

**Pražská vysoká škola psychosociálních studií**

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

2017

Veronika Zmeškalová

# **Pražská vysoká škola psychosociálních studií**



Hranice mezi pracovním a osobním vztahem v profesionální praxi  
sociálního pracovníka a klienta na oddělení sociálně-právní ochrany dětí

Veronika Zmeškalová

vedoucí práce: Doc. PhDr. David URBAN, Ph.D.

**Praha 2017**

# Prague college of psychosocial studies



## The Boundaries between Professional and Personal Relationships of Social Workers and Clients in the Department for Social and Legal Protection of Children

Veronika Zmeškalová

The Diploma Thesis Work Supervisor: Doc. PhDr. David  
URBAN, Ph.D.

**Praha 2017**

## **Anotace**

Předmětem předložené diplomové práce je popis a následné praktické rozpoznání překročení profesionálních hranic v sociální práci. Z hlediska kompletnosti je práce členěna na dvě hlavní části. První část se zabývá teoretickou stránkou zkoumaného problému, popisuje důležitost profesionálního vztahu a role sociálního pracovníka. Popisuje typologii klientely, se kterou se dostává pracovník do kontaktu nejčastěji a specifika pomáhající práce na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Druhá část je věnována praktickému zkoumání tématu. Proveden je kvalitativní výzkum respondentů a analýza zjištěných informací ve vztahu k tématu diplomové práce.

**Klíčová slova:** sociální práce, sociální pracovník, klient, hranice, pracovní vztah, dítě, rodiče, sociálně-právní ochrana dítěte

## **Abstract**

The purpose of this thesis is to describe professional boundaries in social work and then to identify when they are being crossed. The study is composed of two parts. The first part introduces the theoretical aspect of the problem, and describes the importance of a professional relationship and the role of a social worker. It explores the main types of clients the social worker meets, and shows the social service work in the department for child protection. The second part is dedicated to research in practice. Qualitative research of the respondents is conducted as well as an analysis of information in relation to the thesis topic.

**Key words:** social work, social worker, client, boundaries, working relationship, child, parents, social and legal protection of children

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci s názvem „Hranice mezi pracovním a osobním vztahem v profesionální praxi sociálního pracovníka a klienta na oddělení sociálně-právní ochraně dětí“ zpracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů.

V Praze dne.....

Podpis.....

## **Poděkování**

Děkuji vedoucímu diplomové práce Doc. PhDr. Davidovi Urbanovi, Ph.D. za odborné vedení a poskytnutí cenných rad při jejím zpracování.

# Obsah

<b>ÚVOD .....</b>	<b>8</b>
<b>1 Profesionální vztah v sociální práci.....</b>	<b>11</b>
1.1 Práce klienta a pracovníka .....	13
1.2 Hranice v sociální práci .....	15
1.3 Syndrom vyhoření.....	17
<b>2 Pracovník sociálně–právní ochrany dětí .....</b>	<b>19</b>
2.1 Role sociální pracovníka.....	21
2.1.1 Sociální práce s rodinami v rozvodu (rozchodu).....	23
2.1.2 Sociální práce s rodinami v krizi .....	25
2.1.3 Sociální práce se zneužívanými, týranými a zanedbávanými dětmi ....	27
2.2 Legislativní rámec.....	30
2.2.1 Etický kodex .....	31
2.2.2 Standardy sociální práce .....	31
<b>3 Hranice pracovního vztahu na oddělení sociálně–právní ochrany dětí .....</b>	<b>36</b>
3.1 Specifika sociálního pracovníka na oddělení sociálně–právní ochrany dětí	37
3.2 Angažovaný a neangažovaný pracovník.....	39
3.3 Dilemata zdravého vztahu.....	42
<b>4 Empirický výzkum .....</b>	<b>45</b>
4.1 Stanovení výzkumného tématu a hypotézy.....	45
4.2 Charakter výzkumného vzorku a etické aspekty výzkumu.....	46
4.3 Metoda a postup při získávání dat .....	46
4.4 Analýza a interpretace získaných dat.....	48
4.5 Diskuse.....	58
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>67</b>
<b>POUŽITÁ LITERATURA .....</b>	<b>70</b>
<b>PŘÍLOHY .....</b>	<b>I</b>

## Úvod

Současná doba nejen že klade vyšší nároky na populaci v oblasti vzdělávání, rychlejší tempa pracovních výkonů, ale současně nám dává i půdu pro zjednodušené a rychlejší navazování mezilidských vztahů. Nabídka všeho „nového“ v naší společnosti předbíhá poptávku, a tak většina populace z oblasti teenagerů a osob v produktivním věku, musí svou pozornost v přijímání technických vymožeností a způsobu trávení volho času zvládat rychleji bez hlubšího poznání. S tímto trendem jde ruku v ruce i rychlejší navazování vztahů partnerských, zakládání rodiny i řešení častějších sporů. Výjimkou není vznik partnerského vztahu pouze na základě povrchního poznání. Následné založení rodiny a narození dítěte se může stát pro partnery novou krizovou situací, kterou nejsou schopni na základě osobních kompetencí zvládat. Namísto posílení svých schopností se velmi často partneři při prvních neshodách rozcházejí a navazují vztahy nové. Následkem je větší počet osob, které se obrací na Odbor sociálně-právní ochrany dětí při úpravě poměrů a vyživovací povinnosti k nezletilému dítěti. Do této oblasti pak začíná vstupovat sociální pracovník z oddělení péče o dítě, který se stává průvodcem rodiny, odborným rádcem a managerem ostatních sociálních služeb. Tato pozice klade vysoké nároky na pomáhajícího pracovníka, jako je splnění odborné kvalifikace, osobní vyzrálost a vlastnosti, bez kterých by se sociální práce nestala pomáhající. Tato je ovlivněna i řadou proměnných, které se pracovnímu vztahu nevyhnou.

Téma Hranice mezi pracovním a osobním vztahem v profesionální praxi pracovníka a klienta jsem si vybrala z důvodu vysokého významu dané problematiky. Řada odborných literatur nám podává informace o sociální práci, o pracovních podmínkách, jejich kompetentnosti i správné osobní výbavě osobnosti pomáhajícího. Popisují fakta a kazuistiky, přináší návody jak aplikovat vhodné metody sociální práce. Dle mého názoru je už méně pozornosti věnováno tématu nalezení správných profesionálních hranic ve vzatu pracovníka a klienta, které mohou ovlivňovat nezdravé přilnutí pracovníka ke klientovi nebo nadměrnou klientovu závislost na sociální službě. Osobně se s tímto tématem v činnosti sociální pracovnice setkávám často. Nutí mě to k zamyšlení nad problematikou a zároveň mě motivuje k vyšší informovanosti,



jako je uvědomění si sympatie i antipatie, které do kontaktu s druhou osobou patří. Vyhnout se zaujetí, být dostatečně empatická a přesto nevystupovat z role odborníka, který si musí udržet nadhled nad situací a klientovi být podporou, nikoli působit na druhé osoby pouze direktivně.

Být dobrým pracovníkem, pomoci klientovi ale současně nepodporovat jeho závislost na sociální službě, je věc citlivá a pro osobnost pracovníka náročná. Při každé práci, kde se vyskytuje pomáhající pracovník a klient, vyvstává důležitá otázka, kde je hranice ve vztahu pracovníka a klienta. Jak tuto hranici udržet, aby to nemělo negativní vliv na kvalitu sociální práce. Jak udržet zdravý a prospěšný profesionální vztah a současně aplikovat možné způsoby práce s ohledem na specifickou cílovou skupinu.

Cílem diplomové práce je identifikovat hranice mezi pracovním a osobním vztahem sociálního pracovníka na sociálně-právní ochraně dětí a klientem. K dílčím cílům diplomové práce patří proniknutí a popsání pracovního vztahu, s kterým se pracovník setkává ve své každodenní práci. Přiblížit navazování a prohlubování pracovních vztahů, které ovlivňuje řada okolností, jako je důvod setkání klienta a pomáhajícího pracovníka, nastolená témata a bezesporu osobnost všech zúčastněných. Neopomenutelným dílčím cílem je i odhalení, kdy a za jakých okolností může být profesionální vztah překročený. Tyto oblasti osobně vnímám důležité ve vztahu k vybranému tématu, proto se chci ve své diplomové práci zaměřit na popis obtížně uchopitelných hranic v pracovním vztahu. Zjistit důvody překračování a rizika s ním spojené.

Diplomová práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část. V první kapitole teoretické části definuji z obecného pohledu profesionální vztah v pomáhající práci, ve kterém je zahrnutý vztah klienta a pracovníka, vysvětlen pojevení hranic v sociální práci, který k němu bezesporu patří a dále je zmíněn syndrom vyhoření, který považuji za důležitý ve vztahu při překročení profesionálních hranic ve spolupráci pracovníka a klienta. Druhá kapitola je věnována přiblížení pozice pracovníka na Odboru sociálně-právní ochrany dětí a dětského klienta. Vysvětleny jsou role sociálního pracovníka a typy klientely, se kterými se při své činnosti setkává. Jedná se o důležité informace, jelikož aktuální životní stav klienta může být důvodem,

kdy se pracovník může posouvat za hranice odbornosti do hranice osobního vztahu s rodinou klienta. Působnost na Odboru sociálně-právní ochrany dětí s sebou přináší i vnější hranici, kterou pracovník musí respektovat, a tím je legislativa. Závěrem druhé kapitoly budou přiblíženy standardy sociálního pracovníka, jelikož se jedná o důležitou legislativní oblast, která má bezesporu na pracovní hranice vliv. Ve třetí kapitole teoretické části je už blíže rozebráno překračování hranic pracovního vztahu. Následně navazuje specifikum pomáhající profese a s ní související angažovaný a neangažovaný pracovník. Vnitřní nastavení osobnosti pracovníka se promítá v hranicích pracovního vztahu. Úplným závěrem teoretické části budou nastíněna dilemata sociální práce ve vztahu k hranicím profesionálního vztahu.

Empirická část diplomové práce je členěna do pěti kapitol, ve kterých je stanoveno výzkumné téma, charakter výzkumného vzorku a etické aspekty kvalitativního vzorku a dále metoda sběru dat. Pozornost je věnována analýze získaných informací na základě kvalitativního výzkumu. Na závěr diplomové práce jsou vyhodnoceny výsledky, které byly zjištěny výzkumným šetřením. Formou diskuse je vyhodnoceno, zda došlo k naplnění zadaných cílů a splynutí teoretické roviny s praktickou částí.

# 1 Profesionální vztah v sociální práci

Na úvod první kapitoly je vhodné přiblížit, co znamená pojem „sociální práce“. Hartl a Hartlová v Psychologickém slovníku (2009) uvádějí, že pojem „sociální“ se týká všech společenských vztahů. Cowley (1994) ve svém odborném článku o psychologii a sociální práci zmiňuje, že v průběhu praxe se objevují různé i nové teorie o sociální práci. Pracovníci čelí v praxi problémům na mikro i makro úrovni praxe a doplňuje, že mnoho praktické činnosti pro dnešní sociální pracovníky souvisí především i s chorobami duchovního rozměru. Baštecká a Goldman (2001) zmiňují, že sociální pracovníci zkoumají i komplexní souvislosti mezi interpersonálními a společenskými procesy a následné způsoby jejich ovlivnění legislativními, organizačními a komunikačními prostředky, které vedou ke zlepšení životní pohody lidí.

Výkladů pojmů a rozsahů „sociální práce“ je v naší společnosti bezpočetně. Postupným vývojem a rozšiřováním vědních disciplín, se pojem obnášející „sociální práce“ mění. Na základě dlouhodobé praktické i teoretické znalosti pojmu „sociální práce“ lze o ni hovořit jako o činnost, která se týká klienta a pomáhajícího pracovníka. V širším slova smyslu je sociální práce formulována jako činnost, která obvykle začíná tam, kde končí možnosti samotného jedince a jeho rodiny a která v sobě zahrnuje odbornou podporu a vedení v nelehké situaci jedince. *„V užšom slova zmysle je sociálna praca priamy, zámerný a pripravený kontakt sociálneho pracovníka s klientom, pričom klientom môže byť jednotlivec, rodina, skupina alebo komunita. Jeho účelom je stanovenie sociálnej diagnózy a následne aj sociálnej terapie, ktorej súčasťou je sledovanie a hodnotenie výsledkov poskytovanej starostlivosti.“* (Laca, 2010, s. 128). Sociální práce se řadí z vývojového hlediska do poměrně mladého vědního oboru, ačkoli sociální pomoc má své kořeny už v počátku lidstva samotného. Sociální práce jako společenská vědní disciplína se orientuje na řešení problémů v mezilidských vztazích, posiluje schopnosti klientů při řešení své krizové situace a napomáhá k odstraňování nedostatků sociální nespravedlnosti. Sociální práce při aplikování odborné činnosti musí působit komplexně a pokrýt všechny oblasti, kterých se mohou dotýkat. Východiska sociální práce jsou zahrnuta v teoretických poznatcích mnohých společenských věd, především psychologie, pedagogiky, sociální

pedagogiky a sociologie. Sociální práce se vyvíjela podle specifických potřeb klientů a dle vývoje sociální politiky. Ovlivněna je tak různými společenskými faktory, jako jsou hodnoty, morálka a kultura dané společnosti. Svůj ideologický základ čerpá i z filosofické oblasti. (Laca, 2010)

Sociální práce je praktikována skrze profesionální vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem. Pracovník může naplňovat své profesionální poslání a nabízenou pomoc tam, kde je profesionálně přijímaný. Nutnou vlastností pomáhajícího pracovníka je chuť pomáhat a dále dosažení nutné profesionální kvalifikace, odkud má potřebné právní nástroje. Pro klienta se pomáhajícím, a následně profesionálním pracovníkem stává ve chvíli, kdy je klientovi užitečný. Pokud ale klient necítí respekt k pracovníkovi, a vnímá ho jako neosobního úředníka, nestává se motivovaný k řešení své situace a pracovníka vnímá jako osobu, která zasahuje do jeho soukromí. Jediná cesta, jak se pro klienta stát užitečným pracovníkem, je skrze vytvořený pracovní vztah dosáhnout stanovení cíle společné práce. Touto cestou se může sociální pracovník stát pro klienta potřebný, pokud se ho v jeho očích tak rozhodne brát. (Úlehla, 2007)

Sociální pracovník by se měl stát pro klienta osobou, které důvěřuje a se kterou může jednat otevřeně. Bohužel se nejedná o běžnou realitu, jelikož názor odborníka se nemusí ztotožňovat s názorem klienta i přes fakt, že klient svou vlastní činností může poškozovat svůj život, případně i život osob ve svém okolí. (Kopřiva, 2006)

Stanovení a případně překračování pracovního vztahu nastává při výkonu sociální práce v přímém vztahu pracovníka a klienta. K bližšímu proniknutí do hranic vztahu považují za důležité popsat práci klienta a pracovníka, na jehož počátku je rozhovor. Z obecného pohledu na základě odborných teorií uvedu, co se rozumí pod pojmem „hranice“ a přiblížím následky, které mohou vést při jejich překročení. Důležitým faktem při překročení hranice je i následný dopad na osobnost sociálního pracovníka.

## 1.1 Práce klienta a pracovníka

Sociální pracovník bývá často první osobou, na kterou se osoby v krizi obrací. Buď sami z vlastní iniciativy, pokud se cítí nejistí ve svém životě, nebo na základě doporučení jejich blízkých. Důvodem bývá i nalezení vhodné rady a pomoci, kterou by sami druhému chtěli poskytnout. První pomáhající osobou bývá právě i pracovník z Odboru sociálně-právní ochrany dětí. I v této oblasti je zapotřebí mít na paměti, že klient, který oddělení kontaktuje, se sám může nacházet v akutní krizi. Náplň činnosti a role sociálního pracovníka budou rozebrány v následující kapitole. Současně se pokusím přiblížit, práci klienta a pracovníka konkrétně na zmíněném oddělení péče o dítě.

Klienti, kteří se na Odbor obrací z vlastní iniciativy, bývají často osobami motivovanými ke změně své situace. Pracovník se obvykle stává první pomáhající osobou, se kterou klient probírá svou situaci. Na rozdíl od pracovníka, pro kterého jsou první jednání s klientem vcelku pravidelnou zkušeností, zažívá klient zcela novou situaci, mnohdy velmi nepříjemnou. Zmíněná nepříjemnost spočívá v tom, že se klient svěřuje v citlivé oblasti zcela cizí osobě. Rovněž proto, že se bojí kritického náhledu na svou situaci. První kontakt je tak pro klienta nesmírně důležitý a dovolím si uvést, že tato situace může velmi ovlivnit případnou další spolupráci s dalšími pomáhajícími organizacemi. Pracovník musí brát zřetel na tuto záležitost. Dle Matouška (2005) by měl být pracovník vstřícný, brát ohledy na přání klienta, otevřený a respektovat autonomii každé osoby.

Na začátku každého pracovního vztahu je osobní kontakt pracovníka s klientem, na jehož základě dochází k rozhovoru mezi oběma stranami. Tak jako vztah mezi dvěma osobami má svůj řád, aby nedocházelo k překračování, řád by se měl nacházet i v rozhovoru. Bude-li úvodní rozhovor velmi krátký, např. méně než 30 minut, nemusí dojít k přesnému popisu problému a správnému pochopení ze strany pomáhajícího. Současně by však rozhovor neměl být delší než 60 minut. Jakmile se tento řád poruší, klient to může vycítit. Při dalších kontaktech s pracovníkem může vyžadovat zvláštní zacházení, neboť bude pociťovat, že jeho problematická situace je závažnější, než situace ostatních. Současně tak může po čase ztratit i v pracovníka

důvěru, když pomáhající nedokázal sám udržet nastavený řád v okamžiku, kdy vyslechl klientům problém. Neudržený řád už při rozhovoru může navazovat v následující vychylování v profesionálním vztahu. Nabídnutý neomezený časový rámec pro rozhovor s klientem může následně tlačit pracovníka do poskytování dalšího širšího rámce, čímž se pracovník sám zatlačuje za profesionální hranice mezi pracovníkem a klientem. (Kopřiva, 2006)

Jedním ze specifíků sociální práce na oddělení péče o dítě je práce s nemotivovanými klienty. Do neziskové organizace, či za odborným poradenstvím, přichází klient dobrovolně. Je motivovaná k případné změně své situace. Navázání spolupráce a stanovení cílů je tak vytvářeno přirozeně s aktivním zapojením klienta do navrhování řešení své problematiky. Sociální práce s sebou přináší i práci s klienty nemotivovanými k případné změně. Velké množství takto nastavených lidí převažují právě na oddělení péče o dítě, oproti neziskovým organizacím. Sociální pracovník je zde přiřazován dle působnosti správního obvodu. Současně pracovník navazuje spolupráci s klientem, uzná-li to za vhodné v návaznosti na zákon o sociálně-právní ochraně dětí a vnitřních předpisů. Jan Soukup (2014) ve své knize uvádí, že nemotivovaný klient je jenom mýtus. Každá osoba má své potřeby, hodnoty a motivaci pro to, co dělá. Nemotivovaný klient se tak projevuje spíše ambivalentně a na návrhy ze strany pomáhajícího reaguje obhajováním. Uvědomění pracovníka, že každé klientovo chování má svůj důvod, může vést k vidění situace z jiného úhlu. V pomáhající profesi je legitimní a někdy i potřebné vést klienta ke změně i za předpokladu, že si její potřebnost neuvědomuje a nevidí smysl v souvislosti se změnou. V té chvíli je zapotřebí společně souvislostem porozumět, neboť společné porozumění se pak stává zásadním krokem při budování motivace. Sociální pracovník musí klientovi naslouchat a poskytnout mu potřebný prostor. Klient by měl pocíťovat nehodnotící přijetí.

Přímá sociální práce s rodinou představuje základní prvek, kde hlavním nástrojem intervence je vztah sociálního pracovníka a klienta. Práce s rodinou je dynamickým vztahem, nikoli statickým. Je zapotřebí reagovat na nové skutečnosti. „*Ovšem na straně druhé něco uprostřed všech těchto změn zůstává, trvá.*“ (Jankovský, 2003, s. 126) Tím je míněn domov, vztahy, důvěra, rodičovské i lidské kompetence.

Z mého pohledu by pracovní vztah sociálního pracovníka a klienta měl být budován na stejných a pevných základech jako ve všech ostatních pomáhajících profesích. Klient sám bývá nejlepším odborníkem ve své tíživé situaci. Problémem může být natolik konsternován, že ztrácí nadhled. Stává se zaujatým a ztrácí své osobní kompetence, díky nimž by svou situaci mohl zlepšit. Pracovník by to měl mít na paměti a pomáhat klientovi zmapovat dosažitelné cíle, při kterých může být jeho průvodcem, ať je pomáhající činnost vykonávána v neziskové organizaci nebo na Odboru sociálně-právní ochrany dítěte.

## 1.2 Hranice v sociální práci

Kvalita profesionálního vztahu pracovníka vůči klientovi je nesmírně důležitá, ba dokonce prvořadá. Každý vytvořený vztah mívá své hranice, které určují, co je záležitostí jednoho a co naopak druhého. To stejné platí i o pracovním vztahu mezi pracovníkem a klientem. Pomyslná hranice se stává neustále debatovanou problematikou. Hranice obecně představuje bariéru mezi tím, co se nachází vně, a co uvnitř. Totéž platí i v hranici svého „já“, která je uplatňována v mezilidských vztazích. Není v moci lidské osoby, aby bral životní zájmy všech ostatních za vlastní, stejně tak, jako zájmy rostlin a zvířat. Takovou situaci by nepřežil. Jedná se tak o důsledek toho, že jsme každá osoba ohraničená autonomní jednotkou, která má na starosti především sama sebe. (Kopřiva, 2006)

Pokládám si zde otázku, kde je ta správná hranice. Sociální pracovník se zajímá o své klienty, nikoli jen sám o sebe. Řeší s nimi důležité životní oblasti, musí k pochopení a porozumění být dostatečně empatický. Díky těmto vlastnostem se může pracovník dobře vcítit do situace druhé osoby. K pomáhající práci bývá motivovaný. Mezi tyto motivy můžeme zařadit zvědavost, soucit, touhu o moc, seberealizaci, touhu pomáhat, společenské důvody i altruismus. Vnitřní neuchopitelnou hranici, kterou nelze jen tak ovládat zevnitř, si udržuje každý pracovník zvlášť. Neudržení zdravé hranice může vést k psychickému přetížení a následnému syndromu vyhoření.

Souhlasím s důležitým faktem, který uvádí Kopřiva (2006), že s vnitřní hranicí se člověk nenarodí, ale získává ji na základě svého životního vývoje a zkušeností.

Většina sociálních pracovníků by nesouhlasilo s tvrzením, že člověk má na starosti především sám sebe. Pod tímto pojmem se nabízí zahrnutí pojmu sobectví, určitý individualismus, bezohlednost. Na principu vlastního principu je postavena už naše ekonomika a myšlení mnoha lidí, kteří vidí nejvyšší hodnotu ve svém majetku. Volbou pro povolání v pomáhající profesi bývají často vlastní zkušenosti nebo náboženská víra. (Kopřiva, 2006)

Hranice v sociální práci jsou nejen vnitřní, ale i vnější, které jsou o něco lépe uchopitelné. Mimo uváděnou autonomní hranici se sociální pracovníci musí řídit i vnějšími mantinely, jako je etický kodex, standardy sociálních služeb a další vnitřní metodiky pracoviště, které procházejí aktualizací na základě nových poznatků. Legislativa, která udává sociálním pracovníkům vnější hranice, je stejnou součástí při výkonu sociálně-právní ochrany dětí každého pracovníka, stejně tak jako nastavování vnitřních hranic. Vnější mohou ovlivnit vnitřní a naopak. Jedno bez druhého při výkonu sociálně-právní ochrany být nemůže, proto i jim bude ve druhé kapitole diplomové práce rovněž věnována pozornost. Nedodržováním vytyčených norem se sociální pracovník dopouští přestupků ve svém zaměstnání, za které může být pokárán, nebo v horším případě se může jednat o důvod k rozvázání pracovního poměru. Neudržením vnitřních, autonomních hranic, může docházet k neprofesionálnímu přístupu pracovníka ke klientovi, ať už formou splynutí s případem, nebo naopak neochotou pomáhat.

Dlouhodobě angažovaní sociální pracovníci, kteří intenzivně pracují s lidmi, mohou podléhat syndromu vyhoření. Mezi ohrožené osoby tak nejčastěji spadají právě pracovníci z pomáhajících profesí. Psycholožka a učitelka Kateřina Stibalová (2010) ve svém článku věnovanému Syndromu vyhoření zdůrazňuje, že tomuto syndromu snáze podléhají lidé v zaměstnání, které klade vysoké nároky na odpovědnost, kvalitu a pracovní nasazení. Fyzické, psychické i sociální vyčerpání jde pak ruku v ruce s obtížností udržení hranic pracovního vztahu.



## 1.3 Syndrom vyhoření

Pojem „vyhoření“, znám také pod pojmem „burnout“, zavedl do vědecké diskuze Herbert Freudenberger v roce 1974. Hlavní vlna zájmu o tuto problematiku se začala zvedat na přelomu 70. a 80. let 20. století. V tomto období bylo aplikováno velké množství psychologickomedicínských studií orientovaných na tuto oblast. Bylo zjištěno, že burnout syndrom se objevuje především v zemích s rozsáhlými transformačními změnami, kde vyhoření rozšiřuje okruh problémů souvisejících se zvládnáním stresu společně s transformačními změnami a nároky. (Kebza Šolcová, 2003). Syndrom vyhoření postihuje nejčastěji pomáhající profese, kde dochází k emocionálnímu, fyzickému a intelektuálnímu vyčerpání, způsobenému dlouhodobou mentální zátěží. Projevem je chronická únava, náchylnost k nemocem, pocit selhání a postupně sílící odpor ke své práci. Tento pocit vyčerpání se posléze projevuje v celkovém přístupu k životu všeobecně. (Maroon, 2012)

Příznaků syndromu vyhoření je velké množství. Řada cizojazyčných odborných publikací četně popisuje závěry z množství výzkumů, které byly dlouhodobě prováděny. Podle Freudenbergera se „*syndrom vyhoření projevuje ve všech oblastech, tj. ve vztahu ke klientům, k zaměstnavateli i mimo profesní život, vyhoření pak způsobuje změny v postojích, citech a osobnosti postiženého*“ (Maroon, 2012, s. 16). V této kapitole se zaměřím blíže na rizika a následky syndromu vyhoření v profesi sociálního pracovníka na oddělení péče o dítě a rodinu ve vztahu k překračování hranic, než na samotný popis syndromu.

Pracovník často navazuje prvotní profesní vztah s klienty, kteří se nacházejí v akutní krizi. Škála klientely je velmi široká, a tak je obtížné pro sociálního pracovníka se předem na jednání tematicky připravit. Klient se může nacházet v akutním stresu, nebo naopak již rezignuje na své potřeby. Může se jednat o oběť domácího násilí, nebo agresora. Klient může být nezletilé dítě, muž, žena, cizinec, bezdomovec, osoba v důchodu nebo v sociální nouzi. Právě tato oblast klade vyšší nároky na pracovníka, neboť vyžaduje neustálou aktivitu a připravenost na budování důvěrného a bezpečného vztahu. „*Takový vztah může sociálního pracovníka velmi uspokojovat, nebo se stát zdrojem těžkostí, napětí a frustrace*“ (Maroon, 2012, s. 50).

Důvodem vyhoření bývá kritický vztah mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem s ohledem na charakter a intenzitu této interakce. Čím je činnost dlouhodobě rutinní a neutrální, tím kratší dobu a lehčí formou probíhá vyhoření, který postižená osoba vůbec nemusí zaznamenat. Kontakt a interakce s klienty může na jednu stranu pozitivně podporovat bytostné já. Na druhou stranu tato profese podporuje pracovníka v zaměření se na problémy, které dále vyžadují silné emoční nasazení. Sociální pracovník se soustředí na krátkodobé i dlouhodobé problémy klienta a jeho rodiny, aniž by myslel na doplnění vlastních zdrojů. Specifikum klientely je vysoká potřeba spolupráce s hodným a trpělivým, sociálním pracovníkem. To klade nároky na vyrovnaný život bez osobních problémů pracovníka. Nachází-li se pomáhající sám v traumatické situaci nebo bez uspokojení základních životních potřeb, může se stát pro klienta dobře manipulující. Právě frustrace, zlost a nepříjemné emotivní situace mohou být vstupem do pasti s názvem „vyhoření“. Pracovní povinnosti kladou vysoké nároky na odbornost a schopnost pracovníka. Mimo odborného poradenství, pracovníci přebírají odpovědnost, pomáhají se zařazením rodiny do společnosti, působí preventivně, managerují služby a zprostředkovávají kontakt s pomáhajícími organizacemi, přičemž musí dodržovat směrnice a standardy úřadu. Neposledním úkolem je rozpoznat motivy skryté za vzorci chování klientů, umět číst neverbální řeč, motivovat klienty a následně zkontrolovat a vyhodnotit stanovené cíle klienta. (Maroon, 2012)

## 2 Pracovník sociálně–právní ochrany dětí

Na úvod druhé kapitoly považují za nutné objasnit, co znamená pojem Odbor sociálně-právní ochrany dítěte. Zmiňovaný Odbor je začleněn do okresního, nebo městského úřadu, který mívá status obce s rozšířenou působností. Odbor, nebo jinak také používán pojem „Oddělení“ sociálně-právní ochrany dětí, bývá rozděleno na tři úseky. V prvním úseku jsou zařazeni terénní sociální pracovníci, kteří vykonávají péči o rodinu a dítě. Jedná se o nejpočetnější oblast ze všech tří úseků. Jeho role bude blíže specifikována v následující kapitole. Druhým úsekem je sociální kuratela pro děti a mládež. Třetí úsek je věnován náhradní rodinné péči. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2013)

*„Sociálně-právní ochrana dětí, jako odvětví veřejného práva, má v České republice svoje poslání, které je stvrzeno mnoha zákony a mezinárodními dokumenty a z pohledu ústavních principů zejména Listinou základních práv a svobod a Úmluvou o právech dítěte.“* (Novotná, Burdová, Riedlová Jurková, 2014, s. 9). Činnost sociálně-právní ochrany dětí upravuje zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí. Tento právní předpis specifikuje základní principy, dle kterých se musí pracovník řídit a náležitosti, které je bezprostředně nutné respektovat. *„Sociálně právní ochrana se poskytuje všem dětem bez rozdílu, bez jakékoli diskriminace z důvodu rasy, barvy pleti, pohlaví, jazyka, náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národnostního, etnického nebo sociálního původu.“* (Novotná, Burdová, Riedlová Jurková, 2014, s. 10). Sociálně-právní ochrana je poskytována již narozeným dětem. Pokud se jedná o pojem dítě, tímto se rozumí každá lidská osoba mladší věku osmnácti let. Listina základních práv a svobod (2012) zmiňuje, že nezletilá osoba je v případě, pokud podle právního řádu, který se k dítěti vztahuje, není zletilosti dosaženo dříve. (Listina základních práv a svobod, 2012)

Odbor sociálně-právní ochrany dětí je orgánem veřejné moci. Činnost sociálního pracovníka je specifická v tom, že se jedná o práci s nejcitlivějšími tématy, přičemž základním cílem je zájme a blaho dítěte. Do této činnosti spadá i ochrana rodičovství a rodiny. Pracovník svou prací a metodami může mnoho věcí změnit a napravit. Pokud při této práci dojde k překročení hranic v pracovním vztahu mezi pracovníkem a klientem, může následně pracovník svou činností situaci rodiny zhoršit.

Aby mohl s dítětem a rodinou začít pracovat, má jasně dané zákonné mantinely. Příslušné právní předpisy upravují, kterých dětí se má sociálně-právní ochrana týkat. Zmiňují nejen možnosti práce s dítětem, ale i práva a povinnosti sociálních pracovníků. Neopomenutelnou důležitou oblastí je uvědomění si, kdy se dítě stává ohroženým na svém životě a vývoji, a kdy je zapotřebí, aby pracovník striktně zasáhl do soukromí rodiny a zajistil umístění dítěte do jiného a bezpečnějšího prostředí. Vzdělaní a osobnostně angažovaní pracovníci si plně uvědomují významnost rodiny a domova dítěte. *„Žádný jiný typ výchovné instituce nedokáže rodinu nahradit v míře angažovanosti na osudu dítěte“* (Matoušek a Pazlarová, 2014, s. 18). Použitá metoda sociální práce být v souladu s vnějšími nastavenými mantinely, které opravňují tento zásah sociálních pracovníků do soukromí rodiny. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2013)

Z osobního pohledu považuji za velmi důležité před tímto radikálním zásahem do rodiny být kongruentní s tím, jak by sociální pracovník konat měl na základě vnějších mantinelů a jak vnitřně po vyhodnocení situace postupovat skutečně chce. Zde vidím velmi významnou oblast, kterou může překračování hranic pracovního vztahu ovlivnit. Zjednodušeně se pak nestřetává to, co nařizuje pracovníkovi zákon s osobním ovlivněním pracovníka, především za situace, překročí-li pracovní vztah do vztahu osobního. Ke komplexnosti informací o činnosti pracovníka z ochrany sociálně-právní ochrany dětí je důležité uvést, za jakých situací dochází ke kontaktu s klientem a následně v jakých rolích se pracovník angažuje. Stejně tak nezletilé dítě se může na pracovníka obrátit samostatně a požádat jej o radu. Může být k pracovníkovi odkázán, či se může dostavit na základě doporučení ze strany jiné organizace. Nezletilému dítěti a jeho rodičům může být rovněž doporučeno obrátit na se na oddělení sociálně-právní ochrany dětí ze strany školy, lékaře, psychologa nebo jakékoli neziskové organizace. Další situací, kdy může dojít ke kontaktu sociální pracovníka a klienta s dítětem, je na základě sdělení informací ze strany lékaře, školních a neziskových organizací. Dále ze strany policie České republiky, okresního státního zastupitelství a obvodního nebo okresního soudu. Situaci, která vyžaduje navázání spolupráce s rodinou, může sociálním pracovníkům oznámit i fyzická osoba. Aby bylo možné řádně identifikovat hranice mezi pracovním a osobním vztahem mezi sociálním pracovníkem a klientem, je bezprostředně důležité znát role, který pracovník

působí. Sociální pracovníků působící na oddělení péče o dítě se setkává s velmi širokou škálou klientely, která bezprostředně působí na vnitřní hranice pracovníka. Prvořadným klientem je nezletilé dítě, které je svou komunikací a věkem specifickou skupinou. (Pemová a Ptáček, 2012)

Za účelem naplnění cíle diplomové práce bude tato kapitola věnována roli sociálního pracovníka ve vztahu ke klientům a dále bude blíže vytyčena důležitost legislativní normy. Psané normy mohou mít významný vliv na překračování profesionálních hranic. Závěrem bude zmíněna sanace rodiny, která neodmyslitelně do výkonu sociálně-právní ochrany dítěte patří.

## 2.1 Role sociálního pracovníka

Sociální pracovník na oddělení sociálně-právní ochrany dítěte chrání zájmy dětského klienta. Nepracuje pouze s dítětem, ale s celou rodinou. Zahrnuje širokou škálu podpory a správného vedení k dosažení cíle. *„Podpora rodiny v tomto širokém pojetí nesleduje jen zájmy dítěte, ale zabývá se i tím, jak se chovají dospělí a jak jsou v rodině spokojeni“*. (Matoušek a Pazlerová, 2014, s. 13). Úkolem sociálního pracovníka je vyhledávat potencionálně ohrožené rodiny a děti žijící v rizikové rodině. K zajištění komplexní pomoci je potřebné, aby sociální pracovník působil v několika rolích. Pozitivním přínosem pro sloučení mnoha rolí je komplexnost pomoci, která je ze strany pracovníka klientovi poskytována. Negativní vlastnosti při sloučení více rolí sociálního pracovníka, bývá kontraproduktivnost.

### Role sociálního pracovníka na Odboru sociálně-právní ochrany dítěte:

Sociální pracovník na oddělení sociálně-právní ochrany dětí, vykonává dle příslušných právních předpisů zejména tyto činnosti:

- V případě rozchodu, nebo rozvodu rodičů vykonává v soudním řízení o úpravu poměrů dítěte funkci kolizního opatrovníka
- Vypracovává zprávy a vyjádření pro soud, podává příslušné návrhy a podněty

- Působí na rodiče a jiné pečující osoby, aby plnili povinnosti vyplývající z rodičovské zodpovědnosti
- Projednává s rodiči nebo jinými pověřenými osobami odstranění nedostatků ve výchově dítěte, s dítětem projednává nedostatky v jeho chování
- Poskytuje pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě, poskytuje nebo zprostředkovává rodičům poradenství při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené
- Ukládá rodičům a osobám odpovědným za výchovu dítěte povinnost využít pomoc odborného poradenského zařízení v případě potřeby – dle § 12 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí
- Rozhoduje o opatřeních podle § 13 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí
- Pořádá případové konference, vyhodnocuje situaci a vypracovává individuální plán ochrany dítěte dle § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí
- Spolupracuje s orgány obcí, státními orgány, školami, školskými a zdravotnickými zařízeními, občanskými sdruženími, církvemi, charitativními a neziskovými organizacemi
- Zajišťuje potřebnému dítěti péči a činí neodkladné úkony v jeho zájmu do doby, než je ustanoven poručník
- Činí nezbytná opatření sociálně právní ochrany ve zvláštních případech dle § 37 zák. č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí
- provádí návštěvy v místě bydliště dítěte, případně jeho rodičů
- Vede spisovou dokumentaci a evidenci ohrožených dětí a dětí, kterým byl ustanoven opatrovník nebo poručník (Novotná, Burdová a Jurková, 2014)

Pracovník na Odboru sociálně-právní ochrany dětí bývá často v „první linii“ pracovníků, kteří se s rodinou dostávají do kontaktu. Pro zvolení vhodné metody sociální práce je zapotřebí rozeznat problematiku rodiny i přesto, že se klientská rodina může obrátit na sociálního pracovníka s jinou zakázkou. Ze zkušenosti ale vyplývá, že dysfunkční, či jinak zanedbávající rodina je kontaktována ze strany pracovníka na základě oznámení jinou osobou nebo organizací. Klíčový sociální pracovník má za

úkolem zmonitorovat rodinu a sociální situaci. Musí umět řádně rozpoznat a vyhodnotit, jakým směrem zajistit sanaci rodiny, či doporučit umístění dítěte mimo rodinu do bezpečného prostředí. (Bechyňová a Konvičková, 2008)

V následujícím odstavci uvedu tři nejčastější typologie, se kterými pomáhající pracuje. Konkrétně je typologií myšlena situace, na základě které dochází k navázání spolupráce. U těchto typů klientů je zapotřebí, aby sociální pracovník byl ostražitý při navazování pracovního vztahu. Citlivost a křehkost případu může posunout pracovní a osobní hranice ve vztahu ke klientovi. Nejčastějším případem, kdy sociální pracovník z oddělení sociálně-právní ochrany vstupuje do rodiny je okamžik, kdy dochází mezi rodiči dítěte k rozvodu. Druhým nejtypičtějším případem bývá krizová situace rodiny zapříčiněna jednou nebo více okolnostmi. Posledním důvodem je ohrožení dítěte na zdraví a životě.

### **2.1.1 Sociální práce s rodinami v rozvodu (rozchodu)**

Úvodem je vhodné vysvětlit, co znamená pojem manželství a z jakého důvodu zde dochází ke spolupráci se sociálním pracovníkem z Odboru sociálně-právní ochrany dětí. Manželství lze definovat jako soubor vazeb, který spojuje manžele mezi sebou a rovněž manžele k jejich dítěti. Role matky a otce je dále spojována s dalšími osobami z řady širší rodiny. Manželé si tyto vazby často uvědomí až v době, kdy se začínají rozvádět. Možných důvodů pro tento krok může být celá řada. Obvykle se s tím pojí absence minimálně jedné z funkcí, které by manželství a rodina měla plnit. Na rozchodu manželů po čase navazuje rozvod. *„Jedná-li se o manželství, z něhož se narodily děti, které jsou v době uvažovaného rozvodu nezletilé, musejí být kromě kvalifikovaného rozvratu bezvýjimečně splněny zákonem stanovené podmínky, zejména rozvod manželství nesmí být v rozporu se zájmy nezletilých dětí a o jejich výchově a výživě na dobu po rozvodu musí být rozhodnuto pravomocným rozhodnutím soudu ještě před rozhodováním o rozvodu manželství.“* (Novák a Průchová, 2011, s. 17). U rozvádějících se manželů zaujímá sociální pracovník v prvořadě roli odborníka poskytující poradenství a následně roli kolizního opatrovníka. V době rozvodu bývají manželé zaplaveni emocemi, kde je vhodnou strategií pracovníka zapojit i formu

krizové intervence, aby bylo umožněno klientovi ventilovat své emoce. Klient, který vyhledává pomoc u pomáhajícího, má potřebu nacházet spojence v každém, kdo by mohl být jako spojenec využitelný. Sociální pracovník, který zaujímá i roli kolizního opatrovníka u soudního jednání, je často viděn jako nadějný spojenec. Disponuje profesionální zkušeností, s klienty se dostává do úzké spolupráce. Minimálně s jedním z nich, který je zodpovědný za péči o nezletilé děti. Aby nedocházelo k bližšímu navázání sociálního pracovníka pouze k jednomu rodiči, je zde velmi zásadní, aby pracovník uměl svou roli vůči matce i otci dítěte definovat jako neutrální. Profesionální pomoc komplikují více či méně i morální soudy, které nevyhnutelně pracovníka napadají. Svádí k nim chování toho rodiče, jehož chování bývá hodnoceno jako nezodpovědné. Souhlasím s názorem prezentovaným Matouškem (2005), že k moralizování jsou lidé náchylnější, pokud se jedná o chování žen, tedy matky dítěte. Pokud sociálnímu pracovníkovi chování klienta připadá nepřijatelné. Není schopen se s tím vnitřně vyrovnat, může se stát ovlivnitelným a ztratit neutrální pohled nad situací. V tu chvíli by měl svůj případ předat jinému sociálnímu pracovníkovi. (Matoušek, 2005). Jednání na oddělení probíhá nejenom s rodiči dítěte, ale často i s dítětem samotným. Dostáváme se tak k uvedené křehkosti při aplikování vhodných metod sociální práce. Dítě velmi dobře vnímá rodinnou atmosféru, přičemž rozchod a případné spory rodičů život dítěte výrazně ovlivňují. Reakce dítěte na situaci může být různá. Ovlivňuje ji věk dítěte, sociální zralost, temperament, umění a naučené obranné mechanismy. Zda se podobná situace v minulosti už stala, či se jedná o první zkušenost dítěte. Děti se často pokoušejí na sebe upozornit. Reakce na rozchod rodičů mohou být např. noční děsy, útoky z domova, lhaní nebo úzkostné chování. (Špaňhelová, 2010)

Při sociální práci s rodinou v rozvodu lze poměrně dobře vidět, kdy může být zasazeno do profesionální hranice mezi pracovníkem a klientem. Zrekapituluji, že nastává-li úzká spolupráce pouze s jedním z rodičů a k tomu se ještě přidá morální hodnocení rodiče druhého, může být lehce překročena hranice při posuzování vhodné formy péče a výživy u soudního jednání, kde sociální pracovník působí v roli kolizního opatrovníka. Lehce se tak může přenést od hájení zájmu dítěte do hájení zájmu „poškozeného“ rodiče.



### 2.1.2 Sociální práce s rodinami v krizi

Na úvod kapitoly je vhodné zmínit, co je v psychologickém pojetí míněno pod pojem „krize“. V rámci vývoje jedince či samotné rodiny, je možné krizi vnímat jako narušení celého rodinného systému. Dosud osvědčené adaptační mechanismy, ve kterých rodina působila, neplní svou funkci. Způsoby chování, struktura a zaměřenost rodinného systému přestávají vyhovovat a tak je zapotřebí nastavit změny. (Plaňavá, 2000). Rodina je kulturně i historicky relativním útvarem. Vývoj rodiny souvisí i s vývojem sociální politiky. Mění se hodnoty rodiny i role ženy a muže. Při pohledu do historie ve vývoji rodiny je patrné, že rodinné krize byly řešeny v rámci celého rodinného systému. Péče o potřebné členy rodiny zůstávala tak v kompetenci široké rodiny. Současná doba ale už přináší pohled na rodinu jako na základní a primární skupinu skládající se z matky, otce a dítěte. Rodinné krize nejsou už řešeny pouze v rámci rodinného kruhu, proto je spolupráce sociálního pracovníka často nezbytná. (Bott, 2001)

Většina rodin, které se na oddělení sociálně-právní ochrany obrací, se vyskytují v krizi z několika důvodů. Nejčastějším důvodem, se kterým se klienti na oddělení obrací, je rozvod. Následně se může jednat o osamoceného partnera, který se stává samostatným rodičem nezletilého dítěte. Krize je umocněna i z důvodu nízkých příjmů rodiny, která se může dostat do hranice sociálně slabé. Následně bývá rodina závislá na dávkách státní sociální podpory. Rozeznat mnohproblémovou rodinu je důležitým aspektem k zajištění kompletní potřebné pomoci a sanaci rodiny. „*Soubor problémů takové rodiny se týká řady jednotlivců i řady sfér rodinného života, přičemž rodina sama je nedokáže řešit ani nedokáže využít existujících sociálních služeb*“ (Matoušek, 2005, s. 75) Specifickou problematikou, která klade nároky na sociálního pracovníka a může být spouštěčem k překročení pracovního vztahu, je rodina potýkající se s domácím násilím. Domácím násilím se označuje násilí odehrávající se dlouhodobě a jednostranně v osobním vztahu. Může probíhat formou fyzického, psychického, sexuálního či ekonomického násilí. (Conwayová, 2007). Dítě, které v rodině žije, se poté stává svědkem domácího násilí. Svědci opakovaného násilí se po čase stávají oběťmi stejnou měrou, jako oběť samotná. Násilí může být vedeno proti jednomu z rodičů, případně proti jinému členu rodiny. Pomáhající pracovník musí navázat

bezprostřední spolupráci s obětí domácího násilí k zajištění bezpečného prostředí a ochrany dítěte. „Mezi vhodnými kroky je doporučena také ochrana obětí před sekundární viktimizací prostřednictvím nestátních organizací“. (Matoušek, 2005, s. 240). O domácím násilí v naší společnosti pořád existují pověry, které bývají překážkou poznání tohoto jevu. Vyskytuje se přesvědčení, že násilí v rodině je záležitostí soukromou, či že si oběť za násilí vůči své osobě může sama. Postoje společnosti k tomuto fenoménu prošly dlouhými a komplikovanými vývoji. Nelze je shrnout do několika jasných výroků, neboť se jedná o složitý dlouhotrvající jev, který může nabývat rozmanitých podob na straně pachatele i oběti. Pomáhající pracovníci musí být dobře informovaní a vzdělaní, aby problematiku mohli rozpoznat za předpokladu, kdy klient kontaktuje pracovníka s jinou zakázkou. Pomáhající profesionálové si musí uvědomovat, že oběť se často cítí zahanbena a ponížena, nebo i odpovědná za násilí. Základem komunikace před navázáním pracovního vztahu musí být předpoklad, že oběť není odpovědná za násilí agresora. Pracovník musí oběť podpořit a povzbuzovat v samostatném rozhodování. Prioritou zde zůstává bezpečnost oběti. (Matoušek, 2005)

Přítomnost dětí při domácím násilí je dle Světové zdravotnické organizace jejich psychickým týráním. Děti, svědci domácího násilí, spadají pod sociálně-právní ochranu dětí. V rodinách, kde k násilí dochází, jsou děti jeho svědky ve více než 90 procentech případů. Ve 40 až 60 procentech případů, napadá agresor nejen oběť, ale i nezletilé děti. Děti se stávají svědky, pokud fyzické nebo sexuální násilí vidí, nebo slyší. Mohou tím být údery, nadávky nebo pláč, který lze slyšet z jiné místnosti. Stejně tak, jako když zahlédnou jednotlivá zranění, která byla způsobena fyzickým násilím. Tyto děti prožívají strach o rodiče, který je v pozici oběti, strach o sebe, strach z budoucnosti, i z dalšího násilí. Hluboké šrámy totiž nezanechává jen fyzické týrání, ale i to emoční, jako jsou nadávky či ponižování. (Děti – svědci násilí, 2014)

### 2.1.3 Sociální práce se zneužívanými, týranými a zanedbávanými dětmi

Třetí zmiňovanou oblastí, se kterou se dostává sociální pracovník na oddělení sociálně-právní ochrany dětí do kontaktu, jsou nezletilé děti, které se staly ohroženými na základě špatného zacházení ze strany rodiče. Této kapitole bude věnována širší pozornost a to hned z několika důvodů.

Soubor negativních důsledků špatného zacházení s dítětem je definováno jako syndrom CAN. „*Poškození tělesného, duševního i společenského stavu dítěte, které vznikne v důsledku jakéhokoli nenáhodného jednání rodičů nebo jiné, dospělé osoby*“ (Vágnerová, 2008, s. 593). Jak je v naší zemi již z historie patrné, mezi sociálními pracovníky jsou ve větším procentu zastoupeny ženy. Domnívám se, že ženy disponují širší emotivním cítěním zvláště v případech, jsou-li samy matkami. Dlouhodobá spolupráce s agresorem, který se dopustil úmyslného ubližování na dítěti, může být důvodem k vychýlení z pracovních hranic do hranice osobní, která narušuje celkovou spolupráci s rodinou dítěte. Na základě uvedené osobní domněnky popíšu z teoretické roviny pojem syndromu CAN a následně se k tématu vrátím v praktické části diplomové práce v analýze výzkumu.

*„Jen málo sociálních jevu je stejně nepříznivé, jako zneužívání a zanedbávání dětí“* (Ammerman and Wagner, 1993, s. 629). Pod pojmem syndromem CAN (child abuse and neglect) se rozumí nevhodné a nenáhodné chování pečující osoby ve vztahu k dítěti. Následkem je fyzické poškozování (bytí, popálení), psychické týrání (ponižování, zastrahování), sexuální zneužívání a zanedbávání. (Vágnerová, 2008)

Při navázání spolupráce sociálního pracovníka Odboru sociálně-právní ochrany dětí s týraným či zanedbávaným dítětem, je nutno před klasifikací syndromu CAN brát v úvahu závažnost týrání, četnost těchto projevů, věk a sociální vyspělost dítěte. Absolutní kritéria k jasnému definování syndromu CAN v nezávislosti na době a kultuře, není možné stanovit. Sociální pracovník by měl být adekvátně vycvičen k rozeznání a posouzení závažnosti špatného zacházení s dítětem. Bezpochyby jsou indikátory špatného zacházení s nezletilým dítětem lékařské zprávy, oznámení policie

nebo občana. Údaje učitelů a kontakty dítěte s krizovými centry, zabývají touto problematikou. Poškození dítěte ale nemusí být patrné jenom z fyzické újmy, které mohou být zjistitelné dětským lékařem. Celkové zjišťování skutkové podstaty je náročná procedura, která spadá do kompetence specializovaných profesionálů. Ztíženo to bývá neexistencí přímých důkazů. V České republice se reakce na špatné zacházení s dětmi upravují zákony. V případě zjištění silně nevhodného a ohrožujícího chování vůči dítěti ze strany rodiny, podává sociální pracovník návrh k soudu na umístění dítěte do ústavní výchovy. Jinými možnými opatřeními jsou napomenutí ze strany soudu, uložení dítěti nebo rodičům omezení bránící škodlivým vlivům jeho výchovy anebo stanovení nad dítětem dohled. (Matoušek, 2005). Uložení dohledu ze strany soudu nad rodinou nezletilého dítěte dle § 925 odst. 1 písm. b) občanského zákoníku je činěno na základě závěru, že zájem na řádné výchově nezletilého dítěte takový postup odůvodňuje. Soudní dohled je vykonáván za součinnosti Odboru sociálně-právní ochrany dětí v pravidelných intervalech. Soud může uložit oběma rodičům povinnost dlouhodobé spolupráci, která je vedena k zajištění a stabilizování rodinného prostředí. Sociální pracovník je dlouhodobě v kontaktu i s rodičem, který se tohoto chování dopouštěl. Zákon ani aplikované metody sociální práce nestanovují, jak úzká spolupráce by mezi pracovníkem a klientem měla být. Klientovi není ani přesně dáno, kolikrát za určitý termín má povinnost se za pracovníkem na oddělené sociálně-právní ochrany dostavit. V tento okamžik se dostává na řadu vlastní vyhodnocení případu. (Eliáš a kol., 2012)

Následky syndromu CAN se projevují celou řadou příznaků a reakcí, které jsou vázány na věk dítěte, krátkodobost nebo dlouhodobost působení, osobní založení, zajištění péče. Čím dříve týrání začalo a čím déle trvalo, tím jsou následky horší. Dlouhodobé působení může u dítěte přecházet až v posttraumatickou stresovou poruchu. Nejčastější následky, se kterými se můžeme setkat, jsou v chování dítěte k druhým osobám nebo institucím. Těmito jsou útky ze školy, agresivní chování, sebeobviňování, deprese, psychosomatické reakce, úzkost, poruchy spánku, poruchy vztahů, zneužívání návykových látek a poruchy osobnostního vývoje. (Vágnerová, 2008)

Rodina je primární sociální skupina, která plní řadu důležitých funkcí a je nezastupitelná. Rodina poskytuje svým členům zázemí, uspokojuje jejich potřeby a

zprostředkovává zkušenosti formou výchovy. Každý jedinec má své role, v rámci nich se vytvářejí vztahy, pro něž je charakteristické různé chování a hodnotový systém. Pokud je rodina v nějakém směru dysfunkční, důležité potřeby zůstávají neuspokojeny. Pro dítě, které se v rodině teprve vyvíjí, mohou důležité zkušenosti chybět a jeho další vývoj může být značně narušen. Chování každého člena rodiny je nutno interpretovat jako součást celého rodinného systému. Na základě mnoha výzkumných závěrů je dokázáno, že určité vlastnosti zvyšují riziko špatného chování k dítěti, které si dítě nese do své dospělosti a podobný styl výchovy praktikuje posléze ke svým potomkům. Mezi další nejčastější vlastnosti patří nedostatky v sociální orientaci, které se projevují nízkou mírou empatie. Problematické sebehodnocení, rizikové chování projevující se nedostatečnou sebekontrolou a impulzivitou a problémy v mezilidských vztazích. (Vágnerová, 2008). Konverzace s dětmi je sama o sobě specifická, jelikož je uměním s vlastními pravidly a významy. Sdělení děti bývá často zprávou kódovanou, kterou musí sociální pracovník dešifrovat, aby ji správně porozuměl. (Ginnot, 2015)

Naléhavost jednání pracovníka s klientem, sympatie či opovržení. Zaujatost, snaha pomoci nebo emoční vybavení sociálního pracovníka. Domnívám, že všechny tyto vyjmenované oblasti mohou mít vliv na hranice v profesionálním vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem na oddělení sociálně-právní ochrany. Hranici mohou posouvat i osobní jednání s dětmi, ke kterému různá osobnost pomáhajícího pracovníka přistupuje jinak. Do činnosti sociálního pracovníka pravidelná komunikace s dětmi neodmyslitelně patří. Tuto oblast ovlivňuje nejen závažnost případu a osobní vybavenost pomáhajícího pracovníka (v našem případě pracovníka sociálně-právní ochrany dětí), ale také legislativní rámec. Formu komunikace s nezletilými dětmi popisují pracovníkům standardy sociálního pracovníka. Zdůrazňují, že komunikace musí být prováděna vždy srozumitelně s ohledem na věk dítěte, šetrně a musí být upravena tak, aby podávané informace byly ze strany dítětem pochopeny. Považuji tuto oblast za důležitou, proto ji v následující kapitole je věnována pozornost.

## 2.2 Legislativní rámec

Sociální práce se opírá o předpisy a povinnosti, které z nich vyplývají. Normy jsou závazné, ať už jsou psané, nebo nepsané. Nepsanými normami jsou společenská pravidla, standardy představující hranici ve vztazích mezi lidmi, doporučující či zakazující určité chování. Normy jsou zkrátka daná pravidla, jejichž zachování je závazné. (Úlehla, 2004). K výkonu sociálně-právní ochrany dětí se vztahu i normy, které udává legislativa. Orgán sociálně-právní ochrany dětí je povinen se řídit standardy kvality sociálně právní ochrany dle § 9a odst. 3 zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů. Jedná se o kritéria, které určují úroveň kvality poskytování sociálně-právní ochrany dětí. Standardy kvality sociálně-právní ochrany obsahují principy výkonu sociálně-právní ochrany, standardy sociální práce s klientem, standardy organizačního a provozního zajištění výkonu sociálně-právní ochrany. Standardy jsou vyjmenovány v příloze č. 1 vyhlášky č. 473/2012 Sb. o provedení některých ustanovení zákona. Každý sociální pracovník z Odboru sociálně-právní ochrany dětí je povinen se řídit zákony, které zaměstnancům udávají mantinely práce. Vztahují se na ně práva, možnosti a povinnosti pracovníka. Mimo výše zmíněný výkon o sociálně-právní ochraně dětí, který upravuje, jaká práva a povinnosti má Odbor k rodině klienta, vstupují i jiné zákonné úpravy a metodiky, které legislativní mantinely rozšiřují. (Standardy kvality sociálně-právní ochrany, 2017)

V zákoně jsou upravena jen některá opatření, která směřují k ochraně dětí. Do legislativní úpravy se přidávají další právní předpisy, které se věnují určité specifické oblasti.

### Základní předpisy, které se k ochraně práva dětí vztahují:

- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- občanský soudní řád č. 99/1963 Sb.
- trestní zákon 40/2009 Sb.
- trestní řád 141/1961 Sb.
- správní řád 500/2004 Sb.
- zákon č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže, ve znění pozdějších předpisů

- zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní nebo ochranné výchovy, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami a o změně souvisejících zákonů
- zákon č. 202/1990 Sb., o loteriích a jiných podobných hrách, ve znění pozdějších předpisů, a další. (Legislativa a systém sociálně-právní ochrany, 2013)

Do legislativního rámce, který vytyčuje sociálnímu pracovníkovi vnější hranice, patří mimo zákony i metodické pokyny, etický kodex a standardy sociální pracovníka. Medické pokyny jsou publikovány ze strany ministerstva práce a sociálních věcí. Metodiky obvykle reagují ze strany obecných úřadů s rozšířenou působností na nejasnosti v postupu Odboru v různých situacích vztahující se k výkonu sociálně-právní ochraně dětí. (Legislativa a systém sociálně-právní ochrany, 2013)

### **2.2.1 Etický kodex**

Etický kodex je založen na pravidlech chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, ke kolegům, k nadřízenému pracovníkovi, ke svému povolání a ke společnosti. Etický kodex nabyl účinnosti dne 20. 05. 2006. Důvodem k propracování kodexu je podstata sociální práce. Je založena na hodnotách demokracie a lidských právech. Etický kodex popisuje, jakým způsobem by měl sociální pracovník vystupovat ke svým klientům. Neopomíná zmínit i etické zásady ke kolegům navzájem. (Společnost sociálních pracovníků ČR, 2005)

### **2.2.2 Standardy sociální práce**

Standardy sociálního pracovníka nabyly účinnosti dne 01.01.2015. Tato úprava, tak jako jiné odvětví ze strany legislativy, se promítá do vztahu klienta a pracovníka. Sociální pracovník musí dbát, aby byly naplněny všechny oblasti, které

standardy sociální pracovníka uvádějí. Ty jsou věnovány oblasti, jako je dostupnost pro klienty. Prostředí a podmínky, způsob informování pro klienty. Rozebírá personální zabezpečení při výkonu sociálně-právní ochrany, školení pracovníků, kontrolu případů, které má každý pracovník na starosti. Pozornost je věnována i vyřizování stížností, navazování výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty a rizikové situace, které pracovníkům mohou hrozit. Jedná se o oblasti, které je nutné respektovat. Jako významné oblasti, které mohou pracovní vztah posouvat do vztahu osobního, shledávám v následujících třech standardech. Prvním je přijímání oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu. Druhým je jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte a třetím je vedení dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany. (Standardy kvality sociálně-právní ochrany, 2016)

Z osobního pohledu se domnívám, že uvedené standardy se velmi promítají do vztahu sociálního pracovníka a klienta, s nímž je jednáno na Odboru sociálně-právní ochrany dětí. Vytyčeným pasážím z uvedených standardů bude kvůli své důležitosti věnována následující kapitola. Dle metodiky ministerstva práce a sociálních věcí a dále magistrátu hl. města Praha a jiných krajských úřadů, je forma zpracování standardů v kompetenci jednotlivých Odborů sociálně-právní ochrany dětí. V následujícím popisu vytyčených standardů bylo čerpáno z úpravy prováděné Odborem sociálně-právní ochrany dětí pro městskou část Praha 6. Důvodem výběru této městské části je výborná přehlednost a kompletní popis všech standardů.

### **Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu**

Standard udává, jakým způsobem má být přijato oznámení o možném ohroženém dítěti. Děje se tak v písemné podobě, poštou, telefonicky, e-mailem nebo osobně. Každé oznámení musí být řešeno bezodkladně, i když se jedná o dítě, které svým bydlištěm nespadá do obvodu v rámci městské části nebo obce. Sociální pracovník musí ihned posoudit naléhavost po oznámení případu. V případě ohrožení dítěte na zdraví je nutné okamžitá reakce k ochraně dítěte. Pracovník má možnost požádat o součinnost zdravotní zařízení nebo policii ČR. Na posouzení pracovníka je, zda je v zájmu dítěte, aby byl ponechán v rodině, či mu bylo zajištěno bezpečné místo v širší rodině nebo v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. (Standardy kvality sociálně-právní ochrany, 2016) Při posuzování, zda je dítě již ohrožené, či nikoli, mají vliv i vnitřní hodnoty pracovníka. Zauvažují-li nad touto situací, tak například



nepřiměřené bytové podmínky mohou znamenat pro jednoho pracovníka nepřijatelné místo k životu dítěte, pro druhého pracovníka nemusí znamenat situaci, která dítě může ohrozit. Otázkou zůstává, co ve výkladu sociálních pracovníků znamená pojem „nepřiměřené“ bytové podmínky.

### **Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte**

Orgán sociálně-právní ochrany provádí u všech dětí při zavedení do evidence základní vyhodnocování potřeb dítěte. Důvodem je zjistit na základě uvedení celé rodinné, sociální a zdravotní anamnézy, zda se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Vyhodnocování se řídí principy. Na základě vyhodnocení jsou uváděny cíle, které slouží jako základní stavební rámec pro hledání vhodného řešení situace dítěte a jeho rodiny. Vyhodnocování musí být zaměřeno na nejlepší prospěch dítěte a paralelně by měl probíhat se službami a podporou pro rodinu a dítě. Důležitá je spolupráce s úřadem, se školským zařízením, i s nevládními organizacemi. Důkazy by měly být získány terénní prací, nikoli pouze zprostředkovaně. Individuální plán ochrany dítěte by měl být vyhodnocen do 30dnů od oznámení případu. Musí procházet pravidelným vyhodnocováním s ohledem, zda se dítě nachází v domácnosti nebo v ústavní výchově. Zapotřebí je stanovit způsob uzavření individuálního plánu a ukončení spolupráce. (Standardy kvality sociálně-právní ochrany, 2016)

### **Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí**

Dalším důležitým aspektem je kvalitní vedení spisové dokumentace. „*Každý pracovník je přímo odpovědný za ochranu všech údajů o klientovi, které shromáždil a zpracoval ve spisové dokumentaci, kterou o něm vede*“ (Pemová a Ptáček, 2012, s. 43). Dětem, kterým byl vypracován individuální plán ochrany dítěte, vedené v § 6 zákona č. 359/1999 Sb., je tvořena základní a pomocná evidence. Základní evidence je vedena o těch dětech, které mají ve správním obvodu trvalé bydliště. Pomocná evidence je vedena u dětí, které sice nemají ve správním obvodu trvalé bydliště, ale bydlí zde fakticky. Spisová dokumentace je dítěti zakládána v písemné i elektronické formě. Dále ji mohou tvořit záznamy na technických nosičích, fotografické produkty, kopie originálních listů. Spisová dokumentace musí obsahovat osobní údaje o dítěti, údaje o výchovných poměrech, informace o rodičích, záznamy z pohovorů, záznamy z provedených sociálních šetření ze strany pracovníka, písemné vyhotovení

rozhodnutí soudů a orgánů činných v trestním řízení. Dále pak individuální plány dítěte a důležité zdravotní a školní záznamy. Vedení a archivování spisové dokumentace spadá pod spisový a skartační řád. Po dobu evidence spisu je prováděna ze strany nadřízeného orgánu. (Standardy kvality sociálně-právní ochrany, 2016)

### **Sanace rodiny**

Sanace rodiny patří neodmyslitelně do kompetencí sociálních pracovníků na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. V roli pomáhajícího pracovníka se dostávají často do kontaktu s klientem jako první. Je zapotřebí umět zaštitit rodině širší, kompletní pomoc, než kterou může poskytnout Odbor sociálně-právní ochrany jako samostatný činitel při sanaci. Jakým způsobem a v jakém čase udělá potřebné kroky, může mít velký vliv i na výsledkem profesionálního vztahu, který je mezi pomáhajícím a klientem. Více angažovaný pracovník, nebo pracovní vztah přerostlý do více osobnější roviny může být rychlejším spouštěčem pro zahájení sanování, a naopak. Pokud by důležitá sanace rodiny byla odsunuta z důvodu konfliktního a nedůvěrného vztahu mezi pracovníkem a klientem, jednalo by se dle mého názoru o nešťastnou situaci. Pojem Sanace rodiny, se kterým musí sociální pracovník umět dobře nakládat, definoval v českém prostředí jak první Oldřich Matoušek (2003). Uvádí, že se jedná o postupy, podporující fungování rodiny. Má velmi široké pole působnosti, jako například u osob, kde se vyskytuje domácí násilí, nebo léčba závislosti. Práce s rodinou může mít formu podpory od pracovníka, přes dobrovolníka až k terapeutovi.

Souhlasím s názorem prezentovaným Bechyňovou a Konvičkovou (2008), které ve své publikaci Sanace rodiny hovoří o tom, že tuto definici lze jejímu širokému pojetí aplikovat na nejrůznější formy práce s rodinou. Je možné zaznamenat, že se rozostřuje rozdíl mezi sociální prací s rodinou realizované pracovníky z oddělení sociálně-právní ochrany dětí a sanací rodiny jako samostatnou činností. O sanaci rodiny je přitom hovořeno jako o opatření sociálně-právní ochrany a dalších sociálních služeb, které jsou poskytovány nebo ukládány dítěti nebo jeho rodičům. Cílem je zmírnit nebo eliminovat příčiny ohrožení dítěte a poskytnout rodině podporu. Jedná se o činnost, která směřuje k odvrácení možnosti na umístění dítěte do ústavní výchovy, nebo k podpoře udržitelnosti kvalitních změn v rodině dítěte při pobytu dítěte zpět v rodině ať už na základě návštěv, nebo po návratu z ústavní výchovy.

Základní znaky, které se vztahují k sanaci rodiny v návaznosti na činnost Odboru sociálně-právní ochrany dětí, je sestavení multidisciplinárního týmu, kde je sociální pracovník z Odboru jejím koordinátorem. Členem multidisciplinárního týmu musí být sociální pracovník a další odborníci, kteří s dítětem a celou rodinou pracují, jako například třídní učitel, pediatr, psycholog, soudce a ideálně pracovník z centra, které se věnuje sanaci rodiny. Role a úkoly každého člena týmu jsou všem známy, každý by měl respektovat daná pravidla. Důležité je vytyčit cílový stav rodiny, ke kterému jednotlivé dílčí kroky směřují a průběžně situaci rodiny vyhodnocovat. Sestavování multidisciplinárního týmu probíhá při realizaci případové konference. (Bechyňová a Konvičková, 2008). Případová konference, která je v rukou pracovníka Odboru, je koordinované společné setkání klienta a jeho rodiny, která pro ně mohou představovat podpůrnou síť. Cílem je výměna informací, zhodnocení situace dítěte a hledání optimálních řešení a plánování společného postupu, který vede k naplňování potřeb nezletilého dítěte. Povinností svolání případové konference je v případě, kdy hrozí umístění nezletilého dítěte mimo jeho vlastní rodinu do péče širší rodiny nebo do ústavní výchovy. (Pemová a Ptáček, 2012)

### **3 Hranice pracovního vztahu na oddělení sociálně-právní ochrany dětí**

Pracovní vztah v pomáhající profesi se potýká se silnějšími emocemi než jiné pracovní vztahy v nepomáhajících profesích. Udržení profesionálních mantinelů v pracovním vztahu je dle mého názoru tím nejnáročnějším. Do pracovního vztahu zasahují osobnostní rysy pracovníka i klienta, citlivá a houževnatá témata i podobné minulé zážitky obou osob.

Kopřiva (2006) ve své knize popisuje hlavním problémem při pomáhání splývání, kdy pracovník přebírá roli klienta a jeho problémy přenáší tak na sebe. Následkem toho trpí celý proces pomáhání, pracovník i klient. Pracovník se snaží za všech okolností klientovi pomoci, a tak se stává součástí jeho příběhu. Zde je zapotřebí rozlišovat mezi soucitem a empatií. Jak je uvedeno výše, empatie je pro úspěšný pracovní vztah důležitá. Klient, který se dostává do kontaktu s pracovníkem, bývá často zmatený ze své situace. Potřebuje tak sice porozumění, ale i stabilitu pomáhajícího. Na základě empatie se pak dokážeme vcítit do potřeb druhého a současně zůstat sami sebou. Při soucitu s druhou osobou nasává ztotožnění se problémem klienta, která může pracovníka zaplavit lítostí a úzkostí. Pracovník se tak dostává do stejného vychýlení, jako je klient sám.

Opačným postojem může být netečnost pomáhajícího. Jak je uvedeno v přechodí kapitole, sociální pracovník zaujímá na oddělení péče o dítě několik rolí, které se vzájemně doplňují. Důležitá je zde nejen odborná, ale i osobní vybavenost. Nedostatečná empatie a snaha o pochopení může vést k neochotě pracovníka. Následkem pak bývá neřešená situace dětského klienta, která může ve své intenzitě narůst. Dalším následkem může být ztráta důvěry klienta v pomáhající práci a organizacím. S nastavením a následným posouváním hranic souvisí i stav, zda nám je klient sympatický, příjemný, nebo naopak. Hartl a Hartlové (2009) v psychologickém slovníku vysvětlují pojem „sympatie“ jako kladný, citový vztah k jiné osobě či jiné skupině. „Antipatie“ je vysvětlována jako nechuť k určitým osobám a věcem z rozumového zdůvodnění. Schmidbauer (2000) ve své knize s názvem Psychická

úskalí pomáhajících profesí hovoří o neefektivnosti sociálního pracovníka za situaci, kdy pomáhající je na základě své praxe postižen Syndromem pomáhajícího. Ten se projevuje zvláště zřetelně, pokud slabost, bezmoc a otevřené emocionální problémy se přijímají a podporují jenom u druhého, zatímco vlastní obraz sebe zůstává naopak skrytý. Přístup sociálního pracovníka není profesionální. Přes počáteční pocity, kdy se domnívá, že na základě svého nasazení vyřeší problémy všech, může přerůst do fáze vyčerpanosti a depresivních pocitů. Následně může docházet ke snížené angažovanosti pracovníka až k syndromu vyhoření.

Sociální práce je široká a citlivá oblast. Je zapotřebí k ní i tak přistupovat. V této kapitole se proto zaměřím na specifika pomáhající práce, angažovaností pracovníků a popsání etických dilemat v pomáhající profesi pracovníka na Odboru sociálně-právní ochrany dětí. Cílem je popis a následné zjištění, jak všechny jmenované oblasti mohou zasahovat do profesionálních hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem.

### **3.1 Specifika sociálního pracovníka na oddělení sociálně-právní ochrany dětí**

Pojem „pomáhání“ v profesionální profesi bývá nezdědka zaměňován s pojmem „poslání“. Pomáhající profese vyžaduje přímou práci pracovníka a klienta, s nímž se můžeme setkávat mimo sociální práci i v oblasti zdravotnictví, pedagogiky, psychologie nebo u osobních asistentů. V těchto profesích je důležitá součást i osobní předpoklady, jako je empatie, znalost problematiky a schopnost komunikace s klienty a jinými službami, které mohou být součástí výkonu sociální práce. Tyto profese nejsou posláním, ale povoláním. Abych mohla dobře přiblížit specifikum pomáhající profese, dovoluji si zmínit i negativní oblast, která se k sociální práci váže.

Postavení sociálního pracovníka nemívá v naší společnosti velkou prestiž. Souvisí to s malým, finančním ohodnocením s ohledem na nárůst cen zboží v naší populaci. Společností bývá význam sociální práce podceňována ve významu složitosti

a své důležitosti. Sociální pracovníci zprostředkovávají sociální služby pro nejpotřebnější osoby naší společnosti, jako jsou nízko ekonomicky postavené rodiny, osoby závislé na návykových látkách či osoby s duševním onemocněním. (Pomáhající profese. Sociální inovace a rozvoj lidských zdrojů v dlouhodobé péči, 2014)

Úlehla (2005) konkretizuje jednotlivé způsoby profesionální pomáhající práce. S ohledem na téma diplomová práce shledávám z této knihy pozici pracovníka na oddělení sociálně-právní ochrany dětí, jako odborníka, který kontroluje, zda jsou dodržována předem stanovená pravidla. Pracuje s klientovou motivací a snaží se ho přivést k životnímu směru, které profesionál vnímá jako nejvhodnější. Pracovník umožňuje klientovi pomáhat s formulováním svých přání a potřeb. Snaží se podpořit klientovy možnosti. Doprovází ho v roli průvodce klienta, který přichází s problémem. Poskytuje poradenství, když klient pocítuje překážky v dosahování svých cílů a chce překážky odstranit. Profesionál problém konzultuje a snaží se nabídnout klientovi vhodné způsoby řešení a s klientem hledá další možné způsoby, jak situaci změnit nebo se s ní vyrovnat.

Činnost sociální práce na oddělení sociálně-právní ochrany dětí brzdí ve své činnosti rozsáhlá administrativa, zohledňování kompetencí pracovníka i vysoké požadavky ze strany vedení. Pracovník se musí soustavně vzdělávat v oblasti výkonu sociálně-právní ochrany dětí a posilovat své schopnosti. To sebou přináší absolvování mnoha vzdělávacích školení, u nichž někdy převažuje počet absolvovaných hodin nad mírou přínosu získaných informací. Dalším specifickým pomáhající profese, která může brzdit důvěru ve schopnosti pracovníků, jsou informace podávané masmédií. Velká část populace se špatně orientuje v názvu profese „sociální pracovník“, jelikož pojem „sociálka“ je často používán v negativní rovině, neboť se do éteru dostávají skreslené informace o kompetentnosti a aktivitě pracovníků z výše zmiňované pracovní pozice. (Pomáhající profese. Sociální inovace a rozvoj lidských zdrojů v dlouhodobé péči, 2014)

Sociální pracovník může vykonávat svou činnost v mnoha oblastech. V naší společnosti nalezneme pracovníka v nestátních neziskových organizacích zaměřujících se na konkrétní společenské nenormativní chování, dále v nemocnici, v léčebně, ve

věznici a v dalších poradenských organizací. Pomáhající profese sebou přináší své specifikum, klade nároky na pracovníka, vyžaduje soustavné vzdělávání a zdokonalování ve své profesi. (Matoušek, 2005)

Z osobního pohledu vnímám výrazným specifikem sociálního pracovníka na oddělení sociálně-právní ochrany dětí kontraproduktivnost některé činnosti. Uvedu jeden zásadní příklad. Pomáhající pracovník oddělení sociálně-právní ochrany dětí vykonává roli kolizního opatrovníka dítěte pro řízení, které se koná u soudu. Důvodem řízení je úprava poměrů k nezletilému dítěti, majetkové úpravy ve vztahu k nezletilému a určení výše vyživovací povinnosti (Novotná, Burdová a Jurková, 2014). Rodiče mají k dětem vyživovací povinnost do doby, dokud se děti nejsou schopni žít sami. Vyživovací povinnost je vždy vázána na schopnosti a majetkové poměry rodičů dítěte. Dítě má právo na stejně životní úroveň, jako jeho rodiče. Při posuzování je vhodné zmínit, že se pohlíží i na zajišťování péče o dítě. Zda je vykonáváno oběma rodiči, nebo jenom jedním. Zda rodiče bydlí ve společné domácnosti s dítětem, nebo o nezletilé dítě pečují jenom jeden z rodičů. (Holub aspol., 2011). Jak již bylo uvedeno, při zjišťování faktů a shromažďování informací k soudnímu jednání, sociální pracovník vždy hájí zájmy nezletilého. Názor sociálního pracovníka se ovšem může lišit od názoru jednoho, nebo obou rodičů nezletilého. Dle mého osobního názoru v tomto případě nastává kontraproduktivnost práce, jelikož z jedné strany vystupuje pracovník v roli kolizního opatrovníka, který se názorem neslučuje s klienty. Ze strany druhé zůstává kolizní opatrovník klíčovým pracovníkem dítěte, kde na základě spolupráce by měl klienty vést ke stanoveným cílům a působit na rodiče dítěte tak, aby dosáhly požadované změny ve své situaci. To se ale stává náročné, dojde-li k narušení důvěrného pracovního vztahu právě z důvodu kolize názoru pracovníka a klienta.

### **3.2 Angažovaný a neangažovaný pracovník**

V pomáhající profesi hraje podstatnou roli lidský vztah mezi odborníkem a klientem. Hlavním nástrojem pracovníka je tak jeho osobnost a dovednosti, které se

ve škole nenaučí. Bezesporu přímá práce s klienty se odehrává i v jiných profesích, než pouze v pomáhajících. Zde ale stačí chovat se ke klientům v souladu s konvencemi a vnitřními předpisy, jelikož se od něj neočekává osobní vztah, jako od sociálního pracovníka. Sociální pracovník se střetává často s lidmi v nouzi, kteří potřebují více, než jednání dle konvence. (Kopřiva, 2006)

### **Angažovaný pracovník**

Angažovaný sociální pracovník je častější, vyskytující se realitou, než neangažovaný. Pro pracovníka znamená pomáhání činnost smysluplnou s důležitými perspektivami. Pomáhající se zabývá důležitými problémy lidí, z jehož činnosti se dostává právem uspokojující pocit. Pomáhající profese dokáže nadchnout a angažovat pracovníka do procesu celou svou osobou. (Kopřiva, 2006)

Pracovník, který je svou celistvostí angažovaný, při své práci uplatňuje osobní morální hodnoty. Má zájem o své klienty pečovat a sám sebe nezapomíná chápat prvořadě jako osobu, nikoli jen jako sociálního pracovníka. Zmíněná angažovanost sebou může přinášet i zdroje problémů. Jednak může dojít k vytvoření osobního vztahu s klientem při překročení hranice pracovního vztahu, anebo upřednostňování jednoho případu před druhým. V kontextu s angažovaností sociálního pracovníka Kopřiva (2006) popisuje potencionální zdroje problémů, které může pomáhající profese přinášet. *„Jde především o to, že tato povolání skýtají příležitosti k překonání pocitu osamělosti a nejisté sebeúcty pomocí kontaktu s klienty“* (Kopřiva, 2006, s. 17). Na základě spolupráce s klienty, kteří s pracovníkem spolupracují, může v pracovníkovi vyvolávat pocit větší významnosti a pocitu menšího osamění. Problémy se tak mohou objevit hned ve dvou rovinách, a to přebírání kontroly nad klientem a tendence k obětování se na svůj vlastní, osobní úkor. (Kopřiva, 2006)

Uvnitř každého společenství je určitá kontrola, která je nezbytná k udržení normality. Normou se rozumí pravidlo, které je společností přijímají a které nám určuje, které chování je vhodné, a které nikoli. Normy regulují chování a bývá s nimi spojováno odměňování i trestání za nevhodné chování v interakci mezi lidmi. (Janoušek a Syřišťová, 1972)



S pojmem „normalita“ je spojován „řád“, který je prostředkem k zajištění fungování společnosti. Nadměrný řád se ale může mít účinkem, jelikož společnost nadměrně omezí. Podobně to platí i v rámci kontroly klientů ze strany sociálního pracovníka. V časové tísní se může pracovník uchýlit ke striktní kontrole, neboť to bývá nejrychlejším řešením. Tato kontrola následně brání rozvoji autonomie klienta, a vede ho k vyšší závislosti na pomáhajícím. Sociální pracovník pak může zacházet s dospělými osobami jako s dětmi, a naopak v nezletilém dítěti vidět autonomního jedince. Hranice v přílišné angažovanosti pracovníka mohou být překračovány i způsobem zodpovědnosti a úkonů za klienta. Tato nadměrná péče klienta spíše oslabuje a snižuje jeho autonomii. (Kopřiva, 2006)

### **Neangažovaný pracovník**

Sociální pracovník, který svou práci pojímá jako pouhý výkon svěřených pravomocí bez osobního zájmu, není nijak vzácným jevem. Bylo by bláhové domnívat se, že všichni pomáhající pracovníci jsou osobami na pravém místě. Sociální pracovník v tomto případě tak vyřizuje dotazy, podává informace a doporučení bez zapojení své osoby, aby se mohl stát vztyčným důstojníkem v krizové situaci klienta, nebo rodiny. Vztah pracovníka ke klientovi může být i horší, než jenom lhostejný. Zapříčiněn může být neochotou, vyhořením, nespokojeností s prací i s osobním životem či silná antipatie ke klientovi (Kopřiva, 2006). Střetne-li se klient v krizové situaci s takto neangažovaným pracovníkem, nebo ještě hůře, jeli takovému pracovníkovi klient přidělen, těžko může vzniknout bezpečný a důvěrný pracovní vztah. Z osobního pohledu si dovoluji uvést, že klient tak ztrácí důvěru v pracovníka a následně i motivaci ke změně své situace. Na oddělení péče o dítě se tak ze sociálního pracovníka stává spíše úředník.

Uvedené nevhodné překročení hranice je rizikem v činnosti sociálně-právní ochrany dětí. Domnívám se, že se může vyskytovat i v jiných pomáhajících profesích. Vysoká angažovanost nad rámec výkonu sociálně-právní činnosti, nebo naopak neangažovanost sociálního pracovníka na Odboru sociálně-právní ochrany dětí vidím jako velmi nevhodné přístupy, kde jako následek vidím překročení profesionálního vztahu do osobní roviny. Současně připouštím, že z důvodu omezených časových

možností, které může pracovník věnovat jednomu klientovi nebo rodině, může takto jednat, aniž by sám svou nadbytečnou kontrolu nad klientem uvědomoval.

### 3.3 Dilemata zdravého vztahu

Klimeš (1998) ve svém slovníku definuje dilema jako situaci, kdy je nutné volit mezi dvěma možnostmi, které se mohou vzájemně vylučovat, jelikož nebývají slučitelné nebo s jejich výběrem se jedinec dostává do nelehké situace.

#### **Etické konflikty**

Sociální pracovníci z Odboru sociálně-právní ochrany dětí jsou během přímého kontaktu s klienty vystaveni etickému i profesionálnímu dilematu, zda předním smyslem je podpora rodiny s dítětem nebo sociální kontrola. Nastavení těchto hranic vychází ze samostatné legislativy a z nastavení sociální politiky státu. Vymezení odráží společenské představy o tom, zda veřejnost vnímá jako oprávněnou intervenci sociálních pracovníků a státu a následně vyžadovanou spolupráci rodiny v případech, kdy se rodina odchyluje od běžně zajetých norem dané společnosti. Rozdíly mohou být v rozmanitých přístupech rodiny k oblastem, které jsou předem vymezeny. Zmíněné rozdíly může být např. odmítání dětského očkování, domácí vzdělávání, odlišné stravovací návyky i životní styl. Mezník mezi ochranou a kontrolou nelze přesně stanovit. Z etického pohledu se jedná o nejproblematictější oblast sociální práce. Tento pracovní vztah sebou přináší riziko zneužití moci pracovníkem nad klientem. Pracovník disponuje nejen kontrolní autoritou, ale mocí a pomocí. Vystupuje jako orgán veřejné správy se svými povinnostmi, které vyplývají ze zákona a dále jako odborník v oblasti ochrany dětí. Do tohoto vstupuje osobnost a životní a profesní zkušenost. Mezi mocí a pomocí je důležité znát rozdíl a umět jej oddělit. (Pemová a Ptáček, 2012). Pomocí v běžném životě rozumíme jako soucitu s druhou osobou, znamená náklonosti i rozmyslu. V profesionálním životě se „pomoc“ stala cílem pracovní aktivity pro dosažení prospěchu a pohody druhé osoby, která pomoc potřebuje nebo ji vyhledá (Ševčíková, 2008). Pomoc u pracovníků z Odboru sociálně-právní ochrany dětí souvisí i s pravomocí, kterou disponují. Je odvozena od zákonného

práva a povinnosti rozhodovat o důležitých oblastech. Mocí v tomto pojetí je chápána jako přímá i nepřímá kontrola života ostatních. (Pemová a Ptáček, 2012)

Kappl (2008) ve sborníku Sociální práce uvádí, že ta je součástí ukáznějící moci „*Sociální práce disponuje určitým věděním, ze kterého odvozuje svou moc a legitimitu*“ (Kappl, 2008, s. 57). I sociální pracovníci vystupují ze strany státu jako nositelé vědění, kdy rozdělují svět na to normální a nenormální, podle kterého následně jednají. Na základě své moci tak rozhodují o postupech a krocích. Pracovníci současně bývají spojováni i se státní ukázněností či přímo represivní mocí. Kroky, které mohou působit jako represivní, jsou spíše kontrolující a dohlížející. Nutné jsou například k ochraně zájmů dětského klienta, kdy by nevhodnost k jeho situaci mohla vést k vážnému poškození zdraví dítěte. Kontroly občanů ze strany státní moci nemají v dějinách takové obdoby jako nyní. Nad druhou stranu je tak zajištěna řádná ochrana dětí před případným zneužitím. (Kappl, 2008)

Kontrola v rámci sociálně-právní ochrany dětí má své nezastupitelné místo. Prováděna musí být vždy na základě mnoha neopomenutelných zásad. Kontrola musí být prováděna legitimním způsobem v odůvodněných případech v takovém rozsahu, který odpovídá potřebám dítěte. Přístup by měl být taktní s respektováním intimity klientů se zachováním ochrany osobních údajů. (Pemová a Ptáček, 2012)

Osobně souhlasím s Kapplem (2008), že tato aplikovaná kontrola je stále na přijatelné úrovni kompenzována vysokou mírou bezpečí a blahobytu dítěte a dospělých klientů, který moderní stát občanům garantuje. Veškerá rozsáhlá pravomoc sociálních pracovníků podléhá veřejné kontrole, které chrání nejen klienty, ale i sociální pracovníky.

Moc, pomoc, pravomoc a kontrola jsou oblasti, které s výkonem sociálně-právní ochrany úzce souvisí. Každý sociální pracovník by s tímto měl umět dobře zacházet, jelikož se jedná o oblasti, které jsou stěžejní k uvědomování si překračování hranic profesionálního vztahu.

### **Etická dilemata**

Dilemata, která se mohou skrývat právě ve volbě dvou různých možností ze strany sociálního pracovníka, nalezneme ve všech pomáhajících oblastech. To se týká i oddělení péče o dítě. Příkladem uvedu navázání pracovního vztahu s ohroženým dítětem. Nezřídka se pracovník musí rozhodovat mezi dvěma situacemi a tím, zda stav rodiny je již vhodný k odebrání a následnému umístění dítěte do bezpečného prostředí a současně tak zasáhnout do rodiny. Nebo dítě v rodině ponechat, ale následně se obávat, že rodina nebude řádně plnit stanovené cíle a dítě se tak může dostat do skutečně bezprostředně ohrožující situace. Pokud by se tak stalo, umístění dítěte je jasnou volbou. To vše ale za předpokladu, že se o tom pracovník dozví. (Pemová a Ptáček, 2012)

Vyhýbání se dilematu ze strany sociálních pracovníků dobře popisuje Musil (2004), jako určitou formu podpor rodiny k žádoucímu jednání a současné přesvědčování nadřízených o vhodnosti svého postupu. *„Doufá, že dítě mezitím dosáhne věku, kdy obava ze zanedbání jeho fyzického prospěchu zeslábne, kolize mezi ním a případovou konferencí ztrácí na intenzitě a dilema pomine“* (Kopřiva, 2004, s. 36). V jiném případě tak může pracovník jednat, nachází-li se věk dítěte blízkosti své zletilosti.

## 4 Empirický výzkum

V této části diplomové práce je analyzováno a srovnáno sedm rozhovorů mezi mnou jakožto výzkumníkem a oslovenými sociálními pracovníky. Přepisy rozhovorů budou přílohou diplomové práce.

### 4.1 Stanovení výzkumného tématu a hypotézy

Výzkumným tématem diplomové práce je identifikovat hranice mezi pracovním a osobním vztahem sociálního pracovníka a klienta. Empirická část zkoumá na základě použité metody sběru dat zkušenosti osloveného výzkumného vzorku.

Při zpracovávání diplomové práce jsem si stanovila jeden hlavní cíl a čtyři dílčí cíle. Hlavním cílem je zjistit, zda dochází k překročení hranic mezi pracovníkem a klientem. Jaký význam má pro sociální pracovníky pojem hranice v profesionálním vztahu. Dílčím cílem je zmapovat, jak pracovníci rozumí pojmu hranice mezi pracovním a osobním vztahem pracovníka a klienta a zda dochází k jejich překračování. Zajímám se o popis okolností, které vedou k překračování pracovních hranic a jak tyto hranice ovlivňuje pracovní angažovanost sociálních pracovníků. Na základě výzkumu a analýzy bude zjišťováno, zda došlo k naplnění pěti mých hypotéz, které jsem si stanovila.

H 1: Překračování hranic mezi osobním a pracovním vztahem ovlivňuje osobnost sociálního pracovníka

H 2: Legislativní normy ovlivňují udržení profesionální hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem

H 3: Míra angažovanosti sociálního pracovníka má vliv na udržení profesionální hranice ve vztahu pracovníka a klienta

H 4: Typologie klientské rodiny ovlivňuje nastavení a udržení profesionálního vztahu mezi pracovníkem a klientem

H 5: Překračování profesionálních hranic mezi pracovníkem a klientem ovlivňují etické konflikty

## **4.2 Charakter výzkumného vzorku a etické aspekty výzkumu**

Výzkumný vzorek představují sociální pracovníci pracující na Odboru sociálně-právní ochrany dětí z městské části hlavního města Praha. Všichni pracovníci disponují vysokoškolským vzděláním nebo vzděláním diplomovaného specialisty. Mezi dotazovanými se vyskytuje šest žen a jeden muž. Všichni respondenti mají několikaletou praxi na Odboru sociálně-právní ochrany dětí. Liší se pouze délka jejich praxe a věk. Všechna uvedená fakta jsou považována pro tento výzkum za podstatná, jelikož cílem je zjistit názor pracovníků i s ohledem na jejich různorodost. Oslovení respondenti zůstávají ponecháni v anonymitě, proto bude každý provedený rozhovor s respondentem označen velkým písmenem „A“ až „G“.

Na začátku výzkumu jsem požádala každou sociální pracovníci a sociálního pracovníka o spolupráci. Respondentům bylo sděleno, jakým způsobem bude dotazování probíhat. Pro každý z rozhovorů bylo zajištěno bezpečné a důvěrné místo, aby nedocházelo k vyrušování respondenta ze strany jiných osob, či telefonickým vyzváněním. Každý rozhovor byl soukromý a bez přítomnosti třetí osoby. Na úvod rozhovoru byl každý respondent požádán, aby na dotazovanou oblast odpovídal osobně na základě vlastní zkušenosti. Každý rozhovor byl zvukově nahráván na diktafon, přičemž po provedení všech rozhovorů byl pořízen přepis dialogů v přesném znění. Každý respondent podepsat souhlas se zpracováváním údajů.

## **4.3 Metoda a postup při získávání dat**

Metodou pro získání informací byl zvolen kvalitativní výzkum, který je výjimečný svou jedinečností a neopakovatelností. Jedná se o obsahovou analýzu zaznamenaných rozhovorů. Jako výzkumný vzorek v kvalitativních přístupech je zvolen nižší počet participantů s ohledem na nutnost hloubkové analýzy získaných dat. Podstatou výzkumu se stává stejnorodost vzorku, díky které je zajištěna dobrá

reprezentativnost (Milovský, 2006). S přihlédnutím na zvolené téma diplomové práce byla zvolena uvedená metoda, jelikož se jeví jako nejvhodnější.

K naplnění cíle je nutné proniknout do hloubky tématu. Respondentům byl ponechán prostor pro vlastní vyjádření se ke všem oblastem, které ze svého pohledu považují za důležité. Nejprve byl vytvořen seznam pěti okruhů pro sociální pracovníky, kteří jsou na základě hlavního pracovního poměru zaměstnání na Odboru sociálně-právní ochrany dětí. Všechny oblasti měly časovou posloupnost. K zajištění kompletního vyjádření ke všem dotazovaným oblastem byl na závěr přidán ještě jeden okruh. Zde byl ponechán prostor pro doplnění informací, na které nebyl vznešen dotaz. Stanovené dotazované oblasti byly následně formulovány celkem do šesti okruhů.

### **1.) Co pro Vás znamená hranice v profesionálním vztahu mezi pracovníkem a klientem?**

Mým cílem je zjistit, co si pod tímto pojmem respondenti představují. Pojem hranice může být každým pracovníkem vykládána jinak. Zajímá mě míra odlišností v odpovědích.

### **2.) Co si představujete pod pojmem překročení pracovního vztahu?**

Důvodem položení této otázky je zjištění, zda se jedná o situaci běžnou nebo ojedinělou a zda mají respondenti povědomí o tomto tématu a setkávají se s tím.

### **3.) Co vše podle Vás ovlivňuje udržení pracovního vztahu v profesionální rovině?**

V tomto okruhu mě zajímá, jaké vlivy ovlivňují udržení pracovního vztahu v profesionální rovině. Důležité pro mě je zjištění, zda vztah ovlivňují pouze klienti nebo i jiné oblasti, například legislativa nebo náplň práce. Zda má velký vliv osobní příběh klienta, se kterým se na oddělení péče o dítě a jeho rodina obrací.

### **4.) Jak poznáte, že již překračujete hranici pracovního vztahu s klientem?**

Na základě této otázky zjišťuji, zda si respondenti uvědomují, kdy k překročení pracovního vztahu dochází. Zda rozpoznání tohoto jevu bývá u všech sociálních pracovníků stejné nebo se jedná o výrazně individuální záležitost.

**5.) Dostal/a jste se někdy do situace, kdy Váš pracovní vztah přerostl ze vztahu pracovního do osobního, do něhož jste se více citově angažoval/a? Případně se vaše angažovanost snížila?**

Tato otázka má zodpovědět případnou sebereflexi respondentů. Jejím cílem je tedy získat pravdivé informace o překračování pracovních hranic ve vztahu ke klientovi. Důležitým zjištěním je četnost překračování. Zda byl vztah překročen z důvodu zvýšené angažovanosti pracovníka nebo naopak nečinností. Zajímá mě, na jakém základě k tomu došlo nebo jaká situace tomu předcházela. Tímto bych chtěla zjistit, jak často byl navázán osobní vztah a zda ho mohla ovlivňovat osobnost klienta. Zda docházelo k etickým konfliktům u respondentů.

**6.) Napadá vás k tomuto tématu ještě nějaká specifická oblast, která může Váš pracovní vztah ovlivnit?**

Hranice mezi osobním a pracovním vztahem v praxi sociálního pracovníka je dle mého názoru těžce uchopitelná. Domnívám se, že každá osoba má na danou problematiku vlastní názor, které ovlivňují pracovní zkušenosti. Nelze v rámci vypsání okruhů postihnout všechny vlivy, které do pracovního vztahu zasahují. Do výzkumu je vložen závěrečný okruh, který má ponechat respondentovi prostor pro doplňující vyjádření. Cílem je zjistit další specifika k uvedenému tématu, která nebyla rozebrána v teoretické části.

## **4.4 Analýza a interpretace získaných dat**

Výzkum byl proveden formou dotazování, přičemž respondentům byly položeny dotazy ve formě okruhů. Všechny okruhy se vztahují k posuzování hranic v profesionálním vztahu mezi pracovníkem sociálně-právní ochrany dětí a klientem. Všechny provedené rozhovory byly zaznamenány na diktafon. Doslovně byly přepsány a následně analyzovány. Odpovědi respondentů na různé okruhy se v některých částech lišily, někdy naopak ztotožňovaly. Ke kompletní analýze výzkumu jsou získaná data rozdělena do následujících okruhů tak, jak byla v úvodu formulována. Každý respondent ke zmíněným okruhům hovořil spontánně, témata



okruhů nebyla respondentům předem známa. Vyjádření k dotázaným oblastem jsou různorodé. Ve výpovědích jsou ale nalezeny společné jmenovatele, proto každá z oblastí je rozdělena na podkapitoly. Název podkapitoly konkrétně pojmenovává sdělení respondentů. Pro komplexní analýzu je v podkapitole zakomponováno vyjádření respondentů.

### **Okruh číslo 1) Co pro Vás znamená hranice v profesionálním vztahu mezi pracovníkem a klientem?**

- **Sociální pracovník by měl být zkušeným profesionálem, který umí oddělit osobní život od pracovního**

Na základě provedených rozhovorů byla ztotožněna oblast profesionality sociálního pracovníka, neboli jaký by pracovník být měl a čeho by se měl vyvarovat. Ze strany respondentů zaznělo sdělení, že sociální pracovník by měl klientovi ukázat, že ho opravdu chápe. Na pracovišti je profesionál a tak neřeší s klientem své osobní problémy. Musí umět jednat s klientem bez kladných či záporných emocí, neboť tyto zde nemají místo, stejně tak jako city. Pracovník by neměl vstupovat s osobními pocity do kontaktu a měl by mít znalost všech pravidel. S tímto bylo i zmíněno, že sociální pracovník by neměl vstupovat za hranice profesionality například tím, že naváže v komunikaci tykání, nebo že by vztah přerostl do kamarádské roviny. Shodně bylo respondenty sděleno, že profesionální nasazení ze strany sociálního pracovníka je považováno za základní vybavení pro výkon sociálně-právní ochrany.

- **Udržet profesionální hranici je pro pracovní vztah s klientem velmi důležité, protože jinak nedojde k dosažení vytyčeného cíle**

Důležitost profesních hranic při kontaktu s klientem zaznělo od většiny respondentů jako důležitá součást. Zdůrazněno bylo vymezení osobního života od pracovního, dodržování pravidel. Důraz byl kladen na zachování nastavených hranic po celou dobu spolupráce. Hranice v pracovním vztahu je respondenty vnímána jako základ spolupráce. S tímto bylo zmíněno, že sociální pracovník by neměl přebírat kompetence za klienty. Problém, který je s klientem řešen, je problém jeho osoby, nikoli osoby pomáhajícího pracovníka. Uvědomování si tohoto faktu respondenti popsali jako důležité při navázání vztahu a jeho následném udržení. Sociální pracovník

na základě vytyčených hranic klienta vede tak, aby bylo zřetelné, že problém zvládnou klienti za pomoci odborníka vyřešit sami. Při navazování pracovního vztahu jsou vždy společně vytyčený cíl, který se snaží dosáhnout.

- **K udržení profesionální hranice je zapotřebí znalost legislativní úpravy**

Již v úvodu rozhovoru byly zaznamenány od respondentů shodné odpovědi ohledně legislativní úpravy. Legislativa udává normu, kde se má pracovník v komunikaci vyskytovat. Normy by se měly dodržovat. Důležité normy jsou nejen ty nepsané, ale i formální. Z formálních, vnějších hranic nazvané respondenty legislativou, byly zmíněny metody sociální práce. Respondent k tomuto sdělil, že metody nastavují pracovníkovi hranice pro profesionální vztah. Zmíněno dále bylo, že důležité pro význam hranice jsou standardy sociálních pracovníků, podle kterých se musí pracovník řídit. Nutností je absolvovat profesionální školení a kurzy, které se věnují vztahu pracovníka a klienta. Doplněno bylo, že je nutné znát etický kodex, se kterým se seznamují při nástupu do zaměstnání a jsou součástí již zmíněných standardů.

## **Okruh číslo 2) Co si představujete pod pojmem překročení pracovního vztahu?**

- **Manipulace sociálních pracovníka ze strany klienta**

Na základě dotazu, co si respondenti představují pod pojmem překročení pracovního vztahu, byla popsána forma manipulace pracovníka ze strany klienta. Klient se může snažit dostat sociálního pracovníka takzvaně na svou stranu. Může to být formou nehmotných úplatků. Objevují se nabídky protislužeb, zajištění bezplatného vstupu na kulturní akci nebo zdravotní ošetření. Manipulace se objevuje ve formě zvyšování nároku na výkon sociálního pracovníka. Pokud nenastane zvýšení požadovaného výkonu ze strany pracovníka, klient to dává najevo svým zklamáním. Žádný respondent nesdělil, že by byl kdy ze strany klienta uplácen finančně.

- **Překračování kompetencí výkonu sociálně-právní ochrany dětí**

Překročení normy nastává v situaci, kdy sociální pracovník už nevykonává

pouze výkon sociálně-právní ochrany, ale zasahuje do osobních záležitostí klienta, které nespádají do daného případu. Stejným způsobem tomu tak je i naopak, kdy klient sám sděluje pracovníkovi informace, které do výkonu sociálně-právní ochrany nepatří. Klient z vlastní iniciativy pracovníkovi více telefonuje, abnormálně jej navštěvuje a z pracovníka si dělá jakousi vrbu. Pracovník je vlastně ten, který mu to dovolí. Důvodem překročení kompetencí a následně hranic je dle respondentů emoční zaujetí nad některým případem. Silné emoce se mohou projevovat i při kontaktu s dětským klientem, zvláště jedná-li se o týrané dítě. Tato situace může sociálního pracovníka ovlivnit do té míry, že následně nebude k řešenému případu přistupovat s nadhledem. Sociální pracovník na sebe může přebírat kompetence, pokud dojde k závěru, že rodina dítěte není schopna nebo ochotna poskytnout řádnou péči. Pomáhající pracovník vystupuje z pozice pomáhajícího a stává se zaujatým. Sociální pracovník se tak odchýlí od profesionální hranice. Navazovat může pak klient vyžadováním dalšího nadstandartního přístupu. Překračování pracovního vztahu se stává na základě zvýšení i snížení angažovanosti pracovníka. Důvodem může být osobní útok či urážky ze strany klientů, tykání klienta pracovníkovi. Uvedeno bylo, že nastává odchýlení od kompetencí formou navázání užšího vztahu. Míra překračování kompetencí je respondenty uváděna jako téma diskutabilní a špatně uchopitelné. Tato hranice je pro pracovníky velmi úzká. Pro navázání důvěrného, profesionálního vztahu je někdy vhodné, když pracovník zmíní například své volnočasové zájmy, které se mohou podobat zálibám klienta. Nemusí se vždy jednat o špatný krok sociálního pracovníka. Míra překračování se tak pro pracovníka stává opakovaně diskutabilní. Odchýlit se od výkonu činnosti, který má sociální pracovník plnit, se může dle respondentů stávat ve dvou rovinách. Na základě navázání přátelštějšího vztahu, protože klient může být pracovníkovi blízký svým věkem nebo životním osudem. V rovině druhé se může jednat o nerespektování potřeb klienta. Nevhodný přístup ke klientovi respondenti nazývají jako jev negativní.

- **Překračování pracovního vztahu je, když si sociální pracovník takzvaně nosí práci domů**

Shora popsaná situace nastává, když činnost pracovníka přesahuje jeho pracovní dobu a nad svými případy přemýšlí více, než je zdrávo. Význam „nošení práce domů“ respondenti popisují jako své myšlenky. Nad svou prací přemýšlí i ve svém volném čase, když jsou doma se svou rodinou. Přemýšlí nad celým klientovým životem. Pracovník se případu věnuje nad rámec, přemýšlí, co by ještě udělat mohl. Respondenti na sobě rozpoznají, že začínají přebírat kompetence za rodiče dítěte. Následně pak nastává kontraproduktivnost práce, protože rodičům – klientům uleví, namísto podpory, aby si mohli svou situaci vyřešit sami. Přebírání kompetencí může vést k syndromu vyhoření u sociálních pracovníků.

### **Okruh číslo 3) Co vše podle Vás ovlivňuje udržení pracovního vztahu v profesionální rovině?**

- **Udržení profesionálního pracovního vztahu ovlivňuje osobnost sociálního pracovníka**

Respondenti se v hojném počtu vyjadřovali k osobnosti sociálního pracovníka a jeho důležité atributy. Emoční inteligence, sociální vyzrálost, jeho osobnost. Sociální pracovník musí být vnitřně správně nastavený, aby mohl vykonávat pomáhající práci. K osobnosti pracovníka na sociálně-právní ochraně dětí bylo sděleno, že musí být inteligentní, schopný a měl by mít smysl pro asertivitu, empatii a porozumění. O schopnostech sociálního pracovníka píše i různé metody sociální práce. Pracovník by měl vědět, jak se má chovat. Myslet musí na to, jakým způsobem ke klientovi přistupovat. Měl by vědět, jak s ním pracovat a jak ho respektovat. Respondenty bylo uvedeno, že důležitým předpokladem k výkonu činnosti sociálně-právní ochrany dětí je osobnost sociálního pracovníka, neboť osobnost pomáhajícího hranice v pracovním vztahu velmi ovlivňuje. Vyzrálý pracovník umí oddělit svůj osobní život a své osobní pocity od případů, které aktuálně řeší. Pracovník by měl mít smysl pro pořádek. Pro pracovníka je důležitá jeho vlastní pracovní zkušenost.

- **Udržení profesionálního pracovního vztahu ovlivňuje sebereflexe sociálního pracovníka**

Pokud sociální pracovník pociťuje, že se může přibližovat k překročení hranic, měl by to umět rozpoznat. Když ne on sám, tak třeba i kolegové nebo vedoucí. Sociální pracovník by měl v rámci sebereflexe projednat tuto oblast na supervizi nebo na jiném setkání, které je pro tyto účely zřízené. Na základě sebereflexe pracovníka je možné do případu zasáhnout nebo ho předat jinému pracovníkovi. Respondenti shodně uvádějí sebereflexi jako automatickou u pracovníků. Popisují ho jako náhled na svou práci.

- **Udržení profesionálního pracovního vztahu ovlivňuje příběh klienta, který se s pracovníkem dostává do kontaktu**

Respondenti shodně sdělili, že příběh klienta může hranici v profesionálním vztahu ovlivňovat. Tento osobní příběh klienta se váže i na jeho chování. V negativním slova smyslu bylo sděleno, že pokud je klient agresivní, pracovníka uráží a opakovaně podává stížnosti, velmi snadno se profesionální hranice naruší. Pracovník může pociťovat zklamání, ke kterému se váže antipatie ke klientovi. Není to vhodné, protože klienti jsou rodiči jejich dětského klienta. Nejde tak už o profesionální vztah, ale o vztah, který přerostl do osobní roviny. Osobní příběh a výstřední chování mohou na pracovníka dopadat. Ovlivňuje to psychické naladění sociálního pracovníka. Sociální pracovník může přistupovat ke klientům i s vyšším nasazením, osloví-li ho jeho příběh emočně. Klienta může vnímat jako svou tzv. krevní skupinu. Může s klienty sympatizovat za situace, kdy pracovník v minulosti zažíval stejné problémy, jako klienti. Častým splynutím s případem může být i situace, když pracovník nemá sám v sobě minulost vyřešenou. Většina respondentů sdělila, že sociální pracovník by měl v řešeném případě vidět hlavně dítě. Nemělo by se stávat, že bude bojovat za rodiče a přebírat na sebe kompetence.

- **Udržení profesionálního pracovního vztahu ovlivňuje znalost standardů kvality sociálně-právní ochrany**

Důraz byl ze strany respondentů kladen na standardy. Ty jsou součástí legislativní úpravy, které byly zavedeny od 1.1.2015. V nich je jasně uvedeno, jaký vztah mezi klientem a odborníkem by měl být. Na Odboru sociálně-právní ochrany

děti je kladen důraz na znalost standardů. Ty jsou postupně aktualizovány. Všichni zaměstnanci mají povinnost se s nimi seznámit. Jsou považovány za konkrétnější normy, které jsou interně vázané na sociální pracovníky. Respondenti sdělili, že nastavení hranic v pracovním vztahu opravdu mohou ovlivňovat. Standardy přinášejí i postupy, jak se zachovat, pokud sociální pracovník vztah s klientem neudrží na profesionální úrovni. Respondenti jsou si vědomi, kdy vztah s klientem je už osobní a tudíž pracovník může ztratit nadhled nad případem.

#### **Okruh číslo 4) Jak poznáte, že již překračujete hranici pracovního vztahu s klientem?**

- **Spolupráce klienta a sociálního pracovníka začíná mít na pracovníka nevhodný emoční dopad**

Pokud dojde k překročení pracovního vztahu do osobní roviny, většina respondentů se sešla v názoru, že řešený případ začne na pracovníka emočně dopadat. Jedná se o situaci, kdy se řešení problému opakuje do kolečka, aniž by to vedlo k vyřešení problému. Pracovník se může obávat, aby klienta nějakým způsobem nezranil. Opakuje se tak stejný průběh, aniž by to pomohlo případu. Pracovník může pociťovat potřebu ochránit dítě nebo jeho matku. Emoce se začínají do případu prolínat a pracovník tak může zaujmout určitou pozici k rodičům dítěte. Následně může nějakého klienta protěžovat nad jiným případem. Respondenti popisují tuto situaci jako velmi nevhodnou. Dále bylo uvedeno, že sociální pracovník v tomto smyslu může pociťovat obavu, že by klientovi – rodině nebyla ze strany jiných pomáhajících organizací zajištěna potřebná pomoc. Může mít tak tendence klienta osobně doprovázet a kontrolovat činnost jiných pomáhajících pracovníků. Zaznělo i sdělení, že emoční dopad na pracovníka může být i ve formě jeho stresu, pokud má s daným klientem jednat. Stres je umocňován v případě, kdy klient svým chováním vzbuzuje v sociálním pracovníkovi negativní emoce. Nemusí se tak jednat vždy o aktivní rozhovor, ale už pouhé vědomí, že se má klient na oddělení dostavit a přinést podklady do spisu, v pracovníkovi vzbuzují vztek a antipatii. U sociálního pracovníka se může projevit nechuť pomáhat. Pociťuje, že už klientské rodině nemá co nabídnout.

- **Klient začne zjišťovat osobní informace o sociálním pracovníkovi**

Respondenty bylo popsáno nevhodné chování klienta. K překračování vztahu dochází v okamžiku, kdy klient začne zjišťovat soukromé informací o pracovníkovi. K takové situaci dojde, pokud se klient snaží zjišťovat informace ze soukromí pracovníka, jedná se již o jakési upozornění, že zde není spolupráce úplně v pořádku. Sociální pracovník by to měl vnímat jako upozornění, že už se jedná o překročení profesionálních hranic, nebo že se jedná o blízké přiblížení k této hranici.

**Okruh číslo 5) Dostal/a jste se někdy do situace, kdy Váš pracovní vztah přerostl ze vztahu pracovního do osobního, do něhož jste se více citově angažoval/a? Případně se vaše angažovanost snížila?**

Respondenti ve stoprocentní shodě uvedli, že se minimálně jednou odchýlili od hranic profesionálního vztahu. K překročení hranic došlo v rovině sympatie i antipatie a vždy se tato proběhlá situace stala ponaučením do budoucna.

- **Hranice byla překročena v rámci vyšší sympatie s klientem**

Došlo k překročení profesionální hranice ve spolupráci s klientem, kdy se projevovala snaha ze strany klienta vynucovat pomoc, která byla jasně nad rámec běžného výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Tím byla žádost o vyřízení dokumentů u jiného institutu nebo organizace, která s případem nesouvisela. K překročení hranice může dojít i následkem dlouhého rozhovoru, kdy přesáhne například hodinu a půl, či dvě hodiny. Pracovník se tak ve své angažovanosti dostává k pomyslné hranici a téma rozhovoru už není čistě k řešenému případu. V tomto případě se ale nemusí jednat vždy o špatný krok. Dalším uvedeným případem bylo vyšší navázání na nezletilé dítě. Na základě sympatie byla poskytována pomoc mnohonásobně vyšší, až situace vstoupila do osobní roviny sociálního pracovníka. Následkem toho nebyla dobrá schopnost jednat i s ostatními klienty.

- **Hranice byly překročeny na základě antipatie ke klientovi**

Sociální pracovníci na oddělení-sociálně právní ochrany dětí se setkávají často se stížnostmi nebo výhrůzkami ze strany klientů. Může docházet k opakovaným atakům. Respondenti uvedli pocíťení dehonestace osoby pracovníka. Není výjimkou,

že atak klienta se může dostat do takové roviny, že vyhrožuje sociální pracovníci její osobní likvidací. Po takové situaci není pracovník schopen dále poskytovat klientovi pomoc, není schopen s ním nadále spolupracovat. Antipatii k případu v sociálním pracovníkovi může vyvolat například jedna strana řešeného případu. Antipatie může tak přerůst i v nelibost, kdy respondent konkrétně uvádí, že v případě přestal mít rád všechny účastníky, kteří byli součástí řešené problematiky.

- **Pokud pracovní vztah s klientem přeroste do negativní roviny, pracuje se s tím hůře, než pokud je pracovní vztah překročen na základě sympatie**

Jakmile se pracovní vztah dostane do osobní roviny na základě špatného vztahu mezi pracovníkem a klientem, sociální pracovník se pak často cítí zahnaný do kouta. Postupně dochází ke snížení angažovanosti a neschopnosti dosáhnout stanovených cílů. Uvedeno bylo, že se pracovník může cítit již bez energie. Mohou být ovlivněny i další pracovní vztahy do budoucna s jinými klienty. Pokud pracovník poskytuje nadstandartní péči, je ještě možné tuto činnost zastavit a vrátit se na začátek. Do standartní roviny, v které by se měl vyskytovat. Když je ale hranice překročena do negativní roviny, návrat zpět je většinou nemožný. Zde většina respondentů sděluje, že je nucena případ předat jinému pracovníkovi.

- **Když došlo k překročení pracovního vztahu, necítil/a jsem se v tom dobře**

Profesionální spolupráce, která vstoupila do osobní roviny, je tak pro pracovníky nepříjemná. Při řešení případu pociťují stres. V ojedinělých případech může respondent cítit i strach o svůj život na základě vyhrožování pracovníkovi. Vnější působení na každého pracovníka dopadá a odráží i jeho vnitřní, osobní pohodu.

- **Zkušenosti, které byly získány na základě překročení profesionálních hranic do osobní roviny, se pro mě stalo poučením do budoucna**

Zajímavým zjištěním od většiny respondentů byl vliv praxe na překračování hranic. Vyjádřeno bylo, že na začátku působení v činnosti sociálního pracovníka, bývá pracovník více angažovaný. Během pracovního života může dojít k překročení hranic opakovaně. S každým tímto případem se pracovník poučuje do budoucna. Do budoucího jednání pociťuje přínosnou zkušenost. Zaměřuje se na vedení rozhovorů, dbá na emoční zaujatost. Respondenti si uvědomují nutnost oddělit city od práce.



Postupem praxe se sociální pracovník lépe naučí nepřebírat kompetence za rodiče dětí a tak lépe udržovat profesionální vztah v požadované rovině.

**Okruh číslo 6) Napadá vás k tomuto tématu ještě nějaká specifická oblast, která může Váš pracovní vztah ovlivnit?**

- **Každý sociální pracovník za svou praxi pracovní hranici překročí**

Dotázaní respondenti v hojném počtu uvedli, že se domnívají, že k překročení hranic dojde u každého sociálního pracovníka. Profesionál je pořád člověkem, který má také svůj život a své pocity. Nelze považovat odborníka za člověka, který pracuje a jedná jako stroj.

- **Sociální pracovník se musí pravidelně vzdělávat**

Důležitým aspektem je nespoléhat pouze na praxi. Nelze si osvojit vše jen v rámci své práce. Je vhodné se vzdělávat, absolvovat školení, o této problematice si něco přečíst. Respondenti uvádějí, že pracovník musí být pořád ve střehu.

- **Sociální pracovník na oddělení sociálně-právní ochrany dětí by neměl být jen úředníkem**

Sociální pracovník vykonávající svou činnost na Odboru sociálně-právní ochrany dětí pracuje s lidmi. Vstupuje do lidských vztahů, pravidelně s klienty komunikuje. Jedná s lidmi mladými, starými, mládeží i s dětmi. Profesionální vztah by neměl být pouze striktně profesionálním, protože to není vždy přínosné. Sociální pracovník musí vidět toho klienta jako člověka, který má své potřeby a svou historii. Z těchto důvodů by neměl být pracovník jenom úředník, přestože pracuje na úřadě. Ze strany nadřízených orgánů je kladen velký tlak na byrokracii.

- **Míru překročení profesionálních hranic ovlivňuje typologie klientely, se kterou sociální pracovníci navazují spolupráci**

Respondenti se shodli v informacích o typologii klientely. Problematika, se kterou se na pracovníka obracují, může velmi ovlivňovat udržení profesionálního vztahu. Jinak probíhá spolupráce za situace, kdy sociální pracovník s klienty řeší

schválení právního jednání a jinak přistupuje ke klientům, pokud se jedná například o domácí násilí. Špatně se pracuje s klientem, který týrá své děti. Obtížná spolupráce je s agresory domácího násilí.

## 4.5 Diskuse

V empirické části byly shromážděny potřebné údaje formou kvalitativního výzkumu. Detailním způsobem bylo zjišťováno, jaký je přístup sociálních pracovníků z Odboru sociálně-právní ochrany dětí k profesionální hranici s klientem. Na základě dílčích cílů bylo zjišťováno, co si pod tímto pojmem sociální pracovníci představují, zda lze překročení vztahu rozpoznat a zda s tímto již mají nějakou zkušenost. Zajímalo mě vliv angažovanosti sociálního pracovníka na překračování profesionálních hranic. Zvolená výzkumná metoda nabízí neohrazený prostor pro vyjádření všech respondentů. Na tomto základě měl tak každý možnost o tématu pohovořit ze své vlastní zkušenosti a přinést tak individuální pohled.

Ve výpovědích respondentů byly zaznamenány opakované shody. Pro přehlednost byl daný okruh rozdělen do bodů, které nesou konkrétní pojmenování. Na základě všech vyjádření je možné provést srovnání teoretické části diplomové práce s částí empirickou. V diskusi se zaměřím na své hypotézy a budu tedy porovnávat vyjádření odborníků uvedené v teoretické části s vyjádřením respondentů a následně ověřím všech pět hypotéz. V závěru diskusní kapitoly uvedu další ověřená fakta ke zkoumanému tématu.

Respondentům byla v úvodu výzkumu položena otázka, co pro sociální pracovníky znamená pojem hranice v profesionálním vztahu. Stoprocentní shoda byla v odpovědích respondentů ohledně osoby sociálního pracovníka. Sděleny byly na prvním místě vlastnosti a vzdělání, které by sociální pracovník měl mít. Matoušek (2005) ve svých publikacích uvádí, že sociální pracovník by měl být vstřícný, otevřený, respektovat přání klienta a jeho autonomii. Již v úvodu bylo ze strany respondentů sděleno, že sociální pracovník by měl klientovi ukázat, že ho chápe. Jednat by s ním měl bez záporných emocí. Sociální pracovník by neměl vstupovat do kontaktu

s klientem s osobními pocity. Respondenti shodně sdělují, že je nutné zachovávat nastavené hranice po celou dobu spolupráce. Hranice v pracovním vztahu jsou vnímány jako základ spolupráce k dosažení vytyčených cílů. Pracovník by zkrátka měl znát všechna pravidla pro jednání. Úlehla (2007) považuje za nutnou vlastnost u sociálních pracovníků mít chuť pomáhat. Nutností je i profesionální kvalifikace. Tvrzení respondentů shledávám shodně s Kopřivou (2006), který tvrdí, že rád se má nacházet nejenom ve vztahu mezi dvěma lidmi, ale i v rozhovoru. Když se tento řád poruší, potřebný klient to může vycítit. Následně při dalších kontaktech s pracovníkem může klient nebo rodina vyžadovat zvláštní zacházení. Může pociťovat, že jeho problematika situace je závažnější, než situace ostatních. Zde shledávám stejný pohled z řad dotázaných sociálních pracovníků. Během rozhovoru bylo uvedeno, že pracovník by neměl vstupovat za hranice profesionality tím způsobem, že s klientem naváže přátelský vztah. K udržení správné profesionální hranice ve vztahu klienta a sociálního pracovníka na oddělení sociálně-právní ochrany dětí je důležité, aby osobnost pracovníka byla dostatečně vyzrálá. Osvojování si hranic Kopřiva (2006) přikládá k životnímu vývoji. Doplnuje, že s nastavenými vnitřními hranicemi se člověk nerodí. Respondenti se k tomuto tématu vyjadřovali v průběhu celého výzkumného rozhovoru. Bylo sděleno, že praxe sociálního pracovníka velmi ovlivňuje jeho náhled na pracovní hranice ve vztahu s klientem. Na začátku pracovní kariéry na oddělení sociálně-právní ochrany dětí pohlíželi na profesionální vztah nezkušeným pohledem. Po mnohaleté praxi je hranice mezi profesionálním a osobním vztahem lépe uchopitelná. Na míru překračování pracovního vztahu má tak velký vliv doba praxe. Na základě vyjádření respondentů docházím k potvrzení své první hypotézy. Osobnost sociálního pracovníka má velký vliv na nastavení a udržení hranice v profesionálním vztahu, ba dokonce hranici v pomáhající profesi ovlivňuje především osobnost sociálního pracovníka.

Hranice v profesionálním vztahu znamená pro mnohé dotazované respondenty i znalost legislativních norem. Úlehla (2004) popisuje normy jako společenská pravidla, standardy představující hranici ve vztazích mezi lidmi, doporučující či zakazující určité chování. Normy jsou zkrátka daná pravidla, jejichž zachování je závazné. Normy jsou závazné, ať už jsou psané, nebo nepsané. Ze strany respondentů bylo zjištěno, že psané normy jsou důležité, jelikož pracovníkovy nastavují hranice pro profesionální vztah. Významnými psanými normami byly zmíněny standardy sociálních pracovníků a etický kodex. Ve výpovědích respondentů se ztotožňuje dodržování standardů jako metod sociální práce. Standardy sociálních služeb vstoupily v platnost dne 01.01.2015. Lze ji tak považovat za jakousi novinku v porovnání s jinými legislativními normami.

Teoretická část rozebírá ve druhé kapitole tři významné standardy. Jsou jimi přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte a dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Respondenti uvedli, že standardy mohou ovlivňovat udržení pracovního vztahu v profesionální rovině. Respondenti je považují za konkrétnější normy, které jsou interně vázány na sociální pracovníky. Uvedli, že standardy pracovníkům přinášejí i postupy, jak se zachovat při překročení profesionálního vztahu do osobní roviny. Pokud si je sociální pracovník vědom, že pracovní vztah přerostl do vztahu osobního, je nutné případ předat jinému pracovníkovi. Klíčový sociální pracovník nemusí nad případem udržet nadhled. Z pozice výzkumníka jsem považovala za důležité popsat standardy jako normy k udržení hranic. V teoretické části jsem se zaměřila na postupy pracovníků při řešení případů. Nebyla věnována pozornost praktickým postupům, jak reagovat, dochází-li k překračování vztahu. Na základě tohoto výzkumu lze shledat, že respondenti považují za nutné vědět i z praktického hlediska, jak s neudrženou hranicí v případě naložit. Ve standardech příkládají důležitost znalosti postupů jednání, pokud se sociální pracovník vychýlí z čistě profesionálního vztahu. Zákon o sociálně-právní ochraně dětí popisuje činnosti sociálních pracovníků a jejich kompetence. Respondenti byli okruhem číslo dvě dotázáni, co si pod pojmem překročení pracovního vztahu představují. Respondenti v hojném počtu sdělili, že pokud sociální pracovník překračuje své vlastní kompetence, překračuje tak i profesionální vztah. Sociální pracovníci by neměli zasahovat do soukromí klienta a zjišťovat informace,

které s řešením případu nesouvisí. Neměli by přebírat rodičovské kompetence za klienty. Stejně tak by neměli být emočně zaujatí při kontaktu s dítětem. Tím se dostáváme k dalším znalostem legislativních norem. Pemová a Ptáček (2012) blíže popisují pojem zákonné normy. Jasně definují, co je náplní činností sociálních pracovníků. Respondenti se vyjadřovali k normám jako k určité ochraně sociálního pracovníka. Domnívala jsem se, že legislativní normy ovlivňují udržení profesionální hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem. Respondenti potvrdili mou druhou hypotézu. Zmiňují znalost legislativní normy jako nedílnou součást k udržení hranic v profesionální praxi na oddělení.

Ze strany respondentů opakovaně zaznělo, že nelze přebírat kompetence klientů. Do případu by neměli být vkládány vlastní emoce. Maroon (2012) k tomuto tématu popisuje, že pokud se sociální pracovník sám nachází v traumatické situaci a bez uspokojení svých základních životních potřeb, může se stát pro klienta dobře manipulujícím objektem. Vytyčena je zde schopnost pracovníka na vyrovnaný život bez osobních problémů. Stejně vyjádření vyplynulo z kvalitativního výzkumu sociálního pracovníka. Nevyrovnaný sociální pracovník pak může své problémy promítat do pracovního vztahu s klientem a následně na to se vychýlit z profesionálních hranic sociální práce. Angažovanost sociálního pracovníka může klesnout. Na základě nespokojenosti s vlastním životem navazuje syndrom vyhoření, kterému byla věnována část první kapitoly. Na základě bližší úvahy nad tématem jsem se osobně domnívala, že sociální pracovníky zajímá, jak předcházet vyhoření. Stibalová (2010) a Maronn (2012) popisují rizika syndromu vyhoření u pomáhající profese. Domnívala jsem se, že osoba sociálního pracovníka by měla být vyzrálá. Na základě analýzy dat z kvalitativního šetření byla má teze potvrzena. Překročení pracovních hranic do osobní roviny bývá následkem vyhoření sociálního pracovníka na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. V závěru výzkumného šetření byl respondentům položen dotaz, zda je nenapadá ještě skutečnost, která při rozhovoru nezazněla. A zde poukazuji na sdělení, že sociální pracovníci by se měli neustále vzdělávat a absolvovat školení věnované profesionálnímu vztahu. Sami by si měli o problematice něco přečíst a nespoléhat jen na praxi.

Třetí kapitola teoretické části byla věnována angažovanému a neangažovanému sociálnímu pracovníkovi. V praktické části je v analýze výsledků výzkumu popsána zvýšená i snižená angažovanost pracovníků, o které respondenti hovořili. Byla položena otázka, zda někdy profesionální vztah byl překročen do vztahu osobního na základě angažovanosti pracovníků. Respondenti uvedli, že došlo k překročení vztahu na základě zvýšené angažovanosti. Klienty byla vynucována pomoc, která byla nad rámec běžného výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Příkladem byla žádost o vyřízení dokumentů u jiných institutů, které s případem nesouvisí. Shledávám zde shodu s Kopřivou (2006). Kopřiva zmiňuje, že zvýšená angažovanost sociálního pracovníka sebou může přinášet i zdroje problémů. Jednak může dojít k vytvoření osobního vztahu s klientem anebo upřednostňování jednoho případu nad druhým. Respondenti uvedli, že se setkávají i se snížením vlastní angažovanosti. Snižovaná angažovanost se ale neobjevuje příliš často. Ke snížené angažovanosti dochází na základě antipatie a neocenění aktivity pracovníků. Mezi sociálním pracovníkem a klientem může dojít k názorovému nesouladu, na základě kterého klient nedbá doporučení pracovníka. Spolupráce postrádá oboustranné zapojení. Pracovníci v tomto případě pocítují, že už rodině není jak pomoc. To je umocněno, pokud rodina nabízenou pomoc v minulosti odmítala. Sociální pracovník pak bere svou práci jako pouhý výkon svěřených pravomocí. Tomuto tématu se věnuje Kopřiva (2006), který sděluje, že by bylo bláhové domnívat se, že všichni pomáhající pracovníci jsou osobami na pravém místě. Potvrzena byla třetí hypotéza. Míra angažovanosti sociálního pracovníka má vliv na udržení profesionální hranice ve vztahu pracovníka a klienta. Shledávám zde téma k úvaze. Řada odborných publikací popisuje typy sociálních pracovníků, kteří svou práci pojmají jako pouhý výkon svěřených pravomocí. Je tedy otázkou, zda tomu vždy předcházela míra angažovanosti sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi.

Podle respondentů ovlivňuje udržení profesionálního vztahu příběh klienta. Sděleno bylo, že sociální pracovníci nejsou stroje. Neměli by být pouhými úředníky. Pracovníci působí v mnoha rolích. Pracují s různorodými typologiemi klientů. Zjištěno bylo, že jinak přistupují pracovníci k rodině, kde probíhá násilí. Jiný přístup je k rodině, kde je zapotřebí projednat právní úkon. Odlišný přístup pracovníků je například k týranému dítěti. V teoretické části je věnována pozornost rolím sociálních

pracovníků. Rozebrány jsou typy rodin, které se na Odboru sociálně-právní ochrany objevují nejčastěji. Typologie uvedených rodin klade vysoké nároky na sociálního pracovníka. Zmíněna byla rodina potýkající se s domácím násilím jako možný spouštěč pro překročení hranice pracovního vztahu do vztahu osobního. Na základě výzkumu bylo zjištěno, že sociální pracovník může více inklinovat k překročení hranice pracovního vztahu formou nižší angažovanosti u pachatele domácího násilí. Souhlasím s Conwayovou (2007), že násilí odehrávající se v rodině, má mnoho podob, ať už fyzické, psychické či ekonomické. Sociální pracovník, který jedná s dítětem jako obětí domácího násilí, může na základě lítosti s případem více splynout. Návazná dlouhodobá spolupráce, kde by si měl sociální pracovník ponechat nadhled, může být tímto způsobem poškozena. Došlo ke shodě mezi vyjádřením ze strany respondentů s informacemi z teoretické části diplomové práce.

Podstatným zjištěním na základě analýzy rozhovorů je ovlivňování hranice pracovního vztahu v případě dětského klienta, který je definován jako dítě týrané, zneužívané nebo zanedbávané. Mou teorií bylo, že spolupráce s rodiči, kteří se týrání dopouštějí, může negativním způsobem pracovníka ovlivňovat. Do pracovního vztahu se může vkládat zaujatost nebo opovržení. Na základě získaných teoretických informací jsem se domnívala, že všechny tyto oblasