

Profesní hranice ve vztahu sociálního pracovníka a klienta

Bc. Silvie Volková

Diplomová práce
2024



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2023/2024

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Silvie Volková**
Osobní číslo: **H22877**
Studijní program: **N0111A190013 Sociální pedagogika**
Forma studia: **Kombinovaná**
Téma práce: **Profesní hranice ve vztahu sociálního pracovníka a klienta**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociální práce, profesní etiky a profesních hranic.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaných rozhovorů.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

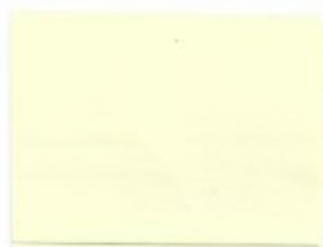
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- FISCHER, Ondřej a René MILFAIT, 2010. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok. ISBN 978-80-904137-8-8.
KOPŘIVA, Karel, 2016. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1147-1.
MATOUŠEK, Oldřich, 2016. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1154-9.
ŠVARÍČEK Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.
VÝROST, Jozef, Ivan SLAMĚNÍK a Eva SOLLÁROVÁ, 2019. *Sociální psychologie: teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5775-9.

Vedoucí diplomové práce: **PhDr. Zuzana Hrnčířiková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **11. prosince 2023**
Termín odevzdání diplomové práce: **19. dubna 2024**



Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan



doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 11. prosince 2023

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 obhajoby¹⁾;
- 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. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ 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 § 60³⁾ 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(a) samostatně a použitou literaturu jsem citoval(a). V případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor.

Ve Zlíně 19. 04. 2024

.....

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 nahlédnutí 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, otypy 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 užit 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 výdělků jím 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 přibližně k výši výdělků dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá tématem profesních hranic ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem v organizaci poskytující služby sociální rehabilitace duševně nemocným. Hlavním cílem této práce je prozkoumat zkušenosti sociálních pracovníků s nastavením a udržením profesních hranic v této specifické oblasti a zjistit, jaké aspekty a okolnosti tomuto procesu napomáhají. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část se věnuje sociální rehabilitaci, profesi sociálního pracovníka a profesním hranicím. Praktická část se zaměřuje na samotný výzkum vlivů, působících na správné nastavení a udržení profesních hranic. Očekávaným výstupem práce je prohloubení pochopení problematiky profesních hranic v praxi sociálních pracovníků a poznatky, které mohou vést k efektivnějšímu nastavení a udržení profesních hranic, k posílení kvality péče o klienty, prevenci vyhoření a etických prohřešků mezi sociálními pracovníky.

Klíčová slova: profesní hranice, sociální rehabilitace, duševně nemocní, vztah, nastavení, kvalita péče, etika

ABSTRACT

The thesis addresses the topic of professional boundaries in the relationship between a social worker and a client within an organization providing social rehabilitation services to mentally ill individuals. The main objective of this study is to explore the experiences of social workers in establishing and maintaining professional boundaries in this specific field and to identify the aspects and circumstances that facilitate this process. The thesis is divided into theoretical and practical parts. The theoretical part focuses on social rehabilitation, the profession of social work, and professional boundaries. The practical part centers on the research of factors influencing the proper establishment and maintenance of professional boundaries. The expected outcome of the thesis is a deeper understanding of the issues surrounding professional boundaries in the practice of social workers and insights that may lead to more effective establishment and maintenance of professional boundaries, enhancing the quality of care for clients, preventing burnout, and ethical breaches among social workers.

Keywords: professional boundaries, social rehabilitation, mentally ill, relationship, establishment, quality of care, ethics

Motto:

"Respekt k hranicím je klíčem k autenticitě."

(Daisaku Ikeda)

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji vedoucí diplomové práce, paní PhDr. Zuzaně Hrnčířkové, Ph.D., za její čas, cenné rady a doporučení, kterými mě směřovala k sepsání diplomové práce. Dále děkuji rodině, zejména mé sestře a oběma dcerám, kolegům a přátelům za jejich podporu a dodávání energie po dobu mého studia.

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 SOCIÁLNÍ REHABILITACE	13
1.1 CÍLE A METODY SOCIÁLNÍ REHABILITACE	13
1.2 SYSTÉM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A ZAMĚSTNÁVÁNÍ OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM	19
1.3 SOCIÁLNÍ A PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY SOCIÁLNÍ REHABILITACE	23
1.4 IDENTIFIKACE KLIANTA V SOCIÁLNÍ REHABILITACI.....	24
1.5 ROLE SOCIÁLNÍ PRÁCE A POSLÁNÍ V REHABILITACI	26
2 PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	29
2.1 CHARAKTERISTIKA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	29
2.2 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	30
2.3 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍ REHABILITACE	32
2.4 ROLE SUPERVIZORA V RÁMCI PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	35
2.5 ETICKÉ PRINCIPY SOCIÁLNÍ PRÁCE	36
3 PROFESNÍ HRANICE VE VZTAHU SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA A KLIANTA	38
3.1 VÝZNAM, ROLE A TYPY PROFESNÍCH HRANIC	38
3.2 NASTAVOVÁNÍ PROFESNÍCH HRANIC	40
3.3 OSLABENÍ A PORUŠOVÁNÍ PROFESNÍCH HRANIC	41
3.4 VNÍMÁNÍ PROFESNÍCH HRANIC	42
II PRAKTICKÁ ČÁST	45
4 METODOLOGIE VÝZKUMU	46
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	46
4.2 VÝZKUMNÉ CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	47
4.3 DESIGN VÝZKUMU.....	48
4.4 TECHNIKA SBĚRU DAT	52
4.5 VÝZKUMNÝ SOUBOR	53
5 ANALÝZA DAT	56
5.1 OTEVŘENÉ KÓDOVÁNÍ.....	56
5.2 AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ	62
5.3 SELEKTIVNÍ KÓDOVÁNÍ	64
5.4 INTERPRETACE DAT	67
DISKUSE	72

ZÁVĚR	75
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	77
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	85
SEZNAM OBRÁZKŮ	86
SEZNAM TABULEK.....	87
SEZNAM PŘÍLOH.....	88

ÚVOD

Mezilidské vztahy jsou od pradávna základem lidské existence a v profesi sociálního pracovníka hrají klíčovou roli. V procesu sociální rehabilitace buduje sociální pracovník vztahy s klienty s cílem jim pomoci v jejich životních těžkostech. Tyto vztahy by měly být založeny na důvěře, respektu a profesionalitě. Důležitou součástí profesního vztahu je nastavení a udržení profesních hranic.

Profesní hranice chrání jak klienta, tak i sociálního pracovníka. Klient je chráněn před zneužitím a sociální pracovník před emocionálním vyčerpáním a profesním selháním. Hranice by měly být jasně definované, flexibilní a respektované oběma stranami.

Nastavení a udržení profesních hranic je pro sociální pracovníky náročný úkol. V praxi se setkávají s klienty, kteří se nacházejí v náročných životních situacích a vyžadují vysokou míru empatie a podpory. Sociální pracovníci se tak mohou cítit pod tlakem v oblasti překračování profesních hranic, aby klientovi pomohli co nejlépe.

Můj zájem o tuto problematiku vzbudila praxe, kterou jsem v rámci studia na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně absolvovala v zařízení poskytující službu sociální rehabilitace. Zde jsem měla možnost nahlédnout “pod pokličku” náročné, ale zároveň velmi různorodé práce s klienty. V rámci této své zkušenosti a možnosti kontaktu se sociálními pracovníky, jsem pocítila, že nastavení a zejména následné udržení profesních hranic je častým problémem. Pracovníci to vnímají jako profesní selhání, což může mít následně nemalý vliv na kvalitu jejich práce, jelikož se pak mohou cítit nejistě a nestabilně. Rozhodla jsem se tedy problematiku profesní hranice ve vztahu sociálního pracovníka a klienta blíže prozkoumat a zpracovat ji jako téma mé diplomové práce.

Hlavním cílem diplomové práce je zmapovat, jaké aspekty jsou stěžejní pro nastavení a následné udržení profesních hranic v rámci vztahu sociálního pracovníka v sociální rehabilitaci a klienta s duševním onemocněním. Dílčí cíle upřesňují faktory a strategie, které ovlivňují dodržování profesních hranic v praxi sociálních pracovníků. Edukace je nezbytným prvkem každé profese, proto i v mé práci mapuji druh vzdělávání a podpory, které sociální pracovníci potřebují pro správné nastavení a udržení profesních hranic, ale také jaké zkušenosti mají při edukaci samotných klientů včetně jejich nejčastějších dotazů a obav, které s nastavením procesních hranic souvisí.

V teoretické části diplomové práce jsou představeny klíčové aspekty spojené s vytvářením a udržováním profesních hranic ve třech hlavních fázích. První část se zaměřuje na koncept sociální rehabilitace, včetně stanovení jejích cílů, metod a významu v rámci systému sociálních služeb v České republice. Dále se zabývá legislativními aspekty podporujícími začlenění jedinců se zdravotním postižením a psychosociálními aspekty identifikace klientů v sociální rehabilitaci. Druhá část se soustředí na profesi sociálního pracovníka, jeho charakteristiku, kompetence a roli v prostředí sociální rehabilitace, a zdůrazňuje význam spolupráce se supervizorem a dodržování etických principů při budování vztahů s klienty. Poslední část se zabývá významem, funkcemi a různými typy profesních hranic, mechanismy jejich vytváření a faktory, které mohou vést k jejich oslabení nebo porušení. Tato část je zakončena podkapitolou, která zkoumá různé perspektivy vnímání profesních hranic.

Praktická část diplomové práce je složena ze dvou částí. První z nich vymezuje metodologii výzkumu, specifikuje výzkumný problém, cíle a výzkumné otázky, design výzkumu, techniku sběru dat a výzkumný soubor. Vzhledem k zaměření tématu a cílů diplomové práce byl pro metodologickou část zvolen kvalitativní přístup a pro metodu sběru dat byl vybrán polostrukturovaný rozhovor. Výzkumný soubor tvoří pět pracovníků pracujících v sociální rehabilitaci se zaměřením na osoby s duševním onemocněním. Účastníky polostrukturovaných rozhovorů jsou sociální pracovníci ve věku od 32 do 53 let, z toho jsou tři ženy a dva muži z jednoho zařízení, zaměřující se na sociální rehabilitaci osob s duševním onemocněním. Druhá část pak zahrnuje samotnou analýzu dat, pro kterou bude použita zakotvená teorie. Součástí praktické části bude i interpretace dat a diskuze nad výsledky.

Výsledky této diplomové práce poskytnou hlubší porozumění problematice profesních hranic v praxi sociálních pracovníků a mohou sloužit jako cenný zdroj pro jejich vzdělávání a podporu. Tyto výsledky mohou být také vnímány jako základ pro budoucí výzkum na rozsáhlejší vzorku pracovníků v oblasti sociální rehabilitace, což přispěje k objektivnějším poznatkům a potvrdí použitelnost nových strategií v práci s profesními hranicemi a udržení efektivitu práce na globální úrovni. Získané poznatky by mohly dále přispět k posílení péče o klienty v oblasti sociální rehabilitace prostřednictvím implementace osvědčených postupů pro práci s profesními hranicemi v této specifické oblasti.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ REHABILITACE

Kapitola pojednává o komplexním procesu sociální rehabilitace, která podporuje osoby se sníženou soběstačností v dosažení co největší míry nezávislosti a integrace do společnosti. Text popisuje definici, cíle, metody, systém služeb a další důležité aspekty sociální rehabilitace v kontextu sociální práce.

1.1 Cíle a metody sociální rehabilitace

Votava (2003, s. 14-15) definuje sociální rehabilitaci jako „*včasné, plynulé a koordinované úsilí o co nejrychlejší a co nejširší zapojení občanů se zdravotním postižením do všech obvyklých aktivit života společnosti s využitím léčebných, sociálních, pedagogických a pracovních prostředků*”.

Dle § 70 **Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.**, v aktuálním znění (**dále jen “Zákon o sociálních službách”**) sociální rehabilitace představuje soubor konkrétních aktivit zaměřených na dosažení individuální samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti jednotlivců. Tyto cíle jsou dosaženy prostřednictvím rozvoje specifických schopností a dovedností jednatelce, posilováním jeho návyků a tréninkem běžných činností nezbytných pro samostatný život. Tento trénink je prováděn alternativními metodami, které využívají zachované schopnosti, potenciál a kompetence dané osoby.

Cíle sociální rehabilitace

Sociální rehabilitace **usiluje o dosažení větší míry samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob se zdravotním postižením v běžném životě** (Národní úřad pro osoby se zdravotním postižením, 2023). K naplnění těchto cílů se zaměřuje na čtyři klíčové oblasti.

Podle Pfeiffera (2014) má rehabilitace za cíl obnovit jedince do stavu, který měl před vznikem svého zdravotního postižení. I když to není vždy možné, primárním úkolem rehabilitace je maximalizovat potenciál člověka a zvýšit jeho samostatnost a schopnost péče o sebe, aby byl co nejméně závislý na pomoci okolí. U mladých lidí se zdravotním postižením je vyšší pravděpodobnost, že se vrátí do pracovního procesu, což má významný dopad nejen na jednotlivce, ale i na společnost a stát. Tento koncept je v současné době mezinárodní a je řízen řadou dohod, mezi nimiž jednou z nejdůležitějších je Úmluva Valného shromáždění OSN z roku 2006, která určuje pravidla pro vyrovnání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením, navazující na deklaraci OSN z roku 1993 (Pfeiffer, 2014).

Oblast “*sociální integrace*” pomáhá klientům překonávat bariéry v sociálním začlenění a budovat si smysluplné vztahy. Sociální integrace je důležitým faktorem pro duševní pohodu a celkovou kvalitu života klienta. Podle Slowíka (2007) je sociální začlenění jedinců se sníženou sociální adaptací závislé na klíčových faktorech. Etiologie tohoto handicapu u každého jednotlivce hraje klíčovou roli. Důležitá je dlouhodobá a systematická intervence a podpora. Úspěšné začlenění do společnosti často vyžaduje kombinaci péče v oblasti sociální, zdravotní, psychologické a speciálně pedagogické. Rovněž je významné hledání nových přístupů a opatření, které minimalizují rizika sociálního vyloučení.

Vacková (2020) ve své knize zmiňuje tzv. koordinovanou rehabilitaci, představující komplexní soubor aktivit zaměřených na podporu a pomoc osobám se sníženou soběstačností. Jejím cílem je dosáhnout maximální možné míry jejich samostatnosti a integrace do společnosti. Tato komplexní péče zahrnuje různé služby, které se vzájemně doplňují a synergicky působí, čímž zajišťují individuální přístup a efektivní podporu klientů v jejich specifických potřebách.

Nezbytná je týmová spolupráce (neboli “multidisciplinární”, či “interdisciplinární”). Vacková (2020, s.19) uvádí, že “*i tato forma spolupráce se v rámci praxe potýká s mnoha výzvami, které musí současná doba řešit.*”

Formy poskytování sociální rehabilitace

Služby sociální rehabilitace se rozdělují do tří základních forem. Jsou jimi **terénní, ambulantní a pobytové služby**.

“*Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí*” (Zákon o sociálních službách, §33). Pomáhají mu s běžnými denními činnostmi, jako je péče o sebe, vaření, úklid domácnosti, nakupování a další. Jejich cílem je udržet klienta v jeho přirozeném prostředí a zabránit tomu, aby se musel stěhovat do zařízení ústavní péče.

“*Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování*” (Zákon o sociálních službách, §33). Nabízejí široké spektrum aktivit, jako je nácvik sebeobsluhy, ergoterapie, fyzioterapie, logopedie, terapeutické dílny, psychologické poradenství a mnoho dalšího. Pomáhají klientovi rozvíjet jeho dovednosti a posilovat jeho soběstačnost v různých aspektech života (Zákon o sociálních službách).

“Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb” (Zákon o sociálních službách, §33). Zajišťují komplexní péči a podporu, včetně stravování, ubytování, péče o sebe, sociálních a terapeutických aktivit a dalších. Jsou vhodné pro klienty, kteří kvůli svému postižení nebo zdravotnímu stavu nemohou žít samostatně doma a potřebují nepřetržitou podporu a péči (Zákon o sociálních službách).

Výběr vhodné formy sociální rehabilitace se řídí individuálními potřebami a situací klienta. Cílem je zvolit takovou službu, která co nejlépe naplní cíle rehabilitace a pomůže klientovi dosáhnout maximální možné samostatnosti a soběstačnosti.

Základní činnosti sociální rehabilitace

Podle zákona o sociálních službách je sociální rehabilitace zařazena do oblasti služeb sociální prevence (Zákon o sociálních službách, §53).

Podle vyhlášky k zákonu o sociálních službách (Zákon o sociálních službách, §33) je rozsah poskytování sociální služby sociální rehabilitace detailně popsán jako:

- Nácvik dovedností pro samostatnou péči o sebe, soběstačnost a další aktivity vedoucí k sociální integraci;
- Zprostředkování kontaktů se společenským prostředím;
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti;
- Pomoc při prosazování práv, legitimních zájmů a zajišťování osobních záležitostí.

Tento rozsah aktivit definuje sociální rehabilitaci jako nástroj, který má za cíl snižovat obtíže spojené se sociálním vyloučením jedinců a zlepšovat jejich sociální situaci. Hlavním účelem této služby je prevence, podpora a řešení praktických problémů, se kterými se uživatelé služby potýkají.

Základní oblastí je **nácvik dovedností** pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění. Sociální rehabilitace se zaměřuje na nácvik základních sebeobslužných dovedností, jako je hygiena, oblékání, příprava stravy a úklid domácnosti. Dále se věnuje i nácviku mobility, komunikace a dalších dovedností nezbytných pro běžný život.

Sociální rehabilitace také usiluje o **začlenění klienta do společnosti a podporu jeho sociálních kontaktů**. Pomáhá klientům s navázáním a udržováním kontaktů s rodinou, přáteli a komunitou. Organizuje různé aktivity a programy, jako jsou setkávání, výlety, kulturní akce a dobrovolnické programy. Úspěšné sociální začlenění jedince závisí jak na jeho vlastních schopnostech, tak i na postoji společnosti k této integraci. Společnost může buď podporovat proces začlenění, nebo naopak vytvářet překážky, které brání úplné integraci jedince (Pančocha, 2013). Podle Čížkové (2004) je proces socializace nepřetržitý a ovlivňuje vývoj osobnosti jedince prostřednictvím interakce se společností. Tento vývoj však nelze jednoduše považovat za pouhé přizpůsobení se společnosti.

Neméně důležité jsou aktivity, týkající se **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**. Jedná se o činnosti, které slouží k posílení sociálních, psychických a motorických schopností a dovedností. Také poskytují pomoc při prosazování práv a zajišťování osobních záležitostí (například získání kompenzačních pomůcek nebo informačních služeb) v situacích, kdy se jedinci se zdravotním postižením osamostatňují. Toto může zahrnovat poskytování ubytování, stravování, úklidových služeb a pomoc při osobní hygieně (Zákon o sociálních službách, vyhláška č. 505/2006 Sb.).

Sociální rehabilitace nabízí klientům širokou škálu aktivit, jako jsou kurzy, workshopy, zájmové kroužky a sportovní aktivity. Pomáhá jim tak rozvíjet jejich smysluplný volný čas, zvyšovat sebeúctu a budovat sebevědomí.

Metody sociální rehabilitace

Sociální rehabilitace usiluje o dosažení individuálních cílů klienta s využitím široké škály metod jako jsou například sociální poradenství, psychoterapie, ergoterapie, fyzioterapie, logopedie, pracovní rehabilitace, sociálně aktivizační služby, asistentské služby, podpora v bydlení a komunitní práce.

Sociální poradenství, které lze rozdělit na dvě hlavní kategorie: základní a odborné. Základní sociální poradenství je nedílnou součástí všech typů sociálních služeb a poskytuje všeobecné informace a podporu všem jedincům v nepříznivé sociální situaci, aby jim pomohlo řešit jejich problémy. Odborné sociální poradenství se specializuje na specifické potřeby osob v nepříznivé sociální situaci a je poskytováno ve specializovaných poradnách podle typu problému. To zahrnuje facilitaci kontaktu se společností, terapeutické intervence a pomoc při prosazování práv a oprávněných zájmů (Matoušek, 2007).

Psychoterapie hraje důležitou roli v pochopení a zvládnání psychických problémů klienta. Představuje multidisciplinární vědní disciplínu s výrazným působením v různých oblastech medicíny a psychologie. Psychoterapie se skládá z několika různých přístupů a systémů, z nichž každý má své specifické metody, techniky a programy pro vzdělávání (Kratochvíl, 1997).

Jak uvádí autor Kratochvíl (1997, s.12), psychoterapie je *“léčebnou činností, léčebné působení, specializovanou metodou u léčení nebo soubor léčebných metod, záměrné ovlivňování, proces sociální interakce.”*

Na **ergoterapii** lze nahlížet jako na samostatný obor, kdy se o ni někteří autoři zmiňují jakožto o oboru medicínském. Lze ji definovat jako profesí, která prostřednictvím smysluplného zaměstnávání usiluje o zachování a využívání schopností jedince potřebných pro zvládnání běžných denních, pracovních, zájmových a rekreačních činností. A to u osob jakéhokoliv věku s různým typem postižení (Hrozenková a Dvořáčková, 2013).

Fyzioterapie se zaměřuje na rehabilitaci pohybového aparátu a zlepšení fyzické kondice. Pro jedince s postižením pomáhá fyzioterapie zmírnit dopady jejich omezení v běžných aktivitách a zlepšit tak jejich sociální integraci. U lidí s vrozenými pohybovými vadami má fyzioterapie klíčový význam pro podporu rozvoje osobnosti od samého počátku (Vítková, 2006).

Logopedie zkoumá procesy vzniku, eliminace a prevence poruch komunikace u jedinců všech věkových skupin, včetně dětí, adolescentů, dospělých a seniorů. Studuje se porucha komunikace z hlediska terminologie, příčin, symptomů, klasifikace, prognózy, diagnostických možností, terapie a prevence (Valenta, 2014).

Pracovní rehabilitace je především prováděna pracovními úřady a případně dalšími zmocněnými institucemi ve prospěch osob se zdravotním postižením. Zaměřuje se na hledání a udržení vhodného zaměstnání podle Zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění (dále jen “Zákon o zaměstnanosti”). Jejím hlavním cílem je posouzení pracovní schopnosti každé osoby se zdravotním postižením a rozvoj dovedností, které jsou potřebné k získání zaměstnání. Taktéž pomáhá nalézt vhodné pracovní místo a podporuje zaměstnavatele v tomto procesu (Pracovní úřad ČR, Zákon o zaměstnanosti).

Sociálně aktivizační služby jsou dle Ministerstva práce a sociálních věcí zákonem vymezeny jako *“výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů”* (Zákon o sociálních službách, Vyhláška č. 505/2006 Sb.).

Asistentské služby dle Vyhlášky č. 505/2006 Sb. poskytují pomoc s osobní asistencí a doprovodem klienta. Jsou určeny pro klienty, kteří z důvodu svého postižení nebo zhoršeného zdravotního stavu potřebují pomoc s běžnými denními aktivitami, jako je doprava, nákupy, hygiena, oblékání a další. Asistentské služby tak klientům umožňují žít co nejvíce samostatně a aktivně.

Podpora v bydlení pomáhá s hledáním a zajištěním vhodného bydlení. Nabízí klientovi podporu při hledání a výběru bydlení, jednání s úřady, stěhování a adaptaci v novém prostředí. Cílem je zajistit klientovi bezpečné a stabilní bydlení, které odpovídá jeho potřebám. Důležitým aspektem je také možnost rozvoje svých dovedností a potenciálu jedince a posílení pocitu bezpečného zázemí. Ideální je přiblížení klienta co nejběžnějším podmínkám (Matoušek et al., 2005).

Komunitní práce je dle Matouška (2003) metodou, která usiluje o podněcování a posilování změn v místním společenství. Tato metoda je charakterizována třemi hlavními prvky: aktivním řešením problémů a iniciací změn v daném společenství, využíváním zdrojů a možností dostupných v místní komunitě a zapojením místních občanů, institucí a organizací do procesu řešení problémů. Tím dochází k sdílení zdrojů, odpovědnosti a pravomocí, což umožňuje obyvatelům ovlivnit události ve svém prostředí (Matoušek, 2003).

Výběr vhodných metod sociální rehabilitace je individuální a závisí na specifických potřebách a cílech klienta. Sociální pracovník s klientem úzce spolupracuje na vytvoření komplexního plánu rehabilitace, který reflektuje jeho situaci a směřuje k dosažení jeho maximální možné samostatnosti a plnohodnotného života.

1.2 Systém sociálních služeb a zaměstnávání osob se zdravotním postižením

Systém sociálních služeb v České republice tvoří síť organizací a služeb, které jsou určeny pro osoby se sníženou soběstačností a jejich rodiny. Aktivity neziskových organizací v oblasti sociálních služeb přispívají k naplnění veřejného zájmu a vytváření podmínek pro zajištění lidského práva na důstojný a adekvátní život prostřednictvím poskytování sociálních služeb (Šámalová, 2021).

Základní sociální poradenství, poskytované v rámci sociálních služeb, má hlavním cílem podpořit osoby v nepříznivé sociální situaci poskytnutím potřebných informací k řešení jejich problémů. Tato činnost není jednostranná a vyžaduje aktivní účast samotného klienta. Sociální poradenství slouží jako prostředek k pomoci klientovi, přičemž ho zároveň zapojuje do procesu řešení jeho obtíží vlastními silami (Arnoldová, 2016).

Zaměstnávání osob se zdravotním postižením v České republice - legislativa, programy a aktivity

Problematika zaměstnávání osob se zdravotním postižením (dále jen "OZP") je komplexní téma s mnoha aspekty, které hraje důležitou roli v inkluzi, rovných příležitostech a ekonomickém růstu. Česká republika disponuje legislativou, programy a aktivitami, které napomáhají OZP nalézt a udržet si práci.

Podle zákona o zaměstnanosti je osoba zdravotně znevýhodněná (dále „OZZ“) fyzickou osobou, která má stále schopnost pravidelně pracovat nebo vykonávat jinou placenou činnost. Avšak její možnost být nebo zůstat pracovně začleněna, vykonávat současné povolání nebo využít své dosavadní kvalifikace, nebo dokonce získat novou kvalifikaci, je podstatně omezena v důsledku dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu.

Klíčové je dodržovat právo na rovné zacházení a zabránit jakékoli formě diskriminace při zaměstnávání osob se zdravotním postižením. Existuje vysoké riziko, že tito jedinci mohou být diskriminováni kvůli svému postižení (Komendová, 2009).

Hlavními legislativními normami v této oblasti jsou zejména zmíněný **Zákon o zaměstnanosti**, který stanovuje povinný 4% podíl zaměstnávání OZP pro firmy s více než 25 zaměstnanci, definuje chráněné pracovní trhy a nástroje jejich podpory.

Dalším zákonem zabývající se touto problematikou je **Zákon o sociálních službách**, který upravuje sociální rehabilitaci, která hraje klíčovou roli v přípravě OZP na trh práce.

Zákon č. 262/2006 Sb., o ochraně zaměstnanců před riziky pracovních úrazů a nemocí z povolání, v platném znění se zaměřuje se na prevenci a ochranu zdraví všech zaměstnanců, včetně OZP, na pracovišti.

V České republice existuje široká škála **programů a aktivit**, které napomáhají OZP s hledáním a udržení si zaměstnání. Mezi ně patří **podpora chráněných pracovních míst**. Chráněné pracovní dílny poskytují OZP pracovní uplatnění a zároveň jim pomáhají s rozvojem jejich dovedností a pracovních návyků. Zaměstnavatelé zaměstnávající OZP na chráněných pracovních místech mohou čerpat dotace na mzdy a další náklady. Také **úřady práce** zprostředkovávají OZP práci a poskytují jim poradenství v oblasti kariérního rozvoje. Specializované poradenské služby pro OZP pomáhají s hledáním práce, přípravou na pracovní pohovor a adaptací na pracovišti (Zákon o zaměstnanosti).

OZP se mohou účastnit **rekvalifikačních kurzů a dalšího vzdělávání**, které jim pomohou zvýšit jejich kvalifikaci (Zákon o zaměstnanosti). Evropský sociální fond podporuje programy vzdělávání a rekvalifikace pro OZP (Evropská komise, 2023).

OZP mohou získat rovněž **podporu pro založení vlastního podnikání** (Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR, 2023). Využít mohou program Podpora podnikání a zaměstnávání osob se zdravotním postižením, který poskytuje OZP finanční a poradenskou podporu (Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky, 2023).

Hlavní problémy a řešení zaměstnávání osob se zdravotním postižením

Problematika zaměstnávání osob se zdravotním postižením představuje **komplexní oblast**, která hraje klíčovou roli v inkluzi, rovných příležitostech a celkovém ekonomickém růstu. I přes existující legislativu a širokou škálu podpůrných programů stále existují bariéry, které brání OZP v nalezení a udržení si zaměstnání.

Na pracovním trhu čelí lidé s postižením mnoha problémům. Mezi hlavní překážky patří **diskriminace na trhu práce**. Kromě objektivních překážek se potýkají s různými předsudky, které jim brání v jejich pracovním uplatnění (Treloar, 2002). Diskriminace na pracovním trhu se projevuje tehdy, když pracovníci s podobnou produktivitou a zkušenostmi obdrží rozdílné mzdy nebo mají různé šance na získání zaměstnání. V literatuře se uvádí několik druhů diskriminace, se kterými se lidé na pracovním trhu setkávají, přičemž nejznámější jsou diskriminace založené na taste-based (diskriminace založená na osobních preferencích, předsudcích nebo emocionálních reakcích jednotlivců nebo institucí) a statistické diskriminace.

Další překážkou je **nedostatek dostupných pracovních míst**. Mnoho pracovních pozic není pro OZP bezbariérově dostupných a neodpovídá jejich specifickým fyzickým a psychickým možnostem.

Nedostatečná kvalifikace a dovednosti představuje další bariéru spočívající ve skutečnosti, že OZP nemají vždy dostatečnou kvalifikaci a dovednosti pro dostupná pracovní místa. Dle Kolodziejczyka (2017) mohou zdravotní obtíže způsobit, že člověk má problémy se školním vzděláním, a v některých případech může osoba se zdravotním postižením být umístěna do zařízení, kde nejsou dostatečně vhodné podmínky pro vzdělávání (Kolodziejczyk, 2017).

OZP narážejí na **nedostatek informací** o možnostech zaměstnání a o programech, které jim mohou pomoci. Je potřeba zefektivnit systém informování OZP o jejich možnostech a dostupných programech podpory.

Zaměstnávání OZP je tak nejen morální povinností, ale i ekonomicky výhodným řešením pro firmy i celou společnost. Přináší výhody pro firmy v podobě finančních benefitů, čerpání daňových úlev, příspěvků na podporu zaměstnávání OZP z úřadu práce, příspěvek na chráněné pracovní místo a příspěvek na zapracování (Zákon o zaměstnanosti - č.435 § 78, § 82, § 116).

Zaměstnávání OZP má i další výhody. Jednou z nich je společenská výhoda, kdy zaměstnáním není společnost zatížena nutností vynakládat prostředky na finanční podporu ze státu, naopak přispívá do státního rozpočtu při odvodu daní a je tak přínosem pro společnost. Zaměstnání těchto jedinců také snižuje náklady na sociální péči a umožňuje lepší poskytování služeb těm, kteří kvůli svému zdravotnímu stavu nejsou schopni pracovat a skutečně potřebují péči (Hendricks, 2009).

Výhodou je také například jistá seberealizace a vyplnění volného času smysluplně. Snižuje se finanční závislost, je podporována samostatnost a zvyšuje se kvalita života. Díky práci získávají nové společenské role, navazují nové vztahy a zůstávají zapojeni do společnosti (Suomi et al., 1993).

Řešení bariér v zaměstnávání osob se zdravotním postižením (OZP)

Valenta (2004) identifikuje některé mechanismy podpory, které hrají klíčovou roli při začlenění osob se zdravotním postižením do pracovního prostředí. Tyto mechanismy zahrnují:

Osobní asistenci, známou také jako pracovní asistenci, která podporuje samostatnost jedince, usnadňuje jeho adaptaci na nové pracovní prostředí a zajišťuje komunikaci mezi různými účastníky (zprostředkovatel zaměstnání, klient, zaměstnavatel, spolupracovníci).

Podporované zaměstnávání, což je individuální podpora poskytovaná přímo na pracovišti. Tato podpora se skládá z časově omezeného balíčku služeb, které motivují a podporují zájemce o práci na otevřeném trhu práce, aby si našel a udržel zaměstnání.

Tranzitní program, což je speciální program podporovaného zaměstnávání pro žáky se specifickými vzdělávacími potřebami. Tento program umožňuje žákům absolvovat praxi na pracovištích zaměstnavatelů na otevřeném trhu práce za podpory pracovního asistenta. Jeho cílem je usnadnit žákům přechod ze školy do pracovního života a získat odpovídající pracovní místo.

Job klub, což jsou setkávání zaměstnaných klientů nebo těch, kteří čekají na zprostředkování zaměstnání (Valenta, 2004).

Řešení je hlavně otázkou **změny postoje zaměstnavatelů**. Zaměstnavatelé by měli vnímat OZP jako cenný zdroj pracovních sil a oceňovat benefity, které jejich zaměstnávání přináší. Vytvoření **bezbariérového pracovního prostředí**, které by mělo respektovat specifické potřeby OZP v oblasti komunikace a ergonomie. OZP by měli mít rovněž **možnost získat vzdělání a rekvalifikaci**, které jim pomohou najít a udržet si práci. **Informační kampaně** by měly být cílené a dostupné pro všechny OZP, včetně těch s nízkým stupněm gramotnosti a digitální inkluze. Překonání uvedených bariér a implementace řešení povede k větší inkluzi OZP na trhu práce a k jejich plnému zapojení do společnosti.

1.3 Sociální a psychologické aspekty sociální rehabilitace

Tato část popisuje sociální aspekty, jako je inkluze a stigma, a také psychologické hledisko, zahrnující péči o duševní zdraví a reakci na trauma, v kontextu sociální rehabilitace.

Sociální aspekty

Prvním ze sociálních aspektů je **sociální inkluze**, která zahrnuje přístup ke službám a zdrojům, čímž je myšleno, že všichni by měli mít rovný přístup ke vzdělání, zaměstnání, bydlení, zdravotní péči a dalším důležitým službám (Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2023). Lidé by také měli mít možnost **aktivně se účastnit na kulturních aktivitách, politickém životě a komunitním dění** (Evropská komise, 2023). Společnost by měla respektovat rozmanitost a podporovat toleranci mezi různými skupinami lidí (Národní strategie inkluze, 2021). Je také velmi důležité **identifikovat a odstraňovat bariéry**, které brání lidem v plnohodnotném zapojení do společnosti. S rozvojem společnosti se mění také přístupy k péči o osoby s mentálním postižením. Lze tvrdit, že postoj většinové společnosti k této problematice reflektuje určitý stupeň jejího rozvoje (Vágnerová, 2004).

Sociální stigma

Duševní poruchy patří mezi nemoci, které jsou často spojovány se stigmatizací. Stigma lze chápat jako předpokládaný znak nedostatečnosti, který často vede k odmítání ze strany ostatních lidí. Toto stigmatizované označení může být způsobeno jak viditelnými nedostatky, tak neviditelnými faktory. Jednou z možností, jak může stigma postihnout jedince, je například po odhalení jejich pobytu v psychiatrickém zařízení.

Lidé s duševními poruchami se často potýkají s různými formami odmítání, nepochopení a mýty šířenými ve společnosti. Jsou jim připisovány charakteristiky jako nepředvídatelnost, nespolehlivost, nebo dokonce nebezpečnost. Jak lze snížit stigma spojené s duševními poruchami? Jedním z klíčových faktorů je vhodná léčba, dodržování důvěrnosti ohledně příslušnosti k určité problematice a rozvoj sociálních dovedností (Höschl et al, 2002).

Psychologické aspekty sociální rehabilitace, psychická pohoda, duševní zdraví, trauma.

Služba by měla podporovat psychickou pohodu klientů. Toho lze dosáhnout například poskytováním psychoterapie, poradenství a podpůrných skupin. (Světová zdravotnická organizace, 2023). Poskytovatelé služeb by měli být vnímaví k duševním poruchám a problémům s duševním zdravím. Je důležité, aby klienti měli přístup k adekvátní péči o duševní zdraví (Ministerstvo zdravotnictví České republiky, 2023). Měli by měli být vyškoleni v oblasti traumatické péče. Je důležité, aby byli schopni rozpoznat a adekvátně reagovat na trauma, které klienti zažili (Národní ústav duševního zdraví, 2023).

Jak je uvedeno v Etické chartě sociálních, mezi klientem a poskytovatelem služby by se měl vybudovat vzájemný respekt (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2023). Měli by mít možnost rozhodovat se o svém životě a o tom, jaká služba je pro daného klienta nejvhodnější (Zákon o sociálních službách).

1.4 Identifikace klienta v sociální rehabilitaci

Proces identifikace klienta v sociální rehabilitaci **je klíčovou fází**, která určuje směřování a efektivitu celého rehabilitačního procesu. Cílem této fáze je komplexní pochopení klienta, jeho potřeb a cílů, aby bylo možné navrhnout individuální rehabilitační plán. Zahrnuje získávání informací o klientovi, jakými jsou demografické údaje (věk, pohlaví, bydliště), anamnéza a diagnóza, funkční schopnosti a dovednosti, bariéry a překážky v životě klienta, ale také cíle a přání klienta (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2023).

Komplexní a holistický přístup v sociální práci znamená, že se sociální pracovník zaměřuje na všechny aspekty života klienta, a to nejen na jeho specifický problém. Zohledňuje se tedy jeho fyzické i psychické zdraví, jeho sociální situaci a prostředí, ve kterém žije. Poslední, třetí fází procesu je stanovení cílů rehabilitace dle metody SMART, tudíž by měly být specifické, měřitelné, dosažitelné, relevantní a časově ohraničené.

Sociální služby by měly fungovat na principu tzv. "klientsky orientované firmy", jak zdůrazňuje Vojtíšek (2021). To znamená, že výchozím bodem pro poskytování služeb by měly být individuální potřeby a specifické požadavky klientů. Služby by měly být flexibilní a přizpůsobovat se klientovi, nikoli naopak. Důležitá je aktivní participace klienta na procesu plánování a poskytování služeb. Tento přístup zajišťuje, že klienti se cítí respektováni a že jejich potřeby jsou plně uspokojeny.

Identifikace klientů je klíčovou fází procesu sociální rehabilitace, která určuje jeho další směřování a efektivitu. Cílem této fáze je komplexní pochopení klienta, jeho specifických potřeb a cílů, aby bylo možné navrhnout individuální rehabilitační plán.

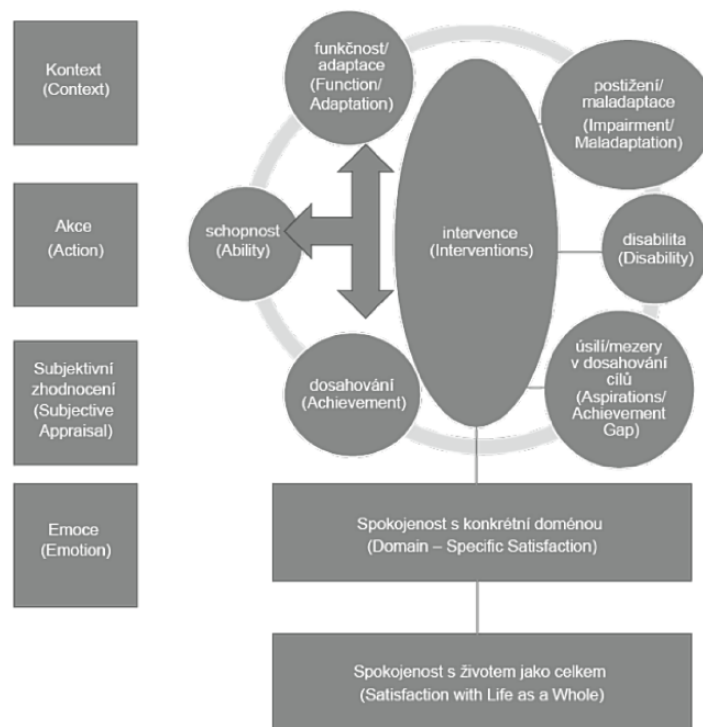
V praxi se používá několik metod. Jednu z metod popisuje autorka Vacková, zaměřující se na využívání tzv. Biopsychosociálního modelu v sociální práci. Ten představuje nástroj pro identifikaci a řešení složitých potřeb klientů. Tento model zkoumá, jak biologické, psychologické a sociální faktory ovlivňují pohodu jednotlivců.

Biologické faktory zahrnují fyzické zdraví a genetiku, psychologické faktory se týkají duševního zdraví a emocí, a sociální faktory zahrnují sociální vztahy a socioekonomický status.

V praxi sociální pracovníci využívají tento model k identifikaci potřeb klientů a k tvorbě léčebných plánů. Pomáhá jim porozumět různým faktorům, které přispívají k problémům klientů, a vyvinout intervence, které tyto faktory řeší.

Biopsychosociální model nabízí několik výhod, jako je celostní přístup k práci s klienty, zaměření na individuální potřeby a silné stránky klienta a opírá se o důkazy z výzkumu a praxe.

Například, pokud sociální pracovník pracuje s klientem trpícím depresí, použije tento model k posouzení jeho potřeb a vytvoření léčebného plánu. Zaměří se na biologické, psychologické a sociální faktory, které přispívají k jeho stavu, a navrhne intervence, jako je léčba, terapie a podpora sociálních vztahů, aby klientovi pomohl zlepšit jeho pohodu (Vacková, 2020).



Obrázek 1 Biopsychosociální model v sociální práci

Zdroj: Vacková, 2020

1.5 Role sociální práce a poslání v rehabilitaci

Společenská povaha člověka je základním prvkem jeho existence, a to i v případě osob se zdravotním znevýhodněním. Jejich role ve společnosti a přijetí společností mají zásadní vliv na jejich životní podmínky.

Posláním sociální rehabilitace je poskytnout lidem se zdravotním postižením podporu pro úspěšné fungování v každodenních životních situacích. To zahrnuje například zajištění ekonomických podmínek pro nezávislý život, asistenci s péčí o děti, úpravy bydlení a mobility, a poskytování výcviku pro zvládání běžných aktivit v přirozeném prostředí.

Sociální rehabilitace se realizuje prostřednictvím různých forem, jako je socioterapie, která se zaměřuje na vztahy mezi jednotlivcem a komunitou, posilování sociálního postavení a podpora rodiny a minoritních skupin. Dále zahrnuje případovou sociální práci a další aktivity (Matoušek et al., 2005).

“Kvalita života lidí se zdravotním znevýhodněním souvisí rovněž s jejich uspokojením v rodině” (Matoušek et al., 2005, s. 94). Rodiny s postiženým členem mohou čelit specifickým výzvám, které vyžadují individuální podporu a porozumění.

Práce hraje v životě člověka klíčovou roli, a proto je pracovní rehabilitace nedílnou součástí sociální rehabilitace. Jejím cílem je připravit jedince se zdravotním postižením na úspěšnou integraci na trhu práce prostřednictvím získávání potřebných dovedností, rekvalifikace a dalších podpůrných opatření.

Celkově je sociální rehabilitace klíčovým nástrojem pro integraci osob se zdravotním postižením do společnosti a zajištění jejich kvalitního života. Nabízí širokou škálu podpůrných opatření, které odpovídají na různé potřeby a aspekty života těchto jedinců (Matoušek et al., 2005).

Cíle a poslání sociální rehabilitace v kontextu sociální práce

Sociální rehabilitace představuje klíčovou součást sociální práce, která si klade za cíl poskytnout podporu a prostředky jednotlivcům či skupinám, aby mohli dosáhnout co nejvyšší možné úrovně nezávislosti a sociální integrace.

Sociální práce se zaměřuje na posílení schopnosti osob se zdravotním postižením a má za cíl zvýšit efektivitu a zlepšit situaci v oblasti jejich zaměstnávání. Sociální rehabilitace, jak zdůrazňuje Nedělníková (2012), má schopnost usnadnit přístup k zaměstnání a zdrojům, právům a službám prostřednictvím rozvoje dovedností. Podle stejné autorky nelze nedostatky, postoje a dispozice spojené s nezaměstnaností ohrožených skupin pouze řešit poradenstvím. Neziskové organizace jsou schopné identifikovat a motivovat vhodné kandidáty pro zapojení do systému flexibilního zaměstnávání (Nedělníková, 2012).

Melková (2014) tvrdí, že tyto organizace dosahují úspěchů tam, kde pracovníci úřadu práce ani zaměstnavatelé nedokážou, protože pracují přímo v terénu s různými výzvami, jako je nepříznivé rodinné prostředí nebo finanční problémy, a umí tyto překážky překonat, aby jednotlivci mohli úspěšně integrovat do trhu práce (Melková, 2014).

Jankovský (2005) zdůrazňuje, že rehabilitace má za cíl pomoci jedinci s postižením přijmout svou situaci a co nejlépe se začlenit do společnosti. Podle něj je klíčové, aby člověk naučil se žít se svým postižením, vnímat ho jako výzvu a být aktivní a asertivní (Jankovský et al., 2005). Votava (2003) identifikuje několik cílů sociální rehabilitace, mezi něž patří zajištění finanční stability, samostatné bydlení, rozvoj zájmových aktivit, získávání informací a osobnostní růst.

V souhrnu lze konstatovat, že sociální rehabilitace v kontextu sociální práce má za cíl poskytnout podporu jednotlivcům a skupinám v jejich snaze překonat obtíže a dosáhnout lepší kvality života. Tento proces zahrnuje posílení schopností klientů, podporu jejich autonomie a integraci do sociálního prostředí. Je to komplexní přístup, který vyžaduje individuální péči a respekt k potřebám a cílům každého klienta.

2 PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Tato kapitola se zaměřuje na profesní roli sociálního pracovníka v kontextu sociální a pracovní rehabilitace, zahrnující spolupráci s klienty na individuálních plánech rehabilitace, poskytování podpory, koordinaci služeb a zastupování klientů. Dále bude rozebrána komplexita kompetencí, etických principů a specifík práce sociálního pracovníka v zařízeních sociální rehabilitace, včetně hlavních úkolů, dovedností a přínosů této profese.

2.1 Charakteristika sociálního pracovníka

V rámci mé diplomové práce se zaměřuji na roli sociálního pracovníka v procesu sociální rehabilitace, která má svá specifika.

Sládková (2021, s. 35) uvádí, že *“klíčovou osobou pro oblast sociální rehabilitace je sociální pracovník, jde o nezastupitelného člena interprofesního rehabilitačního týmu.”*

Sociální pracovník je klíčovou postavou v procesu sociální rehabilitace. Díky své odbornosti, dovednostem a osobním vlastnostem pomáhá lidem se sníženou soběstačností překonávat překážky a dosahovat jejich cílů.

Sociální pracovníci mají klíčovou úlohu v procesu sociální a pracovní rehabilitace, zaměřují se na posílení soběstačnosti a začlenění klienta do společnosti. Pro dosažení těchto cílů využívají různé metody a nástroje, řídí se etickými principy své profese a pravidelně reflektují svou práci. Aktivně hájí práva a zájmy klienta, poskytují mu emocionální oporu a podporu a motivují ho k aktivnímu přístupu k rehabilitaci.

Kromě výše uvedených charakteristik lze dále zdůraznit další klíčové prvky role sociálního pracovníka v procesu sociální a pracovní rehabilitace. Sociální pracovník přistupuje k práci s klientem s **advokačním přístupem**, což znamená, že aktivně hájí práva a zájmy klienta (Sládková, 2021). Tento přístup je zásadní pro zajištění, aby klient byl adekvátně zastoupen a jeho potřeby byly respektovány v rámci rehabilitačního procesu.

Dalším důležitým aspektem je **poskytování emocionální podpory** klientovi. Sociální pracovník vytváří pro klienta bezpečné prostředí, kde má možnost sdělit své emoce a pocity. Tato podpora je klíčová při zvládání náročných životních situací a může významně přispět k efektivitě rehabilitace.

Sociální pracovník má také za úkol **motivovat klienta k aktivnímu zapojení do rehabilitace a dosažení jeho stanovených cílů** (Sládková, 2021). Motivace klienta je kritická pro úspěšný průběh rehabilitace a sociální pracovník hraje klíčovou roli v podpoře klienta při udržení motivace a cílení na dosažení pokroku.

Velmi důležitou součástí práce sociálního pracovníka **práce s rodinou klienta**, pokud je to relevantní a pro proces rehabilitace potřebné. Sociální pracovník zapojuje rodinu do plánování a podpory klienta, což může pozitivně ovlivnit úspěšnost a dlouhodobou udržitelnost rehabilitace.

2.2 Kompetence sociálního pracovníka

Kompetentní jedinec je obecně chápán jako osoba s dostatečnými znalostmi, dovednostmi, šikovností a zodpovědností, která má oprávnění a pravomoc vykonávat danou činnost. V rámci sociální práce, která se neustále adaptovala na změny v společnosti, nabývá definice kompetentnosti komplexnější podoby. Jak uvádí Matoušek (2013), Rada pro vzdělávání v sociální práci definovala kompetence sociálního pracovníka s akademickým vzděláním magistr sociální práce. Tyto kompetence zahrnují schopnost kritického myšlení v pracovním prostředí, včetně aplikace teoretických konceptů do praxe. Dále zahrnují pracovní etiku a respekt k různorodosti, schopnost profesionálně využívat vlastní osobnost, porozumění různým formám utlačování a strategiím pro sociální a ekonomickou spravedlnost. Sociální pracovník by měl také rozumět historii a současnosti sociální práce, včetně významných témat, a být schopen aplikovat své znalosti při práci s různými cílovými skupinami a specifickými problémy. Dále by měl umět analyzovat biopsychosociální faktory ovlivňující individuální vývoj a interakce mezi jednotlivcem a sociálními systémy. Kromě toho by měl sociální pracovník umět hodnotit výsledky relevantního výzkumu a aplikovat je v praxi, a také navrhovat a provádět vlastní výzkumné studie. Dále by měl být schopen komunikovat s různými typy klientů, kolegů a veřejností, poskytovat supervizi a konzultace, a pracovat v organizacích poskytujících sociální služby. Měl by být také schopen hodnotit vlastní činnost a činnost jiných subjektů, a prosazovat potřebné organizační změny ve struktuře organizace a systému poskytování sociálních služeb.

Sociální pracovník či pracovnice jsou nositeli **obrovského spektra znalostí a dovedností**, které zahrnují jak teoretické základy a praktické aplikace sociální práce, tak i hluboké pochopení legislativního rámce, psychologických mechanismů, sociologických modelů a umění efektivní komunikace (Sládková, 2021). Tento profesionální obor nevyžaduje pouze pasivní znalost faktů, ale vyžaduje také zručnost v interpersonálním vedení klientů, řízení případů, supervizi a efektivní evaluaci.

Jednou z klíčových vlastností sociálního pracovníka je jeho **flexibilita a adaptabilita**, schopnost rychle reagovat na rozmanité potřeby klientů i dynamiku společnosti a upravovat své postupy dle jednotlivých situací (Sládková, 2021). Empatický přístup a schopnost reflexe jsou základními kameny jeho práce, neboť mu umožňují nejen vcítit se do klienta a porozumět jeho prožívání, ale také uvědomovat si vlastní hodnoty a postoje a jejich vliv na interakce s klientem (Sládková, 2021).

Sociální pracovník v dnešní době není jenom expertem s bohatou studnicí znalostí a dovedností. Je to také **flexibilní a adaptabilní individualita**, která dokáže s bravurou reagovat na dynamické prostředí a měnící se potřeby klientů. V tomto světle můžeme vnímat sociálního pracovníka jako fascinující spojení renesančního člověka a postmoderního superhrdiny. Jeho role nezná hranice a klade nároky na široké spektrum kompetencí a neustálou adaptabilitu v neustále se proměňujícím světě (Sládková, 2021).

Důvody komplexnosti kompetentnosti v sociální práci

Sociální práce je komplexní oblast, která vyžaduje **širokou škálu kompetencí**. Je to dáno tím, že klienti, se kterými sociální pracovníci pracují, pocházejí z různých prostředí, potýkají se s různými problémy a mají různé potřeby. Sociální pracovníci se s touto rozmanitostí musí umět vypořádat a klientům adekvátně pomoci (Sládková, 2021). **Každý klient je jedinečný** a má za sebou specifické životní zkušenosti, které ovlivňují jeho situaci. Sociální pracovníci musí být **flexibilní a adaptabilní**, aby se s touto individualitou dokázali vypořádat a klientům poskytnout optimální pomoc.

Obecně platí, že kompetentní jedinec je ten, kdo má nejen potřebné znalosti a dovednosti, ale také schopnosti a oprávnění vykonávat danou činnost (APP - Asociace pro poradenství, Managementmania, 2016). V kontextu sociální práce, která se adaptuje na aktuální potřeby společnosti a vyžaduje pružnou reakci na měnící se problémy, jsou kompetence sociálního pracovníka stále složitější a vícevrstevnaté (Elichová a Pajmová, 2017).

Sociální pracovník se stává jakýmsi renesančním člověkem a současně moderním superhrdinou, neboť jeho role je mnohotvárná a náročná. Pro splnění očekávání musí být všestranný, prozíravý, a mít kromě odborných znalostí také morální hodnoty a empatii (Čermáková, 2015).

Takový sociální pracovník nejenže poskytuje podporu a poradenství, ale je také aktivním zástupcem spravedlnosti a rovnosti, bojuje za práva slabých a snaží se o sociální reformu (Baráková et al., 2016).

Závěrem lze říci, že sociální pracovník je spojením renesančního člověka s moderním superhrdinou, který se neváhá postavit nejrůznějším sociálním výzvám a bojovat za lepší svět pro všechny (Mezinárodní etický kodex, 2004).

2.3 Role sociálního pracovníka v zařízení sociální rehabilitace

Ve slovníku sociální práce popisuje Matoušek (2008) roli sociálního pracovníka tak, že je, stejně jako ostatní profesionálové v oblasti pomáhajících profesí, vystaven složitým problémům klientů, ve kterých je náročné zůstat emocionálně nebo postojově neutrální.

Hlavní úkoly sociálního pracovníka v oblasti sociální a pracovní rehabilitace

Pracovní pozice sociálního pracovníka je pevně zakotvena v legislativě díky Zákonu o sociálních službách, který podrobně vymezuje povolání sociálního pracovníka a stanovuje požadavky na výkon tohoto povolání, včetně dalšího vzdělávání.

Pro výkon povolání sociálního pracovníka jsou, dle Musila (2007), nezbytné plná svéprávnost, absence trestního záznamu, zdravotní způsobilost a odborná kvalifikace, která vyžaduje vyšší odborné vzdělání v oborech souvisejících se sociální prací a pedagogikou, ať už na úrovni bakalářské, magisterské nebo doktorské.

Práce sociálního pracovníka zahrnuje mnoho různých činností, včetně sociálního šetření, poskytování sociálního poradenství a rehabilitace, analýzu a koncepční práci v sociální oblasti, a koordinaci poskytování sociálních služeb (Musil, 2007).

Někteří sociální pracovníci si svou profesi vykládají jako filantropické poslání a spoléhají na své vlastní životní zkušenosti, aby lépe porozuměli potřebám svých klientů. Zaměstnavatelé jim často poskytují volnost v metodách práce, očekávajíce, že se řídí především citem a zdravým rozumem (Musil, 2007).

Sociální pracovník je samostatný profesionál, řídící se etickým kodexem, který musí při své práci brát v úvahu práva a potřeby klienta a respektovat hodnoty své organizace. Žádoucí je také, aby uplatňoval individuální přístup ke každému klientovi a respektovat jejich autonomii (Musil, 2007).

Dovednosti a znalosti potřebné pro práci sociálního pracovníka v oblasti sociální a pracovní rehabilitace

Sociální pracovník by měl disponovat základním vzděláním v širokém spektru oborů, jako jsou sociální, psychologické, právní, zdravotní a ekonomické, protože problémy, se kterými se setkává klientela, obvykle zahrnují různé rozměry (Tomeš, 2017).

Je třeba, aby ovládal rozmanité dovednosti a měl předpoklady pro efektivní práci s klienty, jako je schopnost empatie a profesionální přístup, a mohl předkládat návrhy na legislativní změny.

Sociální pracovník má být blízko lidem, kteří potřebují pomoc, a často bude prvním odborníkem, kterého klient se svým problémem osloví. Je důležité, aby dokázal vytvořit prostředí, které je pro klienty důvěryhodné, a zároveň byl otevřen pro spolupráci s místními komunitami a veřejností (Zajacová, 2018).

Důležité také je, aby pracoval na svém vlastním profesním rozvoji a osobním růstu, aby si udržel a rozvíjel svou odbornost (Úleha, 1999).

V interakci s lidmi je sociální pracovník odkázán na svou osobnost, která by měla být vybavena určitými charakterovými vlastnostmi a předpoklady. Je třeba, aby disponoval dostatečnou inteligencí, obecným přehledem a hodnotami dobrého člověka, jako jsou poctivost, pravdomluvnost, pracovitost, spravedlnost, čestnost, důvěrnost, slušnost, zodpovědnost, obětavost a trpělivost. Jeho morální postoj by měl sloužit jako příklad pro ostatní a vzor pro klienty i společnost. Tento přístup zdůrazňuje Mojtoová (2008).

V oblasti sociální práce je klíčová schopnost empatie, autentičnosti a vřelosti. Sociální pracovník by měl projevovat bezpodmínečný zájem o klienta a přijímat ho takového, jaký se právě cítí. Vytváření hodnotného lidského vztahu je nezbytnou součástí práce sociálního pracovníka, která vyžaduje důvěru mezi ním a klientem. Tento aspekt zdůrazňuje Kuzníková (2011).

Přínosy práce sociálního pracovníka v oblasti sociální a pracovní rehabilitace

Práce sociálního pracovníka je důležitá z hlediska profesionálních rolí a schopností, které má k dispozici. Kutnohorská et al. (2011) zdůrazňují jeho přínos role prostředníka mezi klientem a společností, která umožňuje integraci jednotlivců s různými potřebami zpět do běžného života. Jeho schopnost poskytnout individuálně přizpůsobenou pomoc je klíčová, a to díky znalosti klienta a jeho situace, jak uvádí Kutnohorská et al. (2011).

Profesionální přístup sociálního pracovníka je základem pro poskytování kvalitní péče a podpory klientům. Musil (2008) spatřuje přínos v roli specialisty, který je schopen komplexního posouzení individuálních potřeb a specifických okolností klienta. Janebová (2014) dodává, že profesionální sociální pracovník musí být schopen dělat dobrá rozhodnutí pro podporu klienta na základě svých odborných znalostí a hodnot.

Komplexnost přínosů shrnuje Zákon o sociálních službách: „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb*” (Zákon o sociálních službách).

Práce sociálního pracovníka je **náročná a zodpovědná**. Sociální pracovníci se setkávají s klienty, kteří prožívají náročné životní situace, a proto je důležitá jejich empatický a profesionální přístup.

Jedním z hlavních specifíků je zaměření se na osoby se **zdravotním postižením**. Sociální rehabilitace je **souhrn činností**, které směřují k dosažení co největší míry samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob se zdravotním postižením (Sládková, 2021). Rehabilitační proces je obvykle **dlouhodobý a vyžaduje čas**. Sociální pracovník **úzce spolupracuje s klientem** na jeho individuálním plánu rehabilitace a aktivně se podílí na jeho realizaci. **Spolupracuje s dalšími odborníky**, jako jsou lékaři, fyzioterapeuti, ergoterapeuti, psychologové a další. Využívá specifické metody a techniky práce s osobami se zdravotním postižením.

2.4 Role supervizora v rámci profese sociálního pracovníka

Supervize představuje nedílnou součást profesního růstu sociálních pracovníků. Nabízí prostor pro **reflexi, učení a podporu**, čímž napomáhá zdokonalování jejich dovedností a znalostí. Supervizor zastává roli mentora a průvodce, který podporuje sebereflexi a pomáhá pracovníkům vnímat vlastní postoje, hodnoty a profesní chování (Bernard a Goodyear, 2019).

Venglářová et al. (2013) popisují supervizi jako proces reflexe nad profesní rolí, činnostmi a vádí, že supervize je zvláště přínosná v profesích zaměřených na práci s lidmi, jako je zdravotnictví, sociální služby, lidské zdroje, školství a bankovníctví. Supervizor by měl napomáhat pochopení pocitů, hledání řešení pracovních problémů a hodnocení dalšího postupu. Supervisor je popisován jako kolega supervidovaného, ať už se jedná o studenta, nového zaměstnance nebo zkušeného profesionála.

Důležitým aspektem supervize je i poskytování podpory a prostoru pro zvládnutí emocionální zátěže, která může být spojena s prací s klienty (Borders et al., 2005). Supervize umožňuje sociálním pracovníkům aplikovat teoretické poznatky do praxe a rozvíjet dovednosti pro analýzu a řešení obtížných situací (Holloway a Carroll, 1999). Zároveň hraje důležitou roli v dodržování etických standardů a profesních principů v sociální práci (Kadushin a Harkness, 2014).

Supervizor vytváří prostředí důvěry a respektu, které umožňuje otevřenou komunikaci a sebereflexi. To vše přispívá k profesnímu růstu sociálních pracovníků a vede ke kvalitnější péči o klienty (Sheafor a Horejsi, 2019).

2.5 Etické principy sociální práce

Etické principy sociální práce jsou základními směry, které řídí chování sociálního pracovníka a jeho interakce s klienty. Jak zmiňuje Kutnohorská et al. (2011) *“je důležité vytvoření dobrého vztahu s tím, komu je pomáháno. Tento vztah by měl být postaven především na důvěře, porozumění a pocitu bezpečí.”*

Prvním principem je **individualizace**, což znamená, že sociální pracovníci uznávají jedinečnost každého klienta a přistupují k němu individuálně, respektují jeho potřeby a cíle a vyhýbají se škatulkování a stereotypům.

Dalším důležitým principem je **vyjadřování pocitů**, které zahrnuje podporu klienta v tom, aby svobodně vyjádřil své emoce a pocity a vytváření bezpečného prostoru pro otevřenou komunikaci (Nečasová, 2008)

Empatie je klíčová, protože, jak zmiňuje Nečasová (2008), sociální pracovníci se snaží vcítit do situace klienta, sdílet jeho emoce a prokazovat mu soucit, což pomáhá vytvářet důvěru a porozumění.

Akceptace spočívá v přijetí klienta takového, jaký je, včetně jeho slabých stránek, a respektování jeho hodnot a individuality, což podporuje klientovo sebevědomí a důvěru v sebe (Nečasová, 2008).

Nehodnotící postoj znamená, že sociální pracovníci se vyhýbají moralizaci a posuzování klientů, místo toho se zaměřují na jejich silné stránky a podporují jejich potenciál k růstu.

Sebeurčení je princip, který podporuje právo klienta na svobodné rozhodování a výběr, a sociální pracovníci respektují jeho rozhodnutí a poskytují mu informace potřebné k rozhodování.

Diskrétnost je zásadní pro ochranu klientova soukromí a důvěrných informací, které sociální pracovníci sdílejí pouze s těmi, kdo jsou oprávněni je znát, a dodržují mlčenlivost i po ukončení práce s klientem (Nečasová, 2008).

Kromě těchto principů jsou další jako spravedlnost, profesní zodpovědnost, integrita, nestrannost a kompetence nezbytné pro poskytování služeb na vysoké profesionální úrovni a zachování důvěryhodnosti a respektu ve vztahu mezi sociálními pracovníky a klienty. Těmito principy se řídí, aby zajistili, že každý klient je zacházeno s respektem, důstojností a poskytnuta mu je nejlepší možná péče.

3 PROFESNÍ HRANICE VE VZTAHU SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA A KLIENTA

Obsahem následující kapitoly je analýza významu a role profesních hranic v sociální práci. Zaměřuje se na definici profesních hranic, jejich funkce, typy a důležité zásady pro jejich nastavení a dodržování.

3.1 Význam, role a typy profesních hranic

Profesní hranice jsou zásadním prvkem ve fungování mnoha profesí, včetně oblastí medicíny, práva, psychologie a sociální práce. Tyto hranice mají za cíl **stanovit rámec** pro profesionální interakci a **zabezpečit ochranu jak klientů, tak i profesionálů** (Corey a Corey., 2008). Jejich hlavními funkcemi jsou zejména ochrana klientů, zajištění objektivity a neutrality, a také podpora profesionálního přístupu (Corey a Corey, 2008). Profesionální hranice napomáhají vytvářet a udržovat důvěru a respekt mezi klientem a profesionálem, což je klíčové pro efektivní pracovní vztah a úspěšné dosažení cílů intervence.

Důležitost profesních hranic se odráží v tom, že poskytují rámec pro etické chování a zachování integrity profesionála v jeho pracovní praxi (Reamer, 2012). Jejich dodržování je základním prvkem v poskytování kvalitní péče a služeb v různých profesních oblastech. V konečném důsledku profesní hranice přispívají k vyšší úrovni profesionální odpovědnosti a kompetence, což je základním pilířem vytváření důvěryhodného a efektivního profesionálního prostředí.

Role profesních hranic

Profesní hranice mají dvojitý účel. **Chrání klienty před možným zneužitím** ze strany pracovníků, ať už záměrným nebo neúmyslným a zároveň **poskytují ochranu pracovníkům** před emocionálním vyčerpáním a syndromem vyhoření. Pomáhají pracovníkovi udržovat objektivní a nezaujatý přístup ke klientovi a jeho situaci (Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, 2022). **Vymezují profesní vztah** mezi klientem a profesionálem a oddělují ho od osobních vztahů (Corey a Corey, 2008). Pomáhají pracovníkovi udržovat zdravou profesní identitu a vyhýbat se rozmazání rolí (Mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků). Jsou nezbytné pro dodržování etických principů sociální práce, jako je respekt k autonomii klienta, mlčenlivost a profesionalita (Standardy kvality sociálních služeb). **Vytváří prostor** pro budování důvěry a respektu mezi klientem a profesionálem (National Association of Social Workers, 2021).

Typy profesních hranic

Profesní hranice ve sféře sociální práce mají klíčový význam pro zajištění ochrany jak klientů, tak i profesionálů. Existuje několik druhů profesních hranic, které stanovují rámcové parametry pro profesionální interakce.

Fyzické hranice zahrnují fyzický kontakt a prostor mezi klientem a profesionálem. Profesionál by se měl vyhýbat nepotřebným dotekům klienta a respektovat jeho osobní zónu (Corey a Corey., 2008).

Emocionální hranice se týkají sdílení emocí a osobních informací. Profesionál by se měl vyvarovat sdílení vlastních emocionálních problémů s klientem a místo toho se zaměřit na potřeby klienta (Reamer, 2012).

Finanční hranice se vztahují k darům, půjčkám a dalším finančním transakcím. Profesionál by neměl přijímat dary od klienta a neměl by klientovi půjčovat peníze (Reamer, 2012).

Sociální hranice se týkají přátelství a mimopracovních vztahů. Profesionál by se neměl stávat přítelem klienta a neměl by s ním trávit volný čas (Reamer, 2012).

Tyto profesní hranice jsou základem etického chování a zajišťují profesionální přístup a ochranu pro všechny zúčastněné strany v pracovním vztahu. Jejich dodržování je klíčové pro efektivní a etickou práci sociálních pracovníků.

Mátel a Mališková (2016) vymezují **pět konceptuálních kategorií**, do nichž mohou být profesní hranice zařazeny: **intimní vztahy, snaha o osobní prospěch, pokud profesionálové hledají odpovědi na své vlastní emocionální potřeby nebo se vyrovnávají se svými závislostmi** (například pocit osamělosti nebo sociální izolace) **altruistické chování** (například poskytování osobního telefonního čísla, dávání dárků klientům, psaní přátelských zpráv), **reakce na nepředvídané situace**.

3.2 Nastavování profesních hranic

Profesní hranice jsou nezbytnou součástí etické a efektivní práce sociálního pracovníka. Jasně nastavení a dodržování těchto hranic chrání klienta i pracovníka a umožňuje budování důvěryhodného a profesionálního vztahu.

Zásady nastavení profesních hranic

Zásady pro správné nastavení profesních hranic jsou zásadní pro efektivní a etickou práci sociálního pracovníka. Jednou z klíčových zásad je **jasná komunikace**, kdy pracovník klientovi explicitně vysvětluje principy profesních hranic. Dále je důležité **dodržování pravidel a standardů profesní etiky**.

Sociální práce spočívá na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. *“Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí”* (Etický kodex společnosti sociálních pracovníků České republiky, 2022).

Kromě toho je nutné, aby sociální pracovník měl **vhled do svých vlastních silných i slabých stránek** a chápal, jak tyto charakteristiky ovlivňují jeho interakce s klientem. Důležitým nástrojem pro udržení profesní integrity je také **pravidelná supervize**, která umožňuje pracovníkovi reflektovat svou práci a řešit náročné situace (Mátel a Mališková, 2016). Tyto zásady společně tvoří základní pilíře pro správné nastavení profesních hranic a zajišťují kvalitní poskytování sociálních služeb.

3.3 Oslabení a porušování profesních hranic

Porušení profesních hranic představuje závažnou situaci, která může mít vážné následky jak pro klienta, tak i pro pracovníka. Reamer (2012) uvádí, že v případě, kdy dojde k porušení hranic, je klíčové, aby se obě strany okamžitě obrátily na supervizora nebo etickou komisi. Při řešení situace porušení profesních hranic je nezbytné jednat **rychle a efektivně**. Pracovník by měl ihned informovat supervizora nebo jinou kompetentní osobu o vzniklé situaci. Dále je důležité **podniknout kroky k nápravě škody**, která byla způsobena porušením hranic, a zabránit dalším negativním dopadům na klienta a pracovníka. Tímto způsobem je možné minimalizovat škody způsobené porušením profesních hranic a obnovit důvěru a integritu v profesním vztahu mezi klientem a pracovníkem.

Příklady situací, ve kterých může docházet k oslabení profesních hranic

V profesní praxi sociálních pracovníků může docházet k mnoha situacím, které oslabují profesní hranice mezi pracovníkem a klientem. Tato porušení hranic mohou mít vážné následky na vztah mezi pracovníkem a klientem, stejně jako na celkovou kvalitu poskytované péče.

Podle Reamera (2012) existuje několik typů takových situací, které je důležité rozpoznat a adekvátně řešit. Jednou z častých situací je **nadměrná emocionální angažovanost sociálního pracovníka**. Tento stav může nastat, když se pracovník cítí nadměrně zodpovědný za klienta nebo když je emocionálně manipulován klientem. Důležité je také **nezanedbávat supervizi**, neboť nedostatek podpory a dohledu může vést k oslabení profesních hranic. Další častou situací je **nedostatek podpory ze strany kolegů nebo vedení**. Pracovník se může cítit izolovaný a osamělý v práci, což může vést k vyčerpání a stresu. Důležitou roli hraje také komunikace, a to jak mezi pracovníkem a klientem, tak i mezi kolegy. **Nevhodná komunikace**, včetně sdílení osobních informací, může vést k porušení hranic.

Kromě toho může docházet k **nedostatečnému dodržování etických principů**, což může vést k vážným problémům v profesní praxi (Reamer, 2012). Aby se takovým situacím předešlo, je důležité, aby pracovník měl dostatečné sebeuvědomění a schopnost reflexe, což může přispět k efektivnímu řešení problémů a zachování profesní integrity (Reamer, 2012).

Závěrem je třeba zdůraznit, že dodržování profesních hranic je klíčové pro kvalitu poskytované péče a zachování důvěry mezi pracovníkem a klientem. Je proto nezbytné, aby pracovníci byli obeznámeni s riziky porušení hranic a měli vhodné dovednosti k jejich prevenci a řešení.

3.4 Vnímání profesních hranic

Komplexní proces vnímání profesních hranic je determinován širokou škálou faktorů, mezi něž patří individuální **klientovy zkušenosti, jeho kulturní prostředí a osobnostní charakteristiky**. Klíčovým faktorem je také povaha a intenzita profesionálního vztahu, stejně jako kontext, ve kterém se poskytuje pomoc. Toto vnímání zahrnuje několik klíčových aspektů. Za prvé, klient i sociální pracovník interpretují chování druhé strany v kontextu profesních hranic. Za druhé, obě strany hodnotí chování druhého vzhledem k těmto hranicím. A konečně, jak klient, tak i sociální pracovník mohou reagovat emocionálně na chování druhé strany v rámci těchto hranic.

Je důležité, aby sociální pracovník **na začátku spolupráce** s klientem otevřeně a jasně prodiskutoval principy profesních hranic (Reamer, 2012).

Klient i pracovník by měli mít možnost vyjádřit své pocity a potřeby ohledně hranic a v případě potřeby je možné tyto hranice upravit, ovšem vždy s ohledem na etické principy a s cílem ochrany jak klienta, tak i pracovníka.

Faktory ovlivňující vnímání hranic

Vnímání profesních hranic je formováno různými faktory, včetně osobních zkušeností, kulturního kontextu, osobních hodnot, stejně jako povahy a závažnosti dané situace. Předchozí zkušenosti s pomáhajícími profesemi, ať už pozitivní či negativní, mohou ovlivnit vnímání klienta i pracovníka. Jako příklad můžeme uvést situaci, kdy osoba v minulosti zažila zneužití ze strany autority. V důsledku toho může vnímat i běžné profesní chování sociálního pracovníka jako nepřiměřené a zneužívající. Například se může cítit nepříjemně, když se jí sociální pracovník dotkne ruky nebo když se jí zeptá na osobní otázky.

Kulturní normy a zvyklosti mohou ovlivňovat vnímání fyzického kontaktu, emocí a sociálních interakcí. Hodnoty klienta i pracovníka ovlivňují jejich vnímání toho, co je vhodné a co ne v profesním vztahu.

Banksová (2006) upozorňuje na to, aby sociální pracovníci neposuzovali žádnou osobu nebo skupinu jako zlou či neschopnou.

Corey a Corey (2008) zdůrazňují, že kulturní normy a hodnoty ovlivňují to, co je v dané společnosti považováno za vhodné chování v profesním vztahu. Klient z jiné kulturní oblasti může vnímat fyzický kontakt mezi klientem a sociálním pracovníkem jako běžný a neproblematický, zatímco sociální pracovník z majority ho může vnímat jako nevhodný.

Hranice jsou vnímány subjektivně a individuálně (National Association of Social Workers, 2021). Sociální pracovník, který má silné osobní hranice, může preferovat formální a distancovaný vztah s klientem, zatímco klient může preferovat bližší a osobnější vztah.

Profesní hranice by měly být flexibilní a přizpůsobitelné individuálním potřebám klienta. Důležité je, aby si sociální pracovník uvědomoval, že vnímání hranic je individuální a že je důležité respektovat vnímání klienta. Sociální pracovník by měl s klientem otevřeně hovořit o profesních hranicích a jejich významu a v případě neshod s klientem hledat kompromisní řešení.

Sociální pracovník je komplexní profesionál, který se zabývá řešením sociálních problémů a podporuje lidi v jejich životních těžkostech. Jeho práce zahrnuje širokou škálu činností, od posuzování klientovy situace a plánování intervence až po poskytování přímé pomoci a podpory. K tomu potřebuje sociální pracovník hluboké znalosti lidského chování a fungování společnosti, ale také širokou škálu dovedností, jako je empatie, komunikace, kritické myšlení a schopnost pracovat s lidmi v náročných situacích. Sociální pracovník musí být flexibilní a adaptabilní, jelikož se setkává s klienty z různých prostředí a s různými problémy. Zároveň musí být zodpovědný a etický, jelikož jeho práce má přímý dopad na životy klientů.

Hranice v profesním vztahu slouží jako normativní rámec pro chování sociálních pracovníků, definující etické a technické standardy v oblasti sociální péče. Jak Cooper (2012) zdůrazňuje, tyto hranice tvoří soubor pravidel a očekávání, které upravují interakce mezi lidmi v rámci sociální práce. Kopřiva (2016) dále rozvíjí tento koncept, přičemž hranice vnímá jako rozdělení mezi jednotlivými subjekty, což pomáhá sociálním pracovníkům oddělit oblasti, ve kterých mají a nemají zodpovědnost. Tyto hranice jsou klíčové pro udržení zdravého vztahu mezi pracovníkem a klientem, umožňují jim oddělit oblasti působnosti a respektovat kompetence druhé strany. Profesní hranice podle Matouška (2008) zahrnují také soubor pravidel, která jsou zásadní pro kvalitu intervencí mezi sociálním pracovníkem a klientem. Nedodržování těchto pravidel a překračování hranic může vést k ukončení spolupráce a poškození důvěryhodnosti profesionála. Z tohoto pohledu jsou profesní hranice nezbytným nástrojem pro správné naplňování cílů spolupráce a zajištění kvality poskytovaných služeb.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Tato kapitola se zaměřuje na metodologii výzkumu, která slouží jako jádro celé diplomové práce. Navazuje na teoretickou část, kde byla problematika detailně prozkoumána z dostupných literárních zdrojů. Definujeme zde výzkumný problém a formulaci výzkumných otázek, důležitých pro stanovení cílů práce. Následně je zakomponována metoda sběru dat, detailně specifikován výzkumný soubor, popsána analýza dat a prezentovány výsledky získané z provedených rozhovorů.

V rámci tohoto výzkumu byl uplatněn kvalitativní přístup s polostrukturovaným rozhovorem. Jak uvádějí Švaříček a Šedřová (2014), kvalitativní přístup umožňuje zkoumat jevy v jejich přirozeném prostředí, a tím zachovat jejich komplexnost a realitu. Nabízí nám hluboká a bohatá data, která nám otevírají dveře k pochopení motivací, postojů a vnímání respondentů. Kvalitativní výzkum se zaměřuje na interpretaci dat a snaží se postihnout subjektivní smysl, který zkoumané jevy pro účastníky výzkumu skýtají. Jeho cílem je rozkrýt a popsat, jak lidé chápou, prožívají a utváří sociální realitu, ve které se nacházejí.

Jinými slovy, kvalitativní výzkum se snaží vcítit do lidského světa a vnímat ho optikou samotných lidí. Zkoumá jevy v jejich přirozeném prostředí a sbírá detailní data o tom, jak je lidé vnímají a prožívají. Cílem je popsat a interpretovat tyto zkušenosti a dát jim smysl. Na druhou stranu je nutné počítat s nízkou generalizovatelností výsledků, subjektivitou interpretace a náročností na čas a zdroje. I přes tato specifika je kvalitativní výzkum cenným nástrojem pro studium lidského chování a prožívání. Poskytuje nám hluboké a detailní informace, které by kvantitativní výzkum nedokázal zachytit.

4.1 Výzkumný problém

Mezilidské vztahy jsou v profesi sociálního pracovníka klíčové, a to obzvláště v procesu sociální rehabilitace, kde budování vztahu s klientem je nezbytné pro dosažení jeho cílů. Tyto vztahy by měly být založeny na důvěře, respektu a profesionalitě, s důrazem na nastavení a udržení profesních hranic.

Nastavení a udržení profesních hranic v praxi sociálních pracovníků je však náročný úkol. Sociální pracovníci se setkávají s klienty v tíživých životních situacích, které vyžadují vysokou míru empatie a podpory. To může vést k tlaku na překračování profesních hranic s cílem klientovi co nejlépe pomoci. Z tohoto důvodu tato diplomová práce zkoumá

problematiku profesních hranic v kontextu práce sociálních pracovníků s klienty s duševním onemocněním v oblasti sociální rehabilitace.

Výzkumný problém této diplomové práce byl vymezen jako **profesní hranice ve vztahu sociálního pracovníka a klienta**.

4.2 Výzkumné cíle a výzkumné otázky

Diplomová práce se zaměřuje na zkoumání zkušeností sociálních pracovníků s nastavením a udržením profesních hranic ve vztahu ke klientům v oblasti sociální rehabilitace se zacílením na klienty s duševním onemocněním.

Hlavním cílem této práce je: zjistit jaké aspekty jsou stěžejní pro nastavení a udržení profesních hranic ve vztahu sociálního pracovníka, působícího v oblasti sociální rehabilitace a klienta s duševním onemocněním.

K hlavnímu výzkumnému cíli byly stanoveny následující dílčí výzkumné cíle.

Dílčími cíli jsou:

1. Zmapovat, jaké faktory ovlivňují dodržování profesních hranic v praxi sociálních pracovníků.
2. Zjistit, jaké strategie používají sociální pracovníci k nastavení a dodržování profesních hranic ve své práci.
3. Zjistit, jaký druh vzdělávání a podpory potřebují sociální pracovníci v oblasti profesních hranic.
4. Zmapovat, jaké jsou zkušenosti s edukací klientů ohledně profesních hranic a jaké jsou jejich nejčastější dotazy a obavy.

Při výzkumu budou dodržovány všechny etické principy výzkumu s lidmi, včetně informovaného souhlasu účastníků a anonymizace dat.

Očekávaným výstupem práce je hlubší pochopení problematiky profesních hranic v praxi sociálních pracovníků, souhrn poznatků a následná diskuse nad zjištěnými výstupy, které se vztahují k efektivnějšímu nastavení a udržení profesních hranic, k posílení kvality péče o klienty, prevenci vyhoření a etických prohrěšků mezi sociálními pracovníky. Výzkum může též být námětem pro pokračování v dalším sledování této problematiky na širším vzorku respondentů.

Výzkumné otázky se zaměřují na klíčové aspekty profesních hranic v dané oblasti, strategie a nástroje používané sociálními pracovníky, vnímání a prožívání profesních hranic ze strany aktérů včetně bariér a výzev, kterým sociální pracovníci čelí.

Hlavní výzkumnou otázkou je: Jaké aspekty jsou stěžejní pro nastavení a udržení a profesních hranic ve vztahu sociálního pracovníka, působícího v oblasti sociální rehabilitace a klienta s duševním onemocněním?

Díličí výzkumné otázky jsou:

1. Jaké jsou faktory, které ovlivňují dodržování profesních hranic v praxi sociálních pracovníků?
2. Jaké strategie používají sociální pracovníci k nastavení a dodržování profesních hranic ve své práci?
3. Jaký druh vzdělávání a podpory potřebují sociální pracovníci v oblasti profesních hranic?
4. Jaké jsou zkušenosti s edukací klientů ohledně profesních hranic a jaké jsou jejich nejčastější dotazy a obavy?

4.3 Design výzkumu

V rámci mé diplomové práce jsem zvolila design **metodu zakotvené teorie**. Tuto metodu vyvinuli dva američtí sociologové, Barney Glaser a Anselm Strauss, s cílem systematizovat kvalitativní výzkum a zvýšit jeho transparentnost a detailnost (Novotná et al., 2019).

Aby bylo možné zakotvenou teorii aplikovat na analýzu specifického jevu, musí tato teorie splňovat několik **klíčových kritérií**. Prvním z nich je **srozumitelnost**, která zajišťuje, že teorie bude jasně formulovaná a snadno pochopitelná i pro osoby, jenž nemají o dané problematice povědomí. Dalším kritériem je **obecnost**, jež požaduje, aby teorie nebyla omezena pouze na jeden specifický případ, ale aby ji bylo možné aplikovat i na jiné podobné jevy. Posledním kritériem je **ověřitelnost**, která zaručuje, že teorie je postavena na pevných základech a podložena důkazy z empirických dat. Kromě těchto kritérií je důležité, aby realita zkoumaných osob byla srozumitelná a relevantní pro zkoumaný obor (Mišovič, 2019). To znamená, že teorie by měla reflektovat skutečné zkušenosti a problémy lidí, kterých se týká. Metoda zakotvené teorie se používá k zkoumání jednotlivého chování,

mezilidských vztahů a širších sociálních procesů. Tato metoda je užitečná při studiu různých sociálně psychologických jevů, jako jsou motivace, osobní zkušenosti, emocionální stavy, identita, předsudky, spolupráce a konflikty (Mišovič, 2019).

Hlavním cílem zakotvené teorie je vytvořit novou teorii, která je založena na datech. Výzkumník musí přistupovat k datům bez předsudků a musí jasně stanovit své zájmy. Důležitý není dlouhý popis, ale spíše schéma, které zachycuje vztahy mezi proměnnými identifikovanými na základě dat. Výsledná teorie tedy poskytuje analýzu vztahů mezi různými proměnnými (Švaříček & Šed'ová, 2014). Autoři dále uvádějí, že se tato teorie zaměřuje především na sociální procesy, které ovlivňují lidskou interakci. Důležitým prvkem je její dynamický přístup, který zdůrazňuje kontinuální změny a pohyb v interakcích mezi lidmi. Zakotvená teorie tak ukazuje, jak se proměny v okolních podmínkách projevují na chování a reakcích účastníků (Švaříček & Šed'ová, 2014).

Zakotvená teorie se neobejde bez sběru dat. Tato fáze je klíčovým prvkem, který zahrnuje akumulaci datových bodů, jež jsou následně zkoumány a analyzovány (Charmaz, 2014). Data mohou být získána různými metodami, včetně rozhovorů, pozorování, dotazníků a analýzy dokumentů. Cílem sběru dat je získat co nejúplnější a nejvíce relevantní informace týkající se zkoumaného fenoménu, aby bylo možné vyvinout přesný a výstižný teoretický rámec.



Obrázek 2 Výzkumný proces u metody zakotvené teorie

Zdroj: Řiháček, 2013, s. 47

Fáze kódování v zakotvené teorii:

Zakotvená teorie obsahuje tři fáze - otevřené kódování, axiální kódování a selektivní kódování.

Otevřené kódování

Kódování dat je proces, během kterého jsou **identifikovány, analyzovány a označeny** důležité prvky dat, čímž se vytvářejí kategorie a koncepty (Charmaz, 2014). Tento proces umožňuje vědcům systematicky strukturovat a organizovat data tak, aby bylo možné lépe porozumět zkoumanému fenoménu. Kódování může probíhat ručně nebo za použití softwarových nástrojů určených k analýze textu.

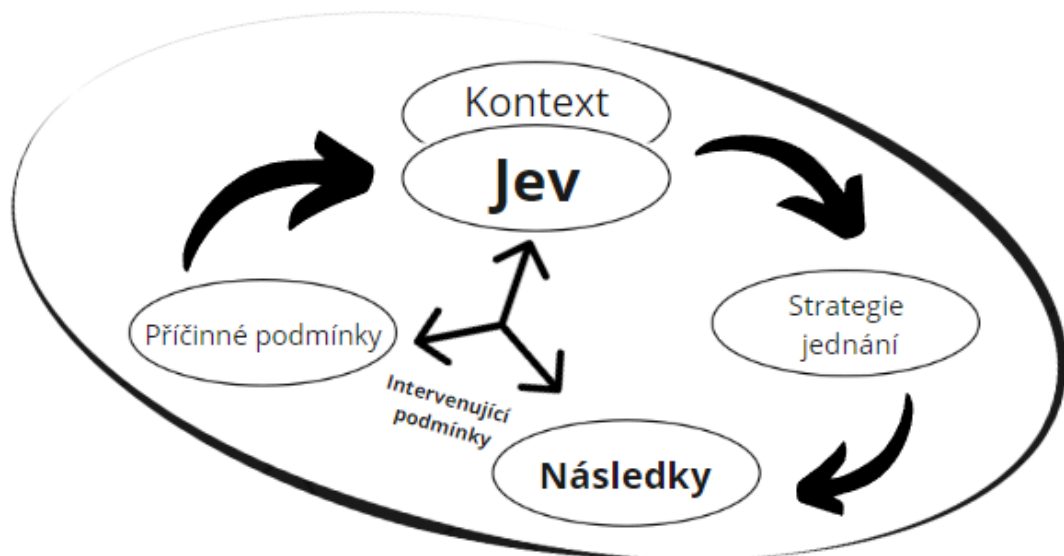
“Memo”

V rámci zakotvené teorie hraje memo důležitou roli jako prostředek, který umožňuje výzkumníkovi reflektovat shromážděná data a jejich interpretací. Strauss a Corbinová (1999) uvádějí, že memo slouží k zachycení myšlenek, interpretací a poznatků výzkumníka během analýzy dat. Tato poznámky jsou klíčové pro udržení přehledu nad datovým

materiálem a umožňují výzkumníkovi lépe porozumět a interpretovat zkoumaný fenomén. Memo rovněž pomáhá vytvářet vztahy mezi různými kódy a kategoriemi a podporuje hlubší porozumění výzkumné problematiky.

Axiální kódování

Axiální kódování je fází, během níž jsou **kategorie a koncepty propojeny a analyzovány** ve vztahu k sobě navzájem (Charmaz, 2014). Tato fáze umožňuje identifikovat vzorce a vztahy mezi jednotlivými prvky dat a rozvinout teoretický rámec, který lépe vystihuje zkoumaný fenomén. Axiální kódování zahrnuje proces zkoumání vztahů mezi jednotlivými koncepty a identifikaci hlavních témat a vzorů v datech.



Obrázek 3 Paradigmatický model axiálního kódování

Zdroj: Vlastní zpracování

Selektivní kódování

Selektivní kódování je poslední fází analýzy dat, která se zaměřuje na identifikaci a zdůraznění hlavních konceptů a vzorů v datech (Charmaz, 2014). Během této fáze jsou důležité prvky dat dále rozvíjeny a konceptualizovány, což umožňuje vytvoření konzistentního teoretického rámce. Selektivní kódování je **klíčovým prvkem** v procesu vytváření zakotvené teorie, který umožňuje vědcům lépe porozumět zkoumanému fenoménu a vyvinout přesný a ucelený teoretický model.

4.4 Technika sběru dat

Pro získání potřebných informací a dat jsem zvolila techniku hloubkového polostrukturovaného rozhovoru, která patří mezi běžně používané nástroje kvalitativního výzkumu (Švaříček, Šedřová, 2014). Polostrukturovaný rozhovor umožňuje pružnost v pokládání otázek a jejich přizpůsobení aktuální situaci. *“Hloubkový rozhovor umožňuje výzkumníkovi zachytit výpovědi respondentů v jejich přirozené podobě”* (Miovský, 2006, s. 159).

Otázky k rozhovoru jsem si předem připravila a jejich strukturu zvolila tak, aby získané informace byly komplexní a vypovídající. Tyto otázky byly také předem zaslány jednotlivým respondentům a mohli se tak předem na odpovědi připravit.

Následně jsem získaná data analyzovala. Analýza dat z hloubkových rozhovorů probíhala v souladu s principy zakotvené teorie, a to konkrétně pomocí otevřeného, axiálního a selektivního kódování.

Všechny rozhovory se konaly v přirozeném prostředí respondentů, buď přímo na pracovišti anebo v jejich domovech. Každý respondent měl možnost zvolit si místo k realizaci rozhovoru, tedy v prostředí, ve kterém se cítil pohodlně a komfortně. Tímto způsobem byla zajištěna klidná atmosféra, která podporovala otevřenou komunikaci. Časová náročnost každého rozhovoru byla v rozmezí 30 - 40 minut. 3 respondenti poskytli rozhovor na svém pracovišti, 2 požadovali realizaci rozhovoru ve svém domácím prostředí. Všechny rozhovory se uskutečnily v období říjen až listopad 2023.

Průběh konání rozhovorů byl řízen a průběžně korigován s ohledem na zajištění kvalitních dat pro výzkum. Samotné rozhovory byly realizovány polostrukturovanou formou, což umožňovalo pružnost v pokládání otázek a reakci na odpovědi respondentů. Během rozhovorů byla klíčová snaha o vytvoření atmosféry důvěry a otevřenosti, aby respondenti byli motivováni ke sdílení svých zkušeností a postojů. Zaznamenávaly se poznámky, aby bylo možné později přesně rekonstruovat průběh a obsah rozhovorů.

Rozhovory byly také nahrávány za souhlasu respondentů, aby bylo možné později provést detailnější analýzu obsahu a zachovat přesnost citací. Po ukončení rozhovorů byly nahrávky přepsány do textové podoby, přičemž bylo dbáno na co nejvěrnější zachycení obsahu. Vyhodnocení dat probíhalo systematicky a analyticky, kdy byla identifikována hlavní témata a souvislosti v odpovědích respondentů. Tento proces vyhodnocení byl prováděn s cílem odpovědět na stanovené výzkumné otázky a dosáhnout co

nejkomplexnějšího porozumění problematice profesních hranic v oblasti sociální rehabilitace.

Použité otázky pro polostrukturovaný rozhovor:

Mohl/a byste popsat, jak vnímáte pojem "profesní hranice" ve vztahu se sociálním klientem?

Jaké jsou podle vás nejdůležitější profesní hranice v práci s klienty?

Jaké máte zkušenosti s případy porušení profesních hranic ve vaší praxi a jak jste na ně reagoval/a?

Jaké strategie používáte k nastavení a dodržování profesních hranic ve své práci?

Jaké faktory usnadňují a ztěžují dodržování profesních hranic v praxi?

Jaké jsou vaše zkušenosti s edukací klientů ohledně profesních hranic?

Jaké jsou nejčastější dotazy a obavy klientů ohledně profesních hranic?

Jaký vliv mají profesní hranice na kvalitu práce s klientem?

Jak vnímáte vliv profesních hranic na budování důvěry mezi klientem a sociálním pracovníkem?

Zažil/a jste někdy situaci, kdy porušení profesních hranic negativně ovlivnilo Vaši práci s klientem?

Jaké vzdělávání a podporu byste potřeboval/a v oblasti profesních hranic?

Co byste doporučil/a sociálním pracovníkům ohledně nastavení a dodržování profesních hranic?

Jaké jsou dle vás trendy v oblasti profesních hranic v sociální práci?

4.5 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor byl zajištěn záměrným výběrem, s prvky kvótního výběru, pro který je typické, *“že zde o výběru jistého prvku nerozhoduje náhoda, ale buď úsudek výzkumníka, nebo úsudek zkoumané osoby”* (Chráška, 2016. s. 19).

Kvóty určují počet respondentů v jednotlivých kategoriích. Například kvóta může stanovit, že v průzkumu bude 50 % mužů a 50 % žen, 20 % respondentů ve věku 18-25 let, 30 % ve věku 26-40 let atd. Výběr respondentů pak probíhá tak, aby splňoval definované

kvóty a kontrolní znaky. Kvótní výběr se hojně používá v sociologických výzkumech (Chráška, 2016).

Pro výběr respondentů této diplomové práce byla stanovena specifická kritéria, která měla zajistit vhodný výběr jedinců s relevantními zkušenostmi a potřebným vzděláním.

Kritéria zahrnovala:

- Vysokoškolské vzdělání v oblasti sociální práce (minimálně titul Bc.) z důvodu zajištění adekvátní odbornosti a znalost prostředí sociální práce.
- Alespoň 5 let praxe v oblasti sociální rehabilitace, což mělo zajistit dostatečnou zkušenost a orientaci respondentů v této oblasti.
- Přímá práce s klienty, čímž byla zajištěna přímá zkušenost s nastavením a udržením profesních hranic ve vztahu ke klientům.
- Ochota sdílet své zkušenosti s profesními hranicemi, což bylo klíčové pro úspěšný průběh polostrukturovaného rozhovoru a získání relevantních informací.

Stanovené kvóty:

- 60 % žen, 40 % mužů (kvóta zajišťuje zastoupení obou pohlaví)
- 40 % ve věku do 35 let, 40 % ve věku od 35 do 50 let, 20 % ve věku nad 50 let (kvóta zajišťuje zastoupení různých věkových kategorií)

Tabulka 1 Základní shrnutí získaných dat

Respondenti	Pohlaví	Dosažené vzdělání	Věk	Délka praxe
Respondent č.1	Žena	Mgr.	36 let	7 let
Respondent č.2	Žena	Bc.	42 let	10 let
Respondent č.3	Muž	Mgr.	34 let	6 let
Respondent č.4	Žena	Mgr.	32 let	8 let
Respondent č.5	Muž	Bc.	53 let	10 let

Zdroj: Vlastní zpracování, 2024

Jednotlivé fáze oslovení respondentů a jejich výběru:

- Prvotní emailové oslovení vedení organizace poskytující služby sociální rehabilitace (terénní a ambulantní formou) pro osoby s duševním onemocněním, kterou jsem vyhledala na internetu a která měla předpoklad dostatečného počtu sociálních pracovníků s odpovídajícími kvalifikacemi a zkušenostmi. Důležitou roli hrála také dojezdová vzdálenost od mého bydliště.
- Získání emailových kontaktních údajů na sociální pracovníky splňující stanovená kritéria týkající se praxe a potřebného vzdělání, na základě jejich předchozího písemného informovaného souhlasu s účastí (zajištěno vedením organizace).
- Oslovení pracovníků dle parametrů záměrného výběru tak, aby byla zastoupena obě pohlaví a věkové rozpětí.
- Následně byly vybraným respondentům zaslány pozvánky k účasti na rozhovoru, ve kterých byl popsán cíl výzkumu, téma a přehled otázek.
- Všichni oslovení respondenti zareagovali pozitivně, tudíž následovala již konkrétní domluva ohledně termínu a místa, kde se rozhovor uskuteční.

5 ANALÝZA DAT

Kapitola o datové analýze se zabývá procesem systematického zkoumání a interpretace získaných dat. Zahrnuje metody jako otevřené, axiální a selektivní kódování, které umožňují identifikovat vzorce a vztahy v datech a formulovat nové teoretické koncepty.

5.1 Otevřené kódování

Při zkoumání dat metodou zakotvené teorie v oblasti sociální rehabilitace jsem postupovala systematicky a důkladně. Na začátku jsem provedla **otevřené kódování**, což zahrnovalo detailní analýzu rozhovorů s účastníky výzkumu. Tyto **rozhovory, respektive odpovědi na otázky, včetně doplňujících**, byly doslovně zaznamenány v **příloze PI**. Následně byly tyto kódy přehledně zaznamenány do tabulek, které jsou součástí **druhé přílohy PII**. V této příloze jsou také interpretovány vlastní poznámky a myšlenky (“memo”), které představovaly jistou oporu pro reflektování shromážděných dat a jejich interpretaci. Podle teorie Straussa a Corbinové (1999) otevřené kódování spočívá v označování a seskupování pojmů na základě pečlivého průzkumu dat. Tento proces mi umožnil identifikovat různé jevy a aspekty týkající se profesionálních hranic sociálních pracovníků.

V průběhu těchto fází jsem se zaměřovala na identifikaci jevů a aspektů spojených s profesními hranicemi sociálních pracovníků v oblasti sociální rehabilitace. Každému kódu jsem pečlivě přiřazovala konkrétní jev nebo aspekt, což mi umožnilo systematicky analyzovat a porozumět složitosti tématu. Nakonec jsem zhodnotila vztahy mezi jednotlivými kódy a kategoriemi, čímž jsem získala hlubší pochopení výzkumné problematiky.

Pomocí procesu otevřeného kódování bylo identifikováno celkem pět kategorií (podrobný přehled kategorií, podkategorií a kódů je uveden v **příloze PIII**), z nichž je jedna kategorie tvořena třemi až pěti podkategoriemi za účelem analýzy vlivu profesních hranic na práci sociálních pracovníků a jejich vztah s klienty. Kategorie jsou dále přehledně prezentovány náležejícími kódy a doplněny o slovní komentář pro přiblížení jejich obsahu.

Výslednými kategoriemi jsou:

1. Nastavení a dodržování hranic
2. Komunikace
3. Profesní etika a zodpovědnost
4. Práce s klientem
5. Podpora a supervize

Kategorie: Nastavení a dodržování hranic

Podkategorie: Nastavování pravidel, Respektování hranic a citlivých témat, Podpora

Kódy: hledání kompromisu, úprava pravidel, poučení, pocit nepohodlí a nedůvěry, respektování hranic, citlivá témata, vzájemný respekt, nejasná pravidla, prostor pro sdílení, hledání nových přístupů, nastavování a dodržování hranic.

Kategorie "Nastavení a dodržování hranic" s použitím otevřeného kódování ukazuje na aspekty, týkající se způsobu, jak sociální pracovníci nastavují a dodržují hranice ve své práci. Identifikované kódy naznačují, že **hledání kompromisu, úprava pravidel a poučení** jsou klíčovými faktory při zachování profesních hranic. **Pocit nepohodlí a nedůvěry** je důležitým indikátorem, který poukazuje na situace, kdy **může být integrita hranic ohrožena**. **Respektování hranic a citlivost k těmto tématům jsou nezbytné pro udržení důvěry a vzájemného respektu mezi pracovníky a klienty**. Z výstupu je také patrné, že **je potřeba jasného a srozumitelného stanovení pravidel, aby bylo možné je efektivně dodržovat**. Výskyt prostoru pro sdílení a hledání nových přístupů naznačuje otevřenost a flexibilitu v práci s hranicemi. Celkově lze tedy říci, že tato analýza poskytuje vhled do strategií a výzev spojených s nastavením a dodržováním hranic v práci sociálních pracovníků.

Respondentka č.4 popisuje konkrétní situaci ze své praxe, jak došlo k porušení profesních hranic: *“Měla jsem klienta, který vyjádřil nesouhlas s některými stanovenými hranicemi, zejména týkajícími se sdílení informací. Okamžitě jsem iniciovala diskuzi a vyjasnila důvody za těmito hranicemi. Následně jsem pracovala na nalezení kompromisu, který respektoval potřeby klienta a zároveň zachovával integritu naší práce.”*

Péče o klienty s psychickými obtížemi je velmi náročná zejména na citlivý přístup a ne vždy si je sociální pracovník zcela jistý v postupované rehabilitaci a efektivním

nastavením profesních hranic. Respondent č. 5 hledá podporu v podobě supervize: *“Supervize mi hodně pomáhá. Víím, že mám místo, kam se můžu obrátit, když mám pochybnosti nebo když něco nejde podle plánu. Je to jako taková bezpečná přístavní zátoka, kde se dá probírat všechno, co mě trápí v práci.”*

Kategorie: Komunikace

Podkategorie: Otevřená a transparentní komunikace, Řešení problematických situací, Komunikace s kolegy

Kódy: otevřená komunikace, transparentnost, jasná a srozumitelná komunikace, přiznání chyby, učení z příkladů, zvýšené povědomí, lepší vztahy.

Analýza kategorie "Komunikace" nabízí detailní pohled na klíčové faktory ovlivňující účinnost komunikace v pracovním prostředí. **Otevřená komunikace a transparentnost** vytvářejí základ důvěry a podporují volný tok informací mezi členy týmu. Zároveň jasná a **srozumitelná komunikace a schopnost přiznat chyby** přispívají k efektivnímu dorozumívání a **budování respektu**. Díky **učení z příkladů a vědomí rizik** se zvyšuje povědomí a zlepšuje se **schopnost týmu reagovat na komunikační výzvy**. Tento komplexní přístup k komunikaci nejenže **posiluje vztahy a produktivitu v práci, ale také buduje odolnost týmu** vůči možným komplikacím a přispívá k jeho celkovému úspěchu.

Respondent č. 3 vyjadřuje nezbytnost efektivní komunikace při odpovědi na otázku “Jaké strategie používáte k nastavení a dodržování profesních hranic ve své práci” následovně: *“Snažím se být otevřený v komunikaci s klienty ohledně toho, proč některé věci děláme a jaký je smysl za těmi "pravidly". Zároveň se snažím budovat důvěru, aby věděli, že to dělám v jejich zájmu.”*

Hlavním faktorem, který usnadní dodržování profesních hranic je dle Respondenta č. 4 právě zmíněná komunikace: *“Usnadňujícím faktorem je otevřená komunikace a vzájemný respekt. Naopak, nedostatečná komunikace nebo tlak na rychlé rozhodnutí mohou ztížit dodržování profesních hranic.”*

Kategorie: Profesní etika a zodpovědnost

Podkategorie: základní principy, definování role a zodpovědnosti, respektování soukromí klienta, objektivní a nestranný přístup, překročení hranic.

Kódy: návod a mantinely, základní rámec, profesní etika, definování role a zodpovědnosti, strategie pro dodržování procesních hranic, respektování soukromí klienta, anonymita klientů, otázky o ochraně informací, význam hranic pro ochranu klientů, respekt klienta, objektivní a nestranný přístup, odstup a empatie, respekt k autonomii klienta, snaha klienta o navázání blízkého vztahu, překročení hranic, závislost na sociálním pracovníkovi, porušení profesní etiky, důležitý krok k nápravě, vědomí rizik, tlak na rychlé rozhodnutí

"Profesní etika a zodpovědnost" se zabývá klíčovými principy a normami, které řídí chování sociálních pracovníků v jejich profesionální praxi. Mezi identifikované kódy patří **definování role a zodpovědnosti**, což naznačuje důležitost **jasného vymezení úkolů a povinností** sociálních pracovníků vůči klientům a organizaci. **Respektování soukromí klienta a anonymita** klientů podtrhuje nutnost ochrany osobních údajů a důvěrnosti informací, což jsou klíčové aspekty profesionální etiky. Zároveň **objektivní a nestranný přístup a respekt k autonomii** klienta podporují profesionální vztahy a dodržování etických standardů. Důležitým tématem je i **vědomí rizik a tlak na rychlé rozhodnutí**, které vyžaduje od sociálních pracovníků citlivost a odpovědnost při řešení komplexních situací a rozhodování v nejlepším zájmu klienta.

V rámci této kategorie se rovněž zkoumá strategie pro dodržování procesních hranic a tlak na rychlé rozhodnutí, což poukazuje na **význam prevence možného překročení hranic a profesního selhání**. Důraz je kladen na **kontinuální reflexi a rozvoj**, které slouží jako **klíčové nástroje pro prevenci a nápravu případných porušení profesionální etiky**. Celkově je tato kategorie zásadní pro **zajištění integrity a důvěryhodnosti** sociálních pracovníků a jejich **schopnosti efektivně a eticky** pracovat ve prospěch klientů.

K definování role a zodpovědnosti se Respondent č. 1 vyjádřil následovně: *“Na začátku spolupráce s klientem vždy jasně definuji svou roli a zodpovědnost, a také pravidla a hranice, které budu dodržovat. Pravidelně reflektuji svůj přístup a vnímám, zda se v mé práci neobjevuje duální role. V případě potřeby se obracím na supervizora.”*

Objektivnost a nestrannost v přístupu zdůrazňuje respondent č. 2 v otázce “Jaké jsou nejdůležitější profesní hranice v práci s klienty?”: *“Podle mého názoru je klíčové dodržovat*

soukromí klientů, zachovávat důvěrnost, být objektivní a neutrální v práci, vyhýbat se konfliktům zájmů a zneužívání profesionální autority.”

Kategorie: Práce s klientem

Podkategorie: Cílená pomoc, Individualizace péče, Edukace klientů, Náročné situace

Kódy: cílená pomoc s trvalým efektem, lepší výsledky práce, kvalitní a cílená pomoc klientům, individualizace péče, hranice a personalizace, vysvětlení pomoci nabízené sociálními pracovníky, aktivní zapojení klientů, nutnost dodržování pravidel, pozitivní vnímání edukace, potřeba času pro pochopení, kvalitní hranice, důvěra, bezpečnost, profesionál respektuje klienta a jeho autonomii, neustálá práce, neschopnost zachovat objektivitu, frustrace, narušená důvěra

Analýza kategorie "Práce s klientem" se zaměřuje na klíčové aspekty poskytování pomoci a podpory klientům v rámci sociální práce. Mezi identifikované kódy patří **cílená pomoc s trvalým efektem a lepší výsledky práce**, což naznačuje snahu dosáhnout dlouhodobých a pozitivních změn v životech klientů. **Kvalitní a cílená pomoc** klientům je **základním principem**, který zdůrazňuje důležitost poskytování individuálně přizpůsobené péče a respektování jedinečných potřeb každého klienta. Vysvětlení pomoci nabízené sociálními pracovníky a **aktivní zapojení klientů** podporují **transparentnost a autonomii klienta** v procesu poskytování podpory. **Nutnost dodržování pravidel a potřeba času** pro pochopení zajišťují dodržování etických a profesních standardů a důkladné porozumění ze strany klienta o zavedených postupech a profesních hranic sociálním pracovníkem. Důležitými prvky jsou také **kvalitní hranice, důvěra a bezpečnost, které tvoří základ důvěryhodného a efektivního vztahu mezi klienty a profesionály. Frustrace a narušená důvěra** mohou představovat **výzvy, které vyžadují empatii, reflexi a aktivní snahu o obnovu důvěry a kvalitního vztahu s klienty**. Celkově je práce s klientem zásadní pro úspěšnou realizaci cílů sociální práce a dosažení pozitivních výsledků v podpoře a péči o klienty.

Na dotaz - "Jaký vliv mají profesní hranice na kvalitu práce s klientem?" reagoval Respondent č.2 následovně: *"Když klient ví, že se na profesionála může spolehnout, že mu naslouchá a neodsoudí ho, začíná mezi nimi vznikat důvěra. A to je klíč k tomu, aby se klientu skutečně pomohlo."*

Respondent č.3 zmiňuje, že je potřeba při edukaci aktivně zapojit klienty, aby to nebyl jen "jednostranný" proces, ale klient měl šanci vyjádřit své názory a pocity, aby nedošlo k porušení důvěry a dobrého vztahu se sociálním pracovníkem: *"Edukace klientů je trvalý boj. Ale snažím se to dělat tak, aby to nebylo jako škola. Vysvětluji to jednoduše, s příklady a vyslechnu si i jejich názory."*

Kategorie: Podpora a supervize

Podkategorie: Profesionální rozvoj, Supervize, Podpora v obtížných situacích

Kódy: učení z příkladů, potřeba praktické zkušenosti, důraz na průběžné vzdělávání, potřeba praktického zaměření, supervize jako prevence a podpora, potřeba porozumění pravidlům, reflexe chování, učení se z chyb, otevřené sdílení, získávání podpory, hledání kompromisu, úprava pravidel, řešení problematických situací, identifikace rizik, podpora v obtížných situacích, prostor pro sdílení

Kategorie "Podpora a supervize" reflektuje klíčové prvky **podpory a dohledu** v oblasti sociální práce. Mezi identifikované kódy patří **učení z příkladů a potřeba praktické zkušenosti, což naznačuje důležitost osobního rozvoje a využívání reálných situací jako zdroje učení**. Důraz na **průběžné vzdělávání** a potřeba praktického zaměření zdůrazňují neustálý proces učení a zdokonalování se v praxi. **Supervize** jako prevence a podpora je **klíčovým prvkem**, který poskytuje strukturovaný rámec pro reflexi a zlepšování pracovních dovedností. **Potřeba porozumění pravidlům a reflexe chování podporují dodržování etických a profesních standardů a osobního růstu pracovníků**. **Identifikace rizik a řešení problematických situací** jsou **klíčovými aspekty**, které umožňují prevenci a efektivní zvládnutí rizikových situací v práci. Prostor pro **sdílení zkušeností a názorů** na řešení náročných situací **poskytuje sociálním pracovníkům jistotu a podporu**. Celkově je **podpora a supervize klíčovým prvkem pro osobní a profesní rozvoj sociálních pracovníků a pro zajištění kvalitní péče a podpory pro klienty**.

Respondent č. 3 zmiňuje důležitost supervize pro podporu a prevenci před “vyhořením”:
“Vzdělávání? Vždycky je co se učit. A supervize je jak terapie pro pracovníky v sociální sféře. Potřebujeme to, abychom “nezblbli” a mohli se stále zlepšovat.”

Také dle vyjádření Respondentky č. 4 je třeba klást důraz na průběžné vzdělávání, aby obstála při řešení komplikovaných či obtížných situací, kterými v rámci své profese prochází: *“Myslím, že průběžné vzdělávání by mělo zahrnovat aktuální trendy a techniky v oblasti profesních hranic. Chtěla bych se zapojit do školení zaměřených na komunikaci, etiku a zvládání komplikovaných situací spojených s profesními hranicemi. Podpora ve formě supervize je také klíčová pro můj profesní růst.”*

5.2 Axiální kódování

V rámci axiálního kódování byly identifikovány klíčové souvislosti mezi **příčinnými podmínkami, jevem, kontextem, strategiemi jednání a následky** týkajícími se nastavení a dodržování profesních hranic v práci sociálních pracovníků.

Příčinné podmínky

Mezi příčinné podmínky, které v analýze vypluly, naznačují potřebu **jasně definovaných pravidel a hranic pro efektivní práci s klienty**. Dále byla identifikována potřeba **prevence a zvládání profesního selhání** jako klíčového faktoru v ochraně integrity profesního prostředí.

Jev

Samotný jev je formulován jako **nastavení a dodržování profesních hranic v práci sociálních pracovníků**. Je velmi zřejmá jeho komplexnost a multidimenze. Důležitá je vysoká provázanost s profesní etikou a normami sociální práce, stejně jako s vztahy mezi sociálními pracovníky a jejich klienty.

Intervenující podmínky

V rámci axiálního kódování byly identifikovány intervenující podmínky jakožto **transparentní komunikace a schopnost učení se z příkladů**. Transparentní komunikace představuje klíčový faktor, který umožňuje otevřený a důvěryhodný dialog mezi sociálními pracovníky a klienty. Tato forma komunikace poskytuje prostor pro sdílení informací, stanovení očekávání a vyjasnění profesních hranic, což vede k lepšímu porozumění a budování důvěry mezi všemi stranami zapojenými do procesu sociální rehabilitace.

