

Hranice vztahu mezi sociálním pracovníkem a klienty nízkoprahového zařízení pro děti a mládež

Andrea Holbová

Bakalářská práce
2025



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2024/2025

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	Andrea Holbová
Osobní číslo:	H22294
Studijní program:	B0111A190011 Sociální pedagogika
Forma studia:	Prezenční
Téma práce:	Hranice vztahu mezi sociálním pracovníkem a klienty nízkoprahového zařízení pro děti a mládež

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, profese sociálního pracovníka a nastavování hranic vztahu mezi sociálním pracovníkem a jeho klienty.

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 bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

ELICHOVÁ, Markéta, 2017. Sociální práce: Aktuální otázky. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0080-4.
KOPŘIVA, Karel, 2016. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1147-1.
MATOUŠEK, Oldřich, 2011. Sociální služby. Praha: Porál. ISBN 978-80-262-0041-3.
MATOUŠEK, Oldřich, 2013. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.
ŠVARČÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ, 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Iva Staňková, Ph.D., MBA**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **13. ledna 2025**
Termín odevzdání bakalářské práce: **2. května 2025**

L.S.

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

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

Ve Zlíně dne 13. ledna 2025

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb., v platném znění bez ohledu na výsledek obhajoby;
- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a bude dostupná k nahlédnutí;
- jedno vyhotovení bakalářské práce v listinné podobě bude ponecháno Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně k uložení;
- na moji bakalářskou 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;
- podle § 60 odst. 1 autorského zákona má Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou 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 bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá; neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji, že

- jsem na bakalářské práci pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem řádně citoval(a); v případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor;
- odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou obsahově totožné.

Ve Zlíně, dne

.....
podpis autora

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce se zaměřuje na každodenní zkušenost sociálních pracovníků s profesními hranicemi ve vztahu s klienty v prostředí nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Cílem práce bylo zjistit, jak pracovníci profesní hranice vnímají, jaký jim přikládají význam, jak je nastavují a udržují, a jak prožívají situace, kdy dochází k jejich překročení. Výzkum vychází z interpretativní fenomenologické analýzy a opírá se o rozhovory s pěti pracovníci, které působí v NZDM. Zjištění ukazují, že hranice nejsou vnímány jako pevná pravidla, ale spíše jako postupně se vyvíjející nastavení, které se souvisí jak s osobností pracovníka, tak s konkrétním vztahem ke klientovi. Významnou roli hraje také vnitřní prožívání, reflexe a týmová podpora. Práce přináší doporučení pro praxi v oblasti nastavení a udržení hranic i pro lepší pochopení vnitřního světa pracovníků v pomáhajících profesích.

Klíčová slova: profesní hranice, vztah s klientem, nízkoprahové zařízení, sociální pracovník, zkušenost

ABSTRACT

This bachelor thesis focuses on the everyday experience of social workers with professional boundaries in relationships with clients in the context of low-threshold facilities for children and youth. The aim of the thesis was to explore how social workers perceive professional boundaries, what importance they attach to them, how they set and maintain them, and how they experience situations where these boundaries are crossed. The research is based on interpretative phenomenological analysis and draws from interviews with five female workers active in a low-threshold facility. The findings show that boundaries are not seen as fixed rules but rather as a sensitively negotiated framework that evolves over time and depends both on the personality of the worker and the specific relationship with the client. Internal experiences, reflection, and team support also play a key role. The thesis offers practical recommendations for boundary setting and maintaining and provides insight into the inner world of helping professionals.

Keywords: professional boundaries, client relationship, low-threshold facility, social work, experience

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí mé bakalářské práce, PhDr. Ivě Staňkové, PhD., MBA, za její vstřícnost, podporu a cenné rady, které mi během psaní poskytovala. Její vedení pro mě bylo velkou inspirací.

OBSAH

ÚVOD.....	13
I TEORETICKÁ ČÁST	14
1 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	15
1.1 DEFINICE NZDM A JEHO LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ	15
1.2 CÍLE A FORMY NZDM.....	16
1.3 SLUŽBY POSKYTOVANÉ V NZDM	17
1.3.1 Princip nízkoprahovosti	19
1.4 CÍLOVÁ SKUPINA	20
1.5 STANDARDY KVALITY	21
2 PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	24
2.1 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	24
2.2 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V NZDM.....	26
2.3 VZTAH SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA S KLIENTEM	28
2.4 PROFESNÍ HRANICE VZTAHU	29
II PRAKTICKÁ ČÁST	31
3 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	32
3.1 CÍLE VÝZKUMU	32
3.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	32
3.3 DRUH VÝZKUMU	33
3.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR	33
3.5 VÝZKUMNÁ TECHNIKA.....	34
3.6 ETICKÉ ASPEKTY VÝZKUMU	37
3.7 PRŮBĚH SBĚRU DAT.....	37
3.8 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	38
4 ANALÝZA DAT	39
4.1 VNÍMÁNÍ PROFESNÍCH HRANIC OČIMA SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	40
4.1.1 Osobní definice a význam profesních hranic	40
4.1.2 Osobnost pracovníka a její vliv na profesní hranice	41
4.1.3 Týmová podpora a sjednocení hranic v rámci kolektivu	42
4.2 PRÁCE S HRANICEMI VE VZTAHU S KLIENTY	43
4.2.1 Spravedlivý přístup ke klientům	43
4.2.2 Balancování mezi profesionalitou a přátelským přístupem	43
4.2.3 Hranice jako nástroj pro udržení komfortu	44
4.2.4 Vliv hranic na vztah s klientem.....	45
4.2.5 Hranice při emotivních situacích	46
4.2.6 Vnímání a řízení fyzického kontaktu	47

4.3	ÚSKALÍ PROFESNÍCH HRANIC	47
4.3.1	Přehodnocování hranic a jeho prožívání	48
4.3.2	Překročení hranic ze strany klienta	48
4.3.3	Prožívání a reakce pracovníka na překročení profesních hranic klientem	50
4.3.4	Překročení hranic ze strany pracovníka, reflexe a prožívání.....	50
5	INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	53
5.1	ODPOVĚĎ NA PRVNÍ VÝZKUMNOU OTÁZKU	53
5.2	ODPOVĚĎ NA DRUHOU VÝZKUMNOU OTÁZKU	53
5.3	ODPOVĚĎ NA TŘETÍ VÝZKUMNOU OTÁZKU	54
5.4	SHRNUTÍ.....	55
6	DOPORUČENÍ VYPLÝVAJÍCÍ Z VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	56
	ZÁVĚR.....	57
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	58
	SEZNAM OBRÁZKŮ	62
	SEZNAM TABULEK.....	63
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	64
	SEZNAM PŘÍLOH.....	65

ÚVOD

V této bakalářské práci se zaměřujeme na to, jak sociální pracovník vnímá a prožívá **každodenní zkušenosti** týkající se profesních hranic ve vztahu s klienty v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež (dále také NZDM). Inspirací k výběru byla odborná praxe absolvovaná právě v jednom z těchto zařízení, kdy jsem pozorovala rozdílné pojetí hranic mezi pracovníky. Proto se chci blíže věnovat každodenním situacím, s nimiž se pracovník v této praxi setkává.

Pracovníci NZDM přistupují ke klientům na **partnerské úrovni**, a snaží se minimalizovat **nerovnováhu v postavení**, porozumět jejich životnímu prostředí a zároveň zůstat autentičtí. Ukazují tak, že mezigenerační komunikace nemusí být pouze **direktivní a hodnotící** (Kappl in Matoušek, 2013).

Podle Kopřivy (2016) hranice určují, co je **záležitostí jednoho a co druhého** – každý z účastníků je může vnímat jinak. V prostředí NZDM proto může docházet k **rozdílnému pojetí hranic**, což může být výzvou pro jejich správné nastavení a udržení.

Profesní hranice ve vztahu s klientem jsou klíčové. Jejich nastavení a udržení je však **složité a proměnlivé** – závisí na kontextu, osobnosti pracovníka i specifikách klientů. Chrání jak klienta, tak samotného pracovníka a umožňují vytvářet důvěrné a podpůrné prostředí, zároveň však zachovat potřebný odstup, nezbytný pro dlouhodobou udržitelnost a ochranu role.

Cílem práce je **porozumět** tomu, jak pracovníci NZDM hranice **vnímají, prožívají** a jak se s nimi **vyrovnávají**. Jde o subjektivní zkušenosti, proto byl zvolen **kvalitativní výzkum** – interpretativní fenomenologická analýza (**IPA**). Tento přístup umožňuje nahlédnout do individuálních prožitků a významů, které jim pracovníci přisuzují. Data pochází z polostrukturovaných rozhovorů, které umožňují reagovat na konkrétní situace a téma dále rozvíjet.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Tato kapitola nejprve vymezuje **nízkoprahové zařízení pro děti a mládež** v kontextu sociálních služeb a přibližuje jeho **legislativní rámec**. Následně se podrobněji věnuje charakteristice této služby, zejména jejím cílům, formám poskytované podpory, nabízeným činnostem, cílové skupině a standardům kvality.

1.1 Definice NZDM a jeho legislativní ukotvení

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež umožňují mladým lidem trávit volný čas **bezpečně a smysluplně** – nejen formou každodenních aktivit, ale i víkendových či prázdninových pobytů. V České republice je nejčastěji zřizují **nestátní organizace**. (Matoušek, 2011). Služba je určena dětem a mládeži v obtížné životní situaci, případně ohroženým její vznikem, které zároveň nevyužívají běžně dostupnou institucionální pomoc. V rámci služby dochází k **navazování a udržování kontaktu** s klienty, poskytování potřebných informací, odborné pomoci a podpory s cílem posílit sociální začlenění a přispět k pozitivní změně životního stylu. Služba probíhá ambulantně nebo terénně a nese nízkoprahový charakter (Česká asociace streetwork, 2008).

Z legislativního hlediska je NZDM definováno **zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách** (Česko, 2006b). Podle §62 tohoto zákona se jedná o službu, která poskytuje jak ambulantní, tak i terénní podporu dětem a mladým lidem ve věku 6 až 26 let, kteří čelí riziku nebo jsou již zasaženi **společensky nežádoucími jevy**. Služba obsahuje tyto **základní činnosti**:

- a) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- b) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) Sociálně terapeutická činnost,
- d) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Kappl (in Matoušek, Křišťan, 2013) definuje nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jako součást systému **sociální prevence**. Tyto služby jsou v §53 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, definovány jako služby zaměřeny na osoby ohrožené krizí, nevhodnými návyky či způsobem života (Česko, 2006b).

Kromě zákona o sociálních službách je NZDM specifikováno rovněž ve **vyhlášce č. 505/2006 Sb.**, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. V §27

této vyhlášky jsou vymezeny **základní činnosti** při poskytování služeb v NZDM, které jsou uvedeny v podkapitole „Služby poskytované v NZDM“ (Česko, 2006a).

1.2 Cíle a formy NZDM

Cílem NZDM je podpořit **sociální integraci** a přispět k **pozitivní změně** životního stylu dětí a mládeže, které se nacházejí v obtížné sociální situaci. Služby se zaměřují na poskytování informací, odborné pomoci a podpory s cílem předejít jejich **sociálnímu vyloučení** (Česká asociace streetwork, 2008). Dle Matouška (2016) mají NZDM ambici aktivně ovlivňovat životní styl ohrožených dětí a dospívajících a poskytnout jim podporu při překonávání nepříznivých okolností či obtíží spojených se socializací. Nabízejí širokou škálu činností – smysluplné trávení volného času, poradenství, práci v terénu, individuální podporu i zprostředkování návazných služeb.

Klíčovým předpokladem efektivní činnosti je **důvěrný a bezpečný vztah** s klientem. Navázání kontaktu není pouze výchozím bodem, ale samo o sobě je také jedním z hlavních cílů služby. Proto se tento přístup označuje jako **kontaktní práce** (Klíma, Jedlička in Klíma, 2009).

Nízkoprahové služby jsou poskytovány dvěma základními formami – **ambulantní a terénní**. Obě vycházejí z **principu nízkoprahovosti** a usilují o co nejvyšší podporu pro cílovou skupinu. Výběr formy závisí na potřebách klientů, charakteru lokality a provozních možnostech zařízení.

Terénní práce se zaměřuje na **monitorování situace** v dané lokalitě, **vyhledávání potencionálních klientů** (depistáž), informování o službách NZDM a směřování klientů na klubové aktivity. Pracovníci udržují kontakt s těmi, kteří nemohou nebo nechtějí službu využívat, např. kvůli opakovanému porušování pravidel. Terénní aktivity jsou obdobné těm v prostorách zařízení (Kappl in Matoušek, Křišťan, 2013). Nepatří sem však činnosti **ohrožující práva** cílové skupiny – např. výměna injekčního materiálu, ideologické programy či psychoterapie (Racek, Herzog in Klíma, 2009). Na první pohled by se mohlo zdát, že terénní pracovník zasahuje do života lidí, kteří pomoc nevyhledávají. Ve skutečnosti ale pouze zvyšuje dostupnost služeb těm, kteří ji nedokážou nebo neumí sami vyhledat. Aktivní přítomnost pracovníka neomezuje klientovu svobodu, ale rozšiřuje jeho možnosti (Korčíšová in Matoušek, Kroftová, 2003).

Ambulantní forma služby se typicky realizuje v **nízkoprahových klubech**. Ty poskytují bezpečný prostor pro neformální setkávání, rozvoj dovedností a aktivní trávení volného času. Klienti se mohou zapojit do chodu klubu, přicházet s vlastními nápady a využívat poradenství a individuální podporu – buď v klubu, nebo v jiném prostředí dle potřeby (Kappl in Matoušek, Křišťan, 2013).

1.3 Služby poskytované v NZDM

Sociálně pedagogická a poradenské činnost zaměřená na děti a dospívající v náročných životních situacích čelí stále novým výzvám na teoretické i praktické úrovni. Zvláště se to týká jedinců označovaných jako riziková, ohrožení či problémová. Jejich život bývá ovlivněn **složitými událostmi**, jako je rozpad rodiny, časté stěhování, školní neúspěchy, delikvence, zanedbávání, týrání, zneužívání, promiskuita nebo závislost. Mnozí z nich si však **neuvědomují** potřebu specializované pomoci, a proto běžně nevyhledávají institucionální služby (Klíma, Jedlička in Klíma, 2009). Z toho důvodu se NZDM snaží oslovit cílovou skupinu **atraktivní nabídkou** volnočasových aktivit, které slouží jako nástroj pro navázání kontaktu a získání klientů. Tento přístup vytváří přirozený prostor pro vztah s cílovou skupinou, který následně umožňuje poskytovat sociální služby (Hájek et al., 2008).

Základní služby zahrnují sociální práci s jednotlivcem, skupinou i komunitou. Patří sem zprostředkování informací, odkazy na jiné služby, situační či krizové intervence a preventivní programy. Široká nabídka volnočasových aktivit napomáhá budování vztahu mezi pracovníkem a klientem nebo mezi klienty navzájem. Tyto aktivity mohou podporovat seberealizaci nebo vytvářet prostor pro reflexi hodnot a norem (Kappl in Matoušek, Křišťan, 2013).

Dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., §27, spadají poskytované činnosti do čtyř oblastí:

1. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- a. Zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
- b. Pracovně výchovná činnost s dětmi,
- c. Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- d. Zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,

2. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- a. Aktivitky umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,

3. Sociálně terapeutické činnosti:

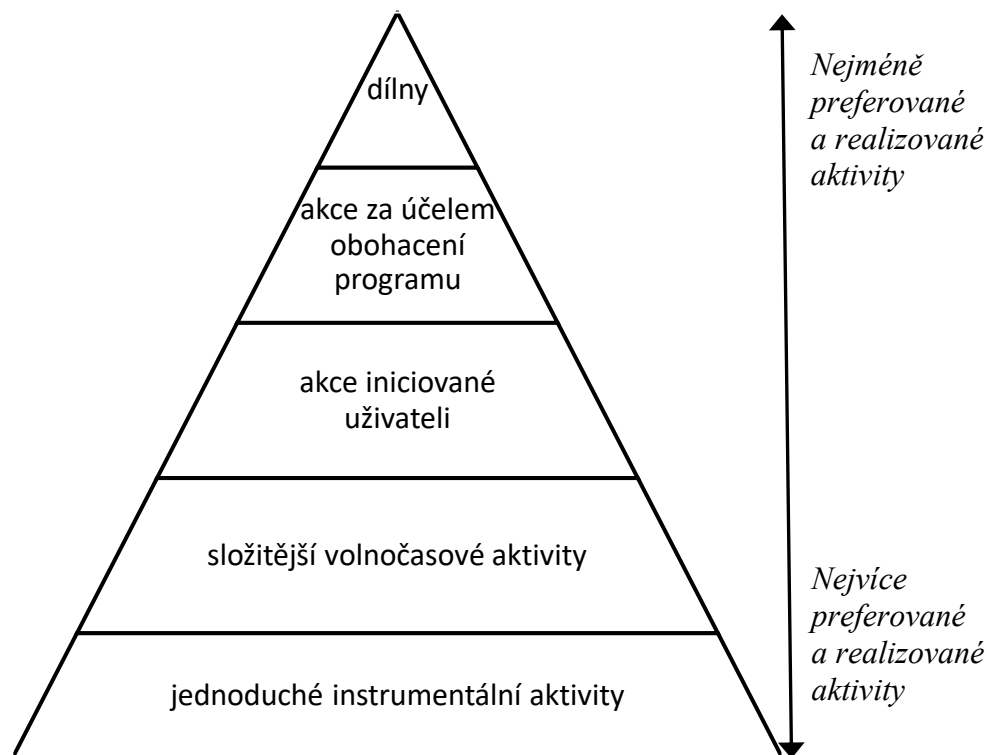
- a. Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

4. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- a. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
- b. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

Česká asociace streetwork (2008) popisuje NZDM jako **soubor intervencí** zaměřených na rozvoj, řešení obtíží a každodenní fungování uživatelů. Klíčová je **kontaktní práce**, která buduje vztah a vytváří prostor pro další pomoc. **Situační intervence** reaguje na výchovné momenty přirozeně vznikající v zařízení. **Informační servis** poskytuje praktické rady (např. ohledně školy, vztahů, zdraví či práva). **Poradenství** pomáhá klientům lépe se orientovat v problémech a rozvíjet kompetence. **Krizová intervence** reaguje na náhlé psychické obtíže a zprostředkovává odbornou pomoc. Služba rovněž zajišťuje **kontakt s institucemi** – vždy se souhlasem uživatele. **Případová práce** představuje dlouhodobou, individuální spolupráci. **Skupinové aktivity** cílí na rozvoj psychosociálních dovedností a týmovou spolupráci. Podle potřeby lze do procesu **zapojit i blízké osoby** klienta – opět se souhlasem uživatele.

Specifickou oblast tvoří **volnočasové aktivity**, které se dělí podle míry podpory ze strany pracovníků a iniciativy uživatelů. Patří sem **jednoduché instrumentální aktivity**, u nichž není nutná podpora pracovníků (např. poslech hudby, kreslení), **složitější aktivity**, při kterých pracovník nabízí podpůrnou asistenci (např. práce v hudebně, počítačové pracovně), **akce iniciované uživateli** realizované ve spolupráci s pracovníkem, **akce pořádané pracovníkem** za účelem obohacení programu a **dílny s lektorem**, do nichž se lze zapojit dle zájmu (Česká asociace streetwork, 2008).



Obrázek 1 Hierarchie volnočasových aktivit

Zdroj: Česká asociace streetwork, 2008

1.3.1 Princip nízkoprahovosti

Princip nízkoprahovosti je jedním ze **základních pilířů** fungování NZDM. Ovlivňuje nejen způsob poskytování služeb, ale také přístup pracovníků vůči svým klientům. Jeho cílem je **maximální přístupnost služby** – bez zbytečných překážek, složitých podmínek či tlaku.

