

Význam a role sebereflexe sociálních pracovníků pro práci s uživateli v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež

Bc. Tereza Věrná

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. Tereza Věrná**
Osobní číslo: **H22814**
Studijní program: **N0111A190013 Sociální pedagogika**
Forma studia: **Prezenční**
Téma práce: **Význam a role sebereflexe sociálních pracovníků pro práci s uživateli v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti role sebereflexe a jejího významu, charakteristiky každodenní praxe sociálního pracovníka v nízkoprahovém zařízení a práce s neorganizovanou mládeží.

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

Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaného rozhovoru.

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:

GÉRINGOVÁ, Jitka, 2011. Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou. Psyché. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-394-3.

HÁJEK, Bedřich; HOFBAUER, Břetislav a Jiřina PÁVKOVÁ, 2008. Pedagogické ovlivňování volného času: současné trendy. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-473-1.

MATOUŠEK, Oldřich, 2015. Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.

PEŠEK, Roman a PRAŠKO, Ján, 2016. Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie. V Praze: Pasparta. ISBN 978-80-88163-00-8.

ŠVARČÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2014. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 16.4.2024.....

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 nevýdělečně 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, opisy nebo rozmnoženiny.

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

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

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

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

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

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

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

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku 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 přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá významem a rolí sebereflexe sociálních pracovníků v kontextu práce s uživateli v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Práce kombinuje teoretický přístup s praktickým využitím kvalitativní výzkumné strategie, přičemž polostrukturované rozhovory jsou interpretativně analyzovány fenomenologickým přístupem. Teoretická část se zaměřuje na vymezení pojmů jako je sebereflexe a sebepoznání, dále definicí sociálního pracovníka a jeho kompetencí a také nízkoprahovému zařízení pro děti a mládež. V rámci výzkumu budou uskutečněny rozhovory se sociálními pracovníci, které jsou dennodenně v kontaktu s uživateli nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Cílem práce bude prozkoumat, jakým způsobem sociálních pracovníci vnímají význam a roli sebereflexe při interakci s uživateli v nízkoprahovém zařízení.

Klíčová slova: sebereflexe, sebepoznání, syndrom vyhoření, sociální pracovník, profesní rozvoj sociálních pracovníků, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, kvalitativní výzkum, interpretativní fenomenologická analýza

ABSTRACT

The thesis deals with the importance and role of self-reflection of social workers in the context of work with users in a low-threshold facility for children and youth. The thesis combines a theoretical approach with the practical use of a qualitative research strategy, while semi-structured interviews are interpretively analysed using a phenomenological approach. The theoretical part focuses on the definition of concepts such as self-reflection and self-knowledge, as well as the definition of the social worker and his/her competences, and the low threshold facility for children and youth. The research will include interviews with social workers who are in daily contact with users of low-threshold facilities for children and youth. The aim of the thesis will be to explore how social workers perceive the importance and role of self-reflection when interacting with users in a low-threshold facility.

Keywords: self-reflection, self-knowledge, burnout syndrome, social worker, professional development of social workers, low-threshold facility for children and youth, qualitative research, interpretive phenomenological analysis

Poděkování

Ráda bych tímto vyjádřila svou upřímnou vděčnost všem, kteří se podíleli na tvorbě této diplomové práce. Nejprve bych ráda srdečně poděkovala paní PhDr. Heleně Skarupské, PhD., za její ochotu, odborné rady a cenné připomínky.

Dále děkuji sociálním pracovnícím, které se podílely na výzkumné části. Jejich čas a ochota sdílet své názory a zkušenosti přispěly k obohacení této práce a posunuly ji směrem k hlubšímu porozumění zkoumané problematiky.

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 SEBEREFLEXE	13
1.1 VYMEZENÍ POJMŮ – SEBEHODNOCENÍ, SEBEPOZNÁNÍ	13
1.2 REFLEXE A SUPERVIZE V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	14
1.3 PROCES A PRINCIPY SEBEREFLEXE.....	15
1.4 VÝZNAM SEBEREFLEXE PRO SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKY	15
1.5 RIZIKA NEDOSTATEČNÉ SEBEREFLEXE	17
1.6 SYNDROM VYHOŘENÍ	17
1.7 PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ.....	19
2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	21
2.1 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ	21
2.2 OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	22
2.3 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	24
2.4 PŘEDPOKLADY PRO VÝKON PROFESY SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	26
2.5 ROLE PRACOVNÍKŮ V NÍZKOPRAHOVÉM ZAŘÍZENÍ	27
2.6 PROFESNÍ ROZVOJ.....	27
2.7 KRIZOVÁ INTERVENCE	28
3 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	30
3.1 HISTORICKÝ KONTEXT NÍZKOPRAHOVÉHO ZAŘÍZENÍ.....	30
3.2 LEGISLATIVA.....	31
3.3 POSKYTOVANÉ SLUŽBY	32
3.4 CÍLOVÁ SKUPINA NZDM	33
3.5 OHROŽENÉ DĚTI V NÍZKOPRAHOVÉM ZAŘÍZENÍ	33
3.6 HLAVNÍ SMYSL A CÍL NÍZKOPRAHOVÉHO ZAŘÍZENÍ	34
3.7 FORMY A METODY PRÁCE.....	34
II PRAKTICKÁ ČÁST	37
4 METODOLOGICKÁ ČÁST	38
4.1 VÝZKUMNÉ CÍLE	39
4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	39
4.3 POJETÍ VÝZKUMU	39
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR	40
4.5 VÝZKUMNÝ NÁSTROJ	41

4.6	SBĚR DAT A PRŮBĚH VÝZKUMU	42
5	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ ZÍSKANÝCH DAT	44
5.1	INTERPRETATIVNÍ FENOMENOLOGICKÝ ANALÝZA	44
5.2	POSTUP ANALÝZY	45
6	INTERPRETACE ZJIŠTĚNÝCH DAT	47
6.1	VERONIKA – 1. VEDENÝ ROZHOVOR	47
6.2	MONIKA – 2. VEDENÝ ROZHOVOR	52
6.3	ZUZANA – 3. VEDENÝ ROZHOVOR.....	58
7	VÝSLEDKY VÝZKUMU	65
7.1	SPOLEČNÁ VYNOŘUJÍCÍ SE TÉMATA	65
	Sebereflexe a osobní rozvoj	65
	Interakce s uživateli NZDM	66
	Zodpovědnost a zhodnocení práce	67
	Profesní rozvoj	68
8	DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	71
	ZÁVĚR	72
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	74
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	78
	SEZNAM TABULEK.....	79
	SEZNAM OBRÁZKŮ	80
	SEZNAM PŘÍLOH.....	81

ÚVOD

„I když se nedostávají síly, alespoň dobrá vůle si zasluhuje pochvalu.“

Publius Ovidius Naso

Tento citát zdůrazňuje, že i při nedostatku síly nebo schopností k dosažení cíle, zejména v profesním životě, je důležité udržet si dobrou vůli. Ocenění vlastních i ostatních snah a schopnost učit se z neúspěchů koresponduje s principy sebereflexe. Tím, že si vážíme úsilí a aktivně se snažíme zlepšovat, udržujeme pozitivní myšlení a posilujeme nejen svou psychickou odolnost, ale přispíváme i k podpoře kolektivního růstu.

Sociální práce představuje nesmírně náročnou oblast, ve které se očekává, že pracovníci budou disponovat širokým spektrem dovedností, schopností a mentální odolností. Přičemž poskytování podpory klientům v boji s nepříznivými sociálními situacemi vyžaduje nejen časové, ale i emocionální a psychické nároky. Interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem často přináší stres spojený s nasloucháním, porozuměním a řešením problémů. Důležitým aspektem této profesionální sféry je neustálé přemýšlení sociálních pracovníků nad vlastními rozhodnutími. Jak využít své silné stránky při poskytování pomoci, a naopak, jak pracovat s vlastními slabými stránkami, je klíčovou otázkou, kterou naše diplomová práce zamýšlí prozkoumat, jelikož reflektování vlastní práce je neoddelitelnou součástí profesního růstu sociálního pracovníka. Tato schopnost zahrnuje kritický pohled na vlastní postupy a rozhodování. V nízkoprahových klubech se sociální pracovníci setkávají s rizikovou mládeží a problémovým chováním, které může být velmi intenzitní a výrazné. Aby byli pracovníci schopni účinně pracovat s touto problematikou a poskytnout uživatelům co nejpřesnější pomoc, je nezbytné, aby systematicky a pravidelně reflektovali jejich vlastní práci.

Volba tématu naší diplomové práce spočívá v uvědomění si důležitosti sebereflexe pro poskytnutí kvalitní sociální služby. Poskytnout prostor pro sebereflexi znamená i zvyšovat úroveň péče poskytované sociálními pracovníky. Zároveň je nutné klást důraz na další vzdělávání pracovníků, které umožňuje udržet krok s dynamickým prostředím sociální práce a neustále se zdokonalovat. Každý pracovník v oblasti sociální práce nese své vlastní zkušenosti, hodnoty a přístupy, které ovlivňují interakce s klienty. Uvědomělý přístup k vlastním osobním vlivům se na klientech, se kterými sociální pracovník pracuje, stává spíše zdrojem podpory než překážkou v procesu poskytování sociálních služeb. Diplomová práce se tak zaměřuje na důležitost osobnosti pracovníků a zdůrazňuje, že pravidelná

sebereflexe není pouze povinností, ale klíčem k vysoce kvalitní práci a v neposlední řadě k prevenci syndromu vyhoření. V našem výzkumu se zaměřujeme na sebereflexi sociálních pracovníků v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, jelikož i zde je výrazný vliv sebereflexe na pracovní činnost s rizikovou mládeží. Zde se totiž pracovníci setkávají s dětmi, kteří jsou stále ve fázi aktivního vývoje. Tento vývoj zahrnuje nejenom fyzické změny, jako je růst a vývoj tělesných schopností, ale také psychické aspekty, mezi které patří formování osobnosti, emocionální stabilita a sociální dovednosti. Jelikož je jejich psychický vývoj dynamický, je důležité těmto jedincům poskytnout kvalitní podporu a také porozumět jejich jedinečným potřebám.

Teoretická část této diplomové práce je věnována vymezení pojmu sebereflexe a jeho významu v kontextu práce sociálních pracovníků, dále se zaměřujeme na význam sociálního pracovníka v poskytování sociálních služeb, zdůrazňující klíčovou roli při vytváření efektivních interakcí s klienty. V neposlední řadě si více specifikujeme nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

V praktické části je proveden kvalitativní výzkum s cílem prozkoumat, jakým způsobem sociální pracovníci vnímají význam a roli sebereflexe při interakci s uživateli v nízkoprahovém zařízení.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SEBEREFLEXE

V této kapitole se budeme zabývat tématem sebereflexe. Tento pojem může být chápán různými způsoby. Představuje jakýsi proces samo pozorování, který nás vede k hlubšímu porozumění vlastní osobnosti, myšlenkám a emocím. Učí nás přemýšlet o věcech, které se nám přihodily. Tato schopnost zkoumat a reflektovat naše myšlenky, pocity a chování nám umožňuje nejen lépe porozumět sami sobě, ale také efektivněji se adaptovat na životní situace. Sebereflexe může být důležitým krokem ke vzdělávání sebe sama a kultivaci vnitřní rovnováhy. (Výrost, Slaměník, 2008, s. 89) Sebereflexi bychom měli vnímat za nedílnou součást profesionální identity, a to nejen v oblasti sociální sféry.

1.1 Vymezení pojmů – sebehodnocení, sebepoznání

Sebereflexe zahrnuje tyto základní složky: sebehodnocení a sebepoznání. Sebehodnocení je široce užívaný termín. Jedná se o schopnost hodnotit své vlastní schopnosti, dovednosti a chování. Je to proces, během kterého jednatel reflektuje své úspěchy, neúspěchy, silné a slabé stránky, ale také oblasti, ve kterých se může zlepšit. Sebehodnocení je klíčovým prvkem osobního rozvoje a sebepoznání. (Výrost, Slaměník, 2008, s. 92–93) S tímto tvrzením souhlasí i Průcha (2009, s. 259), který doplňuje, že během sebereflexe si jedinec vytváří vztah k sobě samému. Pomocí tohoto procesu se člověk zabývá svými činy, myšlenkami, pocity a postoji, a to často v rámci určitého období života nebo v konkrétních situacích, které jsou pro něj důležité. V pracovním prostředí se sebehodnocení často využívá při hodnocení zaměstnanců. Pracovníci jsou schopni realisticky zhodnotit své schopnosti a pracovní výsledky, což jim umožňuje lépe plánovat svůj profesní rozvoj a efektivněji spolupracovat s ostatními.

Sebepoznání představuje přirozený proces, který nás provází po celý život. Čím déle jsme na tomto světě, tím více bychom měli získávat orientaci v sobě samých a zdokonalovat své porozumění v různých situacích. V kontextu sebepoznání hraje důležitou roli pojem sebezkušenost. Definujeme ho jako zkušenost s vlastní osobou v průběhu různých situací. Právě z těchto zkušeností vychází náš proces sebepoznání, což nám umožňuje lépe chápat a poznávat sami sebe v různých životních kontextech. Sebepoznání je tedy něco přirozeného, co se nám děje, aniž bychom o to speciálně usilovali. (Géringová, 2011, s. 41–42) V historickém kontextu se mnoho autorů, včetně W. Jamese, S. Freuda, C. R. Rogerse a A. Bandury, věnovalo problematice "Já". Tento pojem je utvářen obsahy sebereflexe a v oblasti sociální psychologie se obecně označuje termínem sebesystém. Tento sebesystém

můžeme rozdělit do tří hlavních oblastí: kognitivní, emocionální a konativní. Kognitivní obsah a systém vědomé sebereflexe jsou dále označovány jako sebepojetí, a také se pro ně často používají termíny sebepoznání a sebepojetí. Sebepojetí lze definovat jako hypotetický konstrukt, který nám pomáhá popsat obsah vědomí vztahující se k vlastnímu Já. Zahrnuje představy a hodnotící soudy, které o sobě jedinec má. Tato definice sebepojetí má významný vliv na regulaci chování, výběr rozhodnutí a plánování do budoucna. (Fisher, Škoda, 2011, s. 144)

1.2 Reflexe a supervize v sociální práci

Pojem reflexe je pro supervizi klíčovým pojmem. Stejně jako termín supervize není jednoznačně definován, ani pojem reflexe nemá jednotnou definici. V historii filozofie existuje mnoho interpretací a názorů a to, co znamená pojem reflexe. Tento výraz má svůj původ v latinském slově "*reflexio*", což lze přeložit jako obrácení zpět nebo obrácení k sobě. John Dewey propojoval termín reflexe s konceptem reflexivního myšlení, které charakterizoval jako odpověď na matoucí nebo problematické situace. Jinými slovy zdůrazňoval, že reflexe vzniká jako reakce na složité situace a slouží k analýze problémů. Tímto způsobem se jedinec snaží prostřednictvím reflexivního přístupu k myšlení porozumět nejasným situacím. Pojem reflexe v oblasti pomáhajících profesí byl zavedený D. Schönem. Od té doby se toto téma stalo předmětem výzkumu v pomáhajících profesích a mnoho autorů se mu věnuje, zejména v kontextu supervize. (Havrdová, Hajný, 2008, s. 20)

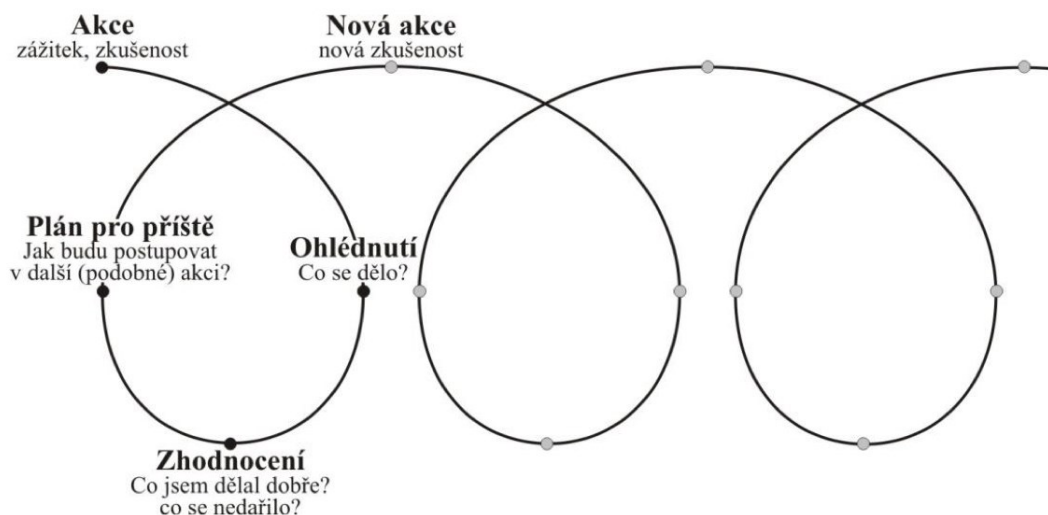
Supervize pochází z anglického slova "*super vision*" které má svůj původ v latině: "*super*" znamená nad, a "*videre*" hledět. V praktickém smyslu to znamená, že pověřená osoba dohlíží na jinou osobu nebo skupinu lidí během vykonávání určitého úkolu nebo aktivity. Je to forma dozoru nebo vedení, kde se sleduje průběh činnosti a poskytuje se potřebná podpora nebo korekce, aby se zajistilo efektivní provedení úkolu. Zkrátka tak, aby byl konkrétní odborník ve své profesi schopen dělat svou práci co nejlépe. (Havrdová, Hajný, 2008, s. 17)

V oblasti sociální práce se supervize vnímá odlišně než v rámci psychoterapie, a to především v kontextu kontroly a řízení pracovních procesů. Supervizor v sociální práci může zastávat roli zaměstnance organizace, jehož úkolem je dohlížet na pracovníky této organizace a pomáhat jim při plnění úkolů stanovených danou institucí. Kromě toho může být součástí jeho odpovědností také hodnocení pracovníků. Přesto je prvořadým cílem supervizora poskytovat podporu sociálním pracovníkům. V rámci supervize se probírají

konkrétní problémy a situace, které pracovníci zažívají v každodenní praxi při práci s klienty. Supervizor by měl projevovat plné pochopení pro pocity pracovníků a pomáhat jim nalézat efektivní řešení. Toto zahrnuje diskusi o problémech v pracovních vztazích, interakcích s organizací, spolupráci s kolegy a kontakty s dalšími organizacemi. Každé sezení supervize se zaměřuje na konkrétní problémovou situaci, což umožňuje hloubkovou analýzu a poskytuje praktické nástroje pro zlepšení pracovního výkonu sociálních pracovníků. (Kopřiva, Šiklová, 2016, s. 140)

1.3 Proces a principy sebereflexe

Na začátku této kapitoly jsme si obecně definovali, proč je důležité sebereflexi provádět. Nyní se dostáváme k podrobnějšímu popisu, jak sebereflexe může probíhat. Podle Havrdové a Hajného (2008, s. 20) reflexe nastává v různých situacích a dojde souběžně k těmto situacím: zastavení se u významného momentu zkušenosti, aktivně se na to zaměříme a věnujeme pozornost, vystoupení ze zaběhlého rámce nazírání a přístupu k věci, otevření se pro něco nové, poté se to neočekávané může vynořit. Dle Mičkové (2009, s. 41) tak dochází k nekonečnému procesu sebereflexe a učení se ze zkušenosti (viz Obrázek 1).



Obrázek 1 Spirála sebereflexe (Outware Bound, 2000; Jasper, 2003 in Mičková 2009)

1.4 Význam sebereflexe pro sociální pracovníky

Smyslem sebereflexe v rámci práce sociálního pracovníka je vytvořit prostor pro uvědomění si vlastních hlavních citlivých míst a návrat k vlastním emočním traumatům. Proces sebereflexe pomáhá pracovníkům pojmenovat své vnitřní výzvy a emocionální záležitost, což přispívá k redukci možnosti, že by pracovník nekontrolovatelně přenášel své

vlastní problémy na klienty. Je proto důležité se naučit reflexi nad vlastními myšlenkami, pocity a reakcemi, a odhalit tak potenciální vliv vlastních emocí na pracovní vztah s klienty. Uvědomění si těchto citlivých oblastí a jejich pojmenování umožňuje sociálnímu pracovníkovi vybudovat si schopnost efektivního sebepoznání, což v konečném důsledku přispívá k posílení profesionálního výkonu a etiky v oblasti sociální práce. (Kopřiva, Šiklová, 2016, s. 132)

Sebereflexe má pro pracovníky v pomáhajících profesích své určité výhody. Může podporovat empatii, uvědomění a pokoru, zbavuje stresu a zlepšuje praxi. Pomocí ní tak mohli lépe pochopit svou sociální identitu i svou profesní moc ve vztahu ke klientům. Dále díky reflexi jsou sociální pracovníci citlivější a vnímavější ke svým klientům a kolegům. Každopádně je sebereflexe skvělý prostředek proti stresu. Sociální pracovníci pracují mnohdy s klienty, kteří jsou ve složitých traumatických situacích, někteří pracovníky, kteří byli součástí výzkumu tvrdili, že jim čas věnovaný reflexi pomohl předejít některým fyzickým a psychickým důsledkům stresu. Jelikož tím můžou sdílet svoje emoce a tím se tak uvolnili. To se váže i na efektivnější realizaci intervence s klienty. K u nich docházelo ve většině případů během krizových momentů s klienty. (Taiwo, 2022, s. 384–401)

Sebereflexe hraje v pracovní činnosti sociálního pracovníka významnou roli. Nastavení a respektování hranic mezi pracovníkem a klientem patří mezi silné stránky sociálního pracovníka a jsou neopomenutelné při profesionální interakci. I když je důležité projevat empatii a porozumění, je nezbytné si být vědom vlastních hranic a chránit se. Vědomí vlastních hranic není automaticky dané, nýbrž se vyvíjí v průběhu života. Sociální pracovník musí aktivně pracovat na identifikaci a pochopení svých osobních a profesních hranic. To zahrnuje reflexi nad vlastními hodnotami, emocemi a přesvědčením, stejně jako schopnost vyhodnotit, kdy a jak je vhodné sdílet vlastní zkušenosti s klientem. Hlavním rizikem, které hrozí, je tzv. splývání – situace, kdy sociální pracovník začíná brát problémy a záležitosti klienta za své vlastní. To může vést k přílišné emocionální zapojenosti, ztrátě objektivity a omezení efektivity práce. Aby se tomu předešlo, je nezbytné udržovat jasnou hranici mezi profesní a osobní sférou. (Kopřiva, Šiklová, 2016, s. 78–83) Géringová (2011, s. 53) k tomuto tématu dodává, že „vypěstování reflektivního postoje k sobě, našim činům i všemu, co nás v životě potkává, je jednou ze základních dovedností sociálního pracovníka.“ Potřeba sebereflexe sociálního pracovníka je zjevná z mnoha perspektiv. V následující části diplomové práce se zaměříme na nebezpečí spojená s nedostatečnou sebereflexí.

1.5 Rizika nedostatečné sebereflexe

Sebereflexe hraje důležitou roli v profesionálním rozvoji a v poskytování kvalitních služeb v oblasti sociální práce. Nicméně nedostatečná pozornost v této oblasti může vyvolat různorodá rizika, která ovlivňují nejen samotného pracovníka, ale i kvalitu poskytovaných sociálních služeb. V této podkapitole se detailně věnujeme identifikaci těchto rizik spojených s nedostatečnou sebereflexí v kontextu sociální práce.

V reakcích na stres existuje široká škála projevů. Akutní odezvy na pracovní stres mohou být rozmanité a projevovat se na různých úrovních organismu a osobnosti jedince. Mezi fyziologické symptomy patří například zrychlené bušení srdce, bolesti hlavy a ztráta chuti k jídlu. Emocionální reakce zahrnují výkyvy nálad, neschopnost projevovat empatii, pocity únavy a zvýšenou podrážděnost. Co se týče behaviorálních symptomů, lze pozorovat nerozhodnost, snížený pracovní výkon a vyhýbání se pracovním úkolům. Sociální pracovníci mohou na pracovní stres odpovídat vznikem syndromu vyhaslosti neboli burnout. (Křivohlavý, 1994, cit. podle Mlčák, 2005, s. 74–75)

Seberozvoj a celkově péče o sebe sama je důležitým prostředkem sociálních pracovníků. Definovat péči o sebe může být poněkud obtížné vzhledem k subjektivitě její povahy. Umožňuje se lépe vyrovnávat se se složitými organizačními a interpersonálními problémy spojenými s praxí sociální práce. V krátkodobém horizontu podporuje výsledky jako je snížení stresu, kompetence pracovníků a vhodné využití sebe sama v profesní roli. V dlouhodobém horizontu poskytuje potencionální snížení vyhoření. (Lee, Miller, 2013, s. 96–97) Podrobněji se syndromu vyhoření věnujeme v následující podkapitole.

1.6 Syndrom vyhoření

Jedním z nejčastějších rizik nedostatečné sebereflexe je syndrom vyhoření. Sebereflexe zde hraje důležitou roli při uvědomování si příčin vzniku a následně při práci s jeho odstraněním. Jako první použil pojem „syndrom burnout“ Herbert J. Freudenberg. Existuje mnoho definic syndromu vyhoření, ale všechny se shodují na tom, že se jedná o „psychický stav charakterizovaný vyčerpáním a snížením pracovní výkonosti v důsledku dlouhodobého a intenzivního stresu, a vyskytuje se hlavně u osob, jež pracují s lidmi.“ (Pešek, Praško, 2016, s. 16).

Syndrom vyhoření je dle Úlehly (2005, s. 121) nejčastější v oblasti poskytování služeb lidem. V těchto profesích se totiž vyskytuje častěji, kdy jednotlivci udržují dlouhodobé vztahy s lidmi, kteří prochází obtížnými situacemi. Jedná se o reakci na dlouhodobě

neřešený pracovní stres. Ke zvýšení tohoto stresu může přispět vysoké pracovní nasazení, což zahrnuje komunikaci a řešení důležitých otázek s klientem, které mohou vzniknout. Pracovník se například snaží udržovat pozitivní a aktivní vztahy s klienty. Dále je důležité projevit zájem o těžkosti klientů a snažit se je řešit. Nicméně to nemusí odpovídat zájmům klientů. Je tedy klíčové ověřit si jejich potřeby a preference. Klienti mohou mít různá očekávání ohledně úrovně interakce se sociálním pracovníkem, proto je dobré se na tom domluvit s klientem, aby nebyla vynaložena zbytečná energie.

S podobným tvrzením přicházejí Kopřiva a Šiklová (2016, s. 100–102), kteří uvedli, že pracovníci v oblasti sociální práce mohou čelit výzvám spojeným s přetažením, které vzniká v důsledku velkého množství lidí, o které se musí starat. Tato přetíženost může být způsobena nedostatkem personálu, finančních prostředků, což má za následek náročné pracovní podmínky. To může negativně ovlivnit jejich schopnost poskytovat kvalitní péči klientům. Vyčerpávání pracovníků může být také způsobeno nadměrným projevováním soucitu. I když je empatie důležitým prvkem v práci sociálních pracovníků, nekontrolovatelné projevování soucitu bez správných mechanismů pro zvládnutí emocí může vést k emocionálnímu vyčerpání. Pracovníci mohou začít sdílet emocionální zátěž svých klientů, což může zvýšit jejich vlastní emoční zatížení. Dalším aspektem, který může vést k syndromu vyhoření, je nedostatečná příprava nebo školení pracovníků pro kontakt s klienty. Pokud totiž nejsou dostatečně vyškoleni, mohou se cítit nejistí a přetížení.