Podstatnou podmínkou je také učení se z příkladů. Tato dovednost umožňuje sociálním pracovníkům analyzovat a reflektovat praktické situace a případy z minulosti, aby lépe porozuměli úspěchům a neúspěchům a mohli přizpůsobit své postupy a strategie v budoucí práci. Učení se z příkladů přispívá k neustálému rozvoji profesních dovedností a k zajištění efektivní a kvalitní sociální rehabilitace klientů.

Kontext

Profesní etika a normy v rámci sociální práce, kde integrita a důvěryhodnost mají zásadní význam, představují významné vlivy, díky kterých mohou být jasně definovány a dodržovány profesní hranice. Tento kontext také vyžaduje neustálou reflexi a poučení z chyb, což je základní při zachování integrity a kvality práce.

V kontextu nastavení a dodržování profesních hranic v práci sociálních pracovníků je **vztah mezi sociálními pracovníky a klienty** klíčovým faktorem. Tyto vztahy představují prostředí, ve kterém se profesní hranice uplatňují a interagují. Zároveň ovlivňují, jak jsou tyto hranice chápány a dodržovány. Vztahy mezi sociálními pracovníky a klienty mohou zahrnovat dynamiku důvěry, respektu, empatie a autority, které formují, jak jsou profesní hranice vnímány a aplikovány v praxi.

Strategie jednání

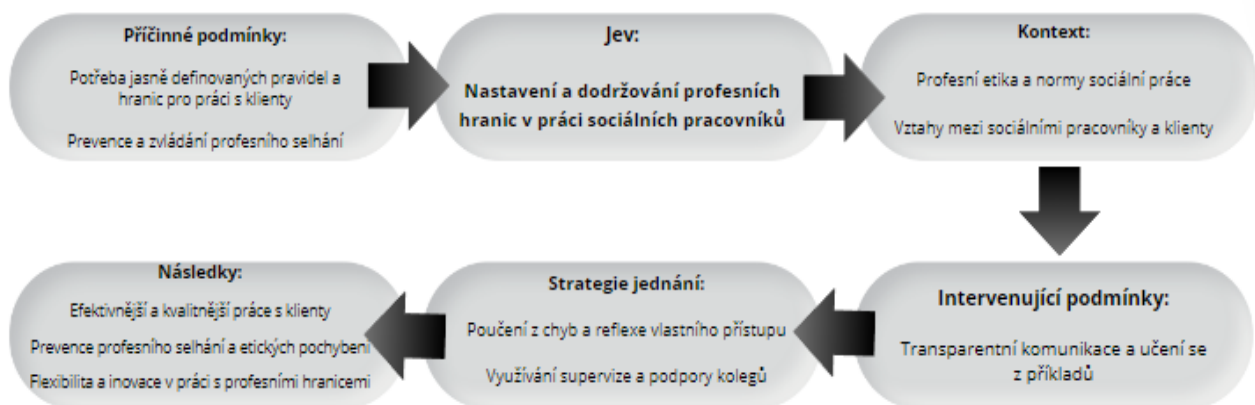
Strategie **poučení z chyb a reflexe vlastního přístupu** zahrnuje identifikaci chyb, reflexi příčin, učení se z chyb a extrakci poučení pro budoucí zlepšení. Průběžná reflexe a otevřenost novým přístupům umožňují neustálý osobní a profesní růst, klíčový pro efektivní práci s klienty a dodržování etických standardů.

Využívání **supervize a podpory kolegů** se ukázalo jako důležitá opatření pro profesní rozvoj a prevenci profesního selhání. Tato strategie umožňuje sociálním pracovníkům získat potřebnou podporu a perspektivu, což posiluje jejich schopnost efektivně a eticky pracovat.

Následky

Následkem úspěšné aplikace uvedených strategií jednání je **zlepšení efektivity a kvality práce s klienty, prevenci profesního selhání a etických pochybení**. Dále také podporují **flexibilitu a inovaci v práci s profesními hranicemi**, což je klíčové pro adaptaci na měnící se potřeby a situace v sociální práci.

Pro názornost jsou výsledky axiálního kódování zobrazeny v grafické podobě:



Obrázek 4 Paradigmatický model

Zdroj: Vlastní zpracování, 2024

Faktory ovlivňující formování profesní identity zahrnují jasně definovaná pravidla a hranice, vzájemné vymezení hranic mezi profesním a soukromým životem a osobnostní rysy a hodnoty sociálního pracovníka. Nastavení a udržování profesních hranic je klíčové pro správné fungování práce sociálních pracovníků.

Supervize a podpora kolegů, transparentní komunikace a pochopení úskalí a přínosů profese jsou klíčové aspekty, které pomáhají sociálním pracovníkům v nastavení a udržování profesních hranic. Důsledky nejasného vymezení pravidel a hranic mohou vést k opakovanému porušování profesních standardů a v extrémních případech k poškození klienta.

Profesionální hranice jsou důležité nejen pro ochranu klientů, ale i pro zajištění bezpečného a etického pracovního prostředí pro sociální pracovníky. Dynamický charakter profesní identity vyžaduje neustálý vývoj a aktivní práci na jejím rozvoji a udržování.

5.3 Selektivní kódování

Dalším krokem bylo **selektivní kódování**, které spočívalo v hledání hlavních témat a důležitých souvislostí napříč všemi identifikovanými kategoriemi. Zároveň jsem také pátrala po příkladech, které by nejlépe ilustrovaly tyto hlavní témata a souvislosti. Selektivní

kódování, jak popisují Strauss a Corbinová (1999), umožňuje výzkumníkům zaměřit se na klíčové aspekty dat a vystihnout hlavní témata.

V závěrečné fázi kódování jsou **data z předchozích etap využita k vytvoření zjednodušeného modelu, který zvýrazňuje klíčové kategorie celého procesu kódování a jejich vzájemné interakce.**

Pro shrnutí předchozích výsledků se následující sekce zabývá těmito kategoriemi:

- Transparentní komunikace a učení se z příkladů, prevence a zvládnání profesního selhání
- Potřeba jasně definovaných pravidel a hranic pro práci s klienty
- Nastavení a dodržování profesních hranic v práci sociálních pracovníků
- Profesní etika a normy sociální práce
- Využívání supervize a podpory kolegů

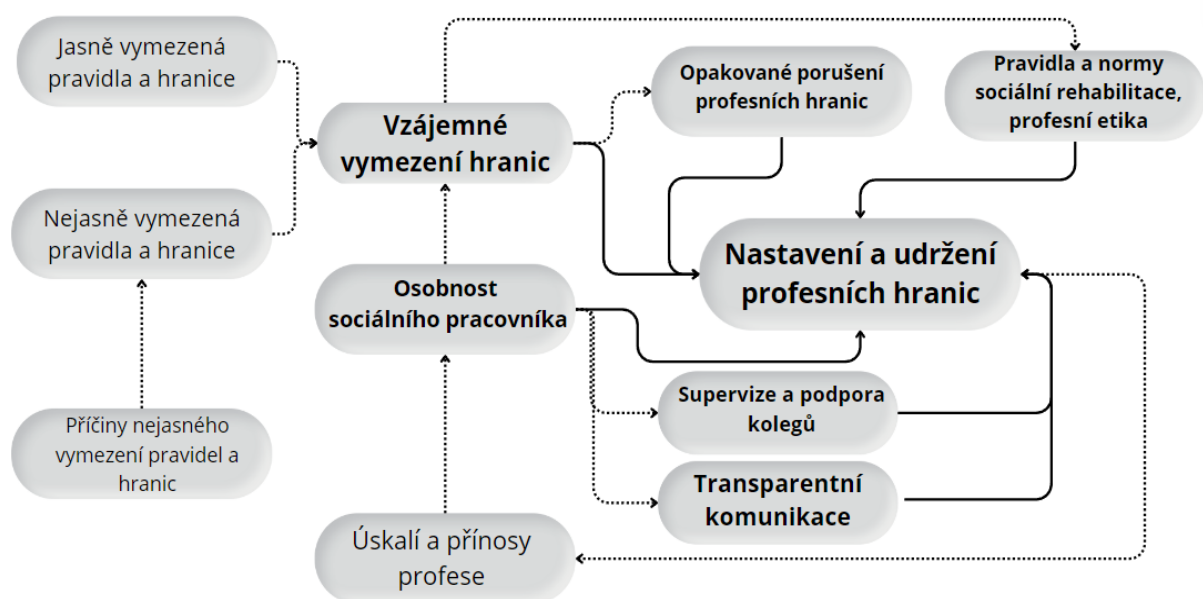
Ve výstupu selektivního kódování se zaměřím na klíčové kategorie "**Transparentní komunikace a učení se z příkladů, prevence a zvládnání profesního selhání**" jako základní pilíře pro efektivitu práce a správné nastavení profesních hranic v oblasti sociální práce.

Transparentní komunikace a učení se z příkladů poskytují důležitý rámec pro otevřenou a efektivní výměnu informací mezi sociálními pracovníky a klienty. Tato kategorie umožňuje **aktivní zapojení klientů do procesu péče a rozhodování, což vede k lepšímu porozumění jejich potřebám a posiluje jejich autonomii.** Zároveň umožňuje pracovníkům **reflexi nad vlastním chováním a přístupem a učení se z příkladů z praxe,** což přispívá k jejich profesnímu rozvoji a schopnosti efektivně nastavovat a dodržovat profesní hranice.

Prevence a zvládnání profesního selhání je dalším důležitým prvkem, který pomáhá sociálním pracovníkům **vyvarovat se chybám a neetickému chování.** Tato kategorie zahrnuje **strategie a nástroje pro identifikaci, prevenci a řešení potenciálních situací,** které by mohly vést k profesnímu selhání. Zavedením těchto opatření mohou pracovníci lépe chránit klienty a udržovat důvěryhodnost a kvalitu své práce.

Závěrem lze konstatovat, že **kombinace transparentní komunikace a učení se z příkladů s prevencí a zvládnutím profesního selhání poskytuje důležitý základ** pro efektivní a etickou práci sociálních pracovníků a pro správné nastavení profesních hranic. Tyto prvky jsou klíčové pro zajištění kvalitní péče a podpory pro klienty a pro udržení integrity a důvěryhodnosti sociálních pracovníků ve společnosti.

Na obrázku č.5 je znázorněna vzájemná provázanost příčin a prvků, které mají vliv na zkoumaný jev “nastavení a udržení profesních hranic.”



Obrázek 5 Výsledný model

Zdroj: Vlastní zpracování, 2024

Výsledný model podtrhuje důležitost jasného definování a dodržování profesních hranic pro sociální pracovníky. Profesní hranice pomáhají chránit klienty i samotné sociální pracovníky a podporují důvěryhodné a etické profesní prostředí.

Kromě výše uvedeného diagramu existuje mnoho dalších faktorů, které ovlivňují formování profesní identity. Patří sem například vzdělání, profesní zkušenosti, členství v profesních organizacích a kulturní kontext.

Je důležité si uvědomit, že profesní identita je dynamický koncept, který se v průběhu času vyvíjí. Sociální pracovníci by měli neustále reflektovat svou profesní identitu a aktivně pracovat na jejím rozvoji a udržování.

5.4 Interpretace dat

Odpověď na hlavní výzkumnou otázku **“Jaké aspekty jsou stěžejní pro nastavení a udržení a profesních hranic ve vztahu sociálního pracovníka, působícího v oblasti sociální rehabilitace a klienta s duševním onemocněním?”**

Všichni účastníci průzkumu se během své praxe setkali s porušením profesních hranic. Toto je důležitým indikátorem potřeby zdokonalení a posílení ochrany těchto hranic v rámci jejich profesní praxe.

Pro efektivní práci sociálních pracovníků je nezbytná **znalost a dodržování profesní etiky**. Jasně definovaná pravidla a hranice chování slouží jako základ pro budování důvěry s klienty a zajišťují poskytování kvalitních služeb. Tato pravidla by měla být spravedlivá a konzistentní a měla by být sdělena všem zúčastněným stranám.

Nedostatek informací a zkušeností sociálního pracovníka s konkrétním případem může mít vážné následky. Jednání v časové tísní a v emočně vypjatých situacích může poškodit klienta a zhoršit jeho situaci. Z tohoto důvodu je důležité, aby sociální pracovníci disponovali dostatečným rozsahem znalostí a zkušeností v dané oblasti a dokázali se vypořádat s náročnými situacemi s rozvahou a profesionalitou.

Sociální pracovníci a klienti by měli **vzájemně vymezovat své hranice**. To znamená, že obě strany by měly respektovat **soukromí a osobní prostor druhé strany**. Opakované porušování profesních hranic může vést k zásadnímu narušení udržení profesních hranic a k případným disciplinárním opatřením. Profesionálové by měli být proaktivní při nastavování a udržování profesních hranic. To znamená, že by si měli být vědomi potenciálních rizik a podniknout kroky k jejich zmírnění.

Transparentní komunikace mezi kolegy a s klienty je nezbytná pro budování důvěry a předcházení nedorozuměním. **Podpora kolegů a supervize** hrají důležitou roli v udržení profesní integrity a zajišťování kvalitní péče o klienty. Mohou pomoci sociálním pracovníkům formovat svou osobnost, pracovat na preventivních opatřeních ve vzájemném vymezení hranic s klienty a dodržovat tak profesní etiku, pravidla a normy sociální rehabilitace.

Jasně definovaná pravidla a limity chování, dostatek informací a zkušeností, vzájemný respekt k soukromí, ochota a chuť k vzájemnému sdílení, supervize a aktivní přístup k prevenci porušování hranic – to vše tvoří základ pro budování důvěryhodného vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem a umožňuje poskytovat kvalitní a efektivní sociální služby.

Odpovědi na dílčí výzkumné otázky:

Jaké jsou faktory, které ovlivňují dodržování profesních hranic v praxi sociálních pracovníků?

Pokud jde o faktory, které ovlivňují dodržování profesních hranic, respondenti zdůrazňovali několik klíčových aspektů. Jedním z nich je **zachování soukromí klientů**. Tento faktor je zásadní, protože respektování soukromí klienta je základním předpokladem důvěry a efektivní komunikace v terapeutickém prostředí. Pokud není soukromí klienta dodržováno, může to vést k narušení důvěry a ovlivnit účinnost terapeutického procesu.

Dalším důležitým faktorem je **profesní odstup**. Tento koncept se týká udržování určité vzdálenosti mezi terapeutem a klientem, aby se zabránilo emocionálnímu zapojení, které by mohlo negativně ovlivnit objektivitu terapeutické práce. Profesionální odstup je klíčový pro udržení rovnováhy mezi empatií a objektivitou v terapeutickém vztahu.

Posledním zmiňovaným faktorem je **respekt k autonomii klienta**. Toto je důležitý aspekt etiky v terapeutické praxi, který zdůrazňuje důležitost respektování klientovy schopnosti rozhodovat a kontrolovat svůj vlastní život. Porušení této hranice může vést k pocitu nedostatečné kontroly a snížení důvěry klienta v terapeuta.

Celkově je důležité tyto faktory pečlivě zvážit a integrovat je do profesní praxe, aby se zajistilo dodržování profesních hranic a zajištění efektivní a etické terapeutické péče.

Jaké strategie používají sociální pracovníci k nastavení a dodržování profesních hranic ve své práci?

Z průzkumu vyplývá, že si respondenti uvědomují důležitost používání různých strategií k nastavení a dodržování profesních hranic ve své práci. Jednou z klíčových strategií, kterou často uvádějí, je **otevřená komunikace s klienty**. Tato strategie zahrnuje aktivní a pravidelnou komunikaci s klienty ohledně hranic terapeutického vztahu, stanovení očekávání a vyjasnění pravidel pro spolupráci. Otevřená komunikace umožňuje klientům lépe porozumět procesu terapie a posiluje jejich důvěru v terapeuta.

Další důležitou strategií je **jasné definování rolí a zodpovědnosti**. Tato strategie spočívá v tom, že terapeut jasně stanovuje svou roli a odpovědnosti v rámci terapeutického vztahu a přesně vyjasňuje, co klient může od terapie očekávat. To pomáhá vytvořit jasný rámec pro spolupráci a minimalizuje možnost nedorozumění nebo nedostatečného pochopení mezi terapeutem a klientem.

Poslední často používanou strategií je **pravidelná reflexe vlastního přístupu**. Respondenti si uvědomují důležitost pravidelného zpětného pohledu na svou práci a hodnocení, zda dodržují profesní hranice a zda jejich přístup je v souladu s etickými principy. Pravidelná reflexe umožňuje terapeutům identifikovat možné oblasti zlepšení nebo situace, ve kterých mohou být hranice porušeny, a přijmout opatření k jejich řešení.

Celkově tyto strategie pomáhají terapeutům efektivně nastavit a dodržovat profesní hranice, což vede k posílení terapeutického procesu a zajištění kvalitní péče pro klienty. Jejich používání vyžaduje jednak odborné dovednosti, ale také schopnost empatie a flexibilního přizpůsobení se potřebám klientů a různým terapeutickým situacím.

Jaký druh vzdělávání a podpory potřebují sociální pracovníci v oblasti profesních hranic?

Zjištěním je, že respondenti si uvědomují tu skutečnost, že nové situace, reagující na neustále se měnící svět a společnost, vyžadují nároky na zvýšenou pozornost a rychlou adaptaci na neznámé situace a výzvy.

Respondenti zdůrazňují, že cítí **potřebu dalšího vzdělávání, vycházejícího z praxe a podporu formou supervize** v oblasti profesních hranic. To reflektuje rostoucí povědomí o složitosti terapeutické praxe a potřebu neustálého zdokonalování a aktualizace znalostí a dovedností. Další vzdělávání jim může pomoci lépe porozumět aktuálním trendům, technologiím a etickým otázkám v oblasti profesních hranic.

Otevřená komunikace je klíčovým prvkem, který respondenti zdůrazňují jako důležitý pro udržení profesní integrity a kvalitní péče o klienty. Otevřená komunikace umožňuje terapeutům sdílet své obavy, otázky a pochybnosti ohledně dodržování profesních hranic a hledat společně řešení. Tím se vytváří prostředí vzájemné podpory a učení se.

Supervize je důležitým prvkem, který respondenti zdůrazňují jako klíčový pro udržení kvality péče o klienty a profesní integrity. Supervize poskytuje terapeutům možnost konzultovat svou práci s jinými profesionály, získat zpětnou vazbu a podporu při řešení obtížných situací. Tím se posiluje profesní vývoj a minimalizuje riziko porušení profesních hranic.

Celkově lze tedy říci, že respondenti ocení vzdělávání, vycházející z praxe, formou vzájemného sdílení a otevřené komunikace. Jako zásadní uvádějí také potřebu supervize.

Jaké jsou zkušenosti s edukací klientů ohledně profesních hranic a jaké jsou jejich nejčastější dotazy a obavy?

Zjištění naznačuje, že respondenti považují edukaci klientů ohledně profesních hranic za velmi důležitou součást své práce. Edukace klientů, která ctí **etické principy a normy**, má zásadní vliv na navození vzájemného respektu a důvěry. Tato edukace je klíčovým prostředkem k tomu, aby klienti **lépe porozuměli terapeutickému procesu a respektovali stanovené hranice**.

Z výzkumu vyplývá, že klienti, kteří **jsou informováni** o profesních hranicích, chápou jejich důležitost a mají tendenci **lépe spolupracovat s terapeutem a aktivně se zapojovat** do terapeutického procesu. **Tím dochází k rozptýlení nejčastějších obav klientů týkajících se zachování jejich soukromí a důvěrnosti**.

Klienti se cítí bezpečněji a více se otevírají, když mají **jasnou představu** o tom, co mohou od terapeutického vztahu očekávat a jaké jsou jeho **limity**. Jasně definované hranice přispívají k efektivnějšímu řešení problémů klienta tím, že poskytují strukturu a rámec pro terapeutickou práci. Dodržování hranic je důležité pro ochranu jak klienta, tak pracovníka, před možným psychickým i fyzickým vyčerpáním. Klienti se cítí více **respektováni a bezpečně**, když vnímají, že jejich terapeut **má pevnou etickou a profesní základnu**.

Celkově tedy edukace klientů ohledně profesních hranic hraje klíčovou roli v terapeutickém procesu, přispívá k nastolení důvěry a respektu mezi klientem a terapeutem a má pozitivní dopad na efektivitu terapeutické práce a ochranu klienta a pracovníka.

DISKUSE

Diplomová práce se zabývala tématem profesních hranic ve vztahu sociálního pracovníka a klienta v organizaci poskytující služby sociální rehabilitace duševně nemocným. Měla za cíl zaměřit se na klíčové aspekty profesních hranic, strategie sociálních pracovníků, vnímání profesních hranic ze strany aktérů a překážky, kterým čelí.

Mezi nejdůležitější faktory ovlivňující dodržování profesních hranic, které respondenti zmiňovali, patří zachování soukromí klientů, profesní odstup a respekt k autonomii klienta. S tímto zjištěním se shodují také výstupy z kvantitativní studie z roku 2020 (Mirka Nečasová et al.) s názvem „**Výzkum etických dilemat hodnot a principů sociální práce**“. Výsledky ukázaly, že téměř všichni respondenti (97 %) kladou největší důraz na lidskou důstojnost a lidská práva jako na nejdůležitější profesní hodnoty v sociální práci. Mezi další hojně zmiňované hodnoty patřily respekt k rozmanitosti, spravedlnost v sociální oblasti, odbornost a sdílená zodpovědnost. Nicméně, zůstává otázkou, jak přesně jednotliví respondenti tyto principy chápou a jak je promítají do praxe sociální práce.

Z výstupů rozhovorů v rámci této diplomové práce dále vyplývá, že v krizových situacích je pro sociální pracovníky náročnější udržovat profesní odstup a respektovat autonomii klienta. Tuto tezi potvrzuje také Plášková (2006, cit. dle Fleišmanová, 2008), která ve svém výzkumu zjistila, že sociální pracovníci vnímají určité atributy klientů jako obtížné. Mezi tyto atributy patří například nespolupráce klienta, nepříznivé sociální prostředí, arogantní chování, psychické poruchy osobnosti, klient má odlišný pohled na danou situaci než sociální pracovník, egoismus, nevyrovnanost, obtížná životní situace a nízká úroveň intelektu. Z uvedeného výčtu vyplývá, že sociální pracovníci často připisují obtížnosti klientům a jejich chování, aniž by brali v úvahu možnost, že některé atributy na straně sociálního pracovníka mohou také přispívat k obtížnosti pomáhajícího procesu. Místo toho se soustředí spíše na nestandardní a problematické chování klienta (Čermáková, 2014).

Výstupy rozhovorů z mého výzkumu potvrzují, že hledání kompromisu, úprava pravidel a poučení se z chyb jsou klíčové pro zachování profesních hranic. Zároveň je důležité respektovat hranice a s citem k nim přistupovat, aby byla zachována důvěra a vzájemný respekt mezi pracovníky a klienty. Otevřená a transparentní komunikace s jasnými pravidly a ochotou přiznat chyby je klíčová pro budování důvěry a efektivní dorozumívání v týmu. Učení se z příkladů a znalost potenciálních rizik pak posilují odolnost

týmu a jeho celkovou prosperitu. Důležité je také vědomí rizik spojených s tlakem na rychlé rozhodování, což vyžaduje citlivé a zodpovědné jednání v zájmu klienta.

Respondenti také zmiňují potřebu dalšího vzdělávání a podpory. Podpora a supervize jsou tak stěžejním prvkem pro osobní a profesní rozvoj sociálních pracovníků a pro zajištění kvalitní péče a podpory pro klienty. Dotazovaní zdůrazňují důležitost otevřené komunikace, reflexe a supervize pro udržení profesní integrity. Tuto potřebu potvrzují také zahraniční studie, jako například „**The Boundaries of the Social Work Relationship Revisited: Towards a Connected, Inclusive and Dynamic Conceptualisation**“ (2013). Tato studie přináší alternativní perspektivu na koncept hranic v oblasti sociální práce, která klade důraz na propojení namísto oddělení. Tradiční definice hranic, které rozdělují klienty a profesionály, nedokáží zahrnout složitosti politických a morálních aspektů praxe sociální práce ani neberou v potaz kulturní rozmanitost a vzájemnost v interakcích sociální práce. V dokumentu „**Cultural Competence in Social Work Practice**“ (Explanatory Document, 2022) je zdůrazněno, že sociální pracovníci mají etickou povinnost zajistit, aby projevovali kulturní uvědomění a citlivost ve své praxi, zatímco zlepšují kompetenci k práci s lidmi z různých kultur.

Organizace by měly mít jasně definované politiky a procedury týkající se profesních hranic. Skutečnost, že v posledních letech dochází k rozsáhlé vlně přistěhovalectví a s tím zvýšená potřeba porozumění také klientům z jiných zemí, a tedy i kultur, si zaslouží svou pozornost a otevírá další možné téma vhodné k bližšímu prozkoumání.

Stěžejním výstupem mého výzkumu je definovaná potřeba sdílené praxe a funkční platformy s ohledem na vzájemné poučení se z chyb a možné okamžité pomoci či rady. Zejména, jedná-li se o specifickou skupinu klientů (duševní nemoci, fyzické postižení, senioři, drogově závislí aj.). Zároveň je třeba brát zřetel na čím dál více dominující mísení kultur a rozdílných zkušeností jednotlivých sociálních pracovníků. Z rozhovorů se sociálními pracovníky vyšlo najevo, že postrádají prostor pro sdílení praktických zkušeností. Možným doporučením je vytvoření platformy pro sdílení zkušeností. Například formou online fóra, které lze založit v rámci jedné organizace, případně napříč organizacemi v celé České republice. Zde by se sociální pracovníci mohli anonymně svěřovat s problematickými situacemi ohledně profesních hranic a sdílet s kolegy tipy a osvědčené postupy. Následně, v případě aplikace této metody do praxe, lze koncept rozšířit do evropské, případně celosvětové úrovně. Je třeba brát na zřetel nejen specifika jednotlivých skupin klientů, ale také skutečnost, že žijeme v dynamické době, kdy je velmi

důležité umět operativně reagovat na aktuální proměny a problémy celé společnosti, kterou do značné míry ovlivňuje globalizace, což potvrzují také již zmíněné tuzemské i zahraniční výzkumy.

ZÁVĚR

Diplomová práce byla zaměřena na problematiku profesních hranic v interakci mezi sociálním pracovníkem a klientem, s důrazem na jedince trpící duševními onemocněními. Hlavním cílem výzkumu bylo identifikovat klíčové faktory ovlivňující nastavení a udržení těchto hranic v prostředí sociální rehabilitace. Dílčí cíle práce zahrnovaly analýzu faktorů ovlivňujících dodržování profesních hranic v praxi sociálních pracovníků, identifikaci strategií používaných k zachování těchto hranic, zkoumání potřeb sociálních pracovníků v oblasti vzdělávání a podpory v této problematice, a také zhodnocení potřeb klientů v oblasti edukace ohledně profesních hranic včetně jejich častých otázek a obav, které nastávají v běžné praxi při procesu nastavování profesních hranic.

Informace byly čerpány z odborných publikací, sbírek zákonů a vyhlášek, národních etických kodexů, ale také odborných zahraničních zdrojů, které podtrhují nadnárodní přesah a objektivní pohled na problematiku.

Práce se skládá ze dvou hlavních částí - teoretické a výzkumné. V teoretické části jsou shrnuty klíčové aspekty spojené s problematikou. Týká se cílů a metod sociální rehabilitace, definice legislativního rámce pro sociální rehabilitaci, aspektů spojených se sociální rehabilitací, identifikace klienta a role sociální práce v rámci sociální rehabilitace. Dále je charakterizována role sociálního pracovníka v zařízeních sociální rehabilitace, včetně jeho kompetencí, a význam supervizora v této profesi. Etické principy, jimiž by se měl sociální pracovník řídit, jsou také formulovány. Poslední část teoretické sekce je věnována samotné profesní hranici, jejímu významu, roli a typům. Závěrečná podkapitola se zabývala samotným nastavením profesní hranice, jejím oslabením a porušováním, ale také popisuje, jak jsou tyto hranice vnímány.

Praktická část byla zaměřena na popis metodologie výzkumu a analýzu dat získaných ze vzorku pěti pracovníků působících v zařízení sociální rehabilitace, který byl zastoupen jak ženami, tak muži různého věku, s určitými parametry dosaženého vzdělání a délkou praxe. Pro sběr dat byl využit kvalitativní přístup s polostrukturovanými rozhovory. Pro samotný design výzkumu byla aplikována zakotvené teorie, která umožnila postupné vyhodnocení dat prostřednictvím otevřeného kódování, axiálního kódování a selektivního kódování, což vedlo k lepšímu porozumění zkoumané problematice.

Během polostrukturovaných rozhovorů byly profesní hranice v práci sociálních pracovníků v oblasti sociální rehabilitace identifikovány jako klíčový prvek pro zachování

objektivitu a bezpečí pro klienty i pracovníky. Respondenti zdůraznili důležitost jasně definovaných hranic již od počátku spolupráce, dodržování těchto hranic v náročných situacích a anonymitu jako prostředek poskytující klientům pocit bezpečí. Varovali před přílišným sblížením se s klienty, což může narušit objektivitu práce. Zdůraznili také význam stanovení a dodržování pravidel profesních hranic s ohledem na otevřenou komunikaci a respekt. Jako důležitý aspekt označili také učení se z chyb a sdílení praxe s kolegy. Supervizi vnímají jako zdroj podpory a rozvoje. Respondenti poukázali na časovou tíseň a individuální potřeby klientů jako na faktory ohrožující dodržování profesních hranic. Zdůraznili potřebu průběžné reflexe pravidel.

Jasně a přesné stanovení profesních hranic není vnímáno jako omezující, ale naopak jako důležitý nástroj pro zajištění kvality práce a ochranu pro všechny zúčastněné strany.

Je nezbytné vzít v úvahu nejen specifika jednotlivých skupin klientů, ale i dynamiku současné doby. Klíčová je schopnost operativně reagovat na aktuální výzvy a proměny, které ovlivňují celou společnost, a to zejména v kontextu globalizace, což dokládají tuzemské i zahraniční výzkumy, zabývající se touto tematikou.

Diplomová práce naplnila stanovené cíle a zodpověděla na všechny předem položené výzkumné otázky. Stěžejním zjištěním je identifikovaná potřeba sdílené praxe, vzájemného učení se z chyb a poskytování okamžité rady pro efektivní výkon profese. Je důležité brát v úvahu narůstající mísení kultur a rozmanité zkušenosti sociálních pracovníků také v tomto kontextu. Bylo navrženo vytvoření online prostoru pro sdílení zkušeností (například prostřednictvím online skupiny nebo sociální sítě), který by mohl být zaveden v rámci organizace nebo napříč organizacemi v celé České republice. Zde by mohli sociální pracovníci sdílet (s možností zachování anonymity) své zkušenosti z problémových situací týkajících se profesních hranic a předávat tipy a osvědčené postupy kolegům.

Uvedená zjištění této diplomové práce mohou sloužit jako základ pro další rozsáhlejší výzkum na větším vzorku respondentů. Pokud by se navrhovaná metoda sdílení zkušeností online formou osvědčila, může být dále rozšířena a použita jak v evropském, tak i celosvětovém měřítku.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální péče 2. díl: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5148-1.
- [2] APP – Asociace pro poradenství. *Managementmania* [online]. ©2011-2016 [cit. 2024-03-16]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/companies/asociace-pro-poradenstvi>
- [3] BANKS, Sarah. *Ethics and Values in Social Work. 3 rd Ed.* Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2006. ISBN 978-1-4039- 9420-2.
- [4] BARÁKOVÁ, Martina, Michal KACZOR a Markéta ELICHOVÁ. *Sociální pracovník jako archetyp postmoderního superhrdiny?* Sociální práce/Sociálna práca. 2016, 16(5). ISSN 1213-6204.
- [5] BERNARD, Janine, Rodney K. GOODYEAR. *Fundamentals of clinical supervision*. Sixth edition. NY: Pearson, 2019. ISBN 978-0134752518.
- [6] BORDERS, Leslie DiAnne a Lori BROWN. *The new handbook of counseling supervision*. [New, rev. ed.]. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates, 2005. ISBN 9780805853698.
- [7] CHARMAZ, Kathy. *Constructing grounded theory. 2.* London: SAGE, 2014. ISBN 978-085-7029-140.
- [8] CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. 2.aktualizované vydání*. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-247-5326-3.
- [9] COOPER, Frank. *Professional Boundaries in Social Work and Social Care: A Practical Guide to Understanding, Maintaining and Managing Your Professional Boundaries*. London, 2012. ISBN 978-1-84905-215-3.
- [10] COREY, Gerald a Cindy COREY. *Groups: Process and Practice (7th ed.)*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole-Thomson Learning, 2008. ISBN: 9780495600763.
- [11] CULTURAL COMPETENCE IN SOCIAL WORK PRACTICE (Explanatory Document), Newfoundland and Labrador College of Social Workers (NLCSW). [online]. 2022. [cit.2024-04-15]. Dostupné z: [Cultural_Competence_in_Social_Work_Practice_Explanatory_Document_Revised_October_2022.pdf](#) (nlcsw.ca)

- [12] ČERMÁKOVÁ, Eva. *Zvládání obtížných situací při práci a kontaktu s klientem*. [online]. 2014. [cit. 2024-04-01]. (n.d.) Benepal. Ke stažení dostupné z: https://www.benepal.cz/files/project_5_file/Obtizne-situace.pdf
- [13] ČERMÁKOVÁ, Dagmar. *Je sociální pracovník renesanční člověk?* In: *Sociální práce* [online]. 2015 [cit. 2024-03-13]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/inspirace-pro-praxi/je-socialni-pracovnik-renesancni-clovek/>
- [14] ELICHOVÁ, Markéta a Martina PAJMOVÁ. *Role osobnosti pro rozvoj kompetencí sociálních pracovníků*. In: *ELICHOVÁ, Markéta. Sociální práce, Aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN: 978-80-271-0080-4.
- [15] Etický kodex SSP ČR. *Společnost sociálních pracovníků ČR* [online]. 2024 [cit. 2024-03-27]. Dostupné z: <https://www.socialnipracovnici.cz>
- [16] HENDRICKS, Sarah. *Asperger syndrome and employment: what people with Asperger syndrome really really want*. Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers, 2009. ISBN 978-1843106777.
- [17] HÖSCHL, Cyril, Jan LIBIGER a Jaromír ŠVESTKA (ed.). *Psychiatrie*. Praha: Tigris, 2002. ISBN 80-900130-1-5.
- [18] HOLLOWAY, Elizabeth a Michael CARROLL. *Training counselling supervisors: strategies, methods, and techniques*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications, 1999. ISBN 978-0761957874.
- [19] HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. : Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.
- [20] JANEBOVÁ, Radka. *Teorie a metody sociální práce - reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-374-1.
- [21] JANKOVSKÝ, Jiří, Jan PFEIFFER a Olga ŠVESTKOVÁ. *Vybrané kapitoly z uceleného systému rehabilitace*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, 2005. ISBN 80-7040-826-x.
- [22] KADUSHIN, Alfred a Daniel HARKNESS. *Supervision in Social Work*, 5e. 5th ed., Columbia University Press, 2014. ISBN 978-0-231-52539-8.

- [23] KOMENDOVIÁ, Jana. *Pracovní podmínky osob se zdravotním postižením*. Ostrava: Key Publishing s.r.o., 2009. ISBN 978-80-7418-022-4.
- [24] KOŁODZIEJCZYK, Justyna. *Employment of persons with disabilities as an element of diversity management*. Central and Eastern European Journal of Management and Economics. [online]. 2017, roč. 5, č. 4, s. 21-37. ISSN 2353-9119. Ke stažení dostupné z: https://ceejme.eu/wpcontent/uploads/2018/07/ceejme_4_7_art_02.pdf
- [25] KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 7., V Portálu 6. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0528-9.
- [26] KRATOCHVÍL, Stanislav. *Základy psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 1997, 394 s. ISBN 80-7178179.
- [27] KUZNÍKOVÁ, Iva. *Sociální práce ve zdravotnictví*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3676-1.
- [28] KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.
- [29] MÁTEL, Andrej a Zuzana MALIŠKOVÁ. *Etické kodexy sociální práce*. Vydání 2., přepracované. Příbram: Ústav sv. Jana N. Neumanna Příbram, VŠZaSP sv. Alžbety, 2016. ISBN 978-80-906146-6-6.
- [30] MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-548-2.
- [31] MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.
- [32] MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
- [33] MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ (ed.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- [34] MELKOVÁ, Gabriela. *Prostupné zaměstnávání – metodika*. Praha: ÚV ČR – Odbor pro sociální začleňování (Agentura), 2014. ISBN 978-80-7440-089-6.

- [35] MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR. Aktivní politika zaměstnanosti a zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti [online]. 2012 [cit.13.2.2024]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/dotace-na-poskytovani-socialnich-sluzeb>
- [36] MIŠOVIČ, Ján. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). Praha: Slon, 2019. ISBN 978-80-7419-285-2.
- [37] MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006. Psyché. ISBN 80-247-1362-4.
- [38] MOJTOVÁ, Martina. *Sociální práce v zdravotnictví*. 1. vyd. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce Sv. Alžbety, 2008. ISBN 978-80-89271-45-0.
- [39] MUSIL, Libor. *Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat*. Sociální práce/Sociální práca. 2007, (1). ISSN: 1213-6204.
- [40] MUSIL, Libor. *Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“*. Sociální práce/Sociální práca. 2008, 8(2), s. 60 – 79. ISSN: 1213- 6204.
- [41] NÁRODNÍ RADA OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM ČR. O NRZP ČR [online]. 2024 [cit. 2024-03-03]. Dostupné z: <https://nrzp.cz/o-nrzp/>
- [42] NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS. *International federation of social workers* [online]. ©2024 [cit. 2024-03-20]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/member-organisation/usa/>
- [43] NEČASOVÁ, Mirka. *Profesionalismus a etické kodexy v sociální práci*. In: FISCHER, Ondřej a René MILFAIT. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK. s. 72-94, 22. 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.
- [44] NEČASOVÁ, Mirka, Zdeňka DOHNALOVÁ a Robert TRBOLA. *Výzkum etických dilemat hodnot a principů sociální práce*. Praha: VÚPSV, v.v.i., výzkumné centrum Brno, 2020. ISBN 978-80-7416-366-1.
- [45] NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. *Příručka pro obce*. Praha: ÚV ČR - Odbor pro sociální začleňování (Agentura), 2012. ISBN 978-80-7440-068-1.

- [46] NOVOTNÁ, Hedvika, Ondřej ŠPAČEK a Magdaléna ŠTOVÍČKOVÁ (ed.). *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: FHS UK, 2019. ISBN 978-80-7571-025-3.
- [47] NUDZ: Národní ústav duševního zdraví [online]. ©2022 [cit. 2023-12-02]. Dostupné z: <https://www.nudz.cz/>
- [48] O'LEARY Patrick, Ming-Sum TSUI a Gillian RUCH. *The Boundaries of the Social Work Relationship Revisited: Towards a Connected, Inclusive and Dynamic Conceptualisation*, *The British Journal of Social Work*, Volume 43, Issue 1, February 2013, Pages 135–153, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcr181>
- [49] PANČOCHA, Karel. *Postižení jako axiologická kategorie sociální participace. 1. vyd.* Brno: Masarykova univerzita, 2013. 219 s. ISBN 978-80-210-6344-0.
- [50] PFEIFFER, Jan. *Koordinovaná rehabilitace*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2014. ISBN 978-80-7394-461-2.
- [51] Podpora podnikání a zaměstnávání osob se zdravotním postižením. In: *Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky* [online]. 2023 [cit. 2024-03-18]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/podpora-zamestnanosti-osob-se-zdravotnim-postizenim-ozp->
- [52] Podpora rekvalifikace a dalšího vzdělávání pro osoby se zdravotním postižením. Evropská komise [online]. 2023 [cit. 2024-03-15]. Dostupné z: https://commission.europa.eu/index_en
- [53] Pracovní rehabilitace. In: *Úřad práce ČR* [online]. 2024 [cit. 2024-02-15]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/pracovni-rehabilitace-5>
- [54] REAMER, Frederic. *Boundary Issues in Social Work: Managing Dual Relationships*. Social Work, Columbia University Press, 2nd Revised ed. edition. 2012. ISBN 9780231157001
- [55] ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. ISBN 978-80-210-6382-2.
- [56] SHEAFOR, Bradford a Charles W. HOREJSI. *Techniques and guidelines for social work practice*. Pearson, 2019, ISBN 9780205991327

- [57] SMITH, Mary. *Professional boundaries in social work: An international comparison*. London: Routledge, 2019. ISBN 978-1-138-63027-5.
- [58] SLOWÍK, Josef. *Speciální pedagogika: prevence a diagnostika: terapie a poradenství: vzdělávání osob s různým postižením: člověk s handicapem a společnost*. Praha: Grada Publishing a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1733-3.
- [59] SLÁDKOVÁ, Petra. *Sociální a pracovní rehabilitace*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021. ISBN 978-80-246-4986-3.
- [60] *Strategie sociálního začleňování 2021-2030* [online]. Praha: MPSV, 2023. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/strategie-socialniho-zaclenovani-2021-2030>
- [61] *Strategie vzdělávací politiky České republiky do roku 2030* [online]. Praha: MŠMT, 2021. Dostupné z: <https://www.msmt.cz/vzdelavani/skolstvi-v-cr/strategie-2030>
- [62] STRAUSS, Anselm a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Přel. S. Ježek. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 80-858-3460-X.
- [63] SUOMI, Joanne, Lisa RABLE a Nancy DANLYPRE. *Let Community Employment be the Goal for Individuals with Autism*. Indiana Resource Centre for Autism, [online]. 1993. Ke stažení dostupné z: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED363061.pdf>
- [64] Světová zdravotnická organizace. *Ministerstvo zdravotnictví České republiky* [online]. 2024 [cit. 2024-02-22]. Dostupné z: <https://www.mzcr.cz/>
- [65] ŠÁMALOVÁ, Kateřina a Petr VOJTÍŠEK, eds. *Sociální správa: organizace a řízení sociálních systémů*. Praha: Grada, 2021. ISBN 978-80-271-2195-3.
- [66] ŠIMÍČKOVÁ-ČÍŽKOVÁ, Jitka. *Přehled sociální psychologie*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004. ISBN 80-244-0929-1.
- [67] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.
- [68] TOMEŠ, Igor. *Je sociální práce profesí, nebo zaměstnáním?* Listy sociální práce [online]. 2017, 10, 18-19 [cit. 2024-03-18]. ISSN 2336-2332. Ke stažení dostupné z: https://www.listy-sp.cz/images/obr/1679400633_lsp-10-leto-2017.final.pdf

- [69] TRELOAR, Stephen. *Models of vocational employment for 'people with a disability' in Sweden, The Netherlands, United Kingdom and the United States of America. The Winston Churchill Memorial Trust of Australia*, 2002 [cit. 2024-02-15]. Dostupné z: <https://www.churchilltrust.com.au/project/to-study-models-of-vocational-employment-of-persons-with-a-disability/>
- [70] ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 2. vydání. Praha: SLON, 1999. ISBN 80-85850-69-9.
- [71] VACKOVÁ, Jitka. *Sociální práce v systému koordinované rehabilitace: u klientů po získaném poškození mozku (zejména CMP) se zvláštním zřetelem na intervenci z hlediska sociální práce, fyzioterapie, ergoterapie a dalších vybraných profesí*. Praha: Grada Publishing, 2020. ISBN 978-80-271-2434-3.
- [72] VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.
- [73] VALENTA, Milan a kol. *Přehled speciální pedagogiky: rámcové kompendium oboru*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0602-6.
- [74] VALENTA, Milan a MÜLLER, Oldřich. *Psychopedie*. 2. vyd. Praha: Parta, 2004. ISBN 80-7320-063-5.
- [75] VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4082-9.
- [76] VÍTKOVÁ, Marie. *Somatopedické aspekty*. 2., rozšířené a přepracované vyd. Brno: Paido, 2006. ISBN 80-7315-134-0.
- [77] VOTAVA, Jiří a kol. *Ucelená rehabilitace osob se zdravotním postižením*. Praha: Univerzita Karlova v Praze – Nakladatelství Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0708-5.
- [78] Vyhláška č. 505/2006 Sb. In: *MPSV* [online]. [cit. 2023-12.13]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/372793/vyhlaska_505-2006.pdf/bf86c99a-18ed-afb0-9d38-4ab5cf469dbd
- [79] ZAJACOVÁ, Melanie. *Využití potenciálu sociálních pracovníků, resp. sociálních služeb*. In ŠÁMALOVÁ, Kateřina, Igor TOMEŠ (editoři) a kol. *Řízení sociálních procesů v České republice*. Praha: Univerzita Karlova, 2018. ISBN 978-80-246-4180-5.

- [80] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v aktuálním znění. In: *MPSV* [online]. [cit.2024-03-14]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/zakon_108_2006.pdf/1a87d9ef-d1df-33fc-35fa-b98714ceba87
- [81] Zákon 262/2006 Sb., zákoník práce. In: *Zákony pro lidi* [online]. [cit. 2024-03-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>
- [82] Zákon č. 435/2004 Sb. ze dne 13. května 2004 o zaměstnanosti, Hlava II, § 4 Zákaz diskriminace. In: *MPSV* [online]. [cit. 2024-2-11]. Dostupné z: https://ppropo.mpsv.cz/zakon_435_2004
- [83] Zákon o sociálních službách – Díl 1 - Základní druhy a formy sociálních služeb. In: *Podnikatel* [online]. [cit. 2023-12-10]. Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach/f3010156/#p33>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

aj.	A jiné
a kol.	A kolektiv
a.s.	Akciová společnost
APP	Asociace pro poradenství
atd.	A tak dále
Bc.	Bakalář (vysokoškolský titul)
Cit.	Citováno
č.	Číslo
ČR	Česká republika
et al.	Zkratka pro latinský výraz "et alii", což znamená "a ostatní"
FHS UK	Fakulta humanitních studií Univerzita Karlova
Mgr.	Magistr (vysokoškolský titul)
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
NRZP	Národní rada osob se zdravotním postižením
NUDZ	Národní ústav duševního zdraví
NÚZP	Národní úřad pro osoby se zdravotním postižením
OSN	Organizace spojených národů
OZP	Osoby se zdravotním postižením
OZZ	Osoba zdravotně znevýhodněná
(§)	Paragraf
roč.	Ročník
Sb.	Sbírka zákonů
SMART	Cíle, které jsou specifické, měřitelné, dosažitelné, relevantní, časově ohraničené
s.	Zkratka pro stránku (v bibliografické citaci)
SSP	Společnost sociálních pracovníků
s.r.o.	Společnost s ručením omezeným
vyd.	Vydání
Vyhláška	Právní předpis vydávaný vládou nebo ministerstvem

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Biopsychosociální model v sociální práci	26
Obrázek 2 Výzkumný proces u metody zakotvené teorie	50
Obrázek 3 Paradigmatický model axiálního kódování	51
Obrázek 4 Paradigmatický model	64
Obrázek 5 Výsledný model.....	66

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Základní shrnutí získaných dat	54
Tabulka 2 Kódování významových jevů u respondenta č.1	105
Tabulka 3 Kódování významových jevů u respondenta č.2	108
Tabulka 4 Kódování významových jevů u respondenta č.3	111
Tabulka 5 Kódování významových jevů u respondenta č.4	115
Tabulka 6 Kódování významových jevů u respondenta č.5	119
Tabulka 7 Seskupování kódů do kategorií a podkategorií.....	122

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Transkripce rozhovorů s respondenty

Příloha P II: Otevřené kódování

Příloha P III: Seskupování kódů do kategorií a podkategorií

PŘÍLOHA P I: TRANSKRIPCE ROZHOVORŮ S RESPONDENTY

RESPONDENT 1.

žena - 36 let - 7 let praxe

Mohl/a byste popsat, jak vnímáte pojem "profesní hranice" ve vztahu se sociálním klientem?

“Pro mě jsou profesní hranice jak takový návod, co nám ukazuje, jak se máme chovat v práci s klienty. Jsou to takové mantinely, co nám říkají, kam můžeme jít a kam ne. Díky nim víme, co je v pohodě a co už není. Jsou důležité, abychom byli profesionální, chránili klienty i sebe a aby to fungovalo mezi námi dobře.”

Jaké jsou podle vás nejdůležitější profesní hranice v práci s klienty?

“Za nejdůležitější považuji respektování soukromí klienta, zachování mlčenlivosti, vyhýbání se blízkému vztahu a objektivní a nestranný přístup k práci. Samozřejmě také očekávám respektování mého soukromí, prostě vzájemně.”

Jaké máte zkušenosti s případy porušení profesních hranic ve vaší praxi a jak jste na ně reagoval/a?

“Například v jednom případě klientka sdílela velmi osobní informace, které nesouvisely s řešením jejího problému. Jasně, ale citlivě jsem jí sdělila, že jí v této oblasti nemohu pomoci. Nabídla jsem jí možnost sdílet je s terapeutem, pokud by to pro ni bylo užitečné. To samé u klienta, který mě chtěl skoro adoptovat do rodiny a neustále se snažil se mi svěřovat s velmi intimními věcmi.”

Jaké strategie používáte k nastavení a dodržování profesních hranic ve své práci?

“Na začátku spolupráce s klientem vždy jasně definuji svou roli a zodpovědnost, a také pravidla a hranice, které budeme dodržovat. Pravidelně reflektuji svůj přístup a vnímám, zda se to neubírá kam nemá. V případě potřeby se obracím na supervizora.”

Jaké faktory usnadňují a ztěžují dodržování profesních hranic v praxi?

“Dodržování hranic je snazší, když je klient s nimi obeznámen a respektuje je. Naopak, náročnější je to v situacích, kdy je klient v krizi, nebo když se jedná o citlivá témata. Když jako třeba nemá svůj den nebo je to hodně moc emoční.”

Jaké jsou vaše zkušenosti s edukací klientů ohledně profesních hranic?

“Většina klientů vnímá edukaci ohledně profesních hranic pozitivně. Oceňují jasné a srozumitelné informace o tom, co mohou od sociálního pracovníka očekávat a jaká pravidla je nutné dodržovat. To se mnohdy ukáže až časem, že je to moc důležité je o pravidlech informovat.”

Jaké jsou nejčastější dotazy a obavy klientů ohledně profesních hranic?

“Klienti se nejčastěji ptají na to, co se děje s informacemi, které sdílí se sociálním pracovníkem, tedy jako se mnou a na to, jaká je míra jejich anonymity. Obávají se, že bych je mohla soudit. Nebo že by informace o nich mohly být sdíleny s jinými lidmi bez jejich souhlasu.”

Jaký vliv mají profesní hranice na kvalitu práce s klientem?

“Profesní hranice zajišťují, že klient se cítí v bezpečí a respektován, a že může otevřeně sdílet své myšlenky a pocity. To vede k budování důvěry a k efektivnější práci s klientem. Samozřejmě to není hned. Pak je práce efektivnější a nemusíme se zdržovat vysvětlováním.”

Jak vnímáte vliv profesních hranic na budování důvěry mezi klientem a sociálním pracovníkem?

“Důvěra je základním kamenem pro efektivní práci s klientem. Jasně definované a dodržované profesní hranice dávají klientovi pocit jistoty a bezpečí, a to mu umožňuje otevřít se a sdílet s pracovníkem i citlivá témata. Vzájemně víme, kam můžeme zajít.”

Zažil/a jste někdy situaci, kdy porušení profesních hranic negativně ovlivnilo Vaši práci s klientem?

“Ano, v jednom případě jsem se příliš sblížila s klientkou a začala jsem vnímat situaci subjektivně. Byla mi tak nějak více sympatická, připomínala mi někoho blízkého, koho jsem ztratila. To vedlo k nesprávnému posouzení jejího problému a k neefektivnímu řešení.”

Jaké vzdělávání a podporu byste potřeboval/a v oblasti profesních hranic?

“V oblasti profesních hranic bych potřebovala jasněji definovaná pravidla, příklady z praxe by mi taky moc pomohly, možnost klást otázky, podporu ze strany supervizora, vzájemnou podporu mezi kolegy a rychlejší dostupnost informací.”

Co byste doporučil/a sociálním pracovníkům ohledně nastavení a dodržování profesních hranic?

“Jasně danýma hranicema chráníme sebe i klienty. Jen tak můžeme odvádět tu nejlepší práci. Ale všichni jsme lidi, že...”

Jaké jsou dle vás trendy v oblasti profesních hranic v sociální práci?

“Oblast profesních hranic v sociální práci se stává stále důležitější a profesní komunita se aktivně snaží o zlepšení v této oblasti, a to formou zvyšování povědomí, jasnější definice, vzdělávání a supervize, otevřené komunikace a reflexe a adaptace.”

Doplňující otázky:

Můžete popsat konkrétní příklad situace, kdy jste musel/a řešit porušení profesních hranic?

“Měla jsem klientku, která trpěla úzkostnou poruchou. Během jednoho sezení se klientka rozplakala a začala se chovat velmi emocionálně. Prosila mě, abych ji objala a utěšila. Klientka tímto požadavkem porušila profesní hranice mezi terapeutem a klientem. Terapeut by se měl vyhýbat fyzickému kontaktu s klientem a měl by zachovat objektivní a neutrální postoj.”

Jaké jsou vaše osobní zkušenosti s profesními hranicemi v roli klienta?

“Nemám osobní zkušenost.”

Jak vnímáte roli supervize v oblasti profesních hranic?

“Z mého pohledu je supervize nezbytným nástrojem pro udržení etické a profesionální práce sociálního pracovníka. Pomáhá nám reflektovat naše chování, učit se z chyb a neustále se zlepšovat v oblasti práce s profesními hranicemi. Snažím se toho sama využívat, ale asi bych to měla dělat častěji.”

RESPONDENT 2.

žena - 42 let - 10 let praxe

Mohl/a byste popsat, jak vnímáte pojem "profesní hranice" ve vztahu se sociálním klientem?

“Profesní hranice jsou nástrojem, co nám pomáhá udržet náš pracovní vztah v nějakých zdravých kolejích. To znamená mít jasno v tom, co je naše role, co můžeme nabídnout, a kam končíme my a začínají klienti. Je to taková sada pravidel, která nám ukazuje, jak spolu můžeme pracovat. profesní hranice jsou tu pro to, abychom byli profesionální, ale zároveň lidsky přístupní. Abychom chránili klienty, ale zároveň byli otevření a přístupní. Je to něco, co vytváří bezpečný kruh pro práci, kde můžeme společně řešit věci, ale s respektem k tomu, co každý z nás přináší do téhle spolupráce.”

Jaké jsou podle vás nejdůležitější profesní hranice v práci s klienty?

“Podle mého názoru je klíčové dodržovat soukromí klientů, zachovávat důvěrnost, být objektivní a neutrální v práci, vyhýbat se konfliktům zájmů a zneužívání profesionální autority.”

Jaké máte zkušenosti s případy porušení profesních hranic ve vaší praxi a jak jste na ně reagoval/a?

“Během své praxe jsem se setkala s porušením profesních hranic. Konkrétně šlo třeba o situaci, kdy jeden z klientů s psychickými obtížemi se snažil navázat blízký vztah, který přesahoval rámeček profesionálního vztahu sociální pracovnice a klienta. Moje první reakce byla respektovat ho a uznat jeho potřeby, zároveň však jsem musela jasně stanovit hranice a připomenout mu, že náš vztah je založen na profesionální pomoci a podpoře. Vysvětlila jsem mu, jak jsou zachování profesionálního odstupu a udržení objektivity důležité pro efektivní pracovní prostředí.

Následně jsem se poradila se supervizorem a týmem, abych zajistila, že moje reakce bude v souladu s etickými standardy a poskytla klientovi odpovídající podporu. Dále jsme pracovali na vytvoření jasných mantinelů a omezení, aby se předešlo opakování podobných situací a zajišťovalo se tak bezpečné a profesionální prostředí pro nás oba.”

Jaké strategie používáte k nastavení a dodržování profesních hranic ve své práci?

“V mé práci s lidmi s psychickými obtížemi se zaměřuji na několik klíčových strategií k nastavení a dodržování profesních hranic. Udržuji otevřenou a jasnou komunikaci s klienty ohledně našeho pracovního vztahu. Vysvětluji jim, co mohou očekávat, jaké jsou mé role a povinnosti, a jak společně budeme pracovat na dosažení jejich cílů. Pravidelně se účastním supervize a reflexe práce, kde diskutuji o možných výzvách v dodržování profesních hranic. Tato praxe mi umožňuje získávat podporu, rady a poskytuje příležitost k profesnímu růstu. Pracuji na udržení silného sebeuvědomění, abych byla citlivá k vlastním emocím a reakcím v interakci s klienty. To mi pomáhá identifikovat a řešit případné výzvy v dodržování hranic. Spolupracuji s týmem kolegů a vyhledávám jejich podporu a rady v případě obtížných situací. Diskuze s ostatními odborníky mi umožňuje získat různé perspektivy a sdílet zkušenosti. Pracuji na edukaci klientů ohledně profesních hranic, vysvětluji jim důvody a důležitost dodržování těchto hranic. Tím se snažím vytvořit vzájemné porozumění a podporu pro efektivní práci. Tyto strategie mi pomáhají vytvořit pevný rámec pro spolupráci, zajišťují bezpečné prostředí a posilují důvěru mezi mnou a klienty.”

Jaké faktory usnadňují a ztěžují dodržování profesních hranic v praxi?

“Faktory jsou tu dost různé. Na jednu stranu je super, když máme jasná pravidla a všechno je transparentní. To usnadňuje práci, protože klienti vědí, co můžou očekávat, a my víme, co od nich můžeme očekávat. Na druhou stranu ale někdy život přinese situace, kdy se všechno zamotá. Třeba v akutních krizových momentech, kdy jsou emoce hodně vysoko, to může být těžší držet se těch hranic. Ale zase s týmem se snažíme podporovat a vzájemně si pomoci, abychom to zvládli co nejlépe. A faktor času je taky někdy výzva, protože některé věci chce čas na vyřešení a někdy to chce rychlou reakci. Ale nakonec je to o tom najít balanc a spolupracovat na tom, aby se to podařilo co nejlépe.”

Jaké jsou vaše zkušenosti s edukací klientů ohledně profesních hranic?

“Podle mé zkušenosti klienti skutečně přijímají edukaci o profesních hranicích velmi pozitivně. Mám dojem, že mají pocit jistoty a důvěry, když jim poskytneme jasné a srozumitelné informace o tom, co mohou od nás čekat a jaké jsou pravidla, která je třeba dodržovat. Většinou jsou vděční za tuto transparentnost a cítí se lépe připraveni na naši spolupráci.”

Jaké jsou nejčastější dotazy a obavy klientů ohledně profesních hranic?

“Klienti se nejčastěji ptají na to, co se děje s informacemi, které mi o sobě povědí. Obávají se opovržení, odsouzení, že se to někdo jiný dozví bez jejich souhlasu.”

Jaký vliv mají profesní hranice na kvalitu práce s klientem?

“Když klient ví, že se na profesionála může spolehnout, že mu naslouchá a neodsoudí ho, začíná mezi nimi vznikat důvěra. A to je klíč k tomu, aby se klientovi skutečně pomohlo. Taky to není ze dne na den.”

Jak vnímáte vliv profesních hranic na budování důvěry mezi klientem a sociálním pracovníkem?

“Profesní hranice jsou jako vodítka, která pomáhají klientovi i profesionálovi, aby se cítili v pohodě a aby jim spolupráce co nejlépe fungovala. Jsou to jasně definovaná pravidla, která klient zná a respektuje. Díky nim se cítí v bezpečí a ví, co může od profesionála očekávat.”

Zažil/a jste někdy situaci, kdy porušení profesních hranic negativně ovlivnilo vaši práci s klientem?

“Jednou jsem měla klienta, který opakovaně chodil na schůzky pozdě. I když jsem mu jasně sdělila pravidla ohledně docházky, nebral je vážně. Pořád dokola chodil pozdě a neustále se na něco vymlouval. Přišlo mi, že už si ze mě dělá srandu. To vedlo k frustraci a narušilo důvěru mezi námi.”

Jaké vzdělávání a podporu byste potřeboval/a v oblasti profesních hranic?

“Uvítala bych více praktických workshopů a supervizních setkání zaměřených na řešení specifických situací týkajících se profesních hranic. Také by mi pomohlo, kdyby byla k dispozici online platforma s materiály a příklady dobré praxe v této oblasti. Třeba něco ve smyslu zažila jsem to a to, dejte si na to pozor.”

Co byste doporučil/a sociálním pracovníkům ohledně nastavení a dodržování profesních hranic?

“Jasně definujte pravidla a hranice na začátku spolupráce s klientem. Pravidelně reflektujte svůj přístup a vnímejte, zda se v mé práci neobjevuje duální role. V případě potřeby se obraťte na supervizora. Nebojte se říct klientovi "ne", pokud to vyžaduje dodržování

profesních hranic. Pečujte o své vlastní duševní zdraví a well-being. Máme zdraví jen jedno.”

Jaké jsou dle vás trendy v oblasti profesních hranic v sociální práci?

“Stále více se klade důraz na důležitost profesních hranic a na jejich vliv na kvalitu práce s klientem. Sociální pracovníci se více vzdělávají v této oblasti a jsou si vědomi potenciálních rizik porušení profesních hranic. Už se občas objeví i nějaký workshop na to téma.”

Doplňující otázky:

Můžete popsat konkrétní příklad situace, kdy jste musel/a řešit porušení profesních hranic?

“Jedna klientka zacházela do velmi osobních záležitostí, které nesouvisely s tím, co bylo předmětem řešeného problému. Pamatuji si na to velmi dobře, protože se opakovalo a stupňovalo. Bylo to na dlouhé lokte a ztěžovalo mi to moji práci.”

Jaké jsou vaše osobní zkušenosti s profesními hranicemi v roli klienta?

“Jako klient jsem se setkala s případy, kdy sociální pracovníci nedodržovali profesní hranice. To ve mně vyvolávalo pocit nepohodlí a nedůvěry. Naučila jsem se proto jasně definovat své vlastní hranice a v případě potřeby je sdělit sociálnímu pracovníkovi.”

Jak vnímáte roli supervize v oblasti profesních hranic?

“Supervize hraje klíčovou roli v oblasti profesních hranic. Supervizor může sociálnímu pracovníkovi pomoci reflektovat svůj přístup, identifikovat potenciální rizika a najít vhodné způsoby řešení problematických situací.”

RESPONDENT 3.

muž - 34 let - 6 let praxe

Mohl/a byste popsat, jak vnímáte pojem "profesní hranice" ve vztahu se sociálním klientem?

“Pro mě jsou profesní hranice jakýmsi navigačním systémem v našem vztahu. Jsou to ty neviditelné hranice, které nám pomáhají udržet rovnováhu mezi profesionalitou a lidskostí, a to i v těch nejkomplikovanějších situacích.”

Jaké jsou podle vás nejdůležitější profesní hranice v práci s klienty?

“Musím si hlídat, abych nezapomněl na tu jemnou hranici mezi empatií a osobním zapojením. Respekt k soukromí klienta a schopnost udržet si odstup jsou klíčové, aby náš vztah fungoval bez problémů.”

Jaké máte zkušenosti s případy porušení profesních hranic ve vaší praxi a jak jste na ně reagoval/a?

“Už jsem se dostal do situace, kde hranice byly překročeny. Co jsem dělal? Hned jsem to řekl supervizorovi a společně jsme řešili, jak situaci napravit. Nikdo není neomylný, ale transparentnost a rychlá reakce jsou klíčové.”

Jaké strategie používáte k nastavení a dodržování profesních hranic ve své práci?

“Snažím se být otevřený v komunikaci s klienty ohledně toho, proč některé věci děláme a jaký je smysl za těmi "pravidly. Zároveň se tím snažím budovat důvěru, aby věděli, že to dělám v jejich zájmu. Že to není pro mě, ale hlavně pro jejich dobro a pomoc.”

Jaké faktory usnadňují a ztěžují dodržování profesních hranic v praxi?

“Usnadňuje to otevřená komunikace a vzájemný respekt. Ztěžuje to všechno, co způsobuje nejistotu – nejasné pravidla, nedostatek komunikace, to už znáte. Když se něco dobře nevysvětlí anebo neřeší hned, pak vznikají domněnky a nejasnosti.”

Jaké jsou vaše zkušenosti s edukací klientů ohledně profesních hranic?

“Edukace klientů je trvalý boj. Ale snažím se to dělat tak, aby to nebylo jako škola. Vysvětluji to jednoduše, s příklady a vyslechnu si i jejich názory. Někdy to hned dost dobře nepochopí, potřebují to třeba i několikrát zopakovat. Ale osvědčila se mi nejvíce ta jednoduchost a vyslechnutí jejich pohledu.”

Jaké jsou nejčastější dotazy a obavy klientů ohledně profesních hranic?

"Proč to nemůžeme udělat jinak?" a "Nemáte nějak víc pružné pravidla?" jsou klasika. Snažím se být v odpovědích upřímný, ale taky flexibilní."

Jaký vliv mají profesní hranice na kvalitu práce s klientem

"Když jsou hranice jasně stanovené, práce je efektivnější. Naopak, když se v tom ztratíme, může to celý proces komplikovat. Někdy je to právě složitější to jasné stanovení. Musíme to chápat obě strany stejně."

Jak vnímáte vliv profesních hranic na budování důvěry mezi klientem a sociálním pracovníkem?

"Kvalitní hranice jsou jako základy domu. Bezpečný základ poskytuje důvěru klientů v to, že jsme tu pro ně a chráníme jejich zájmy. Když se jednou základy otřesou nebo úplně zbourají, je to zlé."

Zažil/a jste někdy situaci, kdy porušení profesních hranic negativně ovlivnilo vaši práci s klientem?

"Jistě, jednou se to stalo. Důležité je to ale rychle pochopit, přijmout odpovědnost a aktivně pracovat na obnovení důvěry."

Jaké vzdělávání a podporu byste potřeboval/a v oblasti profesních hranic?

"Vzdělávání? Vždycky je co se učit. A supervize je jak terapie pro pracovníky v sociální sféře. Potřebujeme to, abychom "nezblbli" a mohli se stále zlepšovat."

Co byste doporučil/a sociálním pracovníkům ohledně nastavení a dodržování profesních hranic?

"Buďte otevření a upřímní. Nemusíte být superhrdinové, kteří všechno zvládnou. Chyby se stávají. Důležité je se z nich poučit. A hlavně si to vše nebrat, nikdo nejsme neomylný."

Jaké jsou dle vás trendy v oblasti profesních hranic v sociální práci?

"Vypadá to, že se víc klade důraz na transparentnost a spolupráci s klienty při nastavování hranic. Jak je vidět i z vaší aktivity, a to je dobře, že je to téma. Je to těžké, ale je to i cesta k lepším vztahům."

Doplňující otázky:

Můžete popsat konkrétní příklad situace, kdy jste musel/a řešit porušení profesních hranic?

“Při práci s lidmi v sociální rehabilitaci se stalo, že jeden z klientů chtěl sdílet víc osobních věcí, než jsme měli ve stanovené dohodě. Zkusil jsem zůstat klidný a empatický, abych mu umožnil vyjádřit své pocity. Zároveň jsem mu ale jasně řekl, že musíme dodržovat pravidla, aby naše setkání bylo profesionální a bezpečné. Využil jsem podporu od svého týmu a konzultoval tuto situaci. Společně jsme přišli s tím, jak nastavit jasné a respektující hranice, aniž bychom klienta odmítli. Důležité bylo opětovně upřesnit naše dohody a vysvětlit, co je a není v rámci naší spolupráce možné. Celkově to vedlo k lepšímu porozumění a posílení naší spolupráce, kde klient cítil podporu, ale respektoval naše stanovené hranice.”

Jaké jsou vaše osobní zkušenosti s profesními hranicemi v roli klienta?

“Jsem teď ve své roli klienta v rámci supervize. Dává mi to lepší perspektivu na profesní hranice. Občas cítím potřebu lépe pochopit, proč některá pravidla existují, a to mi pomáhá lepšímu porozumění pracovní perspektivy. Je to jako "obout si boty druhého”.

Jak vnímáte roli supervize v oblasti profesních hranic?

“Supervize je moje terapeutické bezpečí. Tam, kde se můžu otevřeně podělit o své pochybnosti, naučit se z vlastních chyb a získat podporu od týmu. Bez toho bych asi dávno nebyl takový, jaký jsem teď.”

RESPONDENT 4.

žena - 32 let - 8 let praxe

Mohl/a byste popsat, jak vnímáte pojem "profesní hranice" ve vztahu se sociálním klientem?

"Pro mě znamenají profesní hranice základní rámec pro náš pracovní vztah. Jsou to nezbytné hranice, které chrání klienty i mě, a zároveň vytvářejí prostor pro vzájemnou spolupráci."

Jaké jsou podle vás nejdůležitější profesní hranice v práci s klienty?

"Nejdůležitější jsou pro mě hranice týkající se zachování soukromí klientů, profesionálního odstupu a respektu k jejich autonomii. Tyto hranice posilují bezpečí a důvěru v našem vztahu. Tu potřebu soukromí vnímám fakt jako hodně důležitou. Je to často velmi citlivé, to co řešíme."

Jaké máte zkušenosti s případy porušení profesních hranic ve vaší praxi a jak jste na ně reagoval/a?

"Zažila jsem situaci, kdy klient v rámci sociální rehabilitace začal vyhledávat osobní setkání častěji, než je běžné. Začal navrhopvat neplánovaná setkání mimo náš pracovní prostor, například v kavárně. Moje reakce spočívala v jasném a respektujícím komunikování. Při setkání jsem klientovi sdělila, že mimořádná setkání jsou mimo oblast naší dohody a že pro udržení profesionálního prostředí je důležité setkávat se v předem domluvených prostorách. Zároveň jsem se snažila pochopit, co vedlo k tomuto chování a jak mu mohu lépe pomoci v rámci naší standardní pracovní dohody."

Jaké strategie používáte k nastavení a dodržování profesních hranic ve své práci?

"Snažím se být transparentní ohledně důvodů za stanovenými hranicemi. Při vysvětlování se zaměřuji na to, jak mohou tyto hranice chránit klienty a pomáhat v procesu sociální rehabilitace. Když ví klient proč tomu tak je a co z toho plyne, je to pak více v klidu."

Jaké faktory usnadňují a ztěžují dodržování profesních hranic v praxi?

"Usnadňujícím faktorem je otevřená komunikace a vzájemný respekt. Naopak, nedostatečná komunikace nebo tlak na rychlé rozhodnutí mohou ztížit dodržování profesních hranic. Myslím tím, že když jsme v časovém presu, můžeme někdy hledat rychlou cestu, jak z toho ven a tím pochybit."

Jaké jsou vaše zkušenosti s edukací klientů ohledně profesních hranic?

“Edukace klientů je součástí mé práce. Snažím se vytvářet prostor pro otázky klienta a vysvětluji, jak profesní hranice podporují efektivní a bezpečnou péči. S někým to jde lépe, s někým hůře.”

Jaké jsou nejčastější dotazy a obavy klientů ohledně profesních hranic?

“Klienti často otázky mají, zda jsou jejich informace v bezpečí, nebo jak mohou ovlivnit průběh péče. Obavy se často týkají pocitu odcizení, že si jakou nevytvoříme pouto, které by se jim líbilo. Takže je důležité vysvětlit, že hranice jsou tu i pro jejich ochranu.”

Jaký vliv mají profesní hranice na kvalitu práce s klientem

“Správně nastavené profesní hranice posilují kvalitu naší práce tím, že vytvářejí jasné podmínky pro spolupráci a umožňují efektivní poskytování sociální rehabilitace. Když se něco řekne, má se to dodržet.”

Jak vnímáte vliv profesních hranic na budování důvěry mezi klientem a sociálním pracovníkem?

“Profesní hranice jsou klíčové pro budování důvěry. Klienti se pak cítí i bezpečněji, když vědí, že co si řekneme, tak platí a proč tomu tak je a musí být. Někdy to samozřejmě sklouzává někam, kam nemá, ale když to vrátíme do předem stanovených mezí, je to v lepší.”

Zažil/a jste někdy situaci, kdy porušení profesních hranic negativně ovlivnilo vaši práci s klientem?

“Bohužel ano, zažila jsem to. Připomnělo mi to důležitost pravidel a transparentní komunikace. Společně jsme se zaměřili na obnovení důvěry a zlepšení budoucí praxe. Ale už to bylo samozřejmě složitější. Jak říká jedno čínské přísloví, rozbitá váza se dá slepit, ale už to pořád bude rozbitá váza...”

Jaké vzdělávání a podporu byste potřeboval/a v oblasti profesních hranic?

“Průběžné vzdělávání by mělo zahrnovat aktuální trendy a techniky v oblasti profesních hranic. Chtěla bych se zapojit do školení zaměřených na komunikaci, etiku a zvládání komplikovaných situací spojených s profesními hranicemi. Podpora ve formě supervize je také klíčová pro můj profesní růst.”

Co byste doporučil/a sociálním pracovníkům ohledně nastavení a dodržování profesních hranic?

“Doporučila bych kolegům, aby byli otevření k průběžnému učení. Nastavení a dodržování profesních hranic vyžaduje neustálou reflexi a adaptaci. Je důležité mít prostor pro sdílení zkušeností s kolegy a neváhat vyhledat supervizi, když to potřebujeme.”

Jaké jsou dle vás trendy v oblasti profesních hranic v sociální práci?

“Zdá se, že se stále více klade důraz na aktivní zapojení klientů do procesu nastavení hranic. Trend směřuje k větší transparentnosti a spolupráci, což může vytvářet silnější vztahy mezi sociálními pracovníky a klienty.”

Doplňující otázky:

Můžete popsat konkrétní příklad situace, kdy jste musel/a řešit porušení profesních hranic?

“Měla jsem klienta, který vyjádřil nesouhlas s některými stanovenými hranicemi, zejména týkajícími se sdílení informací. Okamžitě jsem iniciovala diskuzi a vyjasnila důvody za těmito hranicemi. Následně jsem pracovala na nalezení kompromisu, který respektoval potřeby klienta a zároveň zachovával integritu naší práce.”

Jaké jsou vaše osobní zkušenosti s profesními hranicemi v roli klienta?

“Byla jsem klientem v rámci supervize, to mi poskytuje cenný pohled na profesní hranice. Cítím, jak je důležité být respektovaným partnerem v tomto vztahu a jaké jsou očekávání vůči ochraně mého soukromí.”

Jak vnímáte roli supervize v oblasti profesních hranic?

“Supervize je pro mě klíčová. Poskytuje bezpečný prostor pro reflektování vlastní praxe, diskutování o obtížných situacích a hledání nových přístupů. Pomáhá mi identifikovat slepé skvrny v práci s profesními hranicemi a posiluje mou schopnost efektivně je nastavovat a dodržovat.”

RESPONDENT 5.

muž - 53 let - 10 let praxe

Mohl/a byste popsat, jak vnímáte pojem "profesní hranice" ve vztahu se sociálním klientem?

“Profesní hranice jsou takovým tím neviditelným plotem kolem nás. Taky něco jako pravidla, co nám říkají, kde je ta hranice mezi mnou a klientem. Když je v plotě díra, je to špatné, jestli mi rozumíte.”

Jaké jsou podle vás nejdůležitější profesní hranice v práci s klienty?

“No, třeba respektovat soukromí klienta a nevnucovat jim věci, co nechtějí. A třeba nesdílet jejich příběhy bez dovození. To je takový základ. Na to jsou hodně citliví, co tak vnímám. Toho se hodně bojím, že se naruší soukromí.”

Jaké máte zkušenosti s případy porušení profesních hranic ve vaší praxi a jak jste na ně reagoval/a?

“Třeba jednou jsem si omylem zapomněl vypnout telefon při návštěvě. Klient se cítil trochu rozrušeně, pak se uklidnil, ale bylo to zbytečné selhání. Omluvil jsem se a od té doby vždycky vypínám.”

Jaké strategie používáte k nastavení a dodržování profesních hranic ve své práci?

“Asi to, že jasně a srozumitelně komunikuju pravidla a vysvětluji, proč jsou důležité. Teda myslím si, že to jasně vysvětluji. A snažím se být vstřícný a otevřený na připomínky. I když teda někdy si musím stát za svým a ty připomínky si moc nebrat.”

Jaké faktory usnadňují a ztěžují dodržování profesních hranic v praxi?

“No, faktorů je hodně. Hodně pomáhá vzájemný respekt a otevřená komunikace. Naopak, někdy je to třeba tlak na čas, když se snažíme všechno stihnout. To pak člověk někdy zazmatkuje nebo.”

Jaké jsou vaše zkušenosti s edukací klientů ohledně profesních hranic?

“Přiznám se, někdy to není jednoduché. Snažím se vysvětlit, proč jsou pravidla důležitá, ale každý to bere jinak. Někteří klienti to rychle poberou, jiní potřebují víc času. Tak jako ve všem, každý je jiný, kor když má nějaké třeba zdravotní omezení.”

Jaké jsou nejčastější dotazy a obavy klientů ohledně profesních hranic?

“Často se ptají, jestli jejich osobní věci zůstanou v tajnosti. A občas mají obavy, že je omezujeme. Snažím se je uklidnit a vysvětlit, že chceme jen pomoci. Prostě se bojí o soukromí, což chápu.”

Jaký vliv mají profesní hranice na kvalitu práce s klientem

“Když jsou hranice v pohodě, práce jde líp. Pomáhá to udržet profesionální vztah, ale i takový ten lidský dotek. Nemyslím tím dotek jako doslova. To jsem asi neřekl úplně správně. Prostě ty hranice jsou důležité. Ale když něco pokazím, tak to může zamotat vztahy.”

Jak vnímáte vliv profesních hranic na budování důvěry mezi klientem a sociálním pracovníkem?

“Hranice jsou jak takový most mezi důvěrou a respektem. Klienti vědí, že se na ně můžou spolehnout. Jako na ty hranice. Ale je třeba na tom neustále pracovat. Je to běh na dlouhou trať, jak se říká.”

Zažil/a jste někdy situaci, kdy porušení profesních hranic negativně ovlivnilo vaši práci s klientem?

“Ano, zažil jsem. Jednou jsem omylem zjistil něco, co jsem neměl. Omluvil jsem se, a snažil se to napravit. Ale byla to dobrá lekce, abych byl pozornější i při pokládání otázek. Nepůsobí to pak profesionálně.”

Jaké vzdělávání a podporu byste potřeboval/a v oblasti profesních hranic?

“Asi bych chtěl nějaký kurz nebo workshop zaměřený na praktické situace, co se můžou v praxi stát. A pak častější supervizi, kde bych mohl otevřeně mluvit o svých vlastních zkušenostech a dostat nějakou užitečnou radu nebo i varování. Třeba, jak se opatrně ptát. Ale hlavně ten workshop, to by bylo super. Jenže na tyto věci není moc čas nebo peníze, nebo nevím.”

Co byste doporučil/a sociálním pracovníkům ohledně nastavení a dodržování profesních hranic?

“Tak nějak bych poradil, aby si uvědomovali, že jsme lidi a že chyby jsou normální. Ale zároveň, ať nezapomínají na ty pravidla a hranice. Mluvit o tom s kolegy je taky důležitý. Protože pak člověk ví, že v tom není sám, že se ty věci dějí i ostatním.”

Jaké jsou dle vás trendy v oblasti profesních hranic v sociální práci?

“Vidím, že teď se hodně klade důraz na individualizaci péče. Hranice jsou stále důležitým prvkem, ale práce s klientem se stává víc flexibilní a personalizovaná.”

Doplňující otázky:

Můžete popsat konkrétní příklad situace, kdy jste musel/a řešit porušení profesních hranic?

“Měl jsem klienta, který měl těžký den. Chtěl jsem mu pomoci, ale zapomněl jsem na to, že máme určitý postup. Po diskusi s nadřízeným jsme upravili pravidla, ale bylo to pro mě poučení, jak být příště pozornější.”

Jaké jsou vaše osobní zkušenosti s profesními hranicemi v roli klienta?

“Jednou jsem byl v pozici klienta, když jsem hledal asistenta pro blízkého nemocného. Hodně jsem ocenil, když sociální pracovník respektoval naše přání a hranice. Pak jsem ho respektoval taky. Je to o tom vzájemném porozumění. To mi pomohlo najít správnou péči. Byla tam důvěra, ale zároveň ten pocit respektu. Tak bych to asi popsal.”

Jak vnímáte roli supervize v oblasti profesních hranic?

“Supervize mi osobně hodně pomáhá. Vím, že mám místo, kam se můžu obrátit, když mám pochybnosti nebo když něco nejde podle plánu. Je to jako taková bezpečná přístavní zátoka, kde se dá probírat všechno, co mě trápí v práci a vlastně nejen v práci že.”

PŘÍLOHA P II: OTEVŘENÉ KÓDOVÁNÍ

Tabulka 2 Kódování významových jevů u respondenta č.1

Kód	Ukázka textu	Poznámka
Návod a mantinely	<i>“Pro mě jsou profesní hranice jak takový návod...”. “Jsou to takové mantinely, co nám říkají, kam můžeme jít a kam ne.”</i>	Je vhodné mít hranice přesně vymezeny?
Nesoulad sdílených informací s problémem	<i>“V jednom případě klientka sdílela velmi osobní informace, které nesouvisely s řešením jejího problému.”</i>	Sdílení velmi osobních informací narušuje hranice.
Definování role a zodpovědnosti	<i>“Na začátku spolupráce s klientem vždy jasně definuji svou roli a zodpovědnost.”</i>	Je důležité nastavit si definici role hned na začátku.
Respektování hranic, Citlivá témata	<i>“Dodržování hranic je snazší, když je klient s nimi obeznámen a respektuje je. Naopak, náročnější je to v situacích, kdy je klient v krizi, nebo když se jedná o citlivá témata.”</i>	V krizových situacích klienta je náročné udržet s klientem hranice.
Pozitivní vnímání edukace	<i>“Většina klientů vnímá edukaci ohledně profesních hranic pozitivně.”</i>	
Anonymita klientů	<i>“Klienti se nejčastěji ptají na to, co se děje s informacemi, které sdílí se sociálním pracovníkem, a na to, jaká je míra jejich anonymity.”</i>	Anonymita je pro klienty stěžejní.
Respekt klienta	<i>“Profesní hranice zajišťují, že klient se cítí v bezpečí a respektován,...”</i>	Profesní hranice zdrojem bezpečí a respektu.

Podporuje otevřenou komunikaci	<i>“Jasně definované a dodržované profesní hranice dávají klientovi pocit jistoty a bezpečí, a to mu umožňuje otevřít se...”</i>	Jasná definice a dodržování profesních hranic otevírá komunikaci.
Neschopnost zachovat objektivitu	<i>“Ano, v jednom případě jsem se příliš sblížila s klientkou a začala jsem vnímat situaci subjektivně.”</i>	Nebezpečí přílišného sblížení. Negativně ovlivňuje objektivitu.
Učení z příkladů	<i>“V oblasti profesních hranic bych potřebovala jasně definovaná pravidla, příklady z praxe,...”</i>	Je potřeba jasné definice a učení se od ostatních?
Ochrana klienta, Ochrana profesionála	<i>“Jasně danýma hranicema chráníme sebe i klienty.”</i>	Profesní hranice chrání všechny.
Zvýšené povědomí	<i>“Oblast profesních hranic v sociální práci se stává stále důležitější a profesní komunita se aktivně snaží o zlepšení v této oblasti, a to formou zvyšování povědomí,...”</i>	Zaznamenání zvyšování povědomí o oblasti profesních hranic.
Objektivita a neutralita	<i>“Terapeut by se měl vyhýbat fyzickému kontaktu s klientem a měl by zachovat objektivní a neutrální postoj.”</i>	
Reflexe chování, Učení se z chyb	<i>“Pomáhá nám reflektovat naše chování, učit se z chyb a neustále se zlepšovat...”</i>	Nastavení profesních hranic podporuje profesní posun.

Zdroj: Vlastní zpracování, 2024

Kódování ukázalo mnoho témat, které ovlivňují práci sociálního pracovníka v oblasti profesních hranic. Objevují se zde pojmy jako návod, mantinely, definici role a zodpovědnosti, respektování hranic, edukaci ohledně hranic, anonymita klientů, respekt klienta, podpora otevřené komunikace, ochrana klienta, ochrana profesionála, zvyšování povědomí, objektivita a neutralita, jako základními prvky práce sociálního pracovníka v oblasti sociální rehabilitace. Respondent vnímá tyto hranice jako klíčové pro úspěšné poskytování služeb klientům a dodržování etických principů. V náročných situacích, jako je práce s klientem v krizi nebo při citlivých tématech, může být dodržování hranic obtížné, avšak respondent zdůrazňuje důležitost edukace klientů a jasnou definici rolí a zodpovědností pro úspěšné řešení těchto situací.

Je zaznamenáno, že klienti pozitivně vnímají edukaci ohledně profesních hranic, což naznačuje, že tato edukace může být účinným nástrojem pro posílení spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem. Nejčastější dotazy klientů se týkají informací o sdílených informacích a anonymitě, což poukazuje na to, že tato témata mají pro klienty velký význam a že potřebují jasná vysvětlení.

Důsledky dodržování profesních hranic jsou pro klienta pozitivní, protože se cítí v bezpečí a respektováni, což jim umožňuje otevřít se a lépe spolupracovat. Naopak nedodržování hranic může vést k ztrátě objektivitu u sociálního pracovníka a k subjektivnímu vnímání situace.

Memo

Během analýzy otevřeného kódování tohoto respondenta jsme identifikovali několik klíčových aspektů, týkajících se profesních hranic v práci sociálních pracovníků v oblasti sociální rehabilitace. Respondent zdůraznil **důležitost přesného vymezení hranic od samého začátku a nastavení jasné definice role. Zároveň poukázal na význam dodržování těchto hranic, zejména v krizových situacích klientů, kdy udržení hranic může být náročné.**

Anonymita byla zmiňována jako klíčový prvek, jak jej vnímají klienti, který jim poskytuje pocit bezpečí. Profesionální hranice byly vnímány jako zdroj respektu a ochrany pro obě strany. Jasně definice a dodržování profesních hranic byly považovány za klíčové pro otevřenou komunikaci a zachování objektivitu.

Respondent varoval **před přílišným sblížením s klienty**, které může negativně ovlivnit objektivitu práce. Zároveň zdůraznil potřebu učení se od ostatních a zvyšování

povědomí o profesních hranicích. Nastavení těchto hranic bylo vnímáno jako podpora profesního růstu a posunu v práci sociálního pracovníka.

Tabulka 3 Kódování významových jevů u respondenta č.2

Kód	Ukázka textu	Poznámka
Zdravý pracovní vztah	<i>“Profesní hranice jsou nástrojem, co nám pomáhá udržet náš pracovní vztah v nějakých zdravých kolejích.”</i>	Udržení pracovního vztahu v jasných mezích.
Objektivní a nestranný přístup	<i>“Podle mého názoru je klíčové dodržovat soukromí klientek, zachovávat důvěrnost, být objektivní a neutrální v práci,...”</i>	Objektivita a nestrannost je nejdůležitější.
Snaha klienta o navázání blízkého vztahu	<i>“Konkrétně šlo o situaci, kdy jeden z klientů s psychickými obtížemi se snažil navázat blízký vztah, který přesahoval rámeček profesionálního vztahu...”</i>	Co přesně dělat v situaci, kdy se snaží o navázání bližšího kontaktu klient?
Strategie pro dodržování profesních hranic	<i>“V mé práci s lidmi s psychickými obtížemi se zaměřuji na několik klíčových strategií k nastavení a dodržování profesních hranic.”</i>	
Význam jasných pravidel a transparentnosti, Krizové situace a emoce	<i>“Třeba v akutních krizových momentech, kdy jsou emoce hodně vysoko, to může být těžší držet se těch hranic.”</i>	Vliv emocí. Lze se udržet?
Nutnost dodržování pravidel	<i>“Většina klientů vnímá edukaci ohledně profesních hranic pozitivně. Oceňují jasné a srozumitelné informace o tom, co mohou od sociálního pracovníka očekávat a jaká pravidla je nutné dodržovat.”</i>	Pravidla jsou zásadní.

Otázky o ochraně informací	<i>“Klienti se nejčastěji ptají na to, co se děje s informacemi...”</i>	Zachování anonymity je pro klienty stěžejní.
Cílená pomoc s trvalým efektem	<i>“Když klient ví, že se na profesionála může spolehnout, že mu naslouchá a neodsoudí ho, začíná mezi nimi vznikat důvěra.”</i>	
Snížení stresu a úzkosti	<i>“Profesní hranice jsou jako vodítka, která pomáhají klientovi i profesionálovi, aby se cítili v pohodě a aby jim spolupráce co nejlépe fungovala.”</i>	Stanovení profesních hranic cestou k pohodě.
Frustrace, narušená důvěra	<i>“Jednou jsem měla klienta, který opakovaně chodil na schůzky pozdě. To vedlo k frustraci a narušilo důvěru mezi námi.”</i>	Jak zásadní je dodržování pravidel pro vzájemnou důvěru?
Potřeba praktické zkušenosti	<i>“Také by mi pomohlo, kdyby byla k dispozici online platforma s materiály a příklady dobré praxe v této oblasti.”</i>	Dobré příklady z praxe pomohou.
Prevence, Reflexe	<i>“Pravidelně reflektujte svůj přístup a vnímejte, zda se v mé práci neobjevuje duální role.”</i>	Doporučení pracovníka.
Vědomí rizik	<i>“Sociální pracovníci se více vzdělávají v této oblasti a jsou si vědomi potenciálních rizik porušení profesních hranic.”</i>	Důležité uvědomění si případných rizik.
Irelevantní informace	<i>“Jedna klientka zacházela do velmi osobních záležitostí, které nesouvisely s</i>	Důležitost dodržení relevantnosti informací pro další práci.

	<i>tím, co bylo předmětem řešeného problému. “</i>	
Pocit nepohodlí a nedůvěry	<i>“Jako klient jsem se setkala s případy, kdy sociální pracovníci nedodržovali profesní hranice. To ve mně vyvolávalo pocit nepohodlí a nedůvěry. “</i>	Vlastní zkušenost otevírá oči.
Řešení problematických situací, Identifikace rizik	<i>“Supervisor může sociálnímu pracovníkovi pomoci reflektovat svůj přístup, identifikovat potenciální rizika a najít vhodné způsoby řešení problematických situací.”</i>	Rozpoznání rizik a problematické situace pomocí sebereflexe.

Zdroj: Vlastní zpracování, 2024

Výstup otevřeného kódování naznačuje, že respondent č. 2 považuje **udržování zdravého pracovního vztahu s klientem za zásadní**, a to zejména prostřednictvím dodržování profesních hranic. Klíčovými prvky jsou **objektivita, respektování soukromí a mlčenlivosti a transparentní komunikace** ohledně profesních hranic. Respondent zdůrazňuje, že edukace **klientů o pravidlech a jasná komunikace jsou zásadní** pro dodržování těchto hranic a zajištění relevantního poskytování informací. **Emoce hrají důležitou roli** v náročných situacích, a proto **je reflexe a podpora supervizora vítaná**. Důvěra a respekt mezi klientem a profesionálem jsou považovány za základ pro efektivní a cílenou pomoc. V praktických aspektech je klíčová prevence duálních rolí a vnímání rizik, které může porušení hranic přinést. Negativní dopady nedodržování hranic zahrnují **frustraci, narušenou důvěru** a potenciální rizika pro klienta i profesionála.

Memo

Během analýzy odpovědí dalšího respondenta jsme zaznamenali důležité aspekty, týkající se profesních hranic v pracovním vztahu sociálních pracovníků v oblasti sociální rehabilitace. Respondent zdůraznil význam udržení pracovního vztahu v jasných mezích a klade důraz na **objektivitu a nestrannost** jako nejdůležitější principy.

Důležitou otázkou pro respondenta bylo, **co přesně dělat v situaci, kdy klient projevuje snahu o navázání bližšího kontaktu**. Dále se respondent zabýval vlivem emocí v práci a otázkou, **zda je možné udržet objektivitu**. **Pravidla** byla vnímána jako zásadní, stejně jako **zachování anonymity** pro klienty.

Stanovení profesních hranic bylo považováno za **cestu k pohodě v práci**, a dodržování pravidel za klíčové pro vzájemnou důvěru. Respondent zdůraznil význam dobrých příkladů pro motivaci a doporučení pracovníka v procesu práce s klientem.

Důležité bylo uvědomění si případných rizik a dodržení relevantnosti informací pro další práci. Respondent zároveň zdůraznil, že **vlastní zkušenost** může být velkým přínosem a otevírá oči pro pochopení profesních hranic a práce s klienty.

Tabulka 4 Kódování významových jevů u respondenta č.3

Kód	Ukázka textu	Poznámka
Navigační systém	<i>“Pro mě jsou profesní hranice jakýmsi navigačním systémem v našem vztahu.”</i>	
Odstup a empatie	<i>“Musím si hlídat, abych nezapomněl na tu jemnou hranici mezi empatií a osobním zapojením.”</i>	Je důležité být stále ve střehu, hlídat si odstup.
Překročení hranic	<i>“Jo, pravda, už jsem se dostal do situace, kde hranice byly překročeny.”</i>	Překročení hranic s v praxi děje.
Otevřená komunikace	<i>“Snažím se být otevřený v komunikaci s klienty ohledně toho, proč některé věci děláme a jaký je smysl za těmi "pravidly".”</i>	
Vzájemný respekt, Nejasná pravidla	<i>“Usnadňuje to otevřená komunikace a vzájemný respekt. Ztěžuje to všechno, co způsobuje nejistotu – nejasné</i>	Jasná pravidla podporují jistotu.

	<i>pravidla, nedostatek komunikace, to už znáte.</i>	
Aktivní zapojení klientů	<i>“Edukace klientů je trvalý boj. Ale snažím se to dělat tak, aby to nebylo jako škola. Vysvětluji to jednoduše, s příklady a vyslechnu si i jejich názory.”</i>	Jednoduchost a snaha o vzájemné porozumění.
Snaha o upřímnost a flexibilitu v odpovědích	<i>“Snažím se být v odpovědích upřímný, ale taky flexibilní.”</i>	
Lepší výsledky práce	<i>“Když jsou hranice jasně stanovené, práce je efektivnější.”</i>	Šetří jasně dané hranice čas a energii?
Kvalitní hranice, Důvěra, Bezpečnost	<i>“Bezpečný základ poskytuje důvěru klientů v to, že jsme tu pro ně a chráníme jejich zájmy.”</i>	
Důležitý krok k nápravě	<i>“Důležité je to ale rychle pochopit, přijmout odpovědnost a aktivně pracovat na obnovení důvěry.”</i>	Uvědomění si vlastního pochybení a pracovat s ním je zásadní pro obnovení důvěry.
Supervize jako prevence a podpora	<i>“A supervize je jak terapie pro pracovníky v sociální sféře.”</i>	
Otevřená komunikace, Sebepřijetí	<i>“Budte otevření a upřímní.”</i> <i>“Chyby se stávají. Důležité je se z nich poučit.”</i>	Nikdo není neomylný.

Transparentnost, Lepší vztahy	<i>“Vypadá to, že se víc klade důraz na transparentnost a spolupráci s klienty při nastavování hranic. Je to těžké, ale je to i cesta k lepším vztahům.”</i>	
Empatie a klid, Upřesnění dohody	<i>“Zkusil jsem zůstat klidný a empatický, abych mu umožnil vyjádřit své pocity. Zároveň jsem mu ale jasně řekl, že musíme dodržovat pravidla, aby naše setkání bylo profesionální a bezpečné.”</i>	Je důležité vzájemné vymezení pravidel.
Potřeba porozumění pravidlům	<i>“Dává mi to lepší perspektivu na profesní hranice. Občas cítím potřebu lépe pochopit, proč některá pravidla existují, a to mi pomáhá lepšímu porozumění pracovní perspektivy.”</i>	
Otevřené sdílení, Získávání podpory	<i>“Supervize je moje terapeutické bezpečí. Tam, kde se můžu otevřeně podělit o své pochybnosti, naučit se z vlastních chyb a získat podporu od týmu.”</i>	Podpora týmu a sdílení má být vnímáno jako bezpečné prostředí.

Zdroj: Vlastní zpracování, 2024

Během otevřeného kódování respondent č. 3 výrazně zdůrazňuje význam profesních hranic v pracovním vztahu se svými klienty. Tyto hranice vnímá jako **navigační systém**, který mu pomáhá udržovat jistotu a stále zůstat ve střehu. Důležitým prvkem je pro něj i **dodržování odstupu a empatie**, aby nedocházelo k překročení hranic v praxi. Přestože přiznává, že se již ocitl v situacích, kdy hranice byly překročeny, **snaží se být otevřený** v komunikaci s klienty a vysvětlit jim, proč jsou daná pravidla důležitá.

Respondent zdůrazňuje, že **jasná pravidla podporují vzájemný respekt** a umožňují otevřenou komunikaci, což zase vede k lepším výsledkům práce. Důvěra a bezpečnost klientů jsou pro něj zásadní, a proto si uvědomuje, že je důležité rychle pochopit a přijmout odpovědnost za případné pochybení, aby mohl být obnoven důvěryhodný vztah.

Respondent dále potvrzuje **význam supervize jako prevence a podpory**, která mu pomáhá se vypořádat se složitými situacemi a chybami. Pro něj je důležité zůstat otevřený a upřímný, protože chyby jsou nevyhnutelné, ale zároveň je třeba se z nich poučit. V neposlední řadě považuje za klíčové **zůstat klidný a empatický, ale zároveň jasně vymezit hranice**, aby setkání bylo profesionální a bezpečné pro obě strany.

Celkově respondent vnímá profesní hranice jako klíčový prvek v pracovním vztahu s klienty, který umožňuje efektivní a bezpečnou práci. Oceňuje **transparentnost a spolupráci** s klienty při nastavování hranic, která podle něj vede k lepším vztahům. **Supervize** mu poskytuje **bezpečné prostředí** pro sdílení svých pochybností a získání podpory od týmu, což považuje za klíčové pro jeho profesionální růst.

Memo

Během analýzy odpovědí dalšího respondenta jsme identifikovali klíčové prvky související s profesními hranicemi a pracovním prostředím v oblasti sociální rehabilitace. Respondent zdůraznil důležitost toho **být neustále střež a uvědomění si možného překročení hranic v praxi**.

Jasná pravidla byla vnímána jako podpora jistoty a snaha o jednoduchost a vzájemné porozumění. Zároveň bylo diskutováno, zda jasně stanovené hranice šetří čas a energii v práci.

Uvědomění si vlastního pochybení a ochota pracovat s ním byla považována za zásadní pro obnovení důvěry. Respondent zdůraznil, že nikdo není neomylný, a důležité je vzájemné vymezení pravidel pro pracovní prostředí.

Závěrem respondent zdůraznil **důležitost podpory týmu a sdílení** jako bezpečného prostředí pro profesní rozvoj a práci s klienty.

Tabulka 5 Kódování významových jevů u respondenta č.4

Kód	Ukázka textu	Poznámka
Základní rámec	<i>“Pro mě znamenají profesní hranice základní rámec pro náš pracovní vztah.”</i>	Profesní hranice jsou základem.
Respekt k autonomii klienta	<i>“Nejdůležitější jsou pro mě hranice týkající se zachování soukromí klientů, profesionálního odstupu a respektu k jejich autonomii.”</i>	
Závislost na sociálním pracovníkovi	<i>“Zažila jsem situaci, kdy klient v rámci sociální rehabilitace začal vyhledávat osobní setkání častěji než je běžné.”</i>	Porušování osobních hranic ze strany pracovníka se běžně děje.
Transparentnost	<i>“Snažím se být transparentní ohledně důvodů za stanovenými hranicemi.”</i>	
Otevřená komunikace, Tlak na rychlé rozhodnutí	<i>“Usnadňujícím faktorem je otevřená komunikace a vzájemný respekt. Naopak, nedostatečná komunikace nebo tlak na rychlé rozhodnutí mohou ztížit dodržování profesních hranic.”</i>	Tlak na rychlé rozhodování ztěžuje dodržování profesních hranic.
Edukace klientů	<i>“Edukace klientů je součástí mé práce. Snažím se vytvářet prostor pro otázky a vysvětluji, jak profesní hranice podporují efektivní a bezpečnou péči.”</i>	Edukace je běžnou součástí práce sociálního pracovníka.
Význam hranic pro ochranu klientů	<i>“Obavy se často týkají pocitu odcizení, takže je důležité vysvětlit, že hranice jsou tu pro jejich ochranu.”</i>	Hranice nejsou omezením ale ochranou.

Kvalitní a cílená pomoc klientům	<i>“Správně nastavené profesní hranice posilují kvalitu naší práce tím, že vytvářejí jasné podmínky pro spolupráci a umožňují efektivní poskytování sociální rehabilitace.”</i>	Správně nastavené hranice pomáhají k posílení kvality práce sociálního pracovníka.
Profesionál respektuje klienta a jeho autonomii	<i>“Profesní hranice jsou klíčové pro budování důvěry.”</i>	
Otevřená a upřímná komunikace o situaci	<i>“Připomnělo mi to důležitost pravidel a transparentní komunikace.”</i>	
Důraz na průběžné vzdělávání	<i>“Průběžné vzdělávání by mělo zahrnovat aktuální trendy a techniky v oblasti profesních hranic.”</i>	Také v oblasti profesních hranic je vhodné průběžné vzdělávání s důrazem na aktuální trendy.
Reflexe a adaptace, Sdílení zkušeností	<i>“Nastavení a dodržování profesních hranic vyžaduje neustálou reflexi a adaptaci. Je důležité mít prostor pro sdílení zkušeností s kolegy a neváhat vyhledat supervizi,…”</i>	Neuzavírat se do vlastní bubliny, ale sdílet s ostatními kolegy.
Aktivní zapojení klientů, Silnější vztahy	<i>“Zdá se, že se stále více klade důraz na aktivní zapojení klientů do procesu nastavení hranic. Trend směřuje k větší transparentnosti a spolupráci, což může vytvářet silnější vztahy mezi sociálními pracovníky a klienty.”</i>	Současným trendem je transparentnost a spolupráce, což vede k vytváření silnějších vztahů.
Hledání kompromisu	<i>“Následně jsem pracovala na nalezení kompromisu, který respektoval potřeby</i>	Je prostor pro kompromis?

	<i>klienta a zároveň zachovával integritu naší práce.”</i>	
Důležitost respektu a partnerství, Ochrana soukromí	<i>“Cítím, jak je důležité být respektovaným partnerem v tomto vztahu a jaké jsou očekávání vůči ochraně mého soukromí.”</i>	Respekt ve vzájemném partnerství je stěžejní.
Hledání nových přístupů, Nastavování a dodržování hranic	<i>“Poskytuje bezpečný prostor pro reflektování vlastní praxe, diskutování o obtížných situacích a hledání nových přístupů. Pomáhá mi identifikovat slepé skvrny v práci s profesními hranicemi a posiluje mou schopnost efektivně je nastavovat a dodržovat.”</i>	Supervize napomáhá k hledání nových přístupů.

Zdroj: Vlastní zpracování, 2024

Respondent č. 4 v této analýze otevřeného kódování vyjadřuje hluboké povědomí o důležitosti profesních hranic v práci s klienty v oblasti sociální rehabilitace. Pro něj představují tyto hranice základní rámec pracovního vztahu, který je nezbytný pro efektivní a bezpečnou péči. Důraz klade zejména na **respektování autonomie klienta a dodržování soukromí**, což považuje za klíčové prvky pro udržení profesionality v práci.

Respondent se zabývá i konkrétními situacemi, ve kterých se setkal s výzvami v dodržování profesních hranic, jako například **přílišnou závislostí klienta** na sociálním pracovníkovi. Transparentnost a otevřená komunikace jsou pro něj zásadní pro udržení těchto hranic, zatímco nedostatek komunikace nebo tlak na rychlá rozhodnutí mohou situaci komplikovat.

Další důležitou součástí je **edukace klientů o důvodech a smyslu** stanovených hranic. Respondent zdůrazňuje, že správně nastavené profesní hranice nejen posilují kvalitu práce, ale také umožňují efektivní a cílenou pomoc klientům.

Důležitým prvkem je i **průběžné vzdělávání** v oblasti profesních hranic, které by mělo zahrnovat **aktuální trendy a techniky**. Respondent se zamýšlí nad směrem vývoje

v této oblasti, který směřuje k větší transparentnosti, spolupráci a aktivnímu zapojení klientů do procesu nastavení hranic.

Závěrem respondent reflektuje nad svými zkušenostmi a hledá nové přístupy k nastavování a dodržování profesních hranic. **Supervize mu poskytuje bezpečný prostor** pro reflektování vlastní praxe a hledání nových přístupů, což mu pomáhá v posilování jeho schopnosti efektivně nastavovat a dodržovat hranice v práci s klienty.

Memo

V rámci analýzy odpovědí respondent zdůraznil význam profesních hranic jako základního prvku v práci sociálního pracovníka. Též upozornil na porušování osobních hranic ze strany pracovníka, které je běžným jevem, a na **tlak na rychlé rozhodování**, který ztěžuje dodržování těchto hranic.

Respondent také vyzdvihl **důležitost edukace** jako běžné součásti práce sociálního pracovníka a viděl hranice spíše jako ochranu než omezení. **Správně nastavené hranice** byly vnímány jako podpora k posílení kvality práce sociálního pracovníka.

Dalšími zmiňovanými body bylo průběžné vzdělávání s důrazem na **aktuální trendy v oblasti profesních hranic, sdílení s kolegy**, současný trend transparentnosti a spolupráce a důležitost respektu ve vzájemném partnerství. Respondent také naznačil, že je prostor pro kompromis a že supervize napomáhá k hledání nových přístupů.

Tabulka 6 Kódování významových jevů u respondenta č.5

Kód	Ukázka textu	Poznámka
Neviditelný plot	<i>“Profesní hranice jsou takovým tím neviditelným plotem kolem nás. Taký něco jako pravidla, co nám říkají, kde je ta hranice mezi mnou a klientem.”</i>	Plot není vězení, ale ochrana.
Respekt soukromí klienta	<i>“No, třeba respektovat soukromí klienta a nevnucovat jim věci, co nechtějí.”</i>	
Porušení profesní etiky	<i>“Jasně, několikrát.”</i>	K porušení profesní etiky dochází.
Jasná a srozumitelná komunikace	<i>“Asi to, že jasně a srozumitelně komunikuju pravidla a vysvětluji, proč jsou důležité.”</i>	
Respekt, Tlak na čas	<i>“Hodně pomáhá vzájemný respekt a otevřená komunikace. Naopak, někdy je to třeba tlak na čas, když se snažíme všechno stihnout.”</i>	Tlak na čas je nežádoucí v dodržování profesních hranic v praxi.
Potřeba času pro pochopení	<i>“Někteří klienti to rychle poberou, jiní potřebují víc času.”</i>	Každý potřebuje jiný čas.
Vysvětlení pomoci nabízené sociálními pracovníky	<i>“Snažím se je uklidnit a vysvětlit, že chceme jen pomoci.”</i>	Vysvětlování své role je důležitým faktorem pro pochopení pozice sociálního pracovníka.
Udržování profesní úrovně	<i>“Pomáhá to udržet profesionální vztah, ale i takový ten lidský dotek.”</i>	Profesní hranice cestou k profesionalitě a dobrým vztahům.
Neustálá práce	<i>“Hranice jsou jak takový most mezi důvěrou a respektem.”</i>	

	<i>“Ale je třeba na tom neustále pracovat.”</i>	
Přiznání chyby	<i>“Omluvil jsem se, a snažil se to napravit.”</i>	Chyby se stávají, je důležité se z nich poučit.
Potřeba praktického zaměření	<i>“Asi bych chtěl nějaký kurz nebo workshop zaměřený na praktické situace, co se můžou v praxi stát.”</i>	Potřeba sdílení praxe a supervize.
Komunikace s kolegy	<i>“Mluvit o tom s kolegy je taky důležité.”</i>	Vzájemné sdílení s kolegy pomáhá.
Individualizace péče, hranice a personalizace	<i>“Vidím, že teď se hodně klade důraz na individualizaci péče. Hranice jsou stále důležitým prvkem, ale práce s klientem se stává víc flexibilní a personalizovaná.”</i>	Vnímání rostoucí flexibility při práci s klientem.
Úprava pravidel, Poučení	<i>“Po diskusi s nadřízeným jsme upravili pravidla, ale bylo to pro mě poučení, jak být pozornější.”</i>	Průběžné reflektování pravidel v praxi vede k větší pozornosti.
Respektování přání a hranic	<i>“Hodně jsem ocenil, když sociální pracovník respektoval naše přání a hranice.”</i>	Vlastní zkušenost rozšiřuje obzory.
Podpora v obtížných situacích, Prostor pro sdílení	<i>“Je to jako taková bezpečná přístavní zátoka, kde se dá probírat všechno, co mě trápí v práci.”</i>	Supervize je bezpečím, najdu zde podporu a pochopení.

Zdroj: Vlastní zpracování, 2024

Respondent reflektuje profesní hranice jako **neviditelný plot**, který definuje vztah mezi ním a klientem. Zdůrazňuje **respektování soukromí** klienta a důležitost jasné a srozumitelné komunikace při stanovování pravidel. Vzájemný respekt a otevřená komunikace jsou klíčové pro udržení profesních hranic, zatímco tlak na čas může tyto hranice narušovat.

Respondent si uvědomuje, že **různí klienti vyžadují odlišný přístup** a rychlost pochopení. Snaží se je uklidnit a vysvětlit, že jejich úmysl je pouze pomoci. **Přiznání chyby** je pro něj důležité a vnímá potřebu dalšího praktického vzdělávání zaměřeného na praktické situace.

Komunikace s kolegy je pro respondenta důležitá, stejně jako individuální péče a flexibilita v práci s klienty. Upozorňuje také na důležitost úpravy pravidel a respektování přání a hranic klientů.

Memo

Vzhledem k poslední analýze otevřeného kódování se zdá, že profesní hranice nejsou vnímány jako omezující, ale **jako ochrana a bezpečí jak pro klienty, tak pro pracovníky**. Respondent zdůrazňuje, že k porušení profesní etiky může docházet, což vyžaduje pozornost a neustálou reflexi.

Tlak na čas je zmiňován jako faktor, který **může narušit** dodržování profesních hranic v praxi. Každý klient vyžaduje **individuální přístup** a čas na pochopení role sociálního pracovníka. Vysvětlení role je klíčové pro porozumění a udržení profesionálních hranic.

Respondent dále poukazuje na **důležitost učení se z chyb, sdílení praxe s kolegy a supervize jako zdroj podpory a pochopení**. Vnímá rostoucí flexibilitu v práci s klienty a zdůrazňuje potřebu průběžného reflektování pravidel v praxi pro lepší porozumění a dodržování.

PŘÍLOHA P III: SESKUPOVÁNÍ KÓDŮ DO KATEGORIÍ A PODKATEGORIÍ

Tabulka 7 Seskupování kódů do kategorií a podkategorií

Hlavní kategorie	Podkategorie	Kódy
Nastavení a dodržování hranic	Nastavování pravidel	Hledání kompromisu, Úprava pravidel, Poučení, Pocit nepohodlí a nedůvěry
	Respektování hranic a citlivých témat	Respektování hranic, Citlivá témata, Vzájemný respekt, Nejasná pravidla
	Podpora	Prostor pro sdílení, Hledání nových přístupů, Nastavování a dodržování hranic
Komunikace	Otevřená a transparentní komunikace	Otevřená komunikace, Transparentnost, Jasná a srozumitelná komunikace
	Řešení problematických situací	Přiznání chyby, Učení z příkladů
	Komunikace s kolegy	Zvýšené povědomí, Lepší vztahy
Profesní etika a zodpovědnost	Základní principy	Návod a mantinely, Základní rámec, Profesní etika
	Definování role a zodpovědnosti	Definování role a zodpovědnosti, Strategie pro dodržování procesních hranic
	Respektování soukromí klienta	Respektování soukromí klienta, Anonymita klientů, Otázky o ochraně informací, Význam hranic pro ochranu klientů,

		Respekt klienta
	Objektivní a nestranný přístup	Objektivní a nestranný přístup, Odstup a empatie, Respekt k autonomii klienta
	Překročení hranic	Snaha klienta o navázání blízkého vztahu, Překročení hranic, Závislost na sociálním pracovníkovi, Porušení profesní etiky, Důležitý krok k nápravě, Vědomí rizik, Tlak na rychlé rozhodnutí
Práce s klientem	Cílená pomoc	Cílená pomoc s trvalým efektem, Lepší výsledky práce, Kvalitní a cílená pomoc klientům
	Individualizace péče	Individualizace péče, Hranice a personalizace
	Edukaci klientů	Vysvětlení pomoci nabízené sociálními pracovníky, Aktivní zapojení klientů, Nutnost dodržování pravidel, Pozitivní vnímání edukace, Potřeba času pro pochopení
	Náročné situace	Kvalitní hranice, Důvěra, Bezpečnost, Profesionál respektuje klienta a jeho autonomii, Neustálá práce, Neschopnost zachovat objektivitu, Frustrace, Narušená důvěra
Podpora a supervize	Profesní rozvoj	Učení z příkladů, Potřeba praktické zkušenosti, Důraz na průběžné vzdělávání, Potřeba praktického zaměření

	Supervize	Supervize jako prevence a podpora, Potřeba porozumění pravidlům, Reflexe chování, Učení se z chyb, Otevřené sdílení, Získávání podpory
	Podpora v obtížných situacích	Hledání kompromisu, Úprava pravidel, Řešení problematických situací, Identifikace rizik, Podpora v obtížných situacích, Prostor pro sdílení

Zdroj: Vlastní zpracování, 2024