Nízkoprahovost se vyznačuje otevřeností a přizpůsobením se životní realitě klientů. V praxi to znamená vytvoření prostředí, které odpovídá jejich běžnému životnímu světu – jak místem, tak způsobem fungování. V nízkoprahových klubech platí jen **základní pravidla**, zaměřená zejména na **zákaz fyzického a psychického násilí, konzumace návykových látek a sexuální chování**. Klient je zatížen minimem administrativy – přístup ke službě není podmíněn registrací, členstvím ani aktivní účastí. Klienti nejsou nuceni k žádné činnosti, volí si aktivity dle svého uvážení. Většina aktivit je **bezplatná a dostupná** všem bez ohledu na jejich sociální zázemí. Pravidelná docházka není vyžadována – zařízení mohou navštěvovat podle vlastních potřeb a možností. Provozní doba je nastavena s ohledem na klienty, tak aby službu mohli reálně využívat. Zároveň je dostatečně stabilní, aby se předešlo výpadkům. Služba je přístupná všem, kteří spadají do cílové skupiny, za předpokladu, že

jejich chování neohrožuje bezpečí a pohodu ostatních (Kappl in Matoušek, Křišťan, 2013; Česká asociace streetwork, 2008).

Dle Klímy (2009) lze specifika principu nízkoprahovosti odlišit od tradičních výchovně-vzdělávacích nebo sociálních služeb z několika hledisek:

- z pohledu **stanovených cílů**, které jsou v nízkoprahových službách definovány spíše pragmaticky a realisticky, s důrazem na okamžité potřeby klienta, na rozdíl od tradičních výchovně-vzdělávacích nebo sociálních aktivit;
- z hlediska **dostupnosti služby**, která se snaží co nejvíce přiblížit a přizpůsobit reálným podmínkám a možnostem potenciálních klientů, a to místem, časem i způsobem poskytování;
- z hlediska **specifického přístupu** pracovníků ke klientům a jejich problémům, který je založen na respektu, nízké míře formálnosti a důrazu na dobrovolnost, důvěru a individuální přístup.

1.4 Cílová skupina

Cílovou skupinu NZDM tvoří **děti a mladí lidé ve věku 6 až 26 let**, kteří se nacházejí v nepříznivé životní situaci. Může jít o jedince čelící konfliktním vztahům, složitým životním událostem nebo o ty, kteří žijí v podmínkách omezujících jejich rozvoj a možnosti. Jejich životní styl bývá někdy **rizikový** – jak pro ně samotné, tak pro okolí. Často nepřicházejí s jasně formulovanou zakázkou, nebo ji nedokážou či nechtějí vyjádřit způsobem běžným v jiných službách. Je proto nutné k nim přistupovat flexibilně, s důrazem na aktuální potřeby (Česká asociace streetwork, 2008).

Zařízení jsou zaměřena na **neorganizované děti** a mládež v těžkých životních situacích – např. kvůli narušeným vztahům, nízké životní úrovni, problémům ve škole či zaměstnání nebo zdravotním handicapům. Mohou být ohroženi jevy jako kriminalita, užívání návykových látek, násilí, diskriminace, záškoláctví, nezaměstnanost nebo mohou žít způsobem považovaným společností za neakceptovatelný – např. v rámci ideologických skupin nebo gangů (Hájek et al., 2008).

Klientelu často tvoří tzv. **riziková mládež** – dospívající, u nichž kombinace nepříznivých okolností zvyšuje riziko selhání v sociální či psychické oblasti (Labáth et al., 2001). Mezi faktory, které mohou toto riziko zvyšovat, patří např. dědičné nebo zdravotní předpoklady, nižší intelekt, narušený morální vývoj, vyrůstání v nefunkčním prostředí,

absence vzdělávání nebo práce, život ve velkých městech či příslušnost k subkulturám (Matoušek, 2016). Rizikové chování bývá často spojeno s obdobím psychosociálního vývoje, kdy se formuje identita a dochází k dozrávání v biologické, psychické, sociální i profesní oblasti (Kasal in Matoušek, Křišťan, 2013).

Možnými klienty jsou velmi **různorodé skupiny dospívajících**, které nelze jednoduše charakterizovat. Může se jednat např. o party teenagerů, kteří se pravidelně scházejí, plánují volnočasové aktivity – jako večírky, výlety, diskotéky nebo koncerty. Cílové skupiny jsou často vnímány skrze své problémy – např. prostituci, závislosti, trestnou činnost či vandalismus. Tento pohled odráží společenské očekávání zaměřené na prevenci rizikových jevů a vychází z **psychopatologických teorií**, které jedince porušující normy označují jako devianty („zločince“, „narkomany“, „výtržníky“) a zaměřují se hlavně na jejich osobnostní charakteristiky (Klíma, Jedlička in Klíma, 2009).

Tyto skupiny ale **nejsou jednotné** – sdílejí sice podobné zkušenosti, ale liší se jak v **osobnostních rysech**, tak v **sociálních potřebách**. Ne každý člen problémové skupiny je nezaměstnaný, bez vzdělání či v hmotné nouzi. Stejně tak se liší jejich reakce na nabízenou pomoc – od odmítání přes zvědavost až po konkrétní potřebu poradenství (Klíma, Jedlička in Klíma, 2009).

Cílovou skupinu NZDM tvoří **jednotlivci** nebo **specifické zájmové skupiny**, které se vyznačují svou neúčastí na organizovaných aktivitách, přičemž čas, který by měli trávit těmito aktivitami, běžně tráví mimo domov. Klientem NZDM se však může stát každé dítě nebo dospívající s potřebou či touhou tyto služby využít (Kappl in Matoušek, Křišťan, 2013).

1.5 Standardy kvality

Standardy kvality sociálních služeb představují **soubor pravidel a principů**, jejichž cílem je zajistit **odborné, etické a efektivní poskytování služeb**. V nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež se uplatňují s ohledem na specifika cílové skupiny a charakter služby, který klade důraz na dobrovolnost, anonymitu a snadnou dostupnost. Pomáhají nastavit a udržet úroveň péče a zároveň zajišťují, že podpora odpovídá potřebám mladých lidí, kteří často nejsou zvyklí vyhledávat institucionální pomoc.

Standardy definují znaky služby, které odpovídají očekávané kvalitě. V českém prostředí se pro standard používá i pojem „norma“. Slouží jako kritéria pro hodnocení práce

a umožňují sledovat vývoj bez potřeby kontrolovat každý detail (Ochrana in Malík Holasová, 2014). Smyslem je nabídnout poskytovatelům **rámec pro kvalitní službu**. Jsou obecné, ale každý poskytovatel si je přizpůsobuje vlastním podmínkám a cílové skupině (Malík Holasová, 2014).

Právně jsou zakotveny ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., která stanovuje patnáct oblastí definujících minimální požadavky na kvalitu služby. Aby byla služba efektivní, bezpečná a přínosná, musí tyto oblasti naplňovat (Česko, 2006a).

Podle metodické příručky Ministerstva práce a sociálních věcí ČR („Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele“) se oblasti dělí na tři kategorie:

- **Procesní oblast** – zaměřuje se na vztah mezi uživatelem a poskytovatelem služby. Patří sem například: cíle poskytované služby, její průběh, ochrana práv uživatelů, jednání se zájemci, uzavírání smluv, individuální plánování, vedení dokumentace, řešení stížností a zajištění návaznosti na další dostupné zdroje.
- **Personální oblast** – řeší organizační a personální zajištění služby, včetně požadované kvalifikace pracovníků a jejich dalšího profesního rozvoje.
- **Provozní oblast** – soustředí se na podmínky poskytování služby, například místní a časovou dostupnost služeb, informovanost o službě, vhodnost a bezpečnost prostředí, řešení nouzových situací a průběžné zvyšování kvality poskytované služby

Zdroj: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2008

Zkušenosti ukazují různé přístupy k zavádění standardů – od „radikálního“ po „formální“ (Kunc in Klíma, 2009).

Radikální přístup klade důraz na formální dohody s klienty. Služba je cílená, smlouvu uzavírá ideálně ihned po prvním kontaktu. Neformální a preventivní aktivity ustupují, zvyšuje se vstupní práh a kapacity se soustředí na individuální pomoc. Tento model usnadňuje plánování a hodnocení, ale může vyřadit mladé lidi, kteří pomoc potřebují, ale nejsou připraveni ji hned přijmout. Hrozí také ztráta neformálních metod a obraz zařízení jako místa pro „problémové“ (Kunc in Klíma, 2009).

Formální přístup naplňuje standardy spíše „na papíře“. Práce s klienty zůstává neformální, důraz je kladen na bezpečný prostor, volnočasové aktivity a vztah bez tlaku na uzavírání smluv. Dohody často slouží jen při inspekcích, nejsou vždy odrazem skutečných

potřeb. Tento přístup zachovává přístupnost, ale oslabuje systematickou individuální práci a může zpochybnit význam pracovních nástrojů (Kunc in Klíma, 2009).

Diferencovaný přístup se snaží spojit výhody obou modelů. Vychází z různosti klientů, jejich potřeb a míry připravenosti ke spolupráci. Zdůrazňuje flexibilitu – ne každý je hned schopen nebo ochoten pojmenovat své potřeby. Pracovníci přizpůsobují nástroje i intenzitu práce vývoji vztahu. Dohoda o službě vzniká až v okamžiku, kdy je klient připraven. Cílem není mechanické plnění standardů, ale jejich smysluplné začlenění do každodenní praxe. Základem je důvěra, na které se dá stavět cílená a skutečně užitečná podpora (Kunc in Klíma, 2009).

2 PROFESE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Tato kapitola se zaměřuje na **profesi sociálního pracovníka** v kontextu NZDM. Úvodem jsou popsány jeho základní kompetence, které tvoří jádro odborného působení. Následuje přiblížení specifických úloh, dále se kapitola věnuje vztahu s klientem a otázce profesních hranic, jež představují důležitý nástroj pro udržení profesionálního a zároveň bezpečného přístupu v každodenní praxi.

V České republice zatím **neexistuje** jednotný právní předpis, který by komplexně vymezoval **profesi sociálního pracovníka**. Základní rámec však poskytuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V § 109 definuje **podmínky kvalifikace a obecné vymezení pracovní činnosti**. Sociální pracovník zajišťuje široké spektrum činností, jako je sociální šetření, vedení agendy, poradenství, depistáž, krizová intervence, rehabilitace či vyhledávání potřeb obyvatel. Podílí se také na analytické, metodické i koncepční práci a přispívá ke koordinaci služeb na místní i krajské úrovni (Česko, 2006b).

Pro výkon profese je nutná plná **svěprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost**. Tu lze získat absolvováním vyšší odborné školy nebo vysokoškolského studia v oblasti sociální práce, sociální pedagogiky, práva, speciální pedagogiky a dalších příbuzných oborů. Pro práci ve zdravotnictví je třeba splnit zvláštní podmínky zdravotnického povolání (Česko, 2006b).

Profese sociálního pracovníka má i **mezinárodní rozměr**. Po světě vznikají profesní organizace, které pracovníky sdružují. Příkladem je Gruzínská asociace sociálních pracovníků (2004), která měla v roce 2011 přibližně 200 členů. Mezinárodní zastřešení poskytuje Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW), založená v roce 1956 jako nástupce předchozího sekretariátu, vzniklého už v roce 1928 během první mezinárodní konference v Paříži, které se zúčastnilo téměř 2500 odborníků ze 42 zemí (Doel, 2012).

V souvislosti s vývojem oboru je vhodné zmínit i tzv. **Návrh zákona o sociálních pracovnících**. Tento dokument má ambici do budoucna přinést jasnější legislativní rámec a vymezení profese. Zatím se ale jedná pouze o návrh bez právní závaznosti, který naznačuje směr dalšího vývoje.

2.1 Kompetence sociálního pracovníka

Pojem **kompetence** označuje kombinaci dovedností, vlastností, postojů a odborných znalostí **důležitých pro výkon určité profese**. Kompetentní jedinec je tedy ten, kdo

disponuje schopnostmi potřebnými k zvládnání pracovních úkolů (Elichová, 2017). V sociální práci jsou kompetence často odvozeny z popisu vykonávaných činností a pracovního chování. Chybí však jednotné nástroje pro jejich objektivní hodnocení, což souvisí s různorodostí a proměnlivostí situací, které vyžadují vysokou míru kreativity a přizpůsobivosti (Mlčák, 2005).

Komplexní pohled na kompetence sociálních pracovníků nabídla Havrdová (in Matoušek, 2013a). Její systém vychází z **britských profesních standardů** a zohledňuje i požadavky **českého vzdělávacího systému a odborné praxe**. Struktura zahrnuje šest klíčových oblastí:

- efektivní komunikaci,
- orientaci a plánování postupu,
- podporu soběstačnosti klienta,
- poskytování služeb,
- spolupráci v rámci organizace,
- profesní rozvoj.

Každá oblast je rozpracována pomocí tzv. **kritérií kompetence**, která představují měřitelné znaky profesního chování a tvoří základ efektivního výkonu (Matoušek, 2013a).

Kompetentní sociální pracovník spojuje odborné znalosti, osobnostní kvality a vyspělé komunikační schopnosti. Klíčová je nejen schopnost orientace v problematice, ale i navázání důvěryhodného vztahu s klientem. Pracovník by měl působit „**přitažlivě**“ – nikoliv vzhledem, ale myšlenkovou a hodnotovou blízkostí, otevřeností a zájmem. Důležitá je i emoční inteligence – **aktivní naslouchání, empatie a citlivá reakce na emoce klienta**. Tyto prvky umožňují budování respektujícího a profesionálního vztahu.

Thompson (2009) upozorňuje, že většina lidí vstupujících do profese již **disponuje solidním základem** relevantních **dovedností**, jako je komunikace, schopnost spolupráce, koordinace nebo kreativita. Vzdělání v sociální práci se tak často zaměřuje na dva klíčové cíle:

- posílení a rozvoj **stávajících** dovedností,
- osvojení **nových** kompetencí a porozumění jejich aplikaci v praxi.

Navrhuje **rozdělení** profesních dovedností do patnácti oblastí, např. komunikační, analytické, pozorovací dovednosti, reflexe, kreativita, pohotovost, týmová spolupráce aj.

Kompetence nelze oddělit od **morálních a etických principů**, které jsou nedílnou součástí výkonu profese. „Etika je nauka o lidském jednání z hlediska společenské nebo individuální přijatelnosti či správnosti, které odrážejí všeobecné etické předporozumění.“ (Fischer, 2008, s. 11) Jak uvádí Hronová (in Mahrová, Venglářová a kol., 2008), etika má své kořeny ve filozofii a patří mezi praktické činnosti. Navazuje na Aristotelovo dělení lidské činnosti na teoretickou (vědění), praktickou (jednání) a tvořivost (zhotovování). V profesi sociálního pracovníka má etika praktický rozměr – pomáhá určovat hranici mezi správným a nesprávným jednáním v konkrétních situacích.

Matoušek (2013a) definuje morálku jako **systém hodnot, norem a postojů**, kterými se lidé řídí při rozlišování dobra a zla. Tento systém má individuální i společenský rozměr a není výsledkem momentální volby jednotlivce.

2.2 Role sociálního pracovníka v NZDM

Každý pracovník NZDM do své profese přináší **vlastní osobnost, životní zkušenosti a osobní motivaci**. Tyto individuální prvky ovlivňují způsob jeho komunikace, míru empatie i to, jak ho klienti vnímají a jak snadno si k němu vytvářejí vztah. U některých pracovníků může svou roli sehrát také přirozená autorita (Kalousek in Klíma, 2009).

Současně je ale důležité, aby pracovníci vnímali svou roli v **širším kontextu**. Jejich jednání by mělo vykazovat určité společné znaky, které posilují důvěryhodnost služby. Klient by měl být schopen **předvídat**, co od pracovníka očekávat, bez ohledu na konkrétní osobu. Jednotnost v přístupu přispívá k **pocitu bezpečí**, což je klíčové pro dospívající, kteří často přicházejí s narušenými vztahy (Kalousek in Klíma, 2009).

Budování důvěry a respektu je **dlouhodobý proces** vyžadující konzistenci, trpělivost a autenticitu. I drobné chyby však mohou vést ke ztrátě důvěry. Pracovník by proto měl znát limity své role – rozlišovat, co je ještě v pořádku a co už představuje riziko pro vztah s klientem i tým (Kalousek in Klíma, 2009).

Ve skupinové práci se role pracovníka proměňuje podle vývojové fáze skupiny:

- **Úvodní fáze** – pracovník vystupuje jako vedoucí, nastavuje pravidla, přináší strukturované aktivity. Jeho role je autoritativní a jasně vymezená.

- **Rozvojová fáze** – pracovník postupně předává zodpovědnost členům skupiny, zapojuje je do plánování a realizace, podporuje jejich samostatnost a iniciativu.
- **Fáze autonomie** – pracovník působí jako facilitátor, skupina funguje samostatně. Úkolem pracovníka je podporovat, naslouchat a dle potřeby jemně korigovat směřování (Exner in Klíma, 2009).

Ve vztahu ke klientům se mohou objevovat dvě krajní tendence: **nadměrná kontrola a obětování se**. Přestože vycházejí z dobrých úmyslů, mohou narušit kvalitu vztahu i pomáhání. Pracovník by měl udržovat vyvážený a respektující vztah, který ponechává prostor oběma stranám (Kopřiva, 2006).

Pomáhající profese v sobě nesou i určitý etický paradox – lidská potřeba pomáhat se **stává profesí**, která přináší i **společenské uznání** nebo **materiální zajištění**. Pokud tyto vnější motivy převáží nad vnitřním posláním, hrozí posun k podnikatelskému přístupu, jehož cíle jsou odlišné. Proto je důležité tyto vlivy reflektovat a zachovat vědomí vlastní role a jejích hranic (Kopřiva, 2006).

Podle Klímy a Jedličky (in Klíma, 2009) pracovník do vztahu s klienty přináší nejen své znalosti a dovednosti, ale i osobní zkušenosti a stabilizující přítomnost. Kontaktní práce v NZDM probíhá v **běžném prostředí** a **přirozených situacích**, nikoli v předem plánovaných podmínkách. Pracovník proto musí reagovat flexibilně, lidsky a autenticky.

Na základě strategických cílů NZDM vymezují Klíma a Jedlička (in Klíma, 2009) **klíčové okruhy činností**, na které by se měl pracovník zaměřit:

snížování rizikového chování	• prevence delikvence, závislostí a přenosu nemocí • osvětové rozhovory, distribuce preventivních materiálů
pomoc při zvládání konfliktů	• podpora při řešení napjatých vztahů v rodině i mezi vrstevníky • prevence krizí (útěky, domácí násilí)
podpora při pojmenování a řešení problémů	• vedení k uvědomění si potíží • motivace ke změně a aktivnímu přístupu
ochrana před stigmatizací a sociálním vyloučením	• hájení důstojnosti klientů • role prostředníka mezi klienty a institucemi
stabilizace životní situace a rozvoj klienta	• zprostředkování brigád, návrat do školy • pomoc s bydlením, propojení s odborníky

Obrázek 2 klíčové okruhy činností pracovníka

Zdroj: Klíma a Jedlička in Klíma, 2009

2.3 Vztah sociálního pracovníka s klientem

Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem nelze redukovat na dohled či formální pomoc. Jde o **sdílení prostoru, času i části životního příběhu**. Pracovník není pasivním pozorovatelem, ale **aktivním účastníkem**, který spoluvytváří nové sociální situace. Základem je osobní, autentický vztah typu „já – ty“, nikoliv „my – vy“, tedy společnost vůči těm „problémovým“. Jakákoli podpora má smysl pouze tehdy, vychází-li z **důvěry a opravdového propojení** (Klíma, Jedlička in Klíma, 2009).

Matoušek (2016) hovoří o profesionálním vztahu, který kombinuje **porozumění s přiměřeným odstupem**. Nejde o ztotožnění se s klientem, ale o snahu vnímat jeho **osobnost i sociální situaci s nadhledem**. Klíčové jsou: úcta k důstojnosti, rovnováha mezi oběma stranami, aktivní zapojení do řešení, schopnost reflektovat potřeby klienta a zároveň podpora jeho samostatnosti (Matoušek, Křišťan, 2013).

Kvalitní vztah se buduje postupně. Prvním cílem není výchova, ale vytvoření **bezpečného a přívětivého** základu pro spolupráci. I při setkání s provokativním chováním nebo výstředním vzhledem mladého člověka je důležité zachovat **nadhled a respekt**. Vliv pracovníka se často neprojevuje okamžitě, ale spíše skrze **stálou přítomnost a kvalitu vztahu** (Štúrová in Labáth, 2001).

Důvěra a bezpečí umožňují klientovi stát se **iniciátorem vlastního rozvoje**. Úkolem pracovníka není **řešit vše za něj**, ale vytvořit podmínky pro samostatný proces změny. Pokud by pracovník převzal plnou odpovědnost a chránil klienta před těžkými emocemi (např. panikou), připravil by ho o zkušenost potřebnou k jejich zvládnutí. Dobrá snaha se tak může stát překážkou v růstu (Vodáčková, 2020).

Profesionální vztah vyžaduje zachování hranic a určitou míru neutrality. Vnitřní vyváženost pracovníkovi umožňuje vnímat situaci klienta **s empatií**, aniž by se do ní **emočně zapletl**. V krizových situacích – při panice, šoku nebo riziku sebepoškození – je schopnost nabídnout **klid a oporu bez ztráty nadhledu** zásadní (Vodáčková, 2020).

Průzkum Creeové a Davisové (2006) ukazuje, že **klienti si nejvíce cení** dostupnosti pracovníka, jeho schopnosti naslouchat, porozumět každodenním potřebám i plánům a podpory při hledání řešení. Očekávají citlivý přístup i praktickou pomoc, přičemž chtějí být vnímáni jako partneři, a nejen pasivní příjemci péče (Matoušek, Křišťan, 2013).

Jedním z významných etických dilemat je **hledání rovnováhy mezi pomocí a podporou** samostatnosti. Pracovník musí najít míru péče, která nepovede k **závislosti na službě**. Tato otázka je náročná zvláště pro začínající pracovníky. Pokud se však podaří najít správnou míru podpory, může se pasivní role dítěte proměnit v **aktivní roli** dospívajícího, který rozvíjí schopnost sebevýchovy (Klíma, Jedlička in Klíma, 2009).

Důležité je také **vědomí vlastních limitů**. Ani v pomáhajících profesích nelze být zcela neutrální vůči všem klientům. Je přirozené, že někteří jsou pracovníkovi bližší než jiní. Klíčové je tyto limity reflektovat – v případě potřeby klienta předat kolegovi, nebo hledat způsoby, jak situaci zvládnout, a přitom zachovat profesionalitu (Kopřiva, 2006).

2.4 Profesní hranice vztahu

Katherine (in Schwartz a Flowers, 2022) definuje hranice jako určité **rozhraní**, které nám umožňuje vnímat sebe sama jako samostatné bytosti oddělené od ostatních. Hranice přinášejí do života strukturu, pomáhají nám lépe chápat vlastní identitu a kvalitu vztahů s okolím.

V sociální práci představují hranice **důležitý rámec**, který určuje rozsah působnosti služby i odpovědnost pracovníka a klienta. V **individuální práci** se týkají např. způsobu a frekvence kontaktu nebo rozdělení odpovědnosti. Ve **skupinové práci** jde především o pravidla fungování skupiny, ideálně vytvářená společně s klienty. V **terénní práci** je důraz kladen spíše na skupinovou dynamiku než na konkrétní lokalitu, protože klienti často migrují (Matoušek, 2016).

Jedním ze základních principů sociální práce je **orientace na klienta**. Vlastní preference pracovníka **ustupují do pozadí**, což však zvyšuje riziko vyhoření. Nejde jen o objem práce, ale o intenzitu kontaktu – čím **osobnější a emocionálně náročnější vztah**, tím **větší zátěž**. Profesní vztah je často **jednostranný**: pracovník vkládá energii, podporu a pozornost, zatímco zpětná vazba může být **minimální nebo negativní**. Dlouhodobé vystavování se problémům klientů čerpá **vnitřní zdroje pracovníka**, které se bez péče rychle vyčerpají (Maroon, 2012).

Pracovník si proto musí ujasnit, co je ochoten dělat. I když klient dokáže formulovat své potřeby, neznamená to, že na ně musí pracovník **automaticky přistoupit**. Hranice jeho působnosti jsou dány dvěma klíčovými faktory: **posláním organizace a osobním profesním nastavením** – tím, co považuje za etické, profesionální a smysluplné. I oprávněné požadavky může pracovník odmítnout (Úlehla, 2005).

Autoři Schwartz a Flowers (2022) upozorňují na **pět nejčastějších chyb**, kterých se pomáhající pracovníci dopouštějí při nastavování hranic s klienty. První chybou je **nadměrná identifikace s klientem**, která vede ke ztrátě potřebného odstupů a může vyústit v nezdravou závislost. Druhou chybou je **neuvážené umožnění fyzické blízkosti**, například obejmutí, které může klient vnímat velmi rozdílně: jako útěchu, nepříjemnost nebo jako pozvání k intimnějšímu kontaktu. Třetí chybou je naopak **přílišná strnulost a emoční uzavřenost**, která může působit chladně a narušit důvěru. Čtvrtým problémem je **přehnané sdílení osobních informací ze strany pracovníka**, jenž může odvést pozornost od potřeb klienta. Pátou chybou je **rozmazání hranic mimo oficiální prostor setkávání**, například skrze soukromé telefonáty, e-maily či pozvání na osobní akce, což narušuje profesionální rámec vztahu.

Teoretická východiska představená v této části představují základ pro analýzu hranic v praxi. Hranice v sociální práci nejsou jen organizačním nástrojem, ale i prostředkem ochrany pracovníka a kvality vztahu s klientem. Výzkumná část této práce se zaměřuje na to, jak pracovníci nízkoprahového zařízení hranice vnímají, jak s nimi pracují a jak prožívají jejich překračování. Cílem je přiblížit jejich žitou zkušenost s profesními hranicemi ve vztahu s klientem.

II PRAKTICKÁ ČÁST

3 METODOLOGIE VÝZKUMU

V praktické části této bakalářské práce se věnujeme tomu, jak sociální pracovník **vnímá a prožívá** každodenní zkušenosti týkající se profesních hranic ve vztahu s klienty v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Usilujeme o zachycení jejich **individuální reflexe** těchto situací a popsání opakujících se vzorců v jejich prožívání. V dalších kapitolách je podrobně zpracován celý proces výzkumné části práce.

3.1 Cíle výzkumu

Hlavním cílem této bakalářské práce je odhalit žitou zkušenost sociálního pracovníka týkající se profesních hranic vztahu s klientem NZDM.

Dále chceme reflektovat, jaký význam přikládá sociální pracovník profesním hranicím ve vztahu s klientem v prostředí NZDM a jak se toto vnímání promítá do jeho práce. Také se snažíme zachytit každodenní zkušenosti sociálních pracovníků s nastavováním a udržováním profesních hranic. Jedním z cílů je také zjistit, jakým způsobem sociální pracovník reflektuje a vyhodnocuje situace, kdy dochází k překročení profesních hranic.

3.2 Výzkumné otázky

V této práci byly formulovány výzkumné otázky, které představují základ každého výzkumu. Tyto otázky usměrňují průběh výzkumu tak, aby jeho výsledky odpovídaly stanoveným cílům, a zároveň naznačují směr, kterým je třeba se při realizaci výzkumu ubírat (Švaříček, Šed'ová, 2007).

Hlavní výzkumná otázka

„Jak sociální pracovník vnímá každodenní žitou zkušenost týkající se profesních hranic ve vztahu s klienty v prostředí NZDM?“

Dílčí výzkumné otázky

DVO 1 – Jak sociální pracovník vnímá profesní hranice, jaký jim přikládá význam a jak se toto vnímání promítá do jeho práce?

DVO 2 – Jaká je každodenní zkušenost sociálního pracovníka s nastavováním a udržováním profesních hranic?

DVO 3 – Jak sociální pracovník prožívá, reflektuje a vyhodnocuje situace, kdy dochází k překročení profesních hranic?

3.3 Druh výzkumu

Pro zpracování výzkumu byl zvolen **kvalitativní výzkum**, který nám umožňuje zkoumat problematiku v **přírozeném prostředí** se záměrem získat hlubší pochopení těchto jevů pomocí podrobných dat a specifického vztahu mezi výzkumníkem a účastníkem výzkumu (Švaříček, Šedřová, 2007).

Hendl (2023) popisuje kvalitativní výzkum jako **proces zaměřující se na porozumění**, využívající různé metodologické přístupy ke zkoumání konkrétního lidského nebo sociálního problému. Badatel usiluje o vytvoření uceleného a komplexního obrazu, analýzu rozmanitých textů, prezentuje pohledy participantů a realizuje své šetření v jejich přírozeném prostředí.

Vzhledem k povaze zkoumaného tématu, kdy se snažíme mapovat **žitou zkušenost** sociálních pracovníků v souvislosti s profesními hranicemi mezi nimi a klientem, byla jako výzkumný design zvolena **interpretativní fenomenologická analýza (IPA)**, jejímž hlavním cílem je zachytit a analyzovat jak jednotlivce, nebo skupinu prožívají specifikovaný fenomén – jaký význam přikládá sociální pracovník profesním hranicím, jaký mají pro něj význam a jak se odrážejí v jeho každodenní práci s klienty. Badatel se pokouší dostat do vnitřního světa jedince, aby pochopil smysl, který těmto jevům připisuje (Hendl, 2023).

3.4 Výzkumný soubor

Při výběru výzkumného souboru byla využita **metoda záměrného** (účelového) **výběru**, který je pro kvalitativní výzkum velmi častý. Výzkumným souborem se staly pracovnice nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, které pracují v NZDM **minimálně rok**. Toto kritérium bylo nastaveno především proto, abychom zajistili potřebné zkušenosti a schopnosti pro efektivní práci s profesními hranicemi, které nám dostatečně dlouhá praxe zajistí a díky tomu nám bude poskytnut hluboký vhled do problematiky.

Důraz byl kladen zejména na **homogenitu výzkumného souboru**. V tomto případě byly společnými znaky to, že jsou všechny účastnice sociálními pracovníci v NZDM s minimálně roční praxí.

V rámci výzkumu jsem oslovila šest pracovníků, se kterými jsem měla v úmyslu provést rozhovor. I přesto, že jeden pracovník původně souhlasil s účastí, nakonec mi rozhovor neposkytl. Tím pádem se výzkumný soubor zúžil na **pět pracovníc**, což stále

poskytlo dostatečný prostor pro analýzu a získání hodnotných informací o profesních hranicích v praxi těchto odborníků.

V práci jsou účastnice výzkumu označovány střídavě jako pracovnice nebo **informantky** – označení "informantka" je užíváno zejména při analytickém a interpretačním zpracování jejich výpovědí.

Tabulka 1 základní informace o účastnících výzkumu

Informant	Pohlaví	Délka praxe v oboru
I1	Žena	6 let
I2	Žena	6 let
I3	Žena	7 let
I4	Žena	4 roky
I5	Žena	4 roky

3.5 Výzkumná technika

S ohledem na povahu stanoveného výzkumného cíle a zvoleného kvalitativního výzkumného designu byla jako nejvhodnější výzkumná technika zvolena metoda **polostrukturovaného hloubkového rozhovoru**. Tato technika je v rámci interpretativní fenomenologické analýzy (IPA) často využívána, neboť umožňuje **detailní zkoumání individuální zkušenosti** účastníků a klade důraz na subjektivní významy, které účastníci přikládají svým prožitkům.

Podle Mišoviče (2019) je pro tento typ rozhovoru charakteristické, že se účastní **menší počet respondentů**, přičemž otázky jsou kladeny tak, aby pronikly do **hloubky zkoumaného tématu** a umožnily odhalit **skryté významy**, vztahy a souvislosti, které nejsou na první pohled zřejmé. Polostrukturovaný rozhovor umožňuje výzkumníkovi vycházet za stanoveného souboru otázek či tematických okruhů, které poskytují určitou strukturu a zároveň ponechávají prostor pro spontánní rozvinutí odpovědi a hlubší zkoumání tématu.

Tato flexibilita je v případě zkoumání citlivých nebo komplexních témat – jakým je vnímání profesních hranic – zvláště přínosná.

Rozhovor je veden tak, aby účastníci mohli **svobodně vyjádřit své postoje**, zkušenosti a reflexe, přičemž výzkumník má možnost v průběhu konverzace klást doplňující a rozvíjející otázky na základě odpovědí informantů. Tímto způsobem lze získat hlubší porozumění dané problematice a zachytit individuální specifika v prožívání zkoumaného fenoménu.

Soubor rozhovorových otázek byl **předem připraven** s ohledem na hlavní a dílčí výzkumné otázky, které určují směr celého výzkumu. Otázky byly přehledně seskupeny do tabulky 2 otázky do rozhovoru. Pro zajištění transparentnosti a vytvoření důvěrného prostředí byly tyto otázky **předem zaslány** také samotným účastníkům, aby se na rozhovor mohli lépe připravit a promyslet své odpovědi. Tento krok měl rovněž za cíl snížit možný stres z rozhovoru a posílit otevřenost účastníků při sdílení vlastních zkušeností.

Tabulka 2 otázky do rozhovoru

Hlavní výzkumná otázka	Dílčí výzkumné otázky	Otázky do rozhovoru
Jak sociální pracovník vnímá každodenní žitou zkušenost týkající se profesních hranic ve vztahu s klienty v prostředí NZDM?	DVO1 – Jak sociální pracovník vnímá profesní hranice, jaký jim přikládá význam a jak se toto vnímání promítá do jeho práce?	Když přemýšlíte o svých profesních hranicích, co pro Vás znamenají?
		Můžete si vzpomenout na situaci, kdy jste si naplno uvědomil/a důležitost profesních hranic ve své práci?
		Jak se vnímání profesních hranic promítá do Vašeho každodenního rozhodování a interakcí s klienty?
		Jak se profesní hranice reflektují do Vaše rozhodování, když pracujete s klienty v citlivých nebo emotivních situacích?

		Jaký význam v udržování hranic má týmová podpora a supervize?
		Jaký význam podle Vás mají profesní hranice pro samotného klienta a pro kvalitu Vašeho vzájemného vztahu?
	DVO2 – Jaká je každodenní zkušenost sociálního pracovníka s nastavováním a udržováním profesních hranic?	Jak prožíváte okamžiky, kdy si uvědomíte, že je třeba hranici přehodnotit?
		Můžete se podělit o situaci, kdy jste měl/a potíže s nastavením hranic s klientem?
		Co Vám pomáhá udržet si profesní odstup a zároveň zůstat pro klienty podporující a dostupný/á?
		Jak prožíváte situace, kdy klienti testují, nebo záměrně posouvají hranice?
	DVO3 – Jak sociální pracovník prožívá, reflektuje a vyhodnocuje situace, kdy dochází k překročení profesních hranic?	Jaké chování nebo situace vnímáte ze strany klientů za překročení hranic?
		Jaké emoce prožíváte v situaci, kdy může dojít k překročení hranic?
		Jak vnímáte hranici mezi tím, co je v pořádku sdílet s klienty, a co je již překročení profesní hranice?
		Můžete si vzpomenout na situaci, kdy jste měl/a pocit, že jste profesní hranici překročil/a aniž byste si to uvědomoval/a?

3.6 Etické aspekty výzkumu

Etické otázky jsou nedílnou součástí každého výzkumu, a to i tehdy, kdy se výzkum nezaměřuje na rizikové skupiny nebo citlivá témata. Jak uvádějí Švaříček a Šed'ová (2007), etické aspekty bychom měli reflektovat při **jakémkoli zkoumání člověka**, neboť výzkum vstupuje do mezilidských vztahů a může ovlivnit účastníkovy postoje či prožívání.

V tomto výzkumu byl kladen důraz na **dodržování základních etických principů**, jako jsou: informovaný souhlas, dobrovolnost účasti, anonymita, důvěrnost a respekt vůči osobní integritě účastníků. Všichni účastníci byli předem obeznámeni s cílem výzkumu, formou sběru dat i obsahem rozhovoru. Byli rovněž seznámeni s tím, že se mohou kdykoliv rozhodnout výzkumu nezúčastnit, případně svou účast bez udání důvodu přerušit.

Před začátkem každého rozhovoru byl získán ústní informovaný souhlas, který byl zaznamenán jako součást audiozáznamu. Informantům byla zajištěna plná anonymita, včetně jakýchkoli identifikovatelných údajů, a bylo jim vysvětleno, jak bude s jejich výpověďmi dále nakládáno. Tato opatření slouží nejen jako záruka etické odpovědnosti výzkumníka, ale také jako prostředek budování důvěry mezi výzkumníkem a respondentem, což je v kvalitativním výzkumu klíčové pro otevřené a autentické sdílení zkušeností.

3.7 Průběh sběru dat

Všechny rozhovory probíhaly osobně a individuálně **v prostředí konkrétního NZDM**. Některé z nich se uskutečnily ve volném čase pracovníků, jiné byly naplánovány v konzultačních hodinách, tedy v době, kdy pracovníci již započala směna, ale zařízení ještě není otevřeno pro klienty (pokud nebyla s pracovníci předem domluvena individuální schůzka). Tento způsob organizace byl zvolen především s ohledem na to, aby rozhovor nezasahoval do otevírací doby zařízení ani do osobního volna pracovníků.

Před zahájením každého rozhovoru jsem pracovnícím vysvětlila jeho **plánovaný průběh**. Sdílela jsem s nimi i některé poznatky, které vzešly z předchozích rozhovorů, což přispělo k hladkému průběhu rozhovoru a snadnější práci se získanými daty. Zároveň jsem je požádala o **ústní souhlas** s nahráváním, který byl následně zaznamenán i do nahrávky samotného rozhovoru.

Během rozhovoru jsem kladla důraz na **aktivní naslouchání** – snažila jsem se plně věnovat tomu, jak pracovnice vypovídaly, a reagovala jsem na jejich odpovědi tak, aby se cítily respektované a vyslyšené. Dále jsem kladla důraz na podporu pracovníků ve smyslu

ochoty a vytvoření komfortní atmosféry. Hned na začátku rozhovoru jsem pracovnícím sdělila, že cílem našeho setkání není jejich hodnocení, ale **porozumění jejich zkušenostem** z praxe. Zdůraznila jsem, že rozhovor mohou vnímat spíše jako přirozený a přátelský dialog, během kterého mají možnost svobodně vyjádřit své názory a postoje. Tento přístup napomohl k vytvoření důvěry a otevřené komunikace, kterou považuji za zásadní pro získání autentických a kvalitních výpovědí.

3.8 Způsob zpracování dat

Po uskutečnění rozhovorů následovalo jejich zpracování, které probíhalo v několika fázích. Prvním krokem byla **doslovná transkripce**, tady převedení nahraného zvukového záznamu rozhovorů do psané podoby. Tato transkripce byla provedena co nejvěrněji, aby byl zachován kontext výpovědí a původní styl komunikace respondentek. Jak uvádí Hendl (2023), transkripce představuje výchozí fázi kvalitativní analýzy, protože výzkumníkovi umožňuje získat podrobný a systematický přehled o datech, které bude následně analyzovat.

Následně probíhalo **otevřené kódování**, během něhož jsem systematicky procházela transkript a identifikovala klíčová témata, která se v textech opakovala nebo nesla analytický potenciál. Jednotlivé úseky textu jsem označovala krátkými frázemi, které vystihovaly jejich obsah.

Po otevřeném kódování následovalo **axiální kódování**, které představuje pokročilejší fázi analýzy. V ní jsem mezi jednotlivými kódy hledala vztahy a souvislosti. Tento proces vedl ke spojování jednotlivých kódů do kategorií a jejich hlubšímu porozumění. Axiální kódování slouží k uspořádání dat a hledání vzájemných souvislostí, díky čemuž se výzkumník postupně dostává k vytváření teoretického základu své analýzy (Hendl, 2023).

Na základě rozhovorů vedených s pracovníky nízkoprahových zařízení pro děti a mládež byla shromážděna data, která umožňují nahlédnout do toho, jak jednotliví respondenti profesní hranice prožívají, jaký jim přikládají význam a jak se tyto zkušenosti promítají do jejich každodenní praxe. V následující části práce bude věnována pozornost interpretaci těchto výpovědí, přičemž cílem není pouze popsat zjištěná témata, ale také proniknout k hlubším významům, které účastníci s tímto fenoménem spojují. Interpretativní fenomenologická analýza zde slouží jako nástroj k zachycení subjektivní zkušenosti a jejího smyslu v kontextu konkrétní profesní reality.

4 ANALÝZA DAT

Tato kapitola se zaměřuje na analýzu dat získaných z rozhovorů s účastnicemi výzkumu. Jejím cílem je **přehledně a srozumitelně představit hlavní témata**, která z těchto výpovědí v průběhu analýzy postupně vyvstávala. Témata nebyla předem stanovena – formovala se až v procesu opakovaného čtení rozhovorů, vyčleňováním klíčových témat a reflexí nad tím, co účastnice ve svých zkušenostech zdůrazňovaly.

V této fázi nejde o interpretaci významu jednotlivých výpovědí, ale o **pojmenování a utřídění** témat, která se v rozhovorech opakovala nebo se ukázala jako zvlášť důležitá. V následující tabulce jsou přehledně uvedena témata, která byla identifikovaná během analýzy jako opakující se a významná.

Tabulka 3 vyplynulá témata

Kategorie dle dílčích výzkumných otázek	Vyplynulá témata
Vnímání profesních hranic očima pracovníka	Osobní definice a význam hranic
	Osobnost pracovníka a její vliv na hranice
	Týmová podpora a sjednocení hranic v rámci kolektivu
Práce s hranicemi ve vztahu s klienty	Spravedlivý přístup ke klientům
	Balancování mezi profesionalitou a přátelským přístupem
	Hranice jako nástroj pro udržení komfortu
	Vliv hranic na vztah s klientem
	Hranice při emotivních situacích

	Vnímání a řízení fyzického kontaktu
Úskalí profesních hranic	Přehodnocování hranic a jeho prožívání
	Překročení hranic ze strany klienta
	Prožívání a reakce na pracovníka na překročení hranic klientem
	Překročení hranic pracovníkem, reflexe a prožívání

4.1 Vnímání profesních hranic očima sociálních pracovníků

Tato podkapitola se zaměřuje na analýzu výpovědí informantek vztahujících se k tomu, jak vnímají pojem profesní hranice a jak o něm hovoří ve vztahu ke své praxi. Text vychází z transkriptů rozhovorů a zachycuje způsob, jakým informantky tento pojem reflektují ve svých odpovědích.

4.1.1 Osobní definice a význam profesních hranic

Tato podkapitola představuje jedno z hlavních témat, na které byly pracovnice tázány, a to **vnímání pojmu profesní hranice a význam**, který mu pracovnice NZDM přisuzují.

Pro některé z nich představují hranice především způsob, jak si chránit **vlastní prostor a udržet profesní odstup**. Informantka č. 1 uvádí (ř. 7-8): „*Když si tu míru nastavím a je mně v tom dobře, tak si říkám, že tu práci odvádím dobře.*“ Zároveň upozorňuje, že nedostatek hranic ovlivňuje nejen ji, ale i její tým: (ř. 8-9): „*V momentě, kdy ty hranice nemám nastavené, tak to komplikuji sama sobě a zároveň to komplikuji svým kolegům.*“

Význam hranic jako **ochrany před vyhořením** zmiňuje více informantek. Informantka č. 4 popisuje svou zkušenost z předchozího zaměstnání (ř. 7-8): „*Myslím si, že je to něco, co jsem neměla dobře zajištěné a vedlo to k nějakému vyhoření.*“ Informantka č. 5 popisuje hranice jako prostředek, který pomáhá **oddělit osobní rovinu od profesní** (ř. 13-15): „*Umožňuje mi to líp vnímat, kde končí nějaká moje osobnost, a kde začíná (jméno*

informantky), která je pracovníkem v nízkoprahu. “ A dodává (ř. 18): „Nikdy jsem nepocítila, že by mě to nějak omezovalo. Spíš mě to ochraňuje. “

Některé informantky vnímají hranice také jako **součást profesionality a rovného přístupu ke klientům**. Informantka č. 2 uvádí (ř. 4-5): „Hranice napovídají k určité zodpovědnosti pracovníka, protože je to odraz naší profesionality. “ Zároveň vnímá riziko přílišné blízkosti s klientem (ř. 8-9): *Když si klient řekne ‚Ted‘ mám nějaké VIP‘, [...] je tam strašně tenká hranice.* “

Hranice jsou ale také vnímány jako něco **proměnlivého a vývojového**. Informantka č. 3 popisuje svou zkušenost takto (ř. 5): „Musím neustále pracovat na tom, abych je nějak posouvala. “

4.1.2 Osobnost pracovníka a její vliv na profesní hranice

Informantky často zmiňovaly, že osobnost pracovníka ovlivňuje jeho přístup k profesním hranicím. Poukazovaly na povahu, temperament, životní zkušenosti nebo míru vnitřní vyrovnanosti jako faktory, které se odrážejí v každodenním nastavení hranic.

Některé informantky popisovaly, že jim určité **osobnostní rysy usnadňují práci** s hranicemi. Informantka č. 1 uvedla (ř. 355–357): „Já si myslím, že já mám docela přirozenou autoritu a tohle je pro ně znak toho, co dává té hranici trochu navíc. “ Informantka č. 2 zdůrazňuje důležitost práce na sobě (ř. 336–337): „Když člověk dokáže pracovat sám se sebou, tak dokáže navazovat i na tady tyhle ostatní klíčová slova, které nějak přetváří do té praxe. “

Jiné výpovědi ukazují, že osobní rysy mohou být i **zdrojem obtíží**. Informantka č. 5 popisuje (ř. 111–112): „Pokud je to něco, co vyloženě je v rozporu s mými hodnotami, tak tam je pro mě náročné zůstat nějakým způsobem neutrální. “

Opakovaně se objevoval i **vliv předchozích pracovních zkušeností**. Informantka č. 4 vzpomíná na období, kdy si udržovala výrazný odstup od klientů, a to na základě své předchozí praxe (ř. 19; 21–22): „Měla jsem všechno tvrdě nastavené. [...] Myslím si, že je důležité mít ten odstup, abych si moc toho klienta nepřipustila k tělu. “ Informantka č. 2 si všímá vývoje u kolegů (ř. 535–536): „Pro mě, pro toho přihlížejícího pracovníka je zajímavé vidět to, jak ten druhý kolega na tom strašně vyrost. “

K proměně v čase se vyjadřuje i informantka č. 3 (ř. 82–83): „*V poslední době vnímám, že když mám ten rozhovor, tak je to jakoby od matky rozhovor, nebo tety. Takže tam upustím od těch hranic, to je pravda.*“

4.1.3 Týmová podpora a sjednocení hranic v rámci kolektivu

V rozhovorech se opakovaně objevovalo téma rozdílného přístupu jednotlivých pracovníků k nastavování hranic a dopadu těchto rozdílů na týmovou spolupráci. Informantky vnímaly, že každý pracovník má jiné osobnostní nastavení, které se odráží i v kontaktu s klienty.

Informantka č. 1 uvedla (ř. 100–103): „*Každý z nás má jinou známku té tolerance, každý z nás pracovníků dokáže tolerovat jiné věci, každý má tu hranici posunutou jinak, [...] takže furt, vnímáš, jestli kolegovi to je příjemné.*“

Informantka č. 3 popisuje, že některé hranice má nastavené volněji než ostatní, ale snaží se **respektovat své kolegy** (ř. 167–168; 171): „*Na rozdíl od někoho jiného, to mám hodně povolené. Třeba hluk, ten toleruji hodně, už začínám být imunní. [...] Ale samozřejmě že respektuju toho kolegu, kterému to prostě vadí*“

Zaznívala i **potřeba zpětné vazby**. Informantka č. 1 popisuje (ř. 538–539): „*Potřebovala bych to slyšet od toho kolegy, pro mě je důležité, aby ten kolega za mnou přišel a řekl mně to, protože já to prostě nevidím.*“ Informantka č. 5 dodává, že se inspiruje kolegy (ř. 170–171): „*Odkoukávám, co třeba funguje kolegům a ostatním, [...] tak to zkusím taky.*“

Informantky také řešily **nastavení pravidel v týmu**. Informantka č. 5 rozlišuje mezi obecnými pravidly a těmi, která si tým určuje sám (ř. 259–261): „*Myslím si, že to má velký význam v tom, nastavit si obecně (v rámci organizace), co je v pohodě a co ne. Jsou věci, které jsou jasné, dané obecně a potom jsou věci, které si nastavuješ v rámci toho týmu jako takového, na základě nějakých konkrétních situací.*“

Týmová podpora a **sdílení zkušeností** byly hodnoceny pozitivně. Informantka č. 3 zmiňuje (ř. 162–163): „*Myslím si, že velká podpora jde od týmu [...] pokud ten tým funguje, tak je to moc dobře.*“ K reflexi často slouží supervize. Informantka č. 2 vnímá supervizi následovně: (ř. 400–401): „*Supervize je prostředí, kde se můžeme navzájem podpořit, hledat nějaká společná východiska.*“ Ne všechny zkušenosti byly pozitivní. Informantka č. 4 sdílí svou zkušenost (ř. 289–291): „*Zažila jsem supervizi, kdy jsme tam jeli všichni znechucení, protože musíme, protože by to mělo jako být a v reálu to nemělo žádný výstup.*“

4.2 Práce s hranicemi ve vztahu s klienty

Tato kapitola se zaměřuje na analýzu výpovědí informantek vztahujících se k práci s profesními hranicemi ve vztahu s klienty. Výpovědi zachycují různé aspekty každodenní praxe, ve kterých se téma hranic objevovalo. Text vychází z rozhovorů a zachycuje způsob, jakým informantky popisují své zkušenosti a situace, které se týkají profesního vymezování ve vztazích.

4.2.1 Spravedlivý přístup ke klientům

Téma spravedlivého přístupu se v rozhovorech objevovalo ve spojení s **každodenním nastavováním hranic** a potřebou **přizpůsobit přístup konkrétním situacím** a individuálním potřebám klientů.

Informantka č. 1 uvedla (ř. 125–126): „*V tomto vnímám tu hranici, že nechci být s jedním klientem celou směnu.*“ Popsala situaci, kdy soustředění na jednoho klienta znamená méně prostoru pro ostatní (ř. 126–129): „*Jsou to děcka ve věku jedenáct, dvanáct, třináct roků, oni si tu pozornost budou vyžadovat, ale pak jsou tam děcka, která mně uniknou, přestože se potřebujeme s nimi pobavit, byly tam krátce, moc nemluví, nebo není s nimi navázaný ten vztah.*“

Informantka č. 4 reflektuje **rozdílnou míru blízkosti ke klientům**, ale zároveň zdůrazňuje zachování objektivitu (ř. 74–75): „*Myslím si, že se mi furt daří vybalancovat to, že to nepřehlížím jen proto, že mám k někomu blíž.*“

Informantka č. 2 hovoří o tom, že někteří klienti mohou zkoušet **emoční strategie**, aby se vyhnuli sankci (ř. 259–260): „*Někteří to zkouší, opravdu brečí a co budou bez nás dělat.*“ Zároveň zmiňuje nutnost vymezit limity služby (ř. 260–262): „*Povím ,Tak ted' mně jenom dokazuješ, že tu pauzu potřebuješ, na té službě nemůžeš být závislý celý život, vem si, že i tady máš nějakou cílovou skupinu a máš tady nějaký věkový budget.*“

4.2.2 Balancování mezi profesionalitou a přátelským přístupem

Informantky mluvily o tom, jak se při práci pohybují mezi profesionalitou a lidským přístupem. Nejčastěji se zmiňovalo téma sdílení osobních informací.

Informantka č. 1 uvedla (ř. 487): „*Občas vnímám, že toho povím o sobě až hodně.*“ Doplnuje i konkrétní příklad (ř. 494–495): „*Stalo se mi, že jsem se nechala unést a něco jsem řekla nahlas, bylo to vtipné, ale oni mně to pak občas vrátili.*“ Informantka č. 2

zdůrazňuje **potřebu kontroly** nad tím, co a kdo sdílí (ř.476-477): „*Je to o tom, co ten pracovník chce sám o sobě říct. A musí to vyjít z úst toho pracovníka, kterého se to týká.*“

Informantka č. 4 upozornila, že **pozornost má zůstat u klienta** (ř. 370): „*Musíš si nastavit hranici, aby to nepřešlo do rozhovoru o tobě a klient nezůstal upozaděný.*“ Na nevhodné otázky ze strany klienta upozorňuje opět informantka č. 2 (ř. 486): „*Co už určitě jde přes hranici toho, když by se klient vyptával, jaké bylo pro tebe ,poprvé.*“

Často byl zmiňován také **kontakt přes sociální sítě**. Informantka č. 1 ji popisuje jako oblast, která vyžaduje reflexi (ř. 211–212; 215-216): „*Například oni by nás chtěli mít na všech sociálních sítích přidáné, chtěli by nám psát a být v nějaké interakci takovéto, [...] ale já to vnímám tak, že pro mě je to překážka.*“ Informantka č. 5 popisuje svou zkušenost takto (ř. 57-59): „*Byť se mi stalo, že se mě snažil jako někdo kontaktovat na sociálních sítích... Vlastně jsem možná jednou nebo dvakrát odpověděla velice neutrálně, a pak jsem si toho člověka zablokovala s tím, že jsme to probrali následně na směně.*“

Reflektovaly také **otevřenost vůči klientům**. Informantka č. 5 popisovala (ř. 224–225): „*Mně to přijde občas užitečné, když mu ukážeš, tomu klientovi, že teď na všechno nemáš odpověď.*“ Informantka č. 1 dodává (ř. 501-504): „*A já jim někdy povím, že se mám na hovno, že jsem měla den blbec a oni se začnou zajímat proč a naráz to má úplně jiný rozměr ten rozhovor, protože oni potřebují slyšet že i ty řešíš nějaké problémy, něco tě štve.*“ Stejně to vnímá i informantka č. 5 (ř. 325–327): „*Když přiznám tomu klientovi, že dneska nemám úplně moc dobrý den, a že dejme tomu nejsem vyspaná, nebo řeším něco náročného, tak vidím, že spousta klientů to zavnímá, a potom třeba nemají tolik tendenci ty hranice testovat, nebo že ten den je ve výsledku pohodovější.*“

4.2.3 Hranice jako nástroj pro udržení komfortu

V rozhovorech se často objevovalo téma vztahu mezi profesními hranicemi a potřebou udržovat vlastní pracovní komfort. Informantky hovořily o tom, že hranice vnímají nejen jako nástroj regulace vztahu s klientem, ale také jako prostředek k udržení psychického a fyzického pohodlí během výkonu profese.

Informantka č. 1 popsala, co prožívá, když překročí vlastní komfort (ř. 19–20): „*Mě to občas stresuje, když mně není něco příjemného, tak musím v hlavě přepnout a musím vyjít z nějakého komfortu.*“

Na souvislost mezi **komfortem pracovníka a atmosférou v zařízení** poukazuje informantka č. 2 (ř. 88–89): „*Tady v nízkoprahu se musí cítit dobře jak pracovníci, tak klienti. Když se cítí dobře pracovník, dobře pracuje. Pokud by se cítil v napětí, tak je ta práce hodně obtížná.*“ Informantka č. 1 doplňuje, že hranice chrání prostor obou stran (ř. 221; 224): „*Když jasně stanovíme hranice, tak má mantinely i ten klient. [...] I my pracovníci máme nějaký osobní prostor.*“

Zaznělo i téma **předání klienta kolegovi**. Informantka č. 4 říká (ř. 242–243): „*Je v pořádku říct klientovi, že se třeba necítíš nějak dobře a odkázat ho na jiného pracovníka.*“ Informantka č. 2 dodává: „*Je taky dobré si vyhodnotit, jestli na to v tuto chvíli mám nebo nemám, [...] protože ono to může udělat ještě víc problémů než užitku.*“ „*Pokud někdo z pracovníků by se na to necítil, tak právě proto může toho klienta odkázat na druhého kolegu,*“ popisuje informantka č. 2 (ř. 127–128)

Informantka č. 5 mluví o **udržení odstupu** (ř. 211–212; 216): „*Snažím se to i nějak komunikovat s tím klientem, aby to bylo jasné. [...] I tímto způsobem si to hlídat, aby tě ten problém toho klienta úplně nesežral.*“ Informantka č. 4 dodává (ř. 21–23): „*Myslím si, že je důležité mít ten odstup, především z toho důvodu, abych si moc toho klienta nepřipustila k tělu a abych si zbytečně potom nebrala ty věci, které tady řeší.*“

Důležitost **jasných hranic** pro klienta shrnuje informantky č. 5:(ř. 118–119): „*Já si myslím, že to tomu klientovi taky přináší nějaké bezpečí a že může předvídat co se uděje.*“ Informantka č. 3 si dříve myslela, že pokud nastaví hranice přísněji, tak jí vztah s klienty nebude fungovat. „*Když klienti [...] mají nastavené hranice, tak se jim líp funguje,*“ zjišťuje postupem času (ř. 87–88).

4.2.4 Vliv hranic na vztah s klientem

V rozhovorech se často objevovalo téma vztahu mezi profesními hranicemi a kvalitou kontaktu s klientem. Informantky vnímaly **navazování důvěry** jako klíčovou součást své práce a zdůrazňovaly, že právě dobře nastavené hranice mohou tento proces podpořit.

Informantka č. 1 uvedla (ř. 190–192): „*Tady v té práci, kde jsme imrvéře v interakci s klienty, je ta práce založená na tom navázat vztah. Pokud ten vztah nemám navázaný, tak je jasné, že se mi ten klient neotevře, má ke mně odpor, nechce mně nic říct a tak dále.*“ Informantka č. 2 uvedla (ř. 86–87): „*Pokud je tam zdravý respekt, vznikají zdravé vztahy, zdravá důvěra a celkově zdravé prostředí.*“ A dodává: „*Když se ty hranice nastaví dobře na začátku, tak se s tím dobře pracuje jak tomu klientovi, tak tomu pracovníkovi.*“

Na důsledek **přílišného odstupu** upozorňuje informantka č. 4 (ř. 26–29): „*Aktuálně taky přicházím s odstupem času na to, že je důležité to umět nějak vybalancovat hnedka ze začátku, protože potom mi to zbytečně ubírá na té možnosti si prohloubit vztah s těma některýma klientama, zbytečně tam vznikne nějaká bariéra, kterou jsem si tam mnohdy vytvořila já sama přílišným odstupem.*“

Důležitost **trpělivosti** v budování vztahu shrnuje informantka č. 2 na příkladu klientky, která nechtěla mluvit (ř. 240–241): „*Říkám ‚Fajn, tak až budeš mluvit, tak řekni, já se tady ted‘ pohodlně usadím, můžeme se na sebe dívat, usmívat. V pohodě, já mám čas. ‘A většinou to spíš nevydrží ten klient.*“ Informantka č. 3 vnímá trpělivost jako součást profesní zralosti (ř. 179–180): „*Říkám si, že když já s nima nebudu mít tu trpělivost v mém věku, tak kdo jiný?*“

4.2.5 Hranice při emotivních situacích

Emotivní situace představují pro pracovníky v nízkoprahových zařízeních náročný moment, kdy jsou profesní hranice často zkoušeny. Pracovníci musí balancovat mezi lidskostí a profesionalitou – **projevit podporu, ale zároveň zachovat odstup.**

Informantka č. 1 popisuje (ř. 142–143): „*Já to vnímám spíš po lidské stránce než profesionální, že v tenhle okamžik pro mě profesionální stránka jde trochu bokem. Víc tam lpím na té lidskosti.*“ A dodala (ř. 148–149): „*Přišlo mně lidské jí nabídnout kapesníky, donést vodu, nabídnout jí obejmoutí, jestli potřebuje.*“

Těžkost udržení odstupu popisuje informantka č. 5 (ř. 102–104): „*Když je to opravdu klient, se kterým mám fakt dobře navázaný vztah a řešíme něco, co mi přijde opravdu třeba nespravedlivé, že se mu děje, tak je to pro mě dost těžké si zachovat ten odstup.*“ Dodává (ř. 105–106): „*Nechci působit chladně v tom rozhovoru, ale zároveň si nemyslím, že by to bylo přínosné, kdybych do toho vkládala vlastní emoce.*“

Některé pracovnice popsaly, že se postupně učí zachovat **větší nadhled**. Informantka č. 2 reflektuje (ř. 98–99; 101–102): „*Když přijde někdo něco takového řešit, a ten pracovník by se díval strašně sklesle, tak já osobně nechci u něho prodlévat tyto emoce (přehnaný soucit). [...] ten prostor je tady pro tebe a já tam jsem k tomu, abych tě tím procesem, emocemi provedla.*“ Pracovník tak může provádět klienta jeho procesem, aniž by do něj vnášel vlastní zmatek či nepřiměřený soucit. Dodává: „*Určitě se může stát, že má i ten pracovník na krajíčku, protože taky jsme jenom lidi. Myslím si, že když bychom nebyli lidští, empatictí, asi bychom tady pracovat nemohli.*“

4.2.6 Vnímání a řízení fyzického kontaktu

Fyzický kontakt byl informantkami vnímán jako citlivá oblast, kde je potřeba vyvažovat lidskost a profesionalitu. V emotivních situacích, kdy klienti prožívají náročné chvíle, se **obejmutí** může jevit jako přirozený způsob podpory, ale zároveň s sebou nese **rizika a možné nepochopení**.

Informantka č. 1 uvedla (ř. 161-164): „*Ted'ka to objímání vnímám trochu jinak v rámci toho, že je to hodně rizikové, je to hodně ošemetné, ty děcka si to můžou vyložit, jak chtějí. [...] Někomu to může vadit, že mu to obejmutí nedáš, i když viděl, že jsi jej dala někomu jinému.*“ Podobně reaguje i informantka č. 5: (ř. 353-355): „*Pokud to zároveň vidí jiný klient a s ním se neobjímám, tak může to na něj působit divně a může se to proti tobě obrátit v momentě, kdy si s tím klientem sám a on může tvrdit, že se to stalo jinak, než se to reálně stalo.*“

Alternativou může být symbolický kontakt. Informantka č. 2 popisuje: (ř. 109-112): „*To rameno je pro nás nejvíc empatické. Je to takový bezpečný prostor pro každého, kdy určitě to známe i z běžného života, chytíš toho člověka za rameno a řekneš ,To bude dobrý.‘ To je taková ta zóna, kde je to pro většinu lidí v pořádku.*“ Informantka č. 5 například popisuje, že s jednou klientkou si vytvořily společnou dohodu, která zajišťuje čitelnost kontaktu (ř. 362-364): „*Kontakt, na kterém jsme se shodly bylo, že pokud nějaký bude chtít, tak že to bude placák. Je ona s tím v pohodě, já jsem s tím v pohodě a je to čitelná situace.*“

I přes obtížnost některé informantky uznávají, že obejmutí může být někdy **vhodné**. Informantka č. 3 uvádí, že i když si uvědomuje hranice, obejmutí může být někdy na místě (ř. 73-74; 77-78): „*Když s nima mluvím a opravdu jim není dobře, tak jediným mým úkolem v ten moment je, aby mu bylo líp. [...] A pokud chce v tuto situaci obejmout, tak ho obejmu.*“

4.3 Úskalí profesních hranic

Tato kapitola se zaměřuje na tematické oblasti, které v rozhovorech souvisely s náročnějšími nebo problematickými aspekty práce s profesními hranicemi. V jednotlivých výpovědích se objevovala místa nejistoty, vnitřního konfliktu nebo zpochybnění obvyklých postupů při nastavování a udržování hranic. Informantky reflektovaly situace, kdy bylo obtížné hranici rozpoznat, udržet ji, nebo se s odstupem vyrovnat s její proměnou. Následující podkapitoly popisují konkrétní momenty, které byly informantkami vnímány jako potenciálně rizikové nebo náročné v rámci každodenní praxe.

4.3.1 Přehodnocování hranic a jeho prožívání

Téma přehodnocování profesních hranic se v rozhovorech objevovalo jako běžná součást praxe. Informantky hranice nevnímaly jako pevně dané, ale jako proměnlivé a závislé na konkrétní situaci, vztahu s klientem či vlastním rozpoložení.

S hranicemi je spojeno i **napětí a nejistotou**. Informantka č. 3 sdílí (ř. 133-134): *„Vždycky mě zamrzí, že to nefunguje, že to musím udělat jinak. Byla bych moc ráda, kdyby to šlo tak, že klientům řekneš ‚budeme dělat tady to, domluvíme se a je to.‘ Já vím, že to tak nefunguje.“* Informantka č. 1 doplňuje (ř. 285-287): *„Blbě se mi do toho jde kolikrát, člověk je tam furt v takové nejistotě, jestli něco neposere, teď ten klient se mnou nebude chtít trávit čas, neotevře se mi, ztratím tu důvěru.“*

Některé informantky vnímají změnu hranic jako **přirozenou součást profesního vývoje**. Informantka č. 5 popisuje (ř. 151-154): *„Je to tekuté, že to nejde vlastně stanovit plošně, [...] protože i on (klient) se nějak vyvíjí. [...] Jsem pak ráda, když si to uvědomím, že to chce udělat nějak jinak, že je potřeba to přenastavit.“*

K přehodnocení může vést i **týmová spolupráce a zpětná vazba**. Informantka č. 5 popisuje (ř. 164-167): *„My se střídáme na těch směnách a můžou vznikat situace, kdy ten klient se chová jinak v momentě, kdy já jsem na směně, a kdy tam je ten kolega s někým jiným. Tak už to může přinášet nějaké otázky, a v tom případě můžu přemítat nad tím, jestli je to teda mnou, a že mám ty hranice nastavené ne tak efektivně, jak by mohly být.“* Respondentka č. 1 přidává (ř. 300-302): *„Zároveň je to i zpětná vazba, když mi zase kolegyně budou vykládat, že furt mluví o mně ten klient. Takže si dovedu představit, že na základě i tady tohohle to přehodnotím“*

Změny v nastavení často doprovázejí **silné emoce**. Informantka č. říká (ř. 383-384): *„Celkově mě to chvíli žere, ale pak si řeknu, že je to další zkušenost a zdarec, zavřu za tím dveře a je to fuč.“* Informantka č. 3 poznamenává (ř. 125; 132): *„Není mi z toho dobře, je to pořád výzva. [...] Vždycky mě zamrzí, když to nefunguje, když to musím dělat jinak.“*

4.3.2 Překročení hranic ze strany klienta

Téma překročení profesních hranic ze strany klientů se v rozhovorech objevovalo často. Informantky popisovaly situace, které považovaly za nepříjemné, a zároveň rozlišovaly i projevy, které sice vnímaly jako hraniční, ale vzhledem k charakteru zařízení je ještě akceptovaly.

Informantka č. 1 popsala **narušení jejího soukromí** (ř. 420-421): „*Taky se mi kdysi stalo, že se jeden klient dozvěděl, kde přibližně bydlím, [...] chodil po obci a hledal moje zaparkované auto.*“ Druhou situaci popsala následovně (ř. 424-426): „*Zároveň tento stejný klient mně třeba vyvolával o půl páté ráno, volal mně na moje osobní telefonní číslo, do teď nevím, kde ho nabral.*“

Fyzické překročení hranic popisovala informantka č. 2 (ř. 30-32): „*Jednalo se o to, že sedíme, bavíme se a teď ti začne nohou jezdit po kotníku. Takže bylo to už fakt si myslím, už ani ne na hranici, ale přes tu hranici.*“ Také informantka č. 5 se podělila o zkušenost s agresí (ř. 178-180): „*Ten problém pro mě třeba nastává u klientů, kteří jsou agresivní a je to nějaká moje osobní věc, protože to vychází z nějaké zkušenosti, kterou mám se šikanou. [...] Bylo vůči mně víc klientů agresivních, jak slovně, tak fyzicky.*“

Šíření **nepravdivých informací** zmiňuje informantka č. 5 (ř. 29-31): „*Ona si třeba vymyslela, že jsme se někde potkaly mimo klub, anebo že mně ukazovala nějaké zranění, a že já jsem jí jako měla hladit nohu, což prostě nebyla pravda,*“ popsala. Informantka č. 2 sdílí myšlenku v rámci objímání klientů (ř. 113): „*Začnou vznikat domněnky, začnou si vymýšlet, kecat o tom.*“

Informantky také popsaly svůj pohled na to, jaké chování považují za **nepřijatelné**. Informantka č. 3 uvedla (ř. 202–203): „*Co je pro mě příliš, je fyzické násilí, to je příliš. To, anebo šikana, nějaké to agresivní, to je za mě hodně.*“ Podobně informantka č. 1 označila za překročení hranic narušování jejího volného času (ř. 415): „*Ze strany klientů já vnímám to, když mně narušují moje osobní volno.*“ Přehnanou blízkost a nerespektování osobního prostoru zmínila informantka č. 5 (ř. 290–291): „*Mohou to být nějaké fyzické doteky, nějaká jako přehnaná blízkost.*“ Informantka č. 4 uvádí (ř. 311-315): „*Když po mně někdo začne blákat, když se ti jako vysměje do ksichtu, když ti řekne, že jsi blbá třeba, když řekne, že něco neudělá, když řekne že nepůjde s tebou do individuálu, když sabotuje veškeré tvoje požadavky a potřeby v situaci, kdy ty víš, že máš na to jako právo.*“

Vedle výpovědí o nepřijatelném chování pracovníci rozlišovali i projevy, které vnímají jako **hraniční, ale ještě snesitelné** v rámci přirozené dynamiky v nízkoprahovém prostředí. Informantka č. 2 uvedla (ř. 430; 436): „*Myslím si, že jsou to vulgarizmy. Myslím si, že ani my pracovníci nejsme svatí, byť bychom to měli dodržovat. [...] samozřejmě, když to řekne klient v zápalu hry.*“ Upozorňovala však na to, že vulgarismy namířené přímo na pracovníka nebo na jiného klienta vnímají pracovníci jako moment, kdy je nutné zasáhnout (ř. 346-348): „*V*

okamžiku, když by to bylo mířené proti jinému klientovi nebo proti pracovníkovi, fakt nějaká taková vulgarita, tak už je to něco, co určitě je potřeba řešit. ““

4.3.3 Prožívání a reakce pracovníka na překročení profesních hranic klientem

V této podkapitole jsou zachyceny výpovědi informantek týkající se jejich prožívání a reakcí na situace, kdy došlo k překročení profesních hranic ze strany klienta.

U některých informantek se objevovala potřeba **reagovat důsledně** a jasně pojmenovat, že určité chování je nepřijatelné. Informantka č. 5 uvádí (ř. 241-242): *„Pokud už se na tom domluvíme, že dostane nějaké napomenutí, tak už to musím dodržet, a už musím být v tom pevná.“* Informantka č. 1 sdílela zkušenost s fyzickým napadením, kdy ji klient v převleku čerta udeřil metlou na Mikulášském jarmeku (ř. 266-267): *„Bylo nutné zasáhnout, protože to může udělat komukoliv jinému,“* popisuje. Uvedla také, že ke konfrontaci došlo s časovým odstupem, a zpětně vnímala tuto reakci jako důležitý krok (ř. 271): *„Já jsem na sebe byla fakt hrdá, že jsem se nenechala odbýt.“*

Ve výpovědích se opakovaně objevovalo **emoční napětí a tlak**, který tyto situace vyvolávají. Informantka č. 3 se po konfliktní situaci cítila zpochybněná ve své roli (ř. 38-39): *„Cítila jsem, že tady nemám co dělat v té práci. Strašně ponížená, že mě neposlechli nebo že si to dovolili.“* Informantka č. 5 reflektovala, že v kontaktu s agresivními klienty se u ní aktivují vzpomínky na šikanu (ř. 196-197): *„Je to pro mě fakt náročné, když už po mně někdo fyzicky útočí, tak to moje hlava zamrzne úplně, vůbec nefunguju tak, jak potřebuju.“*

Reakce informantek na překročení hranic se pohybují od **okamžité konfrontace** až po zpracování situace s **časovým odstupem**. Informantka č. 2 popsala preferenci pro řešení situace přímo na místě (ř. 271-275): *„Je to taky o tom, že pokud nastane situace, kdy měla být udělena sankce a ta sankce nebyla udělaná, protože to bylo tím daným pracovníkem vyhodnocené jinak, následně je intervize, kam se přinese tady ta prožitá situace a většina se shodne, že tam ta sankce být měla daná, tak teď je hodně na pováženou, jestli se k tomu zpětně vracet a zpětně udělovat tu sankci. Já osobně za to moc nejsem, protože si myslím, že to úplně ztrácí na té váze.“*

4.3.4 Překročení hranic ze strany pracovníka, reflexe a prožívání

Tato podkapitola zachycuje výpovědi informantek vztahující se k situacím, kdy došlo k překročení profesních hranic ze strany pracovníka. V rozhovorech se objevují jak příklady vědomého rozhodnutí jednat mimo běžný rámec profesní role, tak i momenty spontánního

či nevědomého překročení hranic. Popisy těchto situací jsou často doprovázeny reflexí a osobními emocemi, které informantky sdílejí v souvislosti se svou profesní rolí.

Informantka č. 1 popsala situaci, kdy mimo rámec služby navázala kontakt s klientkou prostřednictvím soukromého chatu. Uvedla, že si byla **vědoma**, že se jedná o překročení hranice, ale zároveň se snažila udržet komunikaci v bezpečné rovině (ř. 44-46): „*Tam jsem zavnímala to, že jsem ty profesní hranice úplně odhodila stranou bez nějakého omezení. Já jsem si toho byla vědoma, že to je špatně.*“ S odstupem času však uvedla, že by podobnou situaci znovu nevyhledávala (ř. 52-53): „*Už jsem prostě se nechala tím ubíčovat, takže už vím, že do budoucna bych tohle neudělala.*“

Další informantky zmiňovaly situace, kdy ke změně nebo posunu hranic došlo **spontánně v průběhu běžných interakcí**. Informantka č. 4 například uvedla: „*Když dokážu být moc spontánní, tak kolikrát řeknu nějakou hlášku v přítomnosti klienta a potom si říkám, Proboha, co jsem to řekla, to bylo neprofesionální.*“ Uvedla, že bez rozmyslu pronesla hlášku, které následně litovala (ř. 407; 410-411). „*Řekla jsem, Dívej, doma si dělej, co chceš, ale tady prostě budeš respektovat určité věci. [...] nemám důvod zmiňovat to, jak to mají doma nebo hodnotit.*“ Informantka č. 2 popisuje obdobnou situaci (ř. 519-529): „*Když se fakt bavíme, je to hodně spontánní v té diskusi, tak třeba nevědomě řeknu klientovi, ty vole.*“ Když si to uvědomí, snaží se na chybu neupozorňovat (ř. 520-522): „*Protože já si myslím, že když bych na to upozornila, ten klient se toho chytne a pak to bude takové, háhá, ona mi řekla vole.*“

Informantka č. 3 popsala situaci, kdy neúmyslně **zlehčila klientův problém** použitím zdrobněliny během rozhovoru (ř. 99–100): „*Když jsem se ho snažila povzbudit, myslela jsem si, že je to fajn když mu řeknu nějak zdrobněle.*“ Reakce však nebyla dle jejího očekávání (ř. 98-99): „*Prostě se naštvál, odešel, zamčel se a teď jsem ztuhla.*“ V jiné části rozhovoru se vyjádřila k situaci, kdy její chování bylo vnímáno jako nadřizování při volnočasové aktivitě (ř. 252-253). „*To jsem se cítila hodně trapně. To mě zamrzelo, že vůbec k něčemu takovému došlo a snažila jsem se jim to vysvětlit.*“

Výpověď informantky č. 2 se vztahovala k období stáže, kdy reagovala **fyzickým gestem** na nevhodné chování klienta (ř. 41; 44): „*Stalo se to, že jeden klient mě bouchl přes zadek. [...] Ta situace probíhala tak, že moje přirozená reflexe byla to, že jsem ho švihla po zádech.* Popsala přítomnost silných emocí. V závěru si z toho nedělala těžkou hlavu dlouho (ř. 512-513): „*Zároveň moje výčitky svědomí byly asi tak pětiminutové, když jsem si řekla, ty vole tady mně nebude nějaký mladý šohaj šahat na zadek.*“ Následovalo uvědomění, jak

by situaci řešila teď (ř. 514-515): „*Samozřejmě teďka z pozice pracovníka bych to řešila jinak, bylo by to takové, že bych na něho nevztáhla tu ruku, že bych ho bouchla. Řešili bychom to individuální konzultací*“

V některých výpovědích se objevuje důraz na význam **sebereflexe**. Informantka č. 2 uvedla (ř. 247): „*Za mě určitě není špatné si přiznat, že pracovník pochybil a že by měl situaci nějak přehodnotit.*“ Informantka č. 1 popisuje reflexi, když upřednostnila přátelský přístup před profesionalitou a iniciovala kontakt s klientkou na veřejné akci (ř. 90-91). „*Já jsem si pak říkala ,ty vogo, to byla asi chyba, že jsem tu klientku objala, asi jsem neměla, taky to viděli nějací jiní klienti, bylo to na veřejnosti.*“

5 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Výzkumné rozhovory přinesly cenný pohled na to, jak pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež vnímají profesní hranice. Cílem této části je interpretovat jejich výpovědi a hledat odpovědi na tři dílčí výzkumné otázky a následně i na otázku hlavní. Interpretace vychází z konkrétních situací, které informantky sdílely, a z toho, jak o hranicích přemýšlejí, jak je prožívají a jak s nimi pracují v každodenní praxi. Zohledněny jsou také poznatky získané během psaní celé práce.

5.1 Odpověď na první výzkumnou otázku

Tato část se věnuje odpovědi na první dílčí výzkumnou otázku: *Jak sociální pracovník vnímá profesní hranice, jaký jim přikládá význam a jak se toto vnímání promítá do jeho práce?*

Z rozhovorů vyplynulo, že informantky chápou hranice spíše jako osobní a proměnlivé nastavení než jako pevně daná pravidla. Vnímají je jako oporu, která jim pomáhá zvládat náročné situace, chránit si vlastní prostor a udržet rovnováhu mezi blízkostí a profesionálním odstupem. Často ale také popisovaly pochybnosti a vnitřní boj, zda jejich nastavení neovlivňuje vztah s klientem.

Hranice se pro většinu z nich staly tématem až v průběhu praxe, často až ve chvílích přetížení nebo nejistoty. V jejich výpovědích zaznívaly zkušenosti s vyhořením, pocity „semletí“ i hledání vnitřní rovnováhy. Mluvily o potřebě „balancu“ – jak zůstat lidská a přitom profesionální.

Podporu při nastavování hranic vnímají zejména v týmu, v možnosti sdílet zkušenosti a dostávat zpětnou vazbu. Supervize vnímají jako užitečný prostor, pokud funguje otevřeně.

Lze tedy říct, že profesní hranice nejsou pro informantky souborem instrukcí, ale spíš vnitřními orientačními body, které jim pomáhají zvládat každodenní práci. Jsou výsledkem praxe, reflexe a snahy skloubit empatii s péčí o sebe sama.

5.2 Odpověď na druhou výzkumnou otázku

V této části se zaměřujeme na odpověď na druhou dílčí výzkumnou otázku: *Jaká je každodenní zkušenost sociálního pracovníka s nastavováním a udržováním profesních hranic?*

Z výpovědí informantek vyplynulo, že nastavování hranic není jednorázový úkon, ale každodenní proces, který se odehrává v drobných rozhodnutích – co dovolí, jak reagují, co si nechají líbit. Hranice se často objevují i v běžných situacích, které ale pro pracovnice nesou vnitřní otázky a emoce.

Informantky popisují, že je někdy těžké si vůbec uvědomit, že se něco posouvá za hranici – často jim to dojde až zpětně. Mluví o nejistotě, zda mohly zareagovat jinak, a o vnitřním napětí, které s tím přichází. Hranice nevnímají jako pevně dané, ale jako proměnlivý rámec, který vyžaduje neustálou pozornost a reflexi.

Opakované situace mohou i přes zkušenost stále rozhodit, zvlášť pokud je pracovník unavený nebo zatížený předchozím kontaktem. Právě v těchto momentech je schopnost sebereflexe klíčová – často se ji ale učí až praxí.

Citlivě nastavené hranice přispívají k bezpečí a důvěře ve vztahu s klientem. Zároveň se však objevuje obava z nespravedlnosti – že výjimka pro jednoho může u druhého vyvolat zmatek. To ukazuje, jak křehké a náročné je udržet hranice v prostředí plném emocí a důvěry.

Lze tedy říct, že práce s hranicemi je každodenním, dynamickým procesem, který vyžaduje vnitřní pozornost, odvahu říct „ne“, i přijetí, že někdy to prostě nevyjde podle představ.

5.3 Odpověď na třetí výzkumnou otázku

V této části se zaměříme na odpověď na třetí dílčí výzkumnou otázku: *Jak sociální pracovník prožívá, reflektuje a vyhodnocuje situace, kdy dochází k překročení profesních hranic?* Tato část se zaměřuje na to, jak pracovnice vnímají a zpětně vyhodnocují situace, kdy dojde k překročení profesních hranic – ať už ze strany klienta, nebo z jejich strany. Tyto momenty bývají náročné a silně emotivní, protože zasahují nejen do vztahu s klientem, ale i do vnímání sebe sama a své profesní role.

Při popisu překročení hranic ze strany klienta informantky často zmiňovaly nepohodlí, zaskočení nebo pocit selhání. Nešlo jen o vyřešení situace, ale také o zvládnutí vlastních emocí – stresu, vzteku, zklamání. I přes náročnost však tyto zkušenosti vnímaly jako důležité – často vedly k uvědomění, že je potřeba jasněji vymezit své hranice, více reflektovat, nebo se opřít o tým či supervizi.

Podobně mluvily i o situacích, kdy hranici překročily samy – většinou šlo o spontánní reakci nebo snahu být lidské. Následovala pochybnost, jestli to bylo profesionální. Tyto

momenty však nevnímaly jako chyby, ale spíš jako příležitost k zamyšlení nad vlastními limity a hodnotami.

Z rozhovorů jasně vyplynulo, že reflexe těchto situací je pro pracovnice klíčová. Pomáhá jim nejen v dalším nastavování hranic, ale i v profesním zrání. Hranice nevnímají jako něco pevného, ale jako proces, který se mění podle zkušeností a schopnosti je zpracovat.

Lze tedy říct, že překročení hranic, ať už z jakékoliv strany, je pro pracovnice důležitým tématem – není to jen chyba, ale prostor pro růst, hledání rovnováhy a upevnění jejich profesionální identity.

5.4 Shrnutí

Na základě všech tří dílčích výzkumných otázek je možné shrnout, jak informantky – tedy sociální pracovnice v nízkoprahovém zařízení – vnímají profesní hranice, jak s nimi pracují, jak je prožívají a jak o nich přemýšlejí. Odpovídáme tak na hlavní výzkumnou otázku: *Jak sociální pracovník vnímá každodenní žitou zkušenost týkající se profesních hranic ve vztahu s klienty v prostředí NZDM?* “

Profesionální hranice jsou pro informantky nástrojem, který jim pomáhá chránit vlastní komfort a zároveň vytvářet bezpečné prostředí pro klienty. Vnímají je nejen jako soubor pravidel, ale i jako vnitřní nastavení, které odráží jejich prožívání a hodnoty. Některé pracovnice mluvily o tom, že jim hranice dodávají jistotu a pomáhají zvládat emočně náročné situace. Jiné poukazovaly na nutnost hranice průběžně přehodnocovat – podle kontextu, klienta i vlastního vývoje.

Silným tématem byly situace překročení hranic. Tyto momenty často provázely pocity selhání či výčitek, ale také vedly k uvědomění a profesnímu posunu. Reflexe těchto situací informantkám pomáhá být důslednější, citlivější a lépe komunikovat s klienty.

Z rozhovorů také vyplynulo, že vnímání hranic úzce souvisí s osobností pracovníka – s jeho zkušeností, temperamentem i vnímáním role. Jasně nastavené hranice přitom nevylučují blízkost s klientem – naopak, pomáhají vytvářet důvěryhodný a otevřený vztah.

Lze tedy říct, že profesní hranice nejsou pevně dané, ale dynamické – proměňují se v čase, podle situace a ve vztahu s klientem. Jejich udržování i překračování je spojeno s emocemi, nejistotami i osobním růstem. Pracovníci je nevnímají jako neměnná pravidla, ale jako nástroj, který je třeba stále ladit, reflektovat a přizpůsobovat.

6 DOPORUČENÍ VYPLÝVAJÍCÍ Z VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Na základě výzkumu lze navrhnout několik doporučení pro praxi. Profesní hranice se v každodenní práci ukazují jako proměnlivý a citlivý proces, který se vyvíjí v čase a podle konkrétních situací. Je proto vhodné podporovat pravidelnou reflexi tohoto tématu v rámci týmu – například prostřednictvím supervizí, intervizí či neformálních setkání. Sdílení zkušeností a pochybností může posílit jistotu pracovníků a přispět k větší srozumitelnosti vůči klientům.

Důležité je také otevřeně mluvit o rozdílném nastavení hranic mezi pracovníky. Různorodé přístupy mohou být pro klienty matoucí, proto má smysl společně vyjasňovat, co je přijatelné a kde je třeba zasáhnout. Tím lze předejít nedorozuměním a nastavit jednotnější rámec práce.

Citlivým tématem je i fyzický kontakt, zejména v emotivních situacích. Vytvoření jasnějších týmových dohod nebo metodických doporučení by mohlo pracovníkům usnadnit rozhodování a snížit jejich nejistotu.

Doporučení tedy směřují k větší týmové otevřenosti, pravidelné reflexi a nastavení sdílených pravidel, která pomáhají udržovat hranice bezpečně a srozumitelně – jak pro pracovníky, tak pro klienty.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se zaměřila na profesní hranice mezi pracovníkem a klientem v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Pomocí interpretativní fenomenologické analýzy byly zkoumány zkušenosti pěti pracovníků z různých zařízení, které se věnovaly přímé práci s klienty. Výzkum byl realizován formou polostrukturovaných rozhovorů, které umožnily nahlédnout do jejich každodenní praxe a vnímat hranice nejen jako nástroj, ale i jako osobní téma, spojené s emocemi, nejistotou a postupným profesním zráním. Díky otevřenému sdílení bylo možné zachytit nejen konkrétní situace a přístupy, ale i to, jak pracovníci nad hranicemi přemýšlejí, co je pro ně obtížné, co jim pomáhá a jak vnímají jejich roli v budování vztahu s klientem.

Z rozhovorů vyplynulo, že hranice nejsou vnímány jako pevně daná pravidla, ale jako citlivě laděné vnitřní nastavení, které se formuje zkušenostmi, nejistotami i hodnotami. Hranice pomáhají chránit profesní roli, vlastní komfort i kvalitu vztahu s klientem. Pracovníci je často přehodnocují v reakci na emočně náročné situace, přetížení nebo narušení vlastních limitů. Téma sebereflexe, sdílení v týmu a supervize se ukázalo jako klíčové pro udržení hranic i pro prevenci vyhoření.

Výzkum odpověděl na tři dílčí výzkumné otázky a ukázal, že práce s hranicemi je dynamická a úzce propojená s vnitřním prožíváním pracovníka. Jde o každodenní hledání rovnováhy mezi empatií a ochranou sebe, mezi lidskostí a profesionalitou. Významnou roli hraje týmové prostředí, které může být oporou v náročných momentech.

Na základě zjištění lze doporučit, aby se téma hranic stalo běžnou součástí týmových diskusí, supervizí i vzdělávání. Důraz na otevřenou komunikaci, sdílení a reflexi přispívá k větší jistotě pracovníků a bezpečí pro klienty.

Lze tedy říct, že vědomá práce s profesními hranicemi je jedním z klíčových předpokladů kvalitního vztahu s klientem i dlouhodobé udržitelnosti v této profesi. Téma si zaslouží další pozornost – nejen na úrovni jednotlivce, ale i celých týmů a vzdělávacích institucí.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. 2008. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, Česká asociace streetwork, o.s., Dostupné z:

https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf

ČESKO, 2006a. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2006. Dostupné z:

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

ČESKO, 2006b. Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2006. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

DOEL, Mark. 2012. *Social work: the basics*. London: Routledge, Taylor & Francis Group. ISBN 9780415603980.

ELICHOVÁ, Markéta. 2017. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada. ISBN 9788027100804.

EXNER, Jindřich. Práce s domovskou skupinou v nízkoprahovém klubu. In: KLÍMA, Petr, ed., 2009. *Kontaktní práce: analogie textů České asociace streetwork*. 2. vyd., Praha: Česká asociace streetwork. ISBN 978-80-254-4001-8.

FISCHER, Ondřej a MIFAIT, René, 2008. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok. ISBN 9788090413733.

HÁJEK, Bedřich; HOFBAUER, Břetislav a PÁVKOVÁ, Jiřina. 2008. *Pedagogické ovlivňování volného času: současné trendy*. Praha: Portál. ISBN 9788073674731.

HAVRDOVÁ, Zuzana. 1999. Kompetence sociálního pracovníka. In: MATOUŠEK, Oldřich, 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Portál. ISBN 9788026202134.

HENDL, Jan, 2023. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Páté, přepracované vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1968-2.

HORNOVÁ, Marie. Etika v sociální práci. In: VENGLÁŘOVÁ, Martina a MAHRNOVÁ, Gabriela, 2008. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2138-5.

KALOUSEK, Luděk. Role profesionálního terénního pracovníka. In: KLÍMA, Petr, ed., 2009. *Kontaktní práce: analogie textů České asociace streetwork*. 2. vyd., Praha: Česká asociace streetwork. ISBN 978-80-254-4001-8.

KAPPL, Miroslav. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. In: MATOUŠEK, Oldřich a KŘIŠŤAN, Alois (ed.), 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-2620-366-7.

KASAL, Jiří. Riziková mládež. In: MATOUŠEK, Oldřich a KŘIŠŤAN, Alois (ed.), 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-2620-366-7.

KATHERINE, Anne. Jak chybně nastavit hranice mezi terapeutem a klientem. In: SCHWARTZ, Bernard a FLOWERS, John V., 2022. *Jak selhat jako terapeut: 57 způsobů, jak ztratit nebo poškodit svého klienta*. Vydání druhé, přepracované a rozšířené. Spektrum. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1984-2.

KLÍMA, Petr a Richard JEDLIČKA. Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu. In: KLÍMA, Petr, ed., 2009. *Kontaktní práce: analogie textů České asociace streetwork*. 2. vyd., Praha: Česká asociace streetwork. ISBN 978-80-254-4001-8.

KOPŘIVA, Karel, 2006. *Lidský vztah jako součást profese: s předmluvou Jiřiny Šiklové*. Vydání 5. Praha: Portál. ISBN 8073671816.

KORČISOVÁ, Blanka. Terénní sociální práce. In: MATOUŠEK Oldřich a KROFTOVÁ, Andrea, 2003. *Mládež a delikvence*. Vyd. 2. aktualiz. Praha: Portál. ISBN 807178771X.

KUNC, Stanislav. K čemu nás vedou standardy kvality? In: KLÍMA, Petr, ed., 2009. *Kontaktní práce: analogie textů České asociace streetwork*. 2. vyd., Praha: Česká asociace streetwork. ISBN 978-80-254-4001-8.

LÁBATH, Vladimír, 2001. *Riziková mládež: možnosti potencionálních zmien*. Studijní texty. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 8085850664.

MALÍK HOLASOVÁ, Věra, 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada. ISBN 9788024743158.

MAROON, Istifan, 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál. ISBN 9788026201809.

- MATOUŠEK, Oldřich, 2011. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualizované vydání. Praha: Portál. ISBN 9788026200413.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2013a. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Portál. ISBN 9788026202134.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2016. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál. ISBN 9788026211549.
- MATOUŠEK, Oldřich a KŘIŠŤAN, Alois (ed.), 2013b. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-2620-366-7.
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR. 2008. Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/kvalita-socialnich-sluzeb-standardy-podpora>
- MIŠOVIČ, Ján, 2019. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Studijní texty. Praha: Slon. ISBN 9788074192852.
- MLČÁK, Zdeněk (Ed.), 2005. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Spisy Filozofické fakulty Ostravské univerzity. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta. ISBN 8073681293.
- OCHRANA, František. Standardy kvality. In: MALÍK HOLASOVÁ, Věra, 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada. ISBN 9788024743158.
- RACEK, Jindřich a HERZOG, Aleš. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In: KLÍMA, Petr, ed., 2009. *Kontaktní práce: analogie textů České asociace streetwork*. 2. vyd., Praha: Česká asociace streetwork. ISBN 978-80-254-4001-8.
- SCHWARTZ, Bernard a FLOWERS, John V., 2022. *Jak selhat jako terapeut: 57 způsobů, jak ztratit nebo poškodit svého klienta*. Vydání druhé, přepracované a rozšířené. Spektrum. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1984-2.
- ŠTÚROVÁ, Jana. Možnosti intervencí u rizikových jedinců a skupin. In: LÁBATH, Vladimír, 2001. *Riziková mládež: možnosti potencionálních změn*. Studijní texty. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 8085850664.
- ŠVARČÍČEK, Roman a ŠEĐOVÁ, Klára, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

THOMPSON, Neil, 2009. *Understanding social work: preparing for practice*. 3rd ed. Basingstoke: Palgrave Macmillan. ISBN 9780230221802.

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

VODÁČKOVÁ, Daniela, 2020. *Krizová intervence*. 4., aktualizované vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1704-6.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Hierarchie volnočasových aktivit	19
Obrázek 2 klíčové okruhy činností pracovníka.....	27

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 základní informace o účastnících výzkumu.....	34
Tabulka 2 otázky do rozhovoru	35
Tabulka 3 vyplynulá témata.....	39

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

aj.	a jiné
č.	číslo
ČR	Česká republika
IPA	interpretativní fenomenologická analýza
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
např.	například
NZDM	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
ř.	řádek
s.	strana
Sb.	sbírka
Tzv.	tak zvané

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: ukázka transkribovaného rozhovoru

Příloha P II: ukázka práce s transkribovaným rozhovorem

PŘÍLOHA P I: UKÁZKA ROZHOVORU

Informant 5 – žena, 4 roky praxe v přímé práci

Když přemýšlíš o svých profesních hranicích, co pro tebe znamenají?

„Já jsem nad tím přemýšlela asi v nějakých třech rovinách. V první řadě mě napadly nějaké fyzické hranice, pak nějaké emocionální hranice a pak časové hranice – nějakých mých možností obecně. Takže jsem nad tím přemýšlela asi takto, ale v obecnosti, kdybych to měla říct tak je to pro mě nějaký bezpečný prostor, který působí vzájemně. Bezpečný prostor jak pro mě, tak i pro toho klienta. Umožňuje to nějakou předvídatelnost v tom vztahu, nebo v tom dění, v té interakci, kterou máme. A to je pro mě nejdůležitější že je to nějaké bezpečí. Ještě bych asi chtěla dodat, že ty hranice mi taky dost pomáhají při prevenci vyhoření v té práci, že mě to na jednu stranu i ochraňuje bych řekla, takže to si myslím, že je ještě důležité.“

Když se na ně zaměříš v té praxi, tak je to něco, co tě, jak říkáš, chrání nebo tě to omezuje.

„Myslím si, že spíš vnímám ten pozitivní aspekt té ochrany, že mi to umožňuje líp vnímat to, kde končí nějaká moje osobnost, a kde začíná (jméno respondentky), která je pracovníkem v nízkoprahu. Takže mi to pomáhá tohle rozdělovat. Zase tam ale necítím to omezování, protože v té práci si myslím, že i přesto že mám ty hranice nějak nastavené, a že se je snažím dodržovat, tak se mi daří působit nějakým způsobem autenticky a bezprostředně. Takže asi nikdy jsem nepocítila, že by mě to nějak omezovalo v něčem. Spíš, že mě to ochraňuje, dává mi to nějaké mantinely, které jsou ale dobré jak pro mě, tak pro toho klienta.“

Můžeš si vzpomenout na nějakou situaci, kde jsi si naplno uvědomovala důležitost profesních hranic ve své práci?

„Těch situací asi bylo víc a uvědomuju si to jak ve spojení sama se sebou, tak třeba u svých kolegů, že jsme zažili nějaké situace, kdy až v moment, kdy jsme je řešili, tak mi došlo, jaký to může nabrat spád. Kdybych teda měla mluvit sama za sebe, tak jsem přemýšlela nad takovým příkladem, který se stal poměrně nedávno, a sice že se na mě jedna klientka poměrně dost navázala. Já úplně nevím vlastně, kvůli čemu to bylo, ale hodně o mně mluvila jak na směnách s jinými pracovníkama, tak třeba mezi jinými klientama. Ale zase když jsme se potkaly, tak byla stydlivá, měla problém se mnou

interagovat a tak. My jsme si pak ty hranice víckrát nastavovaly a měla jsem dojem, že tomu rozumí, ale došlo tam potom k situaci, kdy ona si třeba vymyslela, že jsme se někde potkaly mimo klub, anebo že mně ukazovala nějaké zranění, a že já jsem jí jako měla hladit nohu, což prostě nebyla pravda. A v ten moment mně vlastně běželo v hlavě strašně moc scénářů a říkala jsem si, že by to mohlo dopadnout úplně jinak, a co kdyby mně někdo nevěřil, jak to bylo a tak. A uvědomila jsem si, že je hodně důležité nejenom si ty hranice fakt pořád držet, ale taky si to ověřovat, jestli je to pořád efektivní.

Vlastně jsem si uvědomila, že je fakt důležité, je mít jasně nastavené, protože to může dojít do situací, které ty nechceš, ty je třeba ani nezpůsobíš, ale stejně ten klient se tam dostane, nebo prostě si je vytvoří ve své hlavě. Ale tady to, že jsem se pak v tom už necítila pohodlně v té situaci, a říkala jsem si, že je důležité si to nastavit.

Anebo kdybych měla dát ještě nějaký jiný příklad, tak třeba momenty, kdy klient překračuje hranice takové, že na sebe strhává příliš mnoho pozornosti, a nedává prostor jiným klientům. Tady mně přijde důležité vlastně ochránit tu potřebu toho jiného klienta, tu hranici tam stanovit a znovu si vymezit ten prostor, že to není úplně možné. A může to jít taky různými směry, jak udržovat tu pevnost těch hranic.

Máš i nějaký pozitivní příklad? Že jsi si řekla, že jsi ráda, že víš, kde až můžeš zajít, nebo podobně?

„Myslím si, že fakt v těch situacích, kdy se mi podařilo vymezit si ten čas a ten prostor a vysvětlit tomu klientovi, že není dobré, aby mi vstupoval třeba do té interakce nebo prostě aby na sebe strhával pozornost, protože mi to otevřelo nějakou cestu právě k zajímavé konzultaci, k otevření nějakého dobrého tématu. To třeba byl moment, kdy jsem si říkala že ještě že jsem si za tím stála, protože třeba ta situace byla taková, že mně to nebylo příjemné, a že jsem úplně nevěděla, jak mám pokrýt jako potřeby všech, tak jsem to nějakým způsobem vyhodnotila a nastavila. Když jsem pak nad tím reflektovala tak jsem si uvědomila, že to bylo užitečné a že to je dobře, když si člověk ty hranice nastaví.“

Jak se vnímání profesních hranic promítá do tvého každodenního rozhodování a do interakcí s klienty?

„Mě tam napadají věci typu třeba kontaktování na sociálních sítích. Tady si myslím, že mám ty hranice dost pevně nastavené, a byť se mi stalo, že se mě snažil jako někdo kontaktovat na sociálních sítích... Vlastně jsem možná jednou nebo dvakrát odpověděla velice neutrálně, a pak jsem si toho člověka zablokovala s tím, že jsme to probrali následně

na směně a vysvětlila jsem mu, že pokud chce, tak mě může kontaktovat přes sociální síť, které máme v rámci organizace.

A jiný příklad, mě ještě napadla situace, kdy mě klienti žádali o to, abych je odvezla domů. Že jim ujede autobus, nebo že chtěli na tom klubu pobýt, ale znamenalo by to, že potom by museli čekat další hodinu, zároveň ví, že jsme ze stejného města. Tady to je pro mě úplně nemyslitelné tady ta věc, a tam nemám vůbec problém si to nastavit a vysvětlit to nějak normálně. To jsou takové běžné situace asi, které se stávají.

Nebo když chtějí třeba nějaké moje jídlo, které mám. Někdy mi to nevadí, když mám, nevím, nějakou sladkost a dám to doprostřed stolu tak je to v pohodě. Ale když mi někdo chce ujíst z oběda, nebo chce napít nějakého pití které mám, tak to jako určitě ne no. Tam to mám nastavené docela si myslím striktně, a není to jenom kvůli tomu, že bych měla tak strašně ráda jídlo. Haha. Přijde mi to jako nemístné, že to tam nepatří vlastně do toho vztahu, to nějak přetahovat někam dál, než to musí být.“

Jak profesní hranice ovlivňují tvé rozhodování, když pracuješ s klienty v citlivých, nebo emotivních situacích?

„Nad touto otázkou jsem přemýšlela docela dost. Mám k tomu poznačené to, že udržování hranic při nějakých emotivních situacích, nebo nějakých náročných pro mě je hodně užitečné to, že znám nějaké pokročilé nástroje, jak vést rozhovor. Protože díky tomu, že mám za sebou vlastně nějaký výcvik, tak mi to hodně pomáhá uvědomit si, že nenesu zodpovědnost za toho klienta, že nemusím ten problém vyřešit tady a teď, že je užitečné se třeba dotazovat na to, co ten klient potřebuje. Protože když to téma, které přinese, je mně nějakým způsobem blízké, tak mám tendence si domýšlet, co by mohl potřebovat, protože už nad tím přemítám z toho pohledu, co já bych potřebovala v takové situaci, nebo co jsem já třeba v minulosti potřebovala, ale ta jeho potřeba může být úplně jiná, a vlastně ty pokročilé metody, nebo ten výcvik samotný mně v tomto přinesli určitou lehkost, že vlastně mě to nějak osvobodilo. Když ty situace jsou emočně náročné, tak pro mě je hodně důležité to, že to můžu dál probrat s kolegy, že můžu tu situaci zreflektovat, moje reakce zreflektovat, taky mi přijde nápomocné, že můžu říct tomu klientovi, že já teď úplně nevím, jak bych se k tomu měla postavit. Můžeme spolu na to nějak přijít, ale že si nejsem jistá, a že nemusím být pořád v té pozici profesionála... nebo pořád... vlastně nikdy nemusím být v roli profesionála. Když už jsme v té interakci, že se snažím být spíš ten posluchač, nebo rovnocenný partner a společně hledat to řešení. Takže to mi pomáhá taky a myslím si, že to je vlastně tím, že tam ty hranice mám. A ještě mě tam napadalo to, že ty hranice mi

pomáhá udržovat i to, že mám možnost odkázat toho klienta na nějakou navazující službu, že vlastně tady při nás funguje nějaké poradenské centrum, kde už fungují psychoterapeuti, kteří mají daleko víc zkušeností než já. A pokud to téma je veliké, že si s ním neumím rady, anebo mám pocit, že ten klient je opravdu v krizi, a že vlastně nemám na to ani prostor, tak můžu odkázat ještě dál. To mi taky pomáhá si to udržovat v mezích, abych se i já sama necítila přetížena. “

Dovoliš v takové situaci nějak třeba projevit víc emocí, nebo z těch hranic trošku ubrat v takovéto situaci?

„Třeba když mě to zasahuje přímo, to, co řešíme... Asi jak kdy a záleží s jakým klientem. Když je to klient, se kterým mám fakt dobře navázaný vztah a řešíme něco, co mi přijde opravdu třeba nespravedlivé, že se mu děje, tak je to pro mě dost těžké si zachovat ten odstup a neprojevit nějak ty emoce, ale snažím se to nějak korigovat... nechci působit chladně v tom rozhovoru, ale zároveň si nemyslím že by to bylo přínosné, kdybych do toho vkládala vlastní emoce. Takže občas se mi to stane, ale záleží jak s kým. A pak jsou ještě další situace, kdy je to emotivní, ale v tom slova smyslu, že mě něco třeba štve, co ten klient dělá. Tam je to možná ještě těžší to korigovat. Že pokud je to něco, co vyloženě je v rozporu s mými hodnotami, tak tam je pro mě náročné zůstat nějakým způsobem neutrální. Potom v takových situacích je to pro mě emočně dost vysilující, ale snažím se to stejně nedat najevo a vyfiltruju to třeba potom kolegovi. Tohle je možná těžší ještě než ten soucit, nějaká ta frustrace z těch věcí. To je těžší skrýt, když to se mnou cvičí a lomcuje. “

Jaký význam podle tebe mají profesní hranice pro samotného klienta a pro kvalitu vašeho vzájemného vztahu?

„Já si myslím, že to tomu klientovi, stejně jako mně, taky přináší nějaké bezpečí a že může předvídat co se uděje. Hodně z našich klientů tady toto nezná ze vztahů, které zažívají doma nebo ze vztahů, které zažívají s jinými osobami dospělými, s nějakými autoritami. Takže myslím si, že ty hranice můžou pomoci líp pochopit nějaké reakce které nastanou a myslím si, že to může být přínosné a přispívat k té kvalitě nějakého vztahu který máme. Může se tam víc navázat důvěra, protože on ví, co může očekávat ode mě, ale hodně důležité potom je, aby to bylo jednotné v rámci třeba týmu, což je někdy těžké zajistit, protože být máme nějaké podobnosti, tak jsme stejně každý jiný, a každý máme jinou zkušenost. Takže někdo může něco už vnímat za porušení hranic a jiný zase ne, a to může vytvářet určité třecí plochy, když je ta nějaká nekonzistence v rámci toho týmu. Ale myslím si, že ve velkých otázkách se stejně shodneme, je to nějak nastavené a spíš je to otázka té

konkrétní situace v daný den. Ale myslím si, že obecně je to přínosné, a že z toho klient benefituje taky. “

Máš zkušenost se situací kdy, klient reagoval buď pozitivně, nebo negativně na hranice? Máš nějaký konkrétní příklad?

„Negativně... Tak negativně určitě, když je to v rozporu s tím, co on by si přál tady dělat, ale zároveň se to postupem času zlepší. Když je ta reakce stejná i na podruhé, nebo už ví co má očekávat, tak už ztratí tu potřebu ty hranice nějak testovat, takže myslím si, že se to pak může postupem času měnit. Mně tam hodně jde na mysl to, že jestli reagoval pozitivně na hranice, ale v tom slova smyslu jako jakým způsobem jsem si je nastavila, nebo jakým způsobem s ním potom jedná tak tam si myslím, že ta reakce může být, nebo bývá pozitivní, protože ten rozhovor, i když potřebuji si zajistit to, že se bude nějakým způsobem chovat na tom klubu, tak ten rozhovor bývá v klidu, a že můžeme se o tom normálně bavit, a že není v nějakých emocích. To si myslím, že může být pro spoustu našich klientů překvapující, protože to třeba neznají, protože narazí na ty hranice, ale je to jako tvrdý náraz, není to, jakože se bavíme o tom, co asi by mohlo být jinak, a proč se to třeba nějak stalo, ale že oni to pořád testují a testují, a pak se setkají až s tím, že jim to někdo zarazí, ale je to jako hodně přísné. To si myslím, že by mohl být nějaký pozitivní aspekt, kdy to budou vnímat pozitivně, ale spíš ten způsob vymáhání si těch hranic, nebo nastavování. “

Jak prožíváš okamžiky, kdy si uvědomíš, že je třeba hranici přehodnotit nebo přenastavit?

„No, je tam nějaké uvědomění, nějaká reflexe vlastně toho, co dělám, když přijdu na to, že třeba už po víc návštěv něco není efektivní, že přehodnocuju, jestli jsem moc měkká, moc tvrdá na něco, jestli by to chtělo jinak možná říct, jestli to někomu jinému funguje, a jak bych to mohla dělat. Já si myslím že to je přirozené prostě no. Že to je nějak tekuté, že to nejde vlastně stanovit plošně a že určitě s tímto klientem mi bude fungovat tohle už do konce toho, co sem bude chodit, protože i on se nějak vyvíjí, takže mi přijde přirozené, a jsem pak ráda, když si to uvědomím, že to chce udělat nějak jinak, že je potřeba to přenastavit, tak to si říkám, že vnímám to asi jako nějaký růst profesní. “

Co tě k tomuto uvědomění obvykle vede – je to nějaká konkrétní situace, delší zkušenost, nebo třeba zpětná vazba od kolegů či klientů?

„Tak je to individuální a záleželo by, o jakém případě bych konkrétně mluvila. Mě napadla ještě jiná varianta, a sice ta, kdy si potřebuju přenastavit já hranice. Že se mi už nelíbí, jak

se ten klient chová ke mně, a že si uvědomím, že to tak nemusí být, anebo že nemusím respektovat to, co respektuje můj kolega. Že si to můžu nastavit podle sebe. Jinak si myslím, že v ten moment, kdy nad tím začnu přemítat, jestli je potřeba to přenastavit, je buďto v tom že se to chování nějak mění a není to jednorázová věc – chování toho klienta, anebo kdy mě na to začnou upozorňovat kolegové třeba. My se střídáme na těch směnách a můžou vznikat situace, kdy ten klient se chová jinak v momentě, kdy já jsem na směně, a kdy tam je ten kolega s někým jiným. Tak už to může přinášet nějaké otázky, a v tom případě můžu přemítat nad tím, jestli je to teda mnou, a že mám ty hranice nastavené ne tak efektivně, jak by mohly být. “

Jak v takových chvílích reaguješ?

„Nějakou reflexí. Pak nad tím přemítám hodně sama a je to pak nějaký test, hodně odkoukávám, co třeba funguje kolegům a ostatním, že třeba někdo zavede si nějaký jiný způsob – líbí se mi třeba jakým způsobem si vykomunikuje něco, tak to zkusím taky. Mám tady pár kolegů určitě, u kterých se mi líbí, jakým způsobem si dokážou nastavit hranice co se týká dodržování pravidel, tak tam se snažím nějakým způsobem směřovat, i když svou cestou k tomu co mi tam přijde funkční a tak. Nějak si nad tím přemýšlím sama prostě no. Nebo na supervizi individuální, myslím si, že jsem to taky kdysi řešila, tuto otázku, jak to měnit, tady ty věci. “

Můžeš se podělit o situaci, kdy jsi měla potíže s nastavením hranic s klientem?

„Ten problém pro mě třeba nastává u klientů, kteří jsou agresivní a je to nějaká moje osobní věc, protože to vychází z nějaké zkušenosti, kterou mám se šikanou. A v ten momentě, kdy jsem zažívala tady ty situace, kdy bylo vůči mně víc klientů agresivních, jak slovně, tak fyzicky, je pro mě hodně těžké udržet si tu pevnost a rozhodnost, a objeví se nějaká křehkost. To je to, co není úplně žádoucí, aby ten klient zahlédl v momentě, kdy vůči tobě útočí. Takže tady to pro mě bylo hodně těžké a vůbec jsem nevěděla, jak s tím mám pracovat, protože jsem měla pocit, že to je problém ... jak kdyby že musím udělat všechno dobře podle toho, jak to chce organizace, a to že nefunguje ten vztah, že si to vůči mně dovolí je mnou. Že nemůžu nějak víc zasáhnout nebo tak, a nenašla jsem v ten čas podporu... třeba jsem šla na nějaké vzdělávání a tam mi bylo řečeno že by bylo dobré, kdyby třeba na té směně byl nějaký muž. A nevím, jak to mám zajistit, když to personální složení je vlastně většinou ženské, a jediný muž, který je v přímé práci má jenom částečný úvazek. Takže pak jsem dlouho hledala nějaké cesty, a teď si myslím, že to je trošku lepší, ale tady tohle bylo pro mě hodně náročné a i zpětně, když se na to podívám, tak jsem to

reflektovala špatně. Měla jsem pocit, že já dělám nějakou chybu, a že asi budu muset odejít z té práce, protože na to nemám.

Až teďka to zpětně vidím tak, že tam už měl přijít nějaké zásah daleko dřív, a teď už to vidím tak, že kdyby nepřišel, tak bych odešla z té práce, ale kvůli tomu, že už to jde přes nějaké moje hranice, které mám, že abych mohla podávat dobrý výkon, tak musím taky tady se cítit nějak bezpečně. Takže tohle je asi takový příklad, kdy je to pro mě fakt náročné, když už po mně někdo fyzicky útočí, tak to moje hlava zamrzne úplně, vůbec nefunguju tak, jak potřebuju. Nemám to asi ještě vyřešené úplně no, že nemám ty nástroje, jakými... že pak už se to nestalo, ty situace, takže mám pocit, že bych to zvládla líp, nebo možná bych to zarazila dřív, že by to nedošlo až do té situace. I tak si myslím, že kdyby to do ní došlo, že furt s tím budu mít problém, že mi to nepůjde, a že tam ukázu nějakou tu slabost.“

Co ti pomáhá udržet si profesní odstup a zároveň zůstat pro klienty podporující a dostupná?

„Asi se budu opakovat, ale je to to, že si uvědomuju, že nemám za toho klienta tu zodpovědnost, za to, že se vyřeší ten problém. Je to hodně to, že se snažím ho navést k tomu, aby on sám byl zodpovědný za to, jak to dopadne, aby si sám přišel na to řešení a nějakým způsobem se o něj pokoušel. Pak je tam asi důležitá nějaká psychohygiena, protože občas ty témata, které tady řešíme, tě fakt pohltí a nosíš si to domů, i když nechceš. Takže potom je dobré od toho jako nějak odstoupit, hodně se zazdrojovat, a dělat věci, které ti něco přináší. Že myslíš i na něco jiného a pomáhá ti to být v pohodě, protože jak už jsem říkala, tak bez toho, aniž bych byla já v pohodě, tak nemůžu dobře poskytnout tu službu. A snažím se to i nějak komunikovat s tím klientem, aby to bylo jasné. A to už jsem taky možná zmiňovala, že mu řeknu, že pokud to půjde, tak ti můžu pomoci, nebo co bude v mých možnostech... tak můžu ti tímto způsobem pomoci. Anebo prostě naopak ale zase říct a přiznat si to... tady už úplně nevím, co bych mohla dělat. Můžeme to buď hledat, anebo tě odkázat na někoho jiného. Ale si to i tímto způsobem hlídat, aby tě ten problém toho člověka, toho klienta, úplně nesežral. Takže si od toho držet odstup a nadhled a tady ty věci. Supervize mi třeba taky pomáhá, to nevím, jestli jsem zmiňovala. Ale tu teď jsem nějak moc nevyužívala v poslední době, ale je to škoda, protože vím, že to je moc dobrý nástroj si tam probrat nějaké věci, a získat nadhled a popřemýšlet si nad tím nahlas. A reflektuju hodně po práci cestou domů, přemýšlím nad tím, co by šlo jinak, mluvím o tom s kolegama.“

Takže se snažíš najít nějaký balanc? Mezi tím odstupem a tím, být pro ně dostupná?

„Pro mě je důležité, aby ten klient věděl, že může kdykoliv přijít, ale abych já zase věděla, že nemůžu vyřešit všechno. Asi i autentický v tom být, že fakt i mně to přijde občas užitečné, když mu ukážeš, tomu klientovi, že teď na všechno nemáš odpověď, že si tu podpůrnou síť může vybudovat na základě vícero lidí, a ne jenom na tobě, že to může roznést, tu tíhu, že je to podle mě i dobrý sklil do života. Si myslím, že to není o to míň podporující, když člověk ukáže nějakou lidskou stránku, myslím si, že to s tím hodně souvisí, a je to dobré, když to je vidět.“

Jak prožíváš situace, kdy klienti testují, nebo záměrně posouvají hranice?

„Jako asi záleží taky v jaké to je situaci. Mě tak na první dobrou napadá to, že je to často, když klient, který k nám chodí, přivede někoho nového, a chce ukázat ten vztah jaký máme, a možná trošku víc vtipkuje, než by musel... vtipkuje na špatné téma, anebo zkouší, jestli může říct nějaké sprosté slovo, a tak. A já se zkouším nějak připojit nejdřív na jazyk toho klienta. Mně dost funguje ten humor v tom, že pokud on má potřebu si do mě rýpnout, nebo nějak dělat ramena, kdo má jaké pozice, tak mu to oplatím nějakým způsobem, ale v rámci nějakých možností. Ale pokud to nefunguje a pořád ty hranice testuje, a je to nepříjemné, nebo to zkomplikuje tu směnu, tak už ho na to upozorním, a stanovíme si něco, že pokud ještě uděláš tady to, tak nevím... už nebudeš moc hrát na PlayStationu. Ale když to pak opravdu nedodrží, tak si musím stát za svým, protože pak už bych si sama sobě zkomplikovala tu situaci, a potřebuju tam prostě ukázat to, že ty pravidla tady určuju já, nebo potažmo jiný pracovník. Tím pádem, pokud už se na tom domluvíme, že dostane nějaké napomenutí, tak už to musím dodržet, a už musím být v tom pevná. Že to musím vyřešit. A ještě mi hodně pomáhá, že jsem se ještě naučila i to, že je dobré pak toho klienta vytáhnout pryč z toho okolí, a pořešit to s ním stranou. Abych odpověděla... prožívám to v klidu, někdy mně to přijde až úsměvné, ty zkoušky. Ale snažím se pořád s nějakou laskavostí si ty hranice nastavit, a nedat mu příliš velký prostor pro to, aby je nějak porušoval, aby si neřekl, že takto je to v pohodě, a aby to pak nešlo ještě dál a dál.“

Ovlivňuje to tvůj další přístup k tomu klientovi?

„Když ty hranice testuje? Jako když se jedná o nějaké vtipkování, tak to ne. Pro mě je to fakt hodně přirozený způsob komunikace, já to využívám sama hodně, takže pro mě je to nějaký osobnostní rys, a zároveň když máme možnost spolu takto vtipkovat, tak mi přijde,

že to nějakým způsobem zároveň i buduje vztah. Že on může i zkoušet, jestli si sedneme lidsky, takže to asi úplně v tomto ohledu ne.

Když je testuje, jako že je útočný, tak to určitě jo. To už pak ovlivňuje moje vnímání toho klienta... Ono to není moc profesionální, ale ovlivňuje to i moji ochotu pak vůči němu. Když ke mně není... Když ne vstřícný, tak aspoň když se nechová normálně, tak to už pak má na to vliv, ale to není asi úplně profesionální přístup, ale bohužel se mi to děje.“

Jaký význam v udržování hranic má týmová podpora a supervize?

„Myslím si, že to má velký význam v tom, nastavit si obecně v rámci organizace co je v pohodě a co ne. Jsou věci, které jsou jasné, dané obecně, co víš, a potom jsou věci, které si nastavuješ v rámci toho týmu jako takového, na základě nějakých konkrétních situací, které se ti dějí. Protože byť ta služba funguje už patnáct let na jednom pracovišti a těch klientů je... fakt jako stovky klientů a pořád se objevují situace, které jsou nové. Takže je to taky nějaký plynňý proces, ale myslím si, že právě ta možnost to konzultovat s kolegy je hodně důležitá, protože umožňuje vstup různých pohledů na tu problematiku, a i když nad nějakou věcí přemýšlím já sama, tak může to pro mě být víc emotivní než pro mého kolegu a mohla bych ty hranice nastavit nějak neobjektivně, takže ta reflexe od ostatních je fakt důležitá.

Ale zároveň je to někdy těžké, když jsou to témata, na kterých se úplně neshodneme, tak tam je to náročné, ale snažíme se přijít na něco mezi, co by mohlo fungovat pro všechny a myslím si, že třeba vedení má v tomto velkou snahu, to udělat tak, aby to bylo pro všechny nějakým způsobem přijatelné.

Co se týká supervize, tak tam kdyby to měla být skupinová supervize, tak mi to přijde fajn, že ten supervizor je taky zajímavý článek, který umožní to, že je fakt každý vyslyšen, ale může to ztroskotat na tom, že ne každý chce mluvit. To mně přijde někdy škoda, protože pak, když se někdo neozve a řekne za čtvrt roku, že mu to vlastně vadí hrozně bytostně, tak je to těžké řešit tady ty situace, ale je to fajn, že tam je ještě nějaký neutrální článek, který může položit i otázku takovým způsobem, že nás to přivede ještě na jiné myšlenky, takže si myslím, že to je důležité. Často využíváme buď intervize nebo supervize, právě k tomu, abychom nějak zrevidovali ty hranice s tím klientem, nebo nějaké klientské chování vůči nám, a to, jak bychom měli postupovat, že je to velice časté téma. Takže si myslím, že to má význam fakt velký, ale myslím si, že je hodně důležité, aby každý v tom týmu byl otevřený k tomu, a aby nějak aktivně na tom pracoval. Pak v takovém případě to má význam, když je to poskládané na základě toho, jak by si to přál ten tým, a ne na základě toho, co dostane

jako instrukci. To mně přijde tam ještě hodně důležité zmínit. A pak ještě si říkám, že ten tým má velký význam v situacích, které jsou nějak na hraně, nebo těžko čitelné. Tak tam zažívám od těch kolegů v převážné většině nějakou podporu. Mimo tu situaci s těma klientama, s tím jejich agresivními chováním. Tak tam jsem to úplně necítila dlouhou dobu, pak se to změnilo. Ale jinak v obecnosti zažívám spíš nějakou podporu, a to ti dodává velké ujištění, takže to je super.“

Jaké chování nebo situace vnímáš ze strany klientů za překročení hranic?

„To už se budeme hodně opakovat. Mohou to být nějaké fyzické doteky, nějaká jako přehnaná blízkost. Někteří klienti vůbec nereflektují tvůj osobní prostor, to je někdy fakt náročné. Kdybych měla být konkrétní, tak mě už za porušení hranic přijde to, že mi klient třeba kouká do mobilu, když mi přijde zpráva, má snahu si přečíst, co tam mám. Když vejde do kanceláře, podívá se, co zrovna třeba mám na notebooku, byť třeba v té kanceláři nejsem, to je úplně už překročení hranic. Jako překročení hranic vnímám nějaké dotěrné vtipy, nemístné vtipy, na moji osobu třeba. Máme tady klienty až do dvaceti šesti let, takže někteří třeba kluci vůbec nepoznají míru mezi tím, jaký vtípek je ještě v pohodě, a jaký ne. Jako umím se s tím vypořádat, ale zároveň mně to přijde jako docela velké porušení hranic. Pak bych řekla třeba jako to, že nerespektuje můj volný čas. Když se potkáme někde venku, tak nemám problém s nimi prohodit jako pár slov, ale už se mi stalo, že jsem nevěděla, jakým způsobem už ten hovor ukončit a vůbec ten klient nevnímal, že už s ním mluvit nechci, nebo měl potřebu rozvíjet nějaké téma mimo klub. To taky mně přijde jako porušení hranic nebo překročení hranic. A pak, jak jsem zmiňovala tu situaci s tou klientkou, která na mě byla... nebo je navázaná, tak to, že si vymýšlí nějaké situace je velké překročení hranic. Že říká, že jsme se potkaly někde a nepotkaly jsme se vůbec. Taky mi zmiňovala, že mě ukazovala jejímu taťkovi, který měl na mě nějaké komentáře, to je velké překročení hranic. Takže i to jsou takové jako možná konkrétnější příklady které mám.“

Kde vnímáš hranici mezi chováním, které je nepřipustné, a takovým, které je sice nevhodné, ale pořád v rámci hranic? Nebo taky chování, se kterým jsi ty v pohodě, ale jiní pracovníci by to mohli brát za překročení?

„To si myslím, že často je nějaký ten humor třeba, že ne každý by to zvládnul, nebo respektovat, nebo přijal v pohodě. Mně do určité míry nevadí nějaké vtipky na moji osobu, protože je umím nějak odpálkovat, nebo když ten vztah s tím klientem mám dobře navázaný, tak můžu mít ty hranice nějak povolnější v tomto slova smyslu a беру to jako nějaké upevňování vztahu. Takže toto si myslím že je hodně taková věc, kterou můžu mít

jinak než moji kolegové. Myslím si, že se různí i hranice v tom, jak máme nastavené sdílení osobních věcí. Mně tolik nevadí mluvit třeba o nějakých svých věcech, ale tak, aby to bylo užitečné. Nemyslím, že bych zabírala nějak tím moc prostoru, nebo to cpala do těch konverzací, kde to není potřeba. Občas ale se stane třeba to, že máme nějaký běžný rozhovor, je to nějaká diskuse, kde je víc lidí a řešíme nějaké věci a ten klient, který se mě zeptá na nějakou zkušenost, tak i když to může být osobní, tak pokud mi to nevadí, tak nemám problém to s ním sdílet. Třeba nějaké vztahové věci... řešení nějakých jiných představ ve vztahu, nebo co se týká té šikany, nebo nějakých vztahů s kamarády, nebo nějakých náročných věcí které zažíváš. Ale třeba někteří moji kolegové tohle neřeší vůbec s těmi klienty, ale já tady tohle mám tak nastavené, že mně to taky přijde v určitých momentech i užitečné. Když přiznám tomu klientovi, že dneska nemám úplně moc dobrý den, a že dejme tomu, nejsem vyspaná, nebo řeším něco náročného, tak vidím, že spousta klientů to zavnímá, a potom třeba nemají tolik tendenci ty hranice testovat, nebo že ten den je ve výsledku pohodovější. A to může být i užitečné. Ale někteří kolegové, i když vím, že ten den nemají dobrý, tak vím, že by to nepřiznali před tím klientem, je to už někde jako za hranou, je to pro ně moc osobní. Pro mě tohle tolik ne, tady ty věci, takže to máme určitě jako jinak.“

Jaké emoce prožíváš v situaci, kdy může dojít k překročení hranic ze strany klienta vůči tobě?

„Opět záleží na tom, jaké je to zrovna situace. Pokud to už balancuje na tom, že nevím, jestli budu muset za minutu řešit nějakou situaci, která je náročná na zvládnutí, anebo že to ohrozí bezpečnost ostatních, tak prožívám nějaké vnitřní napětí, nějaký neklid. Hodně přemýšlím nad tím, jaké situace by se mohly stát, co bych mohla udělat, abych tomu zamezila ještě dřív, než se to vůbec stane. Když eskaluje nějaká ta agrese, tak tam prožívám i nějaký strach, nějakou nejistotu. To mám prostě v sobě takhle. Ale jinak spíš vyhodnocuju a snažím se přijít na to, co bych mohla já udělat abych tomu zamezila, aby k tomu vůbec došlo.“

Můžeš si vzpomenout na situaci, kdy jsi měla pocit, že jsi profesní hranici překročila, aniž by sis to uvědomovala?

„Zase se budu asi opakovat. Pro mě teď je hodně výrazná ta zkušenost s tou klientkou, která se na mě navázala, a tam nad tím dost přemítám. Jestli jsem někdy v průběhu našich interakcí jí mohla dávat signály, které si ona vyložila jinak, než já jsem chtěla... já si to nemyslím, ale zároveň nad tím pořád přemýšlím, co byl ten zlomový bod, kdy ona si to

mohla... To, jak se s ní bavím, nebo jestli se zasměju na něčem, vyloží jinak, než já jsem zamýšlela. A přemýšlela jsem i nad tím, jestli jsem tímto způsobem nějak nevědomky nepřekročila hranice. Tak se mi vybavuje situace, kdy po mně nějaký klient vyžadoval obětí, a já jsem řekla jo, protože mně to přišlo v té chvíli relevantní, a třeba to bylo v rámci toho, že řešil nějakou náročnou situaci, anebo se mi to stalo i při tom, když ten klient přišel a chtěl se přivítat po delší době, anebo naopak odcházel a věděli jsme, že se neuvidíme delší dobu a vyžádal si to obětí. Tak tohle jsou nějaké situace, které můžou být nečitelné, protože není běžné, že bych se s tím klientem objímala, a pokud to zároveň vidí jiný klient a s ním se neobjímám, tak může to na něj působit divně, a může se to proti tobě obrátit v momentě, kdy si s tím klientem sám a on může tvrdit, že se to stalo jinak, než se to reálně stalo. Takže tady to teď hodně reflektuju, jak tady to mám nastavené. Dřív jsem v tom až takový problém neviděla a vnímala jsem to tak, že některý klient je víc kontaktní než jiný, že mu to může pomoci, ale teďka na to nahlížím jinak. Třeba tady s tou klientkou, ona mě taky viděla, jak si dávám obětí s někým jiným, a vyžadovala ho po mně potom taky. Já jsem jí řekla, že teda jako můžeme, ale že to není pravidlem, vysvětlila jsem jí tu situaci, ona po mně to obětí ještě občas chtěla, já jsem občas řekla ano a občas ne, ale mohlo to vyvolávat, jak jsem říkala, situaci, která je nějak nepřehledná, nebo v ní vyvolávat nějaké otázky... proč teď ano a teď ne? Takže teď jsme si to nastavily jako jasněji a jediný kontakt, na kterém jsme se shodly, bylo, že pokud nějaký bude chtít, tak že to bude placák. Je ona s tím v pohodě, já jsem s tím v pohodě a je to čitelná situace. Akorát tady toto už aplikuju i v rámci ostatních klientů, protože nechci vytvářet situaci, která bude zvláštní, nebo přivést někoho do nějaké divné situace, aby mu někdo něco vyčítal nebo tak, takže toto taky. Abych to nějak ucelila, tak tady toto, to objímání, je pro nějaké kolegy v podstatě nemyslim, že oni by se fakt neobjali, nebo jsem je nezažila, že by to takto udělali. Ale pro mě to není, já jsem hodně kontaktní člověk i obecně, mám to tak i s přáteli, takže mně to nepřijde zas taková věc, ale už jsem to přehodnotila po této zkušenosti. Jo, takže tam mohlo dojít k překročení nějaké hranice... vědomě, nevědomě.“

Chtěla bys k tématu ještě něco dodat, co jsi ještě nezmínila a mělo by tu padnout?

„Přivedlo mě to na spoustu dalších myšlenek tady k tomu, jediné, nad čím tak přemýšlím nejvíc je to, že je to v první řadě nějaký nástroj pro vytváření bezpečného prostoru pro obě strany, a líbí se mi nahlížet na ty hranice z toho pohledu pozitivního než negativního, nebo dávat tomu nějaký pozitivní narativ. Že je to užitečné a dobré.“

PŘÍLOHA P II: UKÁZKA PRÁCE S TRANKRIBOVANÝM ROZHOVOREM

1 Informant 2 – žena, 6 let v praxi

2 **Když přemýšlíš o svých profesních hranicích, co pro tebe znamenají?**

3 „Tak profesní hranice jsou pro nás, pro pracovníky, nějaká jistota a stabilita mezi tím pracovníkem a
4 klientem. Myslím si, že ty hranice napovídají k určité zodpovědnosti pracovníka, protože je to odraz
5 naší profesionality, jak ke klientům přistupujeme. Myslím si, že když si my pracovníci držíme určité
6 hranice, tak se nám i líp v tom prostředí pracuje. Nemusíme řešit ty osobnější roviny. Je to především
7 o tom, že čím víc si toho klienta pustíme k tělu, tím hůř se potom s ním pracuje, protože on může nabít
8 toho dojmu, kdy si řekne ‚Teď‘ mám nějaké VIP, protože já si s tebou nejlíp rozumím.‘ a je tam potom
9 strašně tenká hranice toho, že když nastane situace, kdy je potřeba toho klienta na něco upozornit,
10 tak on se toho bude snažit využít a už si to koleduje o průser. Může začít vytahovat nějaké věci, a už
11 je z toho strašně těžká cesta ven. Je to určitě nějaký prostor, nebo celkově nějaké bezpečí pro obě dvě
12 strany. Jak pro toho pracovníka, tak pro toho klienta.“

13 **Jsou pro tebe něčím, co tě chrání, nebo spíše něčím, co tě omezuje?**

14 „Určitě to má spíš nějakou ochrannou funkci. To omezení tam až tak nevidím, protože je důležité nad
15 tím přemýšlet tak, že tohle je moje práce. Jasně že my ty děcka máme rádi, snažíme se jim dopřát, ale
16 i oni musí znát své místo. Takže je určitě dobré jim to připomínat. Určitě se může stát, že z některé
17 situace může klient nabít dojem, že se cítí oblíbenější, ale oni si neuvědomují, že je to třeba tím, že
18 nejčastěji s námi mluví, nejčastěji s námi probírají svoje problémy, trápení. A právě proto si myslím,
19 že je dobré jim vždycky říct ‚Dívej, je fajn, že máš ke mně důvěru, ale furt to musíme zachovávat v
20 rámci té hranice.‘“

21 **Můžeš si vzpomenout na situaci, kdy jsi si naplno uvědomovala důležitost profesních**
22 **hranic?**

23 „To je určitě situace, kdy měl klient potřebu projevit zvýšenou náklonost. V té situaci mi určitě
24 nebylo dobře, protože tím, že něco poprvé prožíváme, učíme se na to reagovat a je to hodně dobrá
25 zkušenost v rámci tady této práce.“

26 Mám pocit, že se to hlavně týká klientů kluků, kdy se dostávají do toho věku, kdy poznávají po sexuální
27 stránce sami sebe, víc poznávají to druhé pohlaví a zvláště tady v té práci, kdy si k nám získávají
28 nějakou větší důvěru, tak se to stává taková platonická zamilovanost. A už to zašlo tak daleko, že byt'
29 si to ten klient neuvědomoval, myslel si, že to je furt legrace, tak bylo mu důrazně řečeno, že už to
30 legrace není. Samozřejmě jsme si nějak o tom přátelsky, asertivně pohovořili. Jednalo se o to, že
31 sedíme, bavíme se a teď ti začne nohou jezdit po kotníku. Takže bylo to už fakt si myslím, už ani ne
32 na hranici, ale přes tu hranici, byť oni moc dobře ty pravidla znají.

33 Na druhou stranu si myslím, že je dobře, že se ta situace stala, protože ten klient si taky musí zažít,
34 co to je porušení pravidla a zároveň ten pracovník si musí taky vyzkoušet tady tuto hranici a naučit
35 se o tom komunikovat a vyjednat si to, proč se v tom cítím špatně. Takže určitě jsme to řešili nějakým
36 individuálem, ale tím, že se to stalo poprvé a nebylo to vyloženo s nějakým hlubším sexuálním
37 podtextem, tak jsme to vyřešili domluvou a bylo to něco, co zabralo. V tom individuálu došlo k tomu
38 momentu, že on si to neuvědomoval, že to dělá. Ještě v té hlavě nebyl natolik vyspělý, aby věděl, že se
39 to nedělá.

prožívání a reakce pracovníka
na přetvoření hranic klientem

40 Ještě se mi stala jedna situace, podobná, to jsem ještě tady nepracovala, je to nějakou chvíli dozadu,
41 ale byla jsem tady na stáži. Stalo se to, že jeden klient mě bouchl přes zadek. A to bylo hodně zajímavé
42 v tom, jaká byla moje reakce tehdy a jaká by byla teď. Určitě je to fajn si to zreflektovat, kde člověk
43 byl na začátku a kde už je teď v rámci toho procesu jednání. Ta situace probíhala tak, že moje
44 přirozená reflexe byla to, že jsem ho švihla po zádech. Myslím si, že většina z nás by se tak zachovala.
45 Přirozeně, intuitivně. Tehdy jsem neměla tolik zkušeností a taky jsem to nečekala, protože ten člověk
46 byl fakt o dost mladší.

47 Takže byla to reakce, ale zároveň bylo zajímavé, že jsem si řekla, 'No tak fajn, asi je to normální, tak
48 to přejdu.' ale to nebylo normální. Protože já jsem v té době ještě neznala ty pravidla, neznala jsem
49 ten postoj toho nízkoprahu. Samozřejmě ostatní klienti, co to viděli, byli pohotoví, šli to napraskat
50 vedoucím, protože už věděli, že to není v pohodě. Takže bylo to pro mě takové to prvotní seznámení,
51 takový fakt super vstup do toho nízkoprahu, ale zároveň určitě cenná zkušenost, protože už jenom v
52 rámci toho si to zreflektovat, jak by opravdu člověk jednal teď, si myslím, že je hodně cenné.

53 A v rámci ještě nějakých tady těch hranic, nastala situace, když jsme měli přespávačku a vybrali jsme
54 tam i takové klienty, kteří jsou trošičku divočejší, ale řekli jsme, že jim dáme šanci, že to zkusíme. Oni
55 to svým způsobem zvládli, ale když jsme byli venku, tak už hodně blbli. Možná to řeknu hnusně, ale
56 bylo to tak, že když po sobě flusali, tak na lýtka mi přistál fakt zelený kemr. A v tu chvíli, to už tady
57 člověk byl nějakou dobu, bylo opět zajímavé vidět, jak to řeší. Samozřejmě v tu chvíli mně v hlavě
58 probíhalo strašně moc myšlenek, co bych nejradši jako správný tvrdák udělala. Že bych mu v tom
59 vymáčkala ten obličej, jak pejskovi, aby věděl, že to nemá dělat, ale nakonec jsem mu řekla, 'Dobře,
60 tak teď to utřeš.' Věřím, že většina lidí by reagovala jinak, že by nadávala nebo tak, ale v tu chvíli, kdy
61 už člověk zná tu cílovku, ví, čeho jsou schopní, jsem to řešila takhle. Zároveň to bylo potom ošetřené
62 tak, že ten dotyčný už nemohl jít na žádné další takovéto aktivity. To jsme s kolegyní na ně byly už
63 fakt direktivní, protože to už bylo přes čáru."

64 Takže jsi se k tomu potom vrátila? Konfrontovala jsi ho potom v individuálu?

65 „To ne, my jsme se o tom bavili právě už na místě. Už jsem se k té situaci nechtěla vracet, protože za
66 mě by to už nemělo žádný smysl, efekt, protože když to člověk řeší v ten daný moment, y té konkrétní
67 situaci, tak si myslím, že i pro toho dotyčného, který to udělal, to má mnohem větší význam než potom
68 se k tomu neustále vracet.

69 Otázka je, že pokud by se k tomu chtěl vrátit sám ten klient, tak není problém si o tom popovídat, ale
70 já jsem to v tu chvíli brala už za vyřešené a už jsem mu nechtěla dávat prostor k tomu, aby mohl ještě
71 zvrátit to moje rozhodnutí."

72 Jak se vnímání profesních hranic promítá do tvého každodenního rozhodování a do
73 interakcí s klienty?

74 „Mám pocit, že už je to opravdu taková zaběhlá rutina. Člověk už ví, co já z mojí strany si můžu dovolit
75 a tím, jak tady máme už navázané dobře vztahy, tak i oni ví, co si můžou dovolit. Samozřejmě když
76 mně jako člověku je něco nepříjemné, tak nemám problém jim říct, 'Víš, už se mě to dotýká a věřím, že
77 to zvládneš říct i lépe.' Samozřejmě oni mají na nás poznámky, někdy až takové urážlivé, ale oni si
78 myslí, že je to vtipné. Samozřejmě každý z nás to vezme úplně jinak. Já si říkám OK, nevím, proč mě
79 by měla rozhodit urážka od někoho, komu je třináct. Že už to má člověk nějak srovnané.

osobnost pracovníka
a její vliv na hranice

prožívání a reakce
pracovníka na přetvoření
hranic klientem

prožívání a
reakce...

vliv hranic na
vztah o klienty