Syndrom vyhoření představuje stav, kdy pracovník začíná projevovat známky emocionální, fyzické a mentální vyčerpanosti v důsledku přetrvávajícího stresu a nadměrné pracovní zátěže. Jedním z projevů syndromu vyhoření může být nezáměr o konkrétní případ s klientem. Pracovník může začít ztrácet původní angažovanost a odpor ke klientovi může postupně narůstat. S tímto stavem často souvisí i obecná neangažovanost pracovníka, který ztrácí schopnost vnímat klientovu situaci a poskytovat efektivní pomoc. To může být spojeno i s úbytkem energie, což ovlivňuje pracovníkův celkový výkon a schopnost tvořivě přistupovat k pracovním výzvám. Identifikace a porozumění těmto rizikům spojeným s nedostatečnou sebereflexí jsou klíčové pro prevenci a efektivní řízení těchto stavů v pracovním prostředí sociálních pracovníků. Je nezbytné vyvinout strategii a podpůrné mechanismy, které budou napomáhat udržovat profesionální pohodu a kvalitu poskytovaných sociálních služeb. (Gulová, 2011, s. 41–42)

Osobnosti pracovníků označované jako „rychlé a dokonalé“ jsou více vystaveny riziku syndromu vyhoření. Tato skupina jedinců často projevuje sklony k workoholismu a

perfekcionismu, což zvyšuje pracovní zátěž a nároky na sebe samé. Dále jsou ohroženi jedinci, kteří nesou následky nerušených emočních potřeb z dětství a vyznačují se stresujícími myšlenkovými postoji. Tyto základní nedostatky v emočním vybavení mohou v dospělosti přispívat k obtížím v adaptaci na náročné pracovní prostředí a vyššímu výskytu syndromu vyhoření. Stresující myšlenkové postoje rovněž zvyšují náchylnost k vyhoření. Osoby, které se zaměřují na negativní nebo nadměrné kritické myšlenky, jsou náchylnější k narušení duševní pohody a mohou snáze podléhat tomuto jevu. Zásadní je, aby tito jedinci byli náležitě podporováni a aby byla věnována pozornost jejich emočním potřebám a pracovnímu prostředí, což může minimalizovat rizika spojená se syndromem vyhoření. (Pešek, Praško, 2016, s. 29–36)

1.7 Prevence syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření je reálným rizikem v pracovním prostředí sociálních pracovníků, kde často čelí náročným situacím a emocionálně náročným interakcím s klienty. Prevence tohoto syndromu je důležitým prvkem pro udržení fyzického, emocionálního a mentálního zdraví pracovníků v oblasti sociální práce. Je podstatné se zaměřovat na strategie a opatření, která lze implementovat k minimalizaci rizika syndromu vyhoření a k posílení odolnosti pracovníků v této náročné profesní oblasti. (Gulová, 2011, s. 42)

Dalšími opatřeními pro prevenci syndromu vyhoření, jak specifikuje Matoušek a kol. (2013, s. 56), je důležité zdůraznit kvalitní přípravu na profesi. Tato příprava by měla zahrnovat výcvik nezbytných sociálních dovedností, jasnou definici poslání organizace a metod práce, a také precizní definici náplně práce sociálního pracovníka. Kromě toho je klíčové poskytnout možnost využít profesionálního poradenství, zajistit existenci programů osobního rozvoje a implementovat průběžnou supervizi. Dalším účinným opatřením může být nasazení více pracovníků v náročných programech se skupinami klientů. Důležitým prvkem prevence syndromu vyhoření je také kombinace přímé práce s klienty a dalších činností, které nezahrnují přímou péči. Tato kombinace může pomoci rozložit zátěž pracovníka a předejít přílišnému akumulování stresu z jednotvárných úkolů.

Jedním ze způsobů, jak předcházet syndromu vyhoření, je udržovat „zapálenost“ nejen v pracovním životě, ale i v osobním. Zásadním faktorem je práce na osobním rozvoji a zvyšování odolnosti vůči stresu. Christian Stock identifikoval charakteristiky odolných jednotlivců ve třech klíčových oblastech: vztah k sobě a osobnostní vlastnosti, vztah k druhým lidem a vztah k životu. V první oblasti je důležité být si vědom vlastních hodnot, přijmout se takovým, jaký člověk je, být zvědavý a otevřený vůči novým věcem a změnám,

umět přiznat vlastní chyby a pochybnosti a umět relaxovat. Také je klíčové přijímat jak pozitivní, tak negativní emoce. Ve druhé oblasti se zdůrazňuje pozitivní postoj k druhým lidem, empatie a tolerance. Neopomenutelná je dostatečná sociální opora, schopnost dobře vycházet s ostatními, hledat silné stránky v druhých, podporovat je a vytvářet harmonické mezilidské vztahy. V poslední oblasti odolní lidé považují svůj život za smysluplný a mají k němu pozitivní postoj. Věří, že mají určitý vliv na svůj život, umí si plánovat čas a vyváženě ho rozdělovat mezi práci a rodinu. Taktéž se věnují svým zájmům, což přispívá k celkové rovnováze a odolnosti vůči stresovým situacím. (Pešek, Praško, 2016, s. 23–24)

Celkově lze říct, že správně navržená a implementovaná prevence může poskytnout sociálním pracovníkům potřebné nástroje a oporu, aby účinněji zvládali výzvy své profese a minimalizovali riziko syndromu vyhoření.

SOUHRN KAPITOLY

První kapitola teoretické části diplomové práce zdůrazňuje význam sebereflexe v oblasti sociální práce. Sebereflexe je popsána jako klíčový proces, který umožňuje sociálním pracovníkům lépe porozumět sami sobě, identifikovat citlivá místa a zabývat se vlastními emocemi. Pojem sebereflexe je dále rozveden do konceptů sebehodnocení a sebepoznání. Text se dále zabývá reflexí a supervizí v sociální práci. Reflexe je definována jako reakce na složité situace a důležitý prvek supervize. Supervize je pojednána jako forma dozoru a vedení, která pomáhá sociálním pracovníkům řešit konkrétní problémy a zlepšovat svůj pracovní výkon. V následující části je popsán proces sebereflexe a zdůrazněn význam sebereflexe pro sociální pracovníky. Je prezentován jako prostředek k uvědomění si vlastních citlivých míst, k identifikaci emocionálních traumat a snižování rizika přenosu vlastních problémů na klienty. Rizika nedostatečné sebereflexe jsou také diskutována, zejména v kontextu syndromu vyhoření. Syndrom vyhoření je prezentován jako reálné riziko v pracovním prostředí sociálních pracovníků, a je zdůrazněna důležitost prevence tohoto syndromu. V závěru textu jsou uvedeny klíčové body prevence syndromu vyhoření, včetně kvalitní přípravy na profesi, průběžné supervize, a udržování odolnosti vůči stresu.

2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

V této kapitole se zaměříme na význam sociálního pracovníka v poskytování komplexních sociálních služeb. První část prezentuje legislativní ukotvení sociálního pracovníka v České republice, s důrazem na definici jeho rolí a povinností podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sociální pracovník je zde charakterizován jako odborník působící v rozmanitých oblastech sociální práce, s důrazem na podporu sociálně vyloučených jednotlivců a řešení sociálně právních problémů. Z tohoto zákona vychází definice sociálního pracovníka, který vykonává různé činnosti od sociálního šetření až po poskytování sociálního poradenství. Taktéž je zde věnována pozornost kompetencím sociálního pracovníka, přičemž je zde specifikována krizová intervence jako nezbytná metoda sociální práce. Ta je zakotvena v zákoně a má za cíl zmírnit následky, minimalizovat škody a pomoci klientovi v obtížné situaci. „Sociálním pracovníkem je ten, kdo na profesionálním základě poskytuje služby veřejnosti, v nichž realizuje sociální politiku státu na jeho území v různých institucích zabývajících se sociálními službami.“ (Mlčák, 2005, s. 16).

2.1 Legislativní ukotvení

Sociální pracovník sehrává klíčovou roli v poskytování sociálních služeb. Zákon č. 108/2006Sb., o sociálních službách definuje sociálního pracovníka následovně: „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 č. 108/2006, § 109). Z této definice vyplývá, že sociální pracovník může nalézt uplatnění v rozmanitých oblastech sociální práce. Často se setkává s lidmi, kteří jsou sociálně vyloučeni a nemají motivaci k pozitivní změně ve své obtížné situaci. Mnozí z nich se nacházejí ve složitých životních podmínkách. Proto je klíčové, aby s těmito jednotlivci pracoval odborník, který ovládá širokou škálu dovedností, je empatický a profesionální, a má dlouholetou praxi. Jeho přístup by měl být takový, aby klienta podporoval k osamostatnění. (Gulová, 2011, s. 35) Podle Elichové (2017, s. 34) je sociální pracovník profesionál, který se věnuje sociální práci. Tento odborník disponuje specifickými znalostmi a dovednostmi, a zároveň plní roli spojovatele

ve společnosti. Jeho hlavním posláním je poskytovat pomoc, podporu, motivaci, ochranu, organizovat a plnit další úkoly, které přispívají k celkovému blahu a dobrovolnému propojení jednotlivců ve společnosti.

Matoušek a kol. (2013, s. 35) popisují sociálního pracovníka, jako odborníka, který se angažuje nejen v práci s individuálními klienty, ale také aktivně spolupracuje s jejich rodinami a přirozenými skupinami. Tato spolupráce může zahrnovat mládež na městském sídlišti, stejně jako uměle vytvořené skupiny obsahující jednotlivce, kteří prošli ústavní sociální péčí nebo jsou ve vězení. Dále může přispívat k přípravě zákonů a vyhlášek v oblasti sociální práce.

Mezi další klíčové vlastnosti sociálního pracovníka patří cílevědomost, což zahrnuje schopnost jasně definovat a dosahovat cílů v rámci poskytování sociálních služeb. Iniciativa je klíčová pro aktivní a efektivní přístup k řešení sociálních problémů a podporu klientů. Samostatnost je nezbytná pro efektivní pracovní postupy a schopnost nezávislého rozhodování v komplexních situacích. Smysl pro poznání souvislostí umožňuje sociálnímu pracovníkovi lépe porozumět kontextu a faktorům ovlivňujícím život klienta. Nápaditost je rovněž důležitou vlastností, která přichází vhod při hledání inovativních přístupů k řešení problémů a adaptaci na různorodé situace. Sebekritičnost hraje důležitou roli pro neustálé hodnocení a zlepšování vlastní práce. Smysl pro humor může být užitečný při zvládnutí náročných situací a navazování pozitivního vztahu s klienty. Vysoká motivace a odolnost k neúspěchu jsou klíčové pro udržení nadšení a schopnosti překonat překážky v poskytování sociální péče. Dále by měl projevovat zájem o informace a mít schopnost komunikovat s dalšími spolupracovníky, což podporuje týmovou práci. Zároveň je důležité, aby projevoval zájem o neustálé vzdělávání se ve svém oboru, aby udržel krok s aktuálními trendy a neustále zdokonaloval své dovednosti. Tyto vlastnosti společně tvoří komplexní profil sociálního pracovníka, který efektivně působí v oblasti poskytování sociálních služeb. (Gulová, 2011, s. 35–37)

2.2 Osobnost sociálního pracovníka

V průběhu pracovního procesu se promítá osobnost pomáhajícího jedince. V tomto kontextu se jeho osobnost stává nedílnou součástí procesu jako nástroj, který lze považovat za klíčový prvek v jeho pracovní výbavě. Tato osobnostní složka je tak jedním z významných nástrojů, které pomocník využívá při své profesionální činnosti. Zvláštní

důraz je kladen na vliv osobnosti pomáhajícího na celkovou kvalitu poskytované pomoci. (Géringová, 2011, s. 25)

V oblasti sociální práce jsou nezbytné teoretické, praktické i odborné znalosti pro sociální pracovníky. Nesmíme však opomíjet ani lidský vztah, který hraje v pomáhajících profesích rovněž významnou roli. To zahrnuje navazování důvěrných vztahů s klienty v jejich obtížných životních situacích. Je důležité přistupovat ke klientům s pochopením, přijetím a zájmem, aniž bychom odsuzovali jejich rozhodnutí či chování. (Kopřiva, Šiklová, 2016, s. 14–15)

Je zásadní využívat lidské kvality sociálního pracovníka. Bez osobního přístupu ke klientovi by spolupráce mohla sklouznout do pracovní rutiny, která by neměla schopnost motivovat klienta k pokroku v jeho obtížné situaci. Duševní stav se odráží na práci sociálního pracovníka. Měl by počítat s tím, že něčemu může jako člověk podlehnout. S tímto faktem by měl sociální pracovník pracovat. (Úlehla, 2005, s. 46)

Sociální pracovník, aby byl efektivní a plně naplnil svou roli, by měl projevovat značný stupeň angažovanosti ve své práci. Angažovanost zahrnuje snahu pochopit klienta, to znamená, že by měl usilovat o hlubší vhled do jeho života, zkušeností, hodnot a emocí. Tím se může vytvořit pevnější základ pro poskytování cílené a relevantní podpory. Zájem o klienta by měl být aktivní a empatický. Měl by se zajímat o klientovy příběhy, potřeby a cíle. Dále je důležité, aby pracovník přijímal klienta takového, jaký je. Toto přijetí vytváří prostředí důvěry a respektu. Klient může mít rozmanité vlastnosti, životní zkušenosti a problémy, a sociální pracovník by měl být otevřený a akceptující bez soudů či předsudků. Měl by vidět v klientovi i ty dobré stránky, které ostatní možná přehlížejí. Tímto způsobem může sociální pracovník posilovat klientovo sebevědomí a podporovat jeho pozitivní aspekty. (Kopřiva, Šiklová, 2016, s. 21)

Úlehla (2005, s. 29) dále rozvíjí téma pracovní rutiny v kontextu sociálního pracovníka, neboť tato profese představuje významnou osobní výzvu. Jedná se o náročnou činnost, během které se pracovník dennodenně potýká s různými proměnami a situacemi. Požadavek na stálou a systematickou neosobnost by byl kontraproduktivní, protože by omezoval schopnost pracovníka přizpůsobit se dynamickým potřebám klientů. Tato neosobnost by vytvářela rigidní rutinu, v níž by chybělo porozumění pro lidskou důstojnost klienta. Namísto toho je zdůrazněno, že práce s klientem by měla být příjemná a respektující, což přináší užitečnost v pracovním prostředí. Cílem není odstranění osobního přístupu, ale spíše vytváření prostředí, ve kterém je poskytována důstojná péče a úcta ke klientovi. Tato

perspektiva odráží významné aspekty sociální práce a zdůrazňuje potřebu citlivého a respektujícího přístupu ke klientům.

Vztahy mezi lidmi jsou vzájemné interakce, při kterých na sebe jednotlivci působí a ovlivňují se navzájem. Toto vzájemné ovlivňování je důležité pro vývoj další spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem. (Výrost, Slaměník, 2008, s. 26–27) Sociální pracovník zaujímá roli prostředníka mezi klientem a společností, přičemž se primárně orientuje na perspektivu společnosti, která mu ukládá povinnost dodržovat normy a zákonná ustanovení. V dané roli má osobnostní charakteristika sociálního pracovníka významný vliv, protože je nezbytné zajistit, aby spojení s normami a zákony společnosti nepoškodilo kvalitu vztahu mezi pracovníkem a klientem. Podpora by mě nabývat formu partnerského přístupu, který aktivně přispívá k posilování lidské důstojnosti, zejména v situacích, kde jednatelce vykazuje své vlastní schopnosti a potenciál. (Gulová, 2011, s. 38–39)

Úlehla (2005, s. 25) sdílí podobný pohled, když konstatuje, že sociální pracovník funguje jako prostředník mezi normami společnosti a individuálními způsoby lidí, v této roli vykonává výjimečné činy. Jeho úkoly zahrnují roli mediátora, který usměrňuje a řeší konflikty, katalyzátora, který podporuje pozitivní změny, koordinátora, jenž organizuje a řídí činnosti, a komunikátora, který efektivně přenáší informace mezi různými stranami.

2.3 Kompetence sociálního pracovníka

Profesionální rozvoj zahrnuje systematické osvojování nových poznatků, dovedností a širších kompetencí. Znalosti představují propojené informace, které lze ověřit odpověďmi na otázky při zkouškách nebo testech. Jsou to faktické informace, které člověk ví. Dovednosti, na druhou stranu, zahrnují praktickou aplikaci naučených postupů v simulovaných nebo reálných situacích. Kombinace znalostí a dovedností vytváří jádro profesní výbavy odborníka, což jsou schopnosti, které lze uplatnit v konkrétním odvětví. (Matoušek, 2021, s. 22–23)

Dle Havrdové (1999, cit. podle Matoušek, 2021, s. 23) bylo definováno šest základních kompetencí:

- „schopnost rozvíjet účinnou komunikaci,
- schopnost orientovat se a plánovat postup,
- schopnost podporovat a pomáhat k soběstačnosti,
- schopnost zasahovat a poskytovat služby,

- schopnost přispívat k práci organizace,
- schopnost odborně růst.“

Kompetence sociálního pracovníka, jak je specifikoval Zastrow (1995, cit. podle Matoušek a kol., 2013, s. 15), jsou rozmanité a zahrnují schopnost uplatňovat teorii a praxi v konkrétním pracovním kontextu. Dále by měl sociální pracovník disponovat dovednostmi kritického myšlení, což znamená schopnost analyzovat a posuzovat situace s otevřeným pohledem a schopností hledat inovativní řešení. Další důležitou kompetencí je schopnost pracovat v souladu s etickými principy sociální práce a s ohledem na pozitivní význam odlišností. To znamená, že sociální pracovník by měl jednat v souladu s etickými standardy a respektovat rozmanitost mezi klienty a v rámci pracovního kolektivu. Profesní kompetence zahrnuje i schopnost profesionálně využívat vlastní osobnost, což je klíčové pro uvědomění si vlastních hodnot, přesvědčení a hranic a schopnost je efektivně integrovat do pracovního prostředí. Komunikativní dovednosti jsou klíčové pro sociálního pracovníka, který musí být schopen efektivně komunikovat s různými typy klientů, kolegů a veřejností. To zahrnuje schopnost empatie, aktivního poslechu a vhodného vyjadřování. Dále by sociální pracovník měl být schopen zhodnotit vlastní činnost a také činnost jiných subjektů. To zahrnuje reflexi vlastní práce, schopnost identifikovat silné stránky a oblasti, které je třeba zdokonalit, a zároveň být schopen kriticky hodnotit práci ostatních.

Náplň práce sociálního pracovníka zahrnuje širokou škálu aktivit a povinností, které vycházejí mimo samotné kompetence. Sociální pracovník provádí evidenci a první kontakt s klientem, dále provádí důkladné shromažďování informací o klientovi. To může zahrnovat jeho životní historii, zdravotní stav, finanční situaci a další relevantní faktory ovlivňující jeho životní situaci. Na základě získaných informací provádí pracovník hodnocení celkové situace klienta. Tato fáze zahrnuje identifikaci problémů a potřeb. Ty mohou být využity na podporu v jeho nelehké situaci. Vytváří se také plán akcí a cílů, tento plán může zahrnovat konkrétní kroky, které budou podniknuty k řešení problémů. V průběhu tohoto procesu pracovník aktivně komunikuje s klientem, informuje ho o získaných poznatcích a společně s ním diskutuje o navrhovaném plánu akcí. Je samozřejmě důležité, aby měl klient prostor pro sdílení svých názorů, což napomáhá vytvářet spolupráci mezi těmito stranami. (Gulová, 2011, s. 36–37)

Sociální pracovník má schopnost identifikovat konkrétní klientovy potřeby a navrhnout adekvátní řešení pro zlepšení situace. Důležité je však zdůraznit, že sám nenabízí

odborné poradenství v oblasti psychologie, práva nebo zdravotnictví. V takových případech směřuje klienta k odpovídajícím odborníkům, kteří jsou způsobilí poskytnout specializovanou pomoc a podporu. (Matoušek, 2005, s. 180)

Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále MPSV) zdůrazňuje, že sociální pracovník svou činností aktivně přispívá k ochraně lidských práv, důstojnosti jednotlivců a zároveň posiluje sociální bezpečí osob. Tímto nediskutovatelně naplňuje hlubší smysl a význam sociální práce. (Mlčoch, © 2017)

Sociální pracovníci často získávají cenné poznatky o životní situaci svých klientů a jejich schopnosti se vyrovnávat s nároky, které na ně klade okolní prostředí. Když se sociální pracovník hlouběji zabývá životem klienta, může se začít setkávat s mnoha různými problémy, které se vzájemně prolínají a ovlivňují život klienta. Čím pečlivěji sociální pracovník zkoumá detaily klientova života, tím větší dojem má, že se pohybuje složitým labiryntem. Propojení různých aspektů klientovy životní situace může ztěžovat práci sociálního pracovníka. Ten se totiž snaží účinně reagovat na jednotlivé problémy, zatímco současně hledá řešení, které bere v úvahu specifika každé konkrétní situace. (Matoušek, 2021, s. 19)

2.4 Předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka

Zákon o sociálních službách vymezuje předpoklady nezbytné k výkonu profese sociálního pracovníka. S ohledem na odbornou způsobilost stanovuje, že tato profesní skupina musí dosáhnout minimálně vyššího odborného vzdělání ve stanovených oborech. Konkrétně se požaduje vysokoškolské vzdělání získané v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu. (zákon č. 108/2006, § 109) Sociální pracovník je též povinen pravidelně se věnovat dalšímu vzdělávání, a to v rozsahu dvaceti čtyř hodin ročně. Toto pravidelné vzdělávání směřuje k podpoře kontinuálního profesního rozvoje sociálních pracovníků. Pravidelné a aktuální osvěžování svých vědomostí umožňuje pracovníkům udržovat si potřebné kvalifikace a znalosti pro úspěšné plnění svých úkolů v rámci poskytování sociálních služeb. Tím dochází ke zvyšování úrovně péče a podpory poskytované klientům. (zákon č. 108/2006, § 111)

Zde specifikujeme předpoklady a dovednosti pracovníků v oblasti pomáhající profese. Poskytování pomoci druhým představuje náročnou a vyčerpávající práci, a proto je podstatná fyzická zdatnost. Osoba angažovaná v pomocné profesi si váží svého těla a aktivně pracuje v jeho prospěch. Kromě toho jsou vyžadovány vysoké úrovně inteligence, touhy

neustále rozšiřovat vlastní znalosti a přítomnost emoční a sociální inteligence. Empatické schopnosti zahrnují jak dovednost naslouchání, tak schopnost porozumění. Tyto schopnosti jsou klíčové pro pochopení klientových zážitků, vcítění se do jeho situace a odhalení hlubších emocionálních pocitů, o nichž si klient nemusí být plně vědom. Důvěryhodnost pracovníka je také klíčovým prvkem, protože je důležité, aby klient vnímal pracovníka jako osobu s vlastním smyslem pro čestnost, srdečnost a otevřenost. Vynikající komunikační schopnosti jsou ne-zbytným prostředkem, který umožňuje pracovníkovi navázat vztah s klientem a začít řešit jeho problémy. Tyto dovednosti jsou efektivní v komunikaci a budování důvěryhodného vztahu s klientem. (Matoušek a kol., 2013, s. 50–52)

2.5 Role pracovníků v nízkoprahovém zařízení

Funkce sociálního pracovníka v NZDM pochopitelně spočívá v poskytování podpory a pomoci dětem a mladým lidem čelícím různým životním výzvám. Role pomáhajícího pracovníka v této oblasti je definována jasnými pravidly a očekáváními. Existuje šest klíčových vlastností, které se pravidelně považují za odpovídající ideálnímu pracovníkovi v oblasti pomáhajících profesí. Těmito vlastnostmi jsou ochotnost, vlídnost, klidnost, vyrovnanost, empatie a být nadšený pro svou práci. Tyto vlastnosti odrážejí očekávání, která společnost má vůči pracovníkům pomáhajících profesí. Je však důležité zdůraznit, že tato očekávání nesouzní s aktuální strukturou institucionálně poskytovaného vzdělání v této oblasti. V institucích, které se věnují vzdělávání budoucích pracovníků v oblasti pomáhajících profesí, je téměř absenční zaměření na rozvoj a formování osobnosti. To zahrnuje nedostatečnou pozornost v oblasti učení, jak efektivně zvládat stres a krizové situace, a též prevenci vyhoření. Vzdělávací programy by měly klást větší důraz na tyto aspekty, aby absolventi byli lépe připraveni na náročné výzvy a významné role, které je čekají v oblasti pomoci a podpory druhých. (Géringová, 2011, s. 36)

2.6 Profesní rozvoj

Výše jsme si formulovali předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka. Nicméně je důležité zdůraznit, že získávání potřebných znalostí nekončí s absolvováním vzdělání. Během praxe by měl sociální pracovník pečlivě stanovit hranice pro zachování profesionálního a etického přístupu k práci. V rámci této reflexe si postupně uvědomí, že ne každý pracovník je vhodný pro spolupráci s kterýmkoliv klientem. Je proto důležité rozpoznat vlastní omezení a silné stránky a být schopen adekvátně reagovat na potřeby klienta. V průběhu této reflexe a uvědomění si vlastních limitů si sociální pracovník také

uzná, že je nezbytné mít možnost předávání klientů v rámci organizace či pracovního prostředí. To znamená, že pokud existuje situace, kde specifické potřeby klienta vyžadují jiný přístup nebo specializaci, pracovník by měl být schopen klienta předat vhodnému kolegovi nebo specialistovi. V případě, kdy pracovník čelí obtížím při hledání řešení a zápasí s profesními problémy, může obrátit svou pozornost k supervizoru. Ten v tomto kontextu zastává roli opory a průvodně v náročných situacích, kdy je třeba odborné podpory. Tímto způsobem pracovník aktivně dbá na svůj osobní rozvoj. Profese sociálního pracovníka totiž vyžaduje neustálé otevření novým pohledům, názorům a přístupům. Kromě toho mohou pracovníci v dnešní době využívat různé zaměřené kurzy k dalšímu obohacování svých dovedností. Úlehla zdůrazňuje, že je nezbytné věnovat pozornost osobnímu rozvoji pracovníků a umožnit jim prostor pro práci na sobě, což může být podporováno různými formami školení a kurzů. (Úlehla, 2005, s. 51–53)

V dnešní západní společnosti se stále více kladou požadavky na připravenost jednotlivců, kteří se pohybují na pracovním trhu, k flexibilitě. Tato potřeba vyvstává jako reakce na dynamické změny v podmínkách práce a v celkové struktuře pracovních příležitostí. S postupujícími transformacemi ve způsobu, jakým fungují pracovní trhy, se zdůrazňuje nutnost schopnosti přizpůsobit se novým trendům a očekáváním. Tento tlak na flexibilitu vyžaduje od jednotlivců schopnost rychlého přizpůsobení se novým situacím. (Matoušek, 2021, s. 22)

2.7 Krizová intervence

Krizová intervence patří mezi metody sociální práce a je nucená v rámci zákona. Cílem intervence je zmírnit následky, minimalizovat škody a pomoci klientovi v jeho obtížné situaci. Pro úspěšné provádění krizové intervence je nezbytný specializovaný výcvik sociálních pracovníků. Ovšem krizová intervence může být zvládnuta v některých případech i laikem, tedy osobou bez odborného výcviku. Důležitým prvkem je aktivní naslouchání a projevení empatie vůči osobě v krizi. (Gulová, 2011, s. 57) „Jedná se o jakýsi úkon směřující k naplňování role sociálního pracovníka ve společnosti při komunikaci s potřebným. Jedná se o status státem udělené kompetence, kterou je zajištěn výkon státní moci.“ (Mlčoch, © 2017)

Krizová intervence je pochopitelně důležitá i v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, protože poskytuje odbornou podporu v okamžicích, kdy se děti a mládež potýkají s obtížnými situacemi, jako jsou rodinné problémy, ztráta blízkého člověka nebo jiné

stresující události. Tato metoda umožňuje sociálním pracovníkům rychlou odezvu na neočekávané události a umožňuje poskytnutí okamžité pomoci klientům.

SOUHRN KAPITOLY

Tato kapitola se zabývá významem sociálního pracovníka v kontextu poskytování komplexních sociálních služeb v České republice. V první části jsme detailně popsali legislativní rámec, zejména se zaměřením na platný zákon č. 108/2006 o sociálních službách. Tento právní předpis stanovuje role a povinnosti sociálních pracovníků, poskytující pevný rámec pro jejich profesionální působení. Následně jsme se věnovali klíčovým kompetencím, osobnostním vlastnostem a předpokladům nezbytným pro efektivní práci sociálního pracovníka v praxi. Profesionální rozvoj byl zpracován podrobně, zahrnující dostupné programy pro růst, které reflektují dynamiku sociální práce a měnící se potřeby komunity. Zvláštní pozornost byla věnována neustálému vzdělávání jako klíčovému prvku pro udržení vysoké kvality poskytované sociální péče. Tímto způsobem se snažíme podpořit a zdůraznit význam profesionálního rozvoje sociálních pracovníků a jeho vliv na kvalitu sociálních služeb v praxi. V neposlední řadě jsme se věnovali krizové intervenci, která je zakotvená v právním rámci sociální práce. Jedná se o klíčovou metodou s cílem zmírnit následky a minimalizovat škody v obtížných situacích klientů. Specializovaný výcvik sociálních pracovníků je pro tuto oblast nezbytný, i když v některých případech může být úspěšně realizována i laikem s důrazem na aktivní naslouchání a projevení empatie.

3 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež se stala nezastupitelným prvkem sociální infrastruktury, nesoucí důležitou roli v podpoře a rozvoji mladých jedinců. Cílem této kapitoly je poskytnout komplexní pohled na význam a fungování NZDM. Někdy může být označován pracovníky, ale především uživateli jako „nízkoprahový klub, nebo zkráceně „nízkoprah“. Tato kapitola se detailněji zaměří na historický kontext tohoto zařízení, legislativu, cílovou skupinu NZDM, poskytované služby a metody dané služby, s cílem poskytnout komplexní perspektivu na jejich význam a fungování v kontextu podpory mladé generace.

Šandor (2005, s. 89) tvrdí, že nízkoprahové programy jsou definovány jako soubor služeb poskytovaných buď v zařízeních, nebo přímo v terénu, které jsou pro klienta snadno dostupné a nepředstavují pro něj vysoké nároky, ať už finanční nebo časového. Cílem těchto programů je umožnit navázání kontaktu a poskytnout individuální podporu jednotlivcům nebo sociálním skupinám, kteří se vyhýbají tradiční institucionální pomoci nebo ji neaktivně vyhledávají, přičemž je považována za nezbytnou a účelnou.

3.1 Historický kontext nízkoprahového zařízení

Historie těchto zařízení sahá do minulosti, kdy společnost začala rozpoznávat potřebu vytvoření prostoru, kde se mladí lidé mohli setkávat, rozvíjet své dovednosti a nacházet podporu v přechodné fázi mezi dětstvím a dospělostí. Praxe sociální práce v nízkoprahových zařízeních není zatím příliš dlouhá, neboť tato služba je relativně mladá a začala se výrazně rozvíjet až od 90. let 20. století. Postupem času se NZDM zařadilo do sociálních služeb a začalo tak procházet rychlým procesem rozvoje. Výraz „nízkoprahové zařízení pro děti a mládež“ byl poprvé použit v roce 2001 Alešem Herzlogem, který byl členem pracovní skupiny NZDM, jež vznikla u České asociace streetwork. Původně měl být tento termín dočasný a měl být nahrazen přesnějším pojmem, nicméně i přesto se tento název dodnes nezměnil. (Herzog, 2009, s. 177)

Vznik NZDM je spojen s různými klíčovými okamžiky, přičemž prvním z nich je rozvoj práce na ulici, známé také jako streetwork. Tato práce je zaměřena na jednotlivce a skupiny projevující rizikové chování. (Čechlovský a Racek, 2009, s. 303) Zavedení streetworku v České republice byl důsledkem změn v politických, sociálních a ekonomických podmínkách po roce 1989. V návaznosti na to se mnoho lidí ocitlo v nových podmínkách, ve kterých se neuměli orientovat. Tím se prohlubovaly sociální problémy, které

postihly i mladou generaci. Došlo k poklesu věku pachatelů trestné činnosti a zvýšil se počet drogově závislých mladistvých. Streetwork lze charakterizovat jako specifickou formu terénní sociální práce, která se zaměřuje na aktivní vyhledávání a zahrnuje aktuální nízkoprahovou nabídku sociální pomoci uživatelům drog a osobám, zpravidla mladšího věku, žijícím rizikovým způsobem života, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují. (Matoušek a kol., 2013, s. 189–191)

3.2 Legislativa

Legislativa hraje klíčovou roli v definování a regulaci činnosti nízkoprahových zařízení. NZDM jsou ukotvena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách charakterizuje NZDM v § 62 takto: „Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem této služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky pro řešení jejich nepříznivé sociální situace.“ (zákon č. 108/2006 Sb., § 62).

V kontextu NZDM je dalším důležitým ustanovením § 53, který se zabývá oblastí Služby sociální prevence: „Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“ (zákon č. 108/2006 Sb., § 53) Vyhláška č. 505/2006 Sb. je posledním významným právním dokumentem týkajícím se NZDM. V této vyhlášce je důležitý § 27, který obsahuje seznam činností souvisejících s poskytováním sociálních služeb dětem a mládeži, jak je stanoví NZDM. Tyto činnosti jsou doplněny o konkrétní úkoly a prvky, které patří do rámce poskytovaných služeb. Zmíněné činnosti jsou vypsány v části níže.

Stát aktivně spolupracuje se samosprávami, které provozují zařízení pro děti a mládež, s cílem omezit šíření sociálně patologických jevů mezi tímto věkovým segmentem. Mezi těmito zařízeními se kromě NZDM nachází také domovy pro děti a mládež. Tato spolupráce

zahrnuje poskytování podobných služeb a možností trávení volného času, čímž se snaží zajistit komplexní péči a podporu pro mladé jedince. Cílem této koordinace je vytvořit prostředí, které podporuje pozitivní rozvoj dětí a mládeže a zároveň jim nabízí alternativy k rizikovým chováním a sociálním patologiím. (Matoušek, 2005, s. 273)

3.3 Poskytované služby

Služby NZDM jsou navrženy tak, aby reflektovaly aktuální potřeby mladých lidí a nabízely jim podporu v různých oblastech, jako je vzdělávání, sociální interakce, volný čas a osobní rozvoj. Zařízení totiž respektuje individuální potřeby a zároveň podporuje celkový rozvoj každého jednotlivce. Primární je navázání kontaktu s uživatelem služby a vytvoření pozitivního vztahu, k tomu se využívají nejrůznější volnočasové aktivity. (Janebová, 2009, s. 75) V nízkoprahových klubech je k dispozici jak ambulantní, tak terénní forma služeb. Avšak to záleží na konkrétním zařízení, některá poskytují pouze ambulantní služby. Ambulantní služba je typ sociální služby, která je poskytována v rámci zařízení, kam uživatelé docházejí přímo na místo. Poskytují tak flexibilitu a možnost přizpůsobení podle individuálních potřeb klientů. Terénní forma sociální služby je o tom, kdy pracovníci daných služeb přicházejí do místa, kde klient pobývá nejčastěji. Tato forma bývá označována také jako streetwork, jedná se o přesně vymezenou metodu sociální práce, která napomáhá ke kontaktu s cílovou skupinou v jejich přirozeném prostředí. (Matoušek a kol., 2013, s. 189)

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež se zajišťují v rozsahu těchto úkonů: „Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Tedy zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity, pracovní výchovná činnost s dětmi, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, jimiž jsou aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí, sociálně terapeutické činnosti, kam spadá socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, například pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.“ (vyhláška č. 505/2006 Sb., § 27)

3.4 Cílová skupina NZDM

Cílovou skupinou NZDM jsou jedinci ve věkovém rozmezí od 6 do 26 let, což zahrnuje široké spektrum věkových skupin s důrazem na mladé lidi ve fázi formování své identity a hledání vlastního místa ve společnosti. Jedná se o instituce, které poskytují podporu a služby dětem a dospívajícím, kteří se potýkají s různými obtížemi a výzvami v životě. Do této cílové skupiny spadá riziková mládež, jež představuje vážný sociální problém, který začal nabývat na významu až v moderní době. Historicky se tento fenomén objevil v západních společnostech v posledních dvou stoletích. K vzniku rizikové mládeže přispívají různé společenské změny, které probíhaly v této době. Mezi tyto změny patří například oslabování tradičních forem sociální kontroly a destabilizace rodiny. Rodina hraje klíčovou roli v sociálním a emocionálním vývoji dítěte. Pokud je rodinná struktura nestabilní, může to mít negativní dopady na dětský vývoj. Děti, které vyrůstají v rodinách s jedním rodičem nebo rodinami s rozvodem, často čelí psychickým následkům a mají omezené sociální opory. Nedostatek podpory ze strany biologických rodičů může vést k emocionálním a behaviorálním problémům, které mohou dále zvyšovat riziko negativního chování a zapojení do rizikových situací u mladých lidí. V NZDM je důraz kladen na poskytování bezpečného prostředí, podporu v osobním růstu a rozvoji dovedností potřebných pro pozitivní životní cesty. (Matoušek, 2005, s. 267)

Podle Fishera a Škody (2014, s. 155–156) je rodina definována jako nejdůležitější sociální skupina, ve které člověk žije. V rámci rodiny dochází k uspokojování fyzických, psychických a sociálních potřeb jedince. Rodina představuje zdroj zkušeností a vzorců chování, které formují jedince v průběhu jeho vývoje. Je významným nositelem jeho budoucích společenských rolí a identity obecně. Tato sociální jednotka tak sehrává klíčovou roli v procesu formování osobnosti a sociální integrace jedince. Nicméně na druhou stranu, jak upozorňují autoři, rodina může být také zdrojem vzniku a rozvoje různých psychických problémů a následných sociálně patologických jevů. Tyto negativní aspekty mohou ovlivňovat jak individuální členy rodiny, tak i celkovou dynamiku této sociální jednotky. Je důležité si být vědom těchto dvoustranných vlivů rodiny na lidský život a společnost jako celek.

3.5 Ohrožené děti v nízkoprahovém zařízení

V předchozím textu jsme upřesnili, že rodina sehrává klíčovou roli v procesu vývoje dítěte. Nicméně existují situace, kdy rodina a prostředí, ve kterém dítě vyrůstá, mohou

poskytnout půdu pro vznik a rozvoj různých problémů a následných sociálně patologických jevů. Toto může mít za následek závažné narušení psychosociálního vývoje a fungování všech členů rodiny, zejména pak dětí. Situace, kdy rodina nesplňuje některé ze svých základních funkcí, představuje jeden z problematických scénářů. Dalším případem může být, kdy rodiče z různých důvodů nejsou schopni nebo nechtějí plnit svou roli péče o své potomky. V těchto situacích může dojít k výraznému ohrožení psychosociálního rozvoje dětí. Kromě toho, týraná jednotlivá osoba může sama adoptovat tyranizující chování, což představuje další komplikovaný aspekt sociální patologie. (Fisher, Škoda, 2014, s. 166)

3.6 Hlavní smysl a cíl nízkoprahového zařízení

Zásadní roli v podpoře mladé generace v procesu přechodu do dospělosti a překonávání výzev spojených s rizikovým chováním a sociální patologií hrají instituce a programy, které se zaměřují na práci s dětmi a mládeží. V tomto kontextu se angažují i církve, které přinášejí do tohoto oboru své zkušenosti a hodnoty. Jedním z předních příkladů komplexního systému práce s mládeží v České republice jsou Salesiánská střediska, inspirovaná principy zakladatele kongregace italského kněze Dona Bosca. Salesiánská střediska se výrazně angažují ve prospěch mladé generace a poskytují jim podporu v náročném období přechodu do dospělosti. Zaměřují se nejen na vzdělávání, ale také na rozvoj osobních dovedností, hodnotové orientace a vytváření pozitivního prostředí. (Matoušek, 2005, s. 274)

Pracovní skupina při České asociaci streetwork definuje a popisuje poslání této služby následovně: „Služba je určena dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče. Jde o navázání a udržování kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života. Jedná se o ambulantní případně terénní formu sociální služby nízkoprahového charakteru. Cílem je umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohly řešit svoji nepříznivou sociální situaci.“ (Česká asociace streetwork, 2008)

3.7 Formy a metody práce

V rámci NZDM se nejčastěji využívanou metodou stává sociální práce s jednotlivcem či skupinou. Individuální práce představuje interakci pracovníka s konkrétním jednotlivcem, jedná se tedy o přímou práci, kdy se pracovník věnuje danému uživateli v předem

vyhrazeném čase a prostoru. Tento přístup zahrnuje široké spektrum činností, včetně základního sociálního poradenství, provádění sociální intervence, a řešení aktuálních krizových situací. Základní sociální poradenství poskytuje informace o možnostech či službách, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci daného klienta. Dále do forem sociální práce v tomto zařízení můžeme zahrnout i nepřímou práci, ta zahrnuje administrativní činnosti a jednání s různými institucemi či organizacemi. Tyto aktivity jsou nezbytné pro zajištění efektivního chodu NZDM a pro koordinaci poskytovaných služeb. Nepřímá práce tak podporuje a doplňuje přímou interakci s klienty. (Matoušek a kol., 2013, s. 102, 194)

Pro lepší pochopení práce v rámci NZDM přikládáme také výpovědi sociálních pracovníků, které detailněji popisují své aktivity v klubu: Sociální pracovníce Veronika uvádí: *„Nejjednodušeji se to dá rozdělit na přímou péči, což je přímo práce v tom klubu. Od rozhovorů, motivací k činnosti, vlastně všechno, co je v zákoně, všechny ty čtyři body naplňujeme, takže hraje hry, navazování vztahů, seznamování s prostředím a s vrstevníky, hrozně jednoduše se mi chce říct jako povídání si s dětma...a druhá část je ta papírová, což je za mě hodně ta sociální práce, vypisování a zapisování individuálních plánů, intervence. Hodně důležitá část je chystání si nějakých aktivit, takže nějaká primární prevence, to taky máme na starost a je to náplní toho nízkoprahu...patří sem taky i nějaká komunikace s kolegy, kdy se nad těmi případy zamýšlíme, kdy jednou za čas si vytáhneme nějakého klienta, a bavíme se, kam ta práce s ním směřuje a dáváme tak nějak dohromady ty nápady.“* (Rozhovor 1 - Veronika, vlastní výzkum, 2024). Další sociální pracovníce Monika sděluje: *„My to máme rozdělené na přímou a nepřímou práci, přímá práce je přímo s klienty, s uživateli, jednak jako intervence, potom vlastně jsme pro někoho klíčovými pracovníky, to znamená, že si děláme individuální plánování, potom co se týká dalších věcí, tak... vlastně vedeme tu dokumentaci, děláme ty zápisy jako intervence, vedeme praxe, na tom se různě domlouváme, vedení porad, hodně administrativy, protože mám vlastně ještě vedoucí úvazek, z toho vyplývají další povinnosti nějakého výkaznictví vůči třeba kraji, ministerstvu a tak.“* (Rozhovor 2 - Monika, vlastní výzkum, 2024). Poslední sociální pracovníce Zuzana, se kterou jsme vedli rozhovor doplňuje: *„administrativní práce a ta souvisí ještě s tím, že většinou ta administrativa souvisí se zápisem intervence, to co se dělo jako předchozí den na směně, tam musím zapisovat to kolik přišlo klientů, prostě nějaký zápis z deníku - výstup z té denní směny třeba z předchozího dne“* dále popisuje: *„intervenční práce vlastně ve smyslu toho, když ten klient přijde s něčím, že ho něco trápí, s něčím si neví třeba rady a*

potřebuje něco vysvětlit, tak se s ním o tom nějak bavíme, snažíme se nějak nasměrovat jo vlastně směřovat ho tomu, aby přišel na to řešení ... takže ta práce je pestrá, je toho myslím si že občas i hodně.“ (Rozhovor 3 - Zuzana, vlastní výzkum, 2024)

SOUHRN KAPITOLY

Poslední kapitola teoretické části naší diplomové práce poskytuje komplexní pohled na význam a fungování NZDM. Začíná historickým kontextem, který ukazuje, jak společnost rozpoznala potřebu prostoru pro mladé lidi ve fázi mezi dětstvím a dospělostí. Dále se zabývá legislativou, která NZDM definuje a reguluje, a zdůrazňuje význam spolupráce státu se samosprávami v poskytování komplexní péče mladým jedincům. Cílovou skupinu tvoří mladí lidé ve fázi formování identity a hledání místa ve společnosti, s důrazem na rizikovou mládež, která může být ovlivněna nestabilními rodinnými podmínkami. Služby poskytované NZDM zahrnují ambulantní a terénní služby s cílem podpořit individuální potřeby mladých lidí v oblasti vzdělání, sociální interakce, volného času a osobního rozvoje. Klíčovým smyslem a cílem NZDM je poskytnout podporu mladým lidem v obtížných životních situacích, umožnit jim lépe se orientovat v sociálním prostředí a vytvářet podmínky pro pozitivní změnu. Metody práce zahrnují individuální i skupinovou sociální práci, s důrazem na vytváření pozitivních vztahů a podporu jednotlivců v jejich osobním růstu a rozvoji dovedností. Pro lepší pochopení jsme využili výpovědi sociálních pracovníků, se kterými jsme prováděly rozhovory pro náš výzkum. Tyto výpovědi sociálních pracovníků poskytují cenný pohled na rozmanitost práce v NZDM a nabízejí přehled o širokém spektru aktivit poskytovaných uživatelům.

Nyní se přesouváme k praktické části naší diplomové práce, kde hledáme odpovědi na naše výzkumné otázky. Cílem je porozumět tomu, jak sociální pracovníci vnímají a využívají sebereflexi ve své práci v NZDM. Sebereflexe totiž může hrát důležitou roli ve zlepšování komunikace a budování vztahů s uživateli těchto zařízení.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGICKÁ ČÁST

V našem výzkumu se zaměřujeme na **význam a roli sebereflexe sociálních pracovníků pro práci s uživateli v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež.**

Sebereflexe je důležitým krokem v pomáhajících profesích, bez ní jsou možná rizika na pracovišti. Je definována jako metoda sebepoznání, rozbor vlastního jednání a jeho příčin, případně odhodlání k nápravě. Pravidelnou reflexí lze docílit objektivizace problémů, částečnému odreagování a vytvoření předpokladů pro snadnější řešení situace. (Kuneš, 2009, s. 14)

V našem výzkumu se zaměřujeme na sebereflexi sociálních pracovníků v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, jelikož i zde je výrazný vliv sebereflexe na pracovní činnost s rizikovou mládeží a ohroženými dětmi. Sebereflexe sociálního pracovníka ovlivňuje jeho práci s uživateli v NZDM a přispívá k osobnímu rozvoji. Sociální pracovníci se setkávají s uživateli, kteří se ocitli v tíživé životní situaci. (Hájek, 2006, s. 8–9) Kvůli intenzivnímu kontaktu s klienty musí sociální pracovníci snášet dlouhodobou psychickou zátěž. To může vést k fyzickému i psychickému vyčerpání, což souvisí s nedostatečnou pozorností věnovanou řešení vlastních problémů. Proto je schopnost sebereflexe sociálního pracovníka klíčová, zejména pokud jde o uvědomění si příčin nízkého sebevědomí a poklesu sebeúcty při práci s klientem. Navíc je důležitá z preventivního hlediska v prevenci syndromu vyhoření. (Maroon, 2012, s. 10–12) Podle Úlehly (2005, s. 48) by sociální pracovník měl pravidelně reflektovat své reakce na různé situace a měl by být schopen identifikovat své silné a slabé stránky.

Za vhodných podmínek je sebereflexe skvělým nástrojem pro vlastní rozvoj. Nicméně v nevhodných podmínkách může být pro rozvoj pracovníka destruktivní. Proto je důležité, aby tím vyčleňoval čas, prostor a prostředky pro monitorování a hodnocení svých rozhodnutí, plánování stanovených cílů a metod použitých k jejich dosažení. (Maroon, 2012, s. 35).

Toto téma nám umožní prozkoumat, jak sebereflexe sociálního pracovníka ovlivňuje jeho práci s uživateli nízkoprahového zařízení pro děti a mládež a jakým způsobem přispívá k profesnímu rozvoji.

4.1 Výzkumné cíle

Hlavním cílem našeho výzkumu bylo prozkoumat, **jakým způsobem sociální pracovníci vnímají význam a roli sebereflexe při interakci s uživateli v nízkoprahovém zařízení**. Dále jsme se snažili odkrýt, jakým způsobem se sebereflexe promítá do lepší komunikace a budování vztahů mezi sociálním pracovníkem a uživatelem NZDM. Součástí kvalifikační práce bylo prozkoumat, jakým způsobem se pracovní podmínky podílí na lepší sebereflexi v rámci každodenní praxe.

4.2 Výzkumné otázky

Vzhledem k výzkumným cílům byly stanoveny následující výzkumné otázky:

Hlavní výzkumná otázka: Jakým způsobem sociální pracovníci vnímají význam a roli sebereflexe při interakci s uživateli v nízkoprahovém zařízení?

Dílní výzkumné otázky:

1. Jakým způsobem se sebereflexe promítá do lepší komunikace a budování vztahů mezi sociálním pracovníkem a uživatelem NZDM?
2. Jaké konkrétní situace během práce v NZDM podněcují sociální pracovníky k sebereflexi?

4.3 Pojetí výzkumu

V našem výzkumu se zaměřujeme na **význam a roli sebereflexe sociálních pracovníků při práci s uživateli v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež**. Toto téma nám umožní podrobně prozkoumat, jak sociální pracovníci vnímají sebereflexi a jak sebereflexe ovlivňuje jejich práci s uživateli nízkoprahového zařízení. Snažíme se objasnit, jakým způsobem sebereflexe přispívá k profesnímu rozvoji těchto pracovníků.

S ohledem na stanovené cíle jsme zvolili **kvalitativní výzkumnou strategii**. Pro naše výzkumné šetření budeme pracovat s malým vzorkem participantů. Tímto přístupem získáme bohatší a hlubší poznatky o našem tématu z perspektivy jednotlivců, a to proto, že každý pracovník může mít odlišné zkušenosti, které jsou hodnotné k prozkoumání a porovnání. Kvalitativní výzkum umožní získání hloubkového a detailního porozumění, zkušeností a vnímání sociálních pracovníků ohledně sebereflexe a její role při práci s dětmi a mládeží. Hendl (2008, s. 48) uvádí, že „kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského

problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“ Pomocí tohoto způsobu budeme schopni lépe porozumět komplexitě této problematiky.

4.4 Výzkumný soubor

V naší diplomové práci zkoumáme sebereflexi sociálních pracovníků při interakci s uživateli NZDM, s důrazem na pracovníky působící v nízkoprahovém klubu. Pracovní aktivity v těchto organizacích se liší v závislosti na specifikách jednotlivých institucí, avšak osoba pracující v nízkoprahovém zařízení zastává převážně roli kontaktního pracovníka. Kontaktní práci s klienty vykonávají přímo v jejich prostředí – tedy v nízkoprahovém klubu. Pracovní činnost zastává individuální plánování podpory uživatelů.

Programy, které sociální pracovník volí při práci s uživatelem, jsou zaměřené na rozvoj pozitivních potenciálů uživatelů a podporu řešení konfliktních situací. Sociální pracovník poskytuje krizové intervence v situacích konfliktů ve škole, bydlišti, rodině nebo ve vrstevnických skupinách. Díky pořádání výletů a prázdninových akcí s programem mohou posílit sociální vazby a přispět k odpočinku při smysluplném trávení volného času. Dále mohou uživatelům nabídnout možnosti individuálního doučování pro podporu jejich vzdělávacího procesu. V neposlední řadě se v NZDM vedou vzdělávací programy preventivního charakteru – například v oblasti ochrany zdraví, edukace o rizicích spojených s užíváním návykových látek, prevence a podpora klientů v boji proti závislostem, programy pro plánování osobního a profesního rozvoje uživatelů, či stanovování cílů a plánování budoucnosti. (Sociální pracovník NZDM, © 2020)

V rámci již zmíněného kvalitativního výzkumu, v němž se zaměřujeme na sebereflexi sociálních pracovníků při práci s uživateli NZDM, volíme záměrný výběr participantů, aby vybrané osoby byly vhodné pro náš výzkum. To znamená, aby měly potřebné vědomosti a zkušenosti z daného prostředí, protože jen tak mohou podat informačně bohatý a pravdivý obraz o něm. (Gavora, 2000, s. 34)

Hlavním kritériem pro výběr **výzkumného vzorku** a účely naší závěrečné práce je, že participant, kteří budou zahrnuti do našeho výzkumu, by měli splňovat stanovené **kvalifikační požadavky** definované zákonem o sociálních službách. Zmíněné požadavky zahrnují minimální bakalářské vzdělání v oboru sociální práce či sociální pedagogiky. Kromě toho musí pracovat v NZDM a mít tak pravidelný kontakt s uživateli. Dále musí mít minimálně dvou letou praxi v oboru sociální práce. Tato kombinace kvalifikací a pracovních zkušeností zajistí, že vybraní účastníci budou mít dostatečnou odbornou způsobilost a

praktické znalosti, které jsou relevantní pro náš výzkum. Český významný pedagog a psycholog Vlastimil Švec argumentuje, že se pracovníci nemohou vybavit pedagogickými znalostmi pouze studiem literatury. Namísto poskytování hotových návodů k formování těchto znalostí navrhuje přístup, který klade důraz na to, aby učitelé, či pracovníci v sociální sféře, aktivně jednali v pedagogických situacích. To podporuje roli sebereflexe při formování pedagogických znalostí a zdůrazňuje nezbytnost spojení teorie a praxe v tomto procesu. Tímto způsobem přisuzuje význam tvořivosti ve vývoji pedagogických dovedností. (Janík, 2007, s. 35–42) Minimální doba dvouleté praxe tedy zajišťuje, že participanti budou mít dostatečnou praktickou zkušenost s uživateli v NZDM, což je klíčovým prvkem našeho výzkumu o sebereflexi sociálních pracovníků při této práci.

Pro výběr těchto pracovníků jsme oslovili osoby, se kterými jsme již měli kontakt v rámci praxí nebo dobrovolnických aktivit. Tato volba byla motivována tím, že již existující vztahy s těmito pracovníky by mohly významně přispět k otevřené a důvěrné komunikaci během výzkumu. Tímto způsobem získáme lepší vhled do jejich sebereflexe a praktických zkušeností při práci s uživateli NZDM. Výzkum bude probíhat se třemi sociálními pracovníci.

4.5 Výzkumný nástroj

V naší diplomové práci zkoumáme sebereflexi sociálních pracovníků z nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, zajímá nás, **jakým způsobem sociální pracovníci vnímají význam a roli sebereflexe při interakci s uživateli v nízkoprahovém zařízení**. Z toho důvodu jsme v rámci kvalitativně orientovaného výzkumu a jako techniku výzkumného setření jsme zvolili **polostrukturovaný rozhovor** s otevřenými otázkami. Tuto techniku jsme zvolili z toho důvodu, jelikož je pro náš výzkum důležité získat detailní a pravdivé odpovědi od participantů, také pomocí tohoto výzkumného nástroje získáme individuální pohled na danou problematiku. Pomocí této techniky si utváříme určité schéma, které je pro tazatele závazné a pomocí něj specifikuje okruhy otázek, na které se budeme participantů následně dotazovat. Jelikož se jedná o volněji strukturovaný způsob dotazování, je možné zaměřovat v průběhu rozhovoru pořadí otázek, v případě potřeby upravovat jednotlivé otázky tak, aby data z rozhovoru byla, co nejprínosnější pro náš výzkum.

V průběhu rozhovoru jsme participanty požádali o upřesnění a objasnění jejich výpovědí, případně si můžeme ověřit, zda jsme jeho odpověď správně pochopili. K tomu nám dopomohli doplňující otázky. V rozhovoru se tedy často užívá interpretace, upřesňování a doplňování podrobností. Jsou zde pevně dané základní okruhy otázek, které musí být

zodpovězené. Tyto lze následně rozšiřovat o doplňující témata, která vyplynou v průběhu rozhovoru. (Miovský, 2006, s. 159–160)

Rozhovor bude strukturován pomocí **šesti předem sestavených otázek**, které budou směřovány na sociální pracovníky působící a pravidelně interagující s uživateli nízkoprahového zařízení. Na začátku každého rozhovoru bude snaha navodit příjemnou atmosféru, kde bychom ocenili, kdyby nám participanti blíže přiblížili povahu své profese. Teprve poté se zaměříme na předem připravenou strukturu rozhovoru, abychom mohli podrobněji prozkoumat danou oblast. Počáteční otázky budou tedy obecné a postupně se budeme zaměřovat na hlavní cíle našeho výzkumu. Bude nás zajímat, co si sociální pracovníci vůbec představují pod samotným pojmem sebereflexe a jak tento pojem chápou v rámci důležitosti jejich profese. Právě tyto hlavní otázky nabádají dotazovaného k tomu, aby vyprávěl detailněji o tématech, které tvoří jádro celého výzkumu. (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 164) Dále se v otázkách zaměříme na to, jakým způsobem se sebereflexe promítá do lepší komunikace při interakci s uživatelem NZDM a jak moc napomáhá při budování vztahů mezi nimi a uživateli. Dále se budeme ptát na konkrétní příklady z praxe, nad kterými sociální pracovníci přemýšlejí v průběhu každodenní práce s uživateli a jaké konkrétní otázky si pracovníci kladli při komunikaci s uživateli. V neposlední řadě nás bude zajímat, jakou roli hraje sebereflexe při budování a udržování vztahů a co přesně je ve vztahu mezi pracovníkem a uživatelem důležité.

4.6 Sběr dat a průběh výzkumu

Rozhovory se sociálními pracovníci byly prováděné na přelomu měsíců února a března roku 2024. Všechny participantky, které se na výzkumu podílely, byly předem informované o samotném tématu diplomové práce a byly jim předem poskytnuty otázky do rozhovoru (viz. Příloha P I: otázky do rozhovoru). Se dvěma sociálními pracovníci jsem se seznámila během mé praxe a dobrovolnictví v daném NZDM. Pro účely anonymity v závěrečné práci cíleně neuvádíme názvy těchto zařízení, ve kterých sociální pracovníci pracují. Stejně tak zachováváme a respektujeme anonymity sociálních pracovníků, se kterými byly rozhovory vedené, a které poskytly ústní informovaný souhlas s nahráváním našich konverzací v rámci poskytnutého rozhovoru. Pro zajištění lepší přehlednosti jsme se rozhodli vytvořit fiktivní jména pro sociální pracovníce, tím se nám podaří usnadnit identifikaci jednotlivých pracovníků.

S **první sociální pracovnící** (s fiktivním jménem **Veronikou**) jsem se domluvila na rozhovoru koncem února tohoto roku. Naše setkání proběhlo v kavárně, kde jsme před

spuštěním nahrávání vedly příjemnou debatu o aktuální situaci v NZDM. Sdílely jsme si vzájemně naše postřehy a názory. S **druhou sociální pracovnící** (s fiktivním jménem **Monikou**) jsem se rovněž sešla koncem měsíce února, tentokrát v kanceláři NZDM, kde má své pracoviště. I nadále jsem se snažila získat další participanty pro náš výzkum, nicméně i přes poskytnuté kontakty od sociální pracovníce Veroniky reagovaly na mé žádosti o rozhovor pro účely diplomové práce pouze dvě z nich. První pracovníce uvedla, že by mi pravděpodobně nemohla poskytnout relevantní informace pro náš výzkum, jelikož pracuje v NZDM necelé čtyři měsíce, což nespadá do hlavního kritéria pro výběr výzkumného vzorku. S touto pracovnící jsem tedy rozhovor nemohla provést. Se **třetí** a zároveň poslední **sociální pracovnící** (s fiktivním jménem **Zuzanou**) našeho výzkumu to již možné bylo. Se Zuzanou jsem se přímo do chvíle rozhovoru neznala. Navázala jsem s ní kontakt prostřednictvím elektronické korespondence pomocí e-mailu. Kvůli naší geografické vzdálenosti jsme se dohodly na online setkání pomocí platformy Google Meet. I přes několik technických problémů se nám nakonec podařilo rozhovor uskutečnit. Všechny rozhovory byly nejen velmi příjemné, ale také výrazně obohacující pro náš výzkum a poskytly nám důležitý vhled do fungování NZDM.

Pro lepší přehlednost jsme vytvořili následující **tabulku**, která uvádí detailnější **charakteristiku našeho výzkumného vzorku**:

Participanti	Pohlaví	Dosažené vzdělání	Pozice pracovníka	Délka praxe v NZDM
P1 – Veronika	žena	Mgr., sociální pedagogika	Sociální pracovníce	4 roky
P2 – Monika	žena	Mgr., speciální pedagogika	Vedoucí, sociální pracovníce	2 roky
P3 – Zuzana	žena	Mgr., sociální pedagogika	Vedoucí, sociální pracovníce	5 let

Tabulka 1 Charakteristika výzkumného souboru (Vlastní výzkum, 2024)

5 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ ZÍSKANÝCH DAT

V předchozí kapitole jsme zdůraznili využití polostrukturovaných rozhovorů s otevřenými otázkami jako prostředku k získání co nejpřesnějšího subjektivního pohledu účastníků. Pro účely sběru dat jsme tyto rozhovory pečlivě nahráli na diktafon a poté provedli doslovnou transkripci. Všechny tyto rozhovory jsou přiloženy na konci této závěrečné práce. Následně jsme tyto přepisy rozhovorů podrobili analýze pomocí metody známé jako **Interpretativní fenomenologická analýza (dále jen IPA)**.

Polostrukturovaný rozhovor je v IPA nejčastěji používanou metodou sběru dat. Tato metoda poskytuje dostatečnou flexibilitu, která umožňuje účastníkovi svobodně vyjadřovat své myšlenky a postoje k danému tématu. Tímto způsobem se zajišťuje hlubší porozumění subjektivních zkušeností a perspektiv účastníků výzkumu. (Řiháček, Čermák a Hytych, 2013, s. 15) S ohledem na to, že považujeme participanta za odborníka v oblasti zkoumané zkušenosti, mu umožníme volně vyjadřovat své názory na téma. Tím mu dáváme prostor k reflexi vlastního postoje a k rozvíjení myšlenek podle jeho vlastního uvážení. Informace, které se opakovaně objevovaly během rozhovorů, posloužily jako základ pro formulaci dalších otázek, které nám pomohly lépe prozkoumat zkoumanou problematiku. Díky těmto rozhovorům jsme získali dostatek dat pro naši výzkumnou práci.

Důležitým krokem v procesu zpracování dat je přesný přepis nahrávek rozhovorů. Při tomto přepisu je klíčové zachytit veškerý obsah rozhovoru včetně neverbálních prvků, jako je smích, váhání nebo zamyšlení, aby byla zachována veškerá relevantní informace. Přepisy rozhovorů by měly být formátovány tak, aby umožňovaly dostatečný prostor pro poznámky. (Smith, Flowers a Larkin, 2009 cit. podle Řiháček, Čermák, Hytych, 2013, s. 15–16).

5.1 Interpretativní fenomenologický analýza

Metoda IPA je kvalitativní výzkumná technika, která se zaměřuje na hlubší porozumění subjektivních zkušeností a perspektiv jednotlivců. Při přepisování jsme se snažili zachovat veškerý text včetně opakujících se slov a nadbytečného obsahu, neboť nám tyto prvky později pomohly lépe porozumět obsahu rozhovoru při jeho analýze. Během této analýzy jsme se zaměřili na identifikaci témat a významů v obsahu přepisů rozhovorů. Tento přístup nám umožnil proniknout pod povrch údajů a porozumět složitým zkušenostem sociálních pracovníků.

Pro detailní prozkoumání a porozumění našich získaných dat jsme zvolili tuto metodu, která se zaměřuje na porozumění žité zkušenosti jednotlivce a umožňuje nám detailně prozkoumat, jak člověk utváří význam svých zkušeností. IPA nám poskytuje vhled do jedinečných prožitků a perspektiv participantů výzkumu. (Smith, Flowers a Larkin, 2009, cit. podle Říháček, Čermák a Hytych, 2013, s. 9) Výzkumníci Smith, Flowers a Larkin zdůrazňují, že v rámci IPA neexistuje jedno správné nebo špatné provedení analýzy. Naopak, tato metoda nabízí prostor pro kreativitu a flexibilitu v závislosti na účelech výzkumu. Důležitou součástí IPA je fenomenologie, hermeneutika a idiografický přístup. Tím se výzkumník snaží proniknout do jedinečných zkušeností každého jednotlivce a chápe, že jeho vlastní pohled a zkušenosti hrají roli v interpretaci dat. (Smith, Flowers a Larkin, 2009, cit. podle Říháček, Čermák a Hytych, 2013, s. 16)

5.2 Postup analýzy

Zkušenosti z výzkumu naznačují, že nejlepším způsobem pro vytváření dat je provést přepis prvního rozhovoru před tím, než budou následovat další. Tvůrci metody IPA doporučují tuto strategii pro možnost porovnání, co by bylo teoreticky možné se zeptat participanta po každé jeho výpovědi a porovnat to s tím, na co se v praxi výzkumník skutečně zeptal. (Smith a Osborn, 2003; Fade, 2004, cit. podle Říháček, Čermák a Hytych, 2013, s. 16)

Obecný analytický postup lze začít tzv. **nultou fází** v procesu **analýzy**. Výzkumník by měl proto reflektovat, jaký vztah má k tématu výzkumu. Tato reflexe představuje schopnost výzkumníka pracovat s daty transparentně a účinně během celého výzkumného procesu, přičemž je důležité zajistit validitu prováděné analýzy. Tato fáze zahrnuje uvědomění si vlastní motivace pro práci s daným tématem. (Smith, Flowers a Larkin, 2009 cit. podle Říháček, Čermák, Hytych, 2013, s. 16–17). V našem výzkumu byla reflexe vlastních zkušeností výzkumníka s tématem jasná. Během mé školní praxe a dobrovolnických aktivit, kde jsem získávala zkušenosti s fungováním NZDM, jsem si uvědomila, že navázání a prohlubování vztahů mezi mnou a uživateli je složitý proces. Postupně jsem si stále více uvědomovala, jak důležitá sebereflexe je, zejména v oblastech, které se zabývají pomocí a interakcí s lidmi.

Prvním krokem analýzy je opakované čtení textu, což má za cíl aktivněji zapojit výzkumníka do zkoumání získaných dat a soustředit se na perspektivu participantů. Tímto způsobem výzkumník vidí svět jejich očima. Kromě toho, že doporučují opakované čtení přepisu rozhovoru, také zdůrazňují důležitost opakovaného poslechu nahrávky, neboť hlas

participantů může výzkumníka ještě více vtáhnout do situace. **Druhý krok analýzy** zahrnuje počáteční poznámky a komentáře v přepsaném rozhovoru. V tomto kroku výzkumník pracuje s přesným přepisem textu rozhovoru, kde si vytváří poznámky a komentáře k jednotlivým částem. Tyto úvodní poznámky a komentáře jsou klíčové pro sledování i nejmenších detailů a podrobností v obsahu rozhovorů. Ve **třetím kroku** se začínají rozvíjet klíčová témata, která se vynořují z analýzy dat – tzv. rodící se témata. V této fázi se zaměřujeme převážně na naše vlastní poznámky a komentáře než na samotný text rozhovoru. Postupně se formuje seznam hlavních témat a podtémat, které jsou identifikovány na základě opakujících se motivů v datech. V souladu s těmito tématy poté ve **čtvrtém kroku** hledáme společné fenomény mezi jednotlivými účastníky výzkumu. Tyto vzorce a fenomény nám pak pomáhají odpovědět na naše hlavní výzkumné otázky a lépe porozumět zkoumanému fenoménu. (Řiháček, Čermák a Hytych, 2013, s. 17–22)

Po dokončení analýzy dat následuje interpretace zjištěných dat, která představuje klíčový prvek v analytickém procesu IPA. V této fázi se zaměřujeme na porozumění obsahu získaného textu a jeho hlubší významy. Interpretace vychází především z výroků, jejichž autorství náleží participantům a jsou podloženy jejich citacemi. (Smith, Flowers a Larkin, 2009 cit. podle Řiháček, Čermák, Hytych, 2013, s. 22). V následující kapitole se zabýváme právě touto interpretací zjištěných dat.

6 INTERPRETACE ZJIŠTĚNÝCH DAT

Interpretace v rámci metody IPA pečlivě vychází z textu a uznává, že za ní vždy stojí výzkumník s vlastním životním kontextem. Klíčem k věrohodné interpretaci je právě to, že se opírá především o výroky, které pocházejí přímo od participantů a jsou podloženy přímými citacemi. Presentace výsledků zahrnuje převod vzniklých témat do formy vyprávění, které jsou dále doplněny našimi komentáři a přímými citacemi od participantů našeho výzkumu. Je však důležité jasně oddělit odpovědi participantů od naší vlastní interpretace. To jsme provedli kurzívou textu. Výsledky můžeme následně strukturovat podle hlavních identifikovaných témat. (Smith, Flowers a Larkin, 2009, cit. podle Říháček, Čermák a Hytych, 2013, s. 22–23)

Jak jsme již zmínili v předchozí části naší diplomové práce, rozhodli jsme se zachovat anonymitu sociálních pracovníků z důvodu dodržení etických principů výzkumu. Proto jsme vytvořili tabulku nazvanou „Charakteristika výzkumného vzorku“ (viz Tabulka 1), která přehledně prezentuje sociální pracovníce a další relevantní informace o nich, těmto participantkám byla přidělena fiktivní jména. Tento přístup nám umožňuje chránit soukromí jednotlivých pracovníků a zároveň poskytuje čtenářům potřebné informace k porozumění našeho výzkumu. Nyní se zaměříme na prezentaci jednotlivých výsledků výzkumu.

6.1 Veronika – 1. vedený rozhovor

S Veronikou jsem se seznámila před několika měsíci, když jsem začala svoji praxi v NZDM, kde pracuje. Od té doby udržujeme kontakt, neboť toto zařízení stále navštěvuji v rámci dobrovolnických aktivit. Domluvily jsme se na osobní schůzce v jedné z kaváren, kterou Veronika vybrala. Těšila jsem se na setkání s ní a věděla jsem, že nás čeká příjemný rozhovor. Naše setkání bylo opravdu příjemné a obohacující. Nejprve jsme si povídaly o aktuální situaci v klubu a sdílely jsme si své názory. Poté jsme přešly k nahrávání a připraveným otázkám z rozhovorového listu. Veronika ochotně reagovala na všechny otázky, včetně těch doplňujících, a celý rozhovor trval přibližně 33 minut. Veronika má magisterský titul ze sociální pedagogiky a pracuje v NZDM již čtyři roky. Tímto je tedy potvrzeno, že splňuje všechna kritéria pro začlenění do našeho výzkumného souboru. Pro lepší přehlednost jsme pro každý rozhovor vytvořili **tabulku**, kde jsou **obsažena témata**, která **vzešla z analýzy** rozhovoru s Veronikou:

Nadřazená témata	Podtémata
Sebereflexe a osobní rozvoj	Přínos sebereflexe
	Individuální seberozvoj a reflexe
Interakce s uživateli NZDM	Upřímnost a autentičnost
	Budování důvěry
Zodpovědnost a zhodnocení práce	Emocionální represivita
	X
Profesní rozvoj	Posouvání profesních hranic
	Práce s kolegy

Tabulka 2 Seznam vzniklých témat na základně rozhovoru s Veronikou (Vlastní výzkum, 2024)

6.1.1 Sebereflexe a osobní rozvoj

Přínos sebereflexe

Veronika se v poslední době nad sebereflexí hodně zamýšlí a mnohdy se nevědomě zastavuje a zhodnocuje svoji pracovní činnost... „člověk to někdy dělá nevědomě, ...mám taky pocit, že nejde říct: teď dělám sebereflexi“. Pod reflexí vnímá proces, kdy se vrací k určité situaci zažité v klubu a přemýšlí o ní... „kdy se člověk zastaví a zhodnotí jako vlastně co udělal, proč udělal, co třeba mohl udělat jinak, ...zpětně přemýšlím nad tím, jako jestli to fakt bylo dobře, nebo jestli jsem fakt neměla reagovat jinak“ tímto způsobem se snaží přemýšlet nad možnými alternativními možnostmi při práci s uživateli v NZDM. Popisuje to jako důležité uvědomění si, které jí umožňuje pochopit své chování a reakce... „je to takové to první uvědomění, ...vracíme se k té situaci, ...takové to zastavení, dát si ten prostor a popřemýšlet“. Sebereflexe je pro ni teda jakýmsi momentem zastavení se. Zdůrazňuje také její význam a zásadní součást práce... „mně to přijde vlastně jako zásadní, ...za mě je to nedílná součást té mé práce, protože to prostě jinak nejde, ...zaměřovat se na to v těch profesích, kde pracujeme s lidmi..., je to vlastně hrozně důležité, ten vliv to má obrovský.“ V tomto případě hraje sebereflexe pro Veroniku klíčovou roli při posuzování a reflektování vlastních činů a reakcí v různých situacích při práci s uživateli. Bezpochyby se tedy nad významem sebereflexe v její práci zamýšlí. Je pro ni zásadní i z toho důvodu, protože si často ze směny pracovníci nosí různé situace a události, nad kterými zpětně přemýšlí...

„když je člověk vycvičen v tom, že jako hodně věcí ví, proč udělal a že jako vlastně nemohl jinak udělat, takže mu to může jako ulevit“. Klade si otázky typu „zda jednala správně, nebo jestli by měla jednat jinak“. To naznačuje, že je sebereflexe důležitá v procesu zpětného hodnocení vlastního jednání a rozhodování, jelikož umožňuje získat hlubší vhled do této problematiky. Veronika zdůrazňuje, že znalost sama sebe je klíčová pro úspěch v práci a pro zvládání náročných situací... „já mám pocit, že čím víc se znám, tak tím víc jsem potom v pohodě, že mě jako nepřekvapí, když za mnou přijdou s něčím, jako co se mě třeba dotýká“. Veronika zmiňuje, že se díky sebereflexi naučila rozpoznávat své vlastní hranice a nejasnosti ve vlastních emocích a postojích, ale také lépe porozumět klientům a jejich potřebám. To jí umožňuje lépe přizpůsobovat svoji práci konkrétním potřebám uživatelů a budovat s nimi lepší vztahy založené na důvěře a porozumění.

Individuální seberozvoj a reflexe

Veronika se rozpovídala o osobní zkušenosti se seberozvojem, která ji napomohla lépe porozumět jejímu dětství, formování osobnosti a vzorcům chování. Pochopila tak identifikaci těchto vzorců na vliv jejího života a celkově pro ni tato zkušenost byla velmi přínosnou a představovala tak důležitý krok k jejímu osobnímu rozvoji... „za mě to bylo geniální, byl to pro mě takový velký krok, že pro sebe něco dělám.“ To samozřejmě nadále v pozitivním slova smyslu ovlivnilo nahlížení nad průběhem sebereflexe. Pod sebereflexí vnímá nějaký kontinuální proces. Sama se součástí reflexe snaží hledat i ty pozitivní aspekty, protože člověk často nejprve vnímá negativní stránky situace... „musím zamakat na té pozitivní věci, protože člověka první napadají ty blbě věci, ale i těch dobrých je hodně..., tohle je něco, na co vím, že se potřebuju zaměřit.“ Také zdůrazňuje, že se málo chválí, a že je důležité si uvědomovat i úspěchy a pozitivní momenty... „samu sebe málo chválím.“ Je zde tedy zřejmé, že i na tohle si v rámci sebereflexe Veronika přišla a uvědomila si konkrétní oblasti svých silných a slabých stránek.

6.1.2 Interakce s uživateli a kolegy

Upřímnost a autentičnost

Veronika vnímá odpovědnost spojenou s rolí vzoru pro uživatele, v tomto smyslu zdůrazňuje, že se k nim snaží být upřímná... „mně přijde, že se hodně snažím jako k těm děckám být upřímná“ což zahrnuje i otevřenost ohledně vlastních omezení a nedokonalostí... „jim prostě občas jako říkám: hej tohle nedávám, v tomhle jako já nevím, ...já to v sobě nemám vyřešené, já se s tebou o tom teď nemůžu bavit i když bych moc ráda“.

To jí pak umožňuje upřímně a autenticky komunikovat s uživateli. Příkladem je přesně tato situace, kdy jim dokáže říct, že danou věc v sobě ještě nemá vyřešenou a nemůže o ni v danou chvíli diskutovat, což jí pomáhá se cítit méně nepříjemně. Tímto způsobem se tak snaží vytvořit autentickou a důvěryhodnou interakci, což je důležité k získání důvěry a budování vztahu mezi uživatelem a pracovníkem. Ovšem někdy je role vzoru tlakem na Veroniku. Zmiňuje, že je pro ni někdy náročné hlídat si své projevy a vyjadřování, aby nedošlo k nedorozumění... *„ale jo, ten tlak asi je, ...tyjo nemůžu mu vlastně nic říct, protože..., nás na tom kurzu učili, že když mu to řeknu takto, tak si to přebere takto...“*. Tlak je výsledkem toho uvědomění, že její jednání může mít vliv na chování a názory těch, se kterými udržuje kontakt v klubu. Avšak občas uživatelům napřímo řekne, že v některých věcech nemá jasno, nebo že nemá všechny odpovědi. Tímto způsobem se může vytvořit prostředí vzájemného respektu a porozumění, kde uživatelé nebudou mít takový strach sdílet své nejistoty... *„myslím si, že ta sebereflexe je fakt jako důležitá a tím pádem se člověk nebojí nehrát si na něco, co úplně není.“* Prostřednictvím sebereflexe se Veronika stává autentičtější a sebevědomější ve své práci, což vede k efektivní práci s uživateli.

Budování důvěry

Veronika si zpětně uvědomuje, že při zaznamenávání intervencí měla některé myšlenky, které by chtěla uživatelům sdělit... *„občas mě zpětně napadá, když zapisuju intervence: tyjo tohle bych mu chtěla jako říct.“* To naznačuje, že prostřednictvím sebereflexe si uvědomuje své vnitřní reakce a myšlenky, které mohou ovlivnit její interakce s uživateli. To samozřejmě ovlivňuje její práci a vztahy s uživateli... *„sebereflexe a moje práce na mě...asi každá práce na mě může pro něho být přínosem.“* Takové přemýšlení jí umožňuje se lépe chápat a zlepšovat svoje komunikační dovednosti. Zároveň si uvědomuje, že sebereflexe může hrát důležitou roli v budování důvěry s uživateli. Například, když si Veronika zpětně uvědomí, že udělala chybu a může se rozhodnout se uživateli omluvit... *„si zpětně člověk uvědomí nějakou blbost, že jsem se zkoušela někomu omluvit..., kdy ta sebereflexe může ovlivnit to, že se mu další den omluvím.“* Tímto způsobem se dá udržet důvěra a respekt ve vztahu mezi pracovníkem a uživatelem.

6.1.3 Zodpovědnost a zhodnocení práce

Emocionální represivita

Někdy, i přes snahu oddělit své osobní starosti od pracovních povinností, není možné udržet tuto hranici. Zejména tak v pracovním prostředí s dětmi a mládeží, kteří mnohdy řeší

své osobní problémy... „jsou ty situace, kdy člověk je smutný a musí přijít do toho klubu a vlastně ty děcka začnou házet ty své problémy, ...jakože jsem smutná, ale nemůžu ti tady úplně vyprávět o tom, co se mi děje.“ Občas se stane, že sociální pracovníci prožívají smutek, avšak i přes tyto pocity musí přesto přijít do pracovního prostředí a vykonávat své povinnosti. Tato situace je běžná a často se stává, že pracovníci musí své osobní emoce oddělit od profesionálních úkolů a poskytnout potřebnou podporu svým uživatelům. Tento rozpor mezi vlastními emocemi a pracovními povinnostmi vnímá Veronika za přirozený a běžný... „nechci, aby to znělo moc ideálně, ty situace jsou běžné a každý z nás tam má ty dobré věci, přijde mi to přirozené...“ je jen důležité si to uvědomit a umět s tím pracovat. Veronika vyvinula svou vlastní strategii, jak se vypořádat s obtížnými chvílemi. Snaží se vždy najít různé „záchytné body“ nebo aktivity, které ji povzbudí a pomohou zlepšit náladu... „snažím se někoho vyhecovat na nějakou inteligentnější hru, ...kolem čtvrté hodiny odpoledne si chci dát kávu a je to pro mě taková jako chvíle, kdy se prostě zastavím, kdy si prostě vezmu ten teplý hrníček..., jakože se potřebuju nadechnout.“ Zároveň když se cítí špatně a nemá náladu aktivně interagovat s ostatními, tak se v takových případech stahuje k uživatelům, se kterými má bližší vztah... „když mám těžší dny, tak se stahuju k těm lidem, se kterými vím, že jako si bud' mám víc co říct, anebo mi možná budou povídat a bude úplně v pohodě, když budu jenom poslouchat.“ Tento přístup jí pomáhá zvládat těžší dny a udržovat rovnováhu ve své práci a emocionálním životě.

6.1.4 Profesionální rozvoj

Posouvání profesních hranic

Veronika se na začátku své práce v NZDM cítila nejistě a nespolehlivě. Postupem času však začala chápat, že není nutné být odborníkem ve všech oblastech a že je důležité umět odkázat na vhodné odborníky... „ale pak si postupně uvědomuju tu práci, ...já tam nejsem ten odborník někdy a přesně jakoby když to v sobě mám vyřešené, tak vím, že já mu můžu nabídnout toho daného odborníka a můžu mu poradit a řeknu: hele tady ty lidi se tím zabývají, můžeš udělat tohle a tohle.“ Sebereflexe tak umožňuje Veronice lépe porozumět svým vlastním kompetencím a hranicím, čímž mu poskytne efektivnější reakci v náročných situacích. Dále Veronika zmínila, že si dříve některé věci od uživatelů nebrala tak osobně, ale nyní si uvědomuje, že určité chování tolerovat nechce... „tohle jako nechci tolerovat, nechci říct, že mi uživatelé nadávají, ale prostě občas se to jako stane..., u těch lidí, které znám a mám pocit, že jako máme navázaný ten vztah, tak vnímám na sobě, že mě to vlastně

jako zamrzelo víc, než mě to zamrzelo před rokem.“ V zásadě to jsou situace, kdy se uživatelé projevují agresivně nebo porušují pravidla... „s těmi pravidly to tak jako je, že jakoby vnímám tu jejich důležitost a vím, že je to správně je po nich chtít dodržovat..., ta pravidla jsou důležitá“ I přes to, že se Veronika snaží respektovat projevy emocí u uživatelů, tak si stále drží pevné hranice a důsledně uplatňuje pravidla, což někdy vyžaduje opakované uvědomování si a zdůrazňování stanovených limitů.

Práce s kolegy

Po skončení služby či interakcí s uživateli se zamýšlí nad tím, co se událo, jaké byly interakce s druhými lidmi a jaké emoce u toho prožívala... *„přijde mi důležité, že se po službě zamýšlíme a vlastně jednat si to sdílíme kdo co dělal..., jaké to pro nás bylo“.* Takové sdílení událostí a prožitých emocí je v pracovním týmu důležité, celkově to může vést k lepšímu porozumění a podpoře v týmovém prostředí. Veronika sdílela, že s nárůstem propojení s uživateli začíná cítit větší zájem o jejich pocity a situace. Tento zájem a péče o jejich blaho může vést k hlubšímu emocionálnímu zapojení, avšak s tímto zapojením přichází i zvýšená emocionální zátěž. Proto se snaží hovořit o těchto emocionálních prožitcích a hledat oporu v pracovním týmu... *„já se jakoby snažím mluvit o tom v práci..., snažím se z toho vypovídat, ...jinak máme týmové supervize, kdy se spíš snažíme ladit ten tým.“* Zároveň nachází oporu ve své víře... *„že tou cestou z té kanceláře se můžu zastavit před kostelem a zkusit se o to podělit tak nějak v duchu a jako pomodlit se za tu situaci.“* Vnímá jako důležité hledat podporu u kolegů a v osobních strategiích zvládnání stresu.

