

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Osamělost sociálních pracovníků v sociálních službách

Bc. Milena Raková Kratochvílová

Diplomová práce

Studijní program: Sociální práce se zaměřením na aplikovanou
psychoterapii / kombinovaná forma studia

Vedoucí práce: Mgr. Magdalena Koťová, PhD.

Praha 2017

Prague College of Psychosocial Studies



Loneliness of the Social Workers in Social Services

Bc. Milena Raková Kratochvílová

Diploma Thesis

The Diploma Thesis Work Supervisor: Mgr. Magdalena Koťová, PhD.

Praha 2017

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

Prohlašuji, že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne

Podpis

ANOTACE:

Diplomová práce si klade za cíl zmapovat pocit osamělosti u sociálních pracovníků v sociálních službách a popsat copingové strategie pomáhající překonat tento stav. Diplomová práce je vedena jako teoreticko-výzkumná. V teoretické části definujeme pojem sociální pracovník, krátce i pojem sociální služba a seznámíme se s pojmem osamělost. Výzkumná část pak nastiňuje kvalitativní výzkumnou sondu, v níž se autorka pokouší zjistit, zda a jak sociální pracovníci při práci s klienty prožívají osamělost. Data získaná ze sedmi polostrukturovaných rozhovorů jsou zpracována kvalitativní fenomenologickou metodologií.

Klíčová slova: Sociální pracovník, osamělost, klient , sociální služba

ABSTRACT:

This thesis is meant to comprehend the feeling of loneliness amongst social workers in social services as well as to describe their coping strategies. The thesis includes both theoretical analysis and qualitative research. The theoretical part of the work comes with definitions of the most important terms such as social worker or social service, bringing a special attention to the loneliness. After that follows the research wherein we outline the qualitative research method. Using this method the author endeavours to comprehend whether social workers experience the loneliness during work with their clients and if so, to what extent they do. The data that were extracted from seven semi-structured theme interviews has been treated by the phenomenological method.

Key words: Social worker, Loneliness, Client, Social Services

Poděkování:

Na tomto místě bych chtěla poděkovat všem participantkám a participantům, kteří si našli čas na rozhovor a zároveň udělili souhlas se zpracováním svých výpovědí.

OBSAH

ÚVOD	1
TEORETICKÁ ČÁST	3
1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK.....	3
1.1 Historie povolání sociálního pracovníka.....	4
1.2 Obecné předpoklady sociálního pracovníka	7
1.3 Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem, jeho hranice a Etický kodex... 8	
1.4 Sociální služby	11
2 OSAMĚLOST.....	13
2.1 René Descartes a osamělost	15
2.2 Edmund Husserl a osamělost	16
2.3 Martin Heidegger a Jan Patočka o osamělosti	17
2.4 I.D. Yalom a osamělost.....	18
SHRNUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI	21
EMPIRICKÁ ČÁST	22
3 METODOLOGIE VÝZKUMU	22
3.1 Metoda sběru dat	23
3.2 Výběr participantů výzkumné sondy.....	24
3.3 Metoda zpracování dat	25
3.4 Etické aspekty výzkumné sondy	26
4 ANALÝZA DAT – PRVNÍ FÁZE KOMENTOVANÉ SHRNUTÍ ROZHOVORU ..	
.....	28
4.1 Slečna Jana	28
4.2 Pan Petr	31
4.3 Paní Bětko	33
4.4 Slečna Dana	36
4.5 Pan Adam	38
4.6 Paní Anna	40
4.7 Pan Václav.....	42
5 VÝZKUMNÁ ZJIŠTĚNÍ.....	45
6 DISKUSE.....	60

ZÁVĚR	63
LITERATURA A PRAMENY	65
PŘÍLOHY	69

ÚVOD

Tato diplomová práce se zabývá osamělostí sociálních pracovníků v sociálních službách. Sama jsem několik let pracovala v různých odvětvích sociální práce na pozici sociálního pracovníka. Před několika lety, po jedné obzvláště těžké službě na nejmenované dětské krizové lince, mne na cestě domů přepadl zvláštní pocit. Byl tíživý a neodbytný. Cítila jsem se osamělá; sama v autě právě v přítomném okamžiku. Při promýšlení tématu diplomové práce se mi tato scéna opět vybavila. Když jsem pak na nástěnce studijního oddělení mezi vypsanými tématy našla jedno podobně pojmenované, věděla jsem, že právě to bude tématem mé práce. Napadlo mne, že bych s touto zkušeností nemusela být sama a že je možné, že se s osamělostí v různých podobách setkávají i ostatní sociální pracovníci pracující v sociálních službách.

Diplomová práce je rozdělena do šesti kapitol.

První kapitola vymezuje pojem sociální pracovník a velmi stručně pojem klient. Popisuje co vše lze ještě označit za práci sociálního pracovníka a co již nikoli.

Následující část práce nás stručně seznamuje s historií povolání sociálního pracovníka. Popisuje ne zcela jednoduchou cestu této profese dějinami, pokračuje k jejímu oficiálnímu názvu a k definici nově vzniklého povolání.

Dále se zmiňuji o obecných předpokladech pro výkon profese sociálního pracovníka. Popisuji zde specifické schopnosti a dovednosti, kterými by měl disponovat ten, kdo se rozhodne pro práci v tomto oboru. Považovala jsem za důležité se o osobnostních předpokladech sociálních pracovníků zmínit; vnímám je jako neoddělitelnou kvalitu potřebnou k definování zkušenosti s osamělostí.

V následující podkapitole se zabývám vztahem – či přesněji důležitostí vztahu – mezi sociálním pracovníkem a klientem, hranicemi, na které si musíme jako lidé při práci s druhými dávat pozor, a konečně krátce se věnuji etickému kodexu sociálních pracovníků.

Následuje představení sociálních služeb, především pak jejich vymezení zákonem č. 108/2006 Sb, o sociálních službách.

Druhá kapitola se zabývá osamělostí. Přibližuje, co to osamělost je a z jakých úhlů je možné na ni pohlížet. Stručně se seznámíme s typologiemi osamělosti Weiss (1974) a Perlman a Peplau (1998). V následujících podkapitolách se dozvíme, jak na osamělost pohlížely/pohlížejí a jak s ní pracovaly/pracují uvedené osobnosti. Vybrala jsem osobnosti, které velmi úzce souvisejí s metodou zkoumání, jež v této práci používám, přičemž tito lidé zároveň tvoří základ myšlenkového směru, který se snažím následovat nejen v pracovní, ale i v osobní rovině. Jsou mi blízcí myšlením i viděním světa: René Descartes, Edmund Husserl, Martin Heidegger, Jan Patočka a Irvin Yalom.

Následuje shrnutí teoretické části.

V empirické části diplomové práce, konkrétně ve třetí kapitole, představuji vybranou metodologii výzkumné sondy. Pro zmapování zkušeností jsem zvolila kvalitativní fenomenologickou metodologii. Fenomenologicky vedená výzkumná sonda klade důraz na porozumění tomu, jak jedinci vnímají určitou zkušenost (Hendl, 2012).

Pro sběr dat jsem použila polostrukturovaný rozhovor, konkrétně rozhovor vedený podle návodu (Hendl, 2012). Následují popis a kritéria zvolená pro výběr participantů. Popis analýzy dat, konkrétně fenomenologické interpretativní analýzy a etické aspekty výzkumné sondy.

Kapitola čtvrtá (komentované shrnutí rozhovorů) obsahuje přepis všech sedmi rozhovorů. Jde o zkrácení doslovného přepisu rozhovorů, aniž by došlo ke zkreslení důležitých detailů (Hendl, 2012).

Kapitola pátá obsahuje výzkumná zjištění.

V kapitole šesté – v diskusi – se posléze zamýšlím nad tím, co se podařilo, a co jsem naopak mohla, či měla udělat jinak. Následuje shrnutí empirické části a závěr.

TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Pojem sociální pracovník je v České republice definován zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 109 následovně: „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.*“

Podobně je pojem definován i ve Slovníku sociální práce. Autor dále zmiňuje, že zákon definuje i takzvaného zdravotně sociálního pracovníka, ovšem již jako jinou kategorii pracovníka v sociálních službách (Matoušek, 2008).

Psychologický slovník (Hartl a Hartlová, 2009, s. 194) se definici sociálního pracovníka nezabývá. Rozebírá pouze pojem *sociální* a to ze dvou hledisek. Za prvé: „*týkající se společenských vztahů.*“ Za druhé: „*to, co je společné všem lidem určitého společenství, též co se odtud vztahuje k jedinci.*“

Hanuš (2007, s. 5) popisuje sociálního pracovníka jako „*tmel*“ společnosti, má tedy „*přispívat ke zlepšení sociálních vztahů v přirozeném prostředí, učit jednotlivce správným životním postojům a chování, pomáhat člověku ke svobodnému životu v demokratické a svobodné lidské společnosti.*“ Lze říci, že pojetí sociálního pracovníka se zaměřuje především na popis jeho práce s jedinci – klienty – a jejich interakci s prostředím ve smyslu zvládnání požadavků světa (Bartlett, 1970). Další autor uvádí, že od sociálních pracovníků se očekává, že „*budou klientovi pomáhat překonávat nejrůznější překážky, jež mu brání zvládat očekávání sociálního prostředí*“ (Musil, 2004, s. 15). Typologie klientů, prostředí a k tomu se vztahujících problémů, se kterými se sociální pracovníci setkávají, je velmi různorodá. Základem pro pomoc klientovi je bezesporu správné posouzení jeho potřeb, životní situace, schopností a dovedností a následně adekvátně zvolené navazující postupy řešení.

Zde si krátce definujeme pojem klient. Klient, neboli uživatel sociálních služeb je „... subjekt, který využívá sociální služby. Může to být osoba, rodina, skupina i komunita.“ Dále k tomu autor dodává: „... protože výraz klient navozuje představu pasivního a závislého postoje, dávají někteří soudobí autoři přednost výrazům uživatel či konzument služeb“ (Matoušek a kol., 2008, s. 83).

Rozhodla jsem se, že v této práci použiji pro označení uživatelů sociálních služeb právě výraz klient. Vzhledem k tomu, že tento výraz používám v instrumentálním slova smyslu, dovolila jsem si opomenout výše zmíněné nuance mezi termíny.

Vraťme se ale k pojmu sociální pracovník: chceme-li vystopovat začátek užívání tohoto pojmu, dostaneme se k počátkům institucionalizace sociální práce.

1.1 Historie povolání sociálního pracovníka

Profese sociálního pracovníka patří k relativně mladým povoláním, přestože pomoc potřebným v různých podobách lze vysledovat až do počátků naší civilizace. Ve středověku poskytovala pomoc potřebným především církev. V renesanční době se dostala do popředí společenská třída nazvaná měšťanstvo, které začalo postupně přebírat filantropické iniciativy církve. V 19. století dochází v důsledku industrializace (lidé se stěhují do měst) k dalším rozsáhlým společenským změnám. Narůstá kriminalita, tuláctví a žebrota. Snaha jednotlivců, dobrovolných spolků, církví i státu pomáhat potřebným je však stále nárazová, nepropracovaná, a nijak na sebe nenasazuje (Tomeš a kol., 2009).

Teprve na začátku 20. stol. s nově vzniklou Československou republikou, jež v roce 1928 převzala sociální legislativu z Rakouska-Uherska, můžeme sledovat pozvolna se měnící situaci. Nová situace ovšem vyžadovala nová sociální opatření a vytvoření vlastních postupů reagujících na domácí situaci. Celosvětová hospodářská krize se totiž nevyhnula ani Československé republice. Zasáhla velký počet rodin. Vzrostl výskyt sociálněpatologických jevů, na něž bylo nutno reagovat. Vzniklo tedy ministerstvo sociální péče a nové zákony právně zaštitily veřejnou sociální péči. Sociální pojištění zajistilo zaměstnancům materiální podporu v právně vymezených případech. V této době začaly ve větší míře vznikat dobrovolné spolky a instituce, které ale navzájem nespolupracovaly. Tato situace nenechala dlouho čekat na „kompetenční spory“, které někdy brzdily práci s klienty. Bylo tedy nutné odborně vzdělat pracovníky – sociální pracovníky a zajistit tomuto nově pojmenovanému i vzniklému povolání jednotný

vzdělávací rámec. Nejprve se jím v roce 1917 stal desetitýdenní kurz pořádaný Českou zemskou komisí pro péči o mládež. Na podzim roku 1918 byla na popud Alice Masarykové zřízena Ženská vyšší škola pro sociální péči (studium trvalo jeden rok). Později byla výuka rozšířena na dvouleté pomaturitní studium. Škola byla posléze přejmenována na Vyšší školu sociální péče (Kodymová, 2007).

Ovšem veřejnost laická i odborná odmítala v roce 1921 přijmout odbornost nově vzniklého povolání sociálních pracovníků. Lidé je zaměňovali s ošetrovatelkami a nechtěli jim přiznat adekvátní odměnu. Sociální pracovníce tato situace dle Kodymové (2007, s. 124) donutila zformulovat tři podmínky podmiňující kvalitní výkon sociální práce:

1. *„Profilování péče jako samostatného pracovního oboru zařazeného do soustavy veřejného života úměrně svému významu.*
2. *Vybudování soustavy samostatného sociálního školství odpovídajícího skutečným potřebám sociální práce.*
3. *Hodnocení sociální práce jako odborného výkonu. Z tohoto důvodu ji měly vykonávat síly s předepsanou odbornou kvalifikací.“*

Kodymová (2007) pak upřesňuje, že v roce 1927 byla poprvé zformulována definice sociální práce.

V poválečném období musel další vývoj sociální soustavy vzít v úvahu novou společenskou situaci. První změny nastaly po roce 1945. V této době došlo k prvnímu znárodňování majetku. Změnila se třídní i sociální struktura obyvatelstva. Snížil se počet nemajetných i majetných skupin obyvatelstva. Byly zřizovány čtyřleté vyšší školy sociálně-zdravotní. Současně pak vznikla Vysoká škola sociální.

V roce 1948 nastoupila vláda jediné politické strany: stát byl veden Komunistickou stranou Československa. Stát znárodnil (převzal) velkou část majetku jedinců, církví, spolků a družstev. Dále převzal i privátní fondy důchodového, sociálního, nemocenského a úrazového pojištění a připojištění. Tímto na sebe formálně převzal sociální ochranu i zabezpečení všech obyvatel. Sociální péči se nevěnovala pozornost. Komunisté se domnívali, že těmito výše popsanými kroky zmizí třídní nerovnost, a sociální péče tudíž nebude nutná. Předpokládala se i plná zaměstnanost. V první polovině padesátých let organizační reformy zcela roztržily oblast sociální péče mezi ostatní odvětví – například mezi ministerstvo zdravotnictví a ministerstvo školství.

V první polovině šedesátých let se sociální práce skrývala pod pojmem sociálně-právní ochrana.

Sociální pracovnice i řádové sestry se bez ohledu na okolnosti stále neoficiálně scházely a pořádaly rekvalifikační kurzy, školení a předávaly si informace. Prvním větším úspěchem byl v roce 1965 vznik Československé sociologické společnosti. V roce 1969 vznikla Společnost sociálních pracovníků, která se později změnila na sekci sociálních pracovníků (v sedmdesátých letech) a stala se součástí České lékařské společnosti J. E. Purkyně (Šiklová, 2007).

„K rozvoji sociální práce přispěly také další sekce České lékařské společnosti, zejména sekce psychoterapeutická a sekce rodinné terapie. Specialisté tak mohli vychovávat další generace psychoterapeutů a rozvíjet metody sociální a sociálně-terapeutické práce“ (Matoušek a kol., 2007, s. 145).

V době tzv. normalizace (sedmdesátá až osmdesátá léta) spadá sociální zabezpečení pod Ministerstvo práce a sociálních věcí a Ministerstvo vnitra a spravedlnosti. Začínají se objevovat domovy soustředěné péče pro staré lidi. Vycházejí samizdatové časopisy popisující různé sociální problémy. Specializované vysokoškolské vzdělání sociálních pracovníků bylo sice zrušeno, přičemž střední vzdělání se zaměřovalo spíše na znalost a výkon právních předpisů, ale sociální pracovnice se i v této době snažily najít si své místo a lidem pomoci (Tomeš a kol., 2009).

V roce 1990, krátce po politickém převratu, byly opět zřízeny katedry sociální práce na univerzitách v Praze, Brně i Bratislavě. Potřeba vysokoškolsky kvalifikovaných sociálních pracovníků byla tak veliká, že se otevíraly podobná studia na univerzitách v Olomouci, Ostravě, Českých Budějovicích, Plzni a dalších městech. Vznikla Asociace vzdělavatelů v sociální práci, která se opírala o Minimální standardy vzdělávání v sociální práci, jež byly vytvořeny pod vedením I. Tomeše. Standardy byly výsledkem spolupráce mezi zahraničními i tuzemskými experty zastupující zaměstnavatele, vzdělavatele i profesní organizace. Do popředí se dostaly opět nové sociální problémy, které nová společenská situace přinesla. Prostituce, nezaměstnanost, zabezpečení uprchlíků apod. Hlavním trendem v devadesátých letech dvacátého století však byla snaha o deinstitucionalizaci sociálních služeb, a především pak vytváření alternativ k ústavní péči. Vznikly tisíce nevládních organizací (Matoušek a kol., 2007).

1.2 Obecné předpoklady sociálního pracovníka

Práce s lidmi klade na pracovníka velké spektrum požadavků a kritérií, které člověk, uchází-li se o tuto profesi, musí splnit. Nejde jen o teoretické znalosti a vzdělání v oboru, ale i o samo osobnostní nastavení člověka. Mezi lidmi pracujícími v sociálních službách a dalších oblastech sociální práce jsou velké rozdíly. Právě umění empatie a navázání kvalitního vztahu – přičemž kvalitní vztah definujeme přítomností empatie, hluboké sebereflexe, umění naslouchání a porozumění na straně pracovníka – jsou esence, jejichž kvalita by měla být vždy určitou měrou přítomna u každého pracovníka. Míra sama, poměr zastoupení, zkrátka jakýsi koktejl těchto esencí v osobnosti člověka, pak může činit konkrétního pracovníka výjimečným. Odlišným od ostatních. Úspěšnějším. Budeme-li tedy úspěch měřit počtem klientů a „vyřešených případů“.

Géringová (2011) poukazuje mimo jiné na důležitost poznání sebe sama. Doporučuje, aby se sociální pracovníci cvičili v sebereflexi „... *abychom si dovolili být autentičtí ve všech situacích, abychom byli k sobě pravdiví a naplno rozvíjeli svůj potenciál.*“ Toto je dle autorky nezbytné pro lidi „*kteří tráví svůj život pomáháním druhým, pro všechny, jejichž pracovním nástrojem je jejich osobnost*“ (Géringová, 2011, s. 25–26).

Matoušek (2008) například považuje za nejdůležitější předpoklady sociálního pracovníka zdatnost a inteligenci. Domnívá se, že „pomáhání“ je náročné a vysilující a je proto důležité udržovat si fyzickou zdatnost. Člověk by měl tudíž ctít své tělo a být (žít) v souladu s ním. Matoušek dále u sociálního pracovníka předpokládá přirozenou inteligenci, která se projevuje především tím, že člověk na sobě neustále pracuje. Například dalším studiem či návštěvou odborných seminářů a kurzů. Nové poznatky považuje za nezbytné především proti ustrnutí. Jako třetí předpoklad udává přitažlivost. Autor zde pochopitelně nemá na mysli pouze vzhled, ale například jakousi názorovou příbuznost. Za čtvrtý předpoklad považuje důvěryhodnost. Důvěryhodnost se dle Matouška prokáže až v okamžiku kontaktu s klientem. Detekovat se dá především z toho, jak klient u sociálního pracovníka vnímá jeho čestnost, otevřenost či zda z něho vycítí opravdovou snahu mu pomoci. Pátým předpokladem jsou dle autora komunikační dovednosti (Matoušek a kol., 2008).

Géringová (2011) jako další důležitý předpoklad pro práci sociálního pracovníka vidí sebepoznání a doporučuje psychoterapeutické a sebezkušenostní výcviky.

V současné době je preferován osobní přístup ke klientovi, který je založen především na vztahu sociální pracovník – klient. Rozdíl práce s jednotlivými klienty je patrný především v sociálních službách. Považuji proto za důležité se krátce o utváření vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem zmínit. Tento vztah (mezi dvěma lidmi) je i důležitým ukazatelem prožívání osamělosti u sociálních pracovníků.

1.3 Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem, jeho hranice a Etický kodex

„V profesích, které mají druhým lidem pomáhat, čeká klient, že ten, kdo mu pomáhá, o něj projeví také osobní zájem.“

Jiřina Šiklová

V sociálních službách vztah mezi klientem a organizací (sociálním pracovníkem) oficiálně začíná vstupem do smluvního vztahu. Tím ovšem dochází pouze k uzavření vztahu formálního, tedy naplnění právního rámce. Teprve poté přichází na řadu mnohem podstatnější druh vztahu a sice vztah mezi dvěma lidmi, který se buduje postupně a pomalu.

Vztah s klientem představuje základní kámen budoucí spolupráce. *„Každá interakce mezi lidmi je ovlivňována vztahem. Vztah je proměnná, která je fluentní a můžeme ji také záměrně kultivovat“* (Géringová, 2011, s. 54). Sociální pracovník se může s klientem setkat v jakémkoli odvětví. Tím je také mnohdy dán rámeček budoucího vztahu. Tato diplomová práce se zabývá klienty užívajícími sociální služby, zaměřím se tedy na sociální pracovníky pracující v této oblasti.

„Neexistuje žádný kontakt mezi lidmi, aniž by vzájemně působili jeden na druhého. Není setkání dvou lidí, natož pak konverzace mezi nimi, které by nechal jednoho z nich beze změny i když je tak minimální, že je pozorovatelná jen při sumaci účinků, dochází-li k takovým setkáním častěji“ (Fromm, 2016, s. 37).

Uvedme si zde pět důležitých zásad při vedení rozhovoru s klientem. Jejichž dodržováním pomáháme nastolení pocitu důvěry u klienta a snadnějšímu navázání společného vztahu:

- **Slovní podpora** – slovy dáváme klientovi najevo, že jej vnímáme a posloucháme, co nám sděluje.

- **Parafrázování projevu** – parafrází ověřujeme, zda jsme klientovi správně rozuměli. Vlastními slovy sdělíme klientovi to, co si myslíme, že jsme slyšeli.
- **Zrcadlení** – pracovník pouze zrcadlí co klient říká. Naslouchá a opakuje to hlavní, co klient řekl.
- **Oční kontakt** – vytváří most mezi dvěma lidmi. Je signálem zájmu o druhého a jeho příběh. Vyvolává pocit důvěry a bezpečí. Při rozhovoru bychom měli udržovat s klientem oční kontakt většinu času.
- **Sladění tempa a stylu řeči** – klientovi se přizpůsobíme nejen tempem řeči, ale i po stránce terminologické (Matoušek a kol., 2008).

Géringová se v podstatě shoduje s názorem Matouška, když pro navázání vztahu s klientem za nejdůležitější považuje empatický rozhovor, který definuje: „... je to takový způsob komunikace s klientem, kdy se snažíme o skutečnou pomoc ...“ (Géringová, 2012, s. 75).

Kopřiva rozděluje pracovníky na pracovníky angažované a neangažované. Podívejme se, jak definuje neangažovaného pracovníka: „*Pojímat svou práci jako výkon svěřených pravomocí bez osobního zájmu o klienta není v pomáhajících profesích nijak vzácným jevem. Vztah ke klientovi tak může být mnohem horší než pouze neutrální*“ (Kopřiva, 2006, s. 16). Naopak u angažovaného pracovníka uvádí, že základním aspektem vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem je již výše zmíněnými autory jmenovaná empatie, kterou definuje takto: „*Empatie představuje vhled, vcítění se do světa klienta, pochopení pro jeho problémy a chování*“ (Kopřiva, 2011, s. 15).

Ve své knize z roku 2006 pak Kopřiva popisuje zajímavé šetření, které bylo prováděno v domovech důchodců. Respondentky – sociální pracovnice zařízení – měly procentuálně ohodnotit předem dané sepsané vlastnosti a schopnosti sociálních pracovníků (které by ony považovaly za důležité u pracovníků pečujících o jejich blízké) a napsat, které z uvedených jsou pro ně nejdůležitější. Výsledky šetření by pro někoho mohly být překvapivé. Vcítění a porozumění, čili výše zmíněná empatie, získaly v dotazníkovém šetření 42 %. Výše se umístila jen náklonnost, kterou klienti definují jako vlídnost, ochotu, lásku. Ta získala celých 64 %. Jako další důležitou vlastnost sociálních pracovníků vnímali respondenti trpělivost, které udělili 41 %. Teprve

za těmito třemi pro ně nejdůležitějšími vlastnostmi (schopnostmi) klienti umístili odbornost, profesionalitu a znalosti (Kopřiva, 2006).

Tento výzkum, myslím, názorně ukazuje, jak je chování sociálního pracovníka ke klientům důležité. Lze se domnívat, že pro klienty je chování sociálního pracovníka stejně důležité jako jeho odborné znalosti.

Další důležitou dovedností sociálního pracovníka je umění práce s hranicemi, a to jak se svými tak s klientovými. Kopřiva (2011, s. 40–43) dodává: „.... hranice jsou důležitým dělítkem určujícím kompetence dvou celků, které vstupují do vzájemného působení.“ Nebo „Každý fungující celek musí mít zřetelné hranice.“

Matoušek (2008, s. 72) hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem vnímá jako: „vymezení územního okruhu působnosti sociální služby, i stanovení okruhu odpovědnosti klienta a profesionála.“ Dále pak o: „vymezení způsobů a četosti kontaktu mezi pracovníkem a klientem“ a v neposlední řadě „vymezení výše finanční pomoci poskytované klientovi.“

Nezbytnost stanovení hranic a někdy i obtíže s jejich udržováním pocítí sociální pracovník především při individuální a dlouhodobější práci s klientem. Zde totiž postupem času dochází k vytvoření vztahu, který se stává užším, bližším a hlubším ve smyslu vytvořené důvěry a pocitu bezpečí pro klienta. Je tedy zřejmé, že porušení hranic jakýmkoli způsobem může být v těchto vztazích snazší. Je tedy nezbytné, aby sociální pracovník na správně stanovených hranicích trval, klienta s nimi seznámil a nadále je dodržoval.

Důležitým dokumentem, který pomáhá sociálním pracovníkům lépe se orientovat v možnostech, v právech a povinnostech při práci s klienty, je bezesporu Etický kodex sociálních pracovníků. Etický kodex vychází z Mezinárodního etického kodexu sociálních pracovníků, který byl přijat v Austrálii v roce 2004.

V České republice byl „Etický kodex sociálních pracovníků České republiky“ schválen plénem Sociálních pracovníků v květnu v roce 2006. Skládá se z několika částí. Úvodní část definuje etické zásady sociálního pracovníka, druhá se zabývá tzv. eticky problémovými okruhy a poslední část popisuje postupy při řešení již nastalých etických problémů (Společnost sociálních pracovníků, 2006).

Kodex slouží k jakési kultivaci pracovníků a korekci jejich chování a postojů, a to zvláště v situacích, které jsou z různých důvodů obtížné či hraniční. Vzdor vši naší

snaze popsat teorii co nejpečlivěji, přináší totiž praxe vždy nové a nové situace, na něž není pokaždé pracovník připraven. V takových chvílích se v obtížném terénu ocitá zcela osamělý; hranice i cestu zpět hledá sám, sám v sobě hledá radu i jistotu. To ostatně vychází najevo i v níže uvedených rozhovorech na téma osamělost sociálních pracovníků. Často je sociální pracovník postaven do obtížné situace či role a tento základní etický kodex mu přinejmenším v takových chvílích může pomoci udržet náležité hranice. Zároveň bohužel nemůže vymýtit veškeré nečestné, nemístné či jakkoli nevhodné jednání – stanovuje však pravidla pro ty, kteří se k němu přihlásili.

1.4 Sociální služby

V této podkapitole se krátce zmíním o sociálních službách. Sociální služby zmiňuji proto, že právě v tomto odvětví sociální práce jsem hledala sociální pracovníky pro svou výzkumnou sondu.

Sociální služby se částečně překrývají s širší kategorií tzv. veřejných služeb, tedy služeb poskytovaných veřejnosti (Matoušek a kol., 2011).

Sociální služby jsou *„poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny do nichž patří, případně zájmy širšího společenství“* (Matoušek a kol., 2011, s. 9).

Sociální služby upravuje zákon o sociálních službách z roku 2006. Zde se definice v zákoně č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, § 3, odst. a shrnuje takto: *„sociální službou rozumíme činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“*

Dále sociální služby definuje také Troster (2010). Autor však s tímto termínem pracuje jako s jedním z nástrojů sociálního zabezpečení.

Celý segment sociálních služeb dopodrobna upravuje zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách konkrétně ČÁST TŘETÍ. Poskytovateli sociálních služeb mohou v být v ČR – obecněji řečeno – právnická nebo fyzická osoba, která má k této činnosti oprávnění podle zákona. Naopak poskytovateli sociální služby nejsou rodinní příslušníci či jiné osoby, které pečují o své blízké či jiné osoby v domácím prostředí.

V zákoně, konkrétně v § 32, jsou sociální služby rozděleny na tři základní oblasti:

1. sociální poradenství,
2. služby sociální péče,
3. služby sociální prevence – sociální poradenství se člení na základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství.

Zjednodušeně řečeno je smyslem sociálního poradenství poskytování potřebných informací klientům, které mohou přispět k řešení jejich nepříznivé sociální (životní) situace. Dále zákon – konkrétně § 33 – stanovuje, že sociální služby mohou být poskytovány jak terénní, tak ambulantní či pobytovou formou.

Zákon o sociálních službách v § 34 dále upravuje a vyjmenovává velkou škálu služeb sociální péče; uvedme si zde alespoň některé:

- Osobní asistence – jedná se o terénní službu určenou zejména lidem se zdravotním postižením a seniorům. Osobní asistenti pomáhají klientům zvládnout péči o sebe a umožňují jim účastnit se života společnosti.
- Pečovatelská služba – je převážně terénní služba poskytovaná v domácnosti. Služba je určena lidem se zdravotním postižením, seniorům a případně i rodinám s dětmi.
- Tísňová péče – je nepřetržitá telefonická či elektronická komunikace s lidmi, kteří jsou vystaveni vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života.
- Průvodcovské a předčitatelské služby – jsou určeny lidem, kteří mají sníženou schopnost komunikovat či se orientovat v prostoru. Jedná se zejména o osoby se smyslovým postižením.

Uživatel sociální služby je kdokoli, kdo uzavře smluvní vztah s poskytovatelem sociálních služeb, přičemž tento vztah se týká těch služeb, které jsou specifikovány v zákoně. O uživateli sociálních služeb tedy hovoříme jen tehdy, je-li mu trvale nebo dočasně zajišťována pomoc a podpora, a to pochopitelně v rozsahu, který je odsouhlasen oprávněným poskytovatelem (MPSV, 2017).

Pro účely této diplomové práce nejlépe vyhovuje výše uvedená definice sociálních služeb dle Matouška.

2 OSAMĚLOST

„O jakékoli vnější zkušenosti mohu pochybovat, jedinou jistotou je pochybování samo.“

René Descartes

Rozhodnutím pokusit se popsat a definovat osamělost jsem sama sebe postavila před nelehký úkol. Při pátrání v knihovnách i na internetových zdrojích jsem narážela na stejná slova označující však něco úplně jiného. Knihy mající v názvu osamělost se jí dotýkají příliš zešíroka, popisují dnešní svět a člověka v něm se vším, co k němu patří, tedy i s osamělostí (Petrušek a Balon, 2012), popřípadě se vztahují k jedné konkrétní osamělosti – například ve stáří, či u rozvedených žen, u dětí v dětských domovech (Haškovcová, 1990; Willerton, 2012; aj.). Nacházela jsem odkazy na Bibli a křesťanství; například lékař a psycholog Tournier (1998, s. 15) o osamělosti říká: *„Osamocenost moderního člověka není jen znakem životních poráženců, lidí přecitlivělých nebo neurotických, ale projevuje se také u vůdců a elity.“* Dále však odkazuje na Bibli a křesťanství: *„Duše se očišťuje každodenním setkáváním s Bohem. Křesťanství nám poskytuje vnitřní klid-ochranu naší osobnosti proti okolní úzkosti a samotě“* (Tournier, 1998, s. 129).

Je pozoruhodné, jak relativně málo prací se věnuje tématu osamělosti. Ačkoli v cizojazyčné literatuře je stav o mnoho lepší, i tam je zřejmé, že je to dosud téma, které nabízí dosti prostoru ke zkoumání. Jisté vysvětlení tohoto relativního opomíjení osamělosti snad můžeme hledat v tom, že jde o výraz, který je běžnou součástí jazyka, že jde o stav, s nímž má každý nějakou zkušenost (Weiss, 1974).

A byl to právě Weiss, který se začal osamělostí zabývat. Navázal v sedmdesátých letech na psychoanalytika Johna Bowlbyho a jeho teorii připoutání (přimknutí) představenou v roce 1969. Tato teorie dala základ Weissově typologii osamělosti.

“Typologie osamělosti, již navrhuje Weiss,” píše Perlman & Peplau (Perlman et Peplau, 1998, s. 574), “je založena na jeho analýze toho, co vztahy přinášejí. Rozlišuje mezi osamělostí emoční a sociální. Emoční osamělost pramení z absence emočních pout poskytovaných intimním vztahem. Úmrtí blízkého člověka, rozvod nebo

prázdné manželství jsou pravděpodobným spouštěčem tohoto druhu osamělosti. Sociální osamělost vyvěrá z absence adekvátní sociální sítě. Typickými předpoklady jsou zde stěhování, ztráta zaměstnání, vyloučení kolektivem vrstevníků, nezačlenění do komunitních organizací [vlastní překlad autorky].” Podle Weisse je tedy třeba důsledně rozlišovat mezi sociální a emoční osamělostí (sám Weiss zavádí termíny osamělost emoční izolace a osamělost sociální izolace; Weiss, 1974), neboť každá vzniká jinými mechanismy a každá přináší i jiné důsledky. Dalo by se říci, že Weiss definuje osamělost jako emoci. Emoci signalizující nenaplněnou potřebu lásky a blízkosti. Příčinu vidí v nedostupnosti vazbových osob. Domnívá se, že emoční osamělost se rozvinula u osob, u kterých chyběla blízká citová vazba k druhé osobě.

S další typologií přicházejí samotní Perlman & Peplau (Perlman et Peplau, 1998), když rozlišují mezi samotou krátkodobou a dlouhodobou. Hovoří o osamělosti stavové (state-loneliness) a osamělosti vlastnostní (trait-loneliness). K tomu dodávají: *„Stavová a vlastnostní osamělost se liší v několika důležitých faktorech, nejen v samotné chronicitě. Prvním rozdílem je, že vlastnostní osamělost se projevuje zcela obecně napříč situacemi, kdežto stavová osamělost se vyskytuje ve specifických situacích. Dostupné důkazy rovněž ukazují, že lidé trpící vlastnostní osamělostí tíhnou oproti lidem postiženým osamělostí stavovou s větší pravděpodobností k deficitu sociálních dovedností a rovněž k tomu, že svou osamělost řadí k nepříjemným a nezměnitelným vlastnostem své osobnosti. Rovněž vykazují větší potíže v překonávání svých sociálních deficitů“* [vlastní překlad autorky] (Perlman et Peplau, s. 574).

O významu zkušenosti s osamělostí ve vztahu k naší schopnosti náležitě porozumět sobě a jiným, tedy ke schopnosti potřebné zvláště u nás – sociálních pracovníků (a pomáhajících profesí obecně) pak Weiss (Weiss, 1974, s. 10) uvádí: *„Mnozí z nás velmi podceňují svou vlastní zkušenost osamělostí, v důsledku čehož pak podceňujeme i roli, kterou osamělost hraje v životě ostatních“* [vlastní překlad autorky]. Dále dodává a rovněž v této souvislosti upozorňuje na další důsledky prožívané osamělosti: *„... způsobuje přecitlivělost k minimálním náznakům a tendenci k chybné interpretaci či přehánění nepřátelských či vstřícných úmyslů druhých“* [vlastní překlad autorky] (Weiss, 1974, s. 21).

Pro téma diplomové práce je důležité i Weissovo zjištění, že vlastní nedostatečně reflektovaný prožitek osamělosti, byť v minulosti, může mít závažné důsledky v případě, že se takový člověk má zabývat osamělostí jiných (Weiss, 1974).

Řada autorů ve vztahu k osamělosti hovoří o úzkosti (Russel, Curtona, Rose, Yurko, 1984, s. 1313). Weiss (1974, s. 9) přímo říká, že „*Samota je stav, který je velmi rozšířený a krutě zúzkostňující*“ [vlastní překlad autorky]. Spojení samoty s úzkostí lze na obecné rovině nalézt například i u Heideggera (Heidegger, 2002).

Podívejme se tedy nyní, jak (a zda vůbec) se osamělostí zabývali myslitelé a filosofové jako René Descartes, Edmund Husserl, Martin Heidegger, Jan Patočka či Irvin Yalom. Tyto jména zde neuvádím náhodně. Výše zmíněné osobnosti jsem vybrala proto, že velmi úzce souvisejí s metodou zkoumání (tzv. fenomenologickou), kterou v této práci používám, a zároveň jsou mi blízcí myšlením a viděním světa.

Descartem nezačínám náhodou, také na jeho metodickou pochybnost (viz citát v úvodu kapitoly) a samozřejmě Kantovu transcendentální filosofii navázal Husserl s fenomenologií, ve snaze o pevnější a určitější založení filosofie.

O Fenomenologii se tak autor často zmiňuje jako o „nové popisné metodě“, ze které následně vzešla věda, jež se stala základním prostředkem pro vědeckou filosofii (Husserl, 2001).

Heidegger (2002, s. 44) k tomu dodává: „*Výraz fenomenologie znamená primárně pojem metody. Neobsahuje charakteristiku toho, co je věcným obsahem předmětů filosofického bádání, nýbrž toho, jak se bádá. Vyjadřuje maximu, kterou lze formulovat – k věcem samým – ! a to v protikladu ke všem nepodloženým konstrukcím a náhodným nálezům.*”

2.1 René Descartes a osamělost

Descartes se osamělostí člověka jako takovou přímo nezabýval. Ve filozofickém slovníku je možné dočíst se pouze následující: „*Člověk odkázaný sám na sebe není již onou ztracenou bytostí, kterou mohla spasit jedině boží milost. Vzhledem k tomu, že člověk podléhá smyslovým klamům a fantastickým představám obrazotvornosti, měl by od nynějška odmítnout autoritu starověkých myslitelů a nacházet svou cestu vlastními silami ...*“ (Durozoi et Roussel, 1994, s. 55). Nepopisuje zde přímo osamělost, ale je možné zmínku o osamělosti v citaci spatřit – člověk odkázaný sám na sebe (bez přijímání a přejímání názorů autorit či církve) je odkázán pouze na své vlastní schopnosti, sám na sebe a tudíž je (v tom) sám. Descartes výše popsanou myšlenku vztahuje zejména k vědeckému poznání a zavedení metody coby „průvodce

zbloudilých“ v nové době (Durozoi et Roussel, 1994). Jeho racionální přístup, který je takto vyjádřen, lze aplikovat i na další oblasti lidské zkušenosti.

Dle Ziky (2010) pak Descartova filozofie pracuje s možností procesu úniku z izolace jednotlivce tak, aby byl tento schopen poznávat něco jiného nežli pouze sám sebe, a to ideálně metodickým způsobem. Z dalších nemnoha pramenů, o nichž lze říci, že souvisí s Descartovým pojetím osamělosti člověka je pohled Čapkové (cit. dle Čapkové, 1998, s. 260), která poukazuje na fakt, že Descartes vlastně: „*oddělil člověka od celku světa a rovněž vydědil rozum z celku všech projevů člověka a učinil jej rozhodujícím pánem nad přírodou.*“ V tomto komentáři lze snad spatřit dva body Descartovy úvahy související s tematikou osamělosti: zaprvé jde o jeho odloučení od přírodního fungování světa a zadruhé jeho povýšení člověka do role jakéhosi osamělého vůdce nad během světa.

2.2 Edmund Husserl a osamělost

V Husserlově přístupu ke světu je možné se setkat s názorem, že objekty životního prostředí obklopující člověka jsou závislé právě na lidské schopnosti jejich rozeznávání – pouze takto mohou ve skutečnosti existovat (Husserl, 1993). Díky tomuto vzájemnému vztahu nejen dochází k tomu, že život je v zásadě neustále ve stavu jakéhosi „toku“, ale zároveň též podobná angažovanost fenomenálních objektů světa a jeho živoucích obyvatel odpovídá (koresponduje vzhledem) lidskému tělu a jeho smyslovým funkcím (Seaton, 2013). Z uváděných poznatků tak lze vyvozovat, že osamělost jedince je závislá jak na jeho fyzické samotě, tak na jeho neschopnosti vztahovat se k projevům vnějšího světa.

Urban uvádí, že v Husserlově teorii se lze (zejména v oblasti komunikace člověka) setkávat s takzvaným osamoceným duševním životem, který se prezentuje v podobě vnitřních monologů vedených jedincem. V podobné situaci totiž vzájemně splývají jednotlivé výrazy se znameními poukazujícími na psychické akty jedince za těmito sdělovanými výrazy stojícími (Urban, 2012). Lze tedy hovořit o **idei monologu osamocené duševního života**. Urban (2012, s. 51–52) dále k dané tematice uvádí následující: „*Ten, kdo mluví o samotě, používá obecně vžitá slova a obecně platná gramatická pravidla, je členem určitého jazykového společenství. Čistotu vnitřního monologu chápe Husserl tak, že tato řeč není obrácena na žádného vnějšího příjemce. Osamocенý subjekt může sice mluvit sám k sobě, jeho řeč ale podle Husserla v žádném*

případě není sdělováním, neboť ve skutečném sdělování je mezi adresantem a adresátem vždy určitý rozestup“

Kromě pojmu osamocený duševní život Husserl pracuje též se synonymním pojmenováním osamělý duševní život – oběma těmito pojmy se snaží poukázat na odlišnost fantazie (určité reprezentace) od vnímání (coby prezentace) (Husserl, 1993). Urban (2012, s. 54) se dále domnívá, že Husserlovým osamělým duševním životem je myšlena zejména sféra čisté imanence, tedy jinými slovy sféra *„nezprostředkované přítomnosti vědomí u sebe a pro sebe.“*

Husserl s tématem osmělosti tedy nepracuje explicitně. Implicitně ovšem v jeho díle přítomno je, jak ostatně můžeme detekovat z výše uvedených příkladů.

2.3 Martin Heidegger a Jan Patočka o osamělosti

Heidegger osamělost spojuje zejména s projevy úzkosti. *„Úzkost není jen úzkost z ... nýbrž jí jako rozpoložení zároveň o něco jde. To oč jí jde, není nějaký určitý způsob bytí a možnost pobytu. Vždyť ohrožení je samo neurčité a nemůže tudíž ve svém ohrožování proniknout k tomu či onomu fakticky konkrétnímu moci být. Oč úzkosti jde, je samo – bytí ve světě“* (Heidegger, 2002, s. 221). Dále upřesňuje: *„V úzkosti se hroubí příruční jsoucno našeho okolí a nitrosvětské jsoucno vůbec. „Svět“ není už s to nic nabídnout a právě tak spolupobyt druhých“* (Heidegger, 2002, s. 221).

Ve chvíli, kdy se člověk cítí osamocen (což nemusí znamenat, že je fyzicky sám) a přítomnost druhých mu subjektivně nepřináší nic, dochází k aktivaci jeho úzkostných reakcí a prožívání světa coby prázdného místa.

Heidegger jako Husserlův žák, vychází také z fenomenologického pohledu na člověka a jeho bytí ve světě. Určitou obranu proti osamělosti Heidegger spatřuje v bytí coby obstarávání či starání se o druhé. Jedním z hlavních znaků podobného fungování člověka ve světě je tak starost jakožto projev nevážící se k sobě samému (Heidegger, 2002).

Pokud se však člověk nevztahuje ke konceptu starosti (tedy péče o druhé), je jeho bytí poznamenáno určitou bezděčností pramenící v neautentické bytí (Heidegger, 2002). Neautentické bytí tak je možné spatřovat jako jeden z možných projevů pocitů osamělosti, proti němuž lze bojovat skrze své vztahování se k druhým lidem a péči o ně, tedy skrze určité sebepřesahující projevy člověka, v nichž se jedinec nesoústředí

výhradně a pouze na sebe samotného. Pokud má tedy člověk důvod proč existovat, jeho úzkost vyplývající z pocitu osamělosti může být určitým způsobem redukována. Jako určitý protiklad osamělosti lze u Heideggera (2002) spatřovat koncept označovaný jako spolubytí, který je pro člověka též typickým a potřebným jevem.

Spolubytí tedy v sobě opět zahrnuje prvek sebezpřesahování jedince, kteréžto se může projevat i do té míry, že je schopno redukovat úzkost z osamělosti spojenou s pojmem smrti a situací umírání coby odchodu ze světa. Spolubytí je tak opět protipólem k situaci reálné osamělosti jedince, která je neodvratně spojena právě se smrtí. „*Smrt je nejvlastnější možnost pobytu.*“ Heidegger (2002, s. 299) dále pak osamělost popisuje a pojmenovává jako úzkost.

Heideggerova starost o druhé spolu se sebezpřesahujícími projevy člověka se podobá Patočkovu pohledu, který říká, že člověk coby jedinec si nemůže ve svém životě vystačit sám, nýbrž že naopak potřebuje druhé lidi (minimálně jednu osobu), neboť ze své podstaty se nejedná o bytost, která by se vyznačovala tendencemi uzavírání se do sebe; lidský život tak nefunguje pouze v konkrétní jedné osobě, ale zároveň také v druhých lidech, v konceptech, které jsou společnými a obecně platnými (Patočka, 1996).

Osamocení lze u Patočky dále detekovat nikoli pouze jako téma spojované se ztrátou smyslu života a kontaktů s druhými lidmi, ale taktéž ve ztrátě vztahu s přírodou a Bohem. Osamělost je pak možné prožívat též ve vztahu k sobě samému: „*odcizení člověka sobě samotnému jej ponořuje do alternativního způsobu existence, který se vyznačuje nudou nebo nejrůznějšími (pověštinou lacinými) náhražkami*“ (Patočka, 1975, s. 115).

2.4 I.D. Yalom a osamělost

K tématice osamělosti lze u Yaloma (2006, s. 9) najít následující komentář: „*... bez ohledu na to, jak blízko se k sobě navzájem dostaneme, zde stále zůstává konečná a nepřekročitelná průrva; každý znás do existence vstupuje sám a sám ji rovněž musí opustit.*“

Dle Yaloma existenciální izolace (tedy osamělost) zasahuje hlouběji než na úroveň sociálních dovedností či osobnostních vlastností jedince. Lze ji zmírňovat skrze pocit

prožívaného hlubokého spojení s druhým člověkem. Toto spojení pak může být nikoli pouze partnerského, ale též přátelského charakteru (Yalom, 2006).

Yalom (2006) uvádí tři typy existenciální osamělosti:

- **Interpersonální** – tato osamělost bývá vnímána a prožívána spíše jako samota, lze ji detekovat především pokud jsme izolováni od druhých. Závisí na různých faktorech – například: na nedostatku vhodných sociálních dovedností, na silně konfliktních pocitech ohledně intimity či na geografické izolaci. Neméně důležitou roli pak hrají i sociokulturní faktory.
- **Intrapersonální** – osamělost je proces, kdy člověk sám odděluje části sebe samého od sebe ... potlačuje své vlastní pocity a touhy a zvnitřní si přání či příkazy druhých. Nevěří svému úsudku a doslova pohřbí svůj vlastní potenciál.
- **Existenciální** – osamělost nastává, pokud se člověk cítí odloučen od světa. Tento pocit bývá zachycen v okamžicích hluboké (existenciální) úzkosti. Tuto osamělost reprezentují především pocity prázdnoty, ztracenosti až nemohoucnosti, kdy se člověk propadá do vlastních „prázdných míst“, a ztrácí tak pocit důvěry ve známý svět.

Například v okamžiku smrti má člověk možnost uvědomit si svou samotu. Dále může být tato pocitována v okamžicích, kdy má člověk pocit, že na něho nikdo nemyslí či nikdo neví, kde se právě nachází apod. (Yalom, 2006).

Existenciální izolaci lze zčásti překonat skrze nesobeckou lásku (v Maslowově pojetí se jedná o takzvanou „B-love“), tedy zralý, autentický, přijímající vztah, v němž nejsou jedincem uplatňovány vlastní potřeby (Kratochvíl, 2008).

Kratochvíl (2008) k Yalomovu pojetí osamělosti dále uvádí, že tato spadá (společně s dalšími třemi významnými životními problémy, které představují svoboda, smrt a životní smysl) do psychotherapeutického přístupu – existenciální psychotherapie; tato je ze své podstaty fenomenologickým přístupem, v jehož rámci je možné „setkávat“ se s druhými lidmi bez standardizovaných nástrojů či klasifikačních schémat. Jde o přístup charakteristický svou snahou o nahlédnutí do jedinečného světa konkrétní osoby – klienta.

Přímé srovnání filosofického a vědeckého pohledu na tentýž jev nazvaný osamělost není beze zbytku možné. Na druhé straně se domnívám, že je velmi inspirující mít vždy možnost nahlédnout na věc z různých perspektiv.

Pokusím-li se předchozí definice a citace shrnout a vezmu-li v úvahu, že každou sumarizací dochází k jisté redukci a zjednodušení informací, mohu konstatovat, že osamělost je subjektivní a lze ji definovat úzkostnými pocity.

SHRnutí TEORETICKÉ ČÁSTI

Smyslem předchozí stati, tedy teoretické části diplomové práce, bylo definování pojmů. Seznámili jsme se spojmy sociální pracovník, klient, sociální služba či osamělost. Stučně jsme si pak představili i pojem fenomenologie. Vzhledem k tomu, že profese sociálního pracovníka byla historicky ustálená teprve nedávno a zároveň je však sama sociální práce (či úžeji pomoc) nedílnou součástí dějin naší civilizace a celého jejího kulturněduchovního dědictví, nebylo možné vyhnout se alespoň stručnému historickému exkursu. V této části jsme si tedy stručně shrnuli historický vývoj pomoci potřebným od středověku, kdy ležela povětšinou na bedrech církve, po dobu moderní, v níž už jsme dospěli k jasnému zákonnému rámci a strukturovanému chápání celé sociální a sociálněprávní oblasti. Pro účel diplomové práce bylo nutné pokračovat a zabývat se i obecnými předpoklady nutnými pro výkon sociálního pracovníka. Předpoklady pro práci sociálního pracovníka velmi úzce souvisejí s jeho přístupem ke klientům. Uvedli jsme si důležité milníky kodifikace jednotlivých pojmů a institucí, abychom se dostali ke zmínce o etickému kodexu sociálního pracovníka, který je návodem a oporou dnešním sociálním pracovníkům.

Dále bylo třeba ujasnit si podrobněji výše zmíněný pojem osamělost. Bez přesnějšího vymezení by to totiž byl pojem značně matoucí, neboť je běžnou součástí jazyka bez ohledu na odbornou sféru, a má tudíž značně variabilní obsah. Pokusili jsme se proto zjistit, zda a jak tento pojem definovali vybraní odborníci, jak s ním zacházeli, jak o něm uvažovali či uvažují. Mohli jsme posoudit rozdíl ve vědeckém a filosofickém pojetí a vnímání jevu (stavu) nazvaném osamělost.

Ukázali jsme si, že vzdor faktu, že každý z vybraných odborníků s pojmem zachází po svém, sám si jej definuje a nadále s ním pracuje v intencích svého oboru, je možné nalézt několik styčných bodů jednotlivých konceptů, které nám umožňují na pojem osamělost nahlédnout s dostatečnou přesností a pro účely diplomové práce si s touto definicí vystačit.

EMPIRICKÁ ČÁST

3 METODOLOGIE VÝZKUMU

Cílem empirické části diplomové práce je zjistit, zda a jak sociální pracovníci při práci s klienty prožívají osamělost. Téma prožívané osamělosti v rámci profesního působení v oblasti sociální práce považuji za důležité, neboť se domnívám, že toto není podrobněji prozkoumáno; přesto je možná tato osamělost častým jevem (předporozumění autorky práce) a pracovníky může zaskočit. Tato zkušenost, pokud ji prožili či ji dokonce prožívají opakovaně, může vést nejen ke snížení empatie při práci s klienty a vytvoření tzv. odstupů od klientů, o němž jsem se zmínila v teoretické části práce, ale i k redukci dalších schopností a dovedností nutných k výkonu práce sociálního pracovníka.

Výzkumná sonda je kvalitativní, neboť prostřednictvím kvalitativní výzkumné strategie lze lépe a hlouběji porozumět prožité lidské zkušenosti. Umožňuje ucelený, holistický pohled a dovoluje zpracovávat/analyzovat různé typy textů (Hendl, 2012). V rámci kvalitativní výzkumné sondy je získáno sedm rozhovorů metodou polostrukturovaného rozhovoru a data jsou zpracována metodou IPA (interpretativní fenomenologická analýza).

Cíle výzkumné sondy

Cílem výzkumné sondy je zmapování prožité zkušenosti s osamělostí sociálních pracovníků v rámci jejich profesního působení. Dílčím cílem je pak vytvoření seznamu účinných copingových strategií, sloužících participantům k lepšímu zvládnutí pocitu osamělosti při práci.

Výzkumné otázky:

1. Zažívají participanté při práci osamělost?
2. Kdy? Za jakých okolností?
3. Jak osamělost prožívají?
4. Co jim pomáhá osamělost překonávat?

3.1 Metoda sběru dat

V rámci sběru dat jsem využila tzv. rozhovor pomocí návodu, polostrukturovaný rozhovor (Hendl, 2012). Tento typ rozhovoru umožňuje co nejvýhodněji využít čas k interview. Dále ulehčuje srovnání rozhovorů a pomáhá udržet jejich zaměření (Hendl, 2012). Návod k rozhovoru představoval seznam třinácti otázek, které bylo nutné probrat a zároveň měl návod zajistit aby se dostalo na všechna témata:

1. Mohl/a byste se prosím představit a řici pár vět o sobě? Kolik je vám let, zda máte děti, zda žijete sám/anebo v manželství?
2. Jak dlouho pracujete v sociálních službách/ jako sociální pracovník?
3. Mohl byste prosím nyní představit své klienty? Zda pracujete s dětmi, nebo s dospělými, popřípadě se seniory?
4. Co je náplní Vaší práce? Vaší organizace, ve které pracujete? Pracujete s klienty individuálně ?
5. Setkáváte se při práci s příběhy klientů? S jejich životními příběhy?
6. Stalo se Vám někdy, že jste při práci s klienty/klientem pocítil osamělost? Nebo že jste se cítil osamělý?
7. Co přesně jste cítil? Jak byste tento pocit popsal, definoval?
8. Kdy to bylo? U jakého případu? Jen u některého klienta? U všech?
9. Co jste dělal? Jak jste se s tím vypořádal? Co Vám pomohlo?
10. Stalo se Vám někdy, že se Vám s klientem něco nepovedlo? Co to bylo? Jak jste se u toho cítil?
11. Chodíte na supervizi/máte pravidelnou supervizi?
12. Jaká je Vaše psychohygienu? Děláte nějaký sport? Máte nějaký koníček, kterému se věnujete?
13. Co Vás čeká do budoucna? Je něco, na co se těšíte? Co Vám dělá radost?

V rámci realizace scénáře rozhovoru jsem se pokoušela držet zásad vedení efektivního rozhovoru tak, jak je uvádí Hendl (Hendl, 2012). Patří mezi ně např. příprava na rozhovor, zohlednění účelu rozhovoru, jasná formulace otázek, zohlednění časových možností respondenta, vytvoření vztahu vzájemné důvěry pomocí vstřícnosti a zájmu atp.

Brala jsem vždy ohledy na konkrétního účastníka, situaci a místo, kde byl rozhovor veden. V průběhu února 2017 až června 2017 jsem domluvila a uskutečnila

sedm rozhovorů. Rozhovory trvaly 20–45 minut. Často záleželo na časových možnostech participanta. Rozhovory byly nahrávány na diktafón a poté doslovně přepsány. Po poslechu první nahrávky jsem mírně upravila otázky v návodu (více jsem je upřesnila, zkonkretizovala). Snažila jsem se o co největší diversitu participantů. V konečném vzorku participantů jsou zastoupení svobodní, rozvedení, vdané (ženatí), muži v poměru 3:4 k ženám, věkové rozpětí participantů je od 25 do 56 let. Praxe v oboru 2–15 let.

3.2 Výběr participantů výzkumné sondy

Výzkumná sonda je zaměřena na participanty a participantky, kteří pracovali nebo pracují jako sociální pracovníci v sociálních službách. Výběr participantů byl záměrný a kritériální. Při výběru participantů jsem si stanovila dvě podmínky. Hledala jsem participanty, kteří pracují v oboru sociální práce minimálně dva roky. Chtěla jsem, aby za sebou měli první pracovní zkušenosti a praxi, předpokládala jsem totiž, že u začátečníků může být pocit osamělosti častější. Druhou podmínkou bylo najít takové participanty, kteří pracují přímo s klienty. Pátrala jsem po těch, kteří své klienty vidají opakovaně. To samozřejmě souvisí s odvětvím, ve kterém jako sociální pracovníci pracují. Vybrala jsem proto sociální pracovníky pracující v sociálních službách. Stanovení druhé podmínky jsem založila na předpokladu, že ohroženější (zkušeností s osamělostí) může být právě skupina sociálních pracovníků pracující s klienty opakovaně a pravidelně, přičemž u nich lze předpokládat úžeji navázaný vztah s klientem.

Ptala jsem se známých a kolegů, zda by nevěděli o někom, kdo odpovídá mým požadavkům a souhlasil by s rozhovorem, který bude zpracován jako materiál k diplomové práci. Postupně jsem touto cestou nashromáždila kontakty. Nejprve jsem si telefonicky ověřila, zda participant opravdu odpovídá mým předem stanoveným podmínkám, a poté jsme si domluvili schůzku. Rozhovory byly uskutečňovány většinou u participantů v jejich pracovním zázemí. Dvakrát jsem byla okolnostmi donucena vést rozhovor venku. Jednou v kavárně a jednou na lavičce v parku.

3.3 Metoda zpracování dat

Při analýze získaných dat byla využívána Interpretativní fenomenologická analýza (dále také IPA) u níž je *žitá zkušenost* člověka klíčovým termínem. Tato metoda má svůj původ v Husserlově fenomenologii (Kostníková a Čermák, 2013). V souladu s Heideggerem, jehož pojetí fenomenologie lze považovat za most mezi fenomenologií a hermeneutikou, nastoluje IPA metodologickou pozici, v níž je metoda fenomenologického popisu spojena velmi úzce s interpretací (Kostníková a Čermák, 2013). Výzkumník tedy prozkoumává zkušenost člověka (participanta) z jeho perspektivy a zároveň si uvědomuje, že hraje roli i jeho vlastní zkušenost a pohled na svět (Kostníková a Čermák, 2013). Tento přístup odpovídá i mé vlastní situaci, kdy jsem sama ve své práci s klienty na pozici sociálního pracovníka osamělost zakusila. Nepřístupovala jsem k tomuto faktu s negativní konotací, naopak jsem se jej snažila využít ve prospěch analýzy.

K analýze jsem využívala rozhovory převedené do textu i audionahrávky. Audionahrávky mi lépe pomohly vrátit se do „doby rozhovoru“, lépe jsem se na právě analyzovaného participanta naladila a mohla tak věrněji zachytit data při komentovaném shrnutí rozhovorů. Analýza probíhala s použitím programu Word.

Pročítala jsem tedy opakovaně doslovné přepisy rozhovorů a poslouchala znovu audionahrávky. Začala jsem prvním rozhovorem a pokračovala systematicky až k poslednímu. Snažila jsem se zachytit a pochopit pocity participantů v jejich různorodosti a jedinečnosti. Každý participant s sebou přinesl nejen své příběhy s klienty, ale i svou vlastní jedinečnost, skrze kterou osamělost pociťoval a následně definoval. Výstupy tohoto prvního analytického čtení rozhovorů jsou uvedeny v kapitole Komentované shrnutí rozhovorů.

Po úvodním opakovaném čtení verbatimů rozhovorů a poslechu nahrávek jsem přistoupila ke kódování. Kódování nám pomáhá popsat data. Je také ústředním bodem analýzy (Hendl, 2012). Velmi mi pomohlo, že rozhovory byly vedené jako polostrukturované. Písemná data jsem si rozdělila do jednotlivých kategorií – základních kódů, které vycházely z připravených otázek (návodu).

Šlo o následující kategorie:

- věk participanta a jeho rodinné uspořádání,
- věk klientů (děti, dospělí, senioři),
- jak dlouho pracuje jako sociální pracovník,
- cítil se respondent osamělý, či pocítil osamělost,
- co se přesně dělo, popis pocitu, rozpoložení,
- kdy se to stalo,
- jak se s tím vypořádal, co mu pomohlo,
- pravidelná supervize ano/ne,
- psychohygienu, jaká.

Příslušné pasáže ze všech rozhovorů jsem uložila do souborů pojmenovaných dle názvu jednotlivých kategorií. Jelikož se mi lépe pracuje přímo s reálným textem vytištěným na papír, musela jsem si k dalšímu zpracování text vytisknout. Poté jsem pomocí tužky do textu vpisovala poznámky a postupně jsem přidávala další kódy. Například zda se jednalo o individuální práci s klienty či o práci skupinovou, nebo zda se participant cítil osamělý při práci s klienty či v organizaci, ve které pracoval.

Při práci s úryvky, na základě jejich porovnávání a komentování, vznikly jednotlivé části analýzy blíže popsané a vysvětlené v kapitole Výzkumná zjištění.

3.4 Etické aspekty výzkumné sondy

Vzhledem k tomu, jak jsem získávala participanty – tedy na doporučení kolegů a známých – jsem již při prvním kontaktu, který jsem prováděla vždy telefonicky (také proto, abych zjistila, zda participant odpovídá mým požadavkům a splňuje i mé výše zmíněné podmínky), participanty seznámila s účelem rozhovoru. Byli informováni o tom, že rozhovor bude nahráván a zpracován v diplomové práci. Zároveň byli ujištěni, že v diplomové práci nebudou uvedena jejich pravá jména (jména participantů jsou změněna) ani konkrétní jména organizací, ve kterých pracují. Tato informace znovu zazněla i v úvodu rozhovoru. Souhlas participantů je tak zřejmý jak z audionahrávky, tak z doslovného přepisu rozhovorů. Podepsané informované souhlasy jsou v archivu autorky.

Snažila jsem se maximálně vyjít osloveným participantům vstříc a příliš je nezatížit. Přizpůsobila jsem se tedy jejich času a dojela za nimi, kam potřebovali. Většinou

to bylo do jejich pracoviště, do místnosti kde probíhají sezení s jejich klienty, tedy do “jejich místnosti“. Chtěla jsem, aby se cítili co nejpříjemněji a nejpřirozeněji, což jim „domácí prostředí“ poskytne lépe než jakékoli jiné. Jen ve dvou případech jsem vedla rozhovor na jiném místě. Jednou v kavárně a podruhé na lavičce v parku. Vždy ale místo vybral respondent a já jsem za ním přijela. Rozhovory jsem vedla citlivě, začínala jsem tedy obecnými otázkami a teprve ve druhé části rozhovoru přišla na řadu otázka na osamělost. Na konec rozhovoru jsem pak řadila otázky na co se participant těší a co příjemného ho v budoucnu čeká, aby neodcházel zachmuřený, ale naladil se na příjemný výhled do budoucna. Vždy se našlo něco, nač se participant mohl těšit.

4 ANALÝZA DAT – PRVNÍ FÁZE KOMENTOVANÉ SHRNUTÍ ROZHOVORU

V následujícím textu předkládám komentované shrnutí jednotlivých rozhovorů metodou IPA. Jedná se o první krok v analýze dat. Místy jsem považovala (ne zcela ve shodě s metodou) za vhodné řečené i interpretovat. Svě interpretace vždy uvádím jako “interpretace autorky” (písmem velikosti 11). Čtenář tedy může sám posoudit ne/adekvátnost mých úvah. Uvědomuji si výrazné limity vedených rozhovorů (viz diskuse), proto jsem považovala za vhodné výpovědi participantů i okomentovat. Ukazuje se totiž, že pod výrazem “osamělost” se pro participanty skrývá mnoho různých prožitků.

4.1 Slečna Jana

První participantka, s níž jsem hovořila, byla slečna Jana. Jana je štíhlá žena a na první pohled působí velmi mladě. Je oblečena v tlumených a nevýrazných barvách.

Jana žije ve společné domácnosti s dlouholetým partnerem. Je zatím bezdětná a v době konání rozhovoru jí bylo 38 let. Janu jsem navštívila v její pracovně v domovské organizaci.

Jana pracuje jako sociální pracovnice více než čtyři roky. V organizaci, ve které jsme se sešly, pak pracuje více než dva roky. S klienty se stýká jak individuálně tak ve skupině. Skupiny vede s kolegou teprve krátce. Jde o tzv. podpůrné skupiny a skupiny rozvojové, které jsou dle jejích slov „založené vlastně na tématech probíraných víc jakoby do hloubky“ v uvedených rozvojových skupinách. Podpůrnou skupinu navštěvují dle slov respondentky výhradně klienti organizace, ve které pracuje. Sdílejí tak aktuální témata a zároveň se podporují. Jde o klienty, kteří mají se zařízením roční smlouvu. Skupiny jsou jednou za čtrnáct dní. Individuální konzultace s klienty trvá vždy 50 min. Jana pracuje se stálými klienty, kteří chodí na konzultace jednou za čtrnáct dní. Klienti v tomto zařízení mají většinou smlouvu na rok. Slečna Jana pracuje s lidmi s duševním onemocněním. Při mé otázce, jaké mají diagnózy, odpovídá: „*my diagnózy nezjišťujeme, pracujeme s tím, co nám člověk řekne.*“ Náplní její práce je psychosociální poradenství a socioterapeutické činnosti. Dle jejích slov je organizace,

ve které pracuje, mezistupněm mezi klientem a okolím. Radí klientům, jaké služby může využívat, na co má nárok, popřípadě doporučují další organizace.

Pracuje s dospělými klienty od 18 let do 100 let. Na otázku, kolik klientů za den má odpovídá: *„maximum je šest a to je jako fakt horní hranice, ideálně čtyři, pět klientů.“* Z každého sezení pořizuje vždy zápis, využívá program Heilender. Jana byla velmi hovorná. Byla ráda, že může o své práci mluvit. Proto jsme se zde trochu vzdálily tématu. Kvůli mé připravované otázce na osamělost, jsem chtěla slečnu Janu nechat mluvit, aby se co nejvíce otevřela. Dostaly jsme se k tomu, že mnoho jejích klientů užívá psychofarmaka a jak se projeví, když klient léky přestane brát, či když mu psychiatr změní léčbu. Dle jejích slov se pozná, když je klient hodně zatížený léky, zvláště pokud jsou silné. Dochází prý k tomu, že *„oni prostě přijdou unavený, nebo odřeknou, nebo jsou nesoustředěný.“* Podle Jany je to vlivem právě toho léku. Dále jsme se dostaly k víře v Boha a náboženství. Jana vyprávěla o klientce, které víra v to, že bude v pořádku, spolu s vírou v Boha pomohla přestat užívat psychofarmaka. Dle jejích slov víra klientům pomáhá *„v přijmutí stavu věcí.“* Sama participantka je věřící, ale není v žádné církvi.

Na moji otázku, zda se někdy při práci s klienty cítila osaměle, odpověděla: *„děkuju za tuhle otázku, stává se mi, že se cítím sama. Jako kdybych na ně byla sama. Tohle to je pro mě daleko silnější právě ve chvíli, kdy je těch klientů víc třeba na skupině.“* Dále se Jana rozpovídala o nedávné zkušenosti, kdy vedla sama podpůrnou skupinu. Kolega onemocněl a ona nechtěla skupinu rušit. poprvé. *„Sama jsem vedla skupinu poprvé.“* Zároveň prý sama pro sebe začne hned pracovat s tím, kdy bude do dění skupiny vstupovat a kdy nikoli. Má strach, *„aby jí to nesemlelo“*. Má zkušenost, že jinak se v tom dle vlastních slov začne „plácát“ a bojí se, aby se jí to „nerozpadlo“. V tu chvíli pociťuje: *„úzkost až paniku“*.

Také má strach, *„aby se někam nepropadla“*.

Vypořádává se s tím většinou tak, že začne rámovat, hlídá čas a vrací klienty k tématu. To jí pomáhá vše zvládnout. Na otázku, zda by se nemohla ještě vrátit k právě popsaným pocitům a ještě zkusit více definovat co prožívá, odpověděla, že nechce. Je to pro ni vždy velmi nepříjemný stav. Bylo na ní vidět, že je rozrušená. Poposedávala na židli, napila se čaje. Pokračovala jsem tedy další otázkou.

Na otázku, zda má pravidelnou supervizi, odpověděla, že ano. Supervizi má k dispozici rámci zařízení a občas chodí i sama na supervizi individuální.

Jako psychohygienu uvedla, že chodí do sauny a že jí baví ruční práce. Pravidelně se žádnému koníčku nevěnuje. Dříve se věnovala lukostřelbě, ale z finančních důvodů musela přestat. Kromě toho ještě sbírá bylinky.

Náhle začne vyprávět o vztahu s kolegy a pocitech při poradách. Z řečeného vysvítá, že osamělost, kterou popisuje jako „nedocenění“ či nepochopení, občas zažívá i tam. především pokud: *„při poradách se někdy ocitám v situacích, kdy jsem přesvědčená o tom, že můj návrh je prostě ideální, nejlepší pro celou skupinu, a jakmile to není přijatý, tak já vlastně jako hnedka v tu chvíli, protože to nepocítí jako hnedka všichni, tak já vlastně se jakoby stáhnu a nedělám nic. V tu chvíli se cítím osaměle a bere mi to chuť.“*

Říká, že se jí to stává častěji a popisuje to jako „více osamělosti“ v podobě jednorázového, chvilkového či dlouhodobějšího pocitu. *„Neumím to dál prosadit.“* Na můj dotaz, co neumí prosadit, odpovídá, že právě ten nějaký návrh, nebo nápad.

Interpretace autorky: zde se lze domnívat, že prožívání participantky se týká situací interakce a vyjednávání s druhými (kolegy). Osamělost je tedy prožívána ve vztahu – já – ti druzí a zejména v momentech neakceptace. Prožívání toho, že já nebo potažmo můj návrh není oceněn, ba co víc, není pro ostatní přijatelný, vede u participantky k sociálnímu stažení.

Na mou otázku, zda o tom s někým mluví, odpovídá, že někdy, když je to opravdu těžké, tak ano. Konkrétněji však neodpoví. *„Někoho si chytím“,* říká *„a sdílím, co prožívám.“* Napadá mne, zda osamělost někdy pocítila i při individuální práci s klientem. Po krátkém zamyšlení vypráví příběh o klientovi, se kterým byla nucena ukončit spolupráci po ¾ roku, protože jeho zakázkou, na níž trval, mělo být řešení jeho bydlení a hygieny. Dle jejích slov tomu ale sám bránil. *„Zprostředkovávala jsem mu kontakty, pracovali jsme na tom, aby sám dělal dílčí kroky, ale vlastně to narazilo na to, že on prostě ve své podstatě asi nechtěl.“* Tehdy dle svých slov osamělost cítila jako „zmar“. Pátrala, zda něco neudělala špatně apod. Tvrdí, že tento klient by spíše potřeboval psychoterapii, které se ale dané zařízení bohužel nevěnuje.

Na otázku, na co se těší, odpovídá, že na dovolenou. Najednou se podívá na hodinky a zjišťuje, že jí za chvíli přijde klient. Rozhovor plynul déle než jsme předpokládaly. Poděkují za její čas a rozhovor a rozloučíme se.

4.2 Pan Petr

Druhým participantem byl pan Petr. Navštívila jsem ho v době popolední pauzy v jeho pracovně v organizaci, ve které pracuje. Petr je vysoký, poněkud zavalitý muž. Oblečen byl neformálně.

Petr pracuje v psychosociální poradně v centru, které se zabývá psychosomatikou. Je mu 56 let a je rozvedený. Má tři děti.

Pracuje především s dospělou klientelou. Má pravidelné klienty. Většinou s nimi spolupracuje dva měsíce až jeden rok. Nejvíce prý k němu chodí „ajtáci“ dle jeho slov a lidé, kteří jsou zvyklí na výkon. „*Utahají si hlavu a pak si utahají tělo, ať v posilovně či jedou 70km na kole apod. Pak přijdou v tomhle stavu domů a jsou vyřízení. Vztahy nefungují, oni nefungují, nic nefunguje. A druhý den jedou nanovo.*“ Toto jsou dle slov Petra jeho klienti v 80 % případů. Dále s kolegyní ze zařízení vedou i rodinné poradenství.

V tomto zařízení je přes dva roky. Jinak jako sociální pracovník pracuje pět let.

Dalšími klienty v jiné organizaci, kam Petr dochází nepravidelně, je skupina dětí které mají drogově závislé rodiče. Petr se s nimi věnuje volnočasovým aktivitám a jezdí s nimi v létě na tábory.

Petr má tři typy supervizi. Jednou za čtrnáct dní dochází na supervizi pro individuální práci s klienty a jednou za dva měsíce na jinou pro práci s rodinami. Konečně třetí supervizi má nepravidelně, vždy „*po nějaký významný akci*“. Například právě po návratu z tábora s dětmi. Sám takovou supervizi označuje za více případovou.

Na otázku, zda má nějakou psychohygienu, Petr chvíli přemýšlí. Je vidět, že úplně neví, co má odpovědět. Pak vypráví, že bydlí za Prahou a tudíž denně chodí více než 20 min ráno na autobus a večer znovu při návratu z práce. Tvrdí, že si dává pozor, aby se tou procházkou naladil ráno na klienty a večer zase, aby den nechal za sebou. Dle jeho slov mu toto pomáhá „*oddělit, aby mu práce nelezla do soukromí.*“ Nepravidelně cvičí jógu. Dále mu pomáhá neustálé sebevzdělávání.

Literatura, psychoterapeutické výcviky, intervize, sdílení s kolegy. Právě je ve výcviku rodinné terapie.

Začíná mluvit o tom, že je pro něho těžké setkávat se s klienty, kteří zažívají domácí násilí. Musí to téma „*rozdýchávat*“ a protože s těmito tématy v jeho zařízení do hloubky nepracují, musí mít dle svých slov přehled o tom, kam klienty případně poslat. Jak říká, „*dát jim do ruky něco konkrétního*“, tedy právě zprostředkovat kontakt na konkrétní organizaci, která s tímto tématem pracuje. Následuje má otázka na osamělost.

„*Občas mne napadne paralela s kněžími a jejich zpovědním tajemství. Já tady také toho dost vyslechnu.*“ Dle vlastních slov Petrovi „*s tíhou*“ pomáhají supervize. Není si docela jist, zda by to slovy popsal jako smutek, ale najednou se zamýšlí a říká: „*neumím o tom moc mluvit, ale něco takového to je. Otázka na osamělost – někdy ano. Někdy po vyslechnutí těžkého příběhu klienta tu osamělost cítím.*“ „*Často jde o témata s domácím násilím.*”

Co mu pomáhá, je supervize a sdílení s kolegy. Někdy také to, když vidí, že „*to zapadá*“, že řekne klientovi pár vět „*a on se rozsvítí.*“ Petr říká, že „*to jsou takové radosti, které mne z toho smutku dostávají*“. Někdy prý se mu to ale „*sklepat ze sebe*“ nepovede. Je to: „*když je příběh klienta silný a jeho osobně se nějak hodně dotýká, nebo ho oslovuje.*“ Nebo: „*je to něco, kdy cítím, že potřebuji jiný vklad u případu a promyslím si to...ale úplně se mi to nepovede.*“ Dle jeho slov se mu ale ještě nestalo, že by ho něco zablokovalo úplně.

Najednou si vzpomene, co mu hodně pomáhá: „*Já to prostě hodím na papír.*“ Tvrdí, že si nepíše deník, ale dělá si poznámky, nebo se spíše z toho, z oněch pocitů, které má, jaksi „*vypíše*“. Píše tam jak osobní věci tak věci pracovní. A dle jeho slov mu toto moc pomáhá. Vzpomíná také, že kdysi po rozpadu vztahu chodil na psychoterapii, která mu rovněž moc pomohla. Uvádí, že byl překvapený, že najednou na psychoterapii začal sdílet i pracovní věci. Pomáhalo mu to prý „*dávat si věci dohromady*“, naučil se rozlišovat, co je pracovní a co je osobní, a to především z hlediska pocitů. Naučil se tam například ošetřovat své osobní hranice, což se mu nyní velmi hodí. „*Vlastně teď přemýšlím, že bych tam opět zašel. Hodně mi to dalo. Čerpám z toho dosud.*“ Někdy prý požádá kolegu, aby s ním případ probral. To mu rovněž dosti pomáhá.

Sám se opět vrací k tématu domácího násilí. Je vidět, že to je pro Petra silné téma. Vysvětluje, že právě proto chce do budoucna působit v rodinné terapii, aby „*k tomuhle nedocházelo*“. Je pro něho těžké vidět klienty, kteří takovou zkušeností prošli a i po letech mají problémy, které se právě k tomuto vztahují.

V létě se těší na chatu a na více volna. Rozhovor ukončujeme, protože Petr čeká klienta. Probrali jsme vše, co jsme potřebovali. Děkuji a loučím se.

4.3 Paní Bětka

Paní Bětku jsem navštívila v její pracovně. Sešly jsme se dopoledne před začátkem její pracovní doby. Bětka je stylově oblečená, velmi štíhlá žena. Působí jako někdo, kdo má rád řád a pořádek. Odpovídá tomu nejen její pracovna, ale i její vzezření. Má dokonalý účes, líčení i boty. Rovněž se výborně vyjadřuje.

Bětka je vdaná a má dvě děti – dospělého syna a dceru. Je jí 49 let.

Bětka pracovala s cílovou skupinou klientů s tělesným a kombinovaným postižením. Byla v neziskové organizaci, kde pracovala ve specializované službě, která se označuje jako podporované zaměstnávání. V rámci této služby doprovázela klienty na jejich cestě k nalezení zaměstnání. To byl vlastně „*komplexní proces*“, popisuje. Specifikovali zájmy klientů, motivovali je pro práci, učili je konkrétním dovednostem a ona sama s klienty prý pracovala na zvýšení jejich sebehodnocení. Součástí Bětkiny práce byla i pomoc při vyhledání konkrétní práce pro klienta a doprovod nebo příprava na přijímací pohovor, případně později nějaká forma podpory přímo konkrétním pracovišti. Dále pomáhali klientům s komunikací se zaměstnavateli apod.

Jejími klienty byli lidé od 16 do 64 let. Komunikovala i s firmami a zaměstnavateli. Nejvíce pak pracovala s lidmi po škole.

Jako sociální pracovnice pracuje čtyři roky. Ve výše zmíněném zařízení byla více než dva roky. Klienti chodili každý týden a pracovala s nimi vždy pravidelně a dlouhodobě.

Bětka hodně hovoří o tom, jak organizace fungovala, co všechno měli na starosti a co vše s klienty dělali. Mluví o čekací listině; klientů bylo více než míst a volných sociálních pracovníků. Proto, když se místo uvolnilo, kontaktovali klienta z čekací listiny, který byl právě na řadě. Popisuje, že se snažila o komplexní přístup ke klientovi. Porozumět mu a být s ním. Povídali si o životě a o tom co klienta trápí. „*Nepojímala*

jsem to, tu svoji práci, jako striktně hledání zaměstnání, ale snažila jsem se s klienty mluvit. O všem.“ Tvrdí, že její osobnější přístup, jak to sama nazvala, klienti „*kvitovali s povděkem.*“ Měla od nich vždy kladné zpětné vazby. Tvrdí, že vztah s klienty měla spíše „*v osobnější rovině.*“

Supervizi i intervizi měla. Nazývala to „*intervizním sezením.*“ V rámci organizace měli, pokud by bylo zapotřebí, rovněž nabídku individuálních supervizí. Jednou měsíčně pak byla případová supervize. Dále prý měli tzv. metodické vedení, které bylo o tom, jak správně s klienty pracovat v té které konkrétní situaci. Na otázku, zda sama někdy ještě docházela z vlastní vůle, odpověděla: „*Já jsem se v té době nacházela v tíživé rodinné situaci, která mne vedla k tomu, abych se více o sebe starala a neodlišovala jsem to, zda to či ono dělám pro to, co mám doma a nebo v práci.*“ Pokud prý cítila, že je toho na ní moc, tak se o sebe prostě více starala. Chodila běhat, či se jen procházela v přírodě. Je to pro ní „*relaxace*“. Dále chodí ráda na masáže a praktikuje autogenní trénink. Tak jsme se vlastně dostaly plynule k psychohygieně. Svěřuje se, že navštěvovala v té době i individuální psychoterapii. Naučila se dostat k sobě samé. Popisuje, jak to dělá a ukazuje to na křesle. Hodně jí to pomáhalo a pomáhá.

Na otázku, zda se někdy cítila při práci s klienty osaměle, odpověděla rovnou i příběhem, kdy se tak stalo. „*Ano, já si pamatuju, když se teď vracím do té práce, tak si některý svoje klienty, se kterými jsem byla třeba víc na blízko, velmi dobře vybavuju. Úplně nejvíc z té doby mám v hlavě jeden případ, který jsem měla vlastně celou dobu od samého začátku až do konce. Byl to klient, kterého jsem přijímala do služby krátce po tom, co jsem sama do zaměstnání nastoupila a byl tam, i když jsem odcházela.*“ Bětko vypráví, že klienta předala nastupující kolegyni. A pokračuje: „*Takže on tam byl se mnou celou dobu a byl to vlastně velmi komplikovaný příběh a případ.*“ Dle jejích slov bylo nutné po roce a půl spolupáce s klientem přizvat ke spolupráci i jeho rodinu. Pokračuje: „*Tenhle případ mne velmi zaměstnával, protože, říkám, byl velmi komplikovaný. Klient měl celý soubor postižení, který jednotlivě nebyly až tak závažný, ale ta jejich kombinace a především to, že byl vlastně úplně zanedbaný, že s ním nikdo nikdy dobře nepracoval. Vlastně se jednalo o těžký případ zanedbání a já jsem nějak v tom byla hodně osobně angažovaná.*“ Zdůrazňuje, že hodně stála o to „*nějak tu jeho životní situaci aspoň trošku posunout.*“ Tato práce dle jejích slov byla velmi náročná.

Samozřejmě si případ brala na supervize i intervize. Stejně to však pro Bětku byl: *„nejvýznamnější příběh, který mě celou dobu doprovázel.“* Na otázku, zda by tedy tento zážitek, zkušenost nazvala osamělostí, byť jen v určitých momentech práce, odpověděla: *„Napadá mne osamělost ve smyslu zátěže. Jestli se to tak dá říct. Nebo tíže. Tak to zažívám. Tak bych to popsala.“* Bětku uvádí, že zátěž cítí ve vztahu k sobě samé, tím, jak si na sebe nakládá. Ta se ale rozpouští při postupných krocích a promýšlení toho, co udělá dál a v péči o sebe samu, ve sdílení.

Interpretace autorky: Zde se dá uvažovat nad tím, zda lze prožívání paní Bětky popsat jako osamělost – lze se spíše domnívat, že paní Bětku mohla být při práci s pro ni těžkým příběhem klienta přetížená a přepracovaná, množství problémů možná přesahovala chvílemi její kapacity. Můžeme se domnívat, že v takové situaci možná klesají schopnosti jedince a jeho síla prožívanou těžkou zkušenost (popřípadě vztah) sdílet a zároveň i dostat jej z myšlení a prožívání (oprostit se od něj).

Vracím tedy otázku zpět k osamělosti. Bětku dlouze vypráví a popisuje další příběh, který se stal na začátku její práce v organizaci. Ve stručnosti: kolegyně v Bětkině nepřítomnosti domluvila jejímu klientovi pracovní pohovor nad jeho možnosti. Neodhadla správně klientovy schopnosti a pohovor byl dle Bětky (na který už klienta doprovázela): *„čirá katastrofa a traumatický zážitek pro všechny zúčastněné.“*

Bětku měla obrovský vztek na kolegyni a při poradě jí svůj názor sdělila. Vznikl z toho prý obrovský konflikt v celé organizaci a tato atmosféra zde přetrvávala dlouhou dobu. V tu dobu se tam Bětku cítila: *„osamělá a sama dlouhou dobu.“* Za kolegyni se totiž postavila i vedoucí. Jak ale říká, bylo to pro ni důležité k vymezení vlastních hranic vůči kolegyním a organizaci. Od pocitu osamělosti na pracovišti ale Bětku pomohla až několikátá supervize. Také pocit osamělosti mizel tím jak: *„jsem nabývala pocit jistoty v tom, co dělám, začala jsem si více věřit. A také čím déle jsem v organizaci pracovala.“*

Interpretace autorky: Zde se ukazuje, že pokud se jedinec dostane do situace konfliktu či obtížné situace (je rozhodnuto za něj, nemá vliv na systém, nemůže věci ovlivnit), může prožívat osamělost.

Na otázku, co Bětku čeká do budoucna a na co se těší, odpověděla, že ráda cestuje a těší se na cestu do Itálie s rodinou. Poděkovala jsem Bětku za rozhovor a rozloučily jsme se.

4.4 Slečna Dana

Slečnu Danu jsem navštívila v jejím domově. Pracuje do večera a do víkendů jsme ani jedna nechtěly zasahovat. Padla tedy možnost rozhovoru po práci u Dany doma. Souhlasila jsem. Neshledala jsem na této skutečnosti nic proti „pravidlům“. Dana je mladá dívka, velmi pohledná.

Daně je 25 let. Žije ve společné domácnosti s přítelem a střídavě má na starosti i jeho děti. Vdaná není. Vlastní děti zatím rovněž nemá.

Jako sociální pracovnice pracuje 4,5 roku. Nejprve pracovala v domově seniorů se zvláštním režimem, kde byli jejími klienty lidé s Alzheimerovou chorobou a již jistou formou demence. Nyní pracuje v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v jednom menším městě. Jejími klienty jsou děti od 6 do 20 let. Pracuje jako kontaktní a terénní pracovnice. Otevírací doba klubu je od dvou do sedmi hodin večer. Tato doba je zvolena z pochopitelných důvodů, tedy s ohledem na to, aby děti měly již po škole. Někdy je nutné klienty doprovodit k soudu, kdy rodiče například na ně nechtějí platit výživné. Převážně se jedná o děti ze sociálně slabšího prostředí. Někdy jsou klienty i děti z dětských domovů. Dana říká: „*fungujeme jako taková podpora*“. Průměrný věk klientů, se kterými je Dana v kontaktu, je 15.let. „*Někteří klienti k nám chodí pravidelně od 11 let každý den.*“ Aktivních klientů je dle Dany v současné době asi 300.

Dana hodně mluví o tom, co s klienty dělají a jaké formy má její práce. Občas se vrátí k době, kdy pracovala v domě pro seniory. Konkretizuje, jakou náplň měla její práce v tomto zařízení. Pracovala s dokumentací, mluvila s rodinami klientů a pomáhala „*aktivizační pracovníci v jejich činnostech.*“ Opět je zpět u své nynější práce a dostává se k tomu, že vede občas i individuální hovory s klienty. „*Pokud má klient aktuálně nějaký problém. Máme zde dvě místnosti, kde můžeme rozhovor vést v soukromí.*“

Supervizi má jednou za měsíc a půl. Porovnává, že v předchozím zařízení supervize nebyla, a až nyní si plně uvědomila, jak moc jí tehdy chyběla. Mluví o příjemném prostředí v nynějším týmu.

Na otázku, zda se jí někdy stalo, že by se při práci s klienty cítila osamělá, odpovídá: „*Musím hodně pracovat s tím, abych si ty příběhy nebrala domů, protože ty mladý lidi opravdu zažívají dost nepříznivé podmínky, kde vyrůstají a podobně. Ty příběhy jsou leckdy fakt těžký, katastrofální, zásadní, takže je pravda, že někdy si sednu do auta a ještě nad tím přemýšlím. Hrnou se mi třeba slzy do očí.*“

Dana pokračuje, že hlavně ze začátku se jí „*tyhle věci*“ děly. Vypráví, že se na ní sesypaly události, které v tu dobu klienti zařízení prožívali. „... *jako nějaký úmrtí v rodině poměrně zásadního člena rodiny, možná toho nejhlavnějšího a tak různě.*“ Než se tedy stačila „*zaběhnout*“, tak prožívala „*úzkost a takový pocit nějaký jako nespravedlnosti.*“ Konkrétně jí dlouhou dobu „*ovládal*“ či s ní „*šel*“ právě příběh klienta, kterému zemřela matka. Pociťovala „*akt nespravedlnosti*“ a přemýšlela, co jim může vlastně nabídnout. Dospěla k tomu, že zkrátka „*budu v práci, když máme otevřeno, udělám, co bude v mých silách, ale na něco už prostě nedosáhnu a je to v pořádku. Uvědomila jsem si, že prostě na něco taky už kapacitu nemám.*“ Zde se ukazuje, že téma osamělosti u participantky (dle jejích odpovědí) spíše evokuje něco, co můžeme pojmenovat spíše jako hranice – mezi pracovníci a jejím prožíváním a mezi prožíváním klientů (a dením v jejich životech).

Vyprávěla, že se někdy dokonce přistihla, jak má špatné svědomí, že se baví ve svém osobní volnu a rodina klienta zatím truchlí. „*Je to fér?! V takových chvílích jsem se cítila hodně osamělá.*“ Ale uvědomila si, že takhle to nejde. „*To bych musela truchlit pořád, protože pokaždé se někomu něco stane, a vzhledem k tomu, že obsáhneme tak velký množství mladých lidí, tak to opravdu je dost často.*“ Pokračuje, že pochopila, že by se mohla zaměřit na nějakou psychohygienu. Začala tedy až tady v tomto zaměstnání o psychohygieně uvažovat. „*Nějak teď víc vědomě relaxuju*“ dodává.

Interpretace autorky: Zde by bylo bývalo vhodné doptat se participantky lépe na to, proč přesně se cítí osamělá. Jedním z důvodů může být pocit, že nelze s bližními, s nimiž se člověk aktuálně dobře baví, sdílet bolesti klientů, a to z mnoha různých důvodů – z etických, nechceme též kazit druhým náladu atp. V takové situaci je pak pomáhající pracovním mezi „normálními lidmi“ se svým prožíváním sám (v rodině, mezi přáteli atp.).

Aby si odpočinula, věnuje se chalupě. „*Pustím si hudbu a teď se tam reju v zemi a úplně vypnu.*“ Ráda si také napustí vanu, nebo si dá skleničku vína. Pravidelně žádný sport nedělá. Občas si jde zacvičit do posilovny, nebo zaběhat.

Dana se opět rozpovídá o klientech a lidech ve městě. Vypráví, že někteří lidé tomu, co s klienty dělají, nerozumějí a nefandí jim. Jiní v této práci smysl vidí. Mluví o diskriminaci, se kterou se klienti potýkají, a o ne vždy úplně příjemném jednání s úřady.

Na otázku, co ji čeká v létě, odpovídá, že v rámci projektu „*kulturstika*“ pojedou s vybranými klienty na výlet. Navštíví s nimi různá místa. Jeden výlet bude i s přespaním. Klientů bude 6–8. Na to se tedy slečna Dana těší. A pak samozřejmě i na dovolenou.

Ukončuji rozhovor a s poděkováním a přáním všeho dobrého odjíždím.

4.5 Pan Adam

S Adamem jsme se sešli v kavárně. Adam je velmi zaneprázdněný, proto jsem byla ráda, že si udělal čas. Měla jsem trochu obavu z místa schůzky, bála jsem se hluku. Mé obavy se bohužel naplnily. Nejenže kavárna byla plná (sešly jsme se okolo poledne), ale Adam se na rozhovor zpočátku příliš nesoustředil. Přišel se svou půlroční dcerou, kterou zrovna hlídal. Tato schůzka se velmi protáhla. Nechtěla jsem rozhovor odkládat, tak jsme museli počkat, až dcera usne. Adam je štíhlý, vkusně oblečený muž sympatického vzezření.

Adam je ženatý. Má jedno dítě. Je mu 44 let. Jako sociální pracovník pracuje pět let.

Pracuje s dospělými klienty. Průměrný věk klientů, se kterými přichází do styku, je mezi 20 a 35 lety. Pracuje s klienty s poruchou osobnosti. Vyjmenovává: „*máme u nás emočně nestabilní klienty, dále klienty s hraniční poruchou osobnosti (hraniční subtyp), měli jsme i s paranoidní poruchou a také jsou tam klienti s úzkostnou poruchou osobnosti, což je trošku problém.*“

Pracuje v polouzavřené bytové komunitě. Program v komunitě je koncipován na 12 až 18 měsíců. Průměrná práce s jedním klientem je ale 6 měsíců, protože hodně jich odchází předčasně. Dále má klienty v tzv. „*podpůrném individuálu.*“ Většinou tedy dva až čtyři klienty v individuální péči. Adam vypráví a popisuje režim dne v komunitě. „*Klienti měli své funkce. Jako nákupčí, šoumen, topové, ministr práce apod. Topové byli ti nejstarší klienti. Den začínal snídaní, pak topové předávali jednotlivé funkce, ranní komunita, následovala pracovka, pak byl oběd. Odpoledne byla skupina. A večer byla skupina a večere.*“

Na otázku, zda se někdy při práci s klienty cítil osaměle, po chvíli přemýšlení odpovídá: „*Ano, a to hned při první službě.*“ Následuje vyprávění, kdy se tak stalo. Adam žil v domněnání, že na první službě bude s kolegou. Ten se však po příjezdu Adama

beze slova sebral a odjel domů. Adam popisuje: „*Bylo mi řečeno, že na službách nikdy nebudu sám. A teď tohle! To mne tedy opravdu hodně vyděsilo. Nevěděl jsem, která bije a cítil jsem se velmi osaměle.*“ Doptávám se, zda myslí, že zůstal sám s lidmi – klienty v komunitě. Odpovídá: „*Ano zhruba s patnácti klienty s hraniční poruchou osobnosti, kteří jakmile se zavřely za kolegou dveře, začali svolávat mimořádné komunity a začali vyvádět. Mimořádkovali jsme až do půlnoci. Pak mi chtěli vyhodit jednu klientku na ulici s tím, že je hrozná a že tam s ní nebudou. Takže to bylo výživné.*“ Adam vypráví příběh s jistou dávkou senzace, což se mu daří, protože v tu chvíli mám strach za něho.

Interpretace autorky: Byl tedy nejenom fyzicky sám s poměrně složitými klienty, ale mohl zřejmě prožívat i osamělost člověka, jenž se v pro něj novém prostředí ještě neorientuje a stojí ve své roli osamocen. Kolega jej navíc oproti slibu opory a možná i záštitu nechal samotného a podporu mu svou nepřítomností neposkytl.

Dělá si z celé situace legraci. Je vidět, že je rád, že situaci zvládl. Na otázku, jak je to dlouho, odpovídá: „*tři roky.*“ Poprosím ho, zda by se nemohl do celé situace znovu vrátit a lépe popsat všechno, co u oné situace v té chvíli cítil. Odpovídá: „*Děs, ale to nevím, jestli je pocit. Měl jsem strach a prožíval jsem úzkost. Nevěděl jsem přesně, čeho se bojím, ale věděl jsem, že se bojím.*“ Upřesňuje: „*prostě jsem nevěděl, co mám dělat.*“ Odpovídá již vážněji než před chvílí. Podporuji ho v dalším popisu. Přemýšlí a říká: „*Byl jsem bezradný. Klienti mi podávali nějaké informace, já jsem jim zpočátku věřil a později jsem se dozvěděl, že to byly informace mylné. Pochopitelně. Chtěli mne jen někam dostat. Neměl jsem se o co opřít. O pravidla to nešlo, o sebe mi to moc nešlo, plaval jsem v tom a hledal jsem nějakou kotvu.*“

Interpretace autorky: participant popisuje situaci, v níž byl sám a krom chybějící opory prožíval strach a úzkost, protože nevěděl, co má dělat a zjistil, že je klienty manipulován.

V průběhu vyprávění se pak sám dostává k tomu jak, to udělal, že celou situaci zvládl. „*Nakonec jsem se ale přeci jenom opřel o sebe a o tzv. topy. Což byli klienti, kteří tam byli nejdýl.*“ Ptám se, zda se ještě někdy cítil podobně osaměle. Tvrdí, že právě spíše ze začátku vždy u nějakých vyhocenějších zážitků. Vypráví další příběh, kdy dva rozčilení klienti vyvolali panickou ataku u klientky, která byla dříve „*brutálně týrána.*“ Tak to „*bylo taky výživné.*“

Ptám se, zda neměl podobnou zkušenost i při individuální práci s klienty. „*Určitě to nebylo takovýhle. Bylo to jeden na jednoho. Tak to ani ne.*“ Na otázku, zda zažil osamělost, když se s klientem či případem něco nepovedlo, nedopadlo to tak,

jak by si byl pro klienta přál, po chvíli přemýšlení opět vypráví. O mladém klientovi, kterému rodina odmítla i po několika společných sezeních a Adamově intervenci pomoci. Na můj dotaz co u toho cítil odpověděl: „*Cítil jsem beznaděj a marnost. Byl to mladej kluk. Byl jsem i naštvanej, že mu otec nepomůže a přitom by mohl.*“ Dále vypráví o klientce, jejíž příběh se ho obzvláště dotýkal, především v tom, že „*měl jsem potřebu ji chránit.*“ Chodil s tímto případem často i na supervizi. Vnímal, že ostatní klienti to vidí a reagují na to. „*Supervidoval jsem své ochranné pocity.*“

Supervizi měl případovou a týmovou. Sám chodil ještě i na individuální supervizi. Potvrzuje, že mu supervize pomáhá v tom „*abych získal náhled.*“

Jako psychohygienu využívá procházky se psem a občas vyjede na brusle. Aktivně žádný sport nedělá.

Do budoucna by chtěl Adam pracovat s klienty převážně individuálně. Také ho zajímá psychosomatika. Uvažuje tedy o psychosomatickém výcviku.

Přeji Adamovi vše dobré a ukončuji rozhovor.

4.6 Paní Anna

Paní Annu jsem navštívila v její pracovně. Je to žena středního věku. Pohledná a vybraně oblečená. Anna je vdaná a bezdětná. Nemá děti z vlastního rozhodnutí. Je vidět, že je pro ni důležité mi tuto informaci sdělit. Její 45 let.

V sociálních službách pracuje více než patnáct let. Celkově pracovala ve třech organizacích.

„*Jsem stálý člověk*“ říká, „*mám takové pětiletky.*“ Vždy jí organizace něčím nadchne a ona přijme její nabídku. Jejími klienty jsou výhradně dospělí lidé. Zdůrazňuje několikrát, že s dětmi ani s adolescenty nepracuje. Nejsou jí blízcí. Pracovala jak se skupinami klientů, tak individuálně.

Supervizi měla vždy, v každé organizaci. Oproti ostatním respondentům Anna při rozhovoru osciluje mezi dvěma póly. Buď je velmi stručná, nebo naopak mluví hodně, ale velmi obecně.

Věnuje se několika sportům. Více než sedm let chodí na tchaj-či. Tento druh sportu jí velmi pomáhá v relaxaci a uvolnění. Dále chodí na jógu. Při vyjmenovávání sportů hned popisuje, jaký mají pro ní význam při práci s klienty. Tvrdí, že jóga jí pomáhá

v tom, aby na nic nemyslela. „*Při práci s klienty musím být hodně přítomná a to mne vyčerpává. A tyhleto aktivity mi v tom pomáhají.*“ Dále jmenuje pobyt v přírodě a přátele.

Na otázku, zda zažila osamělost při práci s klienty, odpovídá, že „*v tom asi hraje roli víc faktorů, proč se člověk ocitne v tomto pocitu.*“ Pro ní pocit osamělosti při práci s klientem „*není o tématu, ale o okamžiku.*“ „*O rozpoložení.*“ Popisuje, že tento pocit zažívá při práci s klientem, se kterým pracuje již nějakou dobu a snaží se jej k něčemu přimět, „*a jemu to nedochází. To jsou chvíle kdy se cítím sama.*“ Pokračuje, „*že to je spíše stav mysli, možná momentální stav, který netrvá dlouho. Kdy já vím, že mám ten náhled a on ho nemá. V tom jsem pak strašně sama.*“ Dodává, že toto je její zkušenost. Opakovaná. Když se ponoří do této zkušenosti hlouběji, hovoří o ní jako o „*prázdnostě, beznaději, jako kdyby člověk byl na to sám. Jakoby právě ten nadhled, který druhému pomáhá, tady vlastně vadil, protože je v něm člověk sám.*“

Interpretace autorky: lze možná tvrdit, že paní Anna popisuje situaci, kdy nejsme s klientem v jeho bytí, ale stojíme někde „mimo“ (podle našeho názoru možná někde „dál“ než on. Pro klienta je v takové situaci nemožné nahlédnout to, kde jsme my, a my se – možná logicky – ocitáme sami. Zde je zřejmě vždy namísto důkladná a podrobná supervize, týkající se zejména spolubytí s klienty v jejich světě. Lze si zároveň položit otázku po tom, jak moc osaměle se v takových chvílích cítí naši klienti?

Pokračuje, že pro ni nejde o to, jak dlouho tu práci dělá. Tyto okamžiky zažívá i nyní, po patnácti letech. Ptám se, zda se jí to děje se všemi klienty, nebo jen s některými. „*Jenom s některými,*“ odpovídá. Ptám se, v čem byli tito klienti zvláštní, zda by to dokázala specifikovat. Zda měli něco společného. Přemýšlí. Vypráví příběh klientky, která byla velmi malého vzrůstu a jejím problémem, tím s čím bojovala, byla právě tato skutečnost. Krom jiného měla problémy ve vztazích a byla osamělá. „*Nevěděla jsem, co přesně s tím, že ať udělám cokoli, její vzrůst nezměním.*“ Dostáváme se k tomu, že Anny se dotýkají ženská témata. Vzpomíná na další ženu, jejíž příběh jí velmi oslovil. Zde se jednalo o původně bohatou rodinu, která přišla o velké peníze. Klientčin manžel však odmítal pracovat, širší rodina jim nemohla pomoci a klientka zkoušela zvládnout vše sama. Našla si další práci atd., ale nepomáhalo to. Vypráví dál a po té definuje: „*Oslovuje mne vlatně osud žen, které potká skrze muže to, že se ocitnou v dlužích, nemají kde bydlet a bojují samy se sebou.*“ Na otázku, zda by si nevzpomněla na klienta - muže, který by v ní vyvolal

podobný pocit, odpověděla: „*Ne, myslím, že ne. Nikdy jsem nad tím takto nepřemýšlela..., ale ne. Jenom ženy.*“

Do budoucna se Anna těší na další vzdělávání. Přihlásila se na přednášky sociální komunikace na filosofickou fakultu. Považuje sebevzdělávání za základ.

Přeji Anně hodně úspěchů do budoucna a loučím se.

4.7 Pan Václav

S Václavem jsem se sešla v kavárně. Pro veliký hluk jsme se ale po chvíli přemístili do blízkého parku. Václav je střední postavy, mírně zavalitý, nosí brýle. Oblečen byl neformálně.

Václav žije ve společné domácnosti s partnerkou. Mají spolu dvě děti. Jedno dítě (dceru) má Václav z předchozího vztahu. Celkem má tedy tři děti. Je mu 42 let.

V sociálních službách pracuje dva roky. Za tu dobu vystřídal tři zařízení. Poprvé pracoval v domově s asistenční službou, v druhém případě navštěvoval klienty v rodinách, v jejich domovech, a ve třetím případě vedl a připravoval programy primární prevence pro základní a střední školy.

Setkal se jak s mladými lidmi, tak „*s tou nejstarší generací.*“ Václav popisuje svoji práci v prvním zařízení. Kromě činností spjatých s úklidem a „úpravou exteriéru“, jak to nazývá. Jeho práce spočívala i v „*naslouchání a doprovázení klientů. Ať již v rámci rozhovoru, nebo fyzického doprovodu například do lékárny.*“ Na moji otázku, o čem si nejvíce s klienty povídal, řekl: „*Nejvíce se rozhovory točily okolo jejich vzpomínek na jejich život.*“ Pokračuje dál a popisuje, že jelikož pracoval v zařízení, ve kterém byli především přeživší holocaustu, tak „*ty vzpomínky byly děsivé a rozhovory šly hodně do hloubky. Někdy i velmi temné.*“ Pak ale dodává, že klienti byli vesměs optimističtí lidé.

Věk Václavových klientů se pohyboval okolo 70 až 90 let. Jejich rodiny žily většinou v zámoří. Navštěvovala je spíše jejich vnoučata. Václav neustále opakoval, že klienti byli optimističtí a nic jim v zařízení nescházelo.

Na otázku, zda se někdy při práci s klienty cítil osamělý, nebo zda tento pocit pocítil, odpověděl: „*setkání se starým člověkem se nevyhne tématu smrti, konečnosti nebo nemocem. Při rozhovoru s klienty jsem osmělost nepocítoval, ale potom, když jsem byl sám, mne napadalo, co bude, až já budu starý, popřípadě budu trpět nějakými*

nemocemi. Zda se o mě někdo postará. To jsem osamělost cítil“. Pokračuje, že uvažoval nad třemi věcmi: *„Jaké to je žít s nemocemi, které se nedají odstranit, jen zpomalit, jaké je to být v kontaktu jen se svými vrtevníky a s nepravidelným kontaktem s rodinou.“* O tématech mluví Václav uvolněně. Je veselý. Na moji otázku, zda by mohl lépe definovat pocit, který při výše zmíněných úvahách měl, odpovídá: *„Jaký jsem měl pocit při úvahách nad svým stářím? Krušný.“* Po chvilce zaváhání ale dodává: *„Ale cítil jsem i naději. Jsem otec tří dětí, tak jsem si řekl, že se snad o mě některé z nich postará.“* Nenechávám Václava couvnout a prosím o přesnější definici. Jak by mohl nahradit slovo krušný *„beznadějný, nebo neodvratný,“* říká. Vypráví o nemocech, které má jeho rodina v anamnéze a on předpokládá, že se jim nevyhne. Tvrdí, že: *„setkání s těmito lidmi mi to připomnělo. Potýkali se také s různými nemocemi.“* Navazuje na to, kdy se jeho klienti cítili sami. Dle jeho slov to bylo, když: *„byli vystaveni nudě, to se cítili sami, a následně když vážla komunikace s jejich blízkými.“*

Interpretace autorky: lze se domnívat, že participant prožíval osamělost (možná existenciální osamělost) v momentech, kdy byly v jeho prožívání přítomné otázky stáří, smrti, nemoci – a toho, že v podobných fázích života se člověk často ocitá v situaci, kdy je osamělý (podobně jako jeho klienti, taková je ostatně nezdědilaná realita seniorů).

Dále se Václav rozpovídá o klientech, kterými tedy byli přeživší holokaustu. Téma mne velmi zajímá, tak poslouchám jeho zajímavé vyprávění. Mluví o fondu v New Yorku, z něhož mohli jeho klienti čerpat, a o tom, jak jim pomáhal sepisovat žádosti na příspěvky. Zajímavé je to, že jedna jeho klientka byla v tu dobu: *„u maminky v bříšku,“* a i přesto měla na dotace nárok.

Dostáváme se k představení klientů z preventivních programů. Zde šlo o mladé lidi, se kterými občas (pokud oni měli zájem) pracoval individuálně v rámci konzultace po odvedeném programu. Popisuje svou činnost v organizaci. Dle jeho slov ho vždy se žádostí o konzultaci oslovili chlapci, muži. Žádná dívka. Hovořili o soukromí, popřípadě o tématech, se kterými si chlapci nevěděli rady. Snažil se jim podat informace o problému, popřípadě je: *„nasměrovat na nějakou literaturu či film k tématu.“* U osobnějších témat sdělil, že *„protože sdílení emocí není moje silná stránka, jsem se snažil jen naslouchat. Abych neudělal víc škody než užítku.“* Na otázku, co u toho cítil, odpovídá, *„že jistou dávkou hrdosti, že za ním kluci přišli, ale zrovna tak zodpovědnost. Uvědomoval jsem si, že musím volit slova, gesta i pohledy, protože*

jsem chápal, že jde o citlivé věci a já jsem nechtěl toho člověka zarmoutit. Když už ten člověk našel tu odvahu mne oslovit.“

Ptám se, co Václava čeká do budoucna a na co se těší, z čeho má radost. Odpovídá, že má radost z rozvoje vlastních dětí, nejvíce pak toho nejmladšího, který je autista. V osobním životě by se rád vzdělával v jazykových dovednostech. Plánuje dovolenou pouze v Čechách a sám. *„Abych vyvážil, že pracuju celý den s lidmi.“*

Na otázku, jestli se věnuje sportu, říká, že ano – cvičení TRX.

Jako psychohygienu používá náboženské diskuse, baví a inspiruje ho setkávání s jinakostí a hádky s manželkou.

Pravidelnou supervizi měl v obou zařízeních. *„Nejcennější ze supervize pro mne byla zpětná vazba, která mi ukázala moji jinakost.“*

Poděkovala jsem Václavovi za rozhovor a rozoučila jsem se.

5 VÝZKUMNÁ ZJIŠTĚNÍ

Po komentovaném přepisu rozhovorů jsem přistoupila k druhé úrovni kódování. Druhá úroveň kódování shlukuje kódy první úrovně, v mém případě jde o odpovědi na otázky (v komentovaném přepisu rozhovorů) do smysluplných skupin podle témat. Na konec se ptáme „*O co tady jde?*“ (cit. dle Milese et Hubermana, 1994; Hendl, 2012, s. 229). Zde uvádím znovu kódy druhé úrovně. Postupně jsem dle jmen participantů a jejich výpovědí přiřazovala kódy k odpovědím. Po přiřazení jsem k číslu kódu přidala odpověď participant, kterou zde uvádím. Kódu 1. tedy odpovídá vždy odpověď participantů č. 1) a tak dále.

Kategorie/kódy:

1. věk participantů,
2. věk klientů /děti, dospělí, senioři/,
3. jak dlouho pracuje jako sociální pracovník,
 - a. individuální práce s klienty,
 - b. skupinová práce s klienty,
4. cítil se respondent osamělý či pocítil osamělost,
 - a. při práci s klienty,
 - b. v organizaci,
5. co se přesně s participantem dělo – přesný popis pocitu osamělosti,
6. kdy se to stalo,
7. jak se s tím vypořádal, co mu pomohlo,
8. pravidelná supervize,
9. psychohygienu, jaká.

JANA

1. Jana je svobodná, bezdětná a je jí 38let.
2. Pracuje s dospělými klienty.
3. Jako sociální pracovníce pracuje 4. roky. S klienty pracuje jak individuálně, tak ve skupině.
4. Osamělost pocítila jak při práci s klienty ve skupině, tak v organizaci.

„Děkuji za tuhle otázku, stává se mi, že se cítím sama. Je to pro mne daleko silnější právě ve chvíli, kdy je těch klientů víc. Třeba na skupině.“

„Při poradách se někdy ocitám v situacích, kdy jsem přesvědčená, že můj návrh je ideální, nejlepší pro celou skupinu a jakmile není přijatý, jako že to nepocítí hned všichni, tak se stáhnu a v tu chvíli se cítím osaměle a bere mi to chuť.“

5. Co se přesně s participantem v tu chvíli děje – přesný popis pocitu osamělosti (vše co cítil).

„Mám strach, aby mne to nesešlo.“ nebo „aby se mi to nerozpadlo.“

„Cítím úzkost až paniku.“ „Také mám strach, abych se někam nepropadla.“

„Nedocenění.“

6. Kdy se to stalo. *„Kolega onemocněl a já nechtěla skupinu rušit.“ „Na poradách.“ „Stává se mi to častěji. Něco jako více osamělosti chvilkového rázu.“*

7. Jak se s tím vypořádává. *„Stáhnu se a nedělám nic.“* Při vedení skupin pak *„více rámuju, hlídám čas, vracím klienty k tématu.“* Co jí pomáhá *„sdílení s přáteli pracující ve stejném oboru a supervize.“*

8. Pravidelné supervize. *„Ano, jak v rámci zařízení, tak občas jdu i sama.“*

9. Psychohygiena. *„Ráda chodím do sauny, také mám ráda ruční práce a v sezóně sbírám bylinky.“*

Lze se domnívat, že Jana prožívá osamělost u situací se kterými zatím nemá dostatečnou zkušenost. Skupiny v zařízení vede teprve krátce viz. komentované shrnutí rozhovorů str. 32. A za druhé v situacích, kdy by se měla podle svého mínění více prosadit, ale neudělá to viz str. 34 komentované shrnutí rozhovorů. Osamělost zažívá jak při práci s klienty, tak v organizaci (kód 4). Tuto zkušenost popisuje jako strach,

úzkost, paniku, nedocenění (kód 5.) Pomáhá jí supervize, sdílení s kolegy a další psychohygienu, kterou je pro ni sauna, ruční práce a sběr bylinek (kódy 7, 8 a 9).

PETR

1. 56 let, rozvedený, tři děti.
2. Pracuje především s dospělou klientelou.
3. Jako sociální pracovník pracuje 5 let. Pracuje s klienty individuálně i ve skupině.
4. Osamělost cítí občas s při individuální péči o klienty. *„Neumím o tom moc mluvit. Otázka na osamělost - ano. Někdy po vyslechnutí těžkého příběhu klienta.“*
5. Cítí a popisuje tuto zkušenost jako „tíži“ a něco se musí „rozdýchávat“.
6. Po vyslechnutí těžkého příběhu klienta. Většinou jde o téma „domácí násilí“.
7. Pomáhá mu supervize a sílení s kolegy. Nebo když vidí, že „to zapadá.“ *„Řeknu klientovi pár vět a on se rozsvítí. To jsou situace, které mne z toho smutku dostávají.“*
8. Pravidelná supervize. Ano. *„Mám dokonce tři typy supervize. Pro individuální práci s klienty, pro práci s rodinami a případovou supervizi.“*
9. Psychohygienu. *„Nepravidelně cvičím jógu. Dlouhé procházky na cestě do práce i domů, protože bydlím za Prahou.“* Pokračuje *„také literatura, sebevzdělávání, psychoterapeutické výcviky“* a pak dodává *„někdy to prostě hodím na papír“*.

Lze se domnívat, že Petr prožívá osamělost u těžkých příběhů klientů, především pak s tématem domácího násilí. O tomto pro něho těžkém tématu se zmiňuje několikrát. Viz kapitola komentované shrnutí rozhovorů str. 35 a 36, kde tvrdí, že by se tomuto tématu rád věnoval i do budoucna, a dodělává si proto další vzdělání. Zkušenost samotnou pak popisuje především jako tíhu a něco, co musí rozdychat (kód 5).

Dále smutek (kód 7). Pomáhá mu sdílení s kolegy, supervize, či když práce u konkrétního klienta „zapadá“ - kapitola komentované shrnutí rozhovorů str. 36 a kód 7. Petrova psychohygienu jsou cesty do práce i z práce v podobě dlouhých procházek,

sebevzdělávání, literatura, i to, že se tzv. vypíše (komentované shrnutí rozhovorů str. 36), dále sebevzdělávání a další (kód 9).

BĚTKA

1. 49 let, vdaná, dvě děti.
2. Klienti ve věku 16 - 64let.
3. Pracuje v oboru 4 roky.
4. Osamělost zažila jak v organizaci, tak při individuální práci s klienty. *„Ano, já si pamatuju ... některý svoje klienty, se kterými jsem byla třeba víc na blízko... Případ, který mne provázel celou dobu. Velmi komplikovaný. Byla jsem v tom hodně osobně angažovaná“* a v organizaci po velkém a vleklém konfliktu s kolegyní. *„To jsem se cítila osamělá dlouhou dobu.“*
5. Přesný popis pocitu: *„Napadá mne osamělost ve smyslu zátěže. Jestli se to tak dá říct. Nebo tíže. Tak bych to popsala.“*
6. Kdy se tak stalo. *„Tehle případ mne velmi zaměstnával, protože, říkám, byl velmi komplikovaný. Klient měl celý soubor postižení, který jednotlivě nebyly až tak závažný, ale až jejich kombinace a především to, že byl vlastně úplně zanedbaný a že s ním nikdy nikdo dobře nepracoval. Vlastně se jednalo o těžký případ zanedbání a já jsem v tom byla hodně osobně angažovaná.“* Stála o to *„nějak tu jeho situaci posunout.“* Také když na sebe hodně nakládá. A po *„obrovském konfliktu“* v Bětčině organizaci.
7. Jak se s tím vypořádala? Bětce pomohla až opakovaná supervize. A celkově pocit osamělosti mizel tím, jak: *„jsem nabývala pocit jistoty v tom, co dělám, začala jsem si více věřit. A také čím déle jsem v organizaci pracovala.“* Také případ hodně sdílela s kolegy z oboru. Při práci s klienty pak v postupných krocích a promýšlení, co udělá dál. str. 39.
8. Pravidelná supervize. *„Ano.“* Měli v zařízení supervizi i *„intervizní sezení“*, popřípadě byla možná i individuální supervize. Jednou za měsíc pak měli případovou supervizi.
9. Psychohygienu. Bětka chodí běhat, nebo se jen prochází v přírodě. *„Je to pro mě relaxace.“* Také chodí na masáže a praktikuje autogenní trénink.

Lze se domnívat, že Bětko prožívá osamělost při práci s klienty u nichž je více osobně angažovaná viz. kapitola komentované shrnutí rozhovorů (str. 38 a kód 6). Nebo když si toho na sebe moc nakládá (str. 39 i kód 6). V organizaci šlo pak dle všech informací o jednorázovou zkušenost, byť dlouhodobějšího rázu (str.39). Bětko cítila osamělost (při práci s klienty) jako zátěž nebo tíži (kód 5). U zkušenosti osamělosti v organizaci pak uvádí pouze, že se cítila osamělá dlouhou dobu (str. 39). Více pojem nespécifikuje. Pomáhá jí supervize a sdílení s kolegy. Také větší pocit sebejistoty, který získala po delším čase práce v organizaci (kód 7). V rámci psychohygieny se věnuje běhu, procházkám a masáží. Praktikuje autogenní trénink (kód 9).

DANA

1. Daně je 25 let, je bezdětná, svobodná.
2. Pracuje s klienty ve věku 6–20 let. Nejvíce pak s klienty patnáctiletými.
3. Jako sociální pracovníce pracuje 4,5 roku.
4. Osamělost zažila při individuální práci s klienty, ale i v důsledku práce s nimi – pocit osamělosti se dostavil později: „*musím hodně pracovat s tím, abych si ty příběhy nebrala domů.*“ „*Někdy si sednu do auta a hrnou se mi slzy do očí.*“ Také se přistihla, že „*mám špatné svědomí, když se bavím ve svém osobním volnu a rodina klienta truchlí*“ „*V takových chvílích jsem se cítila hodně osamělá.*“
5. Přesný popis pocitu: „*úzkost a takový pocit nějaký nespravedlnosti.*“ Říká si: „*je to fér?*“
6. Kdy se tak stalo? Hlavně ze začátku se jí „*děly tyhle věci.*“ Dlouho jí „*ovládá*“ a „*šel*“ s ní příběh klienta, kterému zemřela matka. Ale i jiné příběhy jsou „*leckdy fakt těžký, katastrofální a zásadní*“.
7. Co proti tomu dělala (jak se s tím vypořádala)? Uvědomila si, že to takhle nejde: „*To bych musela truchlit pořád, protože pokaždé se někomu něco stane.*“ Také si uvědomila, že: „*na něco taky už tu kapacitu nemám.*“ Dodává: „*Nějak teď víc relaxuju.*“
8. Supervize. „*Ano. Jednou za měsíc.*“ V předchozí práci ji neměla, a až nyní si plně uvědomila, jak jí chyběla.
9. Psychohygiena. Věnuje se chalupě „*pustím si hudbu a reju se v zemi.*“ Ráda si také napustí vanu, nebo si dá skleničku vína. Občas běhá, nebo cvičí v posilovně.

Lze se domnívat, že Dana prožívala osamělost s klienty v době svých začátků (kód 6 a str. 40 kapitola komentované shrnutí rozhovorů). Také v situacích, kdy se jí příběhy klientů zdají být těžké (viz kód 6 a str.40). Osamělost pak prožívá jako úzkost a pocit nespravedlnosti, někdy se jí hrnou slzy do očí, neví, zda to je fér – lze se domnívat, že se jedná o jakýsi pocit provinění, že ona sama se má lépe než její klienti (kód 4 a 5 a str. 40 a 41.). Pomohlo, že si uvědomila, že takhle to nejde, že na něco již kapacitu nemá – lze se domnívat, že se zde jedná o nastavení hranic (kód 7). Také více relaxuje. V rámci psychohygieny občas sportuje, věnuje se chalupě, dá si víno, či si napustí vanu (kód 9).

ADAM

1. 44 let, ženatý, jedno dítě.
2. Pracuje s dospělými klienty.
3. Jako sociální pracovník pracuje 5 let.
4. Osamělost zažil při práci s klienty v komunitě „... *hned při první službě.*“ „*Bylo mi řečeno, že na službách nikdy nebudu sám, ale zůstal jsem sám s patnácti klienty s harniční poruchou osobnosti. To jsem se cítil velmi osaměle.*“ „*Hodně mne to vyděsilo.*“
5. Přesný popis pocitu. „*Děs, ale to nevím, jestli je pocit. Měl jsem strach a prožíval jsem úzkost. Nevěděl jsem, čeho se bojím, ale věděl jsem, že se bojím.*“ „*Hledal jsem nějakou kotvu, neměl jsem se o co opřít, plaval jsem v tom.*“
6. Kdy se tak stalo? „... *hned na první službě.*“ Zůstal sám s klienty. To se opakovalo ještě několikrát. Bylo to spíše ze začátku a vždy u nějakých vyhocenějších zážitků. (str. 43). Vždy se jednalo o komunitu klientů.
7. Co mu pomohlo? „*Nakonec jsem se ale přeci jenom o sebe opřel a o tzv. topy. Což byli klienti, co tam byli nejdýl.*“ Také mu pomáhá supervize, především: „*abych získal náhled*“.
8. Supervizi měl týmovou a případovou.
9. Psychohygienu. Procházky se psem. Někdy brusle.

Lze se domnívat, že Adam prožíval osamělost v době svých začátků a u vyhocenějších zážitků v komunitě (kód 6, str. 43). Tento prožitek popisuje jako děs, strach, úzkost, dále jako že “v tom plave” a “nemá kotvu”, nemá se o co opřít (kód 5). Lze se domnívat, že jde o situace nad kterými nemá Adam kontrolu. Pomohlo mu, když si uvědomil, že se o sebe může opřít, a tehdy mu pomohli i „nejstarší“ klienti. Pomáhá mu supervize (kód 7). V rámci psychohygieny chodí na procházky se psem a občas bruslí (kód 9).

ANNA

1. Vdaná, bezdětná, 45 let.
2. Výhradně dospělí klienti.
3. V sociálních službách pracuje 15 let.
4. Osamělost zažila při individuální práci s klienty. Pro Annu to „*není o tématu, ale o okamžiku.*“ ... „*v tom asi hraje roli víc faktorů, proč se člověk ocitne v tomto pocitu*“.
5. Přesný popis pocitu? Pro Annu je to „*spíše stav mysli, možná momentální stav, který netrvá dlouho*“. Dále o zkušenosti osamělosti hovoří jako o „*prázdnosti, beznaděži*“.
6. Kdy se to děje? „*Oslovuje mne vlastně osud žen, které potkám skrze muže, to, že se ocitnou v dluzích, nemají kde bydlet a bojují samy se sebou.*“ Tento pocit v ní vzbudily: „*jenom ženy*“. Dále například Anna uvádí, že osamělost zažívá, „*když já vím, že mám ten náhled a on ho nemá. V tom jsem pak strašně sama. Jakoby právě ten nadhled, který druhému pomáhá tady vlastně vadil, protože je v něm člověk sám*“.
7. Co jí pomohlo? Věnuje se několika sportům. Pomáhají jí přátelé a pobyt v přírodě. (s. 44)
8. Supervizi měla v každé organizaci.
9. Psychohygienu. Tchaj-či, jóga. Říká: „*... tyto aktivity mi pomáhají*“.

Lze se domnívat, že osamělost u Anny je spojena s tématem ženství, žen které bojují samy za sebe a s její rolí vůči klientům (kód 6). Tuto zkušenost Anna popisuje jako momentální stav mysli, který netrvá dlouho, dále jej popisuje jako prázdnotu a beznaděj (kód 5). Pomáhá jí sport, přátelé a pobyt v přírodě (kód 7). V rámci psychohygieny chodí na tchaj-či a jógu (kód 9).

VÁCLAV

1. Rozvedený, tři děti, 42 let.
2. Věk klientů 70 – 90let.
3. V sociálních službách pracuje 2 roky.
4. Osamělost zažil po individuální s klienty. *„Při rozhovoru s klienty jsem osamělost nepociťoval, ale potom, když jsem byl sám.“ „To jsem osamělost cítil.“*
5. Přesný popis pocitu? Pro Václava šlo o *„krušný pocit, beznadějný, nebo neodvratný“*.
6. Kdy se to dělo? *„Když jsem byl sám.“ „Napadalo mne, co bude, až já budu starý, popřípadě budu trpět nějakými nemocemi, zda se o mě někdo postará.“* Uvažoval: *„Jaké je to žít s nemocemi, které se nedají odstranit, jen zpomalit, jaké je to být v kontaktu jen se svými vrstevníky a s nepravidelným kontaktem s rodinou.“*
7. Co mu pomohlo? *„Jsem otec tří dětí, tak jsem si řekl, že se snad o mě některé z nich postará.“*
8. Supervizi měl. *„Nejcennější ze supervize pro mne byla zpětná vazba, která mi ukázala moji jinakost.“*
9. Psychohygienu. Cvičení TRX a náboženské diskuse, *„baví mne setkávání s jinakostí“*.

Lze se domnívat, že Václav pocíťoval osamělost v okamžiku uvědomění si vlastní smrtelnosti a konečnosti (kód 4 a 6) zprostředkovaný právě kontaktem s klienty.

Osamělost pocíťoval jako krušný, beznadějný a neodvratný pocit (kód 5). Pomáhalo mu vědomí, že není sám (kód 7). V rámci psychohygieny cvičí a účastní se náboženských diskusí.

CELKOVÉ GRAFICKY ZPRACOVANÉ VÝSLEDKY VÝZKUMNÉ SONDY

OTÁZKY	PARTICIPANTI 1-7
<p>Zažívají participanti při práci osamělost?</p>	<p align="center">kód 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - ano – při individuální, skupinové i komunitní práci s klienty, i v organizaci - ano – při individuální práci s klienty - ano – při individuální práci s klienty i v organizaci - ano – při individuální práci s klienty - ano – při práci s klienty v komunitě - ano – při individuální práci s klienty - ano – při individuální práci s klienty
<p align="center">KDY?</p> <p>Za jakých okolností?</p>	<p align="center">kód 6</p> <ul style="list-style-type: none"> - sama vedla skupinu, nepřijatý návrh na poradě - vyslechnutí těžkých příběhů (domácí násilí) - velká osobní angažovanost, konflikt v organizaci - těžké příběhy (úmrť) - sám na komunitě, vyhrocené situace - těžká ženská témata co bude až já budu starý

<p style="text-align: center;">JAK?</p> <p style="text-align: center;">Co přesně cítí, jak ji zažívají?</p>	<p style="text-align: center;">kód 5</p> <ul style="list-style-type: none"> - úzkost až paniku - tíhu - tíhu - úzkost - strach a úzkost - samota - beznadějnost, neodvratnost
<p style="text-align: center;">CO?</p> <p style="text-align: center;">Co jim pomáhá, co proti tomu dělají? (dlouhodobě a v tu chvíli, či bezprostředně po ní)</p>	<p style="text-align: center;">kódy 7 a 9</p> <ul style="list-style-type: none"> - sdílení s kolegy, supervize, psychohygienu, (kotvení) - sdílení, supervize, další vzdělávání, psychohygienu(dát to na papír) - sdílení, supervize, psychohygienu (rychlý autogenní trénink, více si věřit) - sdílení ,supervize, psychohygienu (nastavení hranic, věřit si) - supervize a psychohygienu (opřít se o sebe, věřit si) - supervize, psychohygienu, sdílení (sport) - supervize, (rodina)

Závěrečné shrnutí analýzy dat

Přestože jsem svoji interpretaci uváděla již v části komentované shrnutí rozhovorů, považovala jsem za důležité znovu shrnout důležitá zjištění na tomto místě.

Lze se domnívat, že pocit osamělosti při práci s klienty zažívají všichni výše zmínění účastníci.

U slečny Jany lze předpokládat, že osamělost zažívá v situacích, ve kterých si není jista sama sebou, či ocitá-li se v nějaké situaci poprvé: *“Kolega onemocněl a já jsem*

nechtěla skupinu rušit.” „*Poprvé jsem ji vedla sama.*” Dále pak se tento pocit objevuje v kontaktu s kolegy při „... *poradách se někdy ocitám v situacích, kdy jsem přesvědčená, že můj návrh je ideální, nejlepší pro celou skupinu a jakmile není přijatý, jako že to nepocítí hned všichni, tak se stáhnu a v tu chvíli se cítím osaměle a bere mi to chuť.*“ Zde se lze domnívat, že se jedná o zatím nezdokonalenou dovednost v prosazení se.

Pan Petr osamělost zažívá při práci s klienty u témat týkající se domácího násilí. Lze se domnívat, že se s tímto tématem mohl setkat v osobním životě a že jej klienti právě s tímto tématem navštěvují: „*neumím o tom moc mluvit, ale něco takového to je. Otázka na osamělost – někdy ano. Někdy po vyslechnutí těžkého příběhu klienta tu osamělost cítím.*“ „*Nejvíce pak s klienty prožívající domácí násilí, to musím fakt rozdýchávat.*” Petr se k tématu domácího násilí několikrát během rozhovoru vrátil. Na konci mluvil, že si by si rád vybral do budoucna práci v rodinné terapii: „*aby k tomuhle nedocházelo.*”

Paní Bětka zažívá osamělost u případů ve kterých je nějak osobně angažovaná a které, se snaží “vyřešit” „... *vlastně se jednalo o těžký případ zanedbání a já jsem nějak v tom byla hodně osobně angažovaná.*“ Zdůrazňuje, že hodně stála o to „*nějak tu jeho životní situaci aspoň trošku posunout*“. „*Museli jsme přizvat i klientovu rodinu, což byl problém. Ten případ mne hodně zaměstnával.*” Lze se domnívat, že pro paní Bětku je důležité uspět a “mít výsledky”.

U slečny Dany a jejích pocitech osmělosti se můžeme domnívat, že se jedná o dilema spojené s nastavováním osobních hranic vůči klientům a zároveň potřeby zůstat empatická a vnímavá. „*Mám špatné svědomí, když se bavím ve svém osobním volnu a rodina klienta truchlí.*“ „*V takových chvílích jsem se cítila hodně osamělá.*“ Uvědomila si, že to takhle nejde. „*To bych musela truchlit pořád, protože pokaždé se někomu něco stane.*“ Také si uvědomila, že: „*na něco taky už tu kapacitu nemám.*“

Lze se domnívat, že Pan Adam pocítuje osamělost v situacích, které nemá (byť z pochopitelných důvodů) zcela pod kontrolou a ve kterých se ocitá poprvé. „*Jakmile za kolegou zapadly dveře, klienti začali svolávat mimořádky. Nevěděl jsem co se děje.*” Dále dodává „... *klienti mi podávali informace a já jsem jim zpočátku věřil až později jsem se dozvěděl, že byly informace mylné.*”

U paní Anny se lze domnívat, že cítí osamělost u témat spojených s ženskou bezbranností a osamělostí “ve světě”. Se ženami vydanými napospas situaci (manželovi, rodičům apod.) „*Oslovuje mne vlastně osud žen, které potkám skrze muže, to, že se ocitnou v dluhách, nemají kde bydlet a bojují samy se sebou.*“ Tento pocit v ní vzbudily: „*jenom ženy.*“

U pana Václava se lze domnívat, že pocítil osamělost při uvědomění si své konečnosti. Strach v něm vzbudil nejspíše fakt osamělého odchodu ze světa. „*Napadalo mne, co bude, až já budu starý, popřípadě budu trpět nějakými nemocemi, zda se o mě někdo postará.*“ Uvažoval: „*Jaké je to žít s nemocemi, které se nedají odstranit, jen zpomalit, jaké je to být v kontaktu jen se svými vrstevníky a s nepravidelným kontaktem s rodinou.*“

Ačkoli nejpodstatnější část empirické sondy tvoří analýza konkrétních promluv participantů, lze možná poukázat i na některé styčné body s teoriemi, jimiž se zabývám v teoretické části práce. Lze se domnívat, že participanté popisují spíše osamělost stavovou: „*Stavová a vlastnostní osamělost se liší v několika důležitých faktorech, nejen v samotné chronicitě. Prvním rozdílem je, že vlastnostní osamělost se projevuje zcela obecně napříč situacemi, kdežto stavová osamělost se vyskytuje ve specifických situacích*“ [vlastní překlad autorky] (Perlman et Peplau, 1998).

Ve výpovědích participantů se též často objevuje téma úzkosti a strachu – o spojitosti prožívání osamělosti s úzkostí a strachem hovoří např. Heidegger (2002, s. 221): „*Úzkost není jen úzkost z... nýbrž jí jako rozpoložení zároveň o něco jde. To oč jí jde, není nějaký určitý způsob bytí a možnost pobytu. Vždyť ohrožení je samo neurčité a nemůže tudíž ve svém ohrožování proniknout k tomu či onomu fakticky konkrétnímu moci být. Oč úzkosti jde, je samo – bytí ve světě.*“

Pokusím-li se o sumarizaci dat, vystavuji se možné kritice za zjednodušení, možná i jisté zkreslení získaných informací. Přesto se o to pro lepší přehlednost výsledků pokusím. Lze předpokládat, že pocit osamělosti, který jednotliví participanté zažívali, souvisí s jejich vlastními životními příběhy a zkušenostmi. Objevoval se u témat pro každého jednotlivého participanta důležitých. U témat, které se jich osobně dotýkají, mají v něm osobní angažmá, jsou pro ně citlivá, a lze se domnívat, že je nemají dostatečně zpracovaná, popřípadě o nich ani nevědí (viz paní Anna „... o tom jsem nikdy takhle nepřemýšlela... ale jenom ženy”).

Samotný popis pocitu osamělosti u participantů pak závisí na umění introspekce, sebereflexe a vyjadřování. Jako mnohem důležitější se možná ukazuje být téma, se kterými klienti přicházejí, především proto, že neméně důležitým faktorem (řekla bych v tomto případě nejdůležitějším) je osobnost sociálního pracovníka s jeho vnitřním světem, zraněními a nejistotami, tedy vším co do vnitřního světa člověka patří. Právě pokud klientovo téma či situace, do které se sociální pracovníci dostali, nějakým způsobem při práci či mimo ni “promluvílo a nasedlo” na pracovníkův niterný svět, jeho pocit nejistoty či úzkosti – tehdy si sociální pracovníci osamělost uvědomovali a pocíťovali ji.

To, že pro ně tato zkušenost byla často impulsem k pravidelné psychohygieně (kterážto je velmi rozmanitá a čistě individuální) či sdílení s kolegy, pravidelné supervizi a dalšímu sebevzdělávání, lze chápat jako pozitivní jev. Několikrát se ve výpovědích participantů opakovalo, že se „o sebe začali více starat“, „více relaxují“ apod.

Při vedení rozhovorů i následném zpracování dat jsem se snažila odložit své pocity a představy o osamělosti, jak doporučuje Hendl (Hendl, 2012), abych se pokusila vidět zkušenost participantů jasněji a mohla tak zachytit jejich jedinečnost. V dalším průběhu sběru dat jsem se snažila pochopit význam prožité zkušenosti participantů (viz výzkumná zjištění) a rovněž zachytit rozmanitost jejich perspektiv. Rovněž jsem se pokusila zachovat bohatost sdělovaných významů zkušenosti (Hendl, 2012). Své postřehy k jednotlivým analýzám rozhovorů jsem uváděla jako “interpretace autorky”. V rámci závěrečného shrnutí si dovoluji poznamenat, že zachytit v rozhovoru pocit osamělosti je úkol těžký a cíle výzkumu se mi podařilo naplnit jen částečně. Ukazuje se, že pod slovem osamělost si lidé představují různé prožitky (také způsob vedení rozhovoru byl často problematický, viz diskuse). Přesto se v rozhovorech objevily některé zajímavé chvíle – za velmi zajímavé téma považuji prožívanou osamělost ve chvíli, kdy jsem “sama” se svou interpretací klientovy situace a on “mne neslyší”. Nejsem zřejmě v jeho světě a s ním (spolubytí), ale sama ve svém světě a dívám se na klienta možná zvenku. Pak je asi logické, že pocíťuji osamělost (možná ji pocíťuje i klient). Zde by bylo namístě věnovat výzkumnou sondu tématu prožívané osamělosti klientů sociálních služeb.

Výzkumná sonda též ukázala, že se pracovníci mohou cítit osamělí ve chvílích nemožnosti sdílet těžké příběhy klientů, ve chvílích nepochopení s kolegy, nebo když jimi nejsou akceptováni. Nebo i ve chvílích, kdy v nich existenciální témata typu smrt a nemoc otevírají jejich vlastní (možná neuvědomované či potlačené?) strachy a obavy.

Domnívám se, že cíl výzkumné sondy, totiž zmapovat pocit osamělosti sociálních pracovníků při práci s klienty, se mi podařilo splnit jen částečně. Ze sebraných dat lze vyčíst, zda sociální pracovníci osamělost pociťují, kdy se tak děje a co u toho v dané chvíli prožívají, ale zdá se, že informace o prožité zkušenosti nejsou dostatečné.

Dílčí cíl, tedy popsat copingové strategie sociálních pracovníků, se mi podařilo splnit též pouze parciálně. Domnívám se, že výše popsané strategie jsou velmi individuální a záleží na jednotlivci. Universální nástroje, jakými jsou supervize a psychohygiena, pak nejsou ničím novým. Pouze se znovu potvrdilo, jak nepostradatelným nástrojem sociálních pracovníků jsou.

6 DISKUSE

V průběhu realizace výzkumné sondy jsem se setkávala s řadou nepředvídatelných situací, na které jsem byla nucena reagovat. Jednalo se jak o leckdy úsměvné komplikace, tak o reálné překážky, které jsem musela zdolet. Při sběru dat (realizací rozhovorů) jsem si uvědomila, jak těžké je rozhovory vést. Přestože jsem měla předem připraveny otázky (návod) a v hlavě definovaný směr, jakým chci rozhovor vést, stávalo se mi, že jsem se zaposlouchala do vyprávění participanta a trvalo notnou chvíli, než jsem si to uvědomila a vrátila rozhovor zpět. Nehovorné participanty pak bylo těžké přimět, aby se rozpovídali, a navodit tak pocit důvěry a otevřenosti před položením základní otázky na osamělost.

Až během zpracovávání dat jsem si uvědomila, že většina vedených rozhovorů není příliš o osamělosti – jejich velká část je věnována pracovním tématům, o nichž jsem si myslela, že jsou velmi důležitá (abych porozuměla osamělosti, chtěla jsem přesně vědět, kde, jak a s kým participant pracují). Ukázalo se, že to asi nebylo tolik nutné. Při čtení rozhovorů jsem si uvědomila, že byl problém doptávat se dále podrobně na pocity a přivést participanty k tomu, aby osamělost zachytili širěji. Nyní bych již rozhovory snad vedla jinak. V průběhu analýzy textů se mi u dvou participantů stalo, že jsem narazila na velmi zajímavé nosné téma, ze kterého bych mohla čerpat, avšak při samotném rozhovoru mi tato skutečnost utekla. Dále jsem se nedoptala, ani se k tomu nevrátila. Měla jsem v mysli směr (diplomové práce) a své téma, což mi nedovolilo si této skutečnosti včas všimnout a zachytit ji. Oscillovala jsem tak mezi dvěma póly vedení rozhovorů – mezi volně plynoucím rozhovorem, který občas sklouzl k jiným tématům a příliš pevně svíranému tématu (byť pouze uvnitř mé hlavy), které mi nedovolilo včas reagovat na možné dílčí nosné téma.

Uvědomuji si, že způsob vedení rozhovorů byl **návodný**. Potýkala jsem se s problémem, jak se ptát na osamělost tak, abych nenapovídala. Tak se stalo, že někteří participanté hovořili o tom, co prožívali, jako o osamělosti a možná by o tom hovořili jako o úzkosti nebo strachu, kdybych se ptala na strach a úzkost. Jediné, čím se utěšuji, je, že pokud je otázka na osamělost oslovila, pak se v jejich mysli zřejmě to, co popisovali, váže k něčemu, co prožívají jako osamělost (je to pouze hypotéza

a možná zbožné přání). Až na konci výzkumné sondy se ukázalo, že jsem **spíše zkoumala, co si představují participanti pod slovem osamělost, než zda prožívají osamělost a jak "vypadá"**.

Při přepisu rozhovorů, jsem narazila na technickou překážku – několik rozhovorů bylo špatně slyšet. Následný přepis pak přirozeně trval o mnoho déle.

Při samotném zpracovávání dat a následné analýze a kódování jsem narazila na větší a zásadnější komplikace. Domnívám se, že to bylo z toho důvodu, že jsem podcenila obtížnost zpracování dat touto metodou. Výsledky z výzkumné sondy tak úplně neodpovídají na otázku "O co tady jde" (nebo jen velmi krátce). Přestože jsem používala intuici i naladění jak radí Hendl (2012) i ostatní výzkumníci (Miles et Huberman, 1994) pracující s touto metodou, nepodařilo se mi ze sebraných dat vyčít více informací. Největší obtíže jsem pocítila ve druhé části (úrovni) kódování, čímž jsem si zkomplikovala jak redukci dat, tak jejich zobrazení, protože jednotlivé kroky na sebe navazují. Například jsem zcela zbytečně kodovala věk participantů. Původně jsem se totiž domnívala, že by věk (zrovna tak jako stav) mohl v pocitech osamělosti hrát svoji roli. Tato domněnka se ovšem nepotvrdila. I přesto jsem však zpracování dat věnovala soustu dní a hodin. Jednalo o zdlouhavou a namáhavou práci.

Přemýšlím-li, co se mi dařilo, pak to byl nejspíš fakt že se mi u sběru dat (rozhovorů) dařilo vytvořit pocit bezpečí a důvěry. Usuzuji dle příjemného plynutí času, plynulé diskuse a otevřenosti participantů. S výše popsanými nemluvnými klienty jsem vedla rozhovor venku. Je možné, že toto byl pravý důvod jejich nevelké otevřenosti a stručnosti.

Závěrem diskuse lze říci, že téma, které se mi původně jevilo jako velmi nosné, se mi podařilo zpracovat pouze částečně a jeho "nosnost" je otázkou. Sebekriticky též dodávám, že by bylo bývalo vhodné věnovat zpracování teoretické části práce ještě větší časový úsek a využít ještě více zahraniční zdroje.

Kritický závěr výzkumné sondy

V empirické části popisují metodologii výzkumné sondy. Hlavním cílem bylo pokusit se zmapovat zda, popřípadě kdy (v jakých situacích) pocít'ují sociální pracovníci při práci s klienty osamělost. Dílčím cílem pak bylo zjištění jejich copingových strategií, o nichž jsem předpokládala, že by se daly využít i pro ostatní sociální pracovníky, nalézající se v podobné situaci.

Odpověď na otázku, zda sociální pracovníci pocít'ují při práci s klienty osamělost, se mi podařilo zjistit pouze na úrovni konstatování – ano pocít'ují. Nalézt odpovědi na dílčí otázky se mi podařilo pouze částečně. Ukázalo se totiž, že jde o velmi těžko zachytitelné téma a výzkumná sonda tedy spíše odpovídala na otázku (nevyslovenou), co participanti rozumějí pod osamělostí a jak "to" vypadá (co prožívají). Ukazuje se, že často prožívají strach či úzkost. O spojitosti úzkosti a osamělosti se zmiňují v teoretické části práce, v rámci empirické sondy by bylo vhodné se spojitosti těchto témat věnovat podrobněji (například v rámci následného výzkumu).

ZÁVĚR

Diplomová práce se věnovala tématu osamělosti sociálních pracovníků v sociálních službách. V teoretické části jsme zodpověděli otázku, kdo je to sociální pracovník, jakou práci vykonává a jaké by měl mít pro tuto profesi osobnostní vybavení. Nahlédli jsme do historie tohoto povolání, abychom lépe porozuměli kontextu práce sociálního pracovníka dnešní doby, protože aktuální společenské klima spojené s klimatem politickým s tímto odvětvím velmi úzce souvisí. Dále jsme stručně zmínili důležitost vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem a umění jeho navázání. Při dlouhodobější spolupráci s klientem pak kvalita vztahu více nabývá na důležitosti. Narazili jsem na problém hranic mezi sociálním pracovníkem a jeho klientem, konkrétně pak na obtíže jejich nastavení. Zmínili jsme rovněž etický kodex sociálních pracovníků, který vnímám jako nezbytného průvodce touto profesí.

V kapitole osamělost jsme se pokusili tento nelehký pojem definovat. Na téma osamělost existuje v českém jazyce velmi málo literatury. Byla jsem proto ve velké míře nucena hledat cizojazyčné zdroje, abych mohla k tomuto tématu lépe přistoupit a správně je uchopit. Bylo pro mne velmi zajímavé a inspirující nalézt názory jak vědecké obce, tak pohledy vybraných filosofů. Seznámili jsme se s typologií osamělosti dle Weisse, Peplau et Perlman a filosofů Reného Descarta či Martina Heideggera. Vědecké definice byly důležité při objasnění obecného pojmu osamělost, filosofické popisy pak lépe odpovídaly mé představě osamělosti; blíže definovaly kvalitu, na kterou jsem se chtěla vybraných sociálních pracovníků dotázat, a lépe odpovídaly mé představě o práci s tímto termínem.

V empirické části diplomové práce byla nastíněna kvalitativní výzkumná sonda, zaměřená na prožívání osamělosti sociálními pracovníci a pracovníky. Sedm polostrukturovaných rozhovorů bylo analyzováno metodou IPA.

Správně uchopit téma osamělosti sociálních pracovníků v sociálních službách se ukázalo jako velmi obtížné. Komplikací byly nejen nedostatečné zdroje, ale i různé pohledy a možná východiska tohoto pojmu. Jelikož jsem chtěla zprostředkovat vhled do participantova světa a zkušenosti, zvolila jsem kvalitativní postup a výše zmíněnou fenomenologickou metodu a následně i analýzu, v čemž jsem přecenila své schopnosti.

Přestože mne téma osamělosti zajímá právě z tohoto úhlu pohledu, měla jsem zvolit metodu snazší a spokojit se s výsledkem založeným na popisu faktů a skutečnosti, tak jak ji / je participantů předkládali.

Tato diplomová práce však poukázala na to, že pocit osamělosti nebyl participantům úplně cizí. Přestože měli k dispozici supervizi, intervizi a další, byli nuceni se s osamělostí vypořádat po svém.

Na tomto místě bych se ráda podělila o radu nejmenovaného teologa a duchovního, přednášejícího na teologické fakultě University Karlovy pro nás sociální pracovníky: *„... pro sociálního pracovníka a obecně pro lidi v pomáhajících profesích je velmi důležité, ba přímo nutné, najít si každý den jednu krásu. A může to být cokoli, třeba rozkvetlý strom.“*

LITERATURA A PRAMENY

1. ADLER, A. *Umění rozumět: příběh života a nemoci z pohledu individuální psychologie*. Přeložil Zbyněk VYBÍRAL. Praha: Práh, 1993. ISBN 80-85809-04-4.
2. ČAPKOVÁ, D. K Descartesovu pojetí člověka ve srovnání s pojetím Komenského. In: SOBOTKOVÁ, Alena et al. *Filosofické dílo René Descartesa: soubor úvah z mezinárodní konference k 400. výročí narození René Descartesa*. Praha: Filosofia, 1998. ISBN 80-7007-114-1.
3. DESCARTES, R. *Rozprava o metodě*. Přeložil Karel ŠPRUNK. Praha: Oikoumene, 2016. ISBN 978-80-7298-212-7.
4. DUROZOI, G., ROUSSEL, A. *Filozofický slovník*. Praha: Ewa, 1994. ISBN 80-85764-07-5.
5. FROMM, E. *Umění být*. 2. vyd. Přeložili Vlastislava ŽIHLOVÁ a Milan VÁŇA. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1105-1.
6. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s druhou stranou*. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-394-3.
7. HARTL, P. a HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-569-1.
8. HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*. Praha: Panorama, 1990. ISBN 80-7038-158-2.
9. HEIDBRINK, H. *Psychologie morálního vývoje*. Přeložil Ondřej Müller. Praha: Portál, 1997. 175 s. ISBN 80-7178-154-1.
10. HEIDEGGER, M. *Bytí a čas*. Praha: Oikoumene, 2002. ISBN 80-7298-048-3.
11. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. 3.vyd. Praha: Portál, 2012. 408 s. ISBN 978-80-262-0219-6.
12. HUSSERL, E. *Idea fenomenologie*. 2.vyd. Přeložili Miroslav PETŘÍČEK a Tomáš DIMTER. Praha: Oikoumene, 2015. ISBN 978-80-7298-206-6.
13. HUSSERL, E. *Karteziánské meditace*. 2.vyd. Přeložila Marie BAYEROVÁ. Praha: Libertas, 1993. ISBN 80-205-0311.0
14. KALINA, K. *Terapeutická komunita*. Praha: Grada, 2008. ISBN 80-2472-449-9.
15. KODYMOVÁ, P. Sociální práce do druhé světové války. In MATOUŠEK, O. a kol., *Základy sociální práce*. 2.vyd. Praha: Portál, 2007, s. 111-138. ISBN 978-80-7367-331-4.

16. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2.vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-922-4.
17. KOPŘIVA, P. aj. *Respektovat a být respektován*. 3.vyd. Chvalčov: Pavel Kopřiva – Spirála, 2012. ISBN 978-80-904030-0-0.
18. KOUTTNÁ KOSTÍNKOVÁ, J., ČERMÁK, I. Interpretativní fenomenologická analýza. In: ŘIHÁČEK, T., ČERMÁK, I., HYTYCH, R. et al. *Kvalitativní analýza textů: čtyři postupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. ISBN 978-80-210-6382-2.
19. MAREŠ, J. *Pedagogická psychologie*. Praha: Portál, 2013. 704 s. ISBN 978-80-262-0174-8.
20. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2.vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
21. MATOUŠEK, O. et al. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.
22. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
23. MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. (eds.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.
24. MATOUŠEK, O. et al. *Základy sociální práce*. 2.vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.
25. PATOČKA, J. *Kacířské eseje o filosofii dějin*. Praha: Academia, 1990. ISBN 80-200-0263-4.
26. PATOČKA, J. *Péče o duši I*. Praha: Oikoumene, 1996. ISBN 80-86005-24-0.
27. PATOČKA, J. *Péče o duši II*. Praha: Oikoumene, 1999. ISBN 80-8600-591-7.
28. PERLMAN, D.; PEPLAU, L. A. *Loneliness: Encyclopedia of Mental Health*, 1998, 2. vyd. Cambridge: FRIEDMAN, Howard, 1998, s. 571-581, ISBN 9780122266775.
29. PETRUSEK, M., BALON, J. *Společnost naší doby*. Praha: Academia, 2011. ISBN 978 80-200-1965-3.
30. PLAŇAVA, I. *Spolu každý sám: v manželství a rodině*. Praha: Lidové noviny, 1998. ISBN 80-7106-292-8.
31. PLHÁKOVÁ, A. *Dějiny psychologie*. Praha: Grada, 2006. ISBN 978-80-247-0871-3.
32. PUNCH, K. F. *Úspěšný návrh výzkumu*. Přeložil Jan HENDL. Praha: Portál: 2008. ISBN 978-80-7367-468-7.

33. PUNCH, K. F. *Základy kvantitativního šetření*. Přeložil Jan HENDL. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-381-9.
34. RUSSEL, D., CURTONA, C., ROSE, J., YURKO, K. Social and Emotional Loneliness: An Examination of Weiss's Typology of Loneliness. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1984, 46, 6, s. 1313-1321, ISSN 0022-3514.
35. RŮŽIČKA, J. (ed.) a kol. *Psychosomatický přístup k člověku*. Praha: Triton, 2006. ISBN 80-7254-750-x.
36. RŮŽIČKA, J. *Péče o duši v perspektivách psychoterapie*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-312-1.
37. RŮŽIČKA, J. (ed.) a kol. *Komunitní a skupinová psychoterapie v české perspektivě*. V Praze: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-467-4.
38. SEATON, B. Siding with the world: Reciprocal expressions of human and nature in an impending era of loneliness. *Emotion, Space and Society*. 2013, 6. p. 73 – 80. ISSN 1755-4586.
39. ŠIKLOVÁ, J. Sociální práce v našem státě od druhé světové války do současnosti. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 139-154. ISBN 978-80-7367-331-4.
40. ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. aj. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 2. vyd. Praha: Portál 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.
41. TOMĚŠ, I. et al. *Sociální správa: úvod do teorie a praxe*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-483-0.
42. TOURNIER, P. *Osamělost mezi lidmi*. Přeložila Kateřina BODNÁROVÁ. Praha: Návrat domů, 1998. ISBN 80-85495-15-5.
43. TROSTER, P. *Právo sociálního zabezpečení*. 5.vyd. Praha: C.H. Beck, 2010. ISBN 978-80-7400-322-6.
44. URBAN, P. Fenomenologické skúmania: Derridova kritika Husserlovy filozofie znaku a jazyka. *Filozofia*. 2012. 67(1). s. 47–60. ISSN 0046-385x.
45. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 2.vyd. Praha: Portál, 2005. 320 s. ISBN 978-80-7367-387-1.
46. WEISS, R. *Loneliness: the Experience of Emotional and Social Isolation*. Cambridge: MIT Press, 1974. ISBN: 9780262230674.
47. WILLERTON, J. *Psychologie mezilidských vztahů*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3924-3.

48. YALOM, I. D. *Existenciální psychoterapie*. Praha: Portál, 2006 ISBN 80-7367-147-6.
49. ZIKA, R. *René Descartes: metafyzika lidského dobra*. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, 2010 ISBN 978-80-7308-307-6.

Internetové zdroje

1. BERÁNKOVÁ, K. *Osamělost v sociální práci*. Bakalářská práce. Brno, 2011. Masarykova univerzita. 78 s. Vedoucí bakalářské práce: Stanislava ŠEVČÍKOVÁ, Ph. D. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/218918/fss_m/
2. KRATOCHVÍL, S. I. D. Yalom. Existenciální psychoterapie. *Teologické texty: Časopis pro teoretické a praktické otázky teologie*, 2 [online]. ©2015 [cit. 2017-06-15]. Dostupné z: <http://www.teologicketexty.cz/casopis/2008-2/I-D-Yalom-EXISTENCIALNI-PSYCHOTERAPIE.html>
3. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČESKÉ REPUBLIKY. Otázky a odpovědi k zákonu o č.108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. [cit. 2017-05-04]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev.pdf
4. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČESKÉ REPUBLIKY. Sociální služby. *Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky* [online]. ©2016, posl. revize 7. 9. 2016 [cit. 2017-06-07]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18661>
5. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky* [online]. [cit. 2017-05-09]. Dostupné z: https://www.vkci.cz/soubory/prilohy/67_0_eticky%20kodex%20soc%20pracovnik%20u.pdf

Zákony

1. ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1.7.2009. ISSN 1211-1244.

PŘÍLOHY

PŘÍLOHA č. 1	I
PŘÍLOHA č. 2	XII
PŘÍLOHA č. 3	XXI
PŘÍLOHA č. 4	XXX
PŘÍLOHA č. 5	XL
PŘÍLOHA č. 6	XLVII
PŘÍLOHA č. 7	LIV

PŘÍLOHA č. 1

slečna Jana

Dobrý den, dovolila jsem si Vás oslovit s prosbou, že bychom spolu udělaly rozhovor pro účely mé diplomové práce. Jsem ráda, že jste souhlasila, nyní se tedy nacházíme ve Vaší kanceláři v nejmenované organizaci. Nejprve Vás poprosím, abyste představila sebe a poté organizaci. Dále by mne zajímalo, jak dlouho v této organizaci pracujete a s jakými klienty. Poté by mne zajímal celkový časový údaj – jak dlouho pracujete jako sociální pracovník s klienty. Otázky Vám v průběhu rozhovoru ještě zopakuji. Ještě prosím rozhovor budu nahrávat, souhlasíte s tím?

Ano.

Děkuji. Začněme třeba s tím, že se představíte. Kolik je vám let, zda máte děti, jestli jste ve vztahu atd.

Tak jo no, určitě, tak mně je teďka 38 let, táhne mi na 39 tenhle ten rok, to bude v září. Žiji ve společné domácnosti s přítelem. Děti zatím nemáme. Tady jsem vlastně skoro dva roky bez asi tří měsíců, teďka je únor, ano, nastoupila jsem v květnu, takže skoro dva roky a pracuju s klienty individuálně na konzultacích, který mají vždycky 50 minut až hodinu; když je třeba potřeba ten kratší čas, tak i kratší čas, není to jako úplně, že dodržujeme přesně, to ne. Taky tady dělám skupinový akce, což jsou podpůrný vlastně ve dvojici, mám podpůrnou skupinu klientů, kam lidi chodí, vlastně jenom naši klienti, co mají s námi smlouvu, tak sdílejí aktuální témata, zároveň se jako podporují, je to jednou za 14 dní. Potom tady ještě v jiný dvojici pracujeme jako na rozvojový skupině, která je založená vlastně na tématech probíraných víc jakoby do hloubky, a ty vycházely z takovýho šetření nás mezi právě lidmi, kteří využívají naše služby, co je teda vlastně zajímavá, co je pro ně to, na čem by chtěli v sobě pracovat.

