředkovávají zkušenost, že komunikace mezi jednotlivými generacemi v určité komunitě mohou mít i jiný charakter než pouze hodnotící a instruktivní. (Kappl, 2013, s. 411)

Jedinečnost v práci s dospívajícími nalézá Svoboda (2009, s. 59) v pěstování kritického myšlení. Pracovníci tak mohou své klienty podpořit v hledání odpovědí na otázky týkající se toho, jak klienti vnímají sami sebe, své okolí, jaký vztah chtějí mít s druhými lidmi nebo v jaké společnosti chtějí žít. Pracovník tak klienta doprovází na cestě hledání idejí a hodnot života a nezbytné je proto vytvoření profesionálního vztahu, ve kterém klientovi umožní získávání zkušeností i zpětné vazby a reflexí.

Dle Hájka (2008, s. 152) by měl být pracovník schopen zorientovat klienta v problému, provést s ním rozbor dalších možností při řešení problému a tato řešení i s jejich pravděpodobnými následky klientovi vysvětlovat.

Matoušek (2016, s. 118) vyzdvihuje poradenské služby, které pracovník v NZDM nabízí, také individuální případovou práci, zprostředkování jiné pomoci a aktivity pro volný čas. Pracovníci také pro své klienty realizují volnočasové aktivity, za nimiž většinou stojí snaha navázat kontakt, rozvíjet vztah s klienty a realizace těchto aktivit také často přináší situace s pedagogickým potenciálem, které dávají pracovníkům a klientům příležitost společně reflektovat jejich hodnoty a normy (Kappl, 2013, s. 412).

Pracovníci NZDM často asistují při svépomocných volnočasových aktivitách klientů, poskytují jim podmínky pro realizaci vlastních aktivit a především pak aktivizují klienty a podněcují je k činnosti, stále však přitom musí dbát na nízkoprahový charakter zařízení a respektovat možnost individuální volby. (Hájek, 2008, s. 151)

V současné době se klade stále větší důraz na kvalitu sociálních služeb a tím pádem i jejich pracovníků, neboť na kvalitu sociální práce má bezesporu vliv osobnost sociálního pracovníka, a to zejména jeho osobnostní a kvalifikační předpoklady. Je tak zřejmé, že podobně jako u jiných profesí je také u sociálních pracovníků nutné brát v úvahu soubor dovedností a schopností, osobnostních vlastností, postojů a znalostí v daném oboru, které nazýváme kompetencemi. Vhodně definovaný soubor kompetencí je základní diferenciator a současně prediktor úspěšného zvládnutí profese. (Elichová, 2017, s. 97)

Dle Zahradníka (2009, s. 154) jsou kompetence tvořeny souborem dispozic, schopností a kvalifikace. Havrdová (1999, s. 42) je chápe jako funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, za jejíž součást považuje odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese.

Havrdová (1999, s. 45-46) tak vytvořila soustavu základních kompetencí zahrnujících rozvíjení účinné komunikace, schopnost orientovat se a plánovat postup, podporovat a pomáhat k soběstačnosti, zasahovat a poskytovat služby, přispívat k práci organizace a odborně růst.

Thompson (2009, s. 100-101) označuje schopnost pracovníka komunikovat s klientem za klíčovou. Aby byl sociální pracovník schopen uspět v mezilidských vztazích, které jsou obecně v centru praxe sociální práce, je nezbytné, aby rozvíjel své komunikační dovednosti. Nezbytné je mít na paměti, že komunikace je dvoucestný proces, tedy zahrnující nejen mluvení, ale také poslouchání.

Dle Matouška a Hartla (2013, s. 50) by se přirozenou složkou osobnosti sociálního pracovníka měla stát také emoční a sociální inteligence. Zapotřebí je jistě zdatnost, neboť pomáhat druhým se mnohdy jeví jako těžká a vysilující práce. I přitažlivost hraje svou roli ve spontánní náklonnosti k pracovníkovi a může být podpořena tím, jak se pracovník chová, obléká, jakou má pověst či odbornost. Nezbytná je samozřejmě důvěryhodnost, ke které přispívá diskrétnost, spolehlivost a porozumění pracovníka.

Drapela (2011, s. 164) popisuje povahové rysy jako emotivní zaměření, pochopení pro druhé, citlivost a takt, racionální orientaci, rozhodnost a objektivitu. Taktéž hovoří o potřebě dostatečné inteligence, ale také životního optimismu, otevřenosti a flexibility. Zmiňuje vnitřní poctivost, životní zralost, znalost sebe a altruistickou orientaci.

Matoušek a Hartl (2013, s. 51) za nezbytné považuje dobré komunikační dovednosti důležité už jen pro samotné navázání vztahu s klientem. Každý pracovník se totiž projevuje podle toho, co říká a co dělá. Autoři uvádí pojem zúčastněné naslouchání s cílem porozumět klientovi. Skládá se z umění pozorovat a číst klientovo neverbální chování, umět naslouchat a chápat klientovo verbální sdělení a sledovat veškeré projevy klienta nejen při rozhovoru, ale i v jeho každodenním životě.

Komunikační zdatností pracovníka se zabývá také Drapela (2011, s. 165-166), a to v rovině verbální i neverbální, u které považuje za důležitou schopnost chápat objektivní smysl sděleného i emotivní zbarvení, aktivní naslouchání, schopnost shrnout obsah a interpretovat smysl, chovat se asertivně a schopnost zahajovat a ukončovat interakce.

Velmi důležitou formou lidské komunikace je empatie. Je nutná k pochopení klientova světa. Představuje schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby a je součástí

emoční inteligence. Hovoříme o umění pracovníka zacházet s emocemi a emocionálně se ztotožňovat s viděním a chápáním situace klienta. (Matoušek a Hartl, 2013, s. 52)

Legislativně je vymezena celá řada činností, které spadají do kompetence sociálních pracovníků. Z hlediska nízkoprahových zařízení pro děti a mládež jsou zásadní tyto činnosti:

- provádění sociální šetření,
- sociálně právní poradenství,
- analytická, metodická a koncepční činnost v sociální oblasti,
- odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence,
- depistážní činnost,
- poskytování krizové pomoci,
- sociální poradenství,
- sociální rehabilitace. (Janebová, 2009, s. 81-82)

2.2 Specifika klienta NZDM

Co se týče klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, může se jimi dle Kappla (2013, s. 411) stát každé dítě a dospívající, které cítí potřebu nebo touhu využít některou z nabízených aktivit zařízení.

V předchozích kapitolách již bylo uvedeno, že sociální služby se zaměřují na pomoc osobám v nepříznivé životní situaci. Klienti NZDM řeší především následující nepříznivé situace:

- krizové a obtížné sociální situace v podobě osobních, rodinných, partnerských, vrstevnických a jiných konfliktů,
- nepříznivé situace vyvolané životními návyky nebo způsobem života vedoucím ke konfliktu se společností, například zneužívání omamných látek, kriminalita, bezdomovectví aj.,
- nepříznivé situace vyvolané působením sociálně znevýhodňujícího prostředí, například rodinného prostředí z důvodů hmotné nouze, etnicity či sociální nepřizpůsobivosti, což se dále může projevit v podobě šikany, záškoláctví, diskriminace atd.,

- situace, kdy jsou trestnou činností jiné osoby ohrožena práva a zájmy další osoby čili zanedbávání, týrání nebo zneužívání,
- situace, které nejsou osoby schopny řešit z důvodu nízkého věku.
(Janebová, 2009, s. 82)

Klienti NZDM se často vyznačují potřebou vytvořit si zkušenost mravního uvažování, na základně níž budou poté schopni se svobodně a odpovědně postavit novým a náročným životním situacím. Takovou zkušenost by v první řadě měla zprostředkovávat rodina. S jejím současným selháváním je však často tento úkol přenášen na pracovníky pomáhajících profesí, tedy i pracovníky NZDM. Pracovníci pak pro klienty mohou představovat jedinou pevnou oporu v jejich nejistotě dospívání. (Svoboda, 2009, s. 47)

Hájek (2008, s. 150-151) klienty těchto zařízení přibližuje jako děti a mládež, které se nacházejí v obtížné životní situaci, jež prožívají například z důvodu narušení rodinných či vrstevnických vztahů, nízké sociální a životní úrovně, problémů ve škole či v zaměstnání apod., anebo jsou tyto děti a mládež ohroženy sociálně patologickými jevy, čímž může být kriminalita, zneužívání návykových látek, násilí, diskriminace, záškoláctví, nezaměstnanost aj., a v neposlední řadě mohou mít vyhraněný životní styl neakceptovatelný většinovou společností, jako představují různé ideologické skupiny a gangy.

Mladí lidé někdy pasivně čekají před dveřmi dospělosti a cítí narůstající strach z otevření dveří a naložení velkých a nezvládnutelných nároků. Do NZDM tak mohou přicházet klienti, kteří cítí potřebu se realizovat ve společnosti, avšak nemohou nalézt dostatečný neformální prostor pro vlastní hledání a seberealizaci. (Svoboda, 2009, s. 62)

Každý, kdo vyrůstá v soudobé společnosti, vyrůstá v době neuvěřitelných možností, dynamických změn a napětí, ve které mají možnost uspokojovat své touhy po poznání a seberealizaci. Na druhé straně jsou mladí však mnohdy vystavováni nárokům na uspořádání vlastního života ve společnosti, která je individualistická a ambivalentní a mohou zůstat na utváření vlastní identity zcela sami. Současná společnost se tak vyznačuje nejen množstvím příležitostí, ale i rizik, které se výrazně promítají do socializace mladých lidí. (Svoboda, 2009, s. 46)

Klienti NZDM mohou být také děti a mládež vyznačující se rizikovým chováním. Matoušek (2014, s. 105) za rizikové chování označuje chování ohrožující svého nositele nebo případně jiné lidi. Dle Bělíka, Hoferkové a Krause (2017, s. 34) rizikové chování

představuje různé typy chování pohybující se na škále od extrémních projevů běžného chování až po projevy chování na hranici patologie. Jedná se tedy například o provozování adrenalinových sportů až po nadměrné užívání alkoholu, násilí či nelegálních drog.

V aktuálním dokumentu Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy je v Národní strategii primární prevence rizikového chování dětí a mládeže na období 2013-2018 definováno rizikové chování jako pojem zahrnující „rozmanité formy chování, které mají negativní dopady na zdraví, sociální nebo psychologické fungování jedince anebo ohrožují jeho sociální okolí“ (Národní strategie primární prevence rizikového chování dětí a mládeže na období 2013-2018, 2013).

Takzvaná riziková mládež se dle Matouška, Kodymové a Koláčkové (2005, s. 267) jako vážný sociální problém historicky začal objevovat až v novověku, kdy se na vzniku tohoto fenoménu podílely různé společenské změny probíhající v západních společnostech v posledních dvou stoletích.

Kasal (2013, s. 347) hovoří o etapě psychosociálního vývoje, s níž je podle autora rizikové chování mládeže spjato. Souvisí s ní hledání identity a vyprávění biologické, psychické, sociální i profesionální. Rizikovost chování je dále podmíněna kumulací sociálních rolí a sociálních vlivů v nepříznivých situacích, ať už jsou to rodinné, partnerské, společenské a další.

Dle Matouška, Kodymové a Koláčkové (2005, s. 267-268) může být mladý člověk zvýšeně zranitelný a svým chováním pak může ubližovat sám sobě nebo se může proviňovat vůči jiným lidem či společenským zájmům. Kasal (2013, s. 347) období dospívání charakterizuje procesem sociálního a profesionálního vyprávění, které může být částí mládeže vnímáno jako stěžující. Také Matoušek (2014, s. 105) pojednává o tom, že v období adolescence mladý člověk začíná budovat díky vrozenému programu svého těla a myslí svou dospělou totožnost v interakci s jiným prostředím a do zmíněného programu patří i přitažlivost rizika a zvýšená ochota ho podstupovat.

Dále podle Kasala (2013, s. 348) syndrom rizikového chování zahrnuje tři hlavní oblasti, a to zneužívání návykových látek, další negativní jevy v oblasti psychosociální (poruchy chování, agrese, až delikvence a kriminalita, suicidální chování ad.) a poruchy reprodukčního zdraví jako předčasný pohlavní život a s ním ve zvýšené míře spojené střídání partnerů, které může mít za následek vysokou incidenci pohlavně přenosných infekcí a nechtěná těhotenství.

Mezi formy rizikového chování současnosti pak lze zařadit nezdravé stravovací návyky, zneužívání návykových látek, automutilační chování, delikventní a nedelikventní chování, kriminalita, některé životní styly mládeže spojené se sebepoškozujícím chováním a postoje vůči různým formám rizika, tedy vnímání rizik samotnými adolescenty. (Kasal, 2013, s. 348)

Hlavním úkolem fáze dospívání je vytvoření identity a tu lze chápat jako pocit jednoty se sebou samým za současného pocitu dobré vazby se společností (Klätzeki, Rössler a Winter, 2009, s. 29). Matoušek (2014, s. 105) zmiňuje, že pro úspěšný přechod do dospělosti je zapotřebí mít kolem sebe nejen vrstevníky, ale také dospělé průvodce, kteří experimentování a riskování pomohou udržet v přijatelných mezích. Dospívající riziková mládež má totiž silnou potřebu vzoru, se kterým by se mohla identifikovat (Matoušek, 2005, s. 25). A právě v této situaci mohou svou roli sehrávat pracovníci nízkoprahových zařízení, neboť jedním z úkolů sociální práce je v této oblasti podle Kasala (2013, s. 348) nabídnutí přitažlivějších alternativy k problémovým aktivitám a pomocí nich postupné probouzení citlivosti u klientů na zdravotní a sociální dopady rizikového chování.

Za další typický znak klienta NZDM považuje Kappl (2013, s. 411) z nejrůznějších důvodů neúčastnění organizovaných aktivit a většinu tohoto času pobývání mimo domov.

Klienti mohou být pravidelní i nepravidelní návštěvníci, kteří na půdě těchto zařízení nejsou nuceni k jakékoli aktivitě, každý klient si z nabídky klubu může vybrat činnost podle svého uvážení. Každý klient má také právo podílet se více či méně na podobě a chodu klubu, co se týče například výzdoby, hudby apod. Klienti mohou pracovníkům dávat podněty pro různé akce podle svého zájmu a potřeb. (Kappl, 2013, s. 411)

3 HRANICE VZTAHU MEZI PRACOVNÍKEM A KLIENTEM V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

V každé sociální službě dochází k časté interakci mezi pracovníkem a klientem a tito dva jedinci tak vlivem vzájemného působení mezi sebou vytváří určitý vztah. Ten je jako každý jiný vymezen jistými hranicemi, které se postupně budují a udržují. Aktérům ve vztahu vytyčují meze, jejichž překročení s sebou může nést různé následky. Třetí kapitola teoretické části tak nejdříve popisuje samotný vztah pracovníka a klienta v sociální službě a poté se již blíže zaměřuje na zmíněné hranice takového vztahu. Poukazuje na úskalí spojená s jejich vytvářením a neopomíjí ani jejich ochranu. Závěr třetí kapitoly je věnován hranicím vztahu mezi pracovníky a klienty konkrétně v NZDM a tuto část považujeme za stěžejní, neboť ji lze považovat za důležitý odkaz na problematiku zkoumanou v praktické části diplomové práce.

Nejdříve je však nutné definovat si vztah. Jedná se o původní filozofickou kategorii od Aristotela. Filozofické kategorie poskytují stavební kameny, ze kterých stavíme obraz světa. Představují souřadnice, pomocí nichž lze vše určit a zařadit. (Vymětal, 2010, s. 99)

Hartl a Hartlová (2015, s. 690) definují vztah jako působení mezi dvěma nebo více jevy.

Podle Nykla (2012, s. 32) se v případě vztahu jedná o jakési zvláštní pouto, ve kterém se postupně vyvíjí atmosféra nesoucí naše postoje, emoce, pocity, blízkost a distanci, v nichž jsou zahrnuté naše potřeby a schopnosti vnímání, chápání, empatie, akceptace, kongruence ve vztahu a komunikace.

Vymětal hovoří o významné souvislosti pozorovaných jevů a myšlených pojmů, jimiž můžeme poznávat, vykládat a žít svět. Toto pojetí říká, že vztah je možný pouze tam, kde je člověk, který vnímá, myslí a rozhoduje se ve vztazích, uvědomuje si tedy významové souvislosti. (Vymětal, 2010, s. 99)

Vztah totiž vyjadřuje něco, co se odehrává mezi dvěma osobami právě teď. Něco, co se přibližuje a vzdaluje a zanechává v nitru méně či více důležitého. Každý vztah s sebou něco nese a přináší, také něco aktivuje a zanechává v psychice dvou lidí, kteří jsou v kontaktu. Jistý vztah mezi dvěma osobami vede k psychickému růstu, dopomáhá člověku k sebedůvěře a sociální dospělosti. Proces prožívání vztahu je nezbytně důležitý, neboť uspokojuje základní potřeby. (Nykl, 2012, s. 33)

Vztahy tedy žijeme a sdělujeme, což předpokládá naši otevřenost neboli možnost bezprostřední zkušenosti. Vztahování patří k člověku podstatně – bytostně. (Vymětal, 2010, s. 99)

Vymětal dále (2010, s. 99) pojednává o třech základních vztahových oblastech lidského jedince, konkrétně o vztazích, které máme sami k sobě. Do této oblasti řadíme například sebepojetí, tzn., jak sebe vnímáme, prožíváme, myslíme a hodnotíme. Autor upozorňuje na vztah moderního člověka k sobě jako k věci či pouhému nositeli rolí, které se mohou stát jedním z důvodů vedoucích k oslabování, až poruchám osobní identity či poměrně snadné manipulaci z vnějšku. Druhou oblastí jsou vztahy k druhým lidem a ostatnímu subjektivně relevantnímu světu. Vztahy k ostatním lidem lze hodnotit na základě pojmů vyjadřujících subjektivní vzdálenost či blízkost, kdy například ve velmi těsném vztahu můžeme až splývat s druhými a vnímat méně ostře hranice. Poslední oblast pak tvoří vztahy k vyšším hodnotám, k přiblížení toho, co máme na mysli. Dle autora se zdá, že tato dimenze typická pro náš kulturní a civilizační vývoj, může u moderního člověka mizet. A pokud se lidský jedinec nevztahuje k něčemu vyššímu, čeho si může vážit, co může ctít a participovat na tom, ztrácí úctu k sobě i životu a podle toho se chová. Příkladem je zejména toxikomanie či nepřiměřená agresivita.

Samozřejmě je nutné rozlišovat mezi vztahem soukromým a pracovním. O rozdílech mezi nimi pojednává Balint (In Vodáčková, 2012, s. 171-172) a za důležitou charakteristiku profesionálního vztahu považuje určité hranice a pevný rámec, který zpravidla zahrnuje jen dvě osoby setkávající se během omezeného nepřetržitého časového úseku k terapeutickým účelům, bez předchozí emoční spoluúčasti pracovníka, který plní jen určitý pevně ohraničený úkol a poté zase ze života klienta vystupuje. Vodáčková (2012, s. 172) dodává, že v profesionálním vztahu se na rozdíl od soukromého musí přizpůsobit také komunikační formy.

3.1 Vztah mezi pracovníkem a klientem v sociální službě

V pomáhajících profesích je práce s klientem vždy založena na vztahu, jedná se o specifický nárok těchto profesí. Sociální pracovník mnohdy stojí před nelehkým, ale velmi důležitým úkolem – ke každému klientovi si musí vytvořit kvalitní profesionální vztah. To se s některými klienty může zdát obtížné, jejich jednání může být nepříjemné,

často vlivem toho, že se ocitají v těžké životní situaci. Sociální pracovník však musí tento úkol zvládnout. Již Carl Rogers považoval kvalitní vztah jednoho člověka k druhému za léčivou sílu. (Venglářová, 2008, s. 98)

Také dle Géringové (2011, s. 54) se kvalita vztahu mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem odráží na kvalitě samotného procesu pomáhání. O vztahu hovoří jako o proměnné, která je fluentní a lze ji záměrně kultivovat.

Kvality, které by měl vztah asociovat, představuje respekt k důstojnosti klienta, moc pracovníka i moc klienta, angažovanost pracovníka na případu, vnímání a hodnocení potřeb klienta nebo autonomie klienta a jeho odpovědnost za sebe samého. (Matoušek, 2013, s. 215)

Venglářová (2008, s. 98) také zmiňuje respekt pracovníka, který by se měl snažit klienta pochopit, nikoliv odsouhlasit vše, co klient dělá. Přidává flexibilitu s vysvětlením, že pracovník reaguje na aktuální situaci klienta a jeho potřebu spolupráce. Hovoří také o důvěře a partnerství.

Dle Gulové (2011, s. 36) má klient v tomto vztahu vždy právo na vyjadřování svých pocitů a sociální pracovník mu tak musí umožnit vyjádřit se k vlastní situaci, zaujmout stanoviska a navrhnout řešení vlastní situace. Počátkem i koncem sociální práce je dle autorky empatie a sní související vstřícnost ke klientovi. Sociální pracovník by měl být schopen akceptovat svého klienta bez předsudků, což v některých případech nemusí být vždy jednoduché.

Géringová (2011, s. 73) empatii popisuje jako vcítění neboli chápání druhého a porozumění jeho pocitům a motivům. Praktické zapojení empatie v sociální službě představuje například empatický rozhovor, tedy způsob komunikace s klientem, kdy se snažíme o skutečnou pomoc a vyslechnutí projevované upřímným zájmem, autentičností a vnímavostí, abychom tak došli ke smyslu tohoto rozhovoru, kterým je dovést klienta k vyjasnění problému a podporovat ho v hledání řešení (Géringová, 2011, s. 75).

Kopřiva (2006, s. 35) podotýká, že existují velké rozdíly mezi lidmi v umění vcítit se do druhého a rozpoznat, co se v něm děje. Důležité je naučit se postupně chápat, jak druhý prožívá, když například říká, že se cítí dobře. S klientem služby je nezbytné navázat kontakt a také mu pomáhat objasňovat si uvnitř myšlenky a pocity,

kteřé měl dřívě spletené do jednoho „chumlu“. Často se tak stává tím, že klient je pracovníkovi postupně vysvětluje a sám se v nich poté začíná orientovat.

Dalším důležitým prvkem a přirozenou součástí vztahu mezi pracovníkem a klientem by měla být diskretnost, neboť sociální pracovník musí zachovávat mlčenlivost k situacím klienta. (Gulová, 2011, s. 36)

Součástí každého vztahu jsou emoce a nelze se jim tak vyhnout ani v sociálních službách. Dle Géringové (2011, s. 62) ve vztahu emoce vznikají, kumulují se a projevují se. Autorka poukazuje na nutnost pracovat s vlastními emocemi a domnívá se, že tato činnost by měla být součástí duševní hygieny každého pomáhajícího pracovníka.

Další významnou roli ve vztahu mezi pracovníky sociální služby a jejich klienty hraje dle Kopřivy (2006, s. 40) moc.

Lze ji definovat jako uplatňování přímého vlivu na chování lidí, případně na jejich přesvědčení. Co se týče druhů, rozlišit můžeme moc potencionální, kdy jedinec má schopnost takový vliv vykonávat, a moc aktuální, kdy tento vliv již uplatňuje. (Matoušek, 2016, s. 105)

Kopřiva (2006, s. 40) uvádí, že do jisté míry je každý klient bezmocný už tím, že něco potřebuje, a pracovník je do jisté míry mocný tím, že pomáhá, aby byl klient o něco mocnější. Také podle Matouška (2016, s. 105) si některé postupy sociální práce kladou za cíl zvýšit moc klienta, kterou poté může uplatňovat vůči osobám či institucím. Kopřiva (2006, s. 40) neopomíná, že moc pracovníka je samozřejmě vymezena zákonnými předpisy, také organizačním řádem či nepsanými normami platnými v celé společnosti.

Dle Vodáčkové (2012, s. 173) je důležité vyhnout se mocenským postupům v podobě převzetí stoprocentní odpovědnosti za klienta, prosazování názoru pracovníka, zakazování, podporování závislosti klienta nebo jeho manipulace. Také podle Kopřivy (2006, s. 40) mocenská pozice pracovníka silně ovlivňuje možnosti poskytování pomoci a mocenský systém může vést k oboustranné manipulaci, a proto je třeba být na pozoru, aby se celé pomáhání nevzdálilo od svého účelu orientovat se na dosahování rozvoje a autonomie klienta služby.

Vztah pracovníka a klienta může být opravdu různorodý. Například neutrálním označujeme takový vztah (pracovníka ke klientovi), kdy pracovník nestojí o to, aby se stal

jakýmsi opěrným bodem pro svého klienta, který si neví rady se svými problémy a klienta může zahrnout lhostejností, někdy až arogancí či hrubostí. Opakem takového pracovníka je pracovník angažovaný, vnímající svou pracovní činnost jako nepochybně smysluplnou. Pracovník dokáže s klientem navázat důvěrný vztah, ve kterém se společně zabývají důležitými životními problémy klienta. Angažovanému pracovníkovi přináší tento přístup mnoho zisků, ovšem zároveň skýtá i potencionální zdroje problémů. Z psychologického hlediska se například pracovník může cítit významnější a méně osamělý z toho, že má „pod sebou“ nebo „kolem sebe“ klienty služby. (Kopřiva, 2006, s. 16)

Sociální pracovník ve vztahu ke klientovi služby nemá jednoduchý úkol. Jak uvádí Kopřiva (2006, s. 21-23), úkolem každého pracovníka je umět klienta služby vnímat, pochopit, zajímat se o něj, vcítit se, přijímat ho takového, jaký je, vidět v něm i ty dobré stránky, které třeba ostatním unikají. Autor zdůrazňuje slovo každého. V některých případech může být přijetí klienta snadné, v některých naopak těžké. Ne každý je například schopen najít a vytvořit si vztah s člověkem v krajní nouzi. Ovšem obecně platí, že úlohou sociálního pracovníka není vynášení mravních soudů nad klienty. Je však zřejmé, že některé klienty pracovníci mohou přijímat snadněji. Významnou roli v tomto hraje také životní historie a současná osobní situace pracovníka.

Podstatné je, že při sociální práci se setkávají dva vnitřní světy a nelze se vždy plně pochopit. Profesionální pracovník by však měl být schopen sledovat své reakce na klienta v takové míře, aby se nedopouštěl neprofesionálních postupů v podobě tendence hodnotit klientovo počínání, nálepkovat či nevědomě odmítat klienta, kdy pocity z jeho soukromého života vstupují do vztahu s klientem. (Venglářová, 2008, s. 98-99)

3.2 Hranice vztahu v sociální službě

Jak již bylo v úvodu třetí kapitoly řečeno, každý vztah má své hranice, kterými je opředen. Tyto hranice mají své opodstatnění, jež se snaží vymezit tato podkapitola. Dále uvádí také úskalí, s nimiž se jedinci mohou při vytváření hranic potýkat, a způsoby ochrany hranic, které lze při působení v sociální službě využít.

Dle Kopřivy (2006, s. 74) je hranice nutná pro každý fungující celek a představuje jakousi ochrannou bariéru vůči tomu, co je vně.

Katherine (1991 In Flowers, 2012, s. 66) chápe hranice jako mez či okraj vymezující nás jako oddělené od ostatních, přinášející do našich životů řád a dávající nám jasnější pocit nás samotných i našich vztahů s ostatními.

Vědomí hranic není vrozenou samozřejmostí, člověk se nerodí ani s vnímáním hranic vlastního těla, neboť dítě zpočátku vnímá sebe a matku jako jeden celek a prožívá tak období symbiózy. Postupem času, v průběhu prvního roku života, dítě zjišťuje, že ono a matka jsou dvě různá těla, psychicky se však s matkou prolíná ještě dlouho po těchto objevech. Významný krok k vymezení suverénního psychického prostoru se odehrává v období puberty a dospívání, kdy vzniká rigidní a neprůchodná hranice dospívajícího téměř vůči všemu a zároveň se otevírá nová možnost rozpuštění hranic – láska k druhému pohlaví. Dalším životním vztahem, kdy se vrací možnost zrušit hranice, je poté rodičovství, především pak mateřství. (Kopřiva, 2006, s. 75-76)

Přirozeným stavem jsou hranice dobře ustanovené a polopropustné. Člověk se tedy v první řadě stará o své potřeby, udržuje základní soběstačnost, vstupuje do vztahů s okolím a přijímá či odmítá na základě toho, co se mu zdá dobré či užitečné a naopak. (Kopřiva, 2006, s. 82)

Při práci s klientem představují dle Matouška (2016, s. 72) hranice vztahu vymezení územního okruhu působnosti sociální služby a stanovení okruhu odpovědnosti klienta i pracovníka. Jde také o vymezení způsobů a četosti kontaktu mezi nimi. Hovoříme o distanci mezi pracovníkem a klientem a profesionálním vztahem.

Pojednáváme o jakési míře splývání nebo odlišení kompetencí obou účastníků procesu pomáhání. Popsat jej lze jako dělítko určující, co je záležitostí mou a co je záležitostí druhého jedince. Hranice tak představují ochrannou bariéru toho, co se děje vně. (Kopřiva, 2006, s. 73-74)

Venglářová (2008, s. 99-100) se domnívá, že za udržení hranic je odpovědný sociální pracovník. Hranice rozděluje na tři oblasti. Popisuje fyzické hranice, které jsou dány prostorem a časem. Oba aktéři, pracovník i klient, musí respektovat osobní prostor druhého, jeho osobní zónu. Pro setkání je také vymezený jistý čas a v případě potřeby by pracovník měl umět zacházet s klientovou nedochvilností či špatnou organizací času. Tyto hranice jsou vyjádřeny způsobem chování, zacházením s informacemi a respektem individuality. Další oblastí jsou hranice pomoci a kontroly, které připomínají, že profesionální vztah je založen na partnerství vyznačující se tím, že na počátku stojí

vždy objednávka klienta, dále sociální pracovník nabízí možnosti, jak přání klienta realizovat, a ponechává mu kompetence zvažovat a volit možnosti dosažení cíle. Poté dochází ke společnému dojednávání účasti pracovníka na realizaci. Třetí oblast představují hranice profesionálního vztahu, u kterých je důležité dbát na to, aby se vztah nestal příliš přátelským a klientovi nebyla věnována při navyšování jeho požadavků neobvyklá péče, či nedošlo ke zneužití postavení a pracovník nevyžadoval protislužby nebo nežádoucí fyzický kontakt.

3.2.1 Úskalí při vymezení hranic

V předchozím odstavci jsme již narazili na úskalí, které mohou při vymezení a udržování hranic ve vztahu pracovníka a klienta nastat. Potíží, které se v tomto procesu mohou objevit a jejichž vlivem může dojít k překročení či přerušení hranic, je však mnohem více. V této podkapitole se blíže věnujeme některým z nich.

Velmi obvyklou zmínkou o překročení hranic se stává milostné či sexuální chování. Pávková (2008, s. 113) upozorňuje, že vztahy mohou být zejména při práci s pubescenty nebo adolescenty ovlivněny erotikou či sexualitou, neboť mladí lidé se mohou zamilovat do pracovníka, který jim imponuje, a může tomu být i opačně a v takovém případě je zapotřebí ze strany pracovníka velké míry taktu, schopnosti racionálního zhodnocení situace a sebeovládání. Schwartz a Flowers (2012, s. 66) také hovoří o možnosti prolnutí profesního a milostného života, avšak podle autorů chyby v nastavení hranic mohou zahrnovat daleko širší paletu komplexního chování.

Při vymezení hranic se také dle Kopřivy (2006, s. 83) můžeme setkat s několika dalšími úskalími, jako je například pokušení zrušit vlastní hranice a splynout tak s druhými v jeden celek. Hermansson (1997 In Schwartz a Flowers, 2012, s. 66) zavedl koncept splývání neboli fúze, kdy jsou roztrženy hranice mezi klientem a pracovníkem a dochází ke stavu zmatení rolí. Kopřiva (2006, s. 78-79) splývání považuje za jeden z hlavních problémů při pomáhání, neboť pracovník bere záležitosti klienta služby příliš za vlastní a trpí jím nejen samotný pomáhající, ale i celý proces pomáhání.

Hellman, Morrison a Abramowitz (1987 In Schwartz a Flowers, 2012, s. 67) hovoří o nadměrné identifikaci, kdy jde pracovník dále než k vyjádření empatie a zároveň ztrácí sám sebe, neboť výsledkem takového jednání bývá ztráta objektivity. V některých případech se jedná o přebírání potřeb, které by si mohl zajistit samotný klient,

ale do splývání lze zařadit také situaci, kdy pracovník pro potlačení vlastního pocitu samoty chce, aby ho klient potřeboval (Kopřiva, 2006, s. 78-79).

Kopřiva (2006, s. 79-81) dále připomíná, že pracovníci se v sociálních službách mnohdy setkávají s velmi těžkými osudy klientů služeb, a může se tak objevit splývání založené na soucitu. S trpícím jedincem dochází ke ztotožnění a ztracení hranic, pracovník pak může být zaplaven lítostí, pobouřením či úzkostí z toho, co se druhému děje.

Proti splývání se lze chránit netečností, ta však představuje další problém v hranicích vztahu (Kopřiva, 2006, s. 78).

Hermansson (1997 In Schwartz a Flowers, 2012, s. 66) hovoří o příliš rigidní a nepružné hranici, pomocí níž si pracovník udržuje od klienta chladný odstup.

O uzavřených, rigidních a nepropustných hranicích hovoří také Kopřiva (2006, s. 82). Lidé si je často tvoří jako svou obranu, protože pokud je hranice neprodyšně uzavřena, vnitřní režim není ohrožen. Schwartz a Flowers (2012, s. 71) rigidní hranice charakterizují jako značnou emoční vzdálenost od klientů neboli individuaci.

Dalším úskalím při vymezování hranic ve vztahu pracovníka a klienta sociální služby může být nepřiměřená míra sebeotevření pracovníka, kdy se klient může cítit zahlcen příliš mnoha podrobnostmi z osobního života pracovníka, či pracovník může odhalit svá slabá a zranitelná místa, což může mít negativní dopady na další spolupráci. Je proto důležité dbát na to, aby sebeotevření byla stručná a relevantní. (Schwartz a Flowers, 2012, s. 72-73)

Klienti se také mohou pokoušet o překračování hranic vyžadováním více kontaktu, než je v rámci spolupráce vhodné. Je třeba dát si pozor, aby tak pracovník nepodporoval závislost klienta na druhé osobě a nebrzdil proces rozvoje jeho nezávislého rozhodování. (Schwartz a Flowers, 2012, s. 74-75)

Pracovníci sociální služby se mohou dopouštět překračování hranic ve vztahu s klientem při snaze převzít nadbytečnou kontrolu nad klienty. Kopřiva (2006, s. 18) říká, že uvnitř každého společenství existuje nějaká kontrola nezbytná k udržení řádu zajišťujícího fungování společenství a bezpečí jeho členů. Kontrola však může být nastavena tak, že nadměrně omezuje, je nadbytečná a brání rozvoji autonomie. Pracovník ji pak často používá v dobré víře, že jde o zájem klientů služby.

Autor hovoří také o dalším způsobu porušení hranice, a to o obětování se pro klienty. Pracovník nevnímá klienta jako autonomního jedince, ale jako závislého na jeho péči, nedbá na svou vlastní potřebu odpočinku a obětuje se pro klienta služby sice rád, ale toto jednání mu zároveň jeho život ztrpčuje a činí těžším. Klienta služby může paradoxně tato péče v konečném důsledku spíše oslabovat, než aby mu prospívala. (Kopřiva, 2006, s. 19)

Klient totiž dle Maroona (2012, s. 53) může mít sklony pouze pasivně přijímat a vykazovat závislé způsoby chování. Veškerou odpovědnost poté přenáší na pracovníka a nakládá na něj velkou zátěž.

Dle Maroona (2012, s. 50) je vztah pomáhajícího pracovníka a klienta postaven na neustálém zabývání se lidmi v nouzových situacích, kdy potřeby a přání klienta jsou centrální a naopak přání a potřeby pracovníka se odsunují do pozadí. Takový vztah může pracovníka uspokojovat, ale může se také stát zdrojem těžkostí, napětí a frustrace. Autor popisuje nadměrnou blízkost, kdy pracovník vyzařuje přílišnou empatii a hluboké ztotožnění, stává se klientovým přítelem a způsobuje přejímání, čímž zcela jistě překračuje hranice profesionálního vztahu (Maroon, 2012, s. 52).

Podle Kahna (1979 In Maroon, 2012, s. 20) nepřiměřený přístup ke klientovi a k sobě samému může vést až k syndromu vyhoření, jenž se projevuje nepříjemnými tělesnými a citovými příznaky.

Matoušek (2016, s. 246) definuje syndrom vyhoření jako stav psychického, někdy i celkového vyčerpání doprovázeného pocitem beznaděje, obavami a případně i zlostí, kdy u pracovníka klesá pracovní motivace, výkon se zhoršuje a klesá i sebevědomí. V chování ke klientům se poté projevuje zvětšujícím se odstupem, důrazem na pravidla a disciplínu, racionalitu a někdy i odmítavými a negativními postoji.

Maroon (2012, s. 17) taktéž varuje před příznaky, které se projevují na úrovni chování, v emoční i kognitivní oblasti nebo somaticky.

Matoušek (2016, s. 246) riziko podílející se na vzniku tohoto syndromu spatřuje především u lidí pracujících původně s vysokým nasazením, málo asertivních, neschopných relaxace, žijících pod časovým tlakem, nebo také depresivně laděných a považujících svou profesi za společensky podceňovanou.

3.2.2 Ochrana vlastní hranice

V pomáhajících profesích více než při jiných druzích práce dochází nevyhnutelně k většímu prolnutí klientova a pracovníkova světa (Matoušek, Koláčková a Kodymová, 2005, s. 24). Nabízí se tedy otázka ochrany hranice vztahu a zachování jeho profesionality.

Pro Matouška (2006, s. 156) je charakteristickým znakem profesionálního vztahu ke klientovi kombinace rozumějícího, ale přiměřeně rezervovaného postoje, ve kterém se sociální pracovník neztotožňuje s klientovým hlediskem, ale naopak se na jeho situaci dívá objektivně.

Každý pracovník v sociálních službách stojí před nelehkým úkolem týkajícím se určování hranic vztahu s klientem služby. Na povrch tak vyvstává otázka, jak lze ochránit hranice? Jak například uhájit hranici pracovníka v situaci, kdy je ze strany klienta snaha o manipulaci? Odpověď a způsob řešení můžeme nalézt v asertivitě. (Kopřiva, 2006, s. 83)

Hartl a Hartlová (2015, s. 56) asertivitu definují jako zdravé sebeprosazení, sebedpřijetí, sebeobjevení či sebeprojevení. Také Kopřiva (2006, s. 84) za nejčastěji používaný ekvivalent ke slovu asertivita v českém jazyce považuje sebeprosazení.

Asertivita znamená schopnost prosadit se bez zjevné agresivity a je založena na dostatečném sebevědomí, které umožní člověku prosazovat vlastní zájmy a přitom respektovat přání a zájmy druhých (Hartl a Hartlová, 2015, s. 56).

Dle Kopřivy (2006, s. 84) lze asertivitu vymezit srovnáním s jiným chováním, například jako obranu vůči manipulaci nebo jako alternativu vůči pasivnímu či agresivnímu chování, ale především je vždy nezbytné umět dát najevo své požadavky a trvat na nich, nebát se nesouhlasit, umět vyjádřit kompliment a nestydět se o něco požádat.

Při udržování hranic ve vztahu mezi pracovníkem a klientem je také důležité nezapomínat, že pracovník může nabízet pomoc pouze tam, kde jej druzí přijímají, nelze ji vnutit. A aby byl jedinec v očích klienta pojímán jako pracovník, potřebuje být pro klienta užitečný a respektující. (Úlehla, 2005, s. 120-121)

Pracovník představuje pro klienta jakousi autoritu, od které očekává vyjádření v oblasti jeho odborného vzdělání a zkušenosti. Je třeba být jako pracovník ztotožněn s tím, že jde-li o životní, vztahové či emoční problémy, na takové otázky odborné odpovědi neexistují a pracovník tak má být vždy připraven bez rozpaků říct, že neví, ale může o tom s klientem

služby společně přemýšlet. Jde o to, přiznat si právo nevědět a necítit povinnost mít odpověď na všechno. (Kopřiva, 2006, s. 42-43)

Matoušek (2016, s. 47-48) hovoří o tzv. distanci mezi pracovníkem a klientem, kdy je při provádění přímé praxe sociální práce vyžadována vysoká míra kontaktu s klientem, v mnoha případech vstup do jeho soukromí a konfrontace s jeho emocionálními reakcemi. To může způsobovat vyvolávání obav pracovníka s přílišným ztotožňováním se s klientem a odtud poté plyne přirozený sklon k zvětšování distance.

Dle Kopřivy (2006, s. 43) není lehké nemít rozumové řešení pro každý vztahový problém, je však důležité, aby právě ti, kdo pomáhají lidem, nepřepínali své síly a netrýznili se sebekritikou, že nemohou vyhovět nereálnému ideálu. Přiznání vlastního práva nemít radu ovšem pro pracovníka nebývá vždy jednoduché.

V kapitole zabývající se úskalími při vymezení hranic hovoříme o splývání založeném na soucitu při setkávání s těžkými osudy klientů. A však hlavní pomoc pracovníka v těžké situaci klienta spočívá v kontaktu s ním, kdy mu poskytuje chráněný prostor pro to, aby si mohl uvědomit, jak celou situaci prožívá. Pracovník tak nabízí možnost prožití těžkých pocitů, nevyvolává je, neboť ony jsou přítomny tak jako tak. Dá-li se však jedinci možnost plně je zachytit, získává pevnou půdu pod nohama a přínos do budoucna může být, že se těchto těžkých pocitů nebude tolik obávat, neboť se s nimi již setkal. (Kopřiva, 2006, s. 79-81)

Také Schwartz a Flowers (2012, s. 68) apelují na uvědomění, že efektivní práce s klienty neznamena cítit jejich bolest, ale vyjádřit své pochopení pro hloubku bolesti, kterou klienti cítí. Je třeba zachovávat vlastní emoční rovnováhu, podniknout vhodné kroky k péči o sebe sama a reflektovat, kolik klientovy bolesti do sebe pracovník vstřebává a jaký vliv to má na jeho efektivitu a emoční pohodu.

Kopřiva (2006, s. 82) popisuje pracovníkovu úzkost a tíhu, kterou může pociťovat v kontaktu s těžkými situacemi klienta. Schwartz a Flowers (2012, s. 72) pracovníkům doporučují umožnit jim přiměřeně ventilovat emoce, ale zároveň nepodporovat histrionské chování klientů a dále také vymezení si časového úseku na vlastní emoční dobití.

V případě, že klient vyžaduje častější kontakt, než bylo sjednáno, a takový kontakt je domluvený pouze v případě nouzové situace, je zapotřebí pro ochranu hranice zřetelně definovat, co přesně pojem nouzová situace zahrnuje, a i přesto by měla být dodržována

zásada neposkytovat příliš osobní informace, jakým je například osobní mobilní telefon. (Schwartz a Flowers, 2012, s. 72)

Úlehla (2005, s. 52) říká, že je důležité, aby si pracovník uměl vymezit, co ve vztahu ke klientovi dělat nebude přesto, že by to po něm bylo klientem vyžadováno. Rozhodnutí, že pracovník spolupráci odmítne, by vždy mělo vycházet ze dvou zdrojů. Tím prvním je sociální služba, jejímž je pracovník představitelem, posláním cíle této služby, se kterými by měl být pracovník seznámen. Druhým zdrojem, odkud vychází hranice činnosti pracovníka, je jeho sebedefinice. Tedy definice toho, co sám považuje za profesi, za profesionální, za užitečné a mravné. Z toho vyplývá, že je ve vztahu vždy důležité profesionální i lidské svědomí pracovníka.

Pracovník ve vztahu s klientem také nesmí prosazovat své morální cítění pod záminkou prospěchu klienta a zneužitím profese vnucovat klientovi hodnoty a omezovat jej v hledání pomoci jen proto, že takové přání koliduje s pracovníkovou sebedefinicí. Za profesionální hranici vztahu se naopak považuje dát klientovi svobodu volby, dát mu informace nezátížené morálním hodnocením a zplnomocnit jej, aby rozhodnutí bylo klientovo a ne pracovníkovo. (Úlehla, 2005, s. 53)

3.3 Specifika hranic vztahu mezi pracovníkem a klientem v NZDM

Již tedy víme, že v každé sociální službě je nezbytné nastavovat a udržovat hranice ve vztahu mezi pracovníkem a klientem. Tato kapitola se věnuje bližší specifikaci vztahu a jeho hranic konkrétně v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

Práce s dětmi a dospívající mládeží v obtížných situacích, pomoc a podpora v jejich úspěšném zvládnání životních úkolů a sociálních nároků se musí stále vyrovnávat s novými metodickými i praktickými problémy. Život těchto dětí a mládeže je provázen množstvím komplikovaných událostí, konfliktních společenských situací a negativních zkušeností. Ovšem málokteré dítě a mladistvý z této cílové skupiny si uvědomuje potřebu odborné pomoci. (Klíma a Jedlička, 2009, s. 11)

Podle Labátha (2001, s. 113) je vztah mezi dítětem, mladistvým a pracovníkem základní nosnou částí každé práce s nimi. Dle autora se kvalitní vztah projevuje tím, že se dospělý pro dítě nebo dospívajícího stává oporou, která mu garantuje bezpečí. Někdy se pro něj stává také vzorem. Pokud pracovník a klient navážou důvěrný vztah, může mladý člověk sám z vlastních zdrojů nastolit pozitivní změny.

Také Macek a Lacinová (2012, s. 81-83) jsou přesvědčeni o tom, že pro děti a adolescenty jsou vztahy s dospělými osobami důležité v mnoha ohledech, neboť dospělí mohou do vztahu vnášet podněty důležité pro intelektuální, sociální a emoční vývoj dětí a adolescentů, které by jim jinak zůstaly nedostupné. Za důležitý je považován také emoční aspekt – vazba, opora. Možná až stereotypně je ve spojení dospělí a mládež vyvolávána představa nepochopení a ignorování. Vztahy mezi nepříbuznými dospělými a adolescenty, ve kterých dospělí sehrávají pozitivní roli, mohou být nadějí pro tu mládež, která o tradiční vztahy z různých důvodů přišla nebo se jí nedostává v potřebné kvalitě.

Při práci s dětmi a dospívajícími má vztah přece jen specifitější postavení v porovnání s prací s dospělými. Nezbytné je respektování všech neopakovatelných vývojových osobitostí dítěte nebo dospívajícího. Zde hraje důležitý prvek emocionální rozměr vztahu, protože dítě a dospívající reaguje ve svém prožívání především na pocitovou složku komunikace a orientuje se více podle citů než podle racionálních úvah. (Labáth, 2001, s. 75)

Důležité je mít na paměti, že děti a mládež například často silněji reagují na neverbální komponenty projevu dospělého než na obsah vysloveného (Labáth, 2001, s. 113).

Vytváření vztahu mezi pracovníkem a klientem je jedním z nejdůležitějších úkolů sociálně-pedagogické praxe. Mladí lidé dokáží vycítit, kdy je pracovník nenapomíná, ale je chápající, soucítí s nimi a nad to všechno je spolehlivý. Vztah pracovníka a klienta v NZDM by měl být stabilní a měl by vytvářet platformu pro odpovědi na otázky dospívajících. (Svoboda, 2009, s. 60-61)

Jedním z úskalí odborné výchovné a sociální práce s rizikovou mládeží je otázka lidského setkávání a interakce. Již navázání samotného osobního kontaktu je nejen nezbytnou podmínkou, ale samo o sobě i významnou cílovou hodnotou specializované odborné činnosti, kterou lze pojmenovat jako kontaktní práci. (Klím a Jedlička, 2009, s. 11)

Dle Herzoga (2010, s. 105) se první obtíže mohou taktéž objevovat již s navazováním kontaktu, a to především ve způsobu komunikace s klienty o jejich životě. Často také mohou být spojené s pojmenováním toho podstatného – v čem může být vzájemná spolupráce prospěšná – tak, aby výsledku rozuměl pracovník i klient.

Další úskalí, jež může při budování vztahu mezi pracovníkem a klientem NZDM vznikat, je konfrontace pracovníka s velmi zranitelným obdobím vlastního života. Vyvolávat v něm může pocit nepochopení nastupující generaci. V těchto situacích je velmi důležité

vyvarovat se bagatelizace nebo vyhýbání prožitkům dospívajícího. Pracovník by vždy měl dbát zřetele na naivitu, opravdovost i bezbrannost dětí a mládeže. (Lorenc, 2012, s. 284)

Při práci s klienty NZDM je nezbytné udržovat zvláštní postavení a hlídat si meze, jež jsou vytyčené a nelze je překračovat. Z předchozích kapitol můžeme uvést narušení hranic ve vztahu s klientem v podobě splynutí s cílovou skupinou. Přes vědomí udržování hranic ve vztahu je však na druhou stranu nutné navázat s klienty vztah důvěryhodný, založený na neautoritativním vystupování se schopností komunikovat. (Matoušek a Kroftová, 2003, s. 199)

Za další narušení hranic ve vztahu lze považovat nadměrné přilnutí. Tato etapa ve většině případů následuje po překonání nedůvěry. Profesionál však nesmí na sebe dítě fixovat nebo se s ním snažit manipulovat podle svých představ. Vždy je nejdůležitější respektování individuality klienta. (Labáth, 2001, s. 115)

Matoušek a Kroftová (2003, s. 251) pojednávají o motivaci sociálních pracovníků pracovat s dětmi a mládeží a upozorňují na překročení hranic v podobě vyčítání klientům, že například neumějí vycítit pracovníkovu náladu a utěšit ho v jeho smutku. V takových případech se může pracovník dopouštět dosazování klientů do role svého dítěte, partnera či rodiče. Autoři tyto situace nazývají konfuzí rolí a podle nich pak dochází k zmatení a komplikování vztahu mezi pracovníky a klienty.

Nedělníková (2008, s. 42) se ve své publikaci zabývá hranicemi ve vztahu ke klientům při výkonu terénní sociální práce. V předešlých kapitolách bylo zmíněno, jakým způsobem ji vykonávají pracovníci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Dle autorky jsou během této práce často pracovníkovi zpřístupněny informace velmi soukromé povahy a poté se objevuje větší riziko, že klient bude pracovníkem manipulovat. Ze strany pracovníka může dojít k narušení hranic tím, že pracovník poruší zásadu rovnocenného přístupu ke klientům a bude například ochotnější některému z nich pomáhat více na úkor ostatních klientů. Je proto nutné vždy zachovávat autonomii pracovníka a brát zřetel na předem nastavené hranice ve vztahu. (Nedělníková, 2008, s. 42)

Při práci v NZDM se vždy nabízí otázka, kolik pomoci a péče poskytovat dětem a dospívajícím, aby byli stimulováni a nestali se naopak závislými. Klienti by měli být podporováni v takové míře, aby z role závislého dítěte dozráli do sociální role samostatného dospělého. Pracovník je často v kontaktu se svými klienty vystaven obtížným volbám a při řešení dilemat může docházet k překročení hranic. Například

při odůvodněném úsilí udržet vztah a kontakt může docházet k propustnosti hranice mezi nabídkou a podbízením se. Dále při přijímání klientů může docházet k nadměrné snaze čelit diskriminaci a to může mít za následek opačný efekt v podobě neúměrné loajalítě a vyústění v nezřetelné odmítání způsobů, kterými dosahují svých cílů a přání. (Klíma a Jedlička, 2009, s. 19-20)

V předchozích kapitolách jsme se také věnovali otázce pomoci a moci při výkonu sociální práce. Přesto, že by někteří pracovníci NZDM mohli namítat, že riziko zneužití moci je při jejich působení malé, neboť nedisponují mechanickými omezeními, izolací, psychofarmaky apod., otázka moci je důležitá hned z několika důvodů. Prvním z nich je fakt, že děti jsou nejsnadněji manipulovatelnou skupinou. Citlivou otázkou je poté, o čem by měl rozhodovat klient a kde by měl přebírat odpovědnost sociální pracovník. Také se v zařízeních pracuje se skupinou dětí nejvíce ohroženou zneužitím, z toho plyne závazek dohlížet na práva dětí a v případě potřeby zasáhnout. Moc pracovníka se může projevat mnoha způsoby, ať už vnučováním, ponižováním, ignorováním, obviňováním, stigmatizací či zneschopňováním. Restriktivní postupy tak v případě klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež snižují pravděpodobnost udržitelnosti změny, neboť nemotivovaný klient se pravděpodobněji vrátí k minulému nepřijatelnému chování. Proto by měl být vždy klient v úvodu spolupráce seznámen také s kontrolním posláním sociální práce a vědět, jaké přestupky norem nebudou tolerovány, a také s tím, že pracovníci musí zasáhnout, pokud bude klient porušovat práva někoho dalšího nebo sebe samého. (Janebová, 2009, s. 79)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 DESIGN VÝZKUMU

V následující kapitole vymezujeme výzkumný problém, stanovujeme výzkumné cíle a představujeme výzkumné otázky. Dále prezentujeme metodu a techniku sběru dat a specifikujeme výzkumný soubor. Na závěr popisujeme realizaci výzkumu.

4.1 Vymezení výzkumného problému

Jak vyplývá z teoretické části diplomové práce, je nezbytné, aby se každý vztah vyznačoval jistou kvalitou, zvláště jedná-li se o vztahy v sociálních službách. Nelze opomenout hranice takových vztahů, jež mohou napomáhat k poskytování co nejkvalitnější péče a pomoci. Vystává složitá otázka, jak navázat důvěrný vztah mezi pracovníkem a klientem sociální služby a zároveň jej udržet v profesionální rovině? Vzhledem k několikaletému osobnímu působení v sociálních službách i množství prostudované odborné literatury se domníváme, že před tímto dilematem dříve či později stojí každý jedinec spojený se sociální službou. A proto jsme se rozhodli zaměřit na samotné aktéry poskytující i přijímající sociální práci, tedy na ty, kterých se problematika týká nejvíce a kteří disponují mnoha prožitými zkušenostmi, pomocí nichž do ní mohou přinést další zajímavý vhled. Pozornost je směřována k pracovníkům a klientům specifické sociální služby – nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Domníváme se, že budování vyváženého profesionálního vztahu je ve spolupráci s dětmi a mládeží ještě složitější, neboť se pracuje s jedinci ocitajícími se ve velmi citlivé fázi svého života a v případě NZDM navíc s jedinci, kteří prožívají nepříznivou životní situaci nebo jsou jí ohroženi. Jaký význam tedy představují hranice ve vztahu pro pracovníky a klienty NZDM? Jakým způsobem přistupují k jejich budování, nastavení a udržení? Dochází k překračování hranic ve vztahu a popřípadě jaké důvody k tomuto jevu vedou?

Na základě teoretické části a již zmíněných důvodů stanovujeme následující výzkumný problém: **Jaký je pohled pracovníků a klientů NZDM na hranice vztahu v této službě?**

4.2 Výzkumné cíle

Hlavním výzkumným cílem praktické části diplomové práce je zjistit pohled pracovníků a klientů NZDM na hranice vztahu během poskytování služby.

Díličím cílem je:

- Zjistit, jak pracovníci NZDM popisují svůj vztah s klienty.
- Porozumět, jak pracovníci NZDM nastavují a udržují hranice ve vztahu s klientem.
- Popsat, jak pracovníci NZDM vnímají překračování hranic ve vztahu s klientem.
- Zjistit, jak hranicím ve vztahu rozumí podle pracovníků NZDM klienti této služby.
- Porozumět, jak samotní klienti NZDM chápou hranice ve vztahu s pracovníkem dané služby.

4.3 Výzkumné otázky

Na základě vytyčených cílů výzkumu jsme vytvořili výzkumné otázky:

Hlavní výzkumná otázka:

Jaký je pohled pracovníků a klientů NZDM na hranice vztahu během poskytování služby?

Díličí výzkumné otázky:

- Jak popisují pracovníci NZDM svůj vztah s klienty?
- Jak nastavují a udržují hranice ve vztahu s klientem pracovníci NZDM?
- Jak pracovníci NZDM vnímají překračování hranic ve vztahu s klientem?
- Jak hranicím ve vztahu rozumí podle pracovníků NZDM klienti této služby?
- Jak hranice ve vztahu s pracovníkem chápou samotní klienti NZDM?

4.4 Výzkumný soubor

Výběr výzkumného souboru byl odvozen od tématu bádání a stanovených výzkumných otázek a cílů. Byla zvolena metoda záměrného (účelového) výběru, která je při aplikaci kvalitativního výzkumu velmi častá. Účastníky výzkumu se tak stali pracovníci působící v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a klienti této sociální služby. Jako kritérium k výběru pracovníků jsme si stanovili nutnost přímé práce s klienty a délku působení ve službě po dobu minimálně 6 měsíců, neboť takové časové období považujeme za dostatečné k nasbírání zkušeností s různými typy klientů a k tomu, aby se jejich vzájemný vztah vyvíjel, popřípadě proměňoval. Kritériem při oslovování klientů bylo, aby využívali službu taktéž minimálně 6 měsíců, neboť za tuto dobu se průchod klienta službou mění, nejdříve je v roli zájemce, poté si vybírá klíčového pracovníka, s nímž pracuje na individuálním plánu, a do 6 měsíců

dochází minimálně k jedné revizi tohoto plánu a případnému poupravení nastavené spolupráce. Vhodné časové období s ohledem na nastavení kritérií jsme konzultovali s několika pracovníky NZDM a také na základě jejich doporučení jsme dospěli k těmto závěrům. Do výzkumu se zapojili tři NZDM, neboť byly provedeny rozhovory celkem se šesti pracovníky, z nichž vždy dva působili ve stejném zařízení. Následně byli osloveni klienti těchto NZDM a z důvodu vyváženosti se do výzkumu zapojili vždy dva klienti jednoho zařízení. V níže uvedené tabulce č. 1 lze vyčíst základní informace o účastnících výzkumu z řad pracovníků NZDM. V tabulce č. 2 jsou uvedeny informace o druhé skupině respondentů, a to klientech NZDM.

Tab. č. 1: Základní informace o účastnících výzkumu – pracovnících NZDM.

Rozhovor s pracovníkem	Fiktivní jméno pracovníka	Číslo zařízení	Délka praxe v NZDM
1	Lea	NZDM č. 1	2 roky
2	Ela	NZDM č. 1	4 roky
3	Tea	NZDM č. 2	4 roky
4	Nora	NZDM č. 2	1 rok
5	Dora	NZDM č. 3	6 let
6	Zora	NZDM č. 3	4 roky

Tab. č. 2: Základní informace o účastnících výzkumu – klientech NZDM.

Rozhovor s klientem	Fiktivní jméno klienta	Číslo zařízení	Věk klienta	Délka užívání služby
1	Jana	NZDM č. 1	12 let	2 roky
2	Emil	NZDM č. 1	15 let	6 let
3	Dana	NZDM č. 2	16 let	3 roky
4	Kamil	NZDM č. 2	20 let	5 let
5	Hana	NZDM č. 3	18 let	4 roky
6	Bohumil	NZDM č. 3	14 let	5 let

4.5 Metoda a technika sběru dat

Pro výzkum bylo zvoleno **kvalitativní pojetí**. Jeho výhodou spatřujeme vzhledem k procesu zkoumání jevů v autentickém prostředí především v možnosti rozkrýt a reprezentovat, jak jistí jedinci chápou a prožívají sociální realitu. Ke sběru dat byla dále použita metoda rozhovoru, která je dle mnohých odborníků považována za nejčastěji používanou právě v kvalitativním bádání. Jedním z hlavních typů zmíněné metody sběru dat je **rozhovor polostrukturovaný**. Získání dat touto formou bylo vzhledem k tématu výzkumu zvoleno jako neoptimálnější způsob. Definovali jsme si minimum témat a otázek, na které jsme chtěli získat odpovědi. Způsob dotazování se lišil v závislosti na typu účastníka výzkumu, zda byl z řad pracovníků nebo klientů NZDM. Průběhy jednotlivých rozhovorů byly také individuální v závislosti na získaných informacích od respondentů.

4.6 Zajištění kontroly kvality

V průběhu bádání byla ctěna všechna kritéria kvality kvalitativního výzkumu, do kterých lze zařadit pravdivost a platnost výzkumu, spolehlivost i etickou dimenzi, jejíž součástí je důvěrnost či poučený souhlas (Švaříček, 2014, s. 31 - 46).

Všichni aktéři byli seznámeni s tématem i účelem bádání a povahou své účasti na výzkumu. Před začátkem každého rozhovoru byl od respondentů získán ústní souhlas

s participací na výzkumu a po zapnutí nahrávacího zařízení byla dobrovolná a vědomá účast opět zopakována.

Za velmi důležitý etický aspekt považujeme zachování anonymity. Bylo třeba zaměřit se na ni nejen v průběhu výzkumu, ale i při samotných přípravách. Klientům NZDM je již při vstupu do zařízení zaručena jistá anonymita a možnost vystupovat pouze pod přezdívkou. Osobní údaje pracovníků v podobě například jména a příjmení jsou však veřejně přístupná na mnoha webových stránkách jednotlivých zařízení. Ve snaze zaručit všem účastníkům výzkumu garantovanou anonymitu jsme každému z nich přidělili fiktivní jméno, pod kterým prezentujeme výsledky diplomové práce. Dále jsme se rozhodli blíže nespecifikovat, v jakých konkrétních NZDM byl výzkum proveden. Údaje zveřejněné v této práci tak nebudou nikterak vést k identifikaci respondentů.

4.7 Realizace výzkumu

Rozhovory s respondenty výzkumu se uskutečnily v průběhu měsíců leden a únor roku 2018 a vždy se odehrávaly v zařízení, kde jedinci poskytují či využívají danou sociální službu. Nejdříve byli osloveni pracovníci NZDM, poté jejich klienti. Z řad obou skupin respondentů byl o účast ve výzkumu značný zájem. Pracovníci se v pozitivním slova smyslu vyjadřovali o tématu výzkumu, které označovali za zajímavé a potřebné v jejich profesi. U klientů vítězila především zvědavost. Před započítím rozhovorů nahrávaných na diktafon chtěli hovořit o tom, co obnáší studium na vysoké škole, vytvoření diplomové práce a jakým způsobem probíhá její obhajoba. Jejich zájem nás mile překvapil.

Možnost odmítnout nabídku podílet se na výzkumu využil jeden z oslovených klientů NZDM, neboť nesouhlasil s nahráváním rozhovoru na diktafon, přijatelná pro něj byla pouze písemná podoba záznamu. V jeho podmínce jsme mu však nemohli vyhovět.

Jak je již uvedeno v předchozí kapitole, každý jedinec byl seznámen s povahou své účasti na výzkumu, respondenti také mohli během rozhovorů využít varianty neodpovídat na některou z položených otázek. V závěru rozhovoru po položení série otevřených otázek byl vytvořen prostor pro případné dotazy a vyjádření se k probíhajícímu rozhovoru i celému výzkumu.

4.8 Metoda zpracování dat

Zaznamenané polostrukturované rozhovory byly transkripcí převedeny do podoby psaného slova. Pro zpracování dat byla zvolena **metoda zakotvené teorie**, pomocí níž lze vytvořit a popsat novou teorii. Přepisy dat byly podrobeny otevřenému kódování, tedy procesu vytváření kategorií a seřazování významově podobných kódů. V další fázi zpracování dat bylo provedeno axiální kódování, během kterého byly údaje vzešlé z otevřeného kódování novým způsobem synchronizovány. Důsledkem bylo vytvoření paradigmatického modelu představujícího schéma vztahů mezi kategoriemi. Z modelu lze vyčíst příčinné podmínky, kontext, interakce i následky zjištěného jevu. Tento postup byl aplikován zvláště na skupinu respondentů – pracovníků NZDM a na skupinu respondentů – klientů NZDM.

5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Výsledky výzkumu prezentujeme pro snazší přehlednost v rozdělení na dvě části, které odpovídají rozdělení účastníků výzkumu na pracovníky NZDM (1. část výzkumu) a klienty této sociální služby (2. část výzkumu). Interpretace výsledků formou převyprávění obsahu jednotlivých kategorií je doplněna citacemi odpovědí respondentů. Za každou takovou citaci je v závorce uvedené písmeno a číslo. Tím rozumějme počáteční písmeno smyšleného jména účastníka a číslo řádku v transkripci (např. N97 značí citaci z rozhovoru s pracovnící Norou a tuto citaci lze objevit v řádku č. 97).

5.1 1. část výzkumu: pohled pracovníků NZDM

Na základě nalézání provázanosti kódů a zjišťování společných témat byly vytvořeny jednotlivé subkategorie (v následujících podkapitolách zvýrazněny tučným stylem písma), ze kterých následně vznikly tyto hlavní kategorie týkající se pohledu pracovníků na hranice vztahu s klientem NZDM:

- Limitované přátelství
- Formování hranic
- (Ne)střežené soukromí
- Částečná neoblomnost
- Vědomé obětování
- Negativní dopady
- Tendence klientů

5.1.1 Limitované přátelství

Pokud se chceme zabývat hranicemi ve vztahu, je zprvu potřeba, abychom zjistili, o jaký vztah se jedná. Ve výzkumu považujeme za směrodatné, jakým způsobem vztah chápou a prožívají jeho aktéři. V této kategorii tak lze naléznou kódy směřující k popisu vztahu pohledem pracovníků a upozornění na jeho významné, pozitivní i negativní aspekty.

Pomocí analýzy dat lze vyčíst shodu v reakcích účastníků výzkumu při definování nejpodstatnějšího rysu jejich vztahu s klienty. Pracovníci NZDM se domnívají, že v této službě se jedná do jisté míry o poněkud specifitější vztah s klienty oproti ostatním sociálním službám. Velký význam přikládají **přátelské rovině**. „(...) *k těm děčkám*

přistupuju prostě mile a z té kamarádský pozice (...)“ (N16). Úzkou souvislost spatřujeme s dalším zmiňovaným podstatným prvkem vztahu pracovníků a klientů NZDM, a tím je **vzájemná důvěra**. Je patrné, že pracovníci navozují v určitém smyslu přátelský vztah proto, že se může stát prostředkem k započetí procesu vytváření důvěryhodného vztahu, ve kterém lze snáze otevřít dveře **pocitu bezpečného svěřování** s životní situací. „(...) *aby měl ke mně tu důvěru a abychom si nějak postavili ten náš vztah, aby vůbec věděl, s čím za mnou může přijít.*“ (L25). Z hodnocení vlastního chování pracovníků vyplývá zjištění, že jsou si vědomi nutnosti určité své **otevřenosti a upřímnosti** v jednání s klientem. Objevuje se snaha používat je do té míry, aby se klienti zbavili ostychu a obav z podobného chování a pocítili, že tento způsob komunikace je v NZDM vítán. „(...) *abych jim byla důvěryhodná a abych k nim byla jako maximálně otevřená, aby jako věděli, že mi můžou říct cokoliv (...)*“ (N18), „(...) *to, co chceme po klientech, tak to, abysme jim dávali my.*“ (E10).

Respondentky během rozhovorů dávaly najevo, že si velmi považují, pokud se jim s klienty takový vztah podaří vytvořit. Ukazatele pro dosažení jejich záměru pro ně představují témata, jež při rozhovorech s klienty otevírají. Zmíněny byly především osobní situace ze života klientů a **citlivé záležitosti**, o kterých se žádnému jedinci nehovoří lehce. Zároveň **potřebu klientů** vyhledávat pomoc a podporu v nepříznivých životních situacích považují za nezbytný předpoklad pro kvalitní výkon jejich profese. „(...) *že se tady nebojí otevřít naprosto cokoliv (...), že to jsou věci, který jsou hodně osobní, ať už se to týká sebepoškozování, sexu, toho, jak se cítí, že prostě selhali někde jo.*“ (T25), „(...) *prostě šance k tomu být vyslyšen, (...).*“ (Z9).

Vraťme se ke zmíněnému přátelskému rysu vztahu. Pracovníkům se jeví jako nezbytný pro vytvoření pocitu bezpečí a jistoty klienta. Nelze však opomíjet **profesionální rovinu** vztahu. Účastnice výzkumu hovořili o jistých **omezeních** vyplývajících z jejich postavení. Ctí tedy **práva a povinnosti**, které s sebou role pracovníka i role klienta přinášejí. „(...) *aby věděli, že přece jenom s nima nejsem ten kamarád, ale pracovník, no.*“ (N26). Pracovníci NZDM reflektují potřebu dbát na stanovené principy služby. Výrazná shoda se objevila u jisté obavy ze **zneužití přátelského pojetí** vztahu, a to ze strany klientů. Ke zneužití může docházet v té podobě, že klienti vědomě testují únosnou mez respektu nebo spíše **despektu k pracovníkovi**. „(...) *u některých uživatelů je ten respekt trošku jako nižší.*“ (D21), „(...) *že někdy toho až využívaj a pak si třeba moc dovolujou.*“ (N24). Po zjištění tohoto jevu jsme naši pozornost zaměřili na způsoby,

jakými pracovníci reagují a řeší takové tendence klientů. Zjistili jsme, že významnou roli hrají **pravidla a zásady** poskytované sociální služby. V rozhovorech byly opakovaně zmiňovány. Pracovníci po klientech vyžadují znalost těchto pravidel a zásad. Jsou si vědomi, že na ně mohou kdykoli odkazovat. Lze říci, že pro ně tedy představují jistý druh opory při jednání s klientem. „(...) *když náhodou něco v tom vztahu nefunguje, tak hned víme, o co se opřít (...).*“ (L32), „(...) *vědí, kde jsou hranice, jakože toho, kdy máme oznamovací povinnost a další.*“ (D13).

Významným aspektem ve vztahu pracovníka a klienta NZDM je dle respondentek také **chápání autority**. Některé z pracovníků se během rozhovorů zamýšlely nad porovnáním odlišných typů autorit podle toho, jak je pravděpodobně vnímají klienti. Pracovnice Dora uvedla porovnání s autoritou rodičů „(...) *rodičovství je spíš direktivní (...).*“ (D11). Pracovnice Ela během rozhovoru zmínila rozdílnost s postavením školy. „*Tu školu vnímají jako velkou autoritu, kam musí, a my jsme jako něco, co, kam nemusí (...).*“ (E391). Pouze pracovnice Lea zapochybovala, zda někteří z klientů správně chápou uvedené odlišnosti „(...) *že nás buď berou jako přílišnou autoritu, jako nějakýho rodiče, učitele (...).*“ (L39).

Dále vyšlo najevo, že v NZDM mezi pracovníky funguje pomyslné **rozdělení rolí** z hlediska jejich přístupu ke klientům. Pracovnice Ela popsala situaci v jejich zařízení. Jako vedoucí NZDM je klienty považována za nejvyšší autoritu. „(...) *když něco provedou, tak dostanou nějakou sankci a tu sankci jim udělím třeba já, tak mám pocit, že pro ně to má takovej větší význam jako achá, ty jo, tak teď už šlo do tuhýho.*“ (E28). Hovoří o intuitivním samovolném nastavení, které ale vyhovuje jí, jejím kolegům a domnívá se, že i klientům, „(...) *teďka v tom vidím tu potřebnost a myslím si, že to vidí i kolegyně. (...) tomu klientovi dáme najevo tu závažnost toho činu, když už to s ním jako řeším já.*“ (E37). Další respondentka Dora zauvažovala o jiném rozdělení rolí. Sebe samu popsala jako pracovníci, u které klienti, oproti jejím kolegyním, vnímají nejdůslednější dodržování zavedených pravidel a zásad. „(...) *děcka jako ví, kdo je jaký pracovník, a já jsem tady braná jako ta, co nejvíc dodržuje pravidla a nejvíc na ně dbá.*“ (D152). Tato tzv. nálepka od klientů jí však nečiní žádné obtíže a v této roli se cítí spokojená.

5.1.2 Formování hranic

Druhá kategorie seskupuje vlastní definice pracovníků o hranicích vztahu v sociální službě. Byly zjištěny jisté elementy, které napomáhají formování hranic ve vztahu. V této kategorii

dále odkrýváme, nakolik je vytváření hranic ve vztahu diskutovaným tématem v pracovních týmech NZDM.

Bylo zjištěno, že pracovníci pojem hranice ve vztahu s klientem chápou především jako **jistý mezník** toho, co jsou schopni při výkonu své profese ještě akceptovat a co je pro ně naopak nepřijatelné. „(...) *určitě je to nějaký jako udržení si nějakýho vztahu s tím uživatelem, aby nedošlo k porušování jako něčeho.*“ (T48), „*Nastavit kam až ano.*“ (Z31).

Analýzou dat vyšlo najevo, že existuje hned několik formujících prvků při budování hranic ve vztahu s klientem. Neopomenutelný prvek představují **zkušenosti** nasbírané za dobu působení v zařízení. „*Délka praxe. To mě jako hodně formuje hranice.*“ (D60). Na základě prožitých situací dochází k **transformaci** nastavených hranic. Tuto proměnu podporuje **potřeba pracovníka reagovat** na nové aktuální situace, ve kterých se s klienty ocitá. „(...) *vždycky přijde nějaká situace, která vlastně ty moje hranice zase překope, (...).*“ (E112). Nelze tedy říci, že si pracovníci NZDM při nástupu do zaměstnání vytyčí určité hranice ve vztahu s klienty, kterých se po celou dobu svého působení v zařízení drží. **Proměnlivost** a vývoj hranic pracovníci považují za nutný, ovšem přirozený proces. S tímto zjištěním koresponduje například názor pracovnice Nory, která sama sebe považuje, v porovnání s mnohaletými zkušenostmi svých kolegyň, za začínajícího pracovníka. Respondentka se domnívá, že při formování vlastních hranic ve vztahu s klienty jí napomáhají především **rady zkušenějších** kolegů, jež si s klienty prožili rozmanitější spektrum situací. „(...) *ještě jak tady nejsem tak zaběhlá jako oni, tak všechno řeším s holkama a ty mi hodně pomáhají, dávají rady, všechno.*“ (N103). Pracovnice tedy zmiňuje **podporu** od svých kolegů. Také pro ostatní respondentky je podpora velmi významná. Oceňují především otevřenost a ochotu kolegů o tomto dilematu diskutovat, reflektovat vzájemné postoje a případně si podávat zpětnou vazbu. „(...) *co v takových případech dělat, jaká je dobrá praxe, (...).*“ (L73), „(...) *je vždycky důležitý podpořit ty pracovníky v tom, že to nikdy není špatně.*“ (T102). Hranice vztahu s klienty jsou častým tématem rozhovorů nejen mezi jednotlivými pracovníky, ale také bývají **předmětem společných intervizí a supervizí** pracovních týmů. „(...) *ta spolupráce a i ta intervize a supervize je super, že si prostě můžeme nastavit vzájemně ty hranice, a je to prostor, kde si bez emocí, nebo bez nějakýho pocitu napadání nebo nějakýho omezování můžeme říct, a je to pro mě důležitý.*“ (Z148).

Zjištěn byl také další podstatný prvek formující hranice ve vztahu. Jsou jím již zmíněné **zásady služby**. Pro pracovníky představují důležité mantinely lemující možnosti spolupráce. Mohou se o ně opřít při budování vlastních limitů. „ (...) a já pak mám v sobě nějaký hranice, který se od toho jako odráží.“ (E359). Pravidla služby mnohdy považují za prostředek k ujištění, že jejich jednání s klientem bylo oprávněné. „ (...), že se můžu odkázat, že to není jenom moje rozhodnutí, (...).“ (L47).

Jaká je tedy podoba hranic ve vztahu s klientem? Výzkum odhaluje, o jak individuální záležitost se jedná. Několik respondentek během rozhovoru podotklo, že hranice ve vztahu považují za **osobní záležitost** každého z pracovníků. Podstatné se jeví vlastní vytyčení mezí, které jsou pro dotyčného pracovníka přípustné a v nichž je schopen setrvat. Samozřejmě vymezení limitů musí být také **přijatelné pro klienty**. „ (...) v momentě, kdy si ten pracovník nastavuje nějaký hranice, který mu jako nejsou příjemný, takže ty děcka to prostě poznaj.“ (T53). Nelze opomenout, že pracovníci zároveň považují za důležité se v jistých oblastech shodovat. Podle nich je vhodné vytvořit si jakýsi **základní modul**, pevně daný, na základě něhož se mohou dále vymezovat. „ (...) pracovníci v jednom zařízení by měli mít nastavený podobně hranice.“ (Z33), „ (...) ti pracovníci musí bejt jako sladění.“ (T79).

5.1.3 (Ne)střežené soukromí

Nejvýznamnější rozdíly v nastavení hranic ve vztahu s klientem byly u respondentek zaznamenány v oblasti **ochrany soukromí**, ve smyslu sdělování informací z osobního života. Určitých rozdílů jsou si vědomy i ony samy. „ (...) děcka se mě zeptaj na něco osobního, já nemám problém s tím jim to říct, (...), ale vím, že třeba jiná kolegyně by jim to neřekla.“ (T39). Míru rozdílnosti v hlídání si soukromí lze uvést na příkladu pracovnice Ley, která hovořila o nepříjemném pocitu již v situaci, kdy se jí klienti doptávají na její příjmení, „ (...) já znám taky jenom jejich přezdívkou a i já chci, abych si uchránila nějaký svoje soukromí.“ (L106). Pracovnice Ela a Dora uvedly, že považují za vhodné odkrýt některé ze svých **osobních informací** v podobě oblíbených věcí, dosaženého vzdělání či toho, zda mají, nebo nemají partnera. „ (...) jako jestli mám kluka, jakou mám vejšku a takovýhle věci prostě, tak na to jim normálně odpovídám upřímně.“ (E66), „ (...) jako jsem otevřená, protože vím, že nemůžu po nich žádat nějakou velkou otevřenost, když jim neřeknu ani jakou barvu mám ráda.“ (D126). Protipólem prvním uvedenému příkladu o střežení soukromí se jeví názor další pracovnice Tey,

kteřá se během své několikaleté praxe prozatím nesešla s tím, že by jí bylo nepříjemné odhalit některé z osobních témat, které s ní chtějí klienti rozebírat. Hovoří s nimi velmi otevřeně, mluví o svých pozitivních i negativních životních zkušenostech včetně například drogové problematiky, ovšem vždy takovým způsobem, aby vyzněl preventivní charakter celého rozhovoru. „(...) vím, že je to může jako posunout, v něčem jim to pomoci, (...).“ (T39).

K ochotě prozradit klientům konkrétnější informace z osobního života vede pracovnice především přesvědčení, že se jedná o způsob, jakým lze **prohloubit důvěru** ve vztahu a usnadnit klientovi **svěřování** s jeho záležitostmi. Od toho poté očekávají možnost **pomoci a podpory** v rozsáhlejší škále situací. „(...), abyse jako věděl, kdo mně jako vůbec tady radí, jo.“ (E130).

Zajímavým poznatkem pro nás byl způsob ochrany soukromí pracovnice Ely, která v rozhovoru popsala, že je svým blízkým okolím oslovoována specifickou přezdívkou. V zaměstnání jí klienti říkají křestním jménem. Jelikož přes léto jezdí na tábory jako vedoucí, kde taktéž používá svou přezdívku, několikrát se jí stalo, že účastník tábora se poté stal klientem v zařízení a oslovoval ji i nadále přezdívkou. Pracovnice ji však považuje za velice osobní záležitost a s klienty tak vždy uzavřela dohodu, že ji v NZDM budou oslovovat křestním jménem jako ostatní klienti. „No, v podstatě mně to pomáhá oddělovat ten osobní a pracovní.“ (E58).

5.1.4 Částečná neoblomnost

Kategorie se věnuje důvodům, jež pracovníky utvrzují v tom, že některé hranice ve vztahu s klientem je nezbytné zachovávat a nepřekračovat. Seskupeny jsou také konkrétní příklady takových hranic. Uvádíme dále způsoby, jakými své neoblomné postoje klientům vysvětlují, a okolnosti, které pracovníkům napomáhají k udržení stanovených hranic.

Začneme-li nejprve uvedením důvodů, které pracovníci považují za podpůrné v jejich rozhodnutí dodržovat jisté hranice ve vztahu s klientem, z analýzy dat je patrné, že zahrnují především **pozitivní dopady** na vzájemnou spolupráci. Setrváním v jistých rovinách vztahu lze podle pracovníků snáze udržovat profesionální přístup. Ten považují za velmi podstatný při výkonu své profese. Hovoří také o získání určitého odstupu od situace klienta, ve které se ocitá „(...) nemůže se stát, že by s tím klientem v té situaci byl hodně zabředlej.“ (L125). **Profesionalita a přiměřená distance** se tedy jeví jako stěžejní

důvody. Pracovníci NZDM se dále domnívají, že zachovávání vymezených hranic pro klienty služby představuje určitou **podobu jistoty**. NZDM se pro ně stává místem, kde vědí, co očekávat od pracovníků a jakým způsobem se k nim chovat. Přesto, že ze strany klientů mnohdy dochází k překračování hranic, o kterém více pojednáváme v poslední z uvedených kategorií, respondentky se domnívají, že pro tuto cílovou skupinu je více než vhodné, aby rozuměla limitům ve vztahu k pracovníkovi sociální služby. „(...), že to tady není úplná anarchie.“ (N49), „(...) žijou v hrozně zmateném světě a my jim tady právě dáváme ten svět, ve kterém jim dáváme nějaký řád, (...).“ (E386). Dále si myslí, že tato cílová skupina velmi citlivě vnímá, nakolik rovnocenně pracovníci ke klientům přistupují. V případě neukotvení jistých hranic by mohli začít pochybovat o spravedlivém jednání. „(...), že by tam mohli vnímat, že má někdo jako protekci.“ (L178), „(...) prostě oni toužej po spravedlnosti a tudíž třeba i po hranicích.“ (Z51). Respondenti také opět považují za nezbytné, aby se v nastavení hranic cítili oba aktéři vztahu komfortně. „(...) aby to bylo příjemný pro mě a aby to bylo příjemný tomu uživateli, (...).“ (T57).

Dále byly zjištěny určité oblasti, ve kterých je pro pracovníky velmi důležité stanovené hranice ve vztahu udržovat. V předchozích kategoriích již zmiňujeme význam a vliv téměř přátelského vztahu s klienty, který s sebou ovšem nese jistá omezení. Prvním z nich je kontakt mimo zařízení služby, **ve volném čase** pracovníků. „(...) mimo zařízení, že spolu někam půjdeme, (...).“ (D112). Respondentky se domnívají, že k setkávání v soukromí by nemělo docházet a proto nabídky toho typu od klientů odmítají. Jak uvádí například pracovnice Tea, samozřejmě dochází k situacím, kdy je kontakt mimo zařízení náhodný a nevyhnutelný. „(...) třeba na zábavách nebo jiných akcích (...), na náměstí nebo na nějakým jako otevřeným filmáči (...).“ (T180). Účastnice výzkumu se shodují ve způsobu řešení takových situací. Kontakt s klientem se na veřejném místě snaží minimalizovat. Jsou ochotny se na krátkou dobu zastavit a popovídat si, záležitosti týkající se zařízení či osobní situace klienta, kterou s nimi v NZDM řeší, však rozebírat nechtějí. „(...) jako jo máš se, mám se, co tady prostě jako děláš, (...).“ (T183), „(...) pokud samozřejmě mám čas a pokud oni o ten kontakt stojí, tak se aspoň minimálně pozdravíme.“ (Z121). Jistota hranice se neobjevuje pouze v osobním setkávání mimo službu, ale také v kontaktu přes **sociální sítě** či **mobilní telefon**. Klienti mají k dispozici telefonní čísla na služební mobily pracovníků a také účty zařízení na některých ze sociálních sítí. Soukromé účty nebo čísla však pracovníci klientům neposkytují. „(...) nemůžu si s něma

ani ve volném čase psát (...) a ani nechci teda jako no.“ (E195), „(...) odkážu je prostě, že to můžeme řešit v době klubu.“ (Z131).

Další zřetelnou hranici spatřují v oblasti **návykových látek**. Je považováno za nevhodné, aby například klienti viděli pracovníky kouřit cigarety, a proto se snaží toto riziko minimalizovat *„(...) když se řekne, že se třeba na klubu nekouří, tak to prostě dodržují všichni (...)“ (T83)*. Klienti se o pracovnících, kteří cigarety kouří, mnohdy dozvědí. Přesto, že pracovníkům poté bývá ze strany klientů nabízeno, aby šli kouřit společně, všechny respondentky, které se o této hranici během rozhovoru zmínily, takové chování pracovníků NZMD striktně odmítají a považují jej za nevhodné. Pracovnice Nora také ve spojení s návykovými látkami uvedla situaci, ve které by se dozvěděla o nějakém způsobu zprostředkování marihuany mezi klienty. *„(...) kdyby tady byly děcka a dealovaly tady mezi sebou s trávou, tak to prostě nejde, že jo.“ (N63)*.

Za nepřijatelné dále pracovníci NZDM považují navazování bližšího vztahu s klienty ve smyslu **vztahu milostného**. Žádná z respondentek se nesešla za svou praxi s případem, kdy by došlo k iniciativě ze strany některého z pracovníků NZDM. Ovšem jedna z respondentek má přímou zkušenost s vyznáním citů klienta vůči její osobě a další dvě pracovnice uvedly, že takovou situaci zažily jejich kolegyně. Jednalo se tedy o klientův pokus překročit hranice a o této problematice blíže pojednává poslední z kategorií.

Vymezení jednoznačných hranic také pracovnice považují za důležité v případě, přijde-li do zařízení v roli klienta osoba, která určitým způsobem figuruje také v jejich **soukromém životě**. Poté je třeba ujasnit si oddělenost těchto dvou světů a dohodnout se s klientem na způsobu spolupráce. Pracovnice Dora popisuje přímou zkušenost s touto situací, kdy se v zařízení setkala s osobou, se kterou byla v kontaktu přes rodinné vazby. Primárně muselo dojít k ujasnění rolí v zařízení, vytyčení vhodnosti chování a pravidel, na další vzájemnou spolupráci posléze neměl tento faktor známosti ze soukromí vliv, za což byla pracovnice velmi ráda.

Z uvedených příkladů je tedy patrné, že pracovníci jsou si vědomi situací, ve kterých spatřují nutnost vymezení zřetelných hranic ve vztahu s klientem. Pokud se ocitnou v situaci, kdy by mohlo dojít k rozkolu stanovených hranic, je podle nich důležitá **vhodná komunikace**. Pracovníci musí nalézt takový způsob vysvětlení svého postoje, aby jej klient pochopil a na jejich další spolupráci neměl tento incident negativní dopad.

Ve spojení s vhodnou komunikací tak pracovníci opět hovoří o otevřenosti a upřímnosti vůči klientovi. „(...) *hele já ti tohle teď neřeknu, protože je to pro mě citlivý, nebo protože prostě jako blbý.*“ (T104), „(...) *jsou věci, který se mně třeba taky jako těžko říkají a že já nechci o tom mluvit teďka, (...).*“ (E215). Uvedené příklady směřují k situacím, kdy se klienti při rozhovorech dotýkají příliš osobních informací ze soukromí pracovníků. Pokud dojde k již výše uvedené situaci, kdy se na veřejném místě setkává pracovník s klientem a klient by chtěl hovořit o záležitostech, které s pracovníkem řeší v zařízení, respondenti se shodují, že je potřeba opět vhodnou a šetrnou formou klientovi vysvětlit, že se dnes nepotkávají v rolích klient – pracovník, a proto je třeba setkat se v NZDM, aby o situaci mohli diskutovat. „(...) *ať přijde na klub, kdy tady budu a že to probereme tady.*“ (N130), „(...) *hele, zítra budu jako na klubu, tak přijď a popovídáme si o tom tam, (...).*“ (E95).

5.1.5 Vědomé obětování

Následující kategorie shrnuje získané informace o ochotě pracovníků v jistých situacích nastavené hranice překračovat. Dále hledá důvody tohoto jevu a způsoby, jakými si své chování pracovníci vysvětlují.

V odpovědích na otázku, zda mohou být vytyčené hranice ve vztahu s klientem také překážkou, nastal mezi respondenty rozkol. A to zejména v oblasti komunikace s klienty. Někteří se domnívají, že hranice nemohou být překážkou. Podle dvou pracovníků však v situaci, kdy pracovník dává najevo svou neochotu hovořit o jistých tématech, se klient může zaleknout a být na ústupu se svěčováním o své skutečné životní situaci. „(...) *v momentě, kdy má v sobě nějaký pracovník jasně vytyčený hranice toho, že jsou témata, přes který nepůjde, tak je tady to riziko toho, že se mu neotevře ani ten uživatel.*“ (T89).

Respondentky připustily možnost svého překročení nastavených hranic. Dokáží si představit situace, ve kterých by takto jednaly. „(...) *já si myslím, že tohohle bych byla taky schopná, že jsem taková, že bych se obětovala (...).*“ (N110). Tyto **situace** popisují jako neobvyklé až **výjimečné**. Také hovořili o možném nebezpečí, které by mohlo pro klienta z takové situace pramenit. Lze tedy říci, že pokud by se klient ocital například v **ohrožení zdraví**, pracovníce by s klientem pracovaly i takovým způsobem, při kterém budou překračovat svoje nastavené hranice ve vztahu. Při konkrétnějším popisu takových situací byla nalezena shoda v uvádění **syndromu CAN**, nuceného **odchodu z domova**

či **fyzického ublížení** klientovi. „(...) *domácí týrání, nějaká akutní situace toho člověka, (...).*“ (L134), „(...) *je prostě v ohrožení prostě jako života a zdraví, že ho teďka rodiče jako vyhodili z baráku, (...).*“ (T157). V uvedených případech jsou pracovnice ochotny s klientem řešit jeho situaci nad míru toho, co jim ukládá jejich pracovní pozice a pracovní náplň. Z rozhovorů vyplývá, že by tak jednaly především z **přesvědčení**, že klientovi pomohou překonat prvotní chvíle strachu či nejistoty. Důležitým faktorem se stává také **svědomí** pracovnic, neboť v rozhovorech hovořily o následném špatném pocitu z nečinnosti. „(...) *bych sama odcházela z práce s blbým pocitem, teď jsem ho vypustila domů a mohla jsem s ním tady ve svém čase zůstat a věnovat se mu víc (...).*“ (L137), „(...), *že bych ho v tom nechtěla nechat.*“ (N119). Respondentky jsou si dále **vědomy rizik**, které by sebou jejich jednání mohlo přinést, ovšem jak podotýká pracovnice Dora, podle jejího názoru v takto závažných situacích klientů „(...) *ty plusy určitě převáží ty mínusy, (...).*“ (D97). Zjistili jsme tedy, že pokud pracovník považuje situaci za neodkladnou, své předem stanovené hranice (týkající se např. řešení klientovy situace po pracovní době nebo stýkání se mimo zařízení) upozadí a přednost dává méně běžnému jednání. To vše ve víře efektivnější pomoci klientovi. „(...) *kdybych věděla, že mu to bude ve prospěch.*“ (T116). Zajímalo nás také, jakým způsobem si pracovníci vyhodnocují akutnost celé situace klienta. Z rozhovorů vyplývá, že se jedná především o jejich **subjektivní pocit**. „(...) *je důležitý zase nějak lidsky to vycítit, kde je opravdu ta důležitost (...)*“ (L116). Pracovník si všímá projevů chování klienta, zda klient například vykazuje známky **zmatenosti a bezradnosti**. „(...) *vůbec jako neví, co má dělat, (...)*“ (T158), „(...), *že je v hrozném průšvihů a někde sedí a nemá kam jít, (...)*“ (Z141).

5.1.6 Negativní dopady

Tato kategorie byla vytvořena na základě nashromáždění poznatků o dopadech, které podle účastnic výzkumu následují v případě překročení hranic ve vztahu. Již z názvu vyplývá jejich **negativní povaha**, která převažovala, neboť následek, který lze považovat za pozitivní, byl zmíněn pouze jeden. Dvě pracovnice uvedly možnost **zlepšení spolupráce** v důsledku prohloubení důvěry ve vztahu. Respondentka Tea hovoří o situaci, kdy je pracovník ochoten prolomit některou ze svých stanovených hranic v takové podobě, že například s klientem vede rozhovor na téma, o kterém by standardně odmítal hovořit. Podle pracovnice může tento ústupek klient kladně ocenit a vztah aktérů se může prohloubit „(...) *ten uživatel si k němu získá prostě lepší vztah, protože se mu ten*

pracovník nějak jako víc otevřel.“ (T124). Druhá z respondentek Dora za příklad uvedla situaci, kdy je pracovník klientovi ochoten pomoci v mimořádné záležitosti a jeho pomoc přijde bez ohledu na to, zda poruší některé z pravidel kontaktu s klientem. „(...) *ve chvíli, kdy někdo padne na dno a je to dítě, tak ta pomoc, byť není úplně běžná, tak pro něj hodně znamená.*“ (D104).

Většinu jevů, které však respondentky v rozhovorech popsaly, lze považovat za negativní následky narušení hranic ve vztahu. Žádná z nich se doposud neseťkala s tím, že by soukromé informace o její osobě poskytnuté klientům byly nějakým způsobem zneužity. Jsou si však vědomi toho, že s touto variantou je při rozhovorech o vlastní osobě nutné počítat. V opačném případě může totiž dojít k situaci, kdy klient bude disponovat citlivými informacemi o pracovníkovi, kterých může následně **zneužít**. „(...) *ten uživatel bude mít nějaký páky na toho pracovníka, (...) a může to potom jako dostat zpátky.*“ (T125), „(...) *když brknou na nějakou tu naši tenkou strunu z toho našeho osobního života, (...).*“ (E213).

Za další negativní dopad lze označit přílišné prožívání situace klienta. Pracovník poté nemusí jednat objektivně a reflektovat všechny důsledky vyplývající z pomyslného smazávání hranic ve vztahu s klientem. „*Nemá nadhled nad tou situací, (...).*“ (L124). To může vyústit ve **ztrátu určité profesionality**. Tento jev souvisí s nejméně často popisovaným negativním dopadem překračování hranic vztahu pracovníka a klienta a tím byl **syndrom vyhoření**. Největší riziko respondentky spatřují při takovém postupu práce, ve kterém pracovník často nedbá na dodržování pracovní doby, případy klientů řeší i ve svém osobním volnu a nedokáže se od nich odpoutat a získat nad nimi jistý nadhled. „(...) *pokud je tam takovej ten zápal, zachráním všechny a je mi jedno za jakých okolností prostě (...).*“ (E364), „(...) *pak by je to mohlo prostě vycucnout, myslím si, že to není moc dobrý.*“ (N113).

Pracovník NZDM, který překročí své hranice ve vztahu s klientem, se také dle respondentek v mnoha případech musí vyrovnávat s **pochybnostmi**, které jeho rozhodnutí může přinést. Měl by být schopen sám sobě zdůvodnit své jednání. „(...) *obhájit sám sobě to, jestli udělal správně, nebo ne, jestli to bylo fakt tak dobrý, jestli to měl takhle udělat, (...).*“ (T119). Pracovnice Ela se s takovými pochybnostmi za svou praxi již setkala. Případ klienta popisuje jako velmi složitý a neobvyklý. Během spolupráce nabyla u klienta podezření na psychiatrické onemocnění a z důvodu zachování bezpečnosti klientova okolí a NZDM, které navštěvoval, porušila domluvené hranice

v jejich vztahu v té podobě, že bez jeho svolení informovala o svém podezření příslušné orgány. „(...) *tak to mám pocit, že jsem jako jednala za těma jeho žádama, a to mně bylo teda nepříjemný.*“ (E259). Klient na její jednání zprvu reagoval velmi negativně a proto se i u ní objevily pochybnosti, se kterými se musela vyrovnávat. „(...) *jako v ten moment, když se tohle ncto dělo, tak jsem si říkala, ježiš my jsme fakt podrazačky a je to úplně hrozný, prostě co jsme mu provedly (...).*“ (E305). Ve vyrovnání se situací jí posléze pomohl opětovný příchod klienta, který uznal, že jeho rozhovory s pracovníci byly jistým způsobem voláním o pomoc, které ona vyslyšela. Dnes by v obdobném případě pravděpodobně jednala stejným způsobem. „(...) *ani ted' zpětně nevím, jako jestli bych to dokázala řešit nějak jinak, a nenašli jsme ani na supervizích, nenašli jsme jinou možnost, jak to vyřešit, (...) a furt si jako za tím stojím, že jsme to udělali dobře.*“ (E272). Ovšem důvěryhodný vztah s klientem se již opakovaně navázat nepodařilo. „(...) *tu jeho důvěru jsme tady v tom jako hodně podlomili, (...).*“ (E297).

5.1.7 Tendence klientů

Poslední kategorie byla vytvořena na základě zjištění vztahující se k tomu, jak podle pracovníků NZDM vnímají hranice ve vztahu jejich klienti. Uvádíme důvody, kvůli kterým podle pracovníků dochází ze stran klientů k nedodržování zavedených hranic ve vztahu, a také konkrétní příklady oblastí, ve kterých k porušování hranic nejčastěji dochází. Kategorie se také zaměřuje na způsoby řešení vzniklých situací.

Pracovníci NZDM se domnívají, že jejich klienti některé hranice ve vztahu chápou velmi dobře, některé oblasti je však zapotřebí si **stále ujasňovat**. „*Ale cítím u některých, jako ve výjimkách, ale cítím, že jim to úplně není jasný.*“ (D28). Z rozhovorů vyplývá, že jisté překračování pravidel ve vztahu pracovníci u této cílové skupiny považují za jednu ze součástí spolupráce a v podstatě s ní i v určitých oblastech počítají. Jsou si vědomi, že pracují s jedinci, z nichž mnozí prožívají vývojovou fázi puberty a respondentky tedy soudí, že mohou očekávat jisté **výkyvy ve standardním chování** a jednání. „(...) *tady ta cílovka to tak dělá, tak si musím dávat pozor.*“ (T62), „(...) *, že jsou ve fázi nějaký puberty, (...), tak to zkouší.*“ (L98).

Důvodů, proč se klienti mohou pokoušet o narušení předem stanovených hranic, je ale podle účastnic výzkumu více. Mnohdy pracovníka jistým způsobem **zkouší a ověřují** si jeho jistotu a neústupnost z nastavených zásad. „(...) *nějaké hranice pořád testují.*“ (L97), „(...) *zkoušej to, zkouší, kam můžou.*“ (N35). Klienti se také mohou

pokoušet o **provokaci**, která u nich bývá vnímána jako určitý druh zábavy. „(...) že z toho mají srandu, že prostě jako jo hele, tak zkusíme ji tady vyburcovat.“ (T73). Dalším důvodem může být klientova snaha získat si **větší náklonnost** pracovníka a s tím popřípadě spojené výhody oproti ostatním klientům. „(...) já některý věci můžu a jiní ne, v tom, že já jsem V.I.P.“ (Z64).

První oblast, ve které klienti častokrát nedodržují dohodnuté hranice ve vztahu s pracovníkem, lze označit jako **způsob komunikace**. Mnoho klientů je zvyklých vyjadřovat se ve svém přirozeném prostředí častými vulgarismy. V zařízeních tak občas zapomínají, kde a s kým vedou rozhovor a jaké zásady by přitom měli dodržovat. Respondentky se shodují, že v některých případech si klienti způsob mluvy opravdu neuvědomují, a nesoustředí-li se plně, je pro ně obtížným volit jiná slova. V některých případech se ovšem znovu objevuje testování zásadovosti pracovníka. „(...), že hodně používají sprostý slova a myslí si prostě, že to projde, no.“ (N34).

Již bylo zmíněno, že ohledně návykových látek jsou si pracovníci v hranicích s klienty velmi jistí. Tato oblast je přesto také čteně zkoušená. Objevuje se snaha klientů narušit dohodnuté hranice takovým způsobem, že například od pracovníků požadují darování **cigarety** či je vybízejí, aby si šli společně zakouřit. „(...) nemá cigára, tak to jako zkouší, hej, dej mi prosím tě jedno, já ti to pak vrátím a to.“ (T216). Za zajímavou považujeme zkušenost pracovnice Tey, která měla v minulosti dredy, a vlivem předsudků, kdy se tento druh účesu spojuje s užívání nelegálních drog, se někteří klienti zajímali, zda by jim byla schopná zprostředkovat například marihuanu. „(...) v momentě, když vidí, že má někdo dredy, tak hulí a je prostě jako největší fetka, (...), se mě ptali, jestli u sebe mám jako nějakou trávu (...).“ (T200). Pracovnice však tyto situace dokázala operativně využít k rozhovoru s klienty o rizicích požívání návykových látek, trestnosti prodeje nelegálních drog i diskuzi o předsudcích na základě vzhledu.

Ke snahám překročit hranice dochází také v oblasti navázání jiné podoby vztahu, než má v sociální službě být. Pracovníci mohou dostávat návrhy v podobě žádosti o **kontakt mimo zařízení** a **mimo otevírací dobu** NZDM. Klienti tak chtějí navázat ještě více přátelský a neformální vztah a snaží se o to například pozváním do restauračních zařízení. „(...) často mě zvali i na pivo (...).“ (E183), „(...), jestli můžeme jít na kafe, jestli se můžeme setkat mimo otevírací dobu, (...).“ (L61). Jak jsme již nastínili, kromě snahy navázat přátelský vztah se tři z respondentek setkaly také s tím, že klient dával najevo zájem o **vztah milostný**. V jednom případě se jednalo o přímou zkušenost respondentky

Ley, jejíž klient se svěřil se svými city, které vůči ní chová. „(...) *jestli spolu nemůžeme chodit.*“ (L159). Pracovnice Ela a Zora hovořily o zkušenostech svých kolegyně, do kterých se klienti zamilovali. „(...) *pak se svěřil druhé kolegyni o tom, že teda tu jednu miluje (...).*“ (E152). Ostatní účastnice se doposud v takové situaci neocitly, ovšem některé z nich připouštějí, že se objevily náznaky od klientů, že se jim jistý pracovník líbí. Vycházely však ze svých subjektivních pocitů, klienti jim nikdy jejich domněnky nepotvrdili a proto situace nebylo třeba nikterak řešit. „*Jako všimla jsem si, že třeba jako některým uživatelům chlapcům se jako líbím, ale nikdy si jako nedovolili ani říct ani udělat (...).*“ (D131).

Rozsah kontaktu mimo zařízení zdá se být dilematem, které se v pracovních kolektivech NZDM stává častým předmětem diskuzí. Všechny respondentky potvrdily, že se s touto situací již setkaly a musely ji řešit. Klienti v těchto případech stanovené hranice ve vztahu s pracovníkem porušují takovým způsobem, že například při setkání na veřejném místě chtějí s pracovníkem NZDM hlouběji rozebírat své životní situace, které s ním jinak řeší v zařízeních. „(...) *když se potkáme, nevím, třeba na nádraží, tak chtějí sdílet, co dneska dělali, co prožili, jak se jejich případ nějak posunul (...).*“ (L108).

Snaha překročit hranice ve vztahu se u klientů dle pracovnic také objevuje při rozhovorech, kdy se často táží na **příliš osobní informace** typu adresy bydliště, soukromého telefonního čísla, soukromého účtu na sociální síti a podobně. I s touto oblastí hranic je tak nezbytné neustále pracovat. Pracovnice Dora se setkala s tím, že po ní klienti chtěli službu, která není posláním zařízení a to je prevoz jejím autem. „(...) *si všimli, že sem jezdím autem, (...), že bych ho mohla hodit domů nebo další podobný jako věci (...).*“ (D114).

Tendence porušovat hranice ze strany klientů se tedy v NZDM objevují. Shodují se však pracovníci na jistých postupech práce, které mohou tyto snahy potlačovat, nebo jim dokonce předcházet?

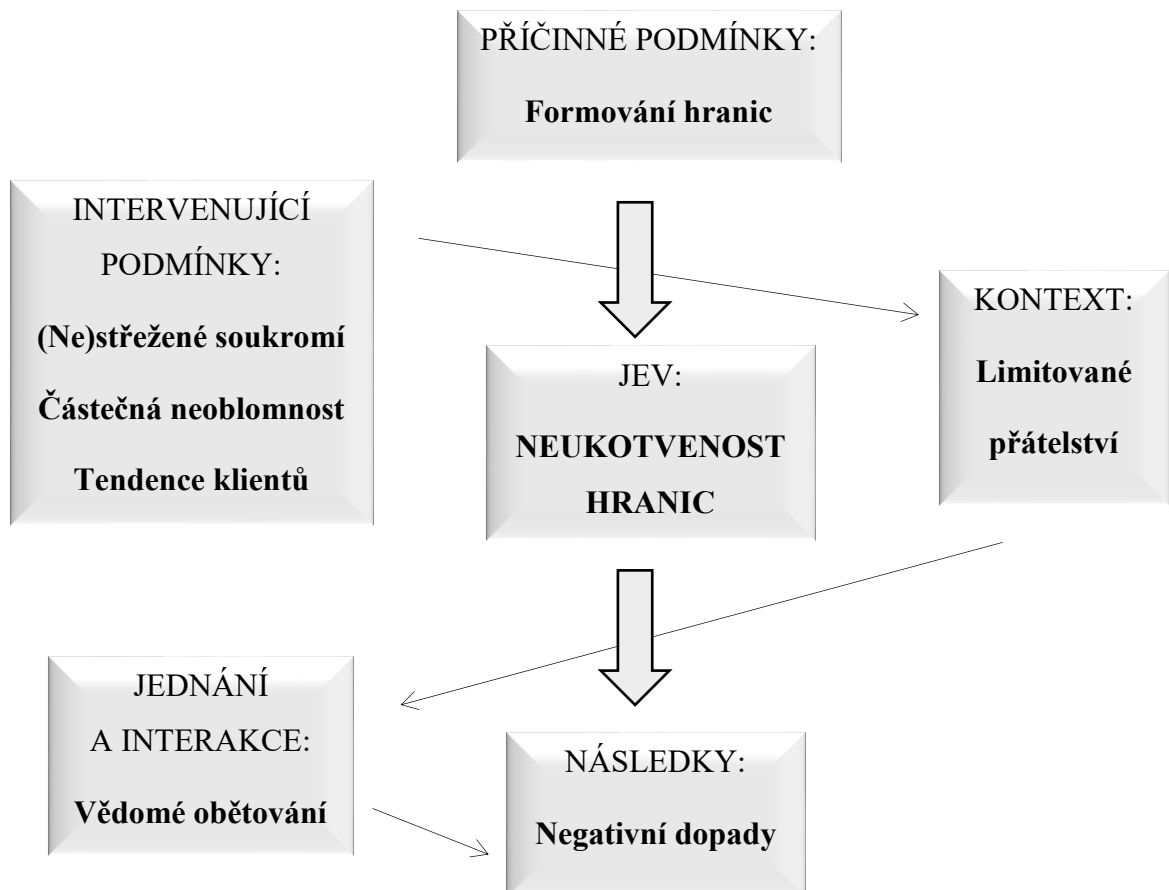
Z rozhovorů vyplývá, že podstatné je situaci s klientem vždy **aktivně řešit**. Pracovnice se shodly, že za optimální způsob považují řešit celou záležitost s klientem vždy o samotě bez přihlížení ostatních dětí v klubu. Způsob vedení rozhovoru je vždy **individuální**, důležité je zprostředkovat vysvětlení postojů pracovníka takovým způsobem, aby klient vše pochopil. „(...) *vysvětlila mu prostě, jaký tady mám postavení já a jaký on a že to prostě nejde (...).*“ (N32), „(...) *myslím si, že se jim to jako dá třeba vysvětlit tak,*

aby pochopili, že tak to prostě nejde.“ (T176). Za vhodnou formu dále pracovnice považují uvedení konkrétního příkladu situace, ve které se cítily nepříjemně, nebo byla podle nich za hranou sjednaných pravidel. Zmínit musíme opět také **zásady služby**, neboť dle respondentek hrají významnou roli při vyjasňování si výše zmíněných situací. *„(...) jako taková pomocná berlička, že se mám o co opřít (...).“*(L49). Pracovnice klientům připomínají jejich rovinu osobního a pracovního života a rozdíly mezi nimi. *„(...) spolu máme prostě pracovní vztah, nebo že pro mě to je prostě pracovní, nebo v rámci tady toho našeho klubu (...).“* (E193). Významným faktorem je také **kontinuita** celého pracovního týmu. Klienti pak podle respondentek více pociťují důraz na setrvávání hranic v jejich vztahu. *„(...) pravidla na tý službě, který prostě respektujou všichni pracovníci a přes který se prostě nejede.“* (T81).

Z rozhovorů dále vyplývá, že se pracovníci NZDM s řešením překračování hranic ve vztahu **setkávají poměrně často**. Podle odpovědí lze usuzovat, že ve většině případů po vyjasnění si situace s klientem i nadále pokračuje spolupráce (kromě jednoho zmíněného případu klienta s podezřením na psychiatrické onemocnění). Občas dochází k úpravám v podobě **změny** klíčového pracovníka či využívání jen některé z nabízených forem poskytování služby. Klienti většinou přijmou výtky a snaží se o nápravu svého chování. *„(...), ale za což jsem ráda, že si to vždycky jako uvědomili a začali se chovat líp, nebo myslej na to, aby to neporušovali no.“* (N45).

5.2 Paradigmatický model k 1. části výzkumu

Na základě spojení výše uvedených kategorií vznikl paradigmatický model výzkumu představující celkové schéma činitelů a jejich vztahů.



Obr. č. 1: Paradigmatický model k 1. části výzkumu

Na začátku problému stojí hlavní příčina: snaha o **formování hranic** ve vztahu klienta a pracovníka NZDM. Pracovníci si jsou vědomi nutnosti vymezení mantinelů, které budou zřetelné a přijatelné jak pro ně samotné, tak i pro klienty. Hranice vztahu se tak stávají častým předmětem intervizí i supervizí pracovních týmů. Prvky, které formují únosné meze vztahu, jsou však natolik proměnlivé a výrazné, že opakovaně přispívají k transformaci nastavených hranic. Vlivem těchto změn dochází k jevu, který jsme shledali ústředním problémem, a tím je **neukotvenost hranic** vztahu v dané sociální službě. Reakcí na toto neukotvení může být **vědomé obětování**, při kterém dochází k prolomení hranic ze strany pracovníka ve snaze efektivněji pomoci klientovi. Přesto, že se pravděpodobně jedná o méně častý jev, neboť pracovníci jsou ochotni takto jednat

pouze v určitých situacích, které si vyhodnotí jako neobvyklé, závažné a akutní, následkem takového jednání mohou být **negativní dopady** na celou spolupráci. Pracovník musí být schopen vypořádat se s pochybnostmi o správnosti svého chování. Zřetel musí být brán také na možnost zneužití pracovníkovy ochoty klientem. Především také může mít zmíněný jev, pokud bude v poskytování sociální služby dlouhodobě opakovaný, dopad v podobě syndromu vyhoření. Pracovníci si této možnosti jsou vědomi, přesto jsou však ochotni riziko podstupovat. Na jednání a interakci v podobě vědomého obětování pracovníka má pravděpodobně podíl podoba vztahu, kterou lze nazvat **limitovaným přátelstvím**. Pracovníci jsou si vědomi významu profesionality a z ní pramenících pravidel a omezení, ovšem zároveň je pro ně také důležité s klienty během spolupráce vybudovat vzájemnou důvěru nezbytnou pro klientovo bezpečné svěřování se s životní situací. Prvky, které tzv. limitované přátelství má, se tak stávají kontextem pro zmíněné vědomé obětování, neboť pracovníci v jistých situacích vychází z tendencí v podobě ochránářství a nutnosti pomoci. Ty poté vedou k narušení do té doby stanovených hranic ve vztahu. Do celého procesu se promítají také intervenující podmínky v podobě **(ne)střeženého soukromí**. Tím rozumějme odkrytí osobních informací pracovníků, jež přispívají k podpoře vytvoření hlubšího, přátelštějšího vztahu s klienty. Dalším faktorem je tzv. **částečná neoblomnost** pracovníků, která se projevuje setrváním na určitých nastavených pravidlech ve vztahu a také snahou získat si přiměřenou distanci od jistých situací klientů. Tato neoblomnost je však pouze parciální. Existují oblasti hranic, u kterých dochází u pracovníků ke shodnému mínění o důležitosti jejich zachování a nenabourávání. Ovšem vyskytují se také oblasti hranic, o kterých sice hovoří jako o podstatných, ovšem významným dodatkem je již zmíněná ochota pracovníků tyto své postoje v určitých situacích odsunout do pozadí. Další důležitou okolností vstupující do této rovnice jsou pozorované **tendence klientů**, u kterých pracovníci mnohdy vnímají vědomou snahu o zmírňování pravidel, ustupování ze zásad a převádění vztahu do více osobní a méně oficiální roviny.

5.3 2. Část výzkumu: pohled klientů NZDM

Na základě nalézání provázanosti kódů a zjišťování společných témat byly vytvořeny jednotlivé subkategorie (v následujících podkapitolách zvýrazněny tučným stylem písma), ze kterých následně vznikly tyto hlavní kategorie týkající se pohledu klientů NZDM na hranice vztahu s pracovníkem v této službě:

- Realita plní očekávání
- Absence negativních zkušeností
- Důvěrné svěřování
- Jsme kamarádi
- Víím, že nemůžu
- Hrozba sankce
- Prání pružnějších hranic
- Pokusy o překročení hranic

5.3.1 Realita plní očekávání

Klienti během rozhovorů připisovali pracovníkům různé vlastnosti, které lze souhrnně považovat za pozitivní. Během analýzy dat došlo k vyobrazení představ klientů, jací by měli pracovníci v NZDM být a s jakými se ve skutečnosti setkávají. Z výsledných zjištění lze usuzovat, že zkušenosti klientů se téměř zcela shodují s jejich očekáváním. Nejčastěji bylo uváděno, že pracovníci jsou **hodní**. Toto tvrzení respondenti nadále přibližují tím, že jim pracovníci vždy ochotně poskytují pomoc. „(...) *umí pomoci i v nejhorších situacích.*“ (H21). Další oceňující vlastností se jeví všímavost, která se projevuje jejich **zájmem o klienta**. Účastníci výzkumu popisovali situace, kdy přijdou do zařízení ve značné nepohodě, pracovníci to poznají a zjišťují příčiny. „(...), *když seš třeba smutná a oni to vidí, tak se tě zeptají.*“ (D14). Pracovníky vnímají jako osoby ve svém životě, které chtějí vědět, jak se klientům daří, co prožívají nebo co musí aktuálně řešit. „(...) *dá se s něma dobře mluvit, porěší všechno, co potřebuješ, pomůžou ti se vším, takže.*“ (B68). Dále se několikrát objevilo přisouzení vlastností v podobě **upřímnosti, vlídnosti či spolehlivosti**. Zdá se, že klienti při návštěvě zařízení vyžadují u pracovníků **milou náladu**, která je pro ně velmi podstatná. Pokud by ji pracovník neměl, uvádí, že je pro ně důležité, aby se to neprojevovalo v chování vůči nim. „(...) *nejsou to, jak bych to řekl, nevrlý prostě,*(...)“ (K136),

„(...) *když mají špatnou náladu, tak si to nevyplácet na těch, co jsou na klubech, (...).*“ (E51). Nikdo z účastníků nevedl vlastnost, kterou lze považovat za negativní. Žádný respondent nepojmenoval způsob chování, který by u pracovníků očekával, ale dosud jej nezpozoroval.

5.3.2 Absence negativních zkušeností

Respondentů jsme se dotazovali na situace, které by jim byly nepříjemné a v NZDM by je nechtěli zažít. Popisem takových situací klienti uvedli způsoby chování pracovníků, které považují za nevhodné, a u pracovníků by se neměly objevovat.

Je pro ně důležité, aby se pracovníci nedopouštěli **bezdůvodného křiku**. Za nepřijatelné by považovali **fyzické napadení** a také by jim nebyla příjemná **vulgární mluva**. „*Neřvat na nás.*“ (D107), „*(...) nebejt tak nějak sprostý (...).*“ (H61), „*(...) jako fyzicky napadnout by ho neměl a nějak jako třeba bezdůvodně křičet (...)*“ (J68). Co se týče záporných projevů v chování pracovníků, usuzujeme, že klienti jsou si vědomi toho, co si pracovníci ve vztahu nemohou dovolit. Žádný z klientů ovšem nevedl přímou zkušenost s některou z vyjmenovaných situací.

Dále jsme však zjistili, že pro klienty je velmi významný **rovnocenný přístup**. Jejich pozornosti neunikne, pokud je k některému z klientů přístupováno odlišně. **Prvek spravedlnosti** v jednání pracovníků vnímají velmi citlivě. Zvláště, jedná-li se o ukládání sankcí. Klientka Jana se o této problematice vyjadřovala v **pozitivním slova smyslu**, „*(...) k nikomu se nechovají tak a k nikomu onak, (...) někdo udělá lotrovinu a někdo ještě větší, tak že ho potrestají a nepřehlídí to.*“ (J6). Ovšem z odpovědí klientů Bohumila a Kamila lze pociťovat **jistou nespokojenost** s jednáním pracovníků v určitých situacích. Oběma klientům se nezdály správně posouzené a domnívají se, že došlo k **nespravedlivému potrestání** viníků. „*(...) jsem něco provedl a druhý něco provedl a přitom to říkali jenom mně.*“ (B52), „*tady chodívá jeden kluk, ten tady furt akorát provokuje a pak tady za to pykaj akorát ty druhý (...), a když mu člověk jakože něco řekne, tak napomenou toho, kdo mu něco řekne.*“ (K137). Oba respondenti uvedli, že svou nespokojenost si nenechali pro sebe, opětovně s pracovníky mluvili a sdělovali jim subjektivní pohledy na jejich jednání. Vlivem následných diskuzí však považují situace za vyřešené a pocit nespravedlnosti u nich nepřetrvává.

5.3.3 Důvěrné svěřování

Respondenti uvedli, že důvodem, proč chodí do NZDM, jsou volnočasové aktivity, které kluby nabízejí, ať už se jedná o sportovní vyžití, hraní her, účastnění soutěží a tak dále. Ovšem jedním z hlavních důvodů je pro ně také **možnost sdílení a povídání**. Klienti se shodují, že v zařízeních mohou otevírat **témata**, mnohdy **osobní**, se kterými se nelehko svěřuje. Od pracovníků očekávají podporu a pomoc v podobě například **společného hledání východiska** z jejich situace. „ (...) *sedneme si a povídáme si o tom a třeba, jak by to šlo udělat líp, aby to takhle nebylo.*“ (J48). Respondenti shodně uvádějí, že se jim **očekávané podpory či pomoci** již několikrát dostalo. „ (...) *obával jsem se, ale stejně jsem jim to tady řekl a poradili mi, co s tím mám dělat.*“ (E57), „ (...) *já jsem byl rád, že mi takhle pomohli, (...).*“ (K180). Tento fakt přispívá k prohlubování vztahu, ve kterém se klient cítí komfortně a využívá možnosti bezpečného sdílení a svěřování. K tomu je zapotřebí značná **důvěra v pracovníka**. Zdá se, že klienti tuto důvěru postupně získávají, a proto se u nich **vytrácí ostych** s otevíráním jakýchkoliv témat. Žádný z účastníků neuvedl, že by byly oblasti, o kterých by se v NZDM s obtížemi hovořilo, nebo situace, které by se pracovníkům raději neměly sdělovat. Významnou roli hraje pro klienty ve vytváření takové důvěry jedna z klíčových zásad NZDM a tou je **mlčenlivost**. „ *No, jako když se tady s něčím svěřím, takže se to dál neřekne, že to zůstane utajeny tady (...).*“ (H9), „ (...) *vím, že si to nechají pro sebe.*“ (E59). V prostředí klubu se respondentům nabízí možnost popovídat si bez přihlížení ostatních, tento **pocit soukromí** je pro ně taktéž velmi významný a několikrát jej zmiňovali. „ *Většinou jdeme do kanclíku, aby to neslyšely jiný děcka (...).*“ (J47), „ (...) *vezmu si někoho z těch pracovníků, půjdu s něma do kanclíku a tam si o tom s něma promluví.*“ (E68).

5.3.4 Jsme kamarádi

Z analýzy dat zřetelně vyplynulo, jakým stylem klienti na vztah s pracovníky nahlízejí. V této kategorii nedošlo k žádnému rozkolu názorů. Klientka Jana pouze zmínila, že když se s pracovníky připravuje na vyučování do školy, vnímá je v tu chvíli spíše jako učitele, kteří jí vysvětlují učební látku a pomáhají jí s jejím pochopením. U všech respondentů ovšem došlo k výrazné shodě v **přirovnání pracovníků ke svým kamarádům**. Tomu, že klienti zdůrazňují především přátelskou rovinnou vztahu, přispívá z jejich pohledu především fakt, že se k nim pracovníci téměř vždy **chovají mile**,

mají zájem si s nimi povídat, vždy je **vyslechnou** a jsou jim **ochotni pomáhat** s řešením různorodých situací. Tato kritéria určující povahu vztahu jsou tedy velmi provázané se zjištěnými poznatky, jež uvádíme v předešlých kategoriích. „(...) jako kamarád s kamarádkou (...)“ (K168), „Přirovnal bych je ke kámošovi.“ (B122), „(...) jako kdybych si povídala s kamarádkou (...).“ (J85).

5.3.5 Vím, že nemůžu

Existují rozdíly mezi kamarádstvím s vrstevníky a přátelským vztahem s pracovníky NZDM, které klienti přece jen rozeznávají. Jsou si vědomi toho, že při rozhovorech s pracovníky by měli brát zřetel na volbu slov v podobě **vynechání vulgarismů**, které jinak běžně v hovorové řeči používají. Respondenti popisovali situace, kdy se **sami** tohoto jednání **dopouštěli**, „(...), to mi vyletělo sprostý slovo.“ (E100). Hovořili také o situacích, kdy vulgární výrazy na adresu pracovníků zaznívaly od jiných klientů na klubu a oni toho **byli svědky**. „(...) místo toho, aby tady slušně mluvili, tak někdy ty slova.“ (H30). Mezi další projevy chování, které považují za nevhodné vůči pracovníkovi, zařadili především **křik a drzost**. „(...) řvát na ně, jako nějakým způsobem bejt drzý (...).“ (K190), „Jako na něj křičet (...).“ (J75). Je tedy patrné, že klienti si uvědomují jisté meze při jednání s pracovníkem, přesto však k porušování těchto zásad opakovaně dochází. Faktu, že jsou si jistých limitů vědomi, napomáhá především **zpětná vazba** od pracovníků, kdy jim vysvětlují jejich odlišný pohled. Některé způsoby chování se totiž zdají klientům v pořádku, v zařízeních je však na ně pracovníci upozorňují. „(...), že s kamarádkou se občas bavím jako sprostě a tady se tak nebavíme nebo nesmíme bavit.“ (J88). Respondenti popsali, jak probíhá **vzájemné vysvětlování**, pokud dojde k situaci, která se jednomu z aktérů nezdá v pořádku. Zmiňovali především **klidnou atmosféru**, kterou, zdá se, oceňují a vyhovuje jim. „(...) vždycky nám to vysvětlili, jakože v pohodě, bez řevu, bez hádek.“ (D109). Klient Kamil také uvedl, že se o některém z chování, které je považováno za nevhodné, dozvěděl prostřednictvím schránky na anonymní vzkazy. V zařízení je místo, kde se poté vzkazy i s odpovědí pracovníků vyvěšují. Zjistil tak, že je zakázáno zvat pracovníky na schůzku mimo zařízení nebo se s některým z nich snažit navázat milostný vztah. „(...) to tady bylo vyvěšený, že se někdo anonymně ptal, jestli by to bylo možný mít nějaký takovýhle vztah, a psali, že ne.“ (K93).

5.3.6 Hrozba sankce

V předchozí kategorii jsou uvedeny důvody, které klienty vedou ke kontrole chování při rozhovorech s pracovníky. Ovšem stěžejním důvodem, proč se snaží nepřekračovat stanovené meze, zdá se být především hrozba udělení sankce. Všichni účastníci výzkumu se o některé z podob sankcí zmínili. Respondentky Dana a Hana hovořily o totožném způsobu udělování sankcí, kdy jsou klienti pracovníky nejprve **opakovaně upozorňováni** na porušování některých ze zavedených pravidel. Pokud však klienti i nadále nerespektují jejich pokyny, pracovníci přistupují k udělení sankce v podobě nuceného odchodu z klubu na určitou dobu. „*Za tři sprostý slovíčka máme vyhazov (...).*“ (D91), „*(...) jakože třikrát to řekne a ta pracovnice mu řekne, ať jde pryč, (...).*“ (H36). Obě klientky tak uváděly jeden z druhů sankcí nazývaného **stopka**, o níž hovořil také Kamil, který dále vysvětloval, že v případě potřeby klient se sankcí může využívat individuální spolupráci. „*(...) má jakoby stopku na kluby a může chodit na nějaký půl hod'ky třeba na to, na individuál, jak se jakoby, jak to má v tom životě a tak.*“ (K196). Klient Emil popisoval **vlastní zkušenost** s udělením této sankce ve chvíli, kdy cítil zlost, kterou si vybíjel agresí vůči vybavení zařízení. Sankce mu tak byla udělena za hrubé chování a nerespektování pokynů pracovníka, její účel hodnotí takto, „*(...) dostal jsem stopku, abych si uvědomil, co jsem udělal.*“ (E105). Obdobnou zkušenost má respondent Bohumil, kterému byla tzv. stopka udělena za to, že pracovníky pojmenoval vulgárními výrazy. Hrozba sankce se tak jeví jako **hnací motor** pro kontrolu chování klientů, „*jakože si musím dávat pozor.*“ (D97).

5.3.7 Přání pružnějších hranic

U celé šestice respondentů se objevila **touha po uvolnění** některých hranic. Jednalo se především o **kontakt mimo zařízení**. Všichni se již v takové situaci ocitli, neboť se zcela náhodně střetli s některým z pracovníků. Pokaždé se odehrával **obdobný scénář**. Došlo k vzájemnému pozdravení, krátkému popovídání a rozloučení. Je patrné, že klienti jsou si dobře vědomi toho, že mimo zařízení se jedná o odlišný styk s pracovníkem. „*Se pozdravíme, řekneme si, jestli půjdu dneska na klub, co budu dneska dělat.*“ (B158), „*Tak jsme se pozdravili, zastavili, řekli jsme si, jak se máš a tak.*“ (D118). Klienti Emil a Bohumil konkrétně uvedli, že by nestáli o probírání svých soukromých záležitostí mimo zařízení, neboť jinde **nepocit'ují dostatek soukromí**. „*No přece jenom v tom prostředí klubu je to v místnostech a je to o něčem jiným než na městě, jo.*“ (E143),

„Protože venku jsou ostatní lidi a třeba by to věděli.“ (B163). Ovšem oba se shodují s ostatními respondenty, že by se jim zamlouvalo trávit **více svého volného času s pracovníky**, tedy i mimo NZDM a jejich provozní doby. Například klient Kamil několikrát během rozhovoru uvedl, že by s pracovníky rád zašel na kávu, nebo si s nimi udělal výlet. „(...), když bych třeba zrovna měl čas a neměl co dělat, že bych ji třeba jako pozval a kafe a popovídal si (...).“ (K121). Výhodou takového scházení by podle klientů byla čtenější **příležitost popovídat si**. „No, tak kdybyste měli třeba tu stopku a nevidali jste je, tak třeba takhle mimo ten klub si můžete aspoň popovídat.“ (E156). Důvodem, proč by stáli o čtenější kontakt s pracovníky, zdá se být právě **přátelská podoba vztahu**. „Jo, chtěl, protože jsou v pohodě a dá se s něma bavit.“ (E146).

Pracovníci však kontakt s klienty mimo zařízení **odmítají**. Zajímalo nás, jaké důvody je k tomu podle klientů vedou. Respondentky Jana a Dana se domnívají, že kontakt nad rámec poskytování služby není možný z důvodu **zachování volného času a soukromí pracovníků**. Toto pravidlo proto respektují, a ač by si změnu přály, po pracovnících ji **aktivně nevyžadují**. „(...) zase mi jako přijde, že by ti pracovníci neměli nějaký svůj klid chvíli.“ (J160), „Mají své soukromí.“ (D130). Účastník Kamil si myslí, že pracovníci se pravděpodobně obávají toho, aby s nimi klienti nechtěli řešit záležitosti, které nejsou tak akutní a mohli by s nimi počkat do NZDM. „(...) jestli třeba maj strach, strach z toho, aby pak neotravovali zbytečně a tak.“ (K46). Ostatní respondenti **nedokázali uvést** důvody, proč se s nimi pracovníci ve svém volném čase scházet nechtějí.

Pouze jediný respondent Kamil dále vyslovil přání znát více osobních informací o pracovnících, například ve smyslu adresy bydliště. Rád by totiž věděl o dalších místech, kde by mohl v případě potřeby pracovníky vyhledat. Zbytečný mu také přijde zákaz navazování milostných vztahů mezi pracovníkem a klientem. „(...) nevím jakoby čemu by to jako vadilo, (...) kdyby se tady chovali tak, jak to tady je povolený, že tohle ne, jakoby neplazili by se po sobě, (...).“ (K104).

5.3.8 Pokusy o překročení hranic

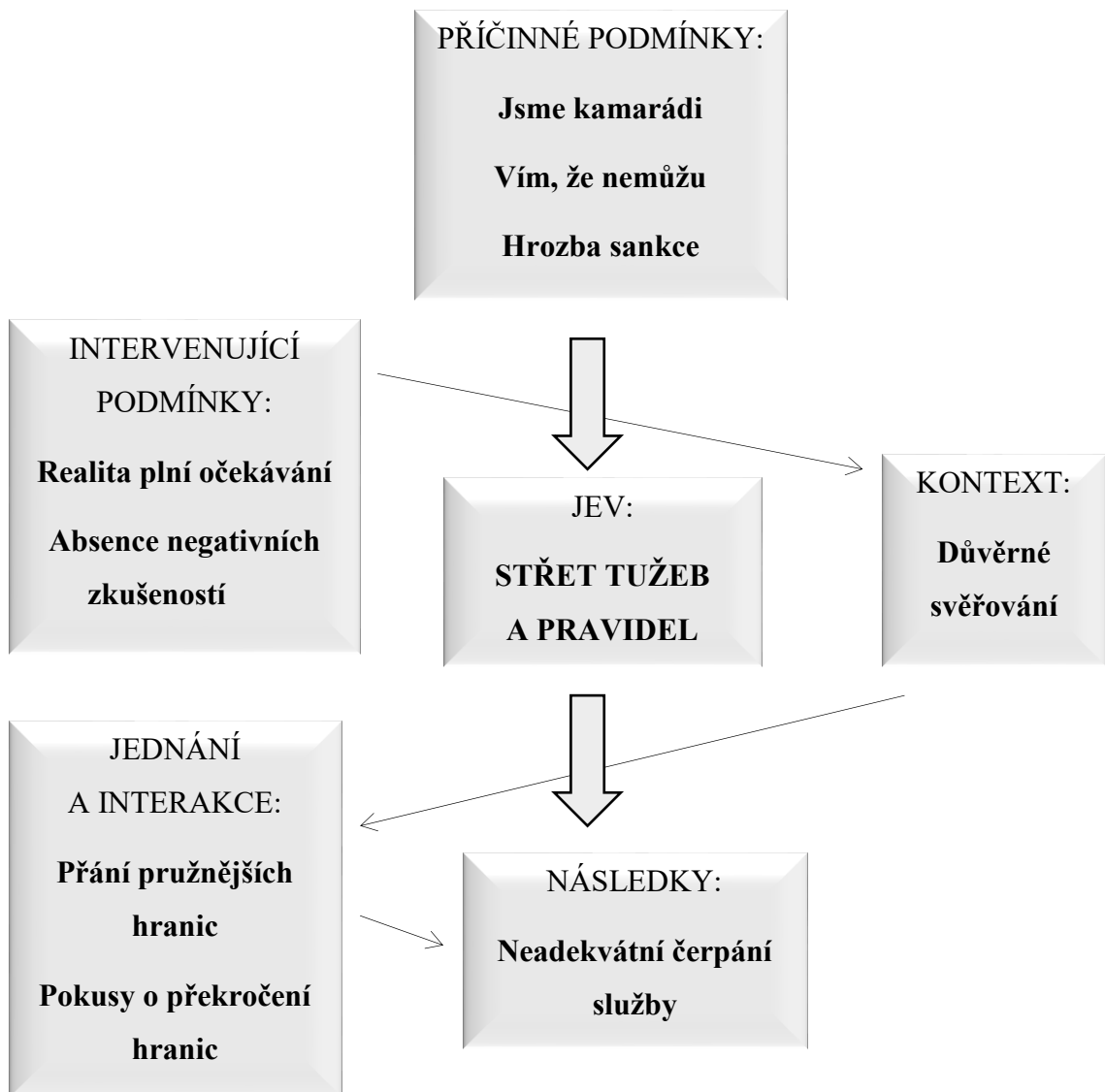
U některých z respondentů se objevily tendence prolomit jisté hranice ve vztahu. V jedné z kategorií jsme již hovořili o dvou účastnících, kteří v určitých chvílích nectili autoritu pracovníka a chovali se k němu **hrubě a vulgárně**. Klientka Hana popsala situaci, kdy měla zájem sejít se a promluvit si s některým z pracovníků. Kontaktovala je tak v době, kdy byl klub uzavřen. Jedna pracovnice jí vyhověla a **došlo na setkání**.

„(...) tak jsem se s někým domluvila, že s něma chci mluvit, a tak jsme se jako ve volném čase i viděli jako.“ (H79). U této respondentky se dále projevila neznalost v nastavení limitů kontaktu v soukromí, neboť dále uvedla, že neví, zda se jednalo pouze o výjimečnou situaci nebo zda se i ostatní klienti mohou s pracovníky vídat běžně mimo provozní dobu zařízení.

Každé NZDM poskytuje klientům různé alternativy, jak se lze dostat do spojení. Jedná se o kontakt přes mobilní telefon, email či sociální síť. Respondenti shodně uvádějí, že těchto možností využívají. Někteří z nich se však pokouší navázat na sociálních sítích spojení se **soukromými účty pracovníků**, a proto je aktivně vyhledávají. „Že bych si ho mohl přidat do přátel.“ (B197). Respondentka Hana uvedla, že se jí zatím nepovedlo účty pracovníků naleznout, nezná tak ani jejich reakci na tento způsob kontaktu. Klienti Jana a Bohumil se o spojení pokoušejí přesto, že jsou si **vědomi** důvodů, **proč** jej pracovníci **odmítají**. „(...) není to psaný pravidlo, ale je to spíš taková domluva, že budeme jen prostě přes ten tady toho zařízení.“ (J172), „Ten, kdo by psal pracovníkovi na soukromej, tak by ho mohl obtěžovat.“ (B183). Respondent Kamil projevoval během rozhovoru výrazný zájem o **získání soukromého telefonního čísla** pracovníků. „(...) bych byl rád, kdyby třeba jako by bych mohl získat třeba to číslo (...)“ (K120). Důvodem by byl opět četnější kontakt s pracovníkem. Klientka Hana se domnívá, že má soukromé mobilní číslo pracovníků, na které se jim v případě potřeby ozývá. Poté ovšem uvedla, že jej získala z letáku zařízení. Jedná se tedy pravděpodobně o její mylné domněnky, neboť na létacích zařízeních jsou vždy uvedena čísla služebních telefonů.

5.4 Paradigmatický model ke 2. části výzkumu

Na základě spojení výše uvedených kategorií vznikl paradigmatický model výzkumu představující celkové schéma činitelů a jejich vztahů.



Obr. č. 2: Paradigmatický model ke 2. části výzkumu

Na počátku problému stojí tyto hlavní příčiny. Klienti jsou znalí některých pravidel chování a jednání, které musí vůči pracovníkům dodržovat (**vím, že nemůžu**). Hnacím motorem pro respektování zavedených zásad se stávají především obavy z udělení sankcí (**hrozba sankce**). Zároveň však svůj vztah s pracovníkem považují za přátelský, a proto se u nich objevují tendence chovat se k pracovníkům jako ke svým kamarádům

a tímto způsobem s nimi i jednat (**jsme kamarádi**). Tomuto pohledu na vztah přispívá hodnocení chování pracovníků, které je velmi kladné. Pro klienty se stávají osobami v jejich životech, které jsou ochotny je vyslechnout a poskytnout jim podporu nebo pomoc v situacích, které prožívají a musí řešit. Jednání pracovníků jim vyhovuje a nechtěli by jej měnit (**realita plní očekávání**). Dalším kritériem určujícím přátelskou rovinu vztahu se pro klienty stávají společné prožité okamžiky, ve kterých téměř zcela absentují negativní zážitky z chování pracovníků (**absence negativních zkušeností**). Pokud klienti v některých situacích přece jen nejsou spokojeni, pracovníkům své názory sdělují a společně o nich diskutují. To podporuje velmi kladné hodnocení prožitých zkušeností. Vlivem těchto faktorů se v NZDM vytváří bezpečné prostředí, ve kterém dochází k **důvěrnému svěřování** klientů, a tím i k prohlubování vzájemného vztahu. V kontextu s výše uvedenými zjištěními lze vyzkoumaný jev nazvat **střetem tužeb klientů a pravidel** vztahu s pracovníkem. To dále dokládá existence **pokusů o překračování hranic**, jež jsou ve vztahu s pracovníkem standardně zavedené. Klienti se jich mnohdy dopouštějí záměrně (např. nerespektování pokynů, vulgárnosti), objevují se ale i situace, kdy si hranice skutečně neuvědomují, a proto jednájí v přesvědčení, že se nedopouštějí něčeho nevyhovujícího (např. kontakt nad rámec provozní doby). Vytvořený důvěrný vztah, který klienti považují za přátelství, také směřuje k **přání pružnějších hranic**. To znamená, že klientům nastavené hranice ne zcela vyhovují a pozměnili by je především v oblasti setkávání s pracovníky mimo zařízení a provozní dobu NZDM. Tento paradigmatický model dále zahrnuje následky, které mohou nastat vlivem uvedených činitelů způsobujících střet tužeb a pravidel. Pokud při zjevném střetu bude docházet k úspěšným pokusům o překračování hranic ve vztahu, následky lze označit zastřešujícím pojmem **neadekvátní čerpání služby**. Vlivem tohoto narušování vztahu se může objevit oslabené vnímání role klienta, role pracovníka a s nimi spojených práv, ale i povinností. Pokud klient překračuje hranice ve vztahu tím způsobem, že se snaží o nadměrný kontakt s pracovníkem, může docházet k nadměrnému přilnutí k pracovníkovi a nárůstu závislosti klienta na jeho osobě. To by poté mohlo zapříčiňovat brždění procesu rozvoje autonomie rozhodování, kterou má naopak spolupráce se sociálním pracovníkem podporovat. U klienta se může objevovat vyšší pasivita v řešení životní situace.

6 SHRNU TÍ

Kapitola obsahuje shrnutí výsledků, k nimž jsme dospěli prostřednictvím zpracování nashromážděných dat podrobněji rozvedených v předchozí kapitole. Zároveň odpovídá na výzkumné otázky a reaguje na výzkumné cíle práce.

Zaměříme-li se nejdříve na to, jak pracovníci NZDM popisují svůj vztah s klienty, je nezbytné zdůraznit přátelskou rovinu. Podle pracovníků je efektivita spolupráce velmi vázána mírou důvěry, která se ve vztahu s klientem podaří vybudovat. Domnívají se, že v důvěryhodném vztahu se vytváří prostor pro bezpečné sdílení. U klientů se upevňuje pocit jistoty a odhodlání svěřit se pracovníkům se svou životní situací. Mnohdy dochází k otevírání velmi osobních a citlivých témat. Toto tvrzení lze opřít také o výpovědi klientů, ve kterých vyzdvihovali nabídnutou možnost naslouchání v téměř jakékoliv oblasti. Dalším neopomenutelným hlediskem vztahu je rovnocenný přístup. Pracovníci si jsou vědomi toho, že cílová skupina NZDM je na aspekt spravedlnosti v jednání velmi vnímavá. To potvrzují i samotní klienti, jež svými odpověďmi upozorňovali na to, jak důležité je pro ně spravedlivé chování pracovníků vůči všem klientům. Pracovníci jsou dále velmi dobře znalí limitů, které přátelské pojetí vztahu s klienty musí obnášet. Zachováním profesionálního přístupu ctí práva a povinnosti tkvící z role sociálního pracovníka i role klienta sociální služby. Dalším důvodem se pro ně stává obava ze zneužití, neboť klient by na základě vřelosti vztahu mohl například cílit na získání značných výhod oproti ostatním. Nerespektování jistých mezí vycházejících také z pravidel a zásad služby by podle nich mohlo mimo jiné přispívat k nárůstu despektu vůči pracovníkovi, čemuž se samozřejmě chtějí vyvarovat. Na místě bylo uvažování pracovníků nad pojetím jejich autority. Usuzují, že klienty jsou vnímáni o poznání méně direktivně nežli rodiče nebo učitelé. Těmito zjištěními jsme našli odpověď na první výzkumnou otázku, tedy na to, **jak pracovníci NZDM vnímají svůj vztah s klienty.**

Je zjevné, že již při popisování vztahu pracovníci hovoří také o jeho hranicích. Považují je za nezbytnou součást, neboť pro ně představují mezník toho, co je ještě přípustné, na co je třeba brát zřetel a co již spěje k nepřijatelnosti. Druhá výzkumná otázka směřovala k cíli **porozumět u pracovníků způsobu nastavování a udržování hranic ve vztahu s klientem.** Lze říci, že výrazným faktorem jsou v tomto procesu prožité zkušenosti pracovníků. Nové a neznámé situace, na které musí reagovat, přispívají ke značné

proměnlivosti v nastavování i udržování hranic. Jisté tedy je, že hranice ve vztahu se u pracovníků neustále vyvíjejí. Na tomto jevu se nepodílí pouze zkušenosti vlastní, ale i kolegů, neboť dalším významným prvkem při formování hranic je možnost sdílení nabytých poznatků a získaných postojů během intervizí i supervizí pracovních týmů NZDM. Stěžejní jsou pro pracovníky také zásady poskytování služby, o které se mohou opřít. Shodují se, že v případě nastavení hranic je třeba vytvořit jakýsi základní modul, ze kterého v zařízení všichni vychází a který zaručí, že v podstatných aspektech se hranice pracovníků budou shodovat. Tato kontinuita podle nich u klientů napomůže snazšímu přijetí vytyčených mantinelů. Řešení některých situací s klienty se může zdát nejasné, v setrvání v základních vymezených hranicích poté neméně napomáhá porozumění a podpora ostatních kolegů. Přesto jsme v nastavení hranic mezi jednotlivými pracovníky zaznamenali značné rozpory, například v oblasti střežení vlastního soukromí. Objevila se škála názorů zahrnující mínění jedné pracovnice, že klientům není dobré sdělovat žádné informace osobního charakteru, přes názory apelující na částečné představení osobnosti pracovníka, například pomocí vyřčení oblíbených věcí a zájmů či odkrytí základních informací o jeho rodinné situaci, až po přístup jedné z pracovnic, které nečiní téměř žádný problém hovořit o svém soukromém životě, pokud o informace klienti projevují zájem. Je tedy patrné, že v nastavení hranic také do jisté míry sehrává svou roli povaha jedince a jeho přístup k profesi. Podle pracovníků je důležité u každého respektovat toto individuální nastavení.

Ve výzkumu jsme se dále zaměřili na to, **jaký pohled mají pracovníci NZDM na překračování nastavených hranic ve vztahu s klientem**. Komplexní analýzou nashromážděných dat tak získáváme poznatky směřující k tomuto třetímu výzkumnému cíli. Jak je již uvedeno, hranice ve vztahu hrají podle pracovníků významnou roli. Směřují k zachování profesionality při poskytování služby a jsou významnou podporou při udržování přiměřené distance od situací klientů. Došlo ke shodě, že hranice by měly být v určitých momentech striktně dodržovány. Tím prvním je kontakt v soukromí. Pracovníci by jej neměli vyhledávat a nabídky tohoto typu od klientů by měli odmítat. Pokud však dojde k náhodnému setkání na veřejnosti, kontakt by měl být podle nich minimalizován na zdvořilostní krátké popovídání. Pokud chce klient řešit svou životní situaci, měl by být vhodně upozorněn, že pracovník mu nabízí prostor ke sdílení v provozní době NZDM. Za nevhodné dále považují překračování hranic prostřednictvím poskytování soukromých telefonních čísel klientům či spojení přes soukromé účty

na sociálních sítích. Dotkli jsme se také tématu návykových látek, přesněji cigaret. Pracovníci považují za důležité odmítat nabídky typu společného kouření. Poslední z oblastí, ve které pracovníci apelují na neporušování hranic, je navazování milostných vztahů s klienty, které označují za nepřipustné.

Mohou však podle nich nastat situace, ve kterých je překročení nastavených hranic ve vztahu s klientem pochopitelné, a připouští, že by toho byli schopní. Situace to musí být neobvyklá, jevící se závažně a neodkladně, kterou pracovníci subjektivně vyhodnotí jako potenciálně nebezpečnou pro klienta. Konkrétním příkladem je pro ně syndrom CAN, nucený odchod dítěte z domova či jeho fyzické napadnutí. Pracovníci by poté byli ochotni poskytnout pomoc a podporu nad rámec jejich pracovních povinností. K těmto pohybkům by je vedla nejen snaha o zlepšení situace klienta, ale také srovnání se se svým svědomím v případě nečinnosti. Jaké dopady však může mít takové jednání na další spolupráci s klientem? Dvě pracovnice uvedly možnost celkového prohloubení vztahu mezi aktéry. Ovšem největší shoda nastala v uvedení negativního dopadu a tím je syndrom vyhoření u pracovníka. Pracovníci jsou si vědomi i dalších rizik v podobě vyrovnávání se s pochybnostmi o správnosti svého jednání nebo možnosti zneužití nabízené pomoci klientem.

Stanovením čtvrtého výzkumného cíle jsme zjišťovali, **jak podle pracovníků rozumí hranicím ve vztahu jejich klienti**. Usuzují, že jsou pro ně určitou podobou jistoty, neboť s příchodem do NZDM se dostávají do míst, kde platí jasná pravidla, kde vědí, jakým způsobem se chovat a co mohou očekávat od pracovníků. Tato jistota mnohým z nich v přirozeném prostředí chybí. Do značné míry jim tak nastavené hranice vyhovují. Ovšem přesto se objevují tendence ověřovat únosné meze vztahu. Pracovníci hovoří o několika důvodech takového jednání klientů. Lze je považovat za jistý druh provokace, kdy klienti pouze zkouší jistotu pracovníka a trvalost hranic. V některých případech však mohou jednat záměrně s cílem například získat větší náklonnost a s tím spojené výhody. Dochází také k tomu, že klienti se překračování hranic ve vztahu nedopouštějí záměrně, protože si jisté hranice vůbec neuvědomují. Všichni účastníci výzkumu se již setkali s určitou snahou klienta překročit hranice, ať již vůči jejich osobě, nebo prostřednictvím zkušenosti kolegy a následným rozebíráním situace v pracovním týmu. Klienti se pokouší dohodnout kontakt mimo NZDM, pracovníky tak například zvou do restauračních zařízení. Některým z pracovníků se také stalo, že je klienti žádali o zprostředkování návykové látky například v podobě cigaret. Polovina účastníků výzkumu

se setkala se situací, kdy se klient snažil o navázání milostného vztahu. Pracovníci mnohdy přihlíží k tomu, v jakém vývojovém období se cílová skupina NZDM ocitá, a akceptují jisté výkyvy ve standardním chování svých klientů. Vždy je však podle nich důležitá neústupnost ve vytyčených mezích a vhodná komunikace s klientem. Ten musí porozumět postojům pracovníka a pochopit případné důsledky svého chování.

Z uvedených zjištění rozdělených do sedmi kategorií byl vytvořen první paradigmatický model. Ústředním jevem byla shledána neukotvenost hranic pramenící z jejich značné proměnlivosti. Svou roli sehrává přátelské pojetí vztahu s klientem, jež podmiňuje mnohdy nestřežené soukromí pracovníků, tedy odkrytí informací osobního charakteru. Dalším faktorem je částečná neoblomnost, jež zahrnuje zásadovost v zachování vytyčených mezí ve vztahu, které pracovníci považují za nezbytné, ale zároveň také ochotu pracovníků některé z nastavených hranic překračovat v případě, že ji pracovník subjektivně vyhodnotí jako situaci prospěšnou. Vlivem všech zmíněných okolností, s přidáním tendencí klientů zmírňovat nastavená pravidla a překračovat jisté hranice vztahu, může docházet k vědomému obětování pracovníků, jež může mít negativní dopady na celou spolupráci. Ať už v podobě zneužití klientem, vyrovnávání se s pochybnostmi pracovníků o správnosti jednání, nebo z dlouhodobého hlediska především v podobě syndromu vyhoření.

Poslední výzkumná otázka a cíl výzkumu směřovaly ke zjištění, **jak hranice ve vztahu chápou samotní klienti NZDM**. Otázky během rozhovoru musely být přizpůsobeny specifikům tohoto výzkumného souboru. Zjištěním, shodujícím se s míněním pracovníků NZDM, je přátelská rovina vztahu. Klienti vnímají pracovníky jako osoby, které jsou milé, projevují zájem, naslouchají a nabízí možnost sdílení různorodých situací. Dále oceňují podporu a pomoc, které popisují jako společné hledání variant řešení prožívané situace. Přisuzování vlastností pracovníkům bylo souhrnně velmi kladné, nejčastěji se objevovala vlídnost, spolehlivost či upřímnost. Takto kladné hodnocení podle našeho názoru přispívá k utvrzení klientů, že pracovník je jejich starší kamarád, na kterého se mohou kdykoli obrátit. Na základě vytvořeného vztahu naplněného důvěrou, se klientům dostává pocitu jistoty a možnosti bezpečného svěřování. Podle klientů není téma, které by bylo natolik osobní či citlivé, že by se o něm nedalo popovídat s pracovníky. V tomto přesvědčení jim napomáhá významná zásada všech NZDM a tou je mlčenlivost pracovníků. Již při zodpovídání první výzkumné otázky jsme naznačili význam prvku spravedlnosti. Ze zjištění vyplývá, že rovnocenný přístup pracovníků

se velmi často stává předmětem pozornosti klientů. V případě nabytí dojmu, že tento aspekt nebyl naplněn, klienti vykazují potřebu na takové situace upozorňovat a s pracovníky je aktivně řešit. Jedná se o způsob chování, který by se podle klientů neměl ze strany pracovníků objevovat. Tím dalším je pro ně bezdůvodné vylévání zlosti, vulgární mluva, křik či fyzické napadání. Je tedy patrné, že klienti si jsou vědomi jistých hranic, které tento vztah přináší a které by se ze stran pracovníků neměly překračovat. Uvědomují si však klienti NZDM, že některé hranice ve vztahu s pracovníkem by měli dodržovat také oni? Z analýzy dat vyplynulo, že mají povědomí o jistých limitech. Nejčastěji se v odpovědích objevovala hrubá vulgární mluva vůči pracovníkovi a drzé chování. Důvodem, proč si zmíněné hranice uvědomují a projevují snahu o jejich dodržování, je především hrozba sankce. Klienti se shodují, že v případě nevhodného chování jim bývá udělen trest, přičemž nejvíce se obávají vykázaní z klubu či omezeného využívání služby v takové podobě, že například svou životní situaci mohou řešit s pracovníky během individuálních setkání, ovšem vstup na společné kluby jim je po určitou dobu znemožněn. Při popisu udělování sankcí vyšlo najevo, že klienti oceňují, pokud při jejím řešení s pracovníky panuje klidná atmosféra. Zjevným pokusem překročení hranic bylo například klientčino kontaktování jedné z pracovníků a prosba o setkání mimo provozní dobu zařízení. Klientce bylo vyhověno, k setkání skutečně došlo, zda však je toto jednání pracovníků obvyklé, netuší. Tato klientka se taktéž domnívá, že pokud kontaktuje pracovníky prostřednictvím mobilu, volá na jejich soukromá čísla. Usuzujeme však, že tomu tak není, neboť dále sdělila, že jej našla v informačních letáčích zařízení. Soukromá telefonní čísla pracovníků by ocenil i další klient, který mimo jiné projevil zájem o adresy jejich bydlišť, podle něj by tak vznikla možnost v případě potřeby zajít za pracovníky mimo otevírací dobu NZDM, což by mu vyhovovalo. Také se vyslovil pro zrušení zavedené zásady, že klient a pracovník mezi sebou nenavazují milostný vztah. Všichni účastníci výzkumu by si přáli kontakt s pracovníky mimo zařízení. Nespátřují v něm nevýhody. Naopak by ocenili možnost čtenějších příležitostí k popovídání a trávení více volného času ve společnosti pracovníků, která jim je příjemná. Většina klientů má zkušenosti s vyhledáváním soukromých účtů pracovníků na sociálních sítích. Tímto způsobem se pracovníky snaží kontaktovat a to i přesto, že někteří z nich již znají jejich reakce, ve kterých takové spojení odmítají. Dva klienti dokázali uvést pohnutky pracovníků, které je podle jejich názoru vedou k odmítání kontaktu mimo NZDM a jeho provozní dobu. Domnívají se, že jde o snahu zachovat si soukromí. Další klient zauvažoval,

zda u nich nepanují obavy, aby klient nechtěl řešit situaci, která ovšem není tak naléhavá a mohl by si o ní popovídat právě až v NZDM. Ostatní uvedli, že netuší, proč takový kontakt není povolen a jaké negativní následky by mohl přinášet. Z výše uvedených zjištění tedy vyplývá, že klienti některé hranice rozeznávají, přesto se je v některých případech snaží narušovat. Jiných hranic si však nejsou vědomi.

Z nashromážděných dat od klientů NZDM byl také vytvořen paradigmatický model. Ústředním jevem označuje střet tužeb klientů a pravidel vztahu s pracovníkem. Hlavní příčina tohoto střetu tkví k pojmání prožívaného vztahu, neboť jej klienti považují za velmi přátelský. K této představě mimo jiné přispívá téměř nulová absence negativních zkušeností s chováním pracovníků, a tedy pozitivní vnímání jejich osobnosti. Poté se naplňují představy klientů o jedinci, jenž je ochoten poskytnou adekvátní podporu či pomoc v jejich prožívaných životních situacích. Klienty tak opouští ostych v důvěrném svěřování, při kterém dochází k dalšímu prohlubování vztahu. Zároveň si jsou vědomi, že ve vztahu s pracovníkem existují jistá omezení, která musí respektovat. Hnacím motorem pro jejich dodržování je především hrozba udělení sankce. Přesto však dochází k situacím, ve kterých klienti hranice ve vztahu narušují. Objevuje se také přání pružnějších hranic, v jejichž důsledku by byly jisté limity ve vztahu zrušeny. Následkem odstranění jistých omezení a překračováním stanovených hranic může být neadekvátní čerpání služby. Klient může k pracovníkovi nadměrně přilnout. Nárůst závislosti na užívané službě, zbrzdění procesu autonomie rozhodování u klienta či zvýšení jeho pasivity v řešení své životní situace by tak bylo přesným opakem toho, oč pracovníci NZDM usilují.

7 DISKUZE A DOPOURČENÍ PRO PRAXI

Vztah klientů a pracovníků NZDM je do značné míry založen na partnerství a vzájemné důvěře. O nezbytnosti těchto aspektů hovoří například Venglářová (2008, s. 98). Domníváme se, že v zařízeních, ve kterých byl výzkum realizován, se tyto předpoklady úspěšné spolupráce podařilo naplnit. Ze strany pracovníků byl zaznamenán upřímný zájem o klienta a snaha poskytovat adekvátní pomoc. Při spolupráci s dítětem či dospívajícím vždy hraje významnou roli emocionální rozměr vztahu. S dilematem jeho (ne)formálnosti se dle výsledných zjištění během své praxe potýká každý sociální pracovník. Odborná literatura zdůrazňuje zodpovědnost pracovníků za nastavení hranic. Z odpovědí všech aktérů usuzujeme, že pracovníci usilují o to, aby klienti vymezeným hranicím porozuměli a akceptovali je. Jedná se přece o nedílnou součást vztahu pomáhajícího pracovníka a klienta sociální služby. Hranice představují jistou ochrannou bariéru, která určuje kompetence aktérů a přináší jistý řád. Při jejich tvorbě by měl být brán zřetel na komfort pracovníka i klienta. Aby nedocházelo k oslabování profesionality vztahu, je podle nás zapotřebí přiměřené distance. Ta může být vyobrazena například určenou četností a způsobem kontaktu s klientem či sdělováním informací osobního charakteru. Pracovníkům bychom pro posílení této schopnosti doporučili inspirovat se sedmi pravidly pro zachování vlastního soukromí, které vytvořili autoři Pelly a Tichý (2010, s. 141-143). Tato pravidla mohou mimo jiné předcházet nepatřičnému sebeotevření.

Ve spolupráci s klientem je důležité vyvarovat se dalšího pochybení v podobě splývání založeného na soucitu. Pokud pracovník bere těžkou situaci klienta příliš za svou, mohou následovat negativní dopady v podobě jeho přemrštěné pomoci, která může u klientů vyústit v závislost na pracovníkovi a v pasivní přístup k řešení své životní situace. Proto bychom doporučili zaměření pozornosti pracovníků na některé z metod sociální práce. Například na úkolově orientovaný přístup, jehož základem je partnerství a posilování. Metoda cílí na úspěšný rozvoj sebedůvěry klienta. Skarupská (2016, s. 96) ji popisuje jako účelný postup, ve kterém lze pomocí zřetelně vymezených cílů dosahovat plnění krátkodobých úkolů, a tím zvyšovat motivaci dítěte. Za další vhodnou metodu považujeme realitní terapii, neboť se jedná o pomoc klientovi při řešení problémů, jež vznikají jako přirozený důsledek jeho nevhodného chování. Tato metoda poradenství, kterou již od roku 1965 vyučuje Dr. Glasser, podporuje zaměření na přítomnost a budoucnost namísto zabývání se minulostí. (William Glasser Institute-US, 2018).

Z výsledných zjištění je patrné, že klienti se mnohdy překračování hranic dopouštějí. Při jednání o vhodnosti chování může být pracovníkům nápomocna zdravá asertivita, neboť tímto způsobem mohou prosazovat své zájmy, přitom respektovat potřeby druhých, ale zároveň se chránit před nátlakem a manipulací od klientů. Pracovníci mohou zvážit svůj další rozvoj znalostí a dovedností například prostřednictvím vzdělávacích kurzů týkajících se tohoto typu jednání. Ty doporučuje také Novák (2012), který se ve své publikaci zabývá využitím asertivních postupů při řešení různých situací a přibližuje zavedení tohoto způsobu jednání do praxe.

S hranicemi ve vztahu velmi často souvisí nejen svědomí profesionální, ale i to lidské. O něm hovořili účastníci výzkumu a označili jej za jeden z důvodů, proč by byli ochotni překročit stanovenou mez a jednat nestandardním způsobem například v podobě kontaktu mimo provozní dobu zařízení. Pokud pracovník dává v případě nouzové situace svolení k tomuto styku s klientem, doporučujeme zásadu Schwartz a Flowerse (2012, s. 72) zřetelně definovat, co přesně pojem nouzová situace zahrnuje, a přesto dodržovat zásadu neposkytování příliš osobních informací v podobě soukromého telefonního čísla či adresy bydliště.

Jisté je, že pracovníci jakožto profesionálové zodpovědně vykonávající své povolání by se měli hranicemi ve vztahu intenzivně zabírat. Shledáváme proto za více než žádoucí, aby zmíněná problematika nepřestávala být častým předmětem diskuzí při intervizích a na supervizích pracovních týmů. Právě kvalitní supervize, do které jsou zapojeni všichni pracovníci NZDM, je vhodnou prevencí před syndromem vyhoření, jenž byl zmiňován jako jeden z možných důsledků v případě dlouhodobého překračování hranic. Na vysoké riziko vzniku tohoto syndromu při výkonu povolání sociálního pracovníka upozorňuje například psycholog Krívohlavý (2012, s. 28), který přidává mnoho rad a doporučení, jak zabránit nežádoucímu jevu.

V této kapitole si dále dovolujeme upozornit na limity, které s sebou provedený výzkum přináší. Nejprve bychom rádi zmínili skutečnost, na kterou lze nazírat ze dvou různých pohledů. Tím je zaměstnání výzkumníka v oboru, ve kterém byl výzkum prováděn. V tomto případě v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Autorka práce v dané službě několik let působí. První pohled na tento fakt může být negativní a může upozorňovat na nedostatečný nadhled a tendenci získaná data „škatulkovat“ dle svých dosavadních zkušeností. Druhý pohled na uvedenou skutečnost uvádí Strauss a Corbinová (1999, s. 28), kteří v profesních zkušenostech naopak spatřují jistou výhodu, neboť výzkumník může

lépe porozumět událostem a jednání zúčastněných. Avšak snaha minimalizovat tento limit se projevila například tím, že výzkum nebyl proveden v zařízení, ve kterém je autorka práce konkrétně zaměstnaná. Dalším limitem výzkumu je nezobecnitelnost získaných výsledků. Výzkumný soubor tvořilo 12 účastníků (6 pracovníků NZDM a 6 klientů NZDM). Výsledná zjištění jsou tedy jedinečná a platná právě pro tuto skupinu respondentů. Jak uvádí Švaříček (2014, s. 24), je nezbytné vyvarovat se výroků, které zobecňují veškerá uvedená tvrzení. To, že výsledky výzkumy nebudou zobecnitelné na širší populaci, jsme však od počátku bádání předpokládali.

ZÁVĚR

Diplomová práce se zabývala pohledem pracovníků a klientů NZDM na hranice vztahu v této službě. Teoretická část byla zpracována takovým způsobem, aby se stala vhodným východiskem pro zkoumání problematiky v praktické části. Obsahuje tedy charakteristiku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež i specifika jejich klientů a pracovníků. Především se však zaměřuje na hranice vztahu mezi hlavními aktéry, ochranou takových hranic i úskalími, které se mohou v průběhu jejich budování a udržování objevovat.

Na základě teoretické části byl poté realizován kvalitativní výzkum formou polostrukturovaných rozhovorů, jenž sloužil k získání relevantních dat. Následně proběhla analýza metodou zakotvené teorie zahrnující otevřené i axiální kódování a vytvoření paradigmatických modelů. Data byla zpracována zvlášť pro skupinu respondentů z řad pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a druhou skupinu sdružující klienty této sociální služby. Výsledky zpracování dat poskytly odpovědi na vytvořené výzkumné otázky. Můžeme konstatovat, že bylo dosaženo výzkumných cílů, neboť práce zrcadlí pohled pracovníků na vztahy s klienty, představuje způsoby nastavování i udržování hranic, poukazuje na formující prvky a vlivné činitele tohoto procesu. Dále reflektuje postoje pracovníků k překračování stanovených mezí ve vztahu a poukazuje na možné dopady takového jednání. Zároveň také odráží pohled na hranice vztahu jeho druhých aktérů, tedy klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Z výsledků výzkumu vyplývá, že pracovníci považují vytvoření důvěrného vztahu s klientem za nezbytný předpoklad pro další efektivní spolupráci. Přesto si jsou vědomi nezbytnosti nastavení hranic, které vytváří meze přijatelného chování a zároveň upozorňují na to nevhodné. Některé z hranic považují za stěžejní a hodné striktního dodržování. Avšak vlivem různých okolností mohou být v některých situacích klientů až příliš angažovaní. V důsledku toho jsou ochotni porušit nastavené hranice a jednat nestandardním způsobem z přesvědčení, že tak činí ku prospěchu celé záležitosti. Na svém postoji setrvávají s vědomím možných rizik a negativních následků. U klientů nebylo zaznamenáno takové povědomí o hranicích ve vztahu s pracovníkem. Hnacím motorem pro dodržování jistých limitů, které rozpoznávají, je především hrozba sankce v případě jejich nerespektování. Vlivem přátelského pojmání vztahu se objevuje touha po uvolnění hranic, které by zapříčinilo snížení formálnosti vztahu.

Nezbytnou součástí práce se proto stalo vytvoření doporučení pro praxi, které by mohlo přispět k zamezení takového jevu a s ním spojených negativních dopadů. Domníváme se, že zjištěné poznatky mohou představovat jeden z výchozích bodů v případě projevení zájmu o zefektivnění spolupráce s klienty v této oblasti. Již při oslovení jednotlivých zařízení, ve kterých probíhal sběr dat, nás respondenti z řad pracovníků požádali o poskytnutí výsledků výzkumu. Samozřejmě je pouze na nich, zda přijmou některé ze závěrů.

Diplomová práce byla vytvořena z přesvědčení o aktuálnosti tématu a zároveň jeho nesnadného uchopení. Výsledná zjištění nás utvrzují, že se otázka adekvátního nastavení hranic vztahu týká nejen uvedené sociální služby, ale každé pomáhající profese. Získané zpracované údaje mohou být přínosem pro hlubší poznání dané problematiky. Ta vytváří velmi složitý, avšak významný prvek profesionálního partnerství. Práce může být pojímána také jako apel na nutnost řešení dilematu, objevujícího se v mnoha momentech, při nichž dochází k interakci mezi jedincem, který sociální službu zprostředkovává, a osobou, jež ji přijímá. Spatřujeme potřebnost nadále se věnovat bádání ve zmiňované oblasti, které by mohlo vyústit v efektivní přínos pro praxi. Směřovali bychom k rozsáhlejšímu výzkumu s vyšším počtem respondentů, který by cílil na porovnávání přístupů k hranicím ve vztahu nejen mezi jednotlivými pracovníky nebo klienty této sociální služby, ale také mezi jednotlivými zařízeními, neboť by mohla vyplynout zajímavá zjištění o homogenitě či diferencovanosti postojů.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BEDNÁŘOVÁ Zdena. Streetwork. In: MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, s. 189-197. ISBN 978-80-262-0213-4.
- [2] BĚLÍK, Václav, Stanislava HOFERKOVÁ a Blahoslav KRAUS, 2017. *Slovník sociální patologie*. Praha: Grada, Pedagogika. ISBN 978-80-271-0599-1.
- [3] DOEL, Mark, 2012. *Social work: the basics*. London: Routledge, Taylor & Francis Group, xvi, The basics. ISBN 978-0-415-60398-0.
- [4] DRAPELA, Victor J., 2011. *Přehled teorií osobnosti*. 6. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0040-6.
- [5] ELICHOVÁ, Markéta, 2017. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0080-4.
- [6] GÉRINGOVÁ, Jitka, 2011. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, Psyché. ISBN 978-80-7387-394-3.
- [7] GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, Pedagogika. ISBN 978-80-247-3379-1.
- [8] HAICL, Martin a Veronika HAICLOVÁ. Individuální plánování v sociálních službách ČR. In: BICKOVÁ, Lucie, 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, s. 23 – 34. ISBN 978-80-904668-1-4.
- [9] HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ, 2015. *Psychologický slovník*. 3. aktualiz. vyd., Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0873-0.
- [10] HAVRDOVÁ, Zuzana, 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium. ISBN 80-902081-8-5.
- [11] HÁJEK, Bedřich. Školská zařízení pro zájmové vzdělávání, výchovná a ubytovací zařízení a další subjekty pracující s dětmi a mládeží. In: HÁJEK, Bedřich, Břetislav HOFBAUER a Jiřina PÁVKOVÁ, 2008. *Pedagogické ovlivňování volného času: současné trendy*. Praha: Portál, s. 141-152. ISBN 978-80-7367-473-1.
- [12] HERZOG, Aleš. Individuální plánování v NZDM formou rozhovoru. In: *Kontaktní práce 2010: antologie textů České asociace streetwork*, 2010.

- Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork. ISBN 978-80-86728-42-1.
- [13] HORECKÝ, Jiří a Andrea, TAJANOVSKÁ. Sociální služby v ČR. In: BICKOVÁ, Lucie, 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, s. 13 – 20. ISBN 978-80-904668-1-4.
- [14] CHYTIL, Oldřich a Gabriela MAHROVÁ. Sociální práce jako profese. In: MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ, 2008. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, Sestra, s. 13-14. ISBN 978-80-247-2138-5.
- [15] JANEBOVÁ, Radka. Pomoc. In: MATOUŠEK, Oldřich a Alois KŘIŠŤAN, 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. 207 – 208. ISBN 978-80-262-0366-7.
- [16] JANEBOVÁ, Radka. Sociální práce. In: KLÍMA, Petr, ed., 2009. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd., Praha: Česká asociace streetwork, s. 75 - 84. ISBN 978-80-254-4001-8.
- [17] JANEČKOVÁ, Eva, Hana ČIBEROVÁ a Petr MACH, 2016. *Průvodce systémem poskytování sociálních služeb: řešení základních problémů poskytování sociálních služeb, vzory používaných formulářů, náležitosti smlouvy*. Olomouc: ANAG, Právo. ISBN 978-80-7554-009-6.
- [18] JEDLIČKA, Richard. Jak rozumět pojmům „norma“ a „normalita“? In: JEDLIČKA, Richard, 2015. *Poruchy socializace u dětí a dospívajících: prevence životních selhání a krizová intervence*. Praha: Grada, Psyché, s. 56-70. ISBN 978-80-247-5447-5.
- [19] KAPPL, Miroslav. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež In: MATOUŠEK, Oldřich a Alois KŘIŠŤAN a kol., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. 411-412. ISBN 978-80-262-0366-7.
- [20] KASAL, Jiří. Riziková mládež. In: MATOUŠEK, Oldřich a Alois KŘIŠŤAN, 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. 347 - 350. ISBN 978-80-262-0366-7.
- [21] KLATETZKI, Thomas, Jochen RÖSSLER a Hagen Winter. Životní fáze mládí: Prohrát, aniž jsem poražen. In: KLÍMA, Petr, ed., 2009. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd., Praha: Česká asociace streetwork, s. 29 - 36. ISBN 978-80-254-4001-8.

- [22] KLÍMA, Petr a Richard, JEDLIČKA. Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu. In: KLÍMA, Petr, ed., 2009. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd., Praha: Česká asociace streetwork, s. 11 - 20. ISBN 978-80-254-4001-8.
- [23] KOPŘIVA, Karel, 2006. *Lidský vztah jako součást profese: s předmluvou Jiřiny Šiklové*. Vyd. 5. Praha: Portál. ISBN 8073671816.
- [24] KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2012. *Hořet, ale nevyhořet*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. Orientace. ISBN 978-80-7195-573-3.
- [25] LABÁTH, Vladimír, 2001. *Riziková mládež: možnosti potenciálních změn*. Praha: Sociologické nakladatelství. Studijní texty. ISBN 80-85850-66-4.
- [26] LORENC, Jan, Krizová intervence u dospívajících. In: VODÁČKOVÁ, Daniela, 2012. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, s. 278 – 285. ISBN 978-80-262-0212-7.
- [27] MACEK, Petr a Lenka LACINOVÁ, 2012. *Vztahy v dospívání*. 2. vyd. Brno: Barrister & Principal. ISBN 978-80-87474-46-4.
- [28] MAHROVÁ, Gabriela. Klient v sociální práci. In: MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ, 2008. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, Sestra, s. 27-38. ISBN 978-80-247-2138-5.
- [29] MALÍK HOLASOVÁ, Věra, 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4315-8.
- [30] MAROON, Istifan, 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0180-9.
- [31] MATOUŠEK, Oldřich, 2016. *Slovník sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1154-9.
- [32] MATOUŠEK, Oldřich a Pavel HARTL. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. In: MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, s. 49 – 57. ISBN 978-80-262-0213-4.
- [33] MATOUŠEK, Oldřich. Klient (uživatel služby). In: In: MATOUŠEK, Oldřich a Alois KŘIŠŤAN, 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. 215 – 216. ISBN 978-80-262-0366-7.
- [34] MATOUŠEK, Oldřich. Klientův přirozený svět jako východisko sociální práce. In: MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, 2005.

- Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi.* Praha: Portál, s. 17 – 26. ISBN 80-7367-002-X.
- [35] MATOUŠEK, Oldřich. Rodina s rizikovým dítětem. In: MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ, 2014. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese.* Praha: Portál, s. 105 – 107. ISBN 978-80-262-0697-2.
- [36] MATOUŠEK, Oldřich. Sociální práce s rizikovou mládeží. In: MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi.* Praha: Portál, s. 267 - 281. ISBN 80-7367-002-X.
- [37] MATOUŠEK, Oldřich. Typologie sociálních služeb podle cílových skupin. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol, 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.* 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, s. 79-106. ISBN 978-80-262-0041-3.
- [38] MATOUŠEK, Oldřich a Kristina KOLDINSKÁ. Úvod. In: MATOUŠEK, Oldřich, 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.* 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041-3.
- [39] MATOUŠEK, Oldřich a Andrea KROFTOVÁ, 2003. *Mládež a delikvence.* 2. Vyd., aktualiz. Praha: Portál. ISBN 80-7178-771-X.
- [40] MIZRAHI, Terry a Larry E. DAVIS, 2008. *Encyclopedia of social work,* 20th ed., Oxford: Oxford University Press, 4 sv. ISBN 978-0-19-530661-3.
- [41] NEČASOVÁ, Mirka, Profesionalismus a etické kodexy v sociální práci. In: FISCHER, Ondřej a René MILFAIT, 2010. *Etika pro sociální práci.* 2. vyd. Praha: Jabok, s. 72 – 94. ISBN 978-80-904137-8-8.
- [42] NEČASOVÁ, Mirka. Profesní etika. In: MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Metody a řízení sociální práce.* 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, s. 21 – 48. ISBN 978-80-262-0213-4.
- [43] NEDĚLNÍKOVÁ, Dana ed., 2008. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce.* Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
- [44] NOVÁK, Tomáš. *Jednej asertivně!: asertivně na duševní hygienu,* 2012. Praha: Grada, Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-3999-1.
- [45] NYKL, Ladislav, 2012. *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: přístup zaměřený na člověka.* Praha: Grada, Psyché. ISBN 978-80-247-4055-3.

- [46] PÁVKOVÁ, Jiřina. Psychologické aspekty výchovy ve volném čase. In: HÁJEK, Bedřich, Břetislav HOFBAUER a Jiřina PÁVKOVÁ, 2008. *Pedagogické ovlivňování volného času: současné trendy*. Praha: Portál, s. 83-137. ISBN 978-80-7367-473-1.
- [47] PELLY, Jan a Libor Tichý. Specifika terénní práce s mládeží na malém městě. In: Klíma, Petr, ed., 2009. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd., Praha: Česká asociace streetwork, s. 141 – 143. ISBN 978–80–254–4001–8.
- [48] POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM). Praha: Česká asociace streetwork, o. s. 2008. Dostupné také z: http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf
- [49] SCHWARTZ, Bernard a John V. FLOWERS, 2012. *Jak selhat jako terapeut: 50 způsobů, jak ztratit nebo poškodit svého klienta*. Praha: Portál, Spektrum. ISBN 978-80-262-0074-1.
- [50] SVOBODA, Michal. Sociálně–pedagogické přístupy v práci s „neorganizovanou mládeží“ v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež. In: KLÍMA, Petr, ed., 2009. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd., Praha: Česká asociace streetwork, s. 45 - 64 . ISBN 978–80–254–4001–8.
- [51] ŠVARŤÍČEK, Roman. Kritéria kvality výzkumu. In: ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014, 377 s. 51 – 82. ISBN 978-80-262-0644-6.
- [52] ŠVARŤÍČEK, Roman. Kvalitativní přístup a jeho teoretická a metodologická východiska. In: ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014, 377 s. 12 – 26. ISBN 978-80-262-0644-6.
- [53] THOMPSON, Neil, 2009. *Understanding social work: preparing for practice*. 3rd ed. Basingstoke: Palgrave Macmillan. ISBN 978-0-230-22180-2.
- [54] ÚLEHLA, Ivan, 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 3. vyd., V Sociologickém nakl. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, Studijní texty. ISBN 80-86429-36-9.

- [55] VENGLÁŘOVÁ, Martina. Vztah a komunikace s klientem. In: MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ, 2008. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, Sestra, s. 97 - 100. ISBN 978-80-247-2138-5.
- [56] VÍTOVÁ, Marcela. Jsem klíčový pracovník. In: BICKOVÁ, Lucie, 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, s. 115 - 124. ISBN 978-80-904668-1-4.
- [57] VODÁČKOVÁ, Daniela. Vztahové aspekty krizové intervence. In: VODÁČKOVÁ, Daniela a kol., 2012. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, s. 169 – 173. ISBN 978-80-262-0212-7.
- [58] VYMĚTAL, Jan, 2010. *Úvod do psychoterapie*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, Psyché. ISBN 978-80-247-2667-0.
- [59] ZAHRADNÍK, Michal. Já – Ty: pracovník a klient v kontaktu – principy a východiska. In: KLÍMA, Petr, ed., 2009. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd., Praha: Česká asociace streetwork, s. 157 - 175. ISBN 978-80-254-4001-8.

SEZNAM LEGISLATIVNÍCH A INTERNETOVÝCH ZDROJŮ

- [1] Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách.
In: Sbírka zákonů České republiky. 2006, částka 37, s. 1257. Dostupné z:
https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf.
- [2] Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách.
In: Sbírka zákonů České republiky. 2006, částka 37, s. 1273. Dostupné z:
https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf.
- [3] ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY
In Sociální revue. www.socialnirevue.cz [online], © 2018. [cit. 2018-01-02].
Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>.
- [4] NÁRODNÍ STRATEGIE PRIMÁRNÍ PREVENCE RIZIKOVÉHO CHOVÁNÍ
DĚTÍ A MLÁDEŽE NA OBDOBÍ 2013-2018, [online] © 2013.
Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy [cit. 2018-01-02].
Dostupné z: <http://www.msmt.cz/file/28077>.
- [5] SKARUPSKÁ, Helena, 2016. Vybrané metody intervence vhodné
pro sociálního pedagoga s dětmi ohroženými sociálním vyloučením.
In: Sociální pedagogika, č. 1, s. 87 – 100. ISSN 1805-8825. Dostupné z:
http://soced.cz/wpcontent/uploads/2016/04/STUDIE-SocEd_Vybran%C3%A9-metody-intervence-vhodn%C3%A9-pro-pr%C3%A1ci.pdf
- [6] WILLIAM GLASSER INSTITUTE-US. Reality Therapy.
www.wglasser.com [online] © 2018 [cit. 2018-04-06].
Dostupné z: <https://wglasser.com/our-approach/reality-therapy/>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

aj.	a jiné
atd.	a tak dále
apod.	a podobně
č.	číslo
ČR	Česká republika
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
např.	například
NZDM	nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
Obr.	Obrázek
s.	strana
Sb.	Sbírka
Tab.	Tabulka
tzv.	tak zvané

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. č. 1: Paradigmatický model k 1. části výzkumu	66
Obr. č. 2: Paradigmatický model ke 2. části výzkumu	75

SEZNAM TABULEK

Tab. č. 1: Základní informace o účastnících výzkumu – pracovnících NZDM..... 47

Tab. č. 2: Základní informace o účastnících výzkumu – klientech NZDM..... 48

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha PI: Ukázka z rozhovoru s pracovnící Elou

Příloha PII: Ukázka z rozhovoru s klientem Kamilem

PŘÍLOHA P I: UKÁZKA Z ROZHOVURU S PRACOVNICÍ ELOU

Ehm, napadá tě ještě něco, co ti pomáhá takhle ty hranice formovat? Když teď mluvíš o týmu, mluvila jsi třeba o tý přezdívce, napadá tě ještě něco?

E: No co mi pomáhá formovat ty hranice, jsou ty zkušenosti a ty situace, který právě zažíváme vlastně denně, a nemyslím si, že bysme si vždycky mohli nějak to, nějak ty hranice nastavit, s tím, že teď mám ty hranice nastavený takhle a přesto nejede vlak, že prostě vždycky přijde nějaká situace, která vlastně ty moje hranice zase překope, takže tak.

Ehm, takhle bych se tě zeptala, hranice ve vztahu s klientem, k čemu jsou podle tebe dobré?

E: Já si myslím, že se v tom líp cítí děcka i my. Jako klienti a my. My máme jasno, co jakoby é, co můžeme, co nemůžeme a ten klient to ví přesně taky tak. A my to neděláme, jakože bysme si před ním něco vymýšleli, ale fakt to řekneme jako otevřeně. Víš, teď jako mám pocit, že zasahujeme do něčeho, co ty vlastně už nepotřebuješ vědět, nebo co teďka není důležitý v tady naší službě a myslím si, že v ten moment prostě jako i ten klient ví, aha a pořád je to pro mě pracovník. A my jsme jako pořád tady sociální pracovníci, my nejsme tady jeho kámoši, je super, že nás jako v určitých ohledech takhle berou, ale pořád musí vědět, že my jim jako do těch jejich životů kecat budeme, protože je to smyslem naší práce.

Takže mluvíš o tom, jak to mají vlastně tvoji klienti, tak co ty si myslíš, že jsou pro klienty ty hranice, jak je chápou, chápou nějaké hranice ve vztahu?

E: Já myslím, že chápou, a když nechápou, tak když by fakt vyvstala situace, kdyby něco nepochopili, tak my to s něma fakt jako otevřeně řešíme. A je pravda, že my máme jako teď nějak ty hranice nastavený, ale když mi ten klient vysvětlí, ale já tohle potřebuju vědět teď proto, abych ti jako věřil víc, nebo abych měl prostě pocit, že ty mě, jo jako třeba s tím přítelem, že teď potřebuju vědět, jestli ty ho máš nebo jestli si někdy nějakýho měla, abys mi mohla potom vysvětlit, abych věděl jako, jak na tom seš s těma vztahama ty, aby jsem jako věděl, kdo mě jako vůbec tady radí jo.

Ehm Ehm.

E: Jo, jako já si myslím, že v tomhle je to pro ně jako podstatný.

A myslíš si, že jsou pro ně momenty nebo situace, kdy je pro ně těžší jako ty hranice udržet? Že existují takové případy, stalo se ti to třeba?

E: Máš něco konkrétního na mysli?

Nechám to na tobě.

E: Ještě jednou prosím zopakuj tu otázku, já jsem to jako (smích).

(smích) Jo, jestli si myslíš, že jsou situace, kdy teda, protože se bavíme o tom, že klienti teda do jisté míry ty hranice chápou. Myslíš si, že klient se ocitne třeba v situaci, kdy je pro něj, přesto, že chápal ty hranice.

E: Jo.

Potom těžké ty hranice udržet, dokážeš si to představit?

E: Jo, dokážu a dokonce se nám to i stalo, že se klient ehm do jedné pracovnice zamiloval.

Ehm...jak jste tu situaci řešili?

E: No, bylo to tak, že on vlastně...já ti popíšu celý, jak to bylo jo.

Ehm.

E: Že to bylo tak, že vlastně ten klient se začal jako hodně soustředit na tu jednu pracovnici, neustále chtěl s ní na tom klubu trávit čas, neustále si s ní chtěl povídat, trošku si ju jako uzurpoval sám pro sebe a měl pocit, že když ona si hraje fotbálek s někým jiným, nebo když si povídá s někým jiným, tak seděl tak jako našťavaně na baru a jako jejda, co se to děje, jak to, že se mně nevěnuje, vždyť je tady jako pro mě. A pak se svěřil druhé kolegyni o tom, že teda tu jednu miluje a že teda má k ní takovejhle vztah. No tak jsme to potom teda rozebírali s tím klientem, rozebírali jsme to i s kolegyní, kolegyně to řešila i na supervizi, že jsme se o tom potom jako bavili i v týmu a říkali jsme si jako, co právě. Zase jsme si tím určili zase nějakou naši další hranici, že jako pro toho, nebo nemůžeme prostě ty klienty nechat v tom, aby nás prostě jako milovali, bylo to totiž tak, že my jsme mu jako vysvětlili, nebo bylo to tak, že ten klient se, má trošku vztahy, nebo nějakou hranici vztahů možná má jako posunutou a vnímá to tak, že jako pokud se mně někdo věnuje, pokud mně někdo dává ten čas a někdo se na mě směje tak v tenhle ten čas už mě rozhodně miluje a já miluju jeho, protože teďka jsme prostě nejlepší pár světa.

Jo a v tenhle moment, nebo u tohoto konkrétního klienta jsme věděli, že mu to stačí takhle vysvětlit. Jako tím, že tady ti ten čas věnujeme, tím, že s tebou tady ten čas ta kolegyně tráví, takovýmhle způsobem neznamená, že tě jako miluje.

A myslíš, že to pak mělo nějaký dopad na ten jejich další vztah, té kolegyně a toho klienta, když museli projít tady tím?

E: Tak on se nějak rozhodl, už si přesně nepamatuju, jak to bylo, ale vím, že se rozhodl, že na tom klubu teďka jakoby nechce ten čas trávit jakoby tolik s ní, aby se od ní nějakým způsobem jako odpoutal, samozřejmě to jsme respektovali, kolegyně to taky respektovala. Ale jako nebylo to tak jako aha, tak teď tady je takhle kolegyně, tak já odcházím domů. To vůbec ne, anebo odcházím do jiné místnosti. Bylo to spíše tak, jakože jako on se jí nějakým způsobem jako vyhýbal, třeba dva tři kluby, bych to tak viděla, ale potom to prostě bylo, jakože chodil normálně. No a tomu klientovi se potom stalo, že se zamiloval do druhé pracovnice, takže to fakt jako bylo prostě jako, že, no jakože nám pak sdělil, že zase miluje druhou pracovnici, takže fakt si myslím, že tady fakt bylo spíš to jeho vnímání těch vztahů, takže jsme pak spíš fakt pracovali na tom, že to pro nás byla zakázka, jo, pracovat na tom.

Ehm. A tak mluvila jsi o to, že se to teda stalo kolegyni. Stalo se vám to třeba ještě i s jiným klientem? Nebo ty máš nějaký osobní zkušenosti, tady s tím překročením hranic ve vztahu co se týče jakoby partnerského vztahu, intimního?

E: Ehm, no já když jsem sem vlastně nastoupila, tak é, tady chodila partička vlastně devatenáctiletých, dvacetiletých lidí a já jsem k nim měla věkově hodně blízko a bylo to tak, že jsme měli, nebo jako oni měli pocit, že to je jako další kámoška, se kterou můžeme jako něco řešit a často mě zvali i na pivo jako mimo právě tu pracovní dobu, nebo někam do hospody a to bylo takový, že jsem právě jako tam, tam jsme si to museli hodně vyjasnit. A byl tam právě i jeden klient, který mně jako nikdy neřekl to, že by do mě byl jako zamilovanej nebo něco takovýho, ale jako cítila jsem tam takový to jako, že fakt vyhledával moji přítomnost na tom klubu a pak mi i jako ve volném čase psal na můj soukromej Facebook a bylo to takový, že jsme se jako, že chtěl navazovat ty kontakty častěji než ostatní.

A osobně jste to teda nikdy jako nemuseli řešit, že byste si o tom promluvili?

E: No jakoby takhle ne, protože on to fakt nikdy jakoby nevyslovil nějak, to byl jakoby můj subjektivní pocit a tak jsem to jako ale nehrotila nějak, nebrala

jsem to vážně. Ale bylo to tak, že jsem jim spíš jako potom vysvětlila, že jakoby celé té partičce, že s něma jakoby prostě nemůžu na to pivo chodit, protože spolu máme prostě pracovní vztah, nebo že pro mě to je prostě pracovní, nebo v rámci tady toho našeho klubu, takže prostě s něma chodit takhle někde ve volném čase. A nemůžu si s něma ani ve volném čase psát na tom Facebooku a ani nechci teda jako no.

Takže jsme se teď bavili, k čemu jsou ty hranice ve vztahu jako dobré, myslíš si, že můžou být hranice ve vztahu s klientem při práci také nějakou překážkou, že můžou třeba tu práci nějak znesnadňovat?

E: Jako určitě si právě jako můžou ty děcka potom říkat, aha, tak já jí tady říkám milion věcí a ona mně o sobě jako nic neřekne, tak jako proč? Jo, ale jako v tenhle ten moment pro mě nastupuje to jako, že pořád jsme fakt sociální služba prostě, jako já tady fakt nejsem tvůj kámoš jako, a snažím se mu to jako vysvětlit, samozřejmě jako šetrnou formou, ne takhle, ale šetrnou formou se mu snažím vysvětlit, že mám jako opravdu jinej vztah, než ten kamarádskej, že pořád jsem tady ten sociální pracovník.

Ehm, myslíš si teda, že ty svoje nastavený hranice ve vztahu s klientem umíš udržovat?

E: No...ehm, já si myslím, že s něma umím zacházet, ne že je umím udržovat, ale že prostě, když se vyvrbí něco novýho, tak jako nemám striktně daný, kromě tady těch nějakých zásadních věcí, jakože prostě nechodíme s klientama ven, když se potkáme tak s něma prostě na ulici neřešíme jejich životní problémy. Ale jako potom, prostě takový ty každodenní věci, který přichází tak si myslím, že to nějak umím, ehm, nějak na to umím, ehm, operativně na to reaguju a když je mi to ještě jako pořád příjemný, tak jim to klidně řeknu, i věci ze svého soukromí, ale pak prostě každej z nás máme něco, že když brknou na nějakou tu naši tenkou strunu z toho našeho osobního života, tak potom, potom jim vysvětluju, že jsou věci, který se mě třeba taky jako těžko říkají, že já nechci o tom mluvit teďka, že prostě bych byla ráda, abychom prostě měli zachovanej nějaký takovejhle vztah. Nebo vracím se zase zpátky prostě, do té role toho pracovníka, ale jako nikdy se mně nestalo, jakože by to, že by mně pak klient řekl, prostě jako aha, tak mně to teda neříkej, já už ti taky nic neřeknu. Tak jsme si to vždycky nějak jako vysvětlili.

A stalo se ti někdy, že přesto, že máš ty hranice nějak nastavený, víš, jaký chceš mít vztah s těma klientama, že jsi to třeba někdy potom překročila, třeba pod tíhou situace toho klienta, že bys šla za ty hranice?

E: Ehm...to nevím...ted' přemejšším, jestli se někdy něco takovýho stalo, jako já si totiž jako upřímně myslím, že stalo (smích), ale jako konkrétní věc mě ted'ka jako nenapadá, ale myslím si, že se to stalo, ale právě je to o tom, že já jsem to sice překročila, jak jsem to jako původně měla nastavený, ale díky tomu překročení jsem si to přenastavila a zjistila jsem, že takhle to vlastně v podstatě můžu a nic se nestalo. Pro mě to bylo příjemný pořád, jo, i když jsem si původně jako myslela, že ne, tak pro mě to potom jako přítom to pro mě bylo v pohodě, takže sem si to potom přenastavila díky té nové zkušenosti.

Takže jsi je překročila, ale mělo to jako pozitivní dopad.

E: No, ted' to tak vnímám.

Ehm.

E: Jako neuvědomuju si zatím nic negativního.

Jo, a nestalo se ti, že by třeba to potom nějak změnilo tvůj vztah třeba s tím konkrétním klientem, nebo že by to mělo dopad nějak na toho klienta?

E: Asi ne, jako fakt si ted'ka jako nic nevybavuju.

Ehm. É myslíš si, že když budeme mluvit, klidně v obecný rovině, že existují případy klientů, kde by se ty hranice vztahu měly překročit? Napadá tě situace, že přesto, že tady máte daný s kolegyněmi nějaké zásady a pravidla, kdy s klientem jednáte, nejednáte a o čem, takže jsou i případy, kdy bys šla za ty hranice?

E: Ehm, no, běží mě v hlavě to, že kdyby se klientovi něco dělo, jako něco vážného a tak, že bych prostě tu svou hranici toho, že s něma nekomunikujeme ve volným čase, nebo ve svém osobním volnu, ani přes ten Facebook, ani přes ty telefony, tak v tenhle ten moment to poruším a to teda mě napadá, že už se to několikrát stalo, kdy jsem tu situaci vyhodnotila, že je natolik vážná, že v tenhle moment je situace natolik vážná, že ten klient potřebuje natolik pomoci, abysme s ním tu situaci řešili ted' hned aktuálně, i když je deset večer a zrovna mně přišla ta zpráva, že se třeba na tom Facebooku něco děje, že někdo píše a vyhodnotila jsem to tak, že je to natolik závažný a on o tom potřebuje mluvit, tak potom to poruším a jedním s ním.

PŘÍLOHA PII: UKÁZKA Z ROZHOVORU S KLIENTEM KAMILEM

Ehm, takže se to nesmí jo. A to tady někdo řešil, třeba, že někdo chtěl mít vztah s pracovníkem?

K: (smích) Nó tak s kámošem, kámoš se tady furt jedný ptal, kde bydlí, že by zašel na kafe a tak, a potom vlastně jsem si tady někde četl, že to tady bylo vyvěšený, že se někdo anonymně ptal, jestli by to bylo možný mít nějaký takovýhle vztah a psali, že ne.

Jako někde máte dotazy a tam se někdo ptal?

K: Nó, tam se můžeme, tam se můžou dávat anonymně dotazy, stížnosti, třeba na pracovnice a tak.

Ehm.

K: Nebo, co se jim tady nelíbí a takhle.

Ehm.

K: No ale já si myslím, že tam žádný stížnosti nejsou a nebudou.

Ehm a tohle jsou taky věci, který bys tady chtěl třeba jinak, jakože kdo semka chodí tak nemůže mít vztah s pracovníkem, to ti přijde jako správně nebo bys to chtěl změnit?

K: Tak jakoby nevím jakoby čemu by to jako vadilo, kdyby jako měli to, kdyby se tady chovali tak jak to tady je povolený, že tohle, ne jakoby neplazili by se po sobě, když to tak řeknu, tak si myslím, že by to jakoby možná ani nevadilo no.

Jo, že by spolu mohli chodit pracovnice a klient jo?

K: No, že by jakoby spolu mohli bejt jako ve volným čase venku, nebo jakoby tohle, že jo, o víkendu nebo tak, no a v (název zařízení) by se k sobě chovali normálně jakoby, tak normálně no, že by se neoslovovali třeba slovíčkama, jakoby zlatíčko a tak, když to tak řeknu, a tak.

Jo a myslíš, že by to mohlo mít i nějaký nevýhody, když by tady spolu chodil nějaký pracovník a klient?

K: Tak jakoby, myslím si, myslím, že jakoby by mohli nadřazovat jakoby, že by tady měl jakoby mohl by cokoli, že by ho jenom napomenula nebo tak, ale to si zase myslím, že to no.

Jo jakože by mu mohla víc nadřžovat?

K: Nó tak to jsem chtěl říct no.

Ehm, dobře. Tys říkal, že se občas potkáš s někým i mimo klub tak kontaktuješ nějak jinak i pracovníky, třeba přes mobil, Facebook?

K: Tak na Facebook už jsem se ptal hodně krát, ale ještě jsem nebyl schopnej si je tam najít se příznám, ještě jsem na to nedostal čas, ale jinak jakoby bych byl rád, kdyby třeba jakoby bych mohla získat třeba to číslo, že když bych třeba zrovna měl čas a neměl co dělat, že bych ji třeba jako pozval a kafe a popovídal si jen tak prostě.

Ehe a myslíš tím jako soukromý číslo toho pracovníka?

K: No třeba jakoby, jen prostě, jenom takový, udělat si takovej výlet jako kamarád s kamarádkou.

Ehm a myslíš, že by ti ho pracovnice daly?

K: To nevím, na to číslo jsem se jich ještě neptal.

Ehm a Facebook myslíš jako jejich soukromej profil nebo máte nějakej klubovej?

K: Ne ne ne, Facebook má jako normálně (název zařízení), ale ještě jsem nebyl schopnej si ho přidat (smích).

(smích) jo, jo, dobře. É, když bych chtěla popsat tady ty pracovníky, jakože je neznám a chtěla bych, abys mi je popsal, tak co bys mi o nich řekl?

K: Tak jsou to, celkově fajnový, dokážou se bavit, nejsou to, jak bych to řekl, nevrlý prostě, baví se, no nevím, jak bych to řekl ještě, jsou tady suprový prostě pracovníci jako.

Ehm a je něco, co bys jim i vytkl?

K: Já myslím, že ne. Akorát, že tady chodívá jeden kluk, ten tady furt akorát provokuje a pak tady za to pykaj akorát ty druhý no, a on tady jakože pořád chodívá, provokuje, a když mu člověk jakože něco řekne, tak napomenou toho, kdo mu něco řekne.

Aha, že to nevidí, že to dělá tady ten kluk?

K: No ne že by to jako neviděli, ale.

Aha, tak cítíš v tom jako trochu nespravedlnost?

K: Tak trošičku jo, že oni mu jako sice něco řeknou, ale tomu druhému jako řeknou víc, no.

Ehm, takže někdo vyvolává ten konflikt, ale odnese to ten druhý?

K: Asi tak no. Kor když ten druhý má třeba trošku porouchaný nervy, že se lehkou vynerví a pak udělá něco i kdyby to nechtěl no.

Zkoušel si to s těma pracovníkama řešit tady to?

K: Ještě né.

Ehm, ještě ne.

K: Mám to někdy v plánu, ale ještě jsem to nedělal, takže.

Ehm, ale tady to ti vadí zrovna.

K: No, že ta spravedlnost tady je, spravedlnost, ale jakoby tady u toho jedno mi přišlo, že tam trošičku ta nespravedlnost je.

Jo takže jestli to chápu dobře, tak ty jsi tím chtěl teď říct to, že jakoby ty pracovníci, že si myslíš, že jsou spravedlivý, ale občas.

K: Jo to oni jsou spravedlivý, ale tady u toho jednoho zrovna si myslím, že trošku ne no, jakoby tak.

Jo, dobře. Ehm a jak si myslíš, že by se k sobě tady měli chovat pracovníci a tady děcka, co chodí do klubu, co je podle tebe to důležitý?

K: Tak jakoby tykat si, že jo, bavit se s něma normálně jako kamarád s kamarádkou, hrát s něma hry, třeba pomáhat jim s úkoly nebo s problémama různýma, nebo třeba jak mi tady pomáhali jednou třeba s ubytováním nebo takhle, no asi takhle, jak se tady chovaj, přímo, pomáhaj prostě se vším.

A seš spokojenej ty s tím, jak se oni chovají k tobě?

K: Určitě.

Nebo bys třeba něco změnil?

K: Nemám, co bych měl.

A myslíš si, že jsou nějaký věci, co bys ty naopak neměl říkat vůči pracovníkům, jakože když jste vy klienti?

K: No tak neměli bysme jakoby klienti bysme neměli k nim chovat é způsobem, jako je třeba řvát na ně, jako nějakým způsobem bejt drzí nebo takhle no, nadávat jim sprostě nebo tak.

Ehm, stává se to tady?

K: Občas jo, ale to jsou jako fakt takový případy, když už to fakt ten druhý neunesetěma nervama no.

Ehm a jak se to pak tady řeší?

K: No ten dotyčný má zákaz, jako je to teďka u toho máho kámoše, že má jakoby stopku na kluby a může chodit na nějaký půl hodky třeba na to, na individuál, jak se jakoby, jak to má v tom životě a tak, a pak už mu to třeba povolí.

A tobě se to taky stalo, že ses dostal do takový situace?

K: Abych pravdu řekl, tak si myslím, za celou dobu, co jsem v (název zařízení), tak jsem neměl ani jednou zákaz, ani jednou stopku jsem neměl.

Ehm, a takže si nezažil třeba situaci, kdy ti pracovníci řekli, teď už se chováš špatně, takhle se nechovej?

K: Jo to občas jo, měl jsem tady takový, ale že bych kvůli tomu dostal stopku nebo to, tak ne, to bylo jenom takový, že už jsem jakoby ohledně toho jednoho kluka tady, že začal provokovat jednoho tady kluka, tak jsem mu řekl jednu takovou věc, ať už přestane, nebo že už mu jednu fakt plesknu a kvůli tomu jsem tady byl, že mi pracovnice vysvětlovala, že nejsem jeden z nich, že se nemám tak chovat a tak.

A myslíš, že se ta pracovnice zachovala správně, nebo bys chtěl, aby to řešila jinak?

K: Já myslím, že jo, že to udělala správně, že jakoby mi vysvětlila, že se mám chovat jako klient, jako uživatel a ne jako třeba pracovník, abych napomínal třeba jako někoho.

Ehm, takže se stalo, že ses choval nevhodně vůči nějakýmu jinýmu klientovi a vůči třeba nějaký pracovníci, že bys udělal něco nevhodnýho, to se ti stalo?

K: Vůči jako pracovníci, to si jako myslím, že ne, ale vůči tomu jednomu uživateli, tomu druhému, tak tomu jsem to řekl proto, že se tady zase do někoho navázel a zase kdyby ten druhý něco udělal, tak by z toho měl zase problém, takže.

Tak jsi to chtěl vyřešit?

K: Tak jsem mu chtěl akorát říct, že já znám jeho bráchu staršího, jsem s ním chodil do třídy vlastně jakoby, tak mám ají tak nějak povoleno mu něco říct no.

Ehm, dobře é myslíš si, že tady pracovníci dodržují pravidla který tady máte daný?

K: Já myslím, že jo.

Jo, nesetkal ses s tím, že by třeba naopak i pracovníci něco porušovali tady v těch pravidlech?

K: Já myslím, že ne, tady ti pracovníci já myslím, že jako vůbec.

Ehm a myslíš si, že jsou tady i pravidla, se kterýma ty úplně nesouhlasíš a chtěl bys je změnit?

K: No třeba ty pravidla s tím setkáváním a třeba s tím vztahem, že jo. Že třeba, jakože jak se říká to, jak se říká, srdci se neporučí, jo, takže prostě, kdy se někdo do někoho zabouchne, třeba tady do pracovnice, takže to no, é aspoň aby jí to mohl říct a aby když by jí to nemohl říkat tady, tak aby jí mohl napsat esemeskou nebo jí zavolat, hele potřeboval bych se s tebou sejít, potřeboval bych si s tebou promluvit, je to osobní, že jo, pozval by ji třeba na kafe a to a to. Asi tohle to bych změnil, třeba ty schůzky, kdyby náhodou no. Třeba s tím kámošem, co tady má teď tu stopku, tak jsme už několikrát potkávali, potkali vlastně dvě tady odsad' pracovnice.

T: Ehm a jak jste se k sobě chovali?

K: No prvně jsme na ně hulákali ahoj a tak dále hele, tak nás prvně asi neviděly a pak si nás asi všimly no, my jsme šli zrovna si něco koupit do obchodu, tak jsme je jen pozdravili a to no, pak jsme vlastně přišli vlastně sem a říkali jsme jim, že jsme je potkali, tak jsme se pobavili.

T: Ehm a jak oni reagovaly?

K: Přátelsky, v klidu, pohoda. Takovýhle chování já mám i rád, že prostě nemám rád tady lidi, tys na mě na ulici řval, proč si na mě řval a tak dále, je to ostuda a tak.