6.2 Monika – 2. vedený rozhovor

S Monikou jsem se seznámila v NZDM během mojí školní praxe, kterou jsem absolvovala v prvním navazujícím magisterském ročníku. Pomocí e-mailové korespondence jsme se dohodly na termínu osobního setkání přímo v zařízení, kde Monika pracuje. Samotný rozhovor probíhal v příjemné atmosféře a trval zhruba 35 minut. Monika projevila velkou vstřícnost a ochotu sdílet své zkušenosti a pohledy na práci v NZDM. Během našeho setkání jsme prošly mnoha různými tématy. Monika se podělila o mnoho zajímavých příkladů a osobních zkušeností, které ilustrovaly různé aspekty práce v NZDM. Její otevřenost a ochota sdílet její zkušenosti přispěly k tomu, že rozhovor byl velmi přínosný a inspirativní. Monika má magisterský titul ze speciální pedagogiky se zaměřením na andragogiku a již pracuje v NZDM přes dva roky. Na základě našeho rozhovoru byla potvrzena shoda s kritérii pro

začlenění do našeho výzkumného souboru. Pro usnadnění přehlednosti jsme vytvořili **tabulku**, kde jsou obsažena **témata**, která **vyplynula z analýzy** rozhovoru s Monikou:

Nadřazená témata	Podtémata
Sebereflexe a osobní rozvoj	Proces sebereflexe
	X
Interakce s uživateli NZDM	Aktivní naslouchání
	Dvojitý metr a objektivita
Zodpovědnost a zhodnocení práce	Syndrom pomocníka
	Autenticita
Profesní rozvoj	Týmová práce a vztahy
	Vědomí svých kompetencí

Tabulka 3 Seznam vzniklých témat na základě rozhovoru s Monikou (Vlastní výzkum, 2024)

6.2.1 Sebereflexe a osobní rozvoj

Proces sebereflexe

Monika ve svém popisu sebereflexe představuje složitý proces, který zahrnuje zhodnocení vlastních emocí, úspěchů a neúspěchů, jak v pracovním, tak v osobním životě... „*jak se cítím a vnímám celkově, ...jak mám osobně pocit z té mojí práce, i jakoby ze života, kde zrovna jsem, jak funguju, co se mi daří, co se mi třeba nedaří.*“ Popisuje zde „širší“ a „užší“ vnímání sebe sama, její sebereflexe se tedy netýká jen toho, jak se momentálně cítí, ale také jak se obecně cítí ve svém životě a práci a považuje to za klíčové... „*což vnímám jako velice důležité a v rámci té pracovní sebereflexe už je to takové úzce zaměřenější...*“ dále rozvádí „*...jak se někdy nedaří v práci, nebo jak se daří v práci s klienty, práce v týmu.*“ A doplňuje... „*vnímám sebereflexi jako moc důležitou.*“ Podle ní je sebereflexe klíčová, protože jí umožňuje zachovat nadhled a uvědomovat si, co dělá ve své práci a proč to dělá... „*vlastně je důležité si uvědomovat, co dělám, ...jestli to co dělám je to, o co má ten klient zájem.*“ Tím pádem je schopna lépe posoudit, zda její činy skutečně odpovídají potřebám uživatelům. Je pro ni důležité sledovat opravdové potřeby a zájmy uživatelů. V tom jí pomáhá zmíněná sebereflexe, ta jí pomůže se vyhnout jednostrannému přístupu v pochopení

situace uživatele. Monika se přiznala, že i když sebereflexe není vždy úplně vědomý proces, stále se jí daří integrovat sebereflexi do své práce... *„jo, já se snažím, teda ne vždycky úplně vědomě, ale už mi to tak jakoby nabíhá.“* Detailně popsala, jak u ní probíhá sebereflexe v její práci. Sebereflexe se u ní často objevuje poté, co provede nějakou intervenci s klientem. Během zápisu této intervence má Monika prostor k tomu, aby se zamyslela nad tím, co udělala, proč to udělala a jaké to mělo důsledky... *„vlastně ty věci tak jakoby zpětně vyvstávají na povrch, nějaká třeba intervence s tím člověkem, my děláme potom totiž zápis těch intervencí a tam je prostor na to si to promyslet, co jsem dělala, proč jsem to dělala a k čemu to vedlo.“*

6.2.2 Interakce s uživateli

Aktivní naslouchání

Monika zmínila, že během interakce s uživateli se snaží soustředit na to, co skutečně ten daný jedinec potřebuje, a ne na to, co by podle ní měl dělat... *„během toho rozhovoru se snažím orientovat v tom, co vlastně mi jakoby říká a už mi nabíhají nějaké postupy řešení, co bych třeba jako by nabídla.“* To jí umožňuje reflektovat své interakce s uživateli a přizpůsobovat své přístupy a komunikaci tak, aby lépe odpovídaly potřebám daným jedincům. Aktivním nasloucháním dává pracovník najevo, že ho sdělení od uživatele zajímá, a že obsah od daného jedince nehodnotí. Je také třeba respektovat schopnosti a kompetence uživatelů v rámci sociální práce. Monika zdůrazňuje, že mají vlastní schopnosti a možnosti rozhodovat se ve svých životech, a že je důležité, aby sociální pracovníci tuto skutečnost uznávali... *„jsou to totiž lidi, co mají tu možnost, mají ty schopnosti, umí ty věci jakoby rozlišit a jenom potřebují nějaké pojmy vysvětlit, ...ale zase jsou kompetentní na to rozhodnutí, kdy se jim to jako vysvětlí.“* I když ne vždycky plně rozumí situacím, do kterých se dostávají, tak mají stále kompetenci a práci na to, aby byli informováni o tom, co se jim děje. Monika také zdůrazňuje, že se snaží o aktivní naslouchání a soustředění se na potřeby klienta, i když má osobní problémy, což podtrhuje její profesionální angažovanost a péči tyto jedince.

Dvojitý metr a objektivita

Monika reflektuje na obtížnost zůstat objektivní v její práci jako sociální pracovnice. Souhlasí, že je to někdy složité, zejména pokud klient podstupuje rizikové chování nebo se sám poškozuje... *„někdy je to těžké, když vím, že ten člověk si hodně škodí, jde do strašného“*

rizika, tak někdy je to těžké to prostě jakoby mít tam nějaký neutrální postoj. “ Monika také zdůrazňuje význam sebereflexe v tomto kontextu. Přemýšlí o tom, jak by se mohla chovat jinak, pokud by to byl někdo blízký, ne klient. Tato introspekce jí pomáhá lépe porozumět svým vlastním reakcím a zachovat profesionální neutrální postoj... *„a to taky je ta sebereflexe, že vlastně taky nad tím jakoby přemýšlím, že třeba to brzdim, normálně bych se třeba, kdyby to byl můj, nevím někdo ne jako klient, tak bych se k tomu vyjádřila dejme tomu jinak, a tady tohle jakoby že to brzdí, že ta sebereflexe je v tomto směru moc důležitá.*“ Dále se svěřovala o důležitosti poskytování bezpečného prostoru pro klienty, kde se necítí odsouzeni nebo odrazeni, i když jejich chování může být problematické. Jejím cílem je udržet rovnováhu mezi poskytováním podpory a upozorněním na rizika... *„tak aby měli pocit, že prostě mají kam přijít, že je člověk za to neodežene, neodsoudí a jako nezdupe, a přitom můžou vědět, že jakoby to jsou věci, které nejsou v pořádku.*“ Monika v tomto poukazuje na složitost rozhodování se mezi empatií a profesionálním distancem v práci s klienty, snaží se pro udržení rovnováhy a k tomu ji napomáhá sebereflexe. Monika popisuje svůj postoj k zachování objektivity a udržení hranic v práci s uživateli nízkoprahového zařízení. Svědomitě se zamýšlí nad tím, zda její jednání nevybočuje z rámce objektivity a zda není příliš benevolentní vůči některým klientům... *„že už prostě tam jakoby povoluju víc a dovolím to stejně i tady tomu klientovi.*“ Doplnuje... *„někdy je to fakt náročné.*“

6.2.3 Zodpovědnost a zhodnocení práce

Syndrom pomocníka

Monika poukazuje na to, že sebereflexe ji pomáhá zabránit tzv. „páchání pomoci“ na základě vlastních představ a názorů, spíše bere v úvahu skutečné potřeby a zájmy uživatelů... *„myslím si, že to může pomoci takovému tomu páchání pomoci.*“ Kdy podle slov Moniky není správné uživateli vnutit svůj vlastní pohled... *„že já si myslím, že by to měl dělat takto a takhle mu to nacpu, ...ta sebereflexe by mi měla pomoci k tomu, jestli je to opravdu zájem toho klienta, zda je to pro něj užitečné a fakt je to to, co jako potřebuje.*“ Pomocí sebereflexe tak může lépe posoudit, zda její činy opravdu odpovídají potřebám uživatelů a zda přinášejí užitek... *„takový ten nadhled..., jak kdyby nenutit si tam ten svůj pohled.*“ Zaznamenává si své myšlenky a návrhy na řešení, ale zároveň se snaží klást důraz na to, aby měli uživatelé možnost a schopnost rozhodovat o svém vlastním osudu... *„a ptám se jakoby toho klienta co on chce a co vlastně zkusil a snažím se to jakoby mapovat, aby to*

nebylo to, že já vlastně přebírám tu jeho zodpovědnost, což není dobře.“ Tím Monika zdůraznila, že uživatelé mají své vlastní schopnosti a kompetence, které jim umožňují řešit své problémy, a že je důležité, aby se práce sociálních pracovníků soustředila na poskytnutí potřebných informací a podpory, nikoli na přebírání jejich odpovědnosti.

Autenticita

Také zdůrazňuje důležitost autenticity ve své práci a schopnost přiznat své chyby nebo nedostatky, což podle Moniky přispívá k efektivnímu a důvěryhodnému vztahu s uživateli... *„mi nepřijde špatně se třeba k nějakým věcem jakoby vrátit, když si vlastně uvědomím třeba potom zpětně, ...je to v pořádku jim to tak jako autenticky říct jo že třeba to mě jsem si neuvědomila v tu chvíli.*“ Je pro ni důležité poskytnout uživatelům prostor pro jejich vlastní názory a zkušenosti, i když se mohou někdy lišit od Moniky a mohou jí být dokonce nepříjemné... *„i když prostě mám na to úplně jiný názor, nebo jsou to věci, které mi můžou být možná někdy až protivné.*“ S některými uživateli má otevřený vztah, kde mohou komunikovat upřímně a autenticky. I když se může stát, že Monika má odlišné názory nebo by situaci řešila jinak, vždy se snaží zůstat neutrální a neodsuzovat daného jedince... *„s některýma klientama to máme takové, že vím, že semnou se snaží mluvit na rovinu, ... nebo můžu autenticky na něco zareagovat, že bych to třeba udělala jinak, ale bez nějakého jako... jak to říct... aby ten člověk neměl dojem, že ho odsuzuju.*“ Taky Monika zmiňuje, že by si pracovník neměl hrát na něco, co není, co člověku není vlastní... *„pokud se v tom člověk necítí dobře a chce to předávat děckám, když se v tom sám necítí jistě, tak ty věci ty děcka oni je vnímají, ... aby prostě jako se úplně nepasoval do rolí, které mu nepřísluší, ...ta autentičnost vlastně přitahuje ty lidi a tvoří ten vztah.*“ Dále zmiňovala, že by měl pracovník hledat svoje silné stránky v práci s uživateli. Místo toho, aby se sociální pracovník snažil kopírovat metody a přístupy, které pro něj nejsou přirozené, je důležité najít svůj vlastní způsob práce... *„takže najít si i v tom všem takový svůj způsob, svoji cestu.*“

6.2.4 Profesní rozvoj

Hranice a profesionalita

Dalším důležitým prvkem pro Moniku jsou hranice v profesionálním vztahu s uživateli. Sebereflexe jí pomáhá identifikovat a udržovat tyto hranice, což je pro ni klíčové pro zachování profesionality a zároveň poskytnutí dostatečné podpory klientům... *„je to hodně i pro mě takové vodítko i vlastně celkově pro toho pracovníka a taky to je ta sebereflexe, nastavit si nějaké ty hranice.*“ Monika také reflektuje, že je důležité být

objektivní a vnímat situace s klienty s odstupem. Pro tento účel si klade kontrolní otázky a uvědomuje si, kdy může být náchylná k povolení víc, než je vhodné... „*někdy mám pro sebe takové bych řekla kontrolní otázky jo, že vlastně si to uvědomuju: aha, jestli náhodou tam mi to už neuhýbá.*“ Zmiňovala důležitost stanovení a dodržování hranic v profesním vztahu s uživateli NZDM... „*jsou důležité i v tom vztahu jako s tím klientem ty hranice, že to je hodně i pro mě takové vodítko i vlastně celkově pro toho pracovníka a taky to je ta sebereflexe, nastavit si nějaké ty hranice, ... vlastně si ty hranice nějakým způsobem uvědomit, kde vlastně jsem.*“

Vědomí svých kompetencí

Monika prošla roční individuální supervizí v rámci profesního vzdělávání, která jí poskytovala pravidelný prostor k reflexi a pojmenování svých zkušeností. Tato supervize jí pomohla si lépe uvědomit určité věci a získat jasnost ohledně své práce... „*což mě hodně jako pomohlo i tady v tomto směru si myslím právě, některé věci si tak pojmenovat, rozlišit, uvědomit si.*“ Dále si Monika prošla výcvikem v krizové intervenci, což pro ni byla další příležitost k sebereflexi a učení se novým věcem... „*člověk si to může taky tak jako probrat zamyslet se nad tím, jak to má a co třeba jako udělat jako jinak... anebo někdy to naopak může být něco co vlastně potvrdí to, že třeba jo takhle je to dobře.*“ Tyto aktivity jí umožnily získat nové perspektivy, přemýšlet o své práci a případně upravovat své přístupy podle nových poznatků. Celkově Monika vystihuje, že sebereflexe je nezbytná součástí její profesionální praxe, která jí pomáhá růst a zlepšovat se jako sociální pracovnice. Také popisovala situaci, kdy se sebereflexe stala klíčovou při řešení situace s uživateli nízkoprahového zařízení. Konkrétně zmínila případ, kdy jeden z klientů potřeboval mimořádnou podporu a pomoc, která přesahovala možnosti poskytované v rámci nízkoprahového zařízení. Monika byla konfrontována s rozhodnutím, zda převzít iniciativu a řešení problému nebo nechat klienta, aby se snažil situaci řešit sám. V této situaci se Monika ocitla v dilematu, kde si uvědomila, že by převzetím řízení situace mohla překročit profesní hranice a zároveň klientovi neposkytnout příležitost naučit se řešit podobné situace sám... „*a uvědomila jsem si, že vlastně tímto, pokud toto udělám, že to jakoby přeberu za něho, tak vlastně toho člověka, že mu berou ty kompetence.*“ Monika se ve své reflexi zaměřuje na to, jaký vliv by mohlo mít její rozhodnutí na klienta a jeho schopnost řešit problémy samostatně. Nakonec se rozhodla neřešit situaci za klienta, ale spíše mu poskytnout podporu a prostor k tomu, aby sám hledal řešení... „*tak já prostě v tuto chvíli,*

když bych mu to řekla: tak já to udělám za tebe, tak mu vezmu ty kompetence a vlastně ho neposílím, nenaučím ho, že prostě on je schopný to zvládnout.“

6.3 Zuzana – 3. vedený rozhovor

Zuzanu jsem před samotným rozhovorem neznala. Naše spojení začalo prostřednictvím e-mailové korespondence, kdy jsme si vyměnily první informace ohledně našeho výzkumu. S ohledem na naši geografickou vzdálenost jsme se dohodly na provedení rozhovoru online pomocí platformy Google Meet. Zuzana pracuje v NZDM, kde je základním směrem poskytované služby orientovaný přístup. Tento přístup zdůrazňuje podporu uživatelů tak, aby si sami uvědomili a navrhli způsoby řešení svých problémů. Je to postmoderní přístup v sociální práci, který klade důraz na aktivní zapojení klienta do procesu řešení jeho situace. Zuzana svou práci vnímá jako pestrá, ale občas náročnou. Její vzdělání zahrnuje magisterský program v oboru sociální pedagogiky. V rámci zařízení, kde působí již pět let, zastává vedoucí pozici, což znamená, že se podílí na administrativních činnostech, vedení týmu a strategickém řízení pracoviště. Kromě toho se Zuzana pravidelně účastní klubu, kde se setkává s uživateli a provádí kontaktní práci. To zahrnuje rozhovory, podporu v rámci aktivit klubu, jako jsou deskové hry, a zaznamenávání provedených intervencí. Náš rozhovor trval zhruba 50 minut. Zuzana mi velmi podrobně odpověděla na mé otázky, což byl skutečný přínos. Její odpovědi mi poskytly hlubší vhled do její práce a přístupu k sociální práci. Bylo zřejmé, že má bohaté zkušenosti a pečlivě zvažuje každý aspekt své práce. Pro lepší přehlednost jsme vytvořili **tabulku**, kde jsou **obsažena témata**, která **vzešla z analýzy** rozhovoru se Zuzanou:

Nadřazená témata	Podtémata
Sebereflexe a osobní rozvoj	Reflexe a její důležitost
	Zkušenosti se sebereflexí
Interakce s uživateli NZDM	Výzvy s uživateli
	Autenticita a empatie v interakci
Zodpovědnost a zhodnocení práce	Práce s chybou
	X
Profesní rozvoj	Prevence syndromu vyhoření

	Spolupráce v týmu
--	-------------------

Tabulka 4 Seznam vzniklých témat na základně rozhovoru se Zuzanou (Vlastní výzkum, 2024)

6.3.1 Sebereflexe a osobní rozvoj

Reflexe a její důležitost

Zuzana zdůrazňuje, že je pro ni sebereflexe klíčová, protože jí umožňuje ohlížet se na svou práci, analyzovat své interakce s klienty a zhodnocovat svůj profesní rozvoj... „za mě je to dost důležitý rys, ...co se za ten den třeba událo, nebo jak jsem s tím klientem mluvila, jaký jsem s ním měla rozhovor.“ Vysvětluje, že když provádí sebereflexi, zaměřuje se nejen na negativní aspekty své práce, jako jsou neúspěchy nebo obtíže, ale také na pozitivní zážitky a úspěchy. Pomocí toho se cítí motivovanější a má větší energii pro další práci. Zároveň si uvědomuje, že sebereflexe je důležitá i pro osobní růst a rozvoj, a že bez ní by se necítila, že se posunuje vpřed... „pro mě je to prostě důležité v tom, že je to něco jako když vlastně tu sebereflexi nemám tak si říkám, že jako nikam jako se neposouvám dál v rámci nějakého procesu zdokonalování nějakého třeba nevím mojí osobnosti, ...nebo té pracovní stránky.“ Sebereflexe jí poskytuje motivaci a energii pro další práci... „většinou člověk reflektuje mám takový pocit to, že když jako se mu něco nedaří nebo se mu něco nepovedlo, ...většinou sklouzává k tomu vlastně negativnímu, ale zároveň si pak uvědomím až někdy to, že je důležité přemýšlet i nad tím co se dařilo, protože to člověka jako víc nakopne.“ Také se zmínila, že se nikdy nedá plně připravit na to, jakým způsobem se bude daný den vyvíjet, a proto je nezbytné pružně reagovat a být otevřen novým situacím... „nikdy nejde se na to připravit prostě to jak ten den bude probíhat, jak přijdou ti uživatelé naladění, jaké témata oni řeší, někdy se na to prostě nejde připravit, ...i z tohoto důvodu vnímám tu sebereflexi jakože hodně důležitou.“ Zároveň je pro ni sebereflexe jako nástroj pro zpětnou vazbu a možnost opravy v případě neúspěchu v interakci s uživatelem... „když se mi něco třeba nepodaří, nepovede, a tak se k tomu můžu jako ještě vrátit zvednout to téma jako znova a pohovořit s ním o tom..., je dobré si to říct a uvědomit si to.“

Zkušenosti se sebereflexí

Zuzana provádí reflexi hned po směně, kdy se snaží uvědomit, co se během dne událo, jaká témata se objevila a jakým způsobem pracovala s uživateli. Důležité je, že tuto reflexi provádí nahlas, aby měla možnost sdílet své myšlenky s kolegy a získala tak zpětnou vazbu a podporu... „asi hnedka po směně, někdy se snažím být v reflexi, když jsem

v procesu. “ Někdy ale kvůli náročnosti rozhovoru vypouští Zuzana zpětnou vazbu a snaží se provádět reflexi až po skončení rozhovoru... *„je ten rozhovor někdy jako náročný, tak to úplně vypouštím.“* Dále Zuzana uvádí, že si během zápisu denní směny zapisuje, co se jí dařilo a co ne, což jí pomáhá identifikovat oblasti, na kterých je třeba pracovat. Poté se věnuje reflexi situací, kdy dochází k porušení pravidel, což je častý jev. Zde je důležité být důsledný a ihned reflektovat situaci, aby se minimalizovaly její negativní dopady a udržoval bezpečný prostor v zařízení... *„pro mě je důležité reflektování hned po té směně, protože člověk to má v živé paměti, ... je potřeba být v tomto dodržování pravidel důsledný a reflektovat to hnedka, aby to zbytečně nenapáchalo ještě víc škody.“* Celkově Zuzana popisuje, že sebereflexe je pro ni nedílnou součástí práce a že aktivně pracuje na tom, aby se stále zdokonalovala a udržovala kvalitu své práce. Zuzana zdůrazňuje důležitost zpětné vazby od uživatele jako prostředek k podpoře sebereflexe pracovníka. Navrhuje, že závěr rozhovoru by měl obsahovat otázky, které by umožnily klientovi vyjádřit, jak moc byl rozhovor užitečný a co si z něj odnesl... *„dál v rámci toho rozhovoru, co můžu udělat, to, aby mě to i nakoplo k té sebereflexi, je to, že v závěru toho rozhovoru, kdy probíhá nějaké hodnocení, ukončování, se jako zeptat toho klienta, jako jak moc pro něj ten rozhovor byl užitečný a co si třeba uvědomil, co se naučil.“* Zuzana tímto naznačuje, že zpětná vazba od klienta může být cenným zdrojem informací pro pracovníka, který mu umožní reflektovat na svůj přístup. Pomocí toho může pracovník získat nový pohled na svou práci a lépe porozumět potřebám klienta... *„my jsme tam prostě pro toho klienta nebo uživatele a ten rozhovor je vedený pro něj...takže ptát se ho.“*

6.3.2 Interakce s uživateli NZDM

Výzvy s uživateli

Některá témata, se kterými se u uživatelů setkává, se jí dotýkají emocionálně a snaží se s nimi pomocí svých emocí a profesním přístupem vyrovnat... *„zároveň jsou to témata, které jsou buď pro toho klienta obtížné, jakože řeší jako fakt neskutečné problémy, jo má toho jako hodně těch situací.“* Avšak Zuzana se při rozhovoru zmínila i o výzvách v komunikaci s uživateli NZDM. Ti mohou být nároční nebo neuctiví k pracovníkům. I přes to Zuzana vyjadřuje svůj zájem být oporou pro uživatele, avšak zároveň projevuje frustraci vůči jejich nevhodnému chování... *„treba ti klienti, jak prostě útočí na toho pracovníka, tak s tím mám pořád ještě problém, že mě to jako od nich mrzí ve smyslu toho, že jim člověk fakt chce být oporou a chce tam pro ně být a oni to tak jako otočí a nechovají se hezky.“* Zuzana

popisovala svůj osobní růst a psychickou vytrvalost při zachování zájmu a péči o uživatele, přesto se ale setkává s obtížemi a výzvami... „ale zároveň si tady u toho člověk jako uvědomuje, jak je vlastně silný, protože se snažím mít o ty klienty zájem.“ Zuzana si uvědomuje svůj potenciál a sílu, ze které čerpá při své práci... „v tomto je to hodně o balancování na nějaké šedé zóně, kdy vy se snažíte tam pro ně jako být jako ten pracovník, ale zároveň to někdy můžou otočit proti vám, ... a najednou vlastně balancujete a je to takové nahoru dolů.“ Snaží se být pro uživatele oporou a podporou, ale někdy se může setkat s nevhodným chováním, což může způsobit stres a rozpor v pracovním vztahu. Proto je zde popsána i dynamika práce s uživateli, která může být často proměnlivá a plná vzestupů a pádů.

Autenticita a empatie v interakci

Zuzana si prošla osobní sebereflexí při práci v prostředí NZDM. Popisovala svůj vývoj a pochopení důležitosti přístupu a vztahu k uživatelům... „já, když jsem do nízkoprahu nastoupila, tak jsem byla taková autoritativní... taková jako autorita.“ Zuzana zmiňovala své počáteční přístupy, které byly autoritativní. Tento přístup však postupně způsobil pochopení, že takový styl komunikace neposkytuje prostor pro důvěru a otevřenost ze strany uživatelů... „protože tím si člověk nezíská ty děti, tím nezíská tu jejich důvěru a oni se vám kvůli tomu tolik neotevřou a ta témata s váma prostě chtít řešit nebudou.“ Tím si Zuzana uvědomila, že autoritativní přístup může odrazovat uživatele od sdílení svých problémů a hledání pomoci... „třeba jako jsem byla autoritativní, tak jsem zjistila, že mě ti klienti třeba nemusí mít rádi, nechtějí se se mnou bavit.“ Otevřeně tedy refletovala své chování. Tím, že refletovala svůj vývoj se postupem času naučila uplatňovat přístupy, které ji umožnily vytvoření důvěry mezi ní a uživateli... „čím víc se pro mě ten nízkoprah stal přirozeným, tak tím víc tam bylo jako lepší s někým navázat ten kontakt, tu důvěru.“ I přesto je důležité udržovat vyváženost a chránit vlastní hranice, aby nedošlo k možnému zneužití pracovníka ze strany klientů. Zároveň je při udržení důvěry a vztahu, ale i celkově práci s uživatelem důležité reflektovat empatii a aktivní naslouchání. Proto je klíčové být plně přítomen a soustředěný na klienta během interakce, aby mu poskytl potřebnou podporu a porozumění... „je důležité být v rámci toho rozhovoru připojený na toho klienta a vnímám to co vlastně ten klient říká, to, co je pro něj důležité a být tam pro něj.“ Dále také vcítění se do klientových pocitů a potřeb během rozhovoru... „ono fakt někdy stačí tam být pro toho klienta a poslouchat ho, ... ale důležitou roli hraje ta kontaktní práce a ten zájem o toho klienta. A to si myslím, že je hodně důležitá věc.“ Projevit opravdový zájem o klienta a jednat s ním

přirozeně je klíčové pro vytvoření silných vztahů... „*při budování těch vztahů a té důvěry je důležité, být jako přirozený a mět o toho klienta přirozený zájem.*“ Zuzana si uvědomuje, že je klíčové projevit empatii a být schopný přizpůsobit se klientovi. To neznamená jen projevit zájem o klienta, ale také umět komunikovat s ním v jeho vlastním jazyce a podle situace... „*jo prostě bavit se s ním, ne za každou cenu vždy hezky, protože je důležité kopírovat jazyk klienta a musí to člověk jako umět a musí to umět použít, kdy je to jako vhodné.*“

6.3.3 Zodpovědnost a zhodnocení práce

Práce s chybou

Také se Zuzana zmínila, že nedostatek sebereflexe a nedbalost v přemýšlení by mohlo vést k negativním důsledkům pro uživatele, kteří jsou mladí a formovatelní... „*jako my tam máme jako tu cílovou skupinu od 11 let a ty děti prostě jsou ještě jako z nějakého vývojového hlediska jako hodně formovatelné.*“ A doplňuje k tomuto... „*když já prostě nad tou prací jako nebudu přemýšlet ... nebudu mít kontrolu nad tím procesem, tak si říkám, že tomu dítěti vlastně jako sociální pracovník můžu jako taky docela natropit nějaké hlouposti.*“ Upozorňuje tedy na riziko nedostatečného přemýšlení a nedbalosti v práci s mladými lidmi, což může mít negativní dopady na jejich vývoj a pohodu. Podle ní by sociální pracovník měl být pro tyto děti oporou a přínosem, a proto je důležité, aby se nad svou prací zamýšlel a vyvaroval se možným chybám. Zuzana se ve své práci snaží vyhýbat se přímému diktování či přílišnému řízení toho, co by měli uživatelé dělat. Místo toho preferuje přístup, který umožňuje klientům více autonomie a rozhodovací svobodu... „*snažím se co nejvíce vyhýbat tomu, abych mu řekla nebo nadiktovala co má přesně ten uživatel dělat.*“ Chce tím zajistit, aby se uživatelé cítili, že jsou respektováni a bráni vážně. Kdyby jim příliš vnucovala své rady nebo příkazy, mohlo by to vést k pocitu nedostatečné svobody a nedůvěry... „*aby mi někdo pak vyčítal, že mu to jako nefungovalo, nebo nezabralo a že jsem mu tam něco nadiktovala, že si myslím, že tohle jako může být kámen úrazu ve smyslu toho, že trošku to nabolourá ten vztah.*“ Pokud by jim přímo říkala, co mají dělat, mohlo by to způsobit problémy. Mohli by se cítit nepohodlně nebo odmítavě, což by mohlo vést k tomu, že by už s ní nechtěli spolupracovat nebo by odešli jinam... „*jsem taková opatrná v tom, že mu jako sdělím, že nemusí to vždy fungovat, to, co já mu povím.*“ V kontextu poskytování služeb v nízkoprahu nebo během rozhovorů s klienty je důležitá práce s chybou, jež Zuzana několikrát během rozhovoru zdůrazňovala její důležitost... „*ta práce s chybou je důležitá a*

prostě reflektovat, reflektovat a reflektovat. A hlavně aby ten člověk měl kontrolu nad tím procesem, nebo nad tím, co se vlastně v tom klubu a při těch rozhovorech děje.“ Aktivní reflexe je klíčová pro rozvoj a zlepšení práce pracovníka. Pravidelné zpětné ohlédnutí za svým jednáním a identifikace chyb nebo oblastí na zlepšení mohou vést k osobnímu růstu a profesionálnímu rozvoji.

6.3.4 Profesionální rozvoj

Prevence syndromu vyhoření

Zuzana zmiňovala, že reflexe je pro ni důležitým prvkem v práci, který jí pomáhá zabránit vyhoření. Vyjadřuje, že reflexe je pro ni klíčovým nástrojem k udržení rovnováhy a kvality práce. Tato činnost jí umožňuje prozkoumat své myšlenky, pocity a zkušenosti z práce, což jí zase umožňuje lépe porozumět sobě samé a efektivněji se vyrovnávat s náročnými situacemi... *„tu reflexi hodně používám, je to pro mě hodně důležitý článek i k tomu abych jako nevyhořela si myslím.*“ Nastavení hranic mezi osobním a profesním životem není vždy jednoduché, tak jak to popisuje i Zuzana... *„zároveň je to důležitý moment si jako uvědomovat, že je to vlastně jenom práce a neměla by mě zasahovat do osobního života.*“ Zuzana doplňuje, aby pracovníci reflektovali svou práci, protože věří, že to může sloužit jako prevence syndromu vyhoření... *„asi bych přála hodně pracovníkům, aby jako reflektovali svoji práci, protože si myslím, že je to nějaká i prevence k tomu syndromu vyhoření.*“ Samozřejmě pomocí toho dochází k prevenci před nadměrným pracovním stresem.

Spolupráce v týmu

Zuzana a její pracovní tým pravidelně provádějí intervize, která slouží k reflexi a diskuzi o náročných tématech, která se v práci s uživateli vyskytnou. Během těchto intervizí se členové týmu zaměřují na identifikaci témat, která vyžadují pozornost... *„míváme nějaké intervize a v rámci těch intervizí vždycky jako mapujeme ty témata, které prostě jako by bylo fajn zmínit, ...jsou obtížné a nevěděli jsme si třeba s nimi rady.*“ Některá témata jsou tedy dosti náročná pro další práci. V rámci týmových setkání má každý člen týmu možnost vyjádřit svůj názor a přispět k hledání řešení... *„mám zas sebou tým, který se mnou tady ty věci řeší, což je pro mě hodně důležité.*“ Také zde zdůrazňuje význam týmové spolupráce při řešení náročných situací v práci. Zuzana popisuje otevřenou komunikaci v týmu, kde každý člen má možnost sdílet své nápady a přístupy k řešení problémů. Tím se vytváří

prostředí podpory a spolupráce... „každý z nás má jako možnost se nějak vyjádřit a říct co by jako udělali oni.“ Podotýká, že sdílení této reflexe s kolegy má velký význam, protože to snižuje její zátěž a poskytuje podporu... „v momentě kdy reflektuju nahlas, tak si říkám.. a slyší mě ten kolega, tak mám tam vlastně tu podporu, je tam pro mě nějaký ten podpůrný článek, který jako mi může dát nějakou zpětnou vazbu.“ Diskutování s kolegy a nastavování hranic mezi pracovním a osobním životem je pro Zuzanu velmi důležité... „se snažím o tom mluvit s ostatními pracovníkama a nejsem na to sama.“

7 VÝSLEDKY VÝZKUMU

V této části se zaměříme na hledání odpovědí na výzkumné s dílčí otázky: **Jakým způsobem sociální pracovníci vnímají význam a roli sebereflexe při interakci s uživateli v nízkoprahovém zařízení?**

DVO 1: Jakým způsobem se sebereflexe promítá do lepší komunikace a budování vztahů mezi sociálním pracovníkem a uživatelem NZDM?

DVO 2: Jaké konkrétní situace během práce v NZDM podněcují sociální pracovníky k sebereflexi?

7.1 Společná vynořující se témata

Společná témata
Sebereflexe a osobní rozvoj
Interakce s uživateli NZDM
Zodpovědnost a zhodnocení práce
Profesní rozvoj

Tabulka 5 Seznam společně se vynořujících témat (Vlastní výzkum, 2024)

Sebereflexe a osobní rozvoj

Téma sebereflexe a osobního rozvoje se ukazuje jako jedno z nejvýznamnějších a nejčastěji se opakujících témat v práci s uživateli NZDM, což reflektuje důležitost sebereflexe v práci a osobního růstu, jak je zřejmé, z předchozí kapitoly. Všechny sociální pracovníce se shodly na tom, že **sebereflexe je skutečně klíčová v pracovním procesu a osobním rozvoji pracovníků**. Během své práce si pracovníce **reflektují své činy a reakce s cílem lépe porozumět sobě i klientům**. Tato aktivita je považována za nedílnou součást pracovního procesu a jedná se o klíčový prvek vedoucí k osobnímu růstu a rozvoji.

Během sebereflexe se sociální pracovnice zaměřují na zhodnocování svých činů a reakcí. Analyzují, jak jednaly, proč tak jednaly a jaké to mělo důsledky. Tento **proces** jim **pomáhá** lépe porozumět jejich vlastnímu chování a **zlepšovat své dovednosti a pracovní kompetence**. Dále sociální pracovnice zdůrazňují potřebu **zaměřit se** nejen na negativní aspekty práce a interakcí, ale také **na pozitivní zážitky a úspěchy**. Sebereflexe by měla zahrnovat hledání pozitivních aspektů a sebechválu. Pracovnice popisují **praktické způsoby, jak provádět sebereflexi**, jako je zapisování poznatků po skončení směny, hledání časového prostoru pro reflexi během práce a vyhodnocování situací s klienty. Také si uvědomují **důležitost zpětné vazby od uživatelů** jako prostředku k podpoře sebereflexe. Dále pracovnice zdůraznily, že sebereflexe není pouze prostředkem k posuzování minulých událostí, ale také k podpoře osobního a profesního růstu. Pracovnice se snaží identifikovat oblasti, na kterých je třeba pracovat, a aktivně se snaží zdokonalovat své dovednosti a kvalitu své práce. Podle Šandora (2005, s. 95) by měl být přístup sociálního pracovníka **orientovaný na klienta**, bez odsuzování, s respektem a porozuměním, a měl by naplňovat potřeby klientů.

Interakce s uživateli NZDM

Téma upřímnosti a autentičnosti se pravidelně vynořuje při reflexi interakcí pracovníků s uživateli. Sociální pracovnice Veronika zdůrazňuje **význam otevřenosti** ohledně vlastních omezení a nedokonalostí při komunikaci s uživateli. Tím vytvářejí **prostředí vzájemné důvěry a respektu**. Zároveň se v této souvislosti objevuje tlak na pracovnice, který vychází z uvědomění si role vzoru a snahy o správnou interpretaci a komunikaci s uživateli. Monika zdůrazňuje **význam aktivního naslouchání a soustředění se na potřeby uživatele** a respektování jeho schopností a kompetencí. Tímto způsobem se vytváří prostředí, ve kterém se uživatelé cítí respektováni a podporováni. Zuzana prošla vývojem v práci s uživateli a také si uvědomuje **důležitost autenticity, empatie a aktivního naslouchání**. Tato témata jsou klíčová pro budování důvěry a silných vztahů s uživateli. Naše získaná data korespondují s tvrzením autora Fontana který tvrdí, (2017, s. 16–17) že pro udržení vztahu mezi pracovníkem a uživatelem je neopomenutelné, aby sociální pracovníci dávali najevo respekt vůči klientovi a byli schopní naslouchat. Nadále je důležité, aby uměli klienta uklidnit a poskytnout mu pomoc. Jejich schopnost přijmout opodstatněnou kritiku je také velmi důležitá, ale zejména je nutná **upřímnost**. To souvisí i s odhalováním informací o sobě. Pracovník by se o sobě měl vyjadřovat adekvátně, to často povzbudí klienty k tomu, aby se také otevřeli. Tím získají pocit, že nás znají lépe.

Budování důvěry s uživateli je dalším významným aspektem, který se ve výpovědích sociálních pracovníků pravidelně objevuje. Ty si uvědomují, že sebereflexe hraje klíčovou roli v tomto procesu, neboť jim umožňuje lépe porozumět vlastním reakcím a chování, což může vést k opravě chyb a **udržení respektu v interakci s uživateli**.

Problematika udržení objektivitu v práci s uživateli je dalším častým tématem. Monika se snaží balancovat mezi empatií a profesionálním distancem, což vyžaduje pravidelnou sebereflexi a snahu o zachování neutrálního postoje. Pracovnice se často setkávají s emocionálně náročnými tématy a obtížným chováním uživatelů. Zuzana zdůrazňuje důležitost zachování zájmu o uživatele a péče o ně, přestože se může setkat s frustrací v důsledku jejich nevhodného chování.

Zodpovědnost a zhodnocení práce

Veronika, Monika a Zuzana se shodují na tom, že práce sociálního pracovníka často vyžaduje schopnost **oddělit osobní emoce od profesionálních úkolů**. Zároveň si uvědomují, že v pracovním prostředí, zejména při práci s dětmi a mládeží, se mohou setkat s osobními problémy svých klientů, což může ovlivnit jejich vlastní emocionální stav. Tyto situace vyžadují citlivý a vyvážený přístup, který umožní poskytnout potřebnou podporu bez toho, aby se pracovnice ztrácely ve vlastních emocích. Veronika se snaží najít různé strategie pro zvládnutí obtížných chvil, zatímco Monika zdůrazňuje **důležitost autenticity a schopnost přiznat své chyby**.

Monika a Zuzana reflektují význam sebereflexe v práci sociálních pracovníků a varují před tzv. **"pácháním pomoci"** na základě vlastních představ a názorů. Důraz klade na to, aby sociální pracovníci brali v úvahu **skutečné potřeby a zájmy uživatelů** a **nevnucovali svůj vlastní pohled**. Zároveň zdůrazňují důležitost poskytnout uživatelům prostor pro jejich vlastní názory a zkušenosti.

Zuzana upozorňuje na riziko nedostatečného přemýšlení a nedbalosti v práci s mladými lidmi, což může mít negativní dopady na jejich vývoj a pohodu. Důležitým aspektem je **práce s chybou a aktivní reflexe**, která umožňuje sociálním pracovníkům identifikovat oblasti na zlepšení a osobní růst. Dále zdůrazňuje, že je důležité respektovat autonomii uživatelů a umožnit jim rozhodovací svobodu, aniž bychom jim příliš vnucovali své rady nebo příkazy.

Profesní rozvoj

Veronika, Monika a Zuzana se postupem času naučily chápat význam posouvání profesních hranic a důležitost odkazování na specializované odborníky. Veronika se postupem času naučila přijímat skutečnost, že není nutné být odborníkem ve všech oblastech a že je důležité umět odkázat na vhodné odborníky. Monika si uvědomuje význam stanovení a udržování hranic v profesním vztahu s uživateli, což je pro ni klíčové pro zachování profesionality a zároveň poskytnutí dostatečné podpory klientům. Zuzana pak zdůrazňuje, že sebereflexe jí pomáhá zabránit syndromu vyhoření a udržet rovnováhu a kvalitu práce. **Sebereflexe jim pomáhá lépe porozumět vlastním kompetencím a stanovit hranice ve své práci.**

Dalším významným tématem je **práce s kolegy a týmová spolupráce**. Veronika, Monika a Zuzana všichni sdílí potřebu reflektovat svou práci a **sdílet své prožitky a emoce s ostatními členy týmu**. Sdílení zkušeností a emocí s kolegy je pro sociální pracovnice klíčové z důvodu lepšího porozumění a podporu v pracovním prostředí. Týmová spolupráce a supervize slouží k reflektování práce a prožitých emocí. Sebereflexe a profesní výcvik jsou klíčové pro identifikaci vlastních kompetencí a profesního růstu Moniky, Veroniky a Zuzany. Pracovnice si uvědomují významné momenty ve své práci a přizpůsobují své přístupy podle nových poznatků.

Reflexe je pro všechny tři sociální pracovnice důležitým nástrojem **k prevenci syndromu vyhoření**. Uvědomují si důležitost **zachování rovnováhy mezi pracovním a osobním životem a využívají týmovou podporu** k řešení náročných situací. Stanovení a udržování hranic v profesním vztahu s uživateli je pro Moniku, Veroniku a Zuzanu klíčové pro zachování profesionality. Kladou důraz na objektivitu a dodržování pravidel ve vztahu k uživatelům.

Naší hlavní výzkumnou otázkou tedy bylo, **jakým způsobem sociální pracovníci vnímají význam a roli sebereflexe při interakci s uživateli**. Pomocí získaných dat jsme zjistili, že sociální pracovnice vyjadřují velký význam sebereflexi a osobnímu rozvoji při jejich práci s uživateli v NZDM. V rámci sebereflexe se zaměřují na zhodnocování svých činů a reakcí, což jim pomáhá lépe porozumět sobě i uživatelům. Důležitým prvkem sebereflexe je také hledání pozitivních aspektů a sebechvály, což přispívá k osobnímu růstu, motivaci a rozvoji. Získávání zpětné vazby od uživatelů je vnímáno jako prostředek k podpoře sebereflexe. Tato zpětná vazba umožňuje pracovníkům získávat informace o svém

pracovním výkonu a následně se zamyslet nad tím, co mohou zlepšit nebo změnit. Tato zpětná vazba může být pozitivní, což posiluje sebevědomí a potvrzuje úspěchy, nebo negativní, což může vést k reflektování nedostatků a hledání možností zlepšení. Ovšem důležité je, aby byli sociální pracovníci otevření a ochotní přijmout jak pozitivní, tak negativní zpětnou vazbu. V interakci s uživateli zdůrazňují sociální pracovnice upřímnost, autenticitu a aktivní naslouchání jako klíčové prvky ve vytváření důvěry a přirozeného respektu. Reflektují také význam profesního rozvoje a spolupráce s kolegy, která slouží k lepšímu porozumění a podpoře v pracovním prostředí. Sebereflexe je pro ně důležitým nástrojem k prevenci syndromu vyhoření a zachování rovnováhy mezi pracovním a osobním životem.

Naší **první dílčí výzkumnou otázkou** bylo, **jakým způsobem se sebereflexe promítá do lepší komunikace a budování vztahů mezi sociálním pracovníkem a uživatelem NZDM**. Zde se ukázalo, že sebereflexe hraje velmi důležitou roli v lepší komunikaci a budování vztahů mezi sociálním pracovníkem a uživatelem nízkoprahového zařízení. Sebereflexe umožňuje sociálním pracovnícím lépe porozumět vlastním reakcím a chování, což může vést k opravě chyb a udržení respektu v interakci s uživateli. Analyzují své jednání, hledají důvody a důsledky svých akcí a zlepšují tak své dovednosti a pracovní kompetence. Praktické metody sebereflexe zahrnují zapisování poznatků, hledání časového prostoru pro reflexi během práce a vyhodnocování situací s uživateli. Kromě toho sociální pracovnice zdůrazňují potřebu aktivního naslouchání, respektování schopností a kompetencí uživatele a autenticitu při komunikaci, což vytváří prostředí vzájemné důvěry a respektu. Pomocí aktivního vnímání v kontextu interakce s uživatelem můžou sociální pracovnice porozumět situaci uživatele a lépe se tak mohou vcítit do jeho obtížné situace. Empatie zde hraje velmi důležitou roli. Dále se snaží o udržení objektivitu při práci s uživateli a řešením emocionálně náročných situací. Udržení objektivitu v práci s uživateli je dalším důležitým tématem, které vyžaduje pravidelnou sebereflexi a snahu o zachování neutrálního postoje. Tímto tak sebereflexe přispívá k lepší komunikaci a budování důvěry mezi sociálním pracovníkem a uživatelem NZDM.

Druhá dílčí výzkumná otázka se zaměřovala na to, **jaké jsou konkrétní situace během práce v NZDM, které podněcují sociální pracovníky k sebereflexi**. Jednou z těchto situací je interakce s uživateli, kdy se sociální pracovnice zaměřují na otevřenost ohledně vlastních omezení a nedokonalostí při komunikaci s uživateli, což vytváří prostředí vzájemné důvěry a respektu. Jako další jsou tu situace, kdy je potřebné si udržet objektivitu

v práci. Sociální pracovníce se snaží balancovat mezi empatií a profesionálním distancem, což vyžaduje pravidelnou sebereflexi a snahu o zachování neutrálního postoje. Často se setkávají s emocionálně náročnými tématy a obtížným chováním uživatelů. Dále je v NZDM bezesporu důležitá sebereflexe v rámci problematiky práci s mladými lidmi a rizikovou mládeží. Sociální pracovníce se reflexí zabývají nedostatečným přemýšlením a nedbalostí v práci s mladými lidmi, které může mít negativní dopady na jejich vývoj a pohodu. Dále se klade důraz na dodržování autonomie uživatelů a poskytování jim svobody v jejich volbě. V neposlední řadě je to profesní rozvoj a práce s kolegy, kdy je sebereflexe klíčovým nástrojem k prevenci syndromu vyhoření a k zachování profesionality. Pracovníce sdílejí své prožitky a emoce s ostatními členy týmu a využívají týmovou podporu k řešení náročných situací, k tomu slouží supervize a intervize.

Dalo by se říct, že sebereflexe je pro sociální pracovníce neustálým procesem, který jim pomáhá nejen rozvíjet se v rámci jejich profese, ale také zlepšovat své dovednosti a přístup k práci. Sebereflexe nabízí opravdu mnoho výhod. Pomocí ní si sociální pracovníce mohou být vědomé svých hranic a vyvarovat se přenášení svých osobních názorů do práce s uživateli. Díky sebereflexi mohou také lépe porozumět emocionálním aspektům své práce. To zahrnuje schopnost identifikovat a efektivně řídit stres, emocionální vyhoření a další výzvy, které s sebou práce v oblasti sociální sféry nese. Tím, že jsou schopny reflektovat své reakce a pocity v různých situacích, mohou lépe podporovat své uživatele a udržovat zdravý vztah k práci.

8 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

V předchozí kapitole jsme zjistili, proč je sebereflexe pro sociální pracovníce tak moc důležitá a jaký význam a roli hraje v interakci s uživateli NZDM. Sociální pracovníci by měli aktivně pracovat na svém osobním rozvoji a sebepoznání. To zahrnuje pravidelnou reflexi vlastních hodnot, přesvědčení a omezení, které mohou ovlivnit jejich práci s klienty. Důležitá je i péče o vlastní fyzické a duševní zdraví, proto by měli najít vyvážený životní styl, který jim umožní efektivně pracovat s klienty a zároveň si udržet svou vlastní pohodu. Měli by aktivně hledat příležitosti k osobnostnímu rozvoji, například prostřednictvím kurzů, seminářů či besed zaměřené na krizové intervence. Je podstatné, aby sociální pracovníci vypracovali své vlastní strategie pro zvládání stresu a emoční zátěže spojené s prací s klienty, kteří prochází obtížnými situacemi. To může zahrnovat dechové cvičení, relaxaci či meditaci, podpora od ostatních či terapie. Také pravidelná supervize je klíčová pro poskytování kvalitní péče. Sociální pracovníci by měli aktivně využívat supervizní podporu a reflektovat svou práci s kolegy či supervizory. Je důležité se neustále vzdělávat a rozvíjet své dovednosti, proto by pracovníci měli být otevření novým metodám a přístupům v práci s klienty.

V rámci našich výsledků z výzkumu bychom doporučili zavést pravidelné sebereflexe pracovních aktivit. Doporučujeme, aby sociální zařízení implementovala pravidelné sebereflexní aktivity pro své pracovníky. To může zahrnovat individuální reflexe, skupinové diskuse nebo supervizi, která by měla být součástí pracovního procesu. Také je důležité, aby sociální zařízení poskytovala možnosti dalšího vzdělávání a odborného rozvoje pro své pracovníky, jako je například školení zaměřená na sebereflexi, komunikaci, emoční inteligenci a strategie zvládání stresu. Je nezbytné vytvořit prostředí, ve kterém jsou pracovníci povzbuzováni k otevřené komunikaci a sdílení svých emocí a zkušeností. To lze dosáhnout například prostřednictvím pravidelných pracovních setkání, kde se diskutují pracovní výzvy a úspěchy. Všechny tyto prvky jsou klíčové pro kvalitní odvedenou práci a mohou mít pozitivní vliv na práci s klienty, čímž celou situaci ovlivňují k lepšímu.

Výsledky metodologické části naší diplomové práce mohou posloužit jako užitečná zpětná vazba pro sociální pracovníky a pracovníce působící v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Stejně tak budou cenným zdrojem informací pro studenty humanitních oborů, kteří se zajímají o práci v těchto zařízeních a chtějí se specializovat na práci s touto konkrétní cílovou skupinou.

ZÁVĚR

V naší diplomové práci jsme se zabývali tím, jakým způsobem sociální pracovníci vnímají význam a roli sebereflexe při interakci s uživateli v nízkoprahovém zařízení.

Bezpochyby je osobní i profesní sebereflexe velmi důležitá jak pro sociální pracovníky, tak pro klienty, zejména v oblasti péče o děti a dospívající v nízkoprahových zařízeních. Práce s těmito jedinci zahrnuje nejen fyzický a psychický vývoj, ale také formování jejich sociálních dovedností a identit. Proto je nezbytné, aby sociální pracovníci pravidelně reflektovali svou práci a přístup ke klientům. Sebereflexe umožňuje sociálním pracovníkům uvědomit si své vlastní postoje, hodnoty a přesvědčení, které mohou ovlivnit jejich interakce s klienty, ale také přispívá k prevenci syndromu vyhoření u pracovníků v této oblasti. Důkladná reflexe může vést k lepšímu porozumění potřebám a perspektivám klientů, jelikož to má pozitivní dopad nejen na jejich schopnost efektivněji pracovat s klienty, ale také na celkovou efektivitu a úspěšnost poskytovaných sociálních služeb. Prostřednictvím sebereflexe mohou pracovníci identifikovat své silné stránky i oblasti, ve kterých je třeba se zdokonalit, a aktivně pracovat na svém profesním rozvoji. V neposlední řadě, kvalitní sebereflexe sociálních pracovníků může mít širší dopad na společnost jako celek. Pracovníci, kteří jsou schopni kriticky reflektovat svou práci a své role ve společnosti, mohou přispět k pozitivním změnám a inovacím v oblasti sociální práce, což může vést k vytváření zdravější a podpůrnější sociální struktury pro všechny občany.

Diplomová práce se skládá z teoretické a praktické části. V teoretické části jsme vycházeli z odborné literatury a podrobně jsme popisovali problematiku, na kterou jsme se zaměřovali. Definovali jsme zde klíčové pojmy, jako je sebereflexe a její význam, a rozebrali jsme riziko nedostatečné sebereflexe a způsoby, jak předcházet syndromu vyhoření, který je v sociální oblasti často zaznamenáván. Dále jsme si definovali sociálního pracovníka, jeho osobnost a kompetence, a zabývali jsme se profesním rozvojem. V další kapitole jsme se více zaměřili na nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, zkoumali jsme jeho legislativní ukotvení, cílovou skupinu a poskytované služby. Tato část práce vytvářela pevný teoretický základ pro porozumění problematice a poskytovala kontext pro následující praktickou část.

V praktické části jsme během našeho výzkumu jsme analyzovali, jak sebereflexe ovlivňuje způsob, jakým sociální pracovníci komunikují a pracují s klienty, s ohledem na jejich dynamický psychický vývoj, zejména v kontextu dětí a mládeže. Výsledky z výzkumného šetření zřetelně ukazují, jak důležitou roli hraje sebereflexe v práci sociálních

pracovnic v nízkoprahových zařízeních. Výzkum jasně ukázal, že sebereflexe není pouze teoretickým pojmem, ale praktickým nástrojem, který jim pomáhá lépe porozumět sobě i uživatelům a vytvářet důvěrnější a respektovější vztahy. Pracovnice, které se aktivně zapojují do procesu sebereflexe, jsou schopny lépe analyzovat své chování, zlepšovat své dovednosti a lépe zvládat emocionální výzvy své profese. To má přímý pozitivní dopad na kvalitu komunikace a vztahů s uživateli, což je relevantní pro úspěch a efektivitu práce v sociální oblasti. Sebereflexe není pouze prostředkem k osobnímu rozvoji, ale je také klíčovým faktorem pro zachování profesionality a prevenci syndromu vyhoření. Tyto poznatky jsou zásadní nejen pro sociální pracovníky pracující v nízkoprahových klubech, ale mohou být aplikovány i v širším kontextu sociální práce. Nízkoprahová zařízení představují důležitou oblast sociálních služeb, avšak stále zůstávají v mnoha ohledech neprobádanou oblastí.

Výsledky výzkumného šetření, kde jsme použili interpretativní fenomenologickou analýzu dat, jednoznačně ukázaly, jak sociální pracovníci vnímají význam a roli sebereflexe při interakci s uživateli v nízkoprahovém zařízení. Dále se nám pomocí výsledků z dat podařilo zjistit, jaký vliv má sebereflexe na komunikaci a vztahy mezi sociálním pracovníkem a uživatelem v NZDM a které konkrétní pracovní situace v NZDM podněcují sociální pracovníky k reflexi. Výzkum jasně ukázal, že sebereflexe není pouze teoretickým pojmem, ale praktickým nástrojem, který jim pomáhá lépe porozumět sobě i uživatelům a vytváří důvěrnější a respektující vztahy. Sociální pracovnice, které se aktivně zapojují do procesu sebereflexe, lépe analyzují své chování, zlepšují své dovednosti a mnohem lépe zvládají emocionální výzvy své profese. To má přímý pozitivní dopad na kvalitu komunikace a vztahů s uživateli, což je relevantní pro úspěch a efektivitu práce v sociální oblasti. Sebereflexe není pouze prostředkem k osobnímu rozvoji, ale je také klíčovým faktorem pro zachování profesionality a prevenci syndromu vyhoření. Tyto poznatky jsou zásadní nejen pro sociální pracovníky pracující v nízkoprahových klubech, ale mohou být aplikovány i v širším kontextu sociální práce.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ELICHOVÁ, Markéta, 2017. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada. ISBN 9788027100804.
- [2] FISCHER, Slavomil a ŠKODA, Jiří, 2014. *Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. 2., rozš. a aktualiz. vyd. Psyché. Praha: Grada. ISBN 9788024750460.
- [3] ČECHLOVSKÝ, Jan a RACEK, Jindřich, 2009. *Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice*. In: KLÍMA, Petr a kol. *Kontaktní práce: Analogie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha. ISBN 978-80-254- 4001-8.
- [4] FONTANA, David, 2017. *Sociální dovednosti v praxi*. Praha: Portál. ISBN 9788026211976.
- [5] GAVORA, Peter, 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. ISBN 8085931796.
- [6] GÉRINGOVÁ, Jitka, 2011. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Psyché. Praha: Triton. ISBN 9788073873943.
- [7] GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Pedagogika. Praha: Grada. ISBN 9788024733791.
- [8] HÁJEK, Karel, 2006. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Praha: Portál. ISBN 8073671077.
- [9] HAVRDOVÁ, Zuzana a HAJNÝ, Martin, 2008. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén. ISBN 9788072625321.
- [10] HENDL, Jan, 2023. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Páté, přepracované vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1968-2.
- [11] HERZLOG, Aleš, 2009. *Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy*. In: KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork. ISBN 978-80-254-4001-8.

- [12] JANEBOVÁ, Radka, 2009. *Sociální práce*. In: KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork. ISBN 978-80-254-4001-8.
- [13] JANÍK, Tomáš, 2007. *Pedagogické znalosti jako součást profesní výbavy učitele*. Pedagogická orientace č. 4, ISSN 1211-4669.
- [14] KOPŘIVA, Karel, 2016. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál. ISBN 9788026211471.
- [15] KUNEŠ, David. *Sebepoznání*. Praha: Portál, 2009. Spektrum (portál). ISBN 978-80-7367-541-7.
- [16] LEE, Jacquelyn J. a MILLER, Shari E., 2013. *A Self-Care Framework for Social Workers: Building a Strong Foundation for Practice*. Online. Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services. Roč. 94, č. 2. ISSN 1044-3894. Dostupné z: <https://doi.org/10.1606/1044-3894.4289>. [cit. 2024-03-26].
- [17] MAROON, Istifan, 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0180-9.
- [18] MATOUŠEK, Oldřich (ed.), 2021. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-4904-7.
- [19] MATOUŠEK, Oldřich; KODYMOVÁ, Pavla a KOLÁČKOVÁ, Jana (ed.), 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. ISBN 807367002X.
- [20] MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. ISBN 9788026202134.
- [21] MIČKOVÁ, Jana, 2009. *Sebereflexe kontaktních pracovníků: Zvládání problémového chování v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. Diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita v Brně, Fakulta sociálních studií.
- [22] MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Psyché. Praha: Grada. ISBN 8024713624.

- [23] MLČÁK, Zdeněk (ed.), 2005. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Spisy Filozofické fakulty Ostravské univerzity. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta. ISBN 8073681293.
- [24] MLČOCH, Mgr. Josef. *Role sociálního pracovníka*. Online. In: Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Mlcoch.pdf/ea93892-8035-bc2d-f6ac-d454639d9635>. [cit. 2024-02-20].
- [25] PEŠEK, Roman a PRAŠKO, Ján, 2016. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. V Praze: Pasparta. ISBN 9788088163008.
- [26] PRŮCHA, Jan; WALTEROVÁ, Eliška a MAREŠ, Jiří, 2009. *Pedagogický slovník*. Nové, rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Portál. ISBN 9788073676476.
- [27] ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH, 2013. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-6382-2.
- [28] Sociální pracovník NZDM, 2020. Online. *Sociální práce*. <https://socialniprace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-nzdm/>. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-nzdm/>. [cit. 2024-01-23].
- [29] STRAUSS, Anselm L. a CORBINOVÁ, Juliet, 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Boskovice: Sdružení Podané ruce. ISBN 80-85834-60-X.
- [30] ŠANDOR, Juraj, 2005. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež: úvod do problematiky*. 1. vyd. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska. ISBN 80-969348-0-5.
- [31] ŠVARŤÍČEK, Roman a ŠEĐOVÁ, Klára, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 9788073673130.
- [32] TAIWO, Akin, 2022. *Social worker's use of critical reflection*. Online. Journal of Social Work. Roč. 22, č. 2. ISSN 1468-0173. Dostupné z: <https://doi.org/10.1177/14680173211010239>. [cit. 2024-03-26].

[33] ÚLEHLA, Ivan, 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., V Sociologickém nakl. 2. Studijní texty. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 8086429369.

[34] Vyhláška č. 505/2006 Sb., vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách [online]. [cit. 2024-02-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

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

[36] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online]. [cit. 2024-02-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

§	Paragraf
©	Copyright
č.	Číslo
IPA	Interpretativní fenomenologická analýza
NZDM	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
s.	Strana
Sb.	Sbírka
tzv.	Takzvaně
z.	Zákon

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Charakteristika výzkumného souboru (Vlastní výzkum, 2024)	43
Tabulka 2 Seznam vzniklých témat na základně rozhovoru s Veronikou (Vlastní výzkum, 2024)	48
Tabulka 3 Seznam vzniklých témat na základně rozhovoru s Monikou (Vlastní výzkum, 2024)	53
Tabulka 4 Seznam vzniklých témat na základně rozhovoru se Zuzanou (Vlastní výzkum, 2024)	59
Tabulka 5 Seznam společně se vynořujícími témat (Vlastní výzkum, 2024)	65

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Spirála sebereflexe (Outware Bound, 2000; Jasper, 2003 in Mičková 2009).... 15

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Otázky do rozhovoru

Příloha P II: Rozhovory se sociálními pracovníci

PŘÍLOHA P I: OTÁZKY DO ROZHOVORU

Úvodní otázky:

Jaký stupeň vzdělání a jaký obor jste v rámci studia dosáhla?

Jak jste se dostala k vaší profesi?

Jak dlouho působíte v nízkoprahovém zařízení?

Co je náplní vaší práce jako sociální pracovnice v nízkoprahovém zařízení?

Otázky do rozhovoru:

1. Jak vnímáte význam sebereflexe ve vaší práci jako sociální pracovnice?
2. Proč si myslíte, že je pro vás sebereflexe důležitá v rámci vaší práce a můžete prosím popsat, jak vám pomáhá při plnění profesních aktivit?
 - a. Mohla byste mi prosím detailněji popsat, jak u vás sebereflexe individuálně probíhá?
3. Jak sebereflexe ovlivňuje vaši schopnost porozumět a respektovat rozhodnutí životních zkušeností vašich uživatelů?
4. Můžete uvést konkrétní příklady, kdy sebereflexe hrála klíčovou roli při řešení situace s uživateli nízkoprahového zařízení?
5. Jakou roli hraje sebereflexe při budování a udržování důvěry s uživateli nízkoprahového zařízení?
6. Existuje něco dalšího, co byste dodala k tématu sebereflexe a jeho vlivu na vaši profesní činnost?

PŘÍLOHA P II: ROZHOVORY SE SOCIÁLNÍMI PRACOVNICEMI

Rozhovor č. 1 - Veronika

Výzkumník: Jak vnímáš význam sebereflexe v tvojí práci jako sociální pracovnice?

Veronika: Nad tím jsem přemýšlela no. Mně to přijde vlastně jako zásadní... a někdy si ty věci jako člověk nosí, že prostě zpětně přemýšlí nad tím, jako jestli to fakt bylo dobře, nebo jestli jsem fakt neměla zareagovat jinak. Takže mi přijde že když je vycvičen v tom, že jako hodně věcí ví, proč udělal a hodně věcí ví že jako vlastně nemohl jinak udělat, takže mu to může jako ulevit, takže za mě to je jako nedílná součást té mé práce, protože to prostě jinak nejde.

Výzkumník: Tím že jsi vzorem pro ty uživatele, tak to musí být ohromný tlak... hlídat si, abys neřekla něco blbě...

Veronika: Mně přijde, že se hodně snažím jako k těm děckám být upřímná, že jim prostě občas jako říkám: „hej tohle nedávám, v tomhle jako já nevím“. Mám výhodu toho, že nekouřím, že alkohol piju tak nějak jako rozumně, nebo že zvládám dodržovat suchý únor (pousmání), ale za mě zas na druhou stranu... občas si to člověk nemůže připouštět, protože nemůžeš neustále říct: „ty jo nemůžu mu vlastně nic říct protože...“ nebo přemýšlím že někdy v těch situacích si to jako taky neuvědomuju „ted’ mu nemůžu říct toto, protože nás na tom kurzu učili že když mu řeknu toto tak si to přebere takto“. Ale jo.. ten tlak asi je a občas prostě člověk ti řekne „však tys taky byla prostě... tys určitě taky byla mladá neříkej, žes prostě nikdy nepila“. „Jako tolik co vy né no...“

Výzkumník: Proč si myslíš, že je pro tebe sebereflexe důležitá v rámci tvojí práce a můžeš mi prosím popsat, jak ti pomáhá při plnění profesních aktivit?

Veronika: (delší pauza) Přemýšlím, jak to podat, aby to nevyznělo blbě a bylo to jako reálné. Já mám jako pocit, že čím víc se znám, tak tím víc jsem potom v pohodě, že mě jako nepřekvapí, když za mnou přijdou s něčím jako co se mě třeba dotýká, že třeba jim přesně dokážu říct: „já to v sobě nemám vyřešené, já se s tebou o tom ted’ nemůžu bavit i když bych moc ráda“. Jako nestává se to často, ale jo mám v hlavě konkrétní takovéto situace, kdy jsem jim řekla: „hej tohle já neznám“. A že se pak nemusím cítit tolik blbě. A... nebo naopak, že už jsem schopná jim říct: „tohle tě bude bolet, nebo spíš může tě to bolet“ „udělej to, ale moje zkušenost je taková...“.

Výzkumník: To mi přijde ale fajn, ukázat jim, že i ty máš někdy... kdy víš kde máš ten bod „tak tady už nevím“ a myslím si, že oni to pak můžou vnímat stejně, že jsme pořád jen lidi a nemusíme vědět úplně všechno...

Veronika: Jo, souhlas. Ale zároveň mi přijde, že je to hrozně těžké, i pro ty děcka, jakože být v pohodě s tím, že něco nevím. Navíc v té škole, kdy jsou zvyklí, že jako musí mít naučené to co jim ten učitel předem nadiktoval.

Výzkumník: Mohli byste mi prosím detailněji popsat, jak u vás sebereflexe individuálně probíhá?

Veronika: Byla jsem na osobním sebezrovoji, jmenovalo se to „Deník mého života“. V podstatě jsme se zamýšleli od dětství, co nás formovalo, různě nás tak vedla aktivitami přes to, jaké máme zázemí, jak moc jsme rodičům za co poděkovali, jak moc si z toho přebíráme nějaké vzorce. Snažila se nás motivovat k tomu, že některé ty věci musíme těm lidem říct, že jich jako nenapadají, a tak nějak na nich jako pracovat. Za mě to bylo geniální, byl to pro mě takový velký krok, že pro sebe něco dělám a byly to dvě hodiny za 14 dnů, kdy se člověk zastavil, zamyslel se, něco si nakreslil, dostal nějakou zpětnou vazbu, takže tohle.

Výzkumník: Jaká byla tvoje motivace kurz podstoupit?

Veronika: Co mě k tomu vedlo? Tyjo (úsměv) já jsem asi něco takového na sobě chtěla vyzkoušet, že jsem měla pocit, že chci pro sebe něco udělat, s tou lektorkou jsem měla předešlou zkušenost, byla mi dost sympatická, takže možná i to, že si to tak sedlo. Mám taky pocit, že nejde říct „ted' dělám sebereflexi“ a přijde mi důležité, že se po službě zamýšlíme a vlastně jednak si po sdílíme kdo co dělal, ale jednak řešit i to s kým jsme za ten den mluvili, jaké to pro nás bylo a dost často si uvědomuju, že musím zamakat na té pozitivní věci, protože člověka první napadají ty blbé věci, ale i těch dobrých je hodně. Takže i tohle je něco, na co vím, že se potřebuju zaměřit a i vím, že samu sebe málo chválím, takže tohle je pro mě ta sebereflexe, že fakt po té službě je ten prostor si to tak jako říct a někdy jako doma, kdy si člověk nese ty těžké věci, tak se znova zastaví, a tak nějak si to zhodnotí, a to si myslím, že se týká práce. A obecně v životě... no (úsměv) vím že mě vlastně dělá radost si fakt najít nějaký kurz, něco, co jako mě z té rutiny vytrhne a donutí nad sebou přemýšlet.

Výzkumník: Líbí se mi, jak jsi oddělila osobní reflexi a tu pracovní, i když na sebe navazují...klidně pokud tě k tomu ještě něco napadá, tak můžeš doplnit.

Veronika: Joo, na druhou stranu si myslím, že jsou ty situace, kdy člověk je smutný a musí přijít do toho klubu a vlastně ty děcka začnou házet ty své školní problémy a ty si říkáš: „ok, jakože jsem smutná, ale nemůžu ti tady úplně vyprávět o tom co se mi děje no...“ Takže nechci aby to znělo moc ideálně, protože ty situace jsou běžné a každý z nás tam má ty dobré věci, kdy jako jde s tím „dneska jsem fakt vyklidněná a je to super a těším se na vás“ a nebo „dneska vím že potřebuju aby to rychle uteklo“ A přijde mi to přirozené.

Výzkumník: Co ti v tu chvíli, kdy se necítíš úplně nejlíp a musíš na té směně zůstat, pomůže? Protože chápu, že to musí být pak asi těžké, tak co ti pomáhá to ustát?

Veronika: Přemýšlím...

Výzkumník: Někdy to znám sama jo, že dojedu na službu a taky ta moje nálada ne vždy je ideální na to, abych tam jela jako ta „opora“ pro někoho, ale mnohdy mě nějaký ten pokaec s uživatelem úplně vytrhne z té špatné chvíli a je to super...

Veronika: Ano, jojo souhlas, dost často ten klub tak může působit, že tě může pohltit... To je jako těžké, já jako mám takovou obecnou taktiku... já se snažím, když mám blbou náladu si najít takové záchytné body, co vím, že by mě třeba potěšilo, snažím se někoho vyhecovat na nějakou inteligentnější hru, protože to mě baví, ale třeba co můj další záchytný bod, tak vím že kolem čtvrté hodiny odpoledne si chci dát kávu a je to pro mě taková jako chvíle kdy se prostě zastavím, kdy si prostě vezmu ten teplý hrníček do ruk a vím že pro mě těch 5 minut, jakože se potřebuju nadechnout. Takže tohle pro mě takové těšení se na tu čtvrtou, že tam ten okamžik mám, ale někdy to nevyjde... a jinak jo no, nějaké ty body, u kterých vím, že mě jako utrhnout, nebo vím, že když mám takové těžší dny, tak se stahuju k těm lidem, se kterými vím, že jako si buď mám víc co říct anebo mi možná budou povídat a bude úplně v pohodě, když budu jenom poslouchat. Že někdy nemám úplně náladu nabourávat ty skupinky, když mám ten blbý den.

Výzkumník: Jak sebereflexe ovlivňuje vaši schopnost porozumět a respektovat rozhodnutí životních zkušeností vašich uživatelů?

Veronika: Přemýšlím nad tím porozuměním, protože nevím, s tou věcí bojuju, se kterou taky už mám pocit, že jako jsou jinde... ale jinak si myslím, že to může ovlivnit fakt to že jsme víc jako otevření nebo vyklidnění... úplně nevím moc co na to jako odpovědět, jo...

Výzkumník: Myslela jsem to tím stylem...jakoby zamyšlení se nad tím, kdy teda máš například tu špatnou náladu, tak zda se ti hůř zpracovává pak nějaká situace s uživatelem... jak tu situaci celou pak reflektuješ?

Veronika: Ano, chápu. Stejně jako já můžu mít blbý den, tak i ten uživatel může mít zrovna špatnou náladu. Hustý, je zajímavé se nad tím takto zamyslet... ale souhlas, že se to jako děje, ale spíš zpětně to až člověk jako vnímá... třeba „dneska jsem byla taková... normálně bych tu situaci ustála, ale dneska už bych ho vyhodila“ tak to jako vnímám zpětně, ale v tu chvíli si asi nedokážu uvědomit „je to tím, že jsem se dneska málo vyspala“. Ale přemýšlím, jak na to hezky odpovědět, protože to, jak jsi to shrnula, tak je to vystihující, jakože jo... někdy má člověk náladu, má prostor, snaží se mluvit, někdy už toho má dost, tak se snaží vysvětlovat, že jako ne...Zrovna minulý týden jsem je hodně upozorňovala na to, že jsem

háklivá na pravidla, a že hodně věcí jako fakt slyším (úsměv) protože jsem věděla, že fakt jako nechci tolerovat nějaké velké výbuchy a tak. Ale jo, bylo to vlastně mým špatným nastavením, mým strachem z toho že jako to... se něco takového může stát.

Výzkumník: Můžete uvést konkrétní příklady, kdy sebereflexe hrála klíčovou roli při řešení situace s uživateli nízkoprahového zařízení?

Veronika: Mě k tomu zas napadá víc věcí, jakože jednak si myslím, že už je to zkušenost, že na začátku se fakt člověk cítí blbě, že něco takového řekne, ale pak si postupně uvědomuje tu práci, to, co tam má jako dělat, že vlastně já tam nejsem ten odborník někdy a přesně jakoby když to v sobě mám vyřešené, tak vím, že já mu můžu nabídnout toho daného odborníka a můžu mu poradit a řeknu: „hele tady ty lidi se tím zabývají, můžeš udělat tohle a tohle...“. Myslím si, že ta sebereflexe je fakt jako důležitá a tím pádem se člověk nebojí nehrát si na něco, co úplně není. Ale jo, je to i zkušenost. Poprvé se fakt cítíš blbě, ale pak jako si to člověk uvědomí a nějak sám si jako řekne: „hej chovala ses jak nejlíp jsi uměla v tu chvíli“

Výzkumník: A tím že si tohle sama uvědomuješ, tys to i zmiňovala, že když samu sebe víc znáš, tak o to líp můžeš někomu něco předat, poradit mu... jak to vnímáš zpětně ten posun od nástupu do klubu až po teď?

Veronika: Napadá mě taková vtipná situace, ale to nevím, zda odpovím na otázku... vtipné je takové to, že ano, měním se i v tom, že jak jsou žuváky a tady ty věcičky, tak jednu dobu to bylo populární a nacházela jsem to všude a pak přišla doba kdy z vrchu té krabičky někdo udělal takový odhazovací box a mě to jako hrozně potěšilo, já jsem byla úplně jako (úsměv) ... všem jsem vyprávěla, jaký je to super nápad a mí kamarádi se na mě dívali „dobře, tak jo“ (úsměv). Tak to je takový jako extrémní posun (úsměv). Ale ať se vrátím k nějakým těm hodnotám... jako za mě ta zkušenost... každá ta těžká zkušenost, ale posouvá mě a no...

Výzkumník: A třeba ohledně posouvání hranic to vnímáš jak? Při práci s rizikovou mládeží...

Veronika: Já na sobě vnímám spíše opačný proces... že... některé věci jsem si dřív nebrala, ale teď mi přijde „hej ale tohle jako nechci tolerovat“, nechci říct, že mi uživatelé nadávají, ale prostě občas se to jako stane, že někdo je naštvaný, tak to jako člověk respektuje, ale u těch lidí, které znám a mám pocit, že jako máme navázaný vztah, tak vnímám na sobě, že mě to vlastně jako zamrzelo víc, než mě to zamrzelo před rokem. Ale jo, s těmi pravidly to tak jako je, že jakoby vnímám tu jejich důležitost a vím, že je to správně, je po nich chtít to dodržovat. Ale nevím, na kolik se mi to daří no... (úsměv) U některých se známe dlouho, ale přesto ti to jako nechci tolerovat, tohle je to, co si znovu a znovu musím uvědomovat,

jakože hej ne... jo známe se, já vím že jsi hodný, že tady když tě nechám v klubu o půl hodiny dýl tak je to v pohodě, ale pořád je ti třináct a my jsme domluveni, že odcházíš v šest. Ale zpět k otázce a přemýšlím zas nad těma hodnotama a zda jsem se někam posunula... jo, asi uvědomění, že ta pravidla jsou důležitá a že je jako chci dodržovat a že mi to jako dává smysl.

Výzkumník: Tím že teda navážeš s uživatelem hlubší vztah a začne se ti svěřovat, tak chtě nechtě už ti na tom člověku záleží... tak jestli se někdy stane, že je pro tebe fakt těžký taky rozpoznat tu svoji hranici v rámci toho kdy odcházíš z toho klubu a snažíš se to nechat tam, nebo si to někdy nosíš domů? Je to přece jenom mnohdy psychicky náročné... případně jak se s tím snažíš pracovat?

Veronika: To je těžké... (mlčení a zamýšlení se) já se jakoby snažím mluvit o tom v práci. Jinak máme týmové supervize a zhruba jednou za čtvrt roku máme týmovou supervizi kdy se spíš snažíme ladit ten tým, ale to bych tam tak pocitově úplně nezařadila. Jako supervizi máme, ano. No, když jsou to extrémní situace, tak já mám nějakou oporu ve své víře, že tou cestou z té kanceláře se můžu zastavit před kostelem a zkusit se o to podělit tak nějak v duchu a jako pomodlit se za tu situaci, to jako dělám, když je to hodně těžké. Ale asi jak kdy, někdy se z toho snažím vypovídat a někdy naopak si říkám: „tak jako stačí“ a jdu cíleně dělat jinou činnost. Ale jo, jeden konflikt z posledního měsíce pro mě byl hodně těžký no... to jsem nad tím večer doma přemýšlela a vlastně to celé tak trochu vyléčil čas...

Výzkumník: Jakou roli hraje sebereflexe při budování a udržování důvěry s uživateli nízkoprahového zařízení?

Veronika: Občas mě zpětně napadá, když zapisuju intervence „tyjo tohle bych mu chtěla jako říct“. Jinak ta sebereflexe a moje práce na mě... a asi každá práce na mě může pro něho být přínosem, ale jako s tou důvěrou mě ještě napadá, že si zpětně člověk jako uvědomí nějakou blbost, že jsem se zkoušela někomu omluvit, tak to je za mě asi takové... že to bych sem zařadila. Kdy ta sebereflexe může ovlivnit to, že se mu další den omluvím.

Výzkumník: Existuje něco dalšího, co byste dodala k tématu sebereflexe a jeho vlivu na vaši profesní činnost?

Veronika: Dost často tu sebereflexi děláme tak jako podvědomě, ale že... přijde mi, že teď je jako velká snaha a starost o sebe, nějaká sebezpečí mi přijde vlastně jako relativně populární v mé bublině a že i to by tam jako mělo patřit, takový ten prostor na to, nebo cíleně se na to zaměřovat v těch profesích, kde pracujeme s těmi lidmi. A je to vlastně hrozně důležité a možná si to někdy málo uvědomujeme, ale ten vliv to má obrovský. Tak nějak i dál zpopularizovat to, abychom to dělali.

Rozhovor č. 2 – Monika

Výzkumník: Jak vnímáte význam sebereflexe ve vaší práci jako sociální pracovnice?

Monika: Já si myslím, že je to fakt strašně moc důležité, i v nějakém směru jakoby v tom nadhledu, a taky v tom, že vlastně je důležité si uvědomovat, co dělám. Jestli to, co dělám je to co, nebo o co má ten klient zájem. Myslím si, že to může pomoci takovému tomu „páchání pomoci“, že já si myslím, že by to měl dělat takto a takhle mu to nacpu a vlastně ta sebereflexe by mi měla pomoci k tomu, jestli je to opravdu zájem toho klienta, zda je to pro něj užitečné a fakt je to to, co jako potřebuje. No takže takovéto rozdělení, takový ten nadhled a dívat se na to trošku... (přemýšlí) jak kdyby nenutit si tam ten svůj pohled a co by kdo měl dělat, to si myslím, že to je ta sebereflexe a tam to pomáhá.

Výzkumník: A jak se ti to daří? Protože máš dlouholetou praxi v sociálních službách za sebou... tak za jaké situace tu sebereflexi provádíš?

Monika: Jo... já se snažím, teda ne vždycky úplně vědomě, ale už mi to tak jakoby nabíhá, že už během toho rozhovoru se snažím orientovat v tom, co vlastně mi jakoby říká a už mi nabíhají nějaké postupy řešení, co bych třeba jakoby nabídla a jako jo... a říkala co mají dělat a to se snažím zaznamenat, že už mi to jakoby tou hlavou běží a ptám se jakoby toho klienta co on chce a co vlastně zkusil a snažím se to jakoby mapovat, aby to nebylo to, že já vlastně přebírám tu jeho zodpovědnost, což není dobře. Jsou to totiž lidi, co mají tu možnost, mají ty schopnosti, umí ty věci jakoby rozlišit a jenom potřebují nějaké pojmy vysvětlit, že třeba nemusí rozumět některým situacím do kterých se dostali, ale zase jsou kompetentní na to rozhodnutí, kdy se jim to jako vysvětlí.

Výzkumník: Proč si myslíte, že je pro vás sebereflexe důležitá v rámci vaší práce a můžete prosím popsat, jak vám pomáhá při plnění profesních aktivit?

Monika: Jako někdy já třeba co mám jakoby klienty, se kterými mám takhle jako jo, že řešíme třeba fakt ty věci víc jakoby tady jako do hloubky, že chtějí tak jako že mu přijde jako že mi nepříjde špatně se třeba k nějakým věcem jakoby vrátit když si vlastně uvědomím třeba potom zpětně, že třeba jo to mohlo být třeba trošku jinak nebo ještě tohle na to jsem zapomněla nebo tohle tak jo klidně klidně jako si myslím že je to v pořádku jim to tak jako autenticky říct jo že třeba to mě jsem si neuvědomila v tu chvíli tak jako teď to říkám třeba...

Výzkumník: Mohli byste mi prosím detailněji popsat, jak u vás sebereflexe individuálně probíhá?

Monika: Co si myslím, že je jakoby důležité, kdy vlastně ty věci tak jakoby zpětně vyvstávají na povrch, nějaká třeba intervence s tím člověkem, my děláme potom totiž zápis

těch intervencí a tam je prostor na to si to promyslet, co jsem dělala, proč jsem to dělala a k čemu to vedlo. A že je tam takový prostor za každou tou intervencí, protože ty my, jakože musíme vykazovat a vlastně i toto je ten prostor, kdy ta sebereflexe tam má velkou část. Další kde ještě... (zamyšlení) já jsem měla jakoby za ten minulý rok... jsem měla roční individuální supervizi, což je taky jako pro mě to bylo hodně moc důležité měla jsem vlastně jak kdyby zhruba plus minus jakože každý měsíc jako sama jo to supervizi což mě hodně jako pomohlo i tady v tomto směru si myslím právě některé věci si tak pojmenovat rozlišit uvědomit si... pak jsme měli vlastně týmovou... a já teďka ještě jako ještě pořád procházím jako výcvikem v krizové intervenci a to je jako další takový si myslím právě jakoby i to vzdělávání právě ten prostor kde... kde ty věci taky takhle jdou někdy jakoby napovrch a člověk si to může taky tak jako probrat zamyslet se nad tím jak to má a co třeba jako udělat jako jinak... a nebo někdy to naopak může být něco co vlastně potvrdí to že třeba jo takhle je to dobře.

Výzkumník: Jak sebereflexe ovlivňuje vaši schopnost porozumět a respektovat rozhodnutí životních zkušeností vašich uživatelů?

Monika: Myslím si, že je důležité tam jako... i když prostě mám na to úplně jiný názor, nebo jsou to věci, které mi můžou být možná někdy až protivné, některá jako témata nebo jako jo... co kdo vyvede, a tak mi přijde důležité tomu člověku dát jako ten prostor. A já třeba co... jako já s některýma klientama to máme takové, že vím, že semnou se snaží mluvit na rovinu... a jsme si schopni říct „já třeba bych to udělala takhle“ nebo můžu autenticky na něco zareagovat, že bych to třeba udělala jinak, ale bez nějakého jako... jak to říct... aby ten člověk neměl dojem, že ho odsuzuju, nebo jakože aby věděl, že může říct ve svobodě, jak to má. Oni děcka se totiž jako zajímají, že někdy třeba se zastává takové stanovisko, že člověk by měl být jakoby neutrální a přímo to co ten klient jakoby říká a nevyjadřovat se k tomu nějak, jo, že prostě nechat ho jakoby v tom, ale ty děcka. Nebo jakože říkám děcka, když jsou to mladí dospělí... tak vlastně když už máme tady takový navázaný vztah a oni se svěřují s různýma věcmi, tak je to zajímavá. Není to o tom, že já jim za každou cenu potřebuju jakoby nacpat, jak já to vidím, ale spíš že prostě je to tam... ptají se jo třeba.

Výzkumník: Vnímáš na sobě posunutí nějakých profesních hranic za tu celou dobu tvojí praxe?

Monika: No... přemýšlím nad tím, určitě myslím, že jsem se v některých věcech od začátku a jak to mám třeba teďka posunula, je tam ten rozdíl a já si myslím, že je to tak jako přirozeně, když ten člověk se učí tou praxí. Nebo možná hlavně tou praxí (úsměv). A myslím si, že specificky pro... protože jsou to mladí klienti, tak vnímám tam jako důležité jakoby být

autentický, jo že... to se mi potvrdilo i v té dřívější práci, že třeba byly nějaké věci které... nevím třeba nějaký způsob práce... no, ale já jsem si uvědomila, že pokud se v tom člověk necítí dobře a chce to předávat děckám, když se v tom sám necítí jistě, tak ty věci ty děcka oni je vnímají. Mi připadá důležité pro toho člověka, který s těma mladýma lidma dělá, aby prostě jako se úplně nepasoval do rolí, které mu nepřísluší, nebo spíš jakoby nejsou mu úplně vlastní. Takže najít si i v tom všem takový svůj způsob, svoji cestu, kdy řeknu třeba příklad: když někdo je šikovný na dramaterapii, jo, tak to je takové specifické je to takové expresivní, ale někdo takový třeba není. A teď má prostě pocit, protože je to potřeba a začne dělat to stejné, kterému to jde, a i to může být velká křeč, tak jakože mi přijde lepší, když si člověk najde něco, co mu pasuje a vlastně se posiluje v tom co mu je přirozené. Když je to přirozené, tak to ty děcka táhne, když je to křečovité. Tím se to tak rozvedla... ale tím jsem chtěla říct, jak je důležité hledat si ty svoje silné stránky, to, co vlastně člověku může nabídnout a až tolik se netrápit tím, že ne všechny obory, ty skupiny zvládám na jedničku s hvězdičkou, protože to není potřeba. Jo, že většinou se dělá v týmu, takže je fajn, když někdo je takový, a to si najde svoje klienty a někdo zas je jiný a ti klienti si ho taky najdou, protože ne každému všechno jakoby pasuje. Takže ta rozmanitost a tak, že... je vlastně jako dobrá no.

Výzkumník: Je pro tebe složité zůstat někdy objektivní?

Monika: Hmm... (souhlasí a přikyvuje) někdy záleží asi čeho se to týká, někdy je to těžké, když vím, že ten člověk si hodně škodí, jde do strašného rizika, tak někdy je to těžké to prostě jakoby mít tam nějaký neutrální postoj a to taky je ta sebereflexe, že vlastně taky nad tím jakoby přemýšlím, že třeba to brzdím, normálně bych se třeba... kdyby to byl můj, nevím někdo ne jako klient, tak bych se k tomu vyjádřila dejme tomu jinak, a tady tohle jakoby že to brzdí... že ta sebereflexe je v tomto směru moc důležitá. I když prostě může se stát tyjo, že tady chodí klienti se vším možným, i hodně nepříjemným třeba, tak aby měli pocit, že prostě mají kam přijít, že je člověk za to neodežene, neodsoudí a jako nezdupe, a přitom můžou vědět, že jakoby to jsou věci, které nejsou v pořádku. Že zas z toho bych jako... jak kdyby... oni někdy stojí o to, aby jim člověk řekl, jestli je to ještě jako v pohodě anebo už vůbec ne.

Výzkumník: Můžeš uvést konkrétní příklady, kdy sebereflexe hrála klíčovou roli při řešení situace s uživateli nízkoprahového zařízení?

Monika: Jo jakoby konkrétně... stala se taková situace, kdy... kdy právě jako jeden klient potřeboval jakoby hodně... hodně vlastně podpořit a pomoci. Dostali jsme se k tomu, že potřebuje ještě odbornou pomoc, kterou nemáme jakoby tady v nízkoprahu a potřebuje ji zajistit. Nevěděl si s tím rady a tak... takže to jsme jakoby řešili, a protože to bylo takové

vážné téma, tak mě už tam jakoby nabíhalo vlastně co mám udělat, aby to dopadlo dobře, aby to prostě vyšlo. A vlastně jsem se dostala k tomu, že jsem si uvědomila, že mi to začíná překračovat hranice, že vlastně jako kdyby začínám přebírat tu iniciativu, a to řešení, a tak... a uvědomila jsem si, že vlastně tímto, pokud toto udělám, že to jakoby přeberu za něho, tak vlastně toho člověka... že mu berou ty kompetence. Jo, že to není to co já mohu udělat... jo a toto bylo tím že jsem si to prostě jakoby reflektovala, že vlastně kde sem jestli už náhodou to nenabíhá na páchání pomoci, že něco řeším za někoho, přitom bych ho to měla naučit, aby to byl schopen řešit si to sám. Ale měla jsem tam obavu o něho, protože to bylo těžké téma, jestli to dá. Jo, takže to jako.. v tom jsem jakoby balancovala a pak mě to ukotvilo, že jsem si vlastně uvědomila, že to nemůžu. Jo... i kdyby to nevyšlo, kdyby to ten klient sám jakoby nezvládl, zavolat si třeba o pomoc nebo něco, tak já to prostě v tuto chvíli když mu to řekla: „tak já to udělám za tebe“ tak mu vezmu ty kompetence a vlastně ho neposílím, nenaučím to že prostě on je schopný to zvládnout. Tak třeba tato situace.

Výzkumník: stalo se ti někdy, že jsi někdy nevěděla, jak tomu dotyčnému pomoci?

Monika: No, někdy se jakoby takhle jako může stát... a je to většinou... se to snažím jakoby říct a vysvětlit a říct, že prostě teďka jo já třeba na toto nejsem odborník potřebuje pomoci někoho ještě jiného tak si dáme teďka jakoby čas a já můžu udělat to že jako zkusím někoho jako najít jo vlastně no jo většinou ty věci se snažím jakoby nebo aspoň tak vzpomíná jako z poslední doby kdyžtak nad tím přemýšlím, tak se to spíš snažím jakoby říct než zastírat, že vím jako přitom jako nevím no že to že to že to vlastně řekni jo že to teďka na toto já nejsem odborník ale musíme prohledat najít někoho kdo je a nebo najdeme na internetu spolu třeba nějaké informace donesu počítače prostě hledáme třeba.

Výzkumník: Jakou roli hraje sebereflexe při budování a udržování důvěry s uživateli nízkoprahového zařízení?

Monika: Já si myslím, že je to fakt moc důležité. Můžou na to být různé názory, ale za mě... s mýma zkušenostma, s mojí praxí tak mně se prostě s děčkama v tom jednání vyplácí to, necpat se do nějakých umělých rolí, pozic, ale prostě být autentický, protože to si myslím že ta autentičnost vlastně přitahuje ty lidi a tvoří ten vztah, že to není umělé, někteří to cítí, když to někdo jako nemá, ale tváří se že jo. A ještě jsem tak přemýšlela, co mi za tu dobu přijde důležité, tady v nízkoprahu, tak si myslím, že jsou důležité i v tom vztahu jako s tím klientem ty hranice, že to je hodně i pro mě takové vodítko i vlastně celkově pro toho pracovníka a taky to je ta sebereflexe, nastavit si nějaké ty hranice a když už si nejsem jistá, jestli je to ještě v pohodě, jestli to už něco nepřekračuje nebo tak, tak vlastně si ty hranice nějakým způsobem uvědomit, kde vlastně jsem. Někdy je to těžké, snažím se to reflektovat

pro sebe, protože jsou lidi, kteří přirozeně, u kterých bych třeba jako povolila víc, u některých tam mám, u některých mám alarm „že pozor pozor“. A já vlastně bych měla být jako objektivní, tak mám... mám takové prostě jakoby jako někdy... někdy pro sebe takové bych řekla kontrolní otázky jo, že vlastně si to uvědomuju „aha, jestli náhodou tam mi to už neuhýbá“ jo, že už prostě tam jakoby povoluju víc a dovolím to stejné i tady tomuto klientovi, u kterého mám třeba ten alarm a zjistím že vlastně jakoby ne, říkám aha tak je potřeba se trošku stáhnout, takže někdy právě toto no. ... Když mám špatný den, asi se to snažím jakoby stříhnout. No jako ta to to svoje vím to jo že třeba nejsou úplně jakoby v pohodě, ale snažím se třeba jako do něčeho jakoby zapojit, jak kdyby si třeba jako vyslechnout a soustředit se jakoby vědomě cíleně vím o tom, že nejsem tady úplně jakoby stoprocentně... jo, jako nejhorší ještě mi tam vzadu něco běží prostě svého co třeba jako jako řeším nebo takhle, ale že nikdy mě pomůže jsem se snažit soustředit jakoby co nejvíc jako na toho klienta co mi říká a tu hru to že sním su to, že prostě on jakoby něco prožívá a pak to moje jde jakoby do pozadí asi tak takhle nějak no. Někdy je to fakt náročné.

Výzkumník: Existuje něco dalšího, co byste dodala k tématu sebereflexe a jeho vlivu na vaši profesní činnost?

Monika: Myslím si, že je to jako dobré o tom mluvit, že možná někdy jsou to věci které se berou tak jako automaticky, a že je dobré si to připomenout. Člověk vlastně si tak uvědomí co to pro koho jakoby znamená a fakt si myslím, že třeba když je jako dobrý tým, že se třeba o těch věcech jako dá bavit jakoby v týmu jo... a že když jsou třeba jako dobré vztahy v týmu, tak že se to lidi můžou třeba vzájemně jakoby říct jo, že třeba se teďka takové situaci zdá se mi, že to se mnou dělá tohle a tohle... nevím jestli to všechno v pohodě jo a je to taková trošku jako intervize, kdy zas ten řekne „aha, tak toto ono, možná jestli pozor na to jo... a jo že toto si myslím...“. Vlastně ta sebereflexe je hodně, je to důležité téma a jo určitě si myslím, že stojí za to o tom o tom vlastně mluvit a jakoby tak vybízet k tomu, aby lidi prostě přemýšleli no o tom vlastně co dělají, jak se mají, jestli jsou tam kde mají být a tak.

Rozhovor č. 3 – Zuzana

Výzkumník: Jak sama vnímáte pojem sebereflexe?

Zuzana: Za mě je to dost důležitý rys, který jako osobnostně já mám, protože když mám tu sebereflexi nebo když nad tou prací prostě přemýšlím, jakože co se za ten den třeba událo nebo jak jsem s tím klientem mluvila, jaký jsem s ním měla rozhovor. Pro mě je to prostě důležité v tom, že je to něco jako když vlastně tu sebereflexi nemám tak si říkám, že jako nikam jako se neposouvám dál v rámci nějakého procesu zdokonalování nějakého třeba nevím mojí osobnosti, jo nebo té pracovní stránky, že když ji nemám, tak se nikam jako neposunu prostě a taky bych si to trošku nezvala možná i jako práce s chybou, protože většinou člověk reflektuje mám takový pocit to, že když jako se mu něco nedaří nebo se mu něco nepovedlo něco pro něj bylo náročné, že většinou sklouzává k tomu vlastně negativnímu, ale zároveň si pak uvědomím aj někdy to, že je důležité přemýšlet i nad tím co se dařilo, protože to člověka jako víc nakopne a dává mu to pak jako víc energie, takže pro mě je to jako něco jakože důležitý prostě prvek k tomu, abych jakoby profesně rostla a zlepšovala se v tom pracovním procesu pokud sebereflexi nemám, tak vlastně mě to přijde, že mě je ta práce vlastně úplně jedno, když to povím takhle.. a vlastně nikam se neposunu, budu furt jako ten stejný jako člověk, no nikam se neposunu to je pro mě dost důležité tady v tom.

Výzkumník: Proč se věnovat sebereflexi při práci s mladými?

Zuzana: Je to je asi důležité z toho důvodu, protože.. když si.. když vám řeknu, že jako my tam máme jako tu cílovou skupinu od 11 let a ty děti prostě jsou ještě jako z nějakého vývojového hlediska jako hodně formovatelné, a když já prostě nad tou prací jako nebudu přemýšlet, budu jednat bez nějakého prostě přemýšlení, nebudu mít kontrolu nad tím procesem, tak si říkám, že tomu dítěti vlastně jako sociální pracovník můžu jako taky docela natropit nějaké hlouposti, nebo že jim můžu jako nějak tímhle ublížit v rámci nějakého vývoje, jo.. takže tady tímhle bych to asi jako asi bych řekla, že jako je dobré prostě nad tím přemýšlet, abychom nebo my pracovníci sociální nějak nebo i já celkově, abysme tomu dítěti nějak neublížili a byli jsme tam spíše jako pro ně v tom dobrém.

Výzkumník: Jak vnímáte význam sebereflexe ve vaší práci jako sociální pracovnice?

Zuzana: No jako ten význam.. já ho ještě vnímám v tom , že když si představím jako jak ta směna nebo ta interakce nebo celkově s těma klientama jak to všechno probíhá, tak nikdy nejde se na to připravit prostě to jak ten den bude probíhat, jak přijdou ti uživatelé naladění, jaké témata oni řeší, někdy se na to prostě nejde připravit a tím pádem právě i z tohoto

důvodu vnímám tu sebereflexi jakože hodně důležitou, protože tím jak se na to nejde připravit, tak vždycky se tam objeví něco nového, něco jiného, něco prostě neobvyklého, něco třeba obtížného pro nás pro pracovníky třeba i pro toho klienta zároveň a prostě vždycky je super tu sebereflexi v tomhle mít. Jako vnímám ji jako hodně důležitou, že si nad tím prostě můžu popřemýšlet, a i když ten rozhovor třeba proběhne a pak si řeknu „aha, tam jsem něco mohla udělat nějak jako jinak“ zároveň si pak řeknu a „jo, tak kdyžtak ten přijde znova tak se k tomu tématu mám možnost vrátit“. Prostě to já vnímám jako důležité, že když se mi něco třeba nepodaří nepovede a tak se k tomu můžu jako ještě vrátit zvednout to téma jako znova a pohovořit s ním o tom a říct mu „víš prostě něco no minule jsem se zapoměla na něco doptat nebo něco ti ještě jako k tomu říct tomu tématu můžeme se o tom pobavit jo“ že jako, že si člověk nad tím popřemýšlel jak ten rozhovor jako byl vedený nebo co se tam jako událo tak mám.. a něco tam třeba nezaznělo a mělo by, bylo to dost podstatné, tak je vždycky ta možnost se k tomu vrátit, ale je dobré si to říct a uvědomit si to. Takže tohle k tomu.. ze začátku to pro mě bylo dost těžké, v tom že, když něco třeba uživatel potřeboval vysvětlit a já jsem si s tím nevěděla rady, vůbec jsem nevěděla jako co to jako je, jak s tím prostě pracovat vzhledem k tomu, že se mi to stalo jako nějak častěji, třeba ze začátku, tak jsem si pak prostě na to nějak zvykla, jsem si nějak v hlavě řekla ve smyslu – toho nikdo není prostě jako dokonalý a nemůže mít ty věci 100%, nemůže pak vědět úplně všechno. To si myslím nějak tak jako řekla a zároveň je pro mě jako přirozené prostě tomu klientovi jako říct „hej víš co, teďka si s tím nevím moc rady prostě zkusím nad tím popřemýšlet“ že i tohle je prostě jako důkaz toho, že vlastně o to jako to o to téma máte nějak zájem a neodmítnete toho klienta ani s ním prostě třeba takový ty rady jako říct mu to nějak přirozeně a hezky jakože, že nevím třeba zároveň taky se mi stane, že třeba musím někdy použít jako třeba Google a normálně přiznat, prostě mu řeknu „hej víš co, teďka úplně prostě nemám teďka jako nápady“ se mě třeba někdo ptá nevím na nějaké prostě projeví dané nemoci, oni se třeba hodně o to zajímají jestli zdraví a tak.. tak třeba „nevím úplně všechno nejsem přece lékař“ a vidím jako řekla tohle všechno takže prostě normálně přiznám že jak použiju třeba Google a zároveň je ještě hodně velký prvek k tomu třeba řešíme s těma klientama nějaké těžké téma tak je prostě tu pro nás my máme vlastně té hodně velký nevím jestli to mají všechny služby ale míváme nějaké intervize a v rámci těch intervencí vždycky jako mapujeme ty témata, které prostě jako by bylo fajn zmínit, které jsou jako obtížné a nevěděli jsme si třeba s nima rady nebo popíšeme, co jsme s tím klientem v rámci toho procesu dělali. Mám za sebou další tým, který prostě se mnou tady ty věci řeší, což je pro mě hodně důležité, ten tým jako každý na to nahlíží ať je nás několik a každý prostě má jako možnost se nějak vyjádřit a říct co by

jako třeba udělali oni, jak by dál postupovali. A myslím si, že s časem jako jak člověk jako roste nebo více nabírá těch zkušeností tak a já si myslím že jako je normální jako pro mě čím jako snazší a snazší prostě přiznat, že něco třeba jako nevím, protože i tohle je jako dost důležité. A nesnažit se mlčet a nic prostě tomu klientovi neříct, protože on je pak z toho takový nervózní. Takže mu řeknu, že až o tom budu vědět příště víc, tak se o tom můžeme pobavit. Nebo říct tomu uživateli, že si vážím toho, že mi tohle řekl a normalizovat to, že je schopný tohle obtížné téma říct. Snažím se najít ta vlídná slova, protože někdy ta témata.. člověk neví co má občas říct, protože nezažil tu zkušenost.

Výzkumník: Proč si myslíte, že je pro vás sebereflexe důležitá v rámci vaší práce a můžete prosím popsat, jak vám pomáhá při plnění profesních aktivit?

Zuzana: Snažím se co nejvíce vyhýbat tomu, abych mu řekla nebo nadiktovala co má přesně ten uživatel dělat, proto já pak nechci, aby mi někdo pak vyčítal, že mu to jako nefungovalo, nebo nezabralo a že jsem mu tam něco nadiktovala, že si myslím, že tohle jako může být kámen úrazu ve smyslu toho, že trošku to nabourá ten vztah. Samozřejmě se mi to jako párkrát stalo tady tohle, že jsem jako neměla úplně tu sebekontrolu právě v rámci tady tohodle, v rámci nějakého pravidla, které si v uvozovkách v sobě vnitřně nastavuji. Něco jiného je, nebo nahlížím na to tehdy, když ten klient se mě jako sám zeptá, ať mu poradím nebo řeknu co má teďka dělat. V momentě, kdy mě ten klient sám požádá o tu pomoc, o tu radu, tak mu řeknu: jo šlo by to, ale zároveň tě upozorňuji i na to, že nemusí to fungovat. Dávám si tam takové zadní vrátka, nebo nevím, jak to nazvat, ale jsem taková opatrná v tom, že mu jako sdělím, že nemusí to vždy fungovat, to co já mu povím. Ale jsem schopná mu to jako nějak říci, obalit to, aby to prostě pochopil.

Výzkumník: Mohli byste mi prosím detailněji popsat, jak u vás sebereflexe individuálně probíhá? Popřípadě zda máte nějaký výcvik za sebou?

Zuzana: Co se týče nějakého výcviku, tak já jsem absolvovala asi takový ten nejvýznamnější roční výcvik, to byla nějaký sebe zkušenost v rámci řešeného orientovaného přístupu v rámci metod sociální práce. To byl takový z významných kurzů, který jsem absolvovala, krizová intervence mě jako asi čeká, ale ten roční mě teď bohatě stačil. A co se týče nějaké té sebereflexe, jak u mě probíhá... tak já to mám jak takového dvojího typu, ta první je asi hnedka po směně, někdy se snažím být v reflexi, když jsem v procesu, ale tím, že je ten rozhovor někdy jako náročný, tak to úplně vypouštím, spíš se snažím to mít jako až potom rozhovoru. S tím že probíhá to tak, pro mě je dost důležité říct po té směně, když jsem třeba s kolegyní, jakože nějak reflektovat, to, co se za ten den na té směně dělo a jaká témata prostě přišly, co jsem s těma klientama řešila a tyhle témata prostě reflektuji. Pro mě je

důležité ještě říct to, že je důležité to říkat nahlas, co se jako událo. Když to není nahlas a říkám si to jenom v hlavě, pro mě to nemá vůbec žádný smysl. Protože v momentě kdy reflektuju nahlas, tak si říkám.. a slyší mě ten kolega, tak mám tam vlastně tu podporu, je tam pro mě nějaký ten podpůrný článek, který jako mi může dát nějakou zpětnou vazbu, nebo mě může navést jo. Takže to je hned po té směně, zároveň, my po té práci v rámci zápisu denní směny máme v tom systému napsané dvě takové dva pod body – co se nám za ten den dařilo a zároveň co se nám nedařilo. Vždycky se tam něco objeví, to na čem jde pracovat. Takže pro mě je důležité reflektování hned po té směně, protože člověk to má v živé paměti. Zároveň pokud nastane nějaká situace ohledně porušení pravidel, to se stává taky hodně často a chodí hodně uživatelů a nejsou na sebe zvyklí, že si třeba nadávají a nechovají se k sobě hezky... tak je potřeba být v tomto dodržování pravidel důsledný a reflektovat to hnedka, aby to zbytečně nenapáchalo ještě víc škody. Nějak jako to reflektovat a posoudit, zda už to není přes čáru... kdy to může dál nějak narušovat ten bezpečný prostor. Zároveň hodně ještě přemýšlím, když jedu z práce v autě, tak tam nějakou svoji chvíli, nějaká zdroj, kdy jako úplně reflektuju, co se za ten daný den dělo, jo, jak to probíhalo, jak mě v tom třeba bylo samotné, protože to je taky dost důležité, jako v čem se můžu já zlepšit. Takže já si troufnu říct, že tu reflexi hodně používám, je to pro mě hodně důležitý článek i k tomu abych jako nevyhořela si myslím. Když o tom člověk mluví se svými kolegy, sám nad tím přemýšlí, a ještě to řekne nahlas, tak je to úplně bombastické a mělo by to děla spoustu pracovníků, protože v tu chvíli, kdy to řekne ten jeden nahlas, tak už na to není sám a už to pro něj není taková ta zátěž.

Výzkumník: Jak často míváte intervize?

Zuzana: Co se týče těch intervizí, tak se snažíme je mít každý týden, pokud nastane nějaké téma, které je akutní a musíme ho jako řešit, tak se snažíme zareagovat, aby se vědělo, co a jak. Většinou tady ty rychle, nebo akutní intervize jsou dány i tím, když se řeší nějaké hrubé porušování pravidel, protože se musíme domluvit s kolegy, jak budeme postupovat, protože někdy jsou ty situace takové jakože, neobvyklé. Vždycky nás něco překvapí, vždycky prostě, takže to bývá a jinak míváme týdně ty intervize a co se týče supervizí, tak ty máme vždycky 4x do roka vždycky po 3 měsících. To jsou jako skupinové. S tím že individuální supervize máme nastavené tak, jak pracovník potřebuje a chce, tak si o ně může prostě požádat.

Výzkumník: Jak sebereflexe ovlivňuje vaši schopnost porozumět a respektovat rozhodnutí životních zkušeností vašich uživatelů?

Zuzana: Taky jsem někdy měla taková témata, které mě... zasáhly, trošku mi to bylo líto, jo... nějak jako nebyly mi úplně příjemné, zároveň jsou to témata, které jsou buď pro toho

klienta obtížné, jakože řeší jako fakt neskutečné problémy, jo má toho jako hodně těch situací. Jo to je jedna rovina, že mě je jich vlastně líto. Ale pak jsou klienti, kteří dokážou být jako hnusní vůči pracovníkům. To je jako druhé odvětví v rámci práce, kterou jako my odvádíme. A co se týče té první varianty, kdy ty témata jsou obtížné pro toho klienta, protože pro ně je to důležité, tak vnímám to tak, že jsem v tomto hodně posunula, že se snažím o tom mluvit s ostatníma pracovníkama a nejsem na to jako sama. Zároveň je to důležitý moment si jako uvědomovat, že je to vlastně jenom práce a neměla by mě zasahovat do osobního života. Takže se snažím si nastavovat tady ty hranice. Mnohdy to jako nejde, protože je to obtížné, na těch klientech mi hodně záleží, je to pro mě moc podstatné, aby sa měli dobře. Nebo jako aby aspoň zažili něco hezkého. Takže je to pro mě dost obtížné tam nastavovat ty hranice. Ale zároveň si tady u toho člověk jako uvědomuje jak je vlastně silný, protože se snažím mít o ty klienty zájem, v tomto je to hodně o balancování na nějaké šedé zóně, kdy vy se snažíte tam pro ně jako být jako ten pracovník, ale zároveň to někdy můžou otočit proti vám. A najednou vlastně balancujete a je to takové nahoru dolů. Ty hranice je vlastně hrozně těžké nastavovat. Je důležité být v rámci toho rozhovoru připojený na toho klienta a vnímám to co vlastně ten klient říká, to, co je pro něj důležité a být tam pro něj. Ono fakt někdy stačí tam být pro toho klienta a poslouchat ho. Já, když jsem do nízkoprahu nastoupila, tak jsem byla taková autoritativní taková jako autorita, ale vlastně došlo mi, že takhle člověk nemůže úplně vystupovat. Protože tím si člověk nezíská ty děti tím nezíská tu jejich důvěru a oni se vám kvůli tomu tolik neotevrou a ta témata s váma prostě chtějí řešit nebudou. Čím víc se pro mě ten nízkoprah stal přirozeným, tak tím víc tam bylo jako lepší s někým navázat ten kontakt, tu důvěru. Ale zároveň ten člověk furt musí být v nějaké té hranici, aby ho ti klienti nezemleli. No prostě fakt musí pořád nějak balancovat. Třeba ti klienti, jak prostě útočí na toho pracovníka, tak s tím mám pořád ještě problém, že mě to jako od nich mrzí ve smyslu toho, že jim člověk fakt chce být oporou a chce tam pro ně být a oni to tak jako otočí a nechovají se hezky. Takže to se přiznám, a to mě někdy dělá problém. Že s tím jako nejsem úplně zžitá. Protože to je asi můj nějaký povahový rys tím že já se chovám hezky k někomu tak očekávám, že on se bude chovat hezky tak ke mně. No ale v tomhle si to člověk musí uvědomit, že to tak prostě u těchto dětí není, hlavně u těch dětí z toho nízkoprahu, že to není samozřejmé. Ale věřím tomu, že si to pak časem uvědomí, až třeba dospějí. Protože to prostě zažili v dětství jinak no...ale v tom klubu se k nim někdo choval hezky, tak věřím v to, že se jim to do té paměti vryje.

Výzkumník: Můžete uvést konkrétní příklady, kdy sebereflexe hrála klíčovou roli při řešení situace s uživateli nízkoprahového zařízení?

Zuzana: To třeba jako jsem byla autoritativní, tak jsem zjistila, že mě ti klienti třeba nemusí mít rádi, nechtějí se se mnou bavit. Třeba vést s nima ten rozhovor, nebylo to pro mě příjemné. A vůbec jsem se do toho jako netěšila, protože asi jsem to nebrala tak jako „důležité“. Ale důležitou roli hraje ta kontaktní práce a ten zájem o toho klienta. A to si myslím, že je hodně důležitá věc. I třeba pokud máte společné zájmy s tím klientem. To je takový neskutečný bonus navíc, kdy ty vztahy nějak vznikají. No musela jsem hodně změnit svůj přístup k těm klientům. Ale pokud někdo mluví sprostě a útočí tím na někoho, tak to jsem hodně autoritativní, a to dokážu být dost přísná, protože tím narušuje ten uživatel ten bezpečný prostor. Když třeba někdy nemám tu dobrou náladu, tak to záleží na situaci, ono někdy si toho ti klienti dokážou všimnout, že nejste úplně v kondici a oni jsou jako taková autentičtí a bezprizorní a dokážou vám to jako říct, že hej ty dneska nemáš prostě náladu. V tenhle okamžik záleží na tom, s jakým klientem se bavím, jak moc s ním mám navázaný vztah. V momentně kdy ten vztah s tím klientem je hlubší, hlouběji navázaný, jo... tak je pro mě snazší se bavit o tomhle. Tak jsem schopná mu říct, že se třeba nevím něco stalo, něco třeba řeším a není mě v tom jako dobře, prostě je to pro mě jako náročné, ale věřím tomu, že příště jak budeme spolu na směně, tak se to jako zlepší a budeme mít možnost se k tomu jako vrátit, protože... že se snažím mu to jako normálně říct. Říct jim, že jsem taky normální člověk jako ty a normalizovat to, že i ty se cítíš někdy jako naprd a já jako to mám taky tak, jsem taky člověk, sice jsem už dospělejší jak ty, ale to k životu patří, že tady ty situace člověka potkávají. Já si myslím, že když ten pracovník s tím klientem jedná narovinu, tak je to daleko víc důležité a jedná s ním s nějakou úctou, než aby mu říkal ne všechno je v pohodě, všechno je zalité sluncem.

Výzkumník: Jakou roli hraje sebereflexe při budování a udržování důvěry s uživateli nízkoprahového zařízení?

Zuzana: Myslím si, že je důležité, při tom vztahu s tím klientem, být jako přirozená. Samozřejmě ta přirozenost přijde časem si myslím. Protože když člověk přijde do nového zaměstnání, tak je takový že se okoukává a neví co a jak, jo, ale postupem času si myslím, že to začne být tak pro něho přirozené, když tam chodí každý den, že vlastně ty vztahy začínají být taky přirozené. Těch faktorů pro budování dobrého vztahu jsou jako důležité a musí člověk to vnímat tu realitu co se kolem něho děje a snažit se ne za každou cenu jít do toho konfliktu s tím klientem. Ale vnímat jako to bylo myšlené, jak to člověk jako řekl a tak. Takže při budování těch vztahů a té důvěry je důležité, být jako přirozený a mět o toho

klienta přirozený zájem. Být na něho připojený, jo prostě bavit se s ním, ne za každou cenu vždy hezky, protože je důležité kopírovat jazyk klienta a musí to člověk jako umět a musí to umět použít, kdy je to jako vhodné. Dál v rámci toho rozhovoru, co můžu udělat, to, aby mě to i nakoplo k té sebereflexi, je to, že v závěru toho rozhovoru, kdy probíhá nějaké hodnocení, ukončování, se jako zeptat toho klienta, jako jak moc pro něj ten rozhovor byl užitečný a co si třeba uvědomil, co se naučil a tohle je vlastně i takový zpětná vazba i od toho klienta, nějaká jako reflexe dejme tomu. A že tohle jako toho pracovníka nakopne k tomu, jestli tohle byl teda ten dobře vedený rozhovor nebo špatně a mohla jsem udělat něco jinak. Takže to si myslím, že je taky hodně důležité. To právě toho pracovníka víc vede k té reflexi a má tam ten jiný pohled. My jsme tam prostě pro toho klienta nebo uživatele a ten rozhovor je vedený pro něj...takže ptát se ho.

Výzkumník: Existuje něco dalšího, co byste dodala k tématu sebereflexe a jeho vlivu na vaši profesní činnost?

Zuzana: Asi bych přála hodně pracovníkům, aby jako reflektovali svoji práci, protože si myslím, že je to nějaká i prevence k tomu syndromu vyhoření. Já si myslím, že je to prostě důležitý důležitá část... a nevím prostě... nebát se i přiznat svou chybu, to dělá fakt tu sebereflexi, vnímám jako hodně jako tu práci s vlastně vždycky člověk hledá to negativní, to už jsem vám říkala, že ta práce s chybou je důležitá a prostě reflektovat, reflektovat a reflektovat. A hlavně aby ten člověk měl kontrolu nad tím procesem, nebo nad tím, co se vlastně v tom klubu a při těch rozhovorech děje.