A vaši klienti jsou teda?

Naši klienti jsou lidi s duševním onemocněním, většina z nich má teda jako nějakou diagnózu, my se o diagnózy úplně nezajímáme do té doby, dokud vlastně klient nechce spolupracovat v dobrovolnické dvojici, tam už vyžadujeme vlastně jako vyplnění formuláře od jejich ošetřujícího psychiatra, jinak vlastně diagnózy nezjišťujeme a pracujeme s tím, co nám člověk řekne.

A vy jste tedy poradna?

Jo, my děláme jako psychosociální poradenství, socioterapeutické činnosti, taky tam jakoby patří, v rozhovoru se prostě tomu jako nevyhýbáme, když je ta zakázka takováhle od toho člověka, děláme vlastně zprostředkování hodně, jsme takový mezistupeň mezi tím člověkem a jeho širokým okolím: to jako jaký služby může využívat, na co má nárok, doporučujeme mu organizace, který třeba, když řekne, že má potíže s bydlením, tak my to přímo neděláme, ale máme kontakty, kam ho můžeme prostě jako odkázat, zprostředkovat mu ten kontakt, udělat s ním první třeba jako právě ten kontakt s nimi no, jakoby takto, a to asi tak.

Takže slyšíte životní příběhy klientů, svěřují se vám?

Jo, určitě, to do toho jako hodně patří, vlastně se to tím prolíná, tou prací, i když pracujeme třeba na něčem konkrétním, což je právě jako bydlení, finance, prostě práce, nebo rodina, tak se tam jako ukazují tyhle ty věci, oni o nich mluví dost často.

A máte stálé klienty, nebo vy konkrétně pracujete se stálými klienty?

Je to tak, že nabízíme vlastně jako při tom kontaktu – se začátku to seznamování je většinou tak jako měsíc – že se vidíme každý týden třeba, abychom se jakoby líp poznali a navázali ten vztah. Ale pak se vidáme vlastně dle jejich potřeby, takže oni si určují, jestli se uvidíme jednou za týden nebo jednou za měsíc, tak jak jako potřebují a podle toho, jak je tady jako volno, protože je nás tady pět a dvě konzultovny, takže to musíme nějak jako dávat dohromady, pracujeme s google kalendářem, takže to jako dobře vidíme všechno.

A vy teda pracujete s dospělými lidmi?

Jo, pracujeme s dospělými.

Takže od 18.

Ano, od 18 výš, tam to jako není omezený.

A kolik třeba máte klientů za den, jestli se to dá takhle třeba říct?

Mám to tak zprůměrovaný, jakože vím, že maximum, který za den, abych prostě se z toho jako já nezcvokla a prostě byla schopná nějak pracovat, jako i v dalších dnech a netáhla si to, tak maximum je šest a to je jako fakt horní hranice, ideálně prostě je čtyři, pět klientů jako max. Je to rozložený na čas, já jsem tady vlastně jako 10 hodin

každý ten den – úterý, středu – takže je tam prostor pro mě vlastně jakoby vydechnout a nějak se zkoncentrovat na to, co přijde jako dalšího a nějak zpracovat to, co bylo. Děláme vždycky zápis, pracujeme s programem Highlander, kam to zapisujeme prostě jakoby ten průběh, nijak zvlášť podrobně, ale zároveň popisně, aby bylo nějak obsažený to, co se tady dělo vlastně za tu hodinku třeba.

A stalo se vám někdy, že jste svoji práci odvedla dobře, vaše organizace také, ale narazili jste na nějakou zeď, strop že už to dál nešlo? Například při spolupráci s jinými organizacemi, nebo třeba u klienta doma něco nezafungovalo apod.?

Jo, tak to se stalo, vlastně obojí, co popisujete jo. I to, že jakoby u jiných organizací ta nespolupráce nebo vlastně odmítání jakoby toho klienta. A stejně tak i tohle to, že na straně klienta jsou překážky. Třeba po půl roce nebo po ¾ roce vlastně jsem ukončovala já spolupráci s klientem, protože jeho zakázka, na který trval, bylo vlastně jako řešení jeho bydlení a hygieny, ale on tomu sám bránil, aby tam jako jiný služby mohly vstoupit, měli jsme několik kontaktů, kde jsem to zprostředkovávala, pracovali jsme na tom, aby jako on sám dělal třeba ty kroky, než tam někoho jako pustí k sobě, ale to vlastně jako narazilo na to, že on prostě jako nechtěl ve svý podstatě.

A stává se toto často nebo ne?

Ne, tohle to jsou takový jako extrém, jak s těmi organizacemi, tak i u těch klientů. Většinou se jako najde u nich, třeba když prostě je nějaká nedobytná jejich zakázka, tak třeba nějaká jiná, kterou se pak můžeme dostat k týhle tý, která je pro ně jako hodně těžká, že jako prostě uděláme takový postupně, postupně takový můstek k tomu, ale tady o tom konkrétním případě, tam to i naráželo trošku vlastně na to, že to byl opravdu jako hodně starší pán a kromě tý jeho diagnózy, tam asi už začínaly vlastně jako i nějaký senilní záležitosti a je pro nás vlastně podstatný nebo tak, jak my můžeme pracovat a umíme, tak je jenom s lidmi, kteří jsou schopní jako komunikovat a soustředit se nějak jako na to, co se vlastně děje a udržet to v tý paměti. U těch klientů se samozřejmě stává, že oni jsou jako hodně zatížený těmi léky, který jsou silný, takže samozřejmě dochází k tomu, že oni prostě přijdou třeba unavený nebo odřeknou nebo jsou jako nesoustředěný, ale je to vlivem toho jako léku, že zrovna prostě začal hrozně makat a musím říct, že se pracuje jakoby hůř, když je to vlivem léků, než když se ukazuje třeba, že nějak zrovna jako ta nemoc, kterou on prostě trpí, jako je v tom akutním stavu, že prostě s ním cloumá.

A máte klienty, kteří jsou pod léky?

Měli by být, je to to samý jako s tou diagnózou, úplně to jako nezjišťujeme, když on se k tomu ten člověk dostane sám, tak prostě jako to probereme, ale máme i lidi, kteří třeba prostě pod léky mají být, víme o tom, dostali jsme se k tomu a nejsou. Že víme, že prostě jako z toho vypadávají, s tím se nějak pracuje, nebo jako oslovujeme to, ale nejsme v tom, že bychom ho jako tlačili k tomu, aby teda do toho šel zpátky, připomínáme mu to, nebo reflektujeme, že prostě se mění to jeho jednání, já tady teďka mám zrovna jako prostě vlastně pána, který tohleto podstoupil, už se vlastně vidáme rok a něco. Ze začátku jsme pracovali půl roku s tím, že furt se motal v kruhu, furt to bylo takový prostě, jako nešlo to a pak z něj vypadlo, že prostě ty léky nebere a on má poměrně jako vážnou tu formu toho jako zatížení, ale bylo fajn, že vlastně on mi to jako řekl sám, na to, že jsem mu řekla, že prostě je to nějaký zvláštní, že jako co se s ním děje, a začal teda chodit jako k psychiatrovi zpátky, začal brát léky nebo ty injekce. A teďka se nám situace opakuje, vlastně po nějakým jako půl roce, kdy on se jako vyloženě vylepšil, začal chodit na schůzky pravidelně, dodržovat věci, co jsme se domlouvali nebo co on chtěl, plánoval, tak teďka začal zase vypadávat. Uvidíme no, jak to bude dál.

A ted' mě zajímá spíše osobně – je to opravdu znát, že klienti léky neberou? Nebo máte pocit, že vlastně někdo svůj stav ustojí i bez léků a jenom je na nich závislý? Dá se to poznat? A jsou změny v jeho chování vidět?

Je to několik vlastně různých věcí, který se spojují, jsou lidi, u kterých vlastně jako poznáš, že jim změnil psychiatr léčbu. Projevuje se to tak, že oni vlastně jako začnou jak psychiatr. Nebo moje zkušenost je taková, že psychiatr, když neví a vlastně se to nějakou dobu motá, tak nasadí silnější léky, většinou jako tíhnou k neurologu, co tak jako se tady opakuje, což je teda docela jako průser, a na těch lidech to poznáš, že jsou najednou klidnější, že najednou jim tolik věcí jako nevadí.

Jsou jako otupělejší třeba?

Ano, přesně, ke všemu vlastně a najednou se začnou motat vlastně v úplně jiným kruhu než v těch emocích, který prostě předtím měli třeba a já nevím, v těch halucinacích a to, co jste zmínila, tak myslím, že je dost podstatný. Psychiatr prostě vždycky, teda jako z naší zkušenosti, ne jako ze školy, kdy psychiatři mají výcviky, tak tíhne k tomu, jako nasadit léky a ne zajistit prostě jako psychoterapii, která

si myslím, že naopak by byla jako daleko účinnější, nebo respektive je to ten podpůrný prostředek tam, který je tam důležitý a vypadává, ty lidi ho nemají, ti psychoterapeuti prostě nejsou v nabídce na pojišťovnu takhle a když, tak mají prostě plno, jsou dlouhý čekací doby, takže se stává, to možná se stává to, že vlastně oni s tou zakázkou na psychoterapii chodí k nám a pak my se dostáváme jako vlastně do takový těžký pozice, kdy, že jo, nějak vlastně jsme tady tři, kteří máme výcvik, takže nějak jako vlastně už by nás to i táhlo k tomu, ale nemůžeme a nechceme samozřejmě v tuhle tu chvíli. Ale vidíme tam, že to je prostě psychotherapeutická část.

Takže by to pomohlo třeba.

Ano, ano.

To je síla, no. Vlastně by bylo lepší volit možná ze začátku třeba slabší léky v kombinaci s terapií a pak, pokud by to stav klienta dovolil, léky vysadit.

Rozhodně. Rozhodně ano. Nevím, jestli to je neinformovanost nebo takový to klasický tíhnutí k tomu jako zvolit jednodušší cestu, rychlejší, která prostě ten lék udělá, že jo.

Já si myslím, nebo narazila jsem hodněkrát na to, že lékaři – psychiatr je lékař, že jo – v psychoterapii nevěří. Takže ono je to možná spíš takhle.

No a není to jako úplně otázka víry, ale máme tady třeba i jako ještě příklad: máme tady třeba paní, která se prostě jako – jak jsme u té víry – tak se rozhodla, že prostě jako psychiatr jí nerozumí, dává jí léky prostě zbytečně, ona je nechce, a že se prostě necítí, že by je měla brát, má nějaký zatížení prostě svoje, nevím; rozhodla se, je to rok, co léky nebere. Ta paní je prostě vyklidněná, spokojená, je poměrně přímá, jako dokáže si to ustát, že prostě takhle to je. Je reálná, nikam se jako neztrácí, co se stalo, začala míň chodit do služby, protože už jí tolik nepotřebuje, což je skvělý signál a ona právě hodně mluví o tom, že jako víra v jejím životě i v týhle té fázi hodně udělala. Kromě toho, že ona jako sama prostě praktikuje jako víru, má i kontakty jako řádových sester někde, se kterými se jako pravidelně vidá a vlastně ty jí jako hodně podporují i třeba na dálku tím, že ona ví, že ony se za ní modlí. A pro ní je to vlastně efekt, takový to myslím na tebe, takže...

Takže víra v Boha jí pomohla.

Ano, u ní třeba konkrétně tohle to, ona si to jako naplánovala, rozfázovala a nedělala to jako hrc-prc, ale prostě vlastně opravdu postupně, a teď je rok bez léků.

A vy jste vlastně Diakonie, takže jste pod nějakou...

Je to Českobratrská církev evangelická.

A vy pracujete s vírou nějak tady s těmi klienty?

Pokud je víra tématem, tak s tím nějak jako pracujeme ve smyslu, že se o tom můžeme bavit jo. Úplně si neumím představit, že nebo takhle, neděláme to tak, že bychom tady třeba prostě prakticky se s klientem jako modlili záměrně. Když to chce a není to třeba mně proti srsti nebo někomu z mých kolegů, tak asi ano, můžeme se klidně prostě pomodlit, což teda já tu zkušenost nemám, že bych to dělala, ačkoli mám několik vlastně klientů silně věřících a jako hovořících o tom. Zrovna včera jsme tady shodou okolností měli jednu jako přednášku, klienti mají možnost vlastně mluvit o tématu, který je zajímavý, dáme jim ten prostor hodinu a půl, jednou za měsíc tady máme a včera to bylo o mé víře, takže klient o tomhle tom jakoby mluvil a byla debata, diskuze, která došla k odpuštění a on tam právě jako přečetl otčenáš a vyzval, že můžeme i my ostatní. Nikdo, nikdo neopakoval ty slova jakoby s ním, ale nebylo to narušený, jako myslím si, že to je svobodný v tomhle tom jako u nás.

A všichni vaši klienti jsou věřící?

Ne, je to tak, že některý přitáhne ta značka jakoby prostě církve, nebo že se o tom dozvedí právě jakoby v těch kruzích a tím, že Diakonie nebo to středisko křesťanský pomoci tady v Praze má vlastně jakoby několik organizací, který se starají jako o starý lidi, o postižený, o rodiny s dětmi, má krizový centrum, tak vlastně se dost lidí vlastně o nás dozví i z těchhle středisek. Protože tam třeba přijde prostě maminka s dítětem a najednou vyjde z toho, že ona prostě nějak pracuje třeba s psychiatrickou diagnózou, nechce přijít o dítě a taky jí jako navrhnou, že třeba by i dál jsme mohli my.

A mohla byste za sebe říci, máte pocit, že víra v Boha klientům pomáhá?

Jo, myslím, že takhle, jako těm, kteří komunikují tady u mě, tak ano. A myslím, že jim to pomáhá v přijmutí toho stavu věcí, jaký jsou, včetně vlastně toho jejich onemocnění. Zrovna včera to tady jako nějak bylo načrtnutý, ale před týdnem právě na tý podpůrný rodinný skupině jsme se nějak dostali právě k tématu odpuštění,

což je jedna z věcí, který jakoby víra hodně nese a mluví o tom, nebo to jako vlastně žije, zprostředkovává. A tam jsme se o odpuštění bavili jako o, ne o vlastnosti, ale vlastně o schopnosti odpuštění jako léku, jako vlastně uzdravného procesu. Takže nějaká kultivace schopnosti odpouštět je vlastně uzdravný.

Určitě a vy sama jste věřící?

Já jako cítím prostě, každopádně nejsem v žádný organizaci a procházela jsem i, myslím si jako celým životem, v různých fázích nějak poznáváním toho, co to vlastně teda jako cítím, nebo co to ve mně jako prostě je, nebo přichází, nebo co jsem schopná jako vnímat, což se jakoby ničemu nepodobá. Ale jsem jako teďka ve fázi, kdy nějak přicházím k tomu, že nebudu ani nikdy součástí nějakého většího společenství zařazeného pod nějakou značkou.

A ještě jsem se chtěla zeptat na délku spolupráce. Jak dlouho s klienty většinou spolupracujete?

Vždycky podepisujeme smlouvu na rok a pak jí buď ukončujeme, anebo jí obměňujeme podle toho, jestli to přání klienta či potřeba trvá nějak.

Počítám, že zde máte dohodu o nevynášení příběhů klientů.

Jo, určitě, to je součástí smlouvy. Prostě mlčenlivost.

A teď se teda dostávám k otázce, jestli byste mohla říci, popsat, jak se cítíte při práci s klientem, která třeba úplně nefunguje.

Můžete mi to, prosím, upřesnit? Tu otázku.

Spolupráce s klientem může nefungovat z různých důvodů. Klient přestane chodit, nebo je s klientem větší práce, než jste předpokládala. Nevím ... jak se cítíte? Nebo se snažíte třeba...

Prosadit něco, jo?

Prosadit něco a najednou to opravdu na něco narazí, at' už je to legislativa, nebo u klienta je nějaká zed', přes kterou se nedá dostat ...

Tak já odpovím na tuhle tu první, jo? At' jí jako nezapomenu. Narážím – je v tom podpůrný jak supervize, tak vlastně jako ta výcviková zkušenost, tak sdílení v týmu je, prostě když tu jsme, že to můžu ventilovat i jako třeba intervizi třeba, dejme tomu. A myslím, že to jako naráží i na jako osobnost – osobnost vlastně toho pracovníka –

jak on vlastně s tímhle tím dokáže pracovat, jestli si vlastně dokáže uvědomit, že ve chvíli, kdy přijde tenhle ten pocit, že jako něco prosazuje, a ten klient to nepřijímá, nebo někde jinde, takže to je vlastně o tom, že už se dostává na hranici toho, kdy přebírá zodpovědnost buď za toho klienta, nebo za ty organizace a vlastně tam tlačí něco svýho. Myslím, že to je hodně tenká hranice, ale že ta se právě ukazuje jako dost tím, že mně to začne prostě nějak nasírat, nebo prostě že se mi to začne víc v tý hlavě motat a že to je signál na zaregistrování a nějakou práci s tím, aby to jako neprohlubovalo se, což teďka zrovna jsem řešila taky.

Super. A vlastně když posloucháte příběhy klientů, pracujete teda, tři roky jste říkala?

Mám pocit, že skoro tři.

Cítíte se někdy při práci s klienty osamělá, nebo pocítíte osamělost?

Jo, děkuju za tuhle otázku, stává se mi, že se cítím sama. Jako kdybych na ně byla sama. Tohle to je pro mě daleko silnější právě ve chvíli, kdy je těch klientů víc třeba na skupinových akcích, a když jsem tam sama. Třeba včera jsem tam byla sama. Minulý týden jsem taky tu podpůrnou skupinu měla sama. Prostě se to nějak jako nesešlo a já ve chvíli, kdy to takhle je, tak já prostě řeknu jo, nebudeme to rušit, jdu do toho i sama a zároveň prostě okamžitě teda pracuju s tím, jako dát si teda pozor na to, kdy do toho budu vstupovat a kdy ne. A to, kdy do toho budu vstupovat, abych měla pro sebe popsány vlastně, co to je za vstupy, protože jinak se v tom začnu hrozně plácet a jsem velmi blízko tomu, že se vlastně propadnu a že začnu přemýšlet, že se mi to rozpadlo a že nevím, co s tím, abych si právě nevzala za to víc zodpovědnosti tam v tu chvíli, než je potřeba a vlastně tím jako nějak nesnižovala hodnotu těch lidí, protože vlastně je to vždycky jako společný, že jo, a všichni jsme tam jakoby nastejno. Jenom já tam mám nějakou roli a mít jí popsanou. Takže já si to vždycky popisuju tak, že upozorňuju na čas, informuju o formátu setkání a maximálně, když je něco jako dlouhý, hlídám prostě, abychom neutíkali od tématu a vracím to zpátky a nechávám ty lidi s tím pracovat jakoby si sami, abych to nezatížila.

Takže to tak rámuje.

Jo.

A neracionální věci?

Taky a popsání, ale i jako těžký věci vlastně odlehčit nebo jako vtípem, že jo, ale vlastně jako znormalizovat je tím, že prostě jsem si tam toho všimla a já je prostě vyslovím, že se toho jako neleknu. Není to jednoduchý, to zase ne, je to jako těžký, je to náročný, ale ta odměna je jako vlastně sladká.

Tak jo, takže vy vlastně pro to, abyste nebyla nějak přetížená, nebo toho na Vás nebylo moc a nepřepadaly Vás pocity, které jsme si řekli výše, si berete méně klientů, plusminus šest, dejme tomu.

Hlídám si to, no, tohle to, ano.

A na těch skupinách děláte právě to, jak jsme si teďka řekly?

Jo.

Mohla byste se, prosím, ještě vrátit k pocitu osamělosti a více jej popsat?

Nemohla nezlobte se. Pro mne jsou tyto stavy vždy velmi nepříjemné.

V pořádku.

A co děláte přes týden, abyste právě tu práci třeba nějak zvládla a byla sama v pohodě?

Jo, díky. Ještě chci k tomuhle předtím, co jste říkala, že vlastně to takhle není standardní stav u mě, že já procházím jako díky vlastně tomu, jak jsem tady začala pracovat, tak jako nějakýma vlastně zkušenostma. Takže já jsem ze začátku si třeba udělala, že jsem měla sedm nebo osm klientů za den, a z toho vlastně vychází teprve to, že jsem došla k tomu maximálně šest prostě. A když budu fakt v dobrý formě vlastně, taky vlastně ta skladba těch lidí, jo, vychází to ze zkušeností, není to tak, že to takhle jako pořád dělám a říkám si, třeba za půl roku zase ještě budu mít nějakou novou věc, takže to není jako daný, neměnný. Prostě mění se to s nabíranýma zkušenostma a teď jsem zapomněla to, na co jste se ptala dál – nebylo to o čase, vidíte? Co dělám, co dělám přes ten týden ještě dál. No, pro sebe toho moc nedělám jako záměrně, mám to tak, že bych měla dělat něco.

Nějaká psychohygienu...

Určitě, určitě, mám takový jako výstřelky, že třeba jsem jednu dobu prostě chodila střílet z luku. To kvůli financím jsem teda zase jako prostě to... Teďka chodím třeba

do sauny, tak to doufám, že mi nějakou dobu zase vydrží. Mám vždycky takový jako chvíle, kdy se něčemu docela věnuju, ale jinak pravidelně teďka jednou za týden, jednou za dva týdny, docházím už druhým rokem vlastně na terapii – jako vyloženě individuální terapii – tak to si myslím, že to je jako z těch, co můžu říct, že se věnuju jakoby sama sobě. Nemám jako úplně koníčky vlastně, to zase nějaký, jako který bych pravidelně jako kultivovala, to nemám. I když jako mám je, ale vlastně je neprojektuju, nějaký ruční práce, co mě baví, jako kreativní a bylinky třeba, to zase jako v sezóně, to zase se tomu věnuju.

Já bych se ještě vrátila k pocitům při i po práci s klienty. Zkuste, prosím, víc rozvést vaše prožívání v této práci.

S kolegy se při poradách někdy ocitám v situacích, kdy jsem přesvědčená o tom, že můj návrh je prostě ideální, nejlepší pro celou skupinu. Pak přebírám zodpovědnost nějak za všechny a cítím se nepochopená. V tu chvíli se cítím osaměle a bere mi to chuť. Jsou nepříjemný tyhle chvíle a bere mi to vlastně jako chuť být v té práci nějak jakoby víc. A s tímhle tím musím jako hodně pracovat, protože já si myslím, že mám těch nápadů hodně, jako třeba strategických nebo takových provozních docela dost dobrých, protože jako jsem tak zvyklá uvažovat jako skupinově a nějak jako trochu organizačně. Ale myslím, že v tom nejsem jako dost kultivovaná ve smyslu jako toho sdílení a dávání prostoru těm ostatním, že já se jako uchvátím tou myšlenkou, řeknu, hele, to je super prostě, máš to jako promyšlený do detailu, to prostě sedí a jakmile to není přijatý, tak já vlastně jako hnedka v tu chvíli, protože to nepocítí jako hnedka všichni, tak já vlastně se jakoby stáhnou a nedělám dost, jako nemám to ještě tak nacvičený v tomhle tom, abych to udělala obráceně: nejdřív prostě vlastně jako všechny vyslechla, nebo jako to svoje řekla a poslouchala i ty ostatní, a pak to brala jako společnou věc. Někdy, někdy se mi to daří, ale právě ta osamělost se cítím, když se mi to nepodaří, tak tam je tenhle ten, takový to nedocenění. Osamělost, nedocenění, zvláště prostě.

Máte a můžete s někým sdílet příběhy klientů?

Jako děkuju za to, co říkáte. Protože je fakt, že někdy když třeba, jako těchhle těch podpůrných prostředků cítím, že je málo, nebo že je dlouhá doba dojít právě do supervize nebo něčeho, tak dělám, dělám to, že jako sdílím třeba prostě jako těžkou zrovna konzultaci, tak aby nebyl ten člověk poznat, abych prostě udržela tu mlčenlivost, tak vlastně sdílím teda, co se mi tam jako dělo. Prostě si někoho chytanu.

Abyste se z toho dostala, třeba s partnerem se o tom bavíte?

S ním moc ne. Někdy mu to jako prostě řeknu, ale vlastně s ním moc ne, protože on jako na to úplně není. Ne, není no. Ráda bych, zkusela jsem to, ale vlastně on, jak cítí, že prostě je to pro mě těžký, tak prostě hnedka začne tu chlapeckou roli a to vlastně není potřeba, tam jde o to jenom se prostě vykecat.

Dívám se na hodinky, za chvíli mám klienta. Stačí to tedy takhle?

Určitě. Moc děkuju za rozhovor.

Dobře.

PŘÍLOHA č. 2

pan Petr

Dobry den, nebude Vam vadit, ze si rozhovor budu nahravat?

Dobry den, nevadi mi, ze se to nahrava, to je asi dulezity rict.

Tak jo, zacneme. Nejprve Vas poprosim, abyste se kratce predstavil, poprosim abyste řekl se kterými klienty pracujete. Použijte slova, jaký uznáte za vhodné, a popište co děláte. Můžete říct i kolik je vám let.

Dobře. Chci do toho vplout a budu spoléhat na nějaký dodatečný otázky, tam kde přeskočím, zapomenu.

Dobře.

Takže my jsme tady teďka na psychosomatickém pracovišti a to, co se tady nejvíc dělá, tak vlastně se nedá nazvat terapií ve smyslu dlouhodobé terapie. Dělá se tady vlastně poradenství a, řekl bych, poradenství životního stylu. K nám se sem dostávají lidi, kteří mají nějaký tělesný, nějaký somatický symptomy, projdou tady nějakým kolečkem a ke mně se dostávají nejčastěji – já to trochu zjednoduším, já jim říkám aťáci – nechci to nějak zobecňovat, ale jsou to hodně lidi, kteří pracují buď v korporátních společnostech, nejsou úplně v kontaktu s reálným životem, hodně pracují jako v té virtuální rovině atd. a co řešíme, buď formou třeba koučinku anebo vlastně formou nějakého jako rozhovoru, vlastně poradenského rozhovoru v tom smyslu, že když ten dotyčný tady dostane, já nevím, teďka příklad řeknu, doporučení, že je potřeba vyměnit tělesnou aktivitu, kterou kompenzuje tu mentální duševní práci, za jako výkonnou tělesnou aktivitu za relaxační, což je hodně často, tady tohle to je jeden z nejčastějších problémů nebo z témat: tak jak to teda vlastně udělat, aby když si sednu na kolo, tak abych to odpoledne nemusel nadupat 60 – 80 km, ale abych se jel projet a vyvětral si hlavu. Protože to, co se takhle děje, tak ty lidi si utahají hlavu a následně si jdou utahat tělo, večer jsou vlastně vyřízený a teď tam může být, nefungují vztahy, ráno jsou prostě úplně atd. To už jsou prostě detaily a teď my se tady vlastně z velké části zabýváme tím, proč to takhle je, anebo ti lidé jako ví, kam by se měli dostat, a ono jim to nejde. Tak se zabýváme tím, proč to nejde. Takže tohle je obsah 80 % té práce a těch zbylých 20 % je jiný, který neumím teďka ve stručnosti specifikovat.

A vaši klienti jsou převážně dospělí nebo i děti třeba?

Jo, ve většině případů jsou to dospělí a děti se tady ale objevují taky. Takže jako určitá část práce je tady rodinné nebo párové poradenství a já sám za sebe můžu říct, že když se nám tady objeví klient, dětský klient, tak já s ním jako samostatně nikdy nepracuju, protože tady jako vidím potenciál v tom pracovat s tou rodinou. Takže v tom případě tady nesedí jeden člověk, ale sedí tady určitý počet lidí, u kterých se dá říct, že je potom rodina.

A jak dlouho vlastně pracujete v této podobě s lidmi jako sociální pracovník?

Dva roky. Teď je to akorát dva roky, ale jak jsem mluvil o týhle situaci a tady padla otázka, jak děti, tak jako sociální pracovník pracuji i s dětským kolektivem a to je s dětskou skupinou, co je ale něco trochu jiného. A jsou to děti, které... – ten program, v kterém pracuji, se jmenuje Závislý na závislých – a je to, typický klient je dítě z rodiny, kde je závislost na čemkoli, nejvíc alkoholu, ale drogy atd. a ten program je vlastně připravený jako kompenzační pro děti z rodin, který jsou tou závislostí postižení, takže to je jako druhá věc, kde pracuji.

Dobře. Děkuji. A, ještě se zeptám, máte, vlastně docházíte na nějakou supervizi? Nebo jaký je obsah vaší psychohygieny? Jestli máte nějakou, to je jedna otázka, popřípadě jakou.

Tak první otázka byla na supervizi. Tak vlastně pro tu individuální práci s klienty, já mám vlastně tři typy supervizí. Jednu supervizi mám vlastně na individuální práci s klienty jednou za 14 dní. Zhruba tak jednou za 2 až 3 měsíce mám supervizi na tu rodinnou, tady je ten interval delší, protože ty vlastní práce s těmi rodinami je pro mě jako minimum nebo výrazně menší a ty intervaly setkávání jsou jako delší. A tam ta poslední aktivita, tzn. ta práce s těmi dětmi, tak tam je ta supervize laděná vždycky po nějaký významný akci. Třeba, já nevím, příkladně jedeme na tábor nebo na nějaký prodloužený víkend nebo něco takovýho a po téhle akci se děje supervize. Tak tam je ta svázanost s tou, tam bych řekl, že to je jako více případová supervize. Takže tam časově se to nedá, tak to je jedna věc. A potom jako byla ta psychohygieny a to je hodně široká otázka.

No třeba i jestli byste řekl za sebe, jestli je pro vás supervize součástí psychohygieny?

Určitě, ale nemyslím, že supervize je – pro mě to není rovnítko, je to prostě kousek a kousek. Úplně nejjednodušší nebo ten základ je daný tím, kde bydlím. Já bydlím tak, že byt' jsem obkroužen sídlišti, tak na nejbližší hromadnou dopravu to mám 15–20 minut chůze, takže v podstatě tahle ta věc, hodně lidí, když to řeknu – já, to je ale blbý, já říkám, ne, to je naopak velice super, protože já vlastně pracovní den začínám a končím tím, že mám takovouhle jako procházku, kterou se jako snažím dělat tak, aby to byla vlastně procházka. To znamená něco jako přeladění. Je to takový prostor, který přelad'uju z pracovních věcí na věci soukromé a obráceně. Tak to je věc, která mi pomáhá oddělit právě věci soukromé, aby mě neovlivňovaly v práci. A možná ještě víc pracovní věci, aby mi neovlivňovaly svobodu. Co do toho dál patří – tady na tom pracovišti se cvičí jóga, tak takovéhle typy cvičení mi vlastně do toho zapadají... co bych ještě... no tak asi bych řekl studium taky. Studium jako něco takovýho...

Takový to sebevzdělávání dál.

Sebevzdělávání no. Že, já nevím, jako nějaký jako dílčí třeba výcviky, to je jedna věc, nějaký jako dovednosti, že mi jako zjednodušují tu práci. Pak je něco jako literatura, takový věci. Možná bych do toho zakomponoval i, nemůžu říct intervizi, protože tady je to bohužel u nás děláno tak, že se tady spíš střídáme, takže my nějak moc velký prostor na to, abychom si jako sedli a jako diskutovali, to tady moc není, ale jsou různá prostě jako setkání s kolegy. Teď jsem v pátek přijel z výcviku, tak prostě ten výcvik, je to teda výcvik na rodinnou a párovou terapii, trvá to tři dny. Pak je tam prostě prostor si něco jako říct o tý práci, anebo co většinou si z těchhle setkání přivážím, třeba, já nevím, nový kontakty na někoho, o kom vím, že dělá, já nevím, teď třeba typicky to je takový jako téma, který je pro mě náročný, a to je domácí násilí. Tak prostě jedna z těch kolegyň prostě pracuje v organizaci, která tady tohle to dělá a nějakým způsobem mi dala ne jednoduchou nalejvárnou, ale takovou jako přesnější, abych věděl, kdy třeba jako nepracovat. Nebo ono se tady stane, že to tak jako zachytne a teď je potřeba – my tady s tím nepracujeme – ale je potřeba dát nějaký jako efektivní kontakt tak, aby člověk neřekl, na internetu se dá najít, ale aby mohl říct Franta Vomáčka nebo...

Jasně, organizace nějaká, určitě.

Tak to je vlastně něco jako profesně.

I to stačí takhle.

To je takový jako základ, nic dalšího mě potom nenapadá.

Vy se setkáváte s klienty a jejich příběhy. Pracujete s jedním klientem několik měsíců?

Ne.

Ne?

Tak jsou taky klienti, se kterými se setkávám takhle jako dlouho, ale typicky to bývá – teďka řeknu nějaký číslo, ale nemám statistiku – ale třeba dva měsíce. A setkáváme se za ty dva měsíce třeba 4x. Většinou se setkávám – s většinou lidí, co se já setkávám – tak je dvoutýdenní interval, v těch rodinách tři týdny a někdy občas někdo prostě přijde a řekne, prostě já chci chodit každý týden anebo něco takového. Ale to jsou tak jako výjimky, takže dva až tři měsíce to může takhle trvat.

Kolik klientů máte denně?

Tak je to proměnlivý, od jednoho do šesti, tak zhruba, ale vůbec nic to neříká. Je to prostě – já mimo klientů taky vyučuju – občas v tom roce mám období, kdy mám třeba práci se skupinou, tak je některý den, kdy mám jednoho klienta, je některý den, kdy prostě těch klientů je jako víc. Snažím se mezi nimi si, pro mě je ideální mít třeba dva klienty a pak pauzu, většinou se to tak jako...

A zeptám se: tato má práce je zaměřena na osamělost. Zažil jste někdy při práci s klienty, jestli jste se u toho přistihl, osamělost? Osaměle například v tom smyslu, že jste na to sám, že sice máte supervizi, ale máte jí třeba až za měsíc nebo já nevím, jak jste říkal... že nemůžete o ty věci nějak podělit, protože tady je to tajemství právě, že sice s kolegy něco posdílet se dá, ale určitě třeba ne denně nebo nevím, tak jestli třeba někdy jste zažil nebo jste se u toho chytil, že třeba vám z toho bylo smutno, ale spíš takový to osamění, že jsem tady, ne snad úplně ...

Já bych asi neříkal, že mi z toho je smutno, ale občas mě tak jako napadne taková paralela, když jsou třeba kněží a mají tu...

Zpovědní tajemství.

Oni mají zpovědní tajemství, tak jsem si říkal vlastně, hele, to mě nikdy nenapadlo, jaký to vlastně jako je, že si člověk prostě něco vyslechne...

Přesně, a nemůžete se pobavit jako.

A teď to tak jako je, říkám, že to není jako, nepovažuji to jako za smutný.

Nebo ta osamělost, pokud jste něco takového zažil, mohl byste to prosím popsat co nejměněji? Ten pocit...

Částečně s tím pomáhá ta supervize, ale jenom částečně, protože já třeba do té supervize – některý případy mám jako, řekl bych, v uvozovkách trvale, takový třeba náročnější případy, některý se do té supervize dostanou tak, že vlastně nějak se to zdá a pak se ukáže, že to je třeba jinak, a je potřeba to vzít do nějakého prostoru, kde se o tom dá pobavit. Případně se do té supervize dostávají i, teď bych řekl, jako moje pracovní věci nebo moje osobní věci v tom smyslu, že třeba i jak mi v tom jako je, že mě napadlo, že občas mám takový období.. Nebo jinak – mám takový indikátor, kdy se mi zdá, že se mi opakují případy. Jakože v ten den mám tři klienty a jakoby přicházejí se stejným příběhem, tak to je takový indikátor, že jako si říkám, aha, radši to vzít do supervize, protože když se tohleto stane a mám možnost si o tom popovídat, tak se ukáže, že to je jinak a tak tohleto mám, ale neumím o tom mluvit, ale nějak jako cítím, že to tak jako chvílemi jako je. Že to tak chvílemi je. Že se dozvím tady v rámci řešení úplně třeba banálního úkolu, třeba teďka řeknu jako pracovního, že dost věcí se tady řeší tak, že jsou lidi v uvozovkách přepracovaní ze svého vlastního přesvědčení anebo z toho, že se neumí ochránit jedno nebo druhý, a potom teda jako hodně jako vztahový záležitosti. Že jsou ve vztahu s někým, kdo je, řeknu, jako válcuje třeba a oni to buď nevidí a nějak se to rozkrývá, anebo to vidí a neví, co s tím. Takže někdy se stane, že jako se tady otevřou dveře. Banální záležitost. Dneska jako dost často prokrastinace a takový ty hesla, větší výkonnost potřebují, a pak se najednou ukáže, že tu větší výkonnost potřebuju pro to, aby si mě někdo všimnul třeba atd., to jsou takový jako, jak se to rozkrývá. Otázka na osamělost – ano, někdy v těch příbězích, které já se tady dozvím, tu osamělost cítím.

A to už jste vlastně říkal, že částečně je i možný, že supervize vám pomůže, možná někdy ta procházka.

No, částečně k tomu pomůže třeba ta konzultace, to je takový ten typ tý osamělosti, kdy člověk jako vlastně v uvozovkách neví, jak dál. Potřeboval by nějaký... potreboval by nějaký podnět a v tom rozhovoru, který může být úplně... to může být třeba tři, čtyři věty... je to takový jako to t'uknutí, že najednou si řeknu – no jasně! Tak ono by se to dalo vést třeba tady tím. Anebo hele, vždyť já jsem se třeba nezeptal, tak to je takový jako rozveselení z takovýho toho smutku a to přeladění takový to, to je něco obrazně, jak to ze mě spadá, jak to jako vidím.

A kromě toho třeba, co jste teď popsal, jestli by vás napadlo něco jiného, co proti tomu třeba děláte?

Tak čas od času se stane, že se mně ta skladba prostě nepovede. A jsou to dvě takový – jako už mám nějak vyzozorovaný – že se to buď, buď něco, co je pro mě jako hodně osobně silný a ten příběh mě nějak jako fakt hodně i oslovuje, anebo je to něco, u čeho cítím, že potřebuju jako jiný vklad do toho případu. Je to takový jako profesní a nějak třeba si to promyslím, nebo něco takovýho. A dovolím si to, nebo si to třeba jako naplánuju, že mám teď nějaký jako obraz, že se zkusím do toho vrátit. Anebo kde se mi to jako doporučit, že mi to jako zůstává jako téma jako v hlavě dýl. Já se přiznám, že se zatím ale nestalo nikdy nic, co by mi jako trvale jako zablokovalo. Mně teda v tom pomáhá jedna věc: já to občas hodím na papír a to teda tak, že opravdu na papír. Nechci říct, že si píšu deník, takhle to není, ale mám prostě tlustý blok, kam si píšou a píšou rukou. Nejsou to žádný jako poznámky do počítače nebo něco takovýho, a to je třeba taky taková věc vlastně, kdy jak to člověk jako najednou hodí na ten papír, tak jako kdyby to prostě třeba řekl nebo něco takovýho.

Že se to uvolní.

A ono je to vlastně docela užitečný, protože já se k těm poznámkám zase později vracím. Že je to takový něco mezi, právě tomu nechci říkat deník, protože tam se můžou objevit – jednak to nedělám každý den – ale objevují se mi tam jednak osobní věci a jednak i pracovní věci. Ale tohle to je něco, co teda používám a mám to vlastně rád.

Hm, to je dobrý nápad...

Já si vzpomínám, teďka nevím úplně přesně, já jsem tady dva roky a předtím jsem vlastně chodil na psychoterapii a dneska já jsem na to vlastně zapomněl, ale mně tahleta

nepříliš dlouhá epizoda docela pomohla tuhle práci, o tuhle práci jako žádat, do té práce se dostat. Protože já jsem předtím měl nějaký jako ne úplně dobrý rozpad vztahu, takhle jako dost rychlý a to bylo podnět do toho vstoupit. A tam se velice brzo vlastně ale ukázalo, že tam nejsem tak úplně kvůli tomu, že se rozpad ten vztah, ale že to nějakým způsobem zasáhlo, takže ta osobní epizoda, že zasáhla tu profesní záležitost. A vlastně toto bylo jako téma toho, co jsem já řešil, a hodně mi to vlastně pomohlo si ty věci dát dohromady. Hodně jsme tam pracovali s tím právě, co je absurdní, co je pracovní, že je dobré umět mezi to dát prostě nějakou hranici. Jak tu hranici ošetřovat. Takže, pravda, že já třeba tohle to období trochu žiju z toho, co se tam řeklo. Přesto to bylo relativně jako krátký období, tak bylo vlastně hodně důležitý, takže vlastně já jsem se tam v uvozovkách třeba naučil ošetřovat si svoje vlastní hranice. A já je teďka vlastně dělám. Ta hranice je to rozlišování osobní, pracovní a je pravda, že jsem nedávno jako přemýšlel o tom, že mimo supervize, že... já to řeknu tak: já občas požádám někoho třeba ze svých kolegů o nějaký jako hlubší rozhovor. Nechci říct, že to je jako terapie, to určitě ne. Je to spíš taková, je to spíš od těch lidí, který jako o tohle požádám – to není velká paleta, to je prostě, já nevím, tři, čtyři lidi – jsou to lidi teda jako, který pracují v podobných profesích, není to úplně prostě jako někdo ze Šumavy nebo něco takového, takže se můžeme jako bavit, můžeme používat třeba, já nevím, trochu profesionální jazyk, můžeme se dotknout nějakých jako dopadů třeba profese a tak. Je dost pravděpodobný, že tohle by se taky do té psychohygieny mělo zařadit. Jsou to takový jako specifický záležitosti, témata. Možná je to něco, co trochu jako brání vzniku toho pocitu toho osamění, ale když to takhle promítnu, tak to není zase až tak častý.

A tak neuvažoval jste, že byste začal třeba chodit na nějakou tu...

Napadlo mě to taky, jestli to jako nezařadit do jako pravidelného – protože to všechno, co jsem říkal, tak jsou takový jako nepravidelný záležitosti – že by to mělo spíš jako význam trochu jako preventivní.

Určitě.

Jako není to tak jako dávno, nějak vlastně možná při konci loňského roku, že jsem si říkal, že by se to možná... že bych o tom možná měl uvažovat. Takhle to nechám.

My jsme byli u té psychoterapie, žádný kroky jsem neudělal, ale napadlo mě to a kdybych o tom uvažoval, tak vlastně jako z hlediska preventivní, ty vztahy,

co můžou, já mám jako docela, já mám docela výhodu, že aktuálně neprožívám žádnou takovou těžkost ve vztahu. Ale vlastně to, proč jsem vyhledal někoho před třeba x roky, tak vlastně byla svým způsobem náročná vztahová záležitost. Bylo to jako trošku jinak posazený, ale rozuměl bych tomu, že by se to dalo jako preventivně použít, kdyby to bylo užitečný.

Nevím, jestli vy na to narážíte... setkal jste se třeba s nějakým bojem proti nějakým pravidlům např. společnosti? Nebo například klient by něco chtěl, a najednou narazíte na nějakou zeď třeba z venku, já nevím – legislativa, nebo na straně klienta – zasekne se, a třeba i spolupráci ukončí a nechodí.

Jedna věc je boj proti nějakým společenským věcem. Já se přiznám, že já mám za sebou, víte, kolik mi je?

No, na to jsme se vlastně ani nedostali.

Tak mně je 55 let, 56 let a já mám teďka jako – ono to zní jako blbě – ale já jako etapu jako prosazování nějakých celosvětových záchranných myšlenek já mám za sebou. Já se dneska jako držím toho, že někam dosáhnu a tam se snažím, aby to bylo tak, jak mně to vyhovuje. A já jsem měl za sebou období i jako politické kariéry a tak a dneska, když vím, tak jsem prostě šahal různě daleko. A vlastně se toho až tak moc – tam, jak daleko člověk šáhne – tak toho moc neudělá. Ale to, co je jako blíž a kde ta ruka má větší pevnost, tak mě třeba oslovují takový věci jako, říká se tomu občanská společnost. Takže pro mě je jako možná zajímavější – já bydlím v Prokopském údolí – pro mě je zajímavější nebojovat za práva afrických států, ale prostě zajistit to, že se nezastaví kopec, který se jmenuje Vy... Já nevím, jestli to říkám jako dobře, takže ten můj akční rádius v tý věci je takový teďka daleko menší, než kdysi býval. Takže já mám prostě velkou radost, když se potom třeba takováhle akce, která je vlastně z hlediska světa hrozně malá, ale když se povede a opravdu to tak jako funguje. Pak tam bylo takový jako, že jsem třeba, já nevím, pustíme s tím klientem do něčeho. Já to mám tak, že ten klient se do něčeho pouští a já mu v tom nějakým způsobem jsem k dispozici. Víím, že nedokážu být k dispozici každému, takže víím, je to něco, co říkám, já tady každý, kdo ke mně přijde, tak řekne jako, tak slyší něco jako, že prostě si pojd'me vyzkoušet, jestli já jsem ten správný partner pro něj a taky vlastně celkem otevřeně říkám, že si myslím, že nemůžu každému vyhovět. Jsem chlap, trošičku víím, že mám možná víc tah na bránu, prostě to jsou nějaký takový jako moje asi charakteristiky a ne každému to třeba vyhovuje. Takže já,

no někdy mi je trošku jako líto, že se mi ten klient ztratil, protože třeba máme už kus cesty za sebou a já jako vidím, že se to daří a pak to nějak skončí. Dost často se jako ukáže, že je nebo mně se to tak jako ukazuje, že není dobrý to jako hodnotit. Že prostě když pak třeba ten klient přijde, což se tady taky děje, tak se najednou prostě já dozvím, že to bylo v pořádku, že to byly třeba jenom moje strachy, že by ještě třeba to nějak kousek chtělo, ale že ono ho to prostě vyhovělo tam, no tak tohle je taky, bych řek, možná téma do supervize. A jak jsem říkal, já mám takový jako téma, který je pro mě náročný a to je domácí násilí. To je pro mě třeba náročný téma a patří to mezi ty témata, který se mi obtížně sklepávají. Tam jako to jsou chvíle, kdy jako bych asi řek trošku jako bezmoc, protože tematicky je to na dlouho, někdy já se s tím domácím násilím setkávám vlastně tak, že pracuji s dospělým, který je prostě někde nějak zamotaný, a když se o tom bavíme, tak prostě to je před 10, 20, 30 let zpátky a vlastně tam člověk jako vidí, co to může znamenat, co to je potom za práci pro toho, který prošel tím letím.

Jakože to je prostě nějaká epizoda v tom životě, že už to není aktuální u toho klienta, ale že se setkáváte s těmi následky?

Hm, tak to jsou takový jako, to jsou takový jako pro mě takový jako témata, který mě vedou třeba k nějakému jako hlubšímu zamyšlení. Mně se hodně jako líbí ta rodinná terapie a kdybych třeba řekl proč, měl jako profesionálně odpovědět, proč rodinná terapie, tak třeba pro mě jako proto, aby se toto nedělo například. Není to úplně všechno, ale určitá jako motivace toho, co se děje, tak by tady mohla být.

A co Vás teď čeká do budoucna? Je něco, na co se těšíte?

Tak na léto, že budu na chalupě, na to moc těším. A co mne čeká... od září povedu s kolegyní skupinu dětí, kteří mají závislé rodiče, tak uvidíme. Bude to pro mne nová zkušenost.

To zní skvěle. Máte pravdu: chalupa v létě, to musí být výborné. Moc vám děkuju za rozhovor a užijte si letní dny.

Děkuju. Vy také.

PŘÍLOHA č. 3

paní Bětka

Dobrý den, jsem ráda, že jste souhlasila s pořízením rozhovoru pro moji diplomovou práci. Rozhovor budu natáčet. Mám tedy Váš souhlas k natáčení?

Dobrý den, ano.

Děkuji. Tak vždycky to dělám tak, že nechám respondenty se představit. Jména budou samozřejmě změněna. Dále mne zajímá, kde pracujete. Organizace také nejmenuji. Další otázka je na věk klientů – s jak starými klienty pracujete. Dále respondenti představují svoji práci a já se pochopitelně doptávám.

Pak budou jako konkrétní otázky, jo?

Pak budou konkrétnější otázky v průběhu povídání. Klidně povídejte, když tak já se vás doptám.

To jsem trochu zaskočená, protože já už možná úplně všechno přesně si nebudu vybavovat, ale dobře. Je mi 49 let a jsem vdaná. Mám dvě děti. Pracovala jsem v neziskové organizaci, jejíž cílovou skupinou byli lidé s tělesným a kombinovaným postižením a já jsem pracovala ve specializované službě, která se jmenuje podporovaný zaměstnávání, a v rámci týhle služby jsem doprovázela klienty na jejich cestě k nalezení zaměstnání. To byl vlastně komplexní proces, kdy jsme pracovali jednak od nějaké specifikace zájmů a teda toho, co by rádi dělali, zvažování těch možností, jako co zvládnou, na co mají a na co už ne. Takže od motivace pro práci, přes nějaký konkrétní dovednosti, jako umět si napsat životopis a motivační dopis, jak a kde, jakým způsobem hledat práci, jakými konkrétními postupy k tomu. Já jsem v rámci toho s nimi i často pracovala na zvýšení jejich sebevědomí, takže to byla práce v takový nějaký sociálně terapeutický rovině a její součástí vlastně bylo i jako pomoc při vyhledání konkrétní práce a doprovod nebo přípravu na přijímací pohovor, doprovod na ten pohovor, případně nějaká podpora přímo na tom pracovišti, komunikace se zaměstnavateli a podobně.

Takže i jste jako fyzicky tam ty lidi doprovázela, ano?

Jo, když to potřebovali nebo chtěli, vyžádali si, tak jsem tam s nimi šla. A vlastně druhou rovinou tý práce byla zároveň komunikace s potencionálními zaměstnavateli,

nějaký pracovní vlastně schůzky ohledně jejich možností zaměstnávat lidi s tělesným a kombinovaným postižením, úprava pracoviště pro ně, úprava podmínek a tak.

A pracovali jste s dospělými jenom?

Jo, naše cílovka je od 16 do 64 let.

Takže i mladiství.

Takový vlastně průřez tou dospělostí, ale jo, od 16 let, ale takhle mladý lidi jsem neměla, vždycky až po škole. Možná že teď si uvědomuju, že tohle to věkový vymezení platí pro klienty té organizace jako takový, ale my v té naší službě jsme měli lidi až po škole, takže dospělý. A s takovýma jsem vlastně opravdu pracovala, jak s lidmi úplně mladýma po škole, až po pána těsně před důchodovým věkem.

A jak jste tam pracovala dlouho?

Bez dvou měsíců dva roky.

A měli jste pravidelně denně stejný počet klientů nebo to záleželo na nějakých....?

Ne, určitě ne, já jsem tam pracovala na půl úvazku. Ze začátku nebo možná rok jsem pracovala na 0,7 úvazku a pak jsem si ho snížila na poloviční úvazek, protože jsem měla tou dobou už další závazky a k výši toho úvazku se vázal počet klientů u každé konzultantky a pamatuji si, že na toho 0,5 úvazku jsem měla pět klientů a vlastně ta služba byla koncipovaná ještě dvěma způsoby, vlastně jakoby intenzivnější podpora, ta se jmenovala podporované zaměstnávání, myslím, a to asi není úplně důležité, ale v rámci té intenzivnější spolupráce ti klienti chodili každý týden na konzultaci jednou týdně a v rámci té volnější – pro ty třeba, dejme tomu, schopnější klienty – byla ta konzultace jednou za 14 dní, jednou za 3 týdny. Takže takhle. Takže ta přímá práce s těmi lidmi vlastně netvořila ani polovinu toho času stráveného v té práci.

A vy jste byla seznámená určitě i s příběhy lidí – vašich klientů? Jak se vlastně k vám dostali, povídali jste i o tom?

Určitě, lidi se k nám dostávali různým způsobem. Buď to byli studenti té školy, při níž ta organizace vznikla a byla, takže absolventi té školy se k nám dostali jako tou logickou cestou vlastně postupem v té organizaci. Anebo k nám přišli lidi tzv. z ulice, jakože je někdo poslal, že se o nás někde dozvěděli, že šli okolo a všimli si nás atd. Byli pozvaní teda zájemci o tu službu, absolvovali úvodní konzultaci, která měla nějaký

vlastně strukturovaný charakter, součástí bylo zjistit, zmapovat nějak životní situaci, aktuální situaci toho člověka, toho zájemce o službu, motivaci pro práci, co ještě – taková prostě úvodní konzultace pro získání základních informací o tom klientovi. Poptávka po té službě byla vyšší než nabídka, takže byla čekací listina. V momentě, kdy se ten člověk dostal na řadu, tak jsme ho kontaktovali a příslušná konzultantka s ním začala spolupracovat a ty konzultace – nevím, jak je vedly kolegyně úplně samozřejmě – já jsem, jak jsem říkala, já jsem se snažila o komplexní přístup k tomu člověku, nějak mu porozumět, nějak s ním být v té situaci. Taky když bylo vidět, že je to na místě nebo že vlastně oni o to stojí, tak jsme si povídali i o jejich životě nebo o tom, co je aktuálně trápilo, nevím, v rámci bydlení, v rámci vztahů. Že jsem tu práci nepojímala striktně jenom jako hledání práce, ale že jsem se o to snažila vlastně trochu jinak. A řekla bych, že – ne řekla bych, já to vím – že to ty moji klienti kvitovali s povděkem, že ta zpětná vazba od nich byla vždycky jako velmi pozitivní, když jsme se loučili, tak někteří brečeli a prostě bylo to takový, jakože vlastně na velmi osobní rovině jsme měli ten vztah pracovní.

A měli jste supervizi třeba v práci?

Jo.

Jakože interní anebo i jakože takovou tu, že jste měli jiného supervizora, kde jste probírali případy a tak?

Tahle organizace mně osobně přišla, byť teda jiný zkušenosti moc nemám, ale přišla mi jako vlastně velmi, velmi, jak to říct, velmi pozorná v péči o své zaměstnance. Kladla důraz vlastně na jejich odborný růst, vzdělávání a péči o psychohygienu. My jsme měli pravidelně porady, během nichž vlastně byl – jednou týdně porady – během nichž byl prostor pro sdílení té práce našich případů a vlastně to byly intervizní sezení. Část té porady byla věnovaná organizačním věcem, plánům atd., ale ty intervizní sezení případový byly prostě pravidelnou součástí. Tak to měli jsme možnost kdykoli v případě potřeby požádat o individuální supervizi a měli jsme pravidelný supervize týmový jednou za měsíc, vedený případově, takže jako nad případy. A měli jsme jednou za měsíc – teď si úplně nevzpomenu, jak se to jmenuje, jak se to jmenovalo, případová práce nebo případové vedení nebo něco takového – a to bylo vlastně něco jako vlastně nebo metodické vedení – jo, jmenovalo se to metodické vedení – a bylo to vlastně supervizní vedení nějakýho konkrétního

tématu. Takže to bylo, to metodický vedení nebylo o vztahový rovině toho případu, ale o tom, jak se to správně má dělat.

A vy sama jste třeba v tu dobu nějakou další psychohygienu potřebovala, nebo jestli jste si nějakou dopřávala?

No, tak já jsem tou dobou, já jsem se nacházela v tu dobu ve velmi náročný životní situaci, která mě prostě nějak jako přirozeně taky vedla k tomu starat se o sebe. Já jsem asi pravděpodobně nerozlišovala to: teď se o sebe starám kvůli tomu, co mám doma a co mám v práci. Ale samozřejmě, že tohle je vždycky nějakým způsobem taky propojený. A když jsem cítila, že je toho na mě v práci moc, tak jsem prostě dělala věci, který mi dělaly dobře.

Takže třeba nějaký sport děláte?

Určitě, chodila jsem běhat. Když jsem se na to necítila fyzicky, nebo nebyla jsem ve formě, anebo jsem byla úplně normálně líná a nechtělo se mi běžet, tak chodím takový svůj okruh asi 7 km. Takže tenhle ten pohyb venku v přírodě, ten je pro mě dost jako důležitý a dost zásadní a relaxační. Masáže, to je pro mě taky relaxace. Někdy v té době jsem se naučila, jsem absolvovala dva semináře autogenního tréninku, a v té době jsem ho začala praktikovat. A to je pro mě dodneška vlastně velmi účinná metoda relaxace.

Takže ho praktikujete pořád.

Jo, to dělám a pamatuji si, že tuhle otázku takový nějaký jako vydanosti té situaci vlastně životní a komplexně jako jak v té rodinný, tak v té pracovní rovině jsem tenkrát taky dost řešila v individuálu. Že jsem tam řešila to, že nějak vlastně nejsem často, že se mi stává, že nejsem vůbec nějak jako sama se sebou. A začala jsem zkoušet takový úplně mini mini relaxace, ale spíš jako ve smyslu uvědomění si té aktuální momentální situace tady a teď, takže když jsem byla úplně prostě v práci, dělala tři věci najednou, mluvili na mě a tak a já jsem z toho měla hlavu v pejru, tak jsem se pak naučila takový mini momenty dostání se k sobě samý. Prostě takhle si sednout úplně v uvolněný pozici a projet si takhle tělo jako od hlavy až po paty a do konečků prstů a vlastně dostat se nějak sama k sobě. A to mi pomáhalo, to je hrozně dobrý.

Takže vy jste říkala, že jste měla osobní problémy. Tak moje další otázka by měla být, jestli vás rodina podporovala v tom, co děláte? Jestli třeba vnímáte, že by vás rodina nějak podporovala, nebo jestli s tím mají třeba problém, že nejste doma nebo že...

To vůbec, já jsem pracovala na malý úvazek, takže problém určitě ne, nicméně jako já cítím od své rodiny takovou jakoby stálou podporu ve všem, co dělám. Vlastně takovou jako úplně komplexní, prostě takový jako souhlas, buď tichý, nebo otevřený se vším, co dělám a takovouhle jako skrytou podporu. Ale že by mě přímo nějak konkrétně podporovali v týchle práci, tak to asi určitě ne, no.

Tak vy jste pracovala na míň úvazku, to jste říkala a tak, ale nevádí. Vaše případy asi vždy nebyly úplně jednoduché? Tato má studie se snaží prozkoumat zkušenost osamělosti. Stalo se Vám někdy, že jste se při práci s klienty cítila osaměle? Zkuste si vzpomenout na určitou událost, v níž jste pocit osamělosti prožívala a popište ji. Zkuste popsat i nejmenší podrobnosti Vašich pocitů.

Ano, já si pamatuju. Když se teď takhle jako vracím do té práce, tak si některý ty svoje klienty, se kterými jsem byla třeba víc na blízko, velmi dobře vybavuju. Ale vlastně úplně nejvíc z té doby mám v hlavě jeden případ, který jsem měla vlastně celou dobu od samýho začátku až do konce. To byl klient, kterého jsem přijímala do služby vlastně krátce po tom, co jsem sama do toho zaměstnání nastoupila a byl tam a vlastně když jsem odcházela, tak jsem ho předávala nastupující kolegyni. Takže on tam byl se mnou celou dobu a byl to vlastně velmi komplikovaný příběh a případ, kdy jsme vlastně v druhém roce té služby byli nuceni přizvat ke spolupráci jeho rodinu a vlastně ten případ se překlopil i do týchle roviny. A ta práce byla vlastně, jak bych to řekla, tenhle případ mi jako vlastně velmi zaměstnával. Protože, říkám, byl velmi komplikovaný. Ten klient měl celý soubor postižení, který jednotlivě nebyly až tak závažný, ale ta jejich kombinace a především to, že byl vlastně úplně zanedbaný, že s ním nikdo nikdy dobře npracoval, tak vlastně se jednalo o těžký případ zanedbání a já jsem nějak v tom byla hodně osobně angažovaná, protože jsem fakt jako hodně stála o to, nějak tu jeho životní situaci aspoň trošku posunout. A samozřejmě, když je to takovýhle případ zanedbání, tak je na pozadí rodina. A práce s tou rodinou byla jako velmi, velmi náročná. Já jsem v ní ale nebyla sama, protože za prvý já jsem – jako tenhle ten případ jsem sdílela od samýho začátku, kdy jsem jako začala chápat tu jeho náročnost – tak jsem to sdílela na těch intervizích, s kolegyněmi, se šéfovou,

na supervizích jsme tomu věnovali prostě x sezení. Na tom metodickým vedení jakbysmet a potom, když jsme se rozhodli pro tu práci s rodinou, tak to jsme vedly společně s tou mojí vedoucí. Zároveň jsem to sdílela s kamarádkami, protože jsem v tom byla opravdu jako angažovaná a moc mě to zajímalo a i si pamatuji, že jsem ve škole na tom supervizním jednom semináři o praxi jsem to sdílela. Jako v tom supervizním sezení. Psala jsem o tom případě případovou práci, jako vlastně ten rok a půl, teda ty necelý dva roky tohle byl pro mě takový jako nejvýznamnější příběh, který mě celou dobu doprovázel.

Tak to je super, to jste vyřešila dobře. Vy pracujete s lidmi dál, ale v jiné organizaci Přistihla jste se někdy, nebo opět zažila jste někdy, když klienta posloucháte a on vám vypráví svůj životní příběh, nebo nějaké jeho peripetie, že třeba v průběhu tohoto sdílení pocítíte něco.....nebo naopak co u toho cítíte?

Jak kdy. Když se vrátím k předchozí otázce, já jsem vlastně nikdy asi u toho nevnímala osamělost v tom, byť tento pocit bytostně znám ze své osobní lidský roviny, tak v tý pracovní to fakt, abych byla jako fakt poctivá v tom, tak mám pocit, že neznám. Spíš tíži. Protože fakt mám kolem sebe opravdu dostatek lidí, kterým můžu i zavolat, s kterými můžu ty věci sdílet, když fakt nutně potřebuju, ale když jsem vás poslouchala, tak vlastně vy jste se ptala po pocitu osamělosti, že jsem v tom, jakože na mě ty lidi nějak vkladou, do mě vloží ten nějaký nárok...

Ano, jakoby přenesou ten příběh vlastně.

Že do mě vloží příběh a že vlastně mají vůči mně nějaký očekávání, že já jim s tím pomůžu, nebo něco.

Třeba, nevím.

Napadá mne osamělost ve smyslu zátěže.

Nebo tíže. Tak to zažívám. Tak bych to popsala.

Nějaká tíže prostě, jo. Tak tíži jako takovou, bych řekla, jsem rozhodně zažívala. Tíži ano, já jsem jako – tak se k tomu dostáváme – k tíži. Ale ta moje tíže jakoby, kdyby spočívala v nároku na sebe samu mu v tom pomoci, tomu člověku, vlastně měla jsem na sebe požadavek. Tak jako něco s tím prostě musíš udělat. Vlastně odpovědnost. Jako cítila jsem odpovědnost za to, jakým způsobem já jsem vstoupila do příběhu toho člověka, a že on se na mě obrací o pomoc a že vlastně to je, vlastně ta odpovědnost

je veliká a představuje pro mě v danou chvíli nějakou tíži. A to jo, to znám ten pocit, ale ten se vždycky jakoby rozplynul v promyšlení dalšího postupu, co se – nebo možností, který se – nabízejí, jak přímo v tom procesu s ním, tak v péči o sebe samu, tzn. třeba v tom sdílení s druhými, nechat si pomoci, nechat si poradit.

A stalo se třeba, že vy jste měla s klientem nějaký plán práce, kroků a narazili jste na nějakou zeď? Ať už třeba ze zákona, nebo například u zaměstnavatele. Jakoby že jste bojovali trochu sami?

No, v tomhle směru to bylo ošetřeno. A když jsem volala někam, ne, v tomhle směru ti klienti byli vlastně námi nějakým způsobem chráněni, takže jako tohle se nestávalo. Vy jste se ptala, jestli jsem narazila na nějakou jakoby překážku...

Překážku v té pomoci klientovi, když už třeba klient souhlasí, s Vašimi návrhy pomoci...

Spoustu překážek jsem překonávala – a ta otázka byla ještě?

No, jestli třeba jste nenarazili na něco, co fakt překonat nešlo.

Překážek byla spousta, konkrétně tady s tímhle klientem jich byla opravdu celá řada. Na samém počátku té naší spolupráce se stalo to, že my jsme taky nějakým způsobem sdíleli ty pracovní, tu aktuální nabídku pracovních míst jsme sdíleli s kolegyněmi a společně jsme hledaly každá jako ve své klientele vhodného klienta pro tu pozici. A já tím, jak jsem tam byla jenom na půl úvazku, tak jsem prostě tam taky nějaký dny nebyla a jedna moje iniciativní kolegyně prostě vytipovala pro mého klienta nějakou – nebo odpověděla na nějakou – pracovní nabídku a domluvila mu pohovor. Já jsem ho ještě prakticky neznala, celý se to odehrálo za mojí nepřítomnosti a já jsem byla postavená před hotovou věc a toho klienta jsem na ten pracovní pohovor měla doprovodit, což jsem udělala. Ale od začátku jsem z toho vůbec neměla dobrý pocit, protože jsem jako si říkala, že na tohle asi jako nemá. Ale nevěděla jsem to, já jsem ho ještě fakt neznala a ten pohovor byl jako čirá katastrofa. To bylo hrozný, to byl jako traumatický zážitek pro všechny zúčastněný. Pro toho klienta, pro mě, ale i pro ty dvě nešťastný ženský, který prostě koukaly jak blázen jako, co se to děje. A já jsem byla hrozně našťavaná, jako úplně hrozně. Takže jsem druhý den – jsme měli mít večer nebo odpoledne radu – a ta kolegyně hned, když jsem ráno přišla do práce, tak co, jak to včera dopadlo, já jsem říkala, hele, nechci se o tom bavit, až na poradě. A takhle se vlastně potom postupně ptaly všechny. Dobře, tak na poradě. No vznikl z toho

samořejmě velký konflikt, protože ta kolegyně nějak jako nebyla schopná v tu danou chvíli přijmout to, že to nebyl správný postup atd. Já jsem prostě jako se vyvztekala den předtím, takže už to jako nebylo tak hrozný, ale vlastně byl to na samém počátku mého zaměstnání tam poměrně výrazný konflikt a já jsem se tam samozřejmě pak cítila sama. Bylo to nepříjemný, ale já jsem tam.. já jsem si musela vymezit nějaký hranice a to jakým způsobem já tam jako můžu být a jakým způsobem můžu pracovat. A že prostě tohle bylo jako úplně pro mě jako neakceptovatelný a byla jsem v tom sama, protože ta kolegyně, která tohle to jako spískala, byla taková jako hodně zranitelná a ta vedoucí jí takovou znala. A vlastně jako – byť mi dávala za pravdu, tak dala za pravdu ale v soukromí – tak jí jakoby chránila, protože prostě znala jako její zranitelnost. A nebylo to dobrý, nebylo to moc příjemný. Ale pak jako se to – jo, teď si to vybavuji, nebylo to dobrý dlouho – pak se to jakoby rozplynulo. Ale pak se vystřídali vedoucí týhleť, asi po ¾ roce od tohoto, ti si to nějak jako předali. Anebo ona se to nějak dozvěděla, tuhle tu věc. A znovu to tam otevřela, protože ta kolegyně to v sobě měla pořád jako, jako ona byla zraněná.

Stejně teda.

Ano. A pak jsme měli na tohle to týmovou supervizi a až po ní, když jsme si o tom otevřeně promluvili s velkým časovým odstupem v době, kdy já jsem si myslela, že už se to neřeší, je to v pořádku. Mě by ani ve snu nenapadlo, že není. Tak až potom to vlastně se uzavřelo. Nevím, jestli to bylo úplně jako přesně to, na co jste se ptala.

A co v týmu? Měla jste někdy nějaký nápad a tým ho nepřijal?

Ano. A v tuhle chvíli jsem se tam cítila osaměle. V tomhle určitě.

Lze do toho zahrnout i – jak jste výše říkala – že jste měla jiný přístup ke klientům?

Já jsem vždycky cítila rozdíl mezi svým přístupem a jejich. A to jsem se pak cítila osaměle.

Tato má studie se snaží prozkoumat zkušenost osamělosti. Stalo se Vám někdy, že jste se při práci s klienty cítila osaměle? Zkuste si vzpomenout na určitou událost, v níž jste pocit osamělosti prožívala a popište ji. Zkuste popsat i nejmenší podrobnosti Vašich pocitů.

Teď, jak jste tam něco konkrétního řekla, tak já jsem si uvědomila, jo, já jsem se tam po tomhle tom konfliktu cítila osaměle poměrně dlouhou dobu. Ne teda až do té supervize za ¾ roku, to už bylo dávno někde jinde, ale v nějakým tom vlastně novým prostředí, kdy já jsem jako velmi věřila tomu, že to, co dělám, tak dělám dobře ve prospěch toho klienta, že já jsem ho vlastně chránila, a že jsem viděla prostě to poškození, který mu to ten přístup té kolegyně přinesl. Protože ten pohovor ho fakt jako poškodil. Už tak jako nulový sebevědomí a vlastně nedostalo se mi tam tenkrát od nikoho, ani od té vedoucí takhle někde stranou, vlastně nějaký potvrzení toho, že mi rozumí. Tam šlo o to vlastně nějak jako, o zachování nějaký rovnováhy v tom kolektivu, o prostě trošku jako zametení toho konfliktu pod stůl. Ano, šlo o péči o kolegyni, která jako má evidentně prostě nějaký problémy sama se sebou, prostě zranitelná, slabá a tak. Ale jako to nic nemění na tom, že já jsem se v tom cítila taky blbě, a že jsem v tom byla fakt sama. Ale vlastně ten pocit té osamělosti nebo té samoty v tom, v tomhle tom procesu mizel postupně tak, jak já jsem se víc a víc dostávala do té práce, jak jsem v té práci nabývala zkušeností, větší sebejistoty a věci, které přišly později – a jako mnohem, mnohem náročnější – právě konkrétně s tímhle klientem a s tou jeho konfliktní rodinou. A vlastně to už jako fakt úplně jako přerostlo rámec té běžný práce tam a bylo to jako velmi náročný. A teď ty kolegyně vlastně úplně otevřeně říkaly, tohle já bych nezvládla, já bych utekla, já bych brečela, já bych tohle – tak to už pak jako se nikdy neobjevilo, Tenhle ten pocit byl na začátku, ale vlastně mizel postupně tím, jak já jsem nabývala nějaký větší jistoty v tom, co dělám, že jsem měla pocit, že to dělám dobře.

Dobrá, moc děkuju. V nadcházejícím období – bude léto – těšíte se na něco? Čeká Vás něco nového?

Na léto se moc těším. Pojedu s rodinou do Itálie a na další místa. Ráda cestuju, tak jsem přes léto hodně pryč. Na to se moc těším.

PŘÍLOHA č. 4

slečna Dana

Dobry den, jsem rada, ze jste souhlasila, ze mi pomuzete natočit rozhovor pro moji diplomovou práci, řikala jsem, ze to bude nahrávaný, takže s tím souhlasíte?

Ano, souhlasím.

Souhlasíte, že rozhovor bude zpracovaný v diplomové práci?

Jasně.

Děkuji. Takže moje první otázka: S jakou cílovou skupinou pracujete a jak dlouho pracujete jako sociální pracovnice a kolik je vám let. A trochu představte i klienty.

Je mi teda 25 let a jsem svobodná a bezdětná. Jako sociální pracovník pracuji vlastně 4,5 roku s tím, že jsem začínala nejdřív s cílovou skupinou seniorů. Pracovala jsem jako sociální pracovník v domově se zvláštním režimem, vlastně s lidmi, co mají alzheimera nebo nějakou těžkou formu demence. A tím, že jsem si nějak říkala, že jsem ještě mladá a že bych jako ráda se možná jako posunula dál a poznala zase nějakou jinou cílovku – protože jsem nějak jako poznala, že mě ti senioři hodně vysávají – že asi jako tím, že jsem jako dost mladá a třeba ještě jako tu energii mám, tak fakt mi přišlo, že když jsem šla z práce, že mě úplně vždycky vysáli, že už jsem fakt nemohla, takže jsem zase si říkala, než abych vyhořela a pracovala jsem nějak na úkor kvality, tak jsem se prostě rozhodla cílovou skupinu změnit a nyní teda pracuju 2,5 roku v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, kde je vlastně cílová skupina od 6 do 20 let s tím, že vlastně pracuji na pozici kontaktního a terénního pracovníka. Takže si střídám služby, kdy chodím do terénu – terén je vlastně jako od šesti do dvaceti – a pak je jako ten kontaktní pracovník, tzn. že pracujeme jako na klubu. Máme jako klub, prostě zařízení v centru města tak, aby byl co nejvíc dostupný mladým lidem a tam vlastně můžou klienti chodit od 11 do 20 let. Ten klub je – nebo vlastně ta pracovní doba je – jako pro ty děti vždycky od dvou jako do sedmi, vlastně i nějak přizpůsobená tomu, aby jako mohly ten čas u nás trávit po škole.

Takže dopoledne tam nejste.

Ne, dopoledne tam nejsme. Jenom v případě, že bychom si třeba domluvili nějakou individuální schůzku, jako když by potřebovaly doprovodit třeba na úřad nebo do školy nebo k soudu, tak jako pak je to možný po domluvě, ale jako jinak normálně otevřeno pro všechny máme vždycky až odpoledne.

Tak to je super, že zmiňujete i formy Vaší práce. V jakých případech třeba děláte to, co jste popsala – doprovázíte k soudu?

Nevím, třeba se jedná o nějaký jako výživný, kdy vlastně rodiče nechtějí platit na děti, takže vlastně nás klienti jako osloví o pomoc, protože často jako nerozumí tomu, co jim u toho soudu říkají, jako nechápou úplně třeba to pojmosloví, který soudce používá; takže jsme tam i proto, abychom jim za prvé dodali nějakou jistotu, odvalu a podporu a taky, abychom jim pomohli vysvětlit, co vlastně se tam děje.

A to jsou děti, které?

Jsou to jako různý děti, vlastně pracujeme převážně jako s dětmi ze sociálně znevýhodněného prostředí, ale samozřejmě jsou tam i děti, který jsou v ústavní výchově, takže jsou v nějakým jako...

Dětským domově?

Dětským domově. Nebo jako z výchovného nějakého opatření.

Takový to středisko výchovný péče taky?

Ne, to nejsme my, to nejsme my. My jako spolupracujeme, taky třeba můžeme je přeposlat, ale to neděláme. A pak třeba – já nevím, v jakých případech rodiče nemají na dítě čas, aby si třeba v 15 došli zařídit občanku – takže třeba je tam doprovodíme, pak třeba, já nevím, v průběhu, co k nám ten klient chodí, dostáváme se do nějakých kontaktů a zjistíme třeba nějakou závislost. Pokud jako je otevřený k tomu, že chce pomoci, můžeme mu třeba domluvit právě nějakou schůzku u nějakých adiktologických služeb s tím, že pokud má zájem, tak ho tam třeba můžeme i doprovodit, takže fungujeme jako taková podpora.

A klienti u vás jsou převážně jak starý? Máte širokou škálu od 6 do 20 let.

Tak jako přijde mi, že průměr je jako těch 15 let, mi přijde. Nebo 14 let.

Ti teenageři prostě.

Jo.

Dobry, tak jo, super, díky. Takže tam pracujete 2 a půl roku. Ok. A třeba děláte i konzultace osobnější nebo ...

Děláme. Tak právě že jako vždycky, třeba ve dvě se jako otevře ten klub, kde nabízíme nějaký volnočasový aktivity, tak nějaký vzdělávací. Co se týká nějakých domácích úkolů i jako individuálního doučování a pak nějakých jako preventivních programů, tak to je takový jako to, co jim jako nějak nabízíme jako přes ten den. A pak my máme tam takový dvě jako místnosti, kam právě, pokud jako se dostaneme s tím klientem jako k řešení právě nějakých jeho problémů, tak je právě možný jít do soukromí, kde to nějak probíráme. Jak je možný třeba postupovat, co je možný dělat, takový klasický... Není to samozřejmě jako terapie, protože jako terapeuti nejsme, je to opravdu sociální poradenství. Jsme vlastně všichni sociální pracovníci, takže nabízíme poradenství.

A spolupracujete stále se stejnými lidmi? Třeba, nějaký kluk, který chodí pravidelně, má nějaký problém a chodí si s Váma povídat, nebo jestli takhle ne. Střídají se ty děti, nebo je ta práce kontinuální..?

Jako jo, převážně jako klienti k nám chodí pravidelně. Dost často fakt jako celý ty roky od těch 11 let do těch 20 let. Fakt máme klienty, kteří k nám chodí denně, co prostě za minutu dvě už čekají přede dveřmi a v sedm prostě odcházejí a fakt tam stráví jako celý svůj volný čas odpolední. Ale pak jsou taky klienti, kteří právě tím, jak jsme teď rozšířili nově od ledna služby a chodíme 3x týdně do terénu, tak taky právě nějak chodíme ve všech lokalitách jako města a snažíme se právě hledat místa, kde ty mladý lidi čas tráví a s tím, že jim vlastně vždycky třeba řekneme, kdo jsme, co děláme, s čím jim můžeme pomoci a nějak jim představíme vůbec nejenom ten terén, ale i jako právě ten klub. Takže pak k nám třeba chodí právě mladý lidi z terénu na ten klub, anebo zase se navazují různě právě přes kamarády, co se jako o tom dozví. Někdo ze zvědavosti, někdo fakt tam potřebuje nějakou pomoc od nás, nějakou radu, někdo přijde, řekne, že to jako pro něj není, že se tam třeba necítí, tak už jako nepříjde. Někdo zase řekne, že nechce být na klubu, že mu tam nevyhovují lidi, který tam chodí, ale že zase chce trávit s námi čas v tom terénu. Je to takový různý, ale myslím, že převážně tam chodí lidi pravidelně a vlastně já nevím, kolik jich máme. Nějak

od té doby, co to zařízení jako funguje, tak jich je asi 1100. Teď nějakých aktivních klientů máme asi, já nevím, 300 nebo 400.

Tak to jste velký. A předtím, vy jste říkala, že jste pracovala s těmi starými lidmi, tak tam je nom bych se zeptala, vlastně to bylo zařízení pobytový, že ano? Oni tam byli pořád, takže tam logicky byli stálí klienti. A Vaše práce tam byla jaká, když jste s nimi pracovala?

Já jsem se zajímala o jejich potřeby – těch seniorů – jednala jsem s jejich rodinami, s úřady, vedla nějakou dokumentaci.

A byla jste v kontaktu přímo s těmi starými lidmi?

Byla. Byla jsem vlastně s nimi v kontaktu, protože probíhaly taky nějaký akce v rámci zařízení nebo i nějakých výletů, takže jsem s aktivizační pracovnící vždycky jezdila, doprovázela.

A potkávali jste se s příběhy klientů? Proč tam jsou u vás ubytovaný, jak se tam dostali, proč je tam rodina....?

Jo, tak tam mnohem míň než tady, protože opravdu ty mladý lidi toho řeknou hodně, ačkoli jsme třeba anonymní služba. Ale vlastně ti senioři – já mám zkušenost teda bohužel dost negativní s rodinami seniorů, že jako to moc nefungovalo. Málo jich se fakt o ty svoje příbuzný nějak starali a pravidelně je třeba navštěvovali, brali si je domů. Jako fakt, co jsem tam pracovala, tak jestli jsem fakt viděla, bych to možná spočítala i jako kolik rodin, takže jsme se to vlastně neměli ani moc jako kde dozvědět vzhledem k tomu, že ty lidi na tom zdravotně byli nebo i psychicky tak, jak byli. Takže jsme si třeba o jejich životě povídali, já jsem se doptávala, ale ty informace byly dost zkreslený a ovlivněný tou nemocí.

Moje diplomová práce je zaměřená vlastně na osamělost sociálních pracovníků a moje otázka je taková: jestli v rámci práce sociálního pracovníka byla událost v níž jste prožívala osamělost. Pokud ano, popište prosím i ty nejmenší podrobnosti, toho co jste cítila a co jste prožívala.

Tak jako první, co mě napadá, je fakt jako slovo supervize. Vzhledem k tomu, že jsem se s tím setkala jako při mém studiu, takže jsem jako věděla, o co jako jde, k čemu je to dobrý, pak jsem vlastně nastoupila do toho domova seniorů, kde supervize jako nebyla a teď mám porovnání vlastně s touhle prací, kde jsem, kde supervize je.

Je vlastně jednou za měsíc a půl, čtyři, šest týdnů. Tak to je třeba jako první moment, kde jako jsem si fakt uvědomila tu potřebu ještě jako větší, než jsem si třeba fakt o tom kdy jako myslela. Že opravdu tam jako můžu nějak sdílet ty svoje jako pocity a něco. Pak jsem si taky uvědomila jako rozdílnost, teď úplně nevím, jestli se mě třeba ptáte na nějaký jako systém, tak k tomu se třeba ještě jako můžeme dostat nějak jako obecně jako sociální pracovnice, teď se jako zaměřím nějak fakt jako na ty dvě jako zařízení. Že třeba v tomhle zařízení fakt jako hodně funguje nějaký jako naladění a soulad jako těch pracovníků. Tím, že jsme jako poměrně malý tým, je nás tam vlastně osm a jsme jako v jedný kanceláři, je i fajn jako, že vlastně jedna jde na klub, dopoledne někdo tam je, někdo tam není, takže furt nejsme jako všichni spolu, takže tam nevzniká jako teda žádná ponorka a opravdu to jako sdílíme, jakmile jako má někdo jako nějaký pochybnosti o sobě, o klientech, něčemu nerozumíme. Myslím si, že i řešíme nějaký třeba osobní jako příběhy naše jako ze života, který by nám třeba mohly nějak jako zasahovat do té práce, takže to jako je dobrý, to právě vidím, že je taky hodně jako potřebný a tam to třeba jako nebylo. Mně nějak asi přijde, že ty sociální pracovnice jsou na tohle dost jako nastavený a vlastně v tom domově seniorů, tam jsou sociální pracovníci dva a zbytek jsou jako sestry, pečovatelky a já nevím co, doktoři, takže to je pak takový jako trochu jiný, takže v tomhle tom jako vidím velký jako rozdíl. Jako osamělá, jako je pravda, že s tím musím hodně pracovat s tím, abych si ty příběhy třeba jako nebrala domů, protože ty mladý lidi opravdu zažívají jako dost nepříznivý jako podmínky, kde vyrůstají. Ty příběhy jsou leckdy fakt jako těžký, katastrofální, fakt jako zásadní, takže je pravda, že někdy jako si sednu do auta a ještě nad tím jako přemýšlím, prostě se mi hrnou jako slzy do očí nebo jako něco takového.

To je super, děkuji, že vlastně to říkáte a popisujete, jakože slzy Vám vstoupili do očí a tak, protože to je přesně to, co vlastně ta práce zkoumá, protože každý jsme jiný a

Jo a jako hlavně ze začátku jsem to měla a ještě když jsem nastoupila, tak fakt se tam děly různé věci, jako nějaký úmrtí a třeba v rodině nebo poměrně zásadního člena rodiny, možná toho nejhlavnějšího a tak různě; tak vlastně než jsem se nějak stačila zaběhnout, tak na mě padly takovýhle docela těžký příběhy a prožívám, no asi fakt jako úzkost a takový pocit nějaký jako nespravedlnosti možná jsem jako tenkrát cítila, když to vezmu fakt jako k tomuhle konkrétnímu příběhu, který mě fakt jako docela dlouhou dobu ovládal nebo se mnou jako šel. Takže nějaký

akt nespravedlnosti a jsem si říkala, co já jako můžu pro to udělat, nebo hlavně já jsem si třeba říkala – což samozřejmě jsem pak s tím začala pracovat a už to teď nemám – už fakt vím, že nemůžu spasit každého. Prostě to, co jim můžu nabídnout, je to, že tam pro ně budu v práci, když máme otevřeno. Udělám, co bude v mých silách. Na něco už prostě nedosáhnu, a je to v pořádku, že už prostě na něco taky kapacitu nemám. Ale já jsem se pak přistihla při tom, že jsem se třeba někde bavila ve svém osobním volnu, a pak jsem si říkala – ty jo, ty se tady prostě bavíš, směješ a oni prostě doma truchlí, je to fěr?! To jsem se cítila hodně osamělá. Jenže to samozřejmě takhle nejde, to bych musela truchlit, protože pokaždé se někomu něco stane a vzhledem k tomu, že obsáhneme tak velký množství mladých lidí, tak to opravdu je dost často. Já to samozřejmě reálně vím, přemýšlím nad tím, jako vím, jak by to mělo být, ale pak se třeba člověk fakt stejně neubrání nějakému prožívání, který jako – a asi jsem se fakt i víc třeba, asi jsem se na to jako s těmi seniory tolik nezaměřovala – protože to nějak pro mě byla první taková práce na plný úvazek, takže jsem byla taková plná energie a ani mě to nenapadlo, že bych se třeba mohla zaměřit na nějakou psychohygienu. Takže jsem nad tím asi nějak víc začala až tady v tomto zaměstnání uvažovat a nějak víc vědomě relaxuju, abych to nějak...

Super, to je vlastně další otázka, ta psychohygienu, jak jste přesně řekla, že jste zjistila, že potřebujete o sebe pečovat. Takže nejen tou supervizí, ale právě jestli třeba ještě děláte něco, co by vás nabíjelo.

Já tím, že máme, nebo jsme teď jako zrekonstruovali, chalupu, takže ty se hodně věnuju. Je tam velká zahrada, na kterou 10 let nikdo nesáhnul, takže byla v dost katastrofálním stavu. Takže jsem se nějak vrhla jako na to a to mě hrozně jako naplňuje. Jsem tam sama, pustím si nějakou hudbu a teď se tam rejpu v zemi, soustředím se tam na nějaký plevel a úplně vypnu. Pak ráda si napustím vanu, dám si skleničku vína – možná že to je takový návodný, jakože se mě někdo zeptá a neutápíš se v alkoholu – to myslím, že mám pod kontrolou, ale dát si skleničku, že na tom není nic..

Určitě nic špatného. Nějaký koníček, chodíte někam cvičit, tančit?

Mně přijde, že dělám všechno a nic. Že jako najdu si různé tance a trampolíny a posilovnu a zumbu a jógu a běh a prostě tenis, dělám všechno a nic. Mě všechno baví, to je dobrý, ale jako u ničeho moc dlouho nevydržím. Ale tak jako furt to nějak probíhá všechno, vždycky něco skončí, tak zase začnu dělat něco nového, takže jako to si taky myslím, že je hodně potřeba. Kdo hodně pracuje hlavou, jako psychicky, nějak zatěžuje

psychiku – což je právě dobrý při tom terénu, že někdy fakt monitorujeme to město, zrovna nemáme třeba domluvený nějaký schůzky s klienty, nebo zrovna je, já nevím, hodně horko, nebo velká zima, nebo prostě se sejde den, kdy zrovna venku nikdo není a že třeba i hodně chodíme, a vlastně jsme 5 hodin v terénu, takže my 5 hodin jako chodíme po městě a nachodíme třeba 10 km – takže to je docela dobrý, takže přijde mi, že na to myslím, že to je potřeba se jako fakt nějak aktivně hýbat, zapojovat to tělo do toho.

To jste řekla fajn věc, protože to je pravda. Sama nad tím taky takhle uvažuju, že vlastně pracujeme fakt hlavou a je třeba zapojit to tělo, to je fakt, aby si člověk odpočinul, to je pravda. Dobře, tak jo, děkuju. A do budoucna třeba výhledově, nepřemýšlíte nad nějakou další změnou zaměstnání třeba?

Ne.

Tahle cílová skupina vám vyhovuje?

Jo, vyhovuje, je to pro mě dobrý, že to je živý – ta práce.

To je fajn, dobře. Ještě něco jsem potřebovala, ale už se blížíme ke konci.

Narazili jste v práci, teď v tom nízkoprahu třeba na nějaký komplikace zvenčí? Například když jdete něco vyřizovat k soudu, že vám řeknou, že, já nevím, to dítě na to třeba nemá nárok, nebo že se sekne někdo v rodině, že pro něj chcete něco vymyslet a ...

My se hlavně jako setkáváme s tím, že jsou samozřejmě dvě skupiny lidí. Někomu to, co děláme, přijde jako dost smysluplný – jsou jako třeba rádi, že to tady je. Pak je samozřejmě skupina lidí, která si o tom nic moc nezjistí a propaguje nějaký svoje vykonstruovaný názory, který spočívají v tom, že teda se zajímáme o romský děti, který podporujeme v tom, aby jako kouřily před naším zařízením, popijely alkohol a užívaly různé návykové látky a taky si tam s nima třeba jenom hrajeme fotbal. Takže ty dotace, který dostáváme teda na to, abychom si s nima hráli fotbal, to teda jako asi moc není potřebný, takže to je docela jako úsměvný, že někdo tomu jako nerozumí a přistupuje k tomu takhle. Ale jako musím říct, že v našem městě je poměrně dost sociálních služeb. My se právě aktivně snažíme být hodně v kontaktu s těmi ostatními službami tak, abychom mohli právě i preposílat naše klienty, pokud si s tím už my nevíme rady. Takže je preposíláme k někomu, koho fakt třeba známe, to třeba je pro ty naše klienty hrozně důležitý, že řekneme – hele, dojde si prostě tady, tady, na pracák,

já nevím, na OSPOD, já nevím, do sociální poradny, do charity, potřebujou vyřizovat dávky...

Ty konkrétní kroky, že ano.

Jo, konkrétní kroky. A když fakt víme, protože oni jako leckdy mají... oni neumí komunikovat, k agresivnímu chování mají často dost blízko, a jestliže tam nějaká úřednice začne s nima jednat jako, že jsou úplně blbí, že tomu teda nerozumí, no tak oni samozřejmě jsou na to alergický, ale i citliví. Takže samozřejmě se tam hned pohádají a nic se nevyřeší. Odcházejí pak a nemají často, jako nejsou teda přihlášený na úřadu práce, takže si třeba neplatí sociální, zdravotní a právě je dobrý, když víme – hehe, my tuhle paní známe, ta ti pomůže. Buď tam můžeme dojít právě spolu, nebo jí můžeme spolu zavolat, že tam přijdeš atd. Oni na tohle dost slyší, že vědí, že takhle o tom víme a ty konkrétní lidi známe.

Tak to je skvělý.

Ale jako že by něco nešlo.

Zatím se vám daří.

No, někdy...

Takže třeba spíš s ostatními lidmi z vašeho města je někdy problém..., že se někdo na vás dívá...

Samozřejmě, my jsme docela takový prostě, pro naše klienty. Pro ně jsme na velmi dobrém místě, protože tam všichni dojdou docela snadno. Je to nějak umístěný mezi čtyřmi ubytovnami – a vlastně převážně naši klienti často na těch ubytovnách bydlí.

A jsou to teda, mohla byste říct, že to jsou převážně Romové nebo?

Myslím si, že to je různý, že to jsou jako normálně bílý děti, ukrajinský, ruský atd.

Takže i smíšený národnosti.

Jo. Tak asi jako samozřejmě jo, že prostě holt ty Romové, možná že třeba, právě proto, že jsou dost často znevýhodněný. A to je pravda. Na tohle téma jsem se bavila s jedním známým a on mi říká: „*No oni by všichni chtěli...*“, nebo spíš oni jim říkají: „*no tak jako žijte jako my!*“ No dobře, tak žijte jako my... a já říkám: „*Budeš s ním pracovat?*“ On: „*Nebudu*“. „*A budeš vedle něho bydlet?*“ „*Nebudu.*“

Přesně tak, to máte pravdu.

Takže vlastně, jak oni se mají naučit žít jako my?

Vlastně to nejde, to je pravda.

Takže to je taky dost pro ně těžký.

To je hrozný no, že oni nemají stejnou šanci a příležitost jako my, to prostě není pravda.

Pak se taky samozřejmě setkávají s nějakou plošnou intenzivní diskriminací, tak samozřejmě oni na to nějak reagují. My říkáme o všech Romech, jaký jsou, a oni zase o nás říkají – o všech bílých – věci. A pak vznikají takovýhle tření.

To si umím představit, že to je složitý.

Ale jako musím říct, že my na to hodně dbáme, aby se tohle u nás vůbec nedělo. Nějaká diskriminace aby se nevyskytovala. Oni pak taky nemají absolutně problém tam mezi sebou být pospolu.

To je skvělé. Myslím, že tak by to bylo mělo být. Odvádíte skvělou práci!

Děkuji. Snažíme se, no.

A máte nyní něco pracovního, nebo i osobního, na co se těšíte? Máte v klubu otevřeno i o prázdninách?

Máme otevřeno pořád, kromě teda nějakých státních svátků, kdy je zavřeno, jinak máme otevřeno pořád.

Jestli vás čeká něco...

Jo vlastně v létě..., tak my jsme dostali finance na projekt, který se jmenuje kulturistika a ten projekt spočívá v tom, že vlastně vezmeme naše klienty na několik výletů po Praze, takže jim nějak ukážem Prahu. Převážná většina z nich třeba v Praze nikdy nebyla, tak si říkáme, že vzhledem k tomu, že to je hlavní město, že by se tam taky měli podívat a znát Prahu. Také nás čeká nějaký výlet s přespaním, tak jako na to jsem trochu zvědavá, protože jsem se toho ještě nikdy nezúčastnila a tak některý kolegyně mě jako děsí, některý zase jako utěšují...a že to není zase tak strašný, tak nevím.

A kolik vás tak pojede?

Tak třeba osm, deset a dvě třeba pracovnice, takže budeme hlídat. Teď bude horko, oni si musí nést jako stany, tak to už je jako první problém, že mají těžký batoh a jsou to takový podmínky, spíme třeba venku. Je jako pravda, že to jsem si třeba jako taky o Romech nikdy nemyslela, jak všichni říkají, jak jsou jako třeba špinaví nebo tak, oni naopak třeba hrozně dbají na to, že se potřebují pořád mýt. Fakt často, to je až někdy trochu jako mi přijde obsedantní, že se takhle často myjou. Právě se za to i stydí, že bydlí na tý ubytovně, ale jim nikdo jinou možnost prostě nedá, aby se někam odstěhovali.

To je smutný.

Jako nikdo jim byt nepronajme. Nebo ne nikdo, neříkám, že nikdo, ale oni taky jsou tam nějak zvyklí a taky se tam asi cítí dost v bezpečí, že tam prostě žijí jako pospolu a naopak jako říkají: „*no, tam prostě bydlí bílí feťáci, kteří se tam potulují, kvůli nim tam jezdí furt policie*“ to je taky fakt.

To je složitá problematika. To je fakt.

Tak jo, já myslím, že to je všechno, že jsme vyčerpaly otázky, moc děkuju za rozhovor.

Nemáte za co, já děkuju.

A přeji vám hodně štěstí v práci.

Bylo to příjemný, díky.

PŘÍLOHA č. 5

pan Adam

Dobrý den, děkuji, že jsme se sešli na rozhovor a že jste souhlasil, že mi poskytnete rozhovor na téma pro moji diplomovou práci. Jenom vám chci říct, že to budu nahrávat. Souhlasíte s tím?

Ano.

Děkuji. Já Vás teď poprosím, jestli byste se mohl představit a představit i kde pracujete. S jakými klienty obvykle děláte?.

Takže jsem A., je mi 44 let, jsem ženatý a mám jedno dítě. Pracuji necelých 5 let v oboru a v poslední době pracuji s lidmi s poruchou osobnosti.

A pracujete s dospělými klienty?

Ano, naše cílovka je od 18 let, jako horní hranici nemáme, ale v podstatě nejstarší klienty jsme měli někde 40, 45 let a to gros je tak 18 až 30, 35 let.

A mají nějakou specifickou poruchu osobnosti? Jako třeba zaměřujete se na jednu, a nebo to jsou prostě klienti s nějakými duálními diagnózami?

Duální diagnózy v podstatě ne, naopak vlastně je to kontraindikace, tzn., že máme klienty s různými poruchami osobnosti, ale tak gros je emoční nestabilní porucha osobnosti a hraniční subtyp, to je asi tak gros. Ale měli jsme určitě paranoidní poruchu osobnosti, úzkostný tam máme, což je trošku problém pak, ale máme tam i úzkostnou poruchu osobnosti.

A vy pracujete teda v terapeutické komunitě, je to tak?

Ano.

A mění se vám klienti nebo je to uzavřená ta komunita?

Je polozavřená, tzn., že klienti občas odejdou z léčby a kontinuálně přicházejí další, protože s tím, jak klienti odchází, se tak nějak dopředu počítá.

Dalo by se říct, v průměru, jak dlouho s tím jedním nebo s tou skupinou pracujete? Jestli půl roku, tři měsíce...

No, program je koncipován na 12 měsíců, v posledních se to trošku měnilo, takže dneska je to třeba až 18 měsíců, tzn., že klient nastoupí a pokud je tzv. úspěšný,

tak by tam měl zůstat tuhle dobu s tím, že když odejde třeba v posledních 3 měsících, tak i tak je považován za úspěšného. Že si třeba najde práci nebo zahájí studium školy, tak takhle, ale to je optimální varianta. V průměru bych řekl, že s těmi klienty můžeme dělat 6 až 7 měsíců, že někteří odejdou dříve.

A pracujete třeba i individuálně s klienty?

Ano, což znamená, že pracujeme se skupinou, ale máme tzv. podpůrné individuály, kdy vlastně s těmi jednotlivými členy si ten tým jako rozebere a máme tak tři – nebo dva až čtyři – v průměru tři prostě klienty v individuální péči.

Děkuji. Práci sociálního pracovníka je i, že se setkává s příběhy klientů, s životními příběhy. Je to i Váš případ?

Ano.

A já jsem se vlastně chtěla zeptat na to, jestli jste se u vaší práce, vlastně je to jedno, jestli v individuální péči anebo v té terapeutický komunitě, jestli jste pocítil či zažil událost, v níž jste prožíval pocit osamělosti. I kdyby to byl třeba jenom nějaký moment, jestli byste si na to mohl vzpomenout a pokusil se to do nejmenších detailů popsat.

No třeba hned při první službě. Žil jsem nějak v domnění, že tam zůstaneme celou noc s kolegou, protože mi bylo řečeno, že tam nikdy nebudu sám – a kolega se v pět hodin sebral a jel domů. Takže to jsem se cítil hodně osaměle a vůbec jsem nevěděl, která bje.

To jste zůstal sám, v té komunitě teda?

Ano, zhruba 15 klientů s hraniční poruchou osobnosti, kteří jakmile se za kolegu zavřely dveře, začaly se svolávat mimořádné komunity a začali v podstatě vyvádět, takže jsme mimořádkovali asi až do půlnoci, nebo možná tak nějak, a v jedenáct hodin nebo před půlnocí mi chtějí vyhodit jednu klientku na ulici, protože už tam s ní nemůžou být, že je hrozná – to bylo výživné.

Já vás poprosím, jak je to dlouho?

Asi tři roky.

Tak jestli byste se do toho vžil, do té situace, znova a pokusil byste popsat tu osamělost nějakými jakoby pocity, co jste všechno u toho třeba cítil.

No děs – ale to nevím, jestli je pocit – takže jako měl jsem strach, vlastně úzkost, protože jsem nevěděl, čeho se bojím, ale věděl jsem, že se bojím. Nevěděl jsem, co mám dělat, oni si začali svolávat mimořádku a začali na mě klást požadavky a já jsem vlastně nevěděl...

Přerušeno kvůli zazvonění telefonu.

Já vás ještě poprosím, abyste se zkusil víc do toho pocitu osamělosti ponořit a říct třeba všechno, co vás k tomu napadá.

Byl jsem bezradný, protože jsem vlastně ještě vůbec neznal pravidla, jak to chodí. Že mi klienti říkali a já jsem teda v podstatě věřil, ale pak se ukázalo, že ne všechno bylo pravda, že samozřejmě trošku manipulovali tam, kam to potřebovali dostat. Neměl jsem se vlastně opřít o co: o pravidla ne, o sebe tak jako trošku, protože jsem v podstatě ani nevěděl, že se o sebe můžu opřít, protože jsem jakoby v tom plaval a hledal jsem kotvu nějakou. A pak jsem se opřel o sebe a o tzv. topy, což byli klienti, kteří tam byli nejdéle a byli ve funkci. Jakože to byla taková naše to... tak to mi asi pak pomohlo, ale to už jsem asi moc daleko, že jo?

Nevadí. Dobře, tak moc děkuji. A zažil jste podobnou věc ještě někdy, anebo to bylo takhle ojedinělý?

Ne, tak tam občas byla nějaká těžká chvíle, kór z počátku. Klasicky to prostě začalo tak, že když jsme tam byli sami, kolega odjel, ideálně víkend, jsme tam byli ze začátku sami, tak většinou právě se začaly dít nějaký věci. Já si vzpomínám na nějaký sobotní výlet, kdy si tam na skupině pak dva klienti po sobě začali ječet, jako hodně agresivně, vypadalo to, že po sobě skočí, ten jeden dokonce vzal židli a vypadalo to, že ji po nás hodí, tak jsem jenom přemýšlel, jestli budu strašně rychlý, jestli ji stihnu jako chytit a do toho mi začala ječet klientka, která byla týraná svým bývalým partnerem – docela brutálně, topil jí, zavíral jí do skříně – a nějak se to prostě spojilo, když tam dva chlapi řvali, takže vlastně pak nakonec se i pomočila a měla prostě nějakou panickou ataku, takže to bylo taky výživný.

A mimo tu komunitu, jestli jak jste říkal, že pracujete třeba i individuálně s klienty, tak jestli třeba jste ten pocit osamění někdy zažil.

Ne, nepracuji individuálně s klienty.

Já myslela v tom poradenství, jak jste říkal, nebo že někdy ...

Jo, při tom individuálu s tím klientem v komunitě, takhle. Tak jestli jsem tam měl někdy... Možná, že tam byli jako, že jsem třeba nevěděl v tu chvíli, ale nebylo to až takovýhle, že bych jako se v tom ztratil, protože tam byla jenom jedna na jednoho, nebylo tam těch věcí, který jsem měl hlídat – uhlídat nebo předvídat – takže to ne, to asi ne, to bylo v pohodě.

A ještě – stalo se vám třeba někdy, i když jste byl přítomný, když ten klient vám vyprávěl svůj životní příběh a Vy jste s ním nějak pracoval, třeba i opakovaně, dejme tomu – jestli jste třeba narazili na něco, že to nefungovalo, nebo že třeba, buď rodina toho klienta nějak nespolupracovala, nebo on v určitý fázi přestal spolupracovat s vámi, nebo že jste měl pocit, že to prostě nejde tak, jak by mělo, třeba nějaký bojkot z jeho strany? Rozumíte otázce?

Hm. Spíš se mi jako vybavují, jestli dobře rozumím otázce, že klientova rodina, jak spolupracovala, tak klienta, kterého jsem měl jako nejdéle v péči, tak třeba on tu rodinu spíš bojkotoval – jako on, že jako se tam nechtěl vracet potom, zůstal tady v Praze vlastně. Napadá mě jiný klient, s ním jsem vlastně nepracoval tak dlouho, ale tam vlastně otec byl takový trochu voják z povolání, byl prostě hodně nárokověj, výkonověj a ten syn tomu nedostával, protože nebyl asi tak silný, jak si otec představoval. A když prostě jsme měli jakoby společný individuál, že jsme tam měli tuhle možnost, že si klient mohl vzít tu rodinu, abychom udělali zázemí a třeba i řekli, že ten klient potřebuje jiný způsob komunikace, aby vlastně mohl fungovat, že tam je tahle změna, tak tam vlastně bylo zavřeno – tam ten otec vlastně to odmítl a pak to vlastně všechno hodil na syna docela manipulativně. Tam byla možná taková beznaděj, jinak jako spíš marnost než beznaděj – marnost, že mu otec v tom nepomůže, že by mohl; tomu klukovi bylo něco přes 20 let, neměl ani dodělanou střední školu, 21, 22 let.

A měl jste nějaký obzvlášť těžký případ? Pro vás, že jste si musel dávat prostě pozor, abyste nebyl do toho příliš vtažený?

Jo, tak to mám. Třeba klientka, kterou chtěli vyhodit hned při té mojí první službě o půlnoci, tak tomu jsem nějak zabránil a vyhodili mi jí ráno. Což bylo to tak, že jsme všichni hlasovali a bylo tam prostě o pár hlasů víc v neprospěch a ona to nebrala ani nějak úkorně – vrátila se, pak se vrátila ještě asi 3x a pokaždé byly vidět vlastně ty pokroky, jak se vrací v jiným jakoby stupni svého rozvoje osobnosti nebo tak a jak to odchází. Takže se ve finále pak ukázalo, že její skutečný problém není to, jak se projevuje a hlásí, že má nějaký tiky a výkřiky a kouše se, ale že vlastně tam byly hlubší věci. Takže to se mi dotýkalo v tom, že jednak jsem jakoby potřeboval víc ji chránit, což se i dělo, což si klienti samozřejmě všimli a brali to nespravedlivě, měl jsem to na supervizi, protože ona byla taková hodně dětská, zranitelná, tak jako tohle jsem tam měl. Pamatuji si, že mě vlastně překvapilo, že jí bylo přes 20 let, že měla sex, že vedla sexuální život, protože jsem jí v podstatě viděl jako malý děvče, což jako mentálně v jistém ohledu samozřejmě – ne ve všech – ale v jistém ohledu i byla, takže tohle to se mi asi, musel jsem to opakovaně, že jsem to supervidoval a nebyl jsem jediný vlastně s tím, který tyhle ty pocity u ní měl, takže ti klienti opravdu i vlastně částečně jí pak chtěli vyhazovat kvůli tomuhle, takže jsme pak hodně museli pracovat s tou skupinou, abychom jí tam udrželi, aby si v té skupině uvědomili, co vlastně nevědomě chtějí dělat, že je tohle, že ať řeknou, že jí nadržujeme, ale ať to pojmenují, ale ať jí nevyhodí nevědomě za to.

Hm. Tak tomu rozumím, to zní opravdu vážně. Děkuji za otevřenost.

Je fajn, že jste zmínil supervizi, to byla moje další otázka. Máte nějakou pravidelnou supervizi? Nebo ještě Vy sám máte nějakou třeba svojí individuální psychohygienu?

Supervizi jsme měli v organizaci – vlastně dvě: jednak případovou a jednak týmovou a ještě k tomu jsem chodil na svojí individuální a to byla skutečně teda jenom individuální supervize, kde jsem probíral jenom já své případy, tak asi tak.

A můžete říct v čem Vám to pomáhalo?

Pomáhalo mi to, abych získal náhled.

A kromě supervize máte ještě nějakou jinou psychohygienu, třeba nějaký koníčky nebo něco podobného? Co děláte vědomě třeba, abyste si vyčistil hlavu?

No mně nejvíc pomáhá, když se pak jdu projít se psem a i jako prostě si dát čas, než mi to dojde, abych přišel domů jako to, takže ideálně třeba prostě hodina trvající cesta. A my jsme dojížděli, takže ty dvě hodky a pak ještě přijít a jít se projít, tak to bylo takový jako, takže čas, že to člověk mohl pustit a jít dál.

A třeba kromě procházky, děláte aktivně nějaký sport?

Ne.

Takže jenom ty procházky vám stačily?

Brusle možná ještě.

Tak moc děkuju. Já bych se ještě vrátila k těm vašim klientům....

Ti klienti a režim dne. Tak bylo to tak, že v půl osmý byla snídaně, kterou připravovali klienti – služba na ten týden. To se točilo po týdnu. Vždycky to byli dva klienti plus jeden klient na mytí nádobí, takže připravili snídani, připravili síjidelníček na ten týden, a zase jiný klienti chodili nakupovat. To jsem se dostal k funkcím: takže tam byla kuchyně, funkce nákupčího, zásbovače – ten rozdělval zase mycí prostředky, toaletní papíry a hlídal hospodaření. To dostal vždycky vlastně na týden a učil se s tím hospodařit, aby měl takovou perspektivu na týden, aby to měli i na konci měsíce, aby vyšel. A když nevyšel, tak se právě řešilo, jak to dělat jinak, když ostatní vyšli. Další funkce byl šoumen, ten připravoval takzvaný sobotní výlet, což byl program na sobotní odpoledne, kdy jsme buď hráli hry, nebo se někam jelo, a nebo se šlo na výlet, nebo prostě něco takovýho. Jednak to měl zorganizovat, vymyslet. Dvě varianty, který se pak odhlasovaly, takže se nad tím musel zamyslet, pak ho vedl, takže se vlastně učil nějak vést ty druhý, sdělovat jim, co on potřebuje, přijímat potřeby těch druhých, nebo námitky, když se jim to nelíbilo, nebo to chtěli nějak změnit, což byla taková edukace. A další byla funkce takzvaných topů, což byli vždycky dva klienti, ideálně staří, zkušení. Ale když jsem tam nastoupil já, tak v podstatě během dvou třech měsíců tam byli všichni klienti, nejstarší klient tam byl tak ty tři měsíce, takže naskákali do těchhle náročnejch funkcí a bylo to opravdu náročný.

A jak často jste tam chodil?

Já jsem měl zhruba tři čtvrtě úvazku, takže jsem chodil tři až čtyřikrát do týdne, kdy jsem měl službu – pardon, do měsíce. A pak jsme měli ještě ve středu pravidelně porady, tady v Praze, středeční dopoledne. A ten program – to dokončím – začalo to tou snídaní, potom měli v půl devátý topové předávku funkcí a v devět byla ranní komunita. Ta trvala zpravidla hodinu, výjimečně nebo jednou za týden byla dlouhá komunita, hodinu a půl. Poté byla vždycky půlhodinová přestávka, mezi těma částma, minimálně půlhodinová, možná delší. Tak v deset končila. V půl jedenáctý byla takzvaná pracovka. Jo, já jsem zapomněl na funkci ministra práce, ten vlastně připravoval a rozděloval práci podle toho, co je potřeba, ať už dostal zadání od nás a nebo to, co on viděl, že je potřeba. Takže někde uklízeli po budově, zahrádku jsme tam vytvořili, takže navázeli hlínu, potom tam pěstovali zeleninu a tak. Potom byl oběd, služba v kuchyni vařila oběd, připravovala, a nákupčí šli nakoupit.

A odpoledne?

Odpoledne pak zpravidla v půl třetí začínala hodinová – když tam bylo víc klientů, hodinu a půl – skupina, normálně klasická, dynamická. Ta se někdy měnila, v některý dny byla takzvaná vztahová, že se tam mohly řešit konkrétně ty vztahy, že řekli já mám problém s tímhle člověkem, a teď si to tam vyříkávali. Mívali jsme tam jedno období i mužskoženskou skupinu, to znamená zvlášť byli muži, zvlášť ženy, a mohli tam hovořit o tom, o čem nechtěli hovořit před těmi druhými. A potom to skončilo a o půl šesté byla zase večerní pracovní skupina, ta byla kratší, ta byla hodinová. A vařila se večere a douklízelo se.

Tak děkuju. A ještě jsem se chtěla zeptat, jestli máte do budoucna nějaký výhled. Něco, co byste chtěl v práci dokázat, nebo jakým směrem byste se chtěl ubírat. Jestli v tom máte jasno.

No, mě zajímá individuální práce s klienty a zajímá mě psychosomatika, takže bych to chtěl do budoucna nějak propojit, udělat si nějaký psychosomatický výcvik a pracovat tak nějak holisticky, jak se dneska říká.

Tak já myslím, že to je všechno, moc Vám děkuju za rozhovor a přeju Vám mnoho úspěchů v práci.

Děkuji, na shledanou.

PŘÍLOHA č. 6

paní Anna

Dobrý den, jsem moc ráda, že jste souhlasila, že mi dáte rozhovor pro moji diplomovou práci a ještě bych potřebovala jenom váš souhlas, že rozhovor je nahrávaný a bude zpracovaný v mé práci.

Určitě máte můj souhlas.

Děkuju. A teďka moje první otázka je vlastně, abyste se stručně představila. I vaší práci. Jak dlouho pracujete v sociálních službách?

No, tak v sociálních službách určitě pracuju už tak, no, teď to už bude 15 let. Jinak jsem vdaná a je mi 47 let. Jsem bezdětná.

A s jakými klienty nejvíc pracujete?

Nejvíc se setkávám s dospělými klienty, i s nimi vlastně pracuji, nesoustředím se na jiné klienty, ani ne na děti, ne na dospívající, je to spíš moje takové zaměření, ke kterému jsem vždycky jakoby tíhla.

Takže od 18 dál?

Ano, je to přesně tak, od 18 dál.

A pracujete kde teď zrovna? Nebo kdybyste shrnula třeba i těch 15 let, v různých organizacích jste byla, nebo jste v jedné stále?

Byla jsem – já jsem jakoby docela takový stálý člověk – takže jsem byla ve třech organizacích, tak vždycky mám takový jakoby pětiletky, dá se říct, protože vždycky mě ta organizace nějakým způsobem nadchne, jsem ráda, když mě čekají nové výzvy, nové projekty, na kterých třeba můžu pracovat, do kterých se můžu zapojit, a proto možná po těch 5, 6 letech, vždycky spíš to je tak, že jsem dostala vždycky nějakou nabídku, něco mě zaujalo, a proto vlastně jsem to jakoby...

Jste odešla.

Ano, a vždycky teda práce pořád s dospělou klientelou, je to tak. I když třeba jednou asi před 7 roky se mi vyskytla možnost pracovat, nebo dostala jsem takovou jakoby nabídku, výzvu, pracovat třeba právě jakoby s – jak se jim říká – s takovými těmi dospívajícími. Ale opravdu já jakoby k tomu ten vztah nemám, sama děti nemám,

a je to něco takovýho mně trošičku vzdálenějšího, takže opravdu těch 18 a víc, prostě s těmi dospělými už takovými lidmi.

A pracovala jste vždycky na pozici jako sociálního pracovníka nebo se to nějak proměňovaly ty pozice?

Vždycky to jako byla pozice sociálního pracovníka, nedá se to říct, že se to nějak jakoby proměňovalo, byla to prostě jasná volba, i co se týká prostě školy a to se ani nedá říct kariéry, spíš jakoby, že to člověka prostě baví, že chce těm lidem pomáhat, takže vždycky to bylo takhle.

A měla jste práci, jakože třeba individuálně s klienty, nebo jste měla třeba možnost vést i nějaký skupiny?

Je pravda, že jsem vlastně začínala, to je dobrá otázka. Já jsem začínala se skupinami, kdy to pro mě bylo jednodušší, protože jsem se vlastně hodně učila a v té skupině to byla vlastně pro mě taková příprava na, dá se říct, na tu práci s tím individuálním klientem a asi po nějakých 6 – 7 letech jsem si já i vnitřně sama troufla na to pracovat s tím klientem.

Individuálně.

Ano, s tím individuálním.

Měli jste v práci supervizi, nebo setkala jste se s tím?

Samozřejmě setkala ve všech těch třech vlastně organizacích, kde jsem pracovala, tak byla součástí vykonávání té profese. Je pravda, že už když jsem vlastně studovala školu jakoby sociálního pracovníka v sociální komunikaci, tak tam jsme byli připravováni na to, že vlastně součástí výkonu tady té práce je supervize, která souvisí s tím, aby sám ten pracovník měl jakousi jako zpětnou vazbu na to, jak tu práci dělat, protože sám jakoby se musí korigovat v tom, co dělá. Jako pořád vlastně se i on sám vyvíjí a má třeba nějaký postoje, takže to si myslím, že je jako supervize, že je poměrně zásadní věc při vykonávání prostě tohoto povolání.

Takže jste měla pocit, že opravdu to je k něčemu, že vám to pomáhá?

Sto procentně. Ono se to proměňovalo, ty pocity, protože ze začátku to byl takový jakýsi pocit nějaký jistoty nebo základního takovýho trošku, takový brzdy. Je to něco, jako když jede člověk v autoškolě a vedle sebe má takovýho toho učitele, který má tu druhou páčku tam. Takže to ze začátku bylo tohle, to je jasný, protože se člověk

třeba bál hodně věcí, aby neudělal něco špatně, aby poradil dobře, aby to, jak se těm klientům věnuje, aby bylo prostě v pořádku, až to přišlo do takový spíš potřeby jakoby nějakýho zastřešení té práce, nějaký konzultace, sem tam ujistění se v tom, co člověk dělá. Anebo právě ta supervize je dobrá v tom, když člověk sám trošičku jakoby kolísá v té výkonnosti. Nebo každý procházíme prostě nějakým obdobím, a když třeba není úplně dobře, tak je důležitý prostě i tohle, si myslím, s tím supervizorem probrat. Teď třeba tenhle měsíc prožívám to a to, a nedělá se mi – ta práce se samozřejmě nedělá – úplně tak stejně dobře, jako když je člověk úplně v pořádku.

A mohla byste říct, jestli máte třeba ještě nějakou jinou psychohygienu? Máte třeba nějaký koníčky, který aktivně vykonáváte, nebo ke kterým se vracíte?

Určitě mám, jsou hodně důležitý, jak jste zmínila na tu psychohygienu. Je to taková ta péče o duši, aby člověk opravdu – takhle ta práce je velice náročná a já se věnuju několika sportům. Chodím už asi 7 let na thaj-či, což je vlastně takový jakoby bojový umění klidný, který právě pracuje s takovým tím uvolněním a částečnou relaxací, meditací a cvičením samozřejmě. Taky na jógu, ta je hodně prostě, co se týká nějaký meditace, odpočínutí, spočínutí v tom a nemyslení tzv. na nic, to je jakoby potřeba, protože s tím klientem člověk pořád na něco musí myslet. Musí být fakt jako maximálně přítomen a to je to, co hodně vyčerpává. To, co může vycucat. A tyhle ty aktivity – nevím, jestli tomu mám říkat sport – mi v tom hodně pomáhají. Určitě hodně pobyt v přírodě je důležitý, určitě jsou důležití přátelé, trávit s nimi čas, nebýt sám, mít tady tu sociální síť a tu komunikaci vně, vně té organizace, protože hodně často, co vidím kolem sebe, se stává to, že ty lidi nemají a jsou hodně uzavření jenom v tom jednom tématu. Musí si vykročit a člověk se tak jako musí od toho oprostít, nemůže být ta práce náplní té celodenní a celoživotní.

A teď se zeptám – stalo se vám někdy v průběhu těch let, co pracujete s lidmi, že jste se při práci s klienty nebo s klientem nějakým konkrétním cítila osaměle, nebo že byste pocítila prostě pocit jako osamělosti? Osamění? Pokud ano, tak jestli byste se do toho mohla vžít a zkusit to nějak popsat, co jste u toho ještě dalšího cítila, nebo jak se to u vás projevovalo.

Já myslím, že to úplně tak jakoby častý není, ale pokavaď jako člověk tu práci dělá dýl, tak myslím, že to určitě jako každý zažil. Myslím si tam hraje víc rolí, že tam hraje roli víc faktorů, proč se prostě člověk jakoby ocitne tady v tom pocitu. To, co se děje doma, to, co se děje mně, jakého klienta potkám a co řešíme. Možná, když je člověk

jakoby v tom, já bych to popsala tak, to je těžko popsatelný, že určitý ani ne, ne v určitém tématu, ale v určitém okamžiku, že se to stane. Není to o tématu, ale je to o nějakém okamžiku, o nějakém rozpoložení pro mě, kdy třeba jakoby ten klient už přijde – je to klient, kterýho prostě máte několikrát a víte úplně jakoby přesně, co to je, jak to je, jenom prostě jemu to pořád jakoby nedochází a vy mu to prostě přímo jako nemůžete, to nelze prostě na něj vypálit. A to jsou takové chvíle, kdy jakoby se člověk cítí opravdu jako fakt sám, protože si říkáte, je to takový ale, je to taková zvláštní otázka, je to stav, já bych řekla, že to je takový spíš momentální stav myslí, že to nepřetrvává dlouho, že to je okamžik toho propojení s tím klientem, kdy najednou si říkáte jako, že já mám ten náhled, ale on ne – a v tom jste strašně sama. To možná, to by byla jako moje zkušenost, to opravdu.

Co v té chvíli ještě cítíte kromě toho, kdybyste mohla ten moment vychytat?

Takovou trošičku lehce beznaděj, takovou ztracenost, ani ne smutek, to není smutek, ale takovou jako prázdnotu. Takovou beznaděj. Takový že si plujete někde prostě a máte takovou jakoby prázdnotu kolem sebe, jako kdybyste byla třeba na to sama najednou. Jakoby kdyby najednou ten nadhled, který vlastně pomáhá tomu druhému, v tu chvíli trošku jakoby vám samotný vadil, protože jste v něm prostě sama.

Třeba proměňovalo se vám to třeba v průběhu té práce? Myslíte, že jste měla tohleto třeba na začátku, uprostřed, nebo máte to i teď? Nebo myslíte, že to s tím vůbec nesouvisí, s tou délkou práce, že to právě jsou pouze takové ty okamžiky?

Myslím, že to nesouvisí s délkou práce, myslím si, že to jsou ty okamžiky, který se mohou stát a který mohou přijít a nevím, kam ta otázka míří. Nemyslím si, že jsou úplně jakoby špatný nebo blbý, že prostě jsou, nevím, to je jenom můj názor, jo? Že jakoby jsou a že se jakoby dřív nebo později asi mohou vyskytnout – nevím, jestli u kohokoliv, ale...

A máte to tak s každým klientem, nebo jsou to jenom někteří?

Ne, to byli někteří klienti, to byli někteří klienti jenom.

A kdybyste si třeba vzpomněla, v čem byli zvláštní?

Byli zvláštní v tom, že co si třeba vzpomínám na tu poslední klientku, tak to byla klientka, která měla – jakoby vícero problémů jsme měly – ale to, v čem byla odlišná, v čem byla jiná, o čem chceme mluvit, je to, že byla velmi malýho vzrůstu, že její

rodiče měli nějaký dva geny, který když se spojí dohromady, tak to dítě má, já nevím, 130 cm třeba. Ale nebyla trpaslík a její sestra byla taky taková a byl to primárně vlastně takový člověk, který úplně jakoby vybočoval z toho, z takovýho dejme tomu nějakýho průměru a tam to bylo takový jakoby osamění v tom, že si říkáte jako pomoc, udělat, ale víte, že třeba, že nevyroste, jo? Je to blbý to říct a to je takový pocit takovýho, že jste v tom prostě sám, že co s tím.

To je pravda no.

Že víte, že... tak asi to, když prostě se jedná, že ty lidi samozřejmě chodí k sociálnímu pracovníkovi, že mají spoustu různých jakoby životních trablů jakoby, který se týkají toho žití jako takovýho, tak prostě proto vás vyhledá a tohle prostě se změnit nedá. Tak vy můžete spolu rozebrat různé možnosti pomoci, co se týká jak finanční, tak jí poslat třeba někam za psychoterapeutem, který třeba není placený, protože nemá ty peníze, přišla právě s tím, že má problémy, že by potřebovala se někam přestěhovat, že neví, co má dělat, že prostě má problémy v partnerství, že má partnera, který prostě má i doma zbraň a vyhrožuje jí atd. a neměla kam jít, nemohla jít k rodičům a vlastně tohle bylo to téma. A řešily jsme to a bylo to jako tenkrát takový jako hodně silný.

Takže byste řekla, že vy to zažíváte konkrétně třeba u klientů, je jejich příběh se Vás nějak dotýká víc než ostatní?

Řekla bych, že asi jo. Ne že by se mě to dotýkalo, ale jako ženský je vždycky tohle pro mě – jako pro ženskou je to téma, který je nějakým způsobem i jako citlivý prostě.

Tak děkuju. A ještě bych se zeptala, jestli si vzpomenete ještě na nějaký případ, kdy jste měla ten pocit osamění, kdy vám to přišlo, ten moment.

To je jakoby zajímavý, že vy jste mě jakoby přivedla na myšlenku, jak jste se mě ptala, jestli nějak se třeba s tím tématem, jestli mě nějak oslovuje nebo ztotožňuje nebo se s ním ztotožňuju a je pravda, že to byla zase ženská. Nebyla nějakým způsobem jako fyzicky postižená, ale zase to byl jiný případ. Byla to žena, která celý život, která vlastně se vdala za muže, který ji strašně jakoby imponoval, o kterým si celý život myslela, že je hrozně jakoby zdatný a tak a vydělával jako hodně peněz a postavili si obrovský dům a nakonec vlastně zjistila, že to byl nějaký prostě podvodník, obchodník. Že měl nějakýho partnera, který ho úplně vytuneloval a najednou neměli peníze a ona když mu řekla, ať si teda najde práci, že něco s tím budou dělat, protože

sama dělala realitní makléřku, tak zjistila, že on vůbec nic neumí, že má základní vzdělání a že neumí prostě vůbec nic. Ale taky ani nic dělat nechce a ona vlastně přišla ve chvíli, kdy měla velký – celá rodina měla – obrovský finanční problémy, ona prostě pracovala na dvě směny, seč mohla a nechtěla se vzdát jedny věci a nechtěla se vzdát jako obrovskýho domu, který by prodala a vymýšlela všechno možný, různý možnosti a cesty, jak to udělat, aby si ten dům mohli nechat a nějak jakoby přežili. A co by ten partner mohl dělat a tak, to taky byla taková chvíle, kdy ona byla úplně chuděra, ona byla úplně servaná prostě nejenom psychicky, ale fyzicky, protože si nabrala dvě práce a ještě přemýšlela za něj. A navrch ještě měla takový zvláštní vztah s maminkou, s rodiči, kteří bydleli hned vedle, a kteří prostě taky jí jakoby nepřidali nebo řekli, že jí nepomůžou. Že prostě stavěli se k tomu velice negativně a řekli, že se má rozvést s tím mužem a tak, což samozřejmě ona nechtěla, a přišla ve chvíli, kdy právě začali být ve velký finanční nouzi a ve chvíli, co vlastně s tím, že jo. Takže jsme řešili právě formou toho poradenství, že se asi nebude moc nic jiného dělat, než ten dům prodat a nastěhovat se do bytu a nějak to udělat. Že samozřejmě jsme jí chtěli pomoci, že máme ty – nebo jsou ty prostředky, organizace, jak jí pomoci s finančním plánem atd., aby v tom nebyla sama. A to možná taky byl takový moment, kdy jakoby člověk taky ví, co se děje a říká si – ježíš, tak ona se může prostě strhat a ten manžel tam jako. Ale on vymýšlel jako samý – on vymyslel, tak já budu dělat, teď budu prodávat něco na tržnici – prostě vymýšlel samý hlouposti a nikdy to nebylo nic, že prostě najdu si práci a půjdu prostě pracovat jako k nějakýmu zaměstnavateli, tak to bylo těžký. A ten pocit toho, takový prázdnoty, když už to vypadalo jako na dobrý cestě a ta paní najednou se odmlčela, že najednou prostě přestala, a že někde na tržnici právě nějaký jablka nebo co někde natrhali a to bylo takový, že si člověk říká, no jak tohle jakoby dopadne, jo.

A to jste se pak nějak dozvěděla.

Ano a je to vlastně příběh dvou žen, který se jakoby ocitly na nějakým prostě rozcestí – že jedna jakoby hodně v tom partnerství a v té závislosti na těch rodičích hodně, ale hlavně v tom partnerství zase, že ani ti rodiče jí taky nepomohli a byla v tom vlastně sama. Takový ten osud těch žen, který potká skrze ty muže právě to, že se ocitnou v tom, že nemají kde bydlet, jsou v dlužích a jak z toho ven a jak se prostě nechtějí vzdát a chtějí bojovat a jak bojují prostě samy se sebou taky, tak to asi bylo

možná – teď jste mě na to přivedla – takový zvláštní společný jmenovatel, že prostě takový...

A stalo se Vám tohle někdy třeba s mužem – klientem? Když za vámi do poradny přišel muž, jestli byste třeba zapátrala v paměti, jestli ve Vás i jeho příběh vyvolal podobné pocity?

Já myslím, že ne. Já jsem opravdu nad tím nikdy jako nepřemýšlela, ale ten rozhovor náš, co tady teď máme, mě opravdu přived na to, že to byly vždycky ženy.

Takže ta linka u vás je v tomto smyslu pouze ženy, příběh.

Ano, to tam je.

Dobře, tak moc děkuju. Teď se zeptám, já nevím, do budoucna, jestli vás čeká něco, na co se těšíte, nebo jestli plánujete nějakou změnu klientely například?

Těším se. Přihlásila jsem se na vzdělávání dospělých – chtěla bych si právě prohlubovat i znalosti, co se trošku týká právě té komunikace, té sociální komunikace – takže na „fildu“ na přednášky právě, co se týká jako tady toho oboru. Já si teď nemůžu vzpomenou úplně, jak se to jmenuje, ale vím, že tam se to soustředí právě na tu sociální komunikaci, který teda nikdy není určitě dost. Trendy se taky vyvíjejí, všechno prostě jde dopředu a myslím si, že prostě ten člověk by se měl vždycky nebo během té své kariéry, že by se měl vzdělávat a měl by jakoby pořád tomu klientovi nabízet nový pohledy jako na ty věci, měl by, je to takový – jakoby to sebevzdělávání považuju za základ. Jako neustrnout, že jsem tomu klientovi dala to nejlepší.

Určitě, v tom se shodneme. Tak jo, moc Vám děkuju za rozhovor.

Není zač, vůbec.

A přeji vám hodně úspěchů v práci s klienty i v osobním životě.

Já taky, díky.

PŘÍLOHA č. 7

pan Václav

Dobry den, ja jsem rada, ze jste souhlasil s tim, ze mi date rozhovor do me diplomove prace, je to tak?

Ano, je to tak.

A jeste vas poprosim, jak vidite, tak je to nahravany ten rozhovor, tak s tim take souhlasite?

Souhlasim.

Tak moje prvnii otazka je, abyste se vlastne trochu predstavil, myslim tim, kolik je vam let a jak dlouho pracujete v sociálních službách. A potom ve kterých sociálních službách jste pracoval.

Je mi 42 let a v oblasti sociálních služeb jsem pracoval přes 2 roky, jednalo se o tři různé typy sociálních služeb. V jednom případě to byla práce v domově s asistenční službou, v druhém případě to byla návštěva v potřebných rodinách v jejich domovech a ta třetí byla příprava programu pro základní a střední školu, programu primární prevence.

Takže vlastně jste se setkal s různou věkovou skupinou klientů.

Setkal jsem se jak s mladými lidmi nastupující generace na základních školách a středních, tak s tou nejstarší generací v těch domovech důchodců, resp. v domě s asistenční službou a asistenci v rodinách.

Takže v tý asistenci v rodinách šlo taky především o staré lidi.

Vždy šlo o staré lidi.

Kdybyste mohl popsat třeba náplň práce, jenom i třeba stručně, nebo jak se vám bude, chtít při práci právě v těch domovech třeba důchodců, jestli to říkám dobře.

Asistenční služba. V domovech s asistenční službou jsem pracoval pravidelně každé pondělí od 13:00 do 17:00 hod. a obsah práce záležel vždycky ad hoc na tom, co bylo potřeba, která se skládala z práce s klienty a nutnou úpravou interiérů a exteriérů toho domova, vyhazování odpadu recyklovaného, zametání, zalívání kyttek, pomáhání s vybavením bytu, věšení záclon. Co se týče práce s klienty, bylo to většinou

o naslouchání a doprovázení těch lidí, ať už teda v rámci jenom rozhovoru v jejich bytech, anebo přímo fyzicky na procházky nebo do lékárny.

A ty rozhovory byly spíše jakože jste ty lidi vyslechl, anebo to byly nějaký řízený vámi rozhovory, které k něčemu směřovaly?

Záleželo na temperamentu toho klienta, většinou stačilo pouze naznačit zájem o jeho osobu a on už hovořil sám a mým úkolem pak bylo – samozřejmě abychom tam nebyli potichu – ten rozhovor usměrňovat patřičným směrem na téma rodiny, jeho koníčků, zálib a hlavně vzpomínek; nejvíc se točily rozhovory kolem vzpomínek na jejich život.

Ještě se zeptám – takže byl jste třeba svědkem toho, že jste třeba slyšel převyprávěný nějaký příběh životní klientů, nebo setkával jste se s tímhle třeba často?

Ano, dominantní byly příběhy, které zasahovaly až do dětství a mládí těch klientů a vzhledem k tomu, že to byl domov s asistenční službou Charlese Jordana, tak to je židovská organizace, která poskytovala právě tyhle služby přeživším holocaustu, takže se ne zřídka stávalo, že ty vzpomínky šly hrozně hluboko do minulosti a někdy i do oblasti velmi temných – jako co se týče války a potom dalšího života po ní – ale lidé, staří lidé, byli většinou optimističtí. Vzpomínky na válku, případně na 50. léta v Československu, vlastně jsme probírali se dvěma lidmi, ale těch lidí, se kterými jsem pracoval, bylo asi sedm, takže většinou dominovaly optimistický témata, milý vzpomínky a když ty otázky dostatečně povzbuzovaly toho klienta k hovoru, tak on potom probíral celou škálu svého mládí a dospívání z normálního pohledu mladého člověka.

A kdybyste mohl odhadnout, nebo možná jste jako pracovník věděl i poměrný teda věk klientů.

Pohyboval se od 70 let, což byli ti nejmladší, až po devadesátku.

A jak vlastně na tom vaši klienti byli se svými rodinami původními, jako byli ve styku s dětmi, nebo staral se o ně ještě někdo kromě vás?

Veškeré příbuzenstvo většinou bydlelo mimo ČR, v zámoří, v západní Evropě a ne zřídka se stávalo, že se hodně mluvilo o vnoučatech, kteří za starými lidmi jezdili často než jejich vlastní děti, ale to bylo daný prací nebo zdravotním stavem těch dětí

a jich samotných, protože jestliže tomu klientovi bylo 80 let vlastně, tak jejich dětem bylo 60 let, 55 let, takže i ten život jejich byl poznamenán třeba prací nebo nemocemi, takže ty rodiny byly hodně jako hodně rozdělené prostě i po kontinentech a po zemi.

A já nevím, vnímal jste třeba, jak myslíte, že se tady teda cítí ty lidi, nebo cítili v těch domovech?

V drtivý většině byli spokojeni jak se službou asistenční, kterou domov poskytoval, tak s jídlem a působili velmi optimisticky, protože cítili, že jsou v komunitě lidí, která se o ně postará, kde si mohou promluvit. Ne samozřejmě všichni jásali nad tím, že můžou mluvit se svými vrstevníky, to bych kecal, ale ten život na stáří si představovali zřejmě takhle – v klidu, v pohodě a s dostatečným zázemím a službami.

A já se teďka zeptám, jestli jste zažil – kdybyste se mohl třeba v mysli vrátit do té práce, do toho, že si třeba povídáte s určitými lidmi, s těmi vašimi klienty, jestli jste třeba zažil moment – kdy vy sám jste cítil osamění nebo osamělost nebo jakoby samotu, třeba takový pocit, jestli jste měl nebo ne.

Setkání se starým člověkem, pakliže ten rozhovor je zúčastněný a opravdu ho posloucháme, se nevyhne tématu smrti, se nevyhne tématu samoty, se nevyhne tématu smrti jeho blízkých anebo dalšího života, takže během toho rozhovoru ne, ale pochopitelně že na základě téhle zkušenosti si člověk představí, jak to bude vypadat, až on bude ve věku jeho klienta, jak moc bude postižený různými fyzickými chorobami a jestli se o něj taky někdo postará tak hezky, jako v tom domově.

Takže při tady těch úvahách jste něco takového zakusil? Nebo co vám probíhá, nebo probíhalo hlavou?

V zásadě tři otázky: jaké to je být starý, s kontakty se svými blízkými, které nejsou pravidelné a s nemocemi, které se vyléčit nedají, maximálně zpomalit.

A tak jste takhle přemýšlel? A jestli můžete ještě definovat váš pocit u toho, když jste si to představoval.

Definovat pocit, když jsem si představoval vlastní stáří? Tak samozřejmě krušný pocit, ale vzhledem k tomu, že jsem otec tří dětí, tak mě možná ty nejčernější scénáře nepotkají, takže i naděje v podstatě.

Já se omlouvám, že se vás budu ptát ještě podrobněji, protože mně jde vlastně o tu zkušenost jako takovou popsanou více třeba barvitě. Vy jste říkal, že teda jste přemýšlel spíš o tom vašem jak vy na tom budete, až budete starý, ale že zároveň samozřejmě jste cítil naději. Ale kdybyste se mohl vrátit k tomu krušnému – jak jste říkal krušný pocit – jak by se dal ještě víc definovat nějakou... nevím čím přesně...

Krušný pocit se dá také nahradit slovem neodvratný anebo beznadějný, ale vysvětlím. Neodvratnost spočívá v tom, že sám z rodinné anamnézy vím, že se mně některé nemoci nevyhnou, myslím tím cukrovku, vysoký krevní tlak a sám jsem pracoval se dvěma lidmi, kteří měli diabetickou neuropatii, kdy otec sám tím trpěl, takže tyhle vzpomínky se vrací. Ta beznaděj je v tom, ta osudovost je v tom, že můj genotyp je zřejmě nastavený na tento typ nemocí a setkání s těmi lidmi mi to připomnělo daleko intenzivněji než setkání se svými vrstevníky, kterým je 40 let, nebo mladými lidmi, kteří tím netrpí.

A měl jste pocit třeba, že vaši klienti, když si s vámi povídali a tak, že se v určitých momentech třeba i při rozhovoru nebo v tom životě cítili teda sami?

Klienti se cítili sami ve dvou případech: v okamžiku kdy vážla komunikace s jejich okolním světem, s tím primárním sociálním kontextem jejich blízkých anebo příbuzných a poté se cítili sami, protože v tomhle věku byli vystaveni obrovským množství nudy. Takže jak nedostatek komunikace, tak nedostatek aktivit.

Ještě se zeptám – vy jste teda byl spíš, jak jste říkal, že jste ty lidi doprovázel, pomáhal jste jim, nebo setkával jste se třeba někdy s něčím, že jste chtěl pomoci tomu danému člověku třeba s něčím, co by se muselo nějakým způsobem prosadit a ono to třeba nevyšlo, že byste se třeba, já nevím, neumím úplně dát příklad, že by se chtěl třeba někam jít podívat a vy byste nedostal od zařízení povolení, takže by to prostě nešlo, jestli i s tímhle tím jste se setkal.

Přeživší holocaustu můžou čerpat určité prostředky z mezinárodních fondů, ten fond se jmenuje v případě židovských přeživších „Claims Conference“, žadatelé o tyhle ty dávky musí vyplnit a doložit, že byli v době nacistické persekuce z rasových důvodů postiženi a kupodivu nejenom ti, kteří žili v té době, ale i ti, kteří byli v prenatalním stádiu, pakliže byli. Sám jsem potkal klientku, nebo mluvil s ní asi 3x, která v době osvobození Československa nebyla ještě narozená, ale byla v bříšku svojí

maminky; tak i ona měla nárok na tyhle ty dávky Claims Conference, takže jedna z aktivit, kde jsem se aktivně podílel, bylo, že jsem zjišťoval údaje o tom, jaký formulář vyplnit, jaký informace zadat, případně překládal obsahově žádost do toho New Yorku, kde Claims Conference oficiálně sídlí a vyplácí tyhle ty příspěvky přeživší holocaustu. A druhá věc, kdy jsme dostali nebo nedostali povolení, dům s pečovatelskou službou neměl pevný režim, takže když klienti žádali, abychom někam šli, stačilo pouze dát vědět té staniční sestře nebo tomu personálu a všechno bylo v pohodě, takže jestli jsme vyrazili se synem Oty Pavla – syn Oty Pavla, už nevím, jak se jmenoval, toho spisovatele Oty Pavla, který byl v tomhle tom a jeli jsme třeba do nemocnice Na Františku a následně koupit nějaká CD, protože to byl hudebník – tak nám nikdo jako nestanovil čas, kdy se máme vrátit, nebo když jsme s pánem jeli přes Prahu kvůli oblečení letnímu, které si chtěl koupit, taky nemuseli nikde hlásit; ti lidé tím, že to je dům s asistenční službou, tak nemají pevný režim a vycházky, takže co se týče doprovázení do nemocnic, za konfekcí, co se týče pomoci, řekněme toho administrativnějšího typu, tak to byly finanční příspěvky přeživším holocaustu z Claims Conference, které jsem pomáhal té paní, minimálně jí vysvětlit podrobnosti. Jak potom dopadla ta žádost, to je druhá věc, protože ta se posílá na židovskou obec Praha, takže já už jsem do toho neviděl, spíš detaily toho.

Takže nemáte zkušenost, že by právě něco nevyšlo, jak jste říkal, že už jste třeba u toho nebyl, jestli ta žádost byla schválená nebo tak.

Ne, jak to dopadlo dál, nevím. Zejména proto, že Claims Conference ty žádosti prověřuje tři měsíce až půl roku a moje praxe trvala vlastně jenom půl roku a já jsem se s tou paní potom už neviděl, protože mě přidělovali ad hoc každé pondělí tam, kde bylo potřeba.

A kdybyste mi mohl přiblížit teďka tu vaši druhou vlastně skupinu klientů – vy jste říkal, že jste pracoval s mladými lidmi.

Jednalo se o mladé lidi, kteří studovali základní školu anebo střední školu. Jsme na území Prahy, které jsme navštěvovali jako lektoři v rámci programu primární prevence. Program primární prevence, který byl zaměřen na prevenci proti drogám, školní šikaně, násilí, extrémismu a dalších negativních jevů.

A tady třeba setkal jste se, že jste vlastně pracoval i individuálně s těmito lidmi?

V rámci každého programu byl prostor pro individuální diskuzi, konzultace s tím žákem a já těchhle konzultací měl asi pět v rámci těch 100 vyučovacích hodin, které jsem v těch programech uskutečnil. Dlužno dodat, že jeden program trval 3–4 vyučovací hodiny a já jsem jich odučil přes 100 vyučovacích hodin v rámci několika škol a zřejmě 20–25 programů, takhle nějak.

A ty konzultace byly zaměřené teda na co potom ty individuální? Na řešení nějakých problémů? Nebo ukázání nějaký cesty? Nebo se svěřovaly děti?

Všichni studenti - já budu říkat studenti, protože děti mi přijde to... – všichni studenti, kteří mě oslovili, byli muži, všichni to byli chlapi, nikdy mě neoslovila dívka. Ta oslovovala kolegyni, protože jsme byli v páru. Takže všichni, kdo mě oslovil, byli muži a v polovině případů se jednalo o sdílení toho tématu, případně informací, které je zaujaly anebo něco, co mi chtěli, čím chtěli obohatit oni mě. A ve dvou případech se jednalo o velice intimní zpovědi týkající se soukromého života těch studentů, kdy jsme v rámci té diskuze zřejmě nějak zavádili o něco, co v nich zarezonovalo, měli potřebu to se mnou sdílet jako s chlapem, ne s tou mojí kolegyní jako s ženou.

A ty diskuze teda skončily vlastně tím, že vy jste si teda spolu popovídali, nebo jste je třeba odkazoval případně na nějakou další – pokud jste teda shledal, že by bylo třeba – nějakou další organizaci, která by jim třeba pomohla i v případě těchhle těch osobních témat třeba studentů?

V případě těch faktických dotazů a poznámek, kdy jsme sdíleli to téma, o kterém se hovořilo, jsem se snažil nasměrovat jejich zájem do knihovny, do literatury anebo alespoň na filmy, které demonstrovaly ten problém: o alkoholismu doporučit film, který prostě projednával o alkoholismu, o drogový problematice doporučit film, který je o drogové problematice. “My děti ze stanice zoo”, jsem říkal, že to by vás mohlo zaujmout, protože vlastně ti hrdinové toho příběhu jsou ve vašem věku. Snažil jsem se preventivně působit i poté, co program skončil, tím že jsem je nasměroval na další zdroje – to byla ta faktická stránka – a v případě těch dvou sdílení, těch intimních sdílení ze života těch lidí, protože to není moje silná stránka – sdílení emocí a práce s emocemi – tak jsem naslouchal a reagoval pouze na otázky těch studentů, kteří nezávisle za mnou přišli; ne, že by přišli oba dva, ale kteří přišli nezávisle za mnou, tak tam jsem se nepouštěl ani do nasměrovávání, ani do analýzy, protože si nevěřím

v téhle oblasti, dokážu fakticky oslovit, fakticky ve smyslu informací k tématu, ale v tomhle případě si dávám pozor, abych neudělal víc škody než užtku.

A zapůsobily na vás nějakým způsobem tyhle ty osobní konzultace tím, že vlastně oni ti studenti si vás vybrali, a šli se vám jakoby svěřit? Co jste třeba u toho cítil?

Tak samozřejmě že to je příjemný pocit, když zkušenou kolegyni – a já jako elév v těch programech jsem vždycky působil jako zadák, tzn. připravit materiály, psát zprávy z toho programu a být jako pomocníkem, asistentem toho hlavního lektora, se kterým jsem pracoval, s tou kolegyní – a když člověka, který je vlastně zadák, osloví někdo aktivně, tak je to malé vyznamenání, protože cítí, že tam je přes svůj malý příspěvek jako zelenáč, oslovil nějak ty žáky, takže to byla jistá míra hrdosti. A za druhé cítil jsem v těch osobních zpovědích, že to je zodpovědnost, že nemůžu, že musím volit slova velice pečlivě, že musím volit i gesta i pohledy, protože jsem chápal, že to jsou velmi citlivý věci a já jsem toho člověka nechtěl zarmoutit, když už měl tu chuť, tu odvalu jít a oslovit úplně cizího lektora, který vystupoval čtyři hodiny v jejich třídě.

Takže vy jste říkal, že se to stalo 2x takhle ty osobnější. A pracoval jste jako teda lektor jak dlouho?

Během prvního pololetí školního roku 2016/2017, uskutečnili jsme teda 25 programů, celkem to bylo přes 100 vyučovacích hodin.

A teďko teda v současné době se nepohybujete v sociální oblasti?

V současné době ne.

A teď se zeptám jenom, jestli třeba teďko přes léto a do budoucna, jestli máte nějaký výhled, že byste se třeba do sociální oblasti vrátil, nebo jestli nad tím uvažujete vůbec.

Tuhle myšlenku jsem úplně opustil, ačkoli jsem vystudoval obor sociální práce v magisterském programu, a ačkoli jsem si to zkusil v obou případech – jak v rámci praxe v domově s asistenční službou, tak v případě preventivních programů. Pochopil jsem, že pro moje finanční závazky není možné aspirovat na to pracovat v této oblasti a vydělat dostatek peněz, takže je to prostě o penězích. Já jsem ten obor opustil potom, co jsem poctivě vyzkoušel, co se dalo, a zjistil jsem, že mě to neuživí.

Takže to bylo čistě takovýhle z finančního důvodu rozhodnutí. Dobře, děkuju. A teď se zeptám, jestli vás třeba čeká – teda do budoucna – i ve vašem třeba současným povolání něco, na co se těšíte, nebo z čeho máte radost.

Tak jako otec řeknu samozřejmě, že mám velkou radost z rozvoje vlastních dětí, možná trošku nekriticky z rozvoje nejmladšího syna, který jako autista se rozvíjí relativně dobře v porovnání s tím, co slyšíme v Nautisu, jako v organizaci, která sdružuje rodiče takto postižených. Takže z tohoto pohledu je to povzbudivé, pro každého rodiče je to povzbudivé. Co se týče osobního života, tak v profesní oblasti bych se rád vzdělával v jazykových dovednostech a zkusil udělat zkoušku španělskou na úrovni advanced, takže to je druhá taková meta. Tak jak v tom rodičovství, tak v tom profesním životě jsou dvě takové věci, které je možné sledovat, a kde se těším na další jako vývoj.

A teďko je léto, tak plánujete nějakou dovolenou třeba?

Plánuju dovolenou, ale pouze v Praze a sám, protože jako učitel jazyků, který působí 33 vyučovacích hodin za týden a je s lidmi velmi dlouho a hodiny naslouchá jako učitel, tak potřebuju být sám, abych to vyvážil.

A ještě se zeptám, jestli třeba děláte nějaký sport nebo jestli máte nějakou jakoby relaxaci, kde můžete jako vypnout trochu.

Nesmírně obohacující jsou pro mě aktivity, kde je kouč, který mě žene dopředu, takže z tohoto pohledu mám rád fyzické cvičení, které se jmenuje T.A.X., a to jsou závěsné systémy, závěsná lana, kde se prostě cvičenci válí po balonech a různě přitahují a je tam kouč, který nás žene dopředu. Stejně inspirativní jsou hádky s partnerkou, která dává nezbytný životní směr a optimismus a potom mezináboženské diskuze, protože setkání s křesťany je pro mě vždycky nesmírně obohacující a paradoxně setkání s jinakostí je prostředí, kde mě napadají samotného ty nejlepší myšlenky.

A já jsem teďka úplně zapoměla se zeptat, že když jste pracoval v sociálních službách, jestli jste měl pravidelnou supervizi, nebo jestli jste třeba absolvoval terapeutický výcvik a ještě vlastně takhle k tomu.

Terapeutický výcvik jsem nikdy neabsolvoval a pravidelná supervize byla v rámci preventivních programů. V případě práce v domově s asistenční službou byla částečná supervize v rámci školních komunit dálkového studia.

A měl jste pocit, že vám to pomohlo, že to bylo pro vás k něčemu dobré?

Ano, i když se setkání s kolegy v rámci preventivních programů zdálo trnité, tak já se snažil jednotlivé výsledky analyzovat a opravdu si je vzít k srdci, protože setkání s tímto druhem lidí, s touhle pracovní zkušeností mi ukázalo, že můj pracovní profil dočasný, byť ho mají lidi rádi a byť jsem jako učitel dobrý a studenti mě chtějí, není kompatibilní s kolegy, kteří dělají v jiný oblasti, konkrétně sociálních služeb, což se vždycky hodí – zjistit to, kde člověk není kompatibilní, je stejně dobré, jako v čem si sedne se svým okolím, takže pro mě nejcennější ze supervize byla zpětná vazba, která mi ukázala mojí jinakost.

Tak já myslím, že by to bylo asi takhle všechno, nebo jestli vás napadá, co byste ještě třeba řekl k tomu.

Konkrétně k čemu?

K tomuhle tématu.

K tématu pocitů v práci nebo jako praktických zkušeností nebo tak?

Obojí.

Tak měl bych dvě věci. V rámci metodické přípravy na programy primární prevence jsme absolvovali tři dny nebo dva dny ve středisku Drop-in. Jedna z nejinspirativnějších setkání v oboru sociálních služeb bylo s Mgr. Titmanem, který Drop-in vede jako manažer. A co mě osobně velmi oslovilo, byl jeho postoj k drogově závislým, kde probíhá terciární prevence. To už jsou prostě uživatelé drog naprosto pravidelný, kde se prostě jenom dělá snižování škod při užívání tvrdých drog, vyměňují se jehly, dávají se tampony sterilní, tak mě fascinoval jeho přístup k tý klientele, který se může jevit lhostejný nebo až lehce arogantní, ale myslím si, že pro duševní zdraví toho pracovníka je velmi prospěšný: on se nesnaží lidi měnit, on se nesnažil hrát na mesiáše, on prostě pracoval ad hoc s člověkem tak, jak přišel a respektoval jeho osobnost, i když ti lidé byli v podstatě na dně. Bylo to velmi inspirativní z hlediska toho, jak jednat s člověkem v tísní jakéhokoli typu, protože člověk – myslím, že přirozeně – se snaží zachraňovat v tom dobrém slova smyslu, ale Mgr. Titman v tomhleto působil velmi zrale a velmi duševně jako vyspěle. To je jedna věc, kterou bych chtěl říct v rámci zkušenosti, kterou jsem měl v práci sociálních služeb. A druhá, jsou profese, které musí člověk dělat srdcem nebo je nemůže dělat vůbec a já to srdce neměl do oblasti sociálních služeb, protože pro mě finanční ohodnocení je prioritnější než práce

s tím klientem a bylo by to poznat časem a já bych utekl tam, kde bych si vydělal víc. Takže z hlediska smyslu té práce skutečně to musí být odhodlání a zapálení, ale s tou „titmanovskou“, jistým odstupem, aby to člověk mohl dělat déle než jeden semestr v rámci preventivních kurzů.

Dobře, moc děkuji, takže vám děkuji za rozhovor a přeji hodně štěstí jak v práci, tak v osobním životě.

Děkuji.

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autora: Bc.Milena Raková Kratochvílová

Studijní program: Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Osamělost pracovníků v sociálních službách

Počet stran (bez příloh): 68

Celkový počet stran příloh: 63

Počet titulů české literatury a pramenů: 46

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 3

Počet internetových odkazů: 5

Vedoucí práce: Mgr. Magdalena Koťová, PhD.

Rok dokončení práce: 2017

**Posudek vedoucí diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: Bc. Milena Raková Kratochvílová
Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii
Název práce: Osamělost sociálních pracovníků v sociálních službách

Vedoucí práce: PhDr. Magdalena Koťová, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 68

Počet stránek příloh: 63

Počet titulů v seznamu literatury: 49

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	X	X		
--	---	---	--	--

Oborová přílehlavost tématu

	X			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		X		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		X		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	X	X		
--	---	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		X		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	X	X		
--	---	---	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	X			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	X			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	X	X		
--	---	---	--	--

Naplnění cílů práce

	X	X		
--	---	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		X		
--	--	---	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Návaznost kapitol a subkapitol

		X		
--	--	---	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		X		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

--	--	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Jak by autorka využila poznatky získané z teoretické i empirické sondy v rámci praxe?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Diplomová práce Mileny Rakové Kratochvílové se zabývá tématem osamělosti, kterou prožívají sociální pracovníci a pracovníci při práci (č. ve vztahu k práci v sociálních službách). V teoretické části práce zpracovává autorka téma sociální práce a osamělosti, zde se zaměřuje především na fenomenologické příspěvky k tématu. V empirické části textu předkládá kvalitativní výzkumnou sondu zaměřenou na prožívání osamělosti. Metodou IPA je analyzováno sedm polostrukturovaných rozhovorů. Na úvod je nutné poznamenat, že autorka si ke zpracování zvolila téma skutečně nelehké, nicméně velmi zajímavé. Lze říci, že se sním ve finále popasovala důstojně. Teoretická část práce by mohla být výrazněji zaměřena na samotné téma práce (zejména kapitola o sociální práci). Text je však psán poměrně kultivovaným jazykem, autorka na mnoha místech předkládá zajímavé postřehy či úvahy. Výzkumná sonda je zpracována adekvátně, autorka byla schopna zrealizovat a zpracovat větší počet poměrně obsáhlých rozhovorů. I přes to, že se ukázalo jako velmi obtížné v rozhovorech nenávodně tematizovat téma osamělosti, autorce se podařilo zpracovat zajímavou empirickou sondu. Zjištění z ní vyplývající v mnoha aspektech korespondují s teoriemi, které autorka zpracovává v teoretické části. Práce splňuje nároky kladené na práce diplomové, proto ji lze doporučit k obhajobě.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: velmi dobře

Datum, podpis: 7.9. 2017

PhDr. Magdalena Kořová, Ph.D.



**Posudek oponenta diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: Bc. Milena Raková Kratochvílová

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Osamělost pracovníků v sociálních službách

Oponent práce: Mgr. Jan Jakub Zlámaný Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 68

Počet stránek příloh: 63

Počet titulů v seznamu literatury: 54

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

		x		
--	--	---	--	--

Oborová přílehlavost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		x		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		x		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	x			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

			x	
--	--	--	---	--

Využití praktických zkušeností

		x		
--	--	---	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

x				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

		x		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		x		
--	--	---	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	x			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost

výsledků v praxi

		x		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce
(publikace, referáty, apod.)

		x		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Objevila autorka v rámci svého výzkumu něco nového?
Jak by nyní autorka koncipovala svůj výzkum?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Předkládaná práce splňuje nároky kladené na diplomovou práci. Kolegyně svoji práci rozdělila standardně na dvě části - teoretickou a praktickou.

Popis obsahu práce: V teoretické části práce definuje pojem sociální pracovník, pojem sociální služba a dále se zaměřuje na pojem osamělosti u různých fenomenologicky orientovaných autorů. V empirické části práce, která má charakter kvalitativní studie zkoumá „subjektivní prožívání osamělosti sociálních pracovníků při výkonu své práce“. Kolegyně se pouští do tématu, které svým charakterem spadá do oblasti „sociální práce“, „supervize“ a je plně v souladu se studovaným oborem.

Klady a nedostatky:

Teoretická část práce je stručným deskriptivním popisem různých důležitých pojmů a poznatků, které tvoří jakýsi úvod a legitimizují zkoumané téma osamělosti v empirické části práce.

V empirické části se autorka pouští do Interpretativní fenomenologické analýzy polostrukturovaných rozhovorů se sedmi pracovníky pracujícími v různých sociálních službách. Zaměřuje se na jejich subjektivní prožívání osamělosti při výkonu své práce. Orientuje se na zkušené pracovníky, kteří pracují přímo s klienty po dobu nejméně dvou let. Domnívám se, že metoda IPA je vhodná všude tam, kde chceme nalézt nějaké nové poznatky, anebo popsat dosud neprobádaná tzv. bílá místa u zkoumaných fenoménů. Autorka je sama poněkud zklamaná ze svých skromných nálezů. V kapitole diskuse se správně kriticky zamýšlí nad tím zda jim téma pocitů osamělosti příliš nepodsouvala a zda to skutečně bylo jejich osobní téma. Empirické části práce by neškodila větší interpretační hloubka, analýza působí nevytěženým dojmem ve smyslu, že přináší očekávaný závěr: ano s osamělostí se občas respondenti potýkají. Např. slibné by bylo zkoumat prožívání obtížných emocí u pomáhajících pracovníků. Domnívám se, že tato otázka z oblasti supervize sociální práce, již přesahuje nároky na diplomovou práci v oboru sociální práce a doporučuji jí k obhajobě. (Podr. viz otázka k obhajobě).

Navrhovaná klasifikace: 2

Datum, podpis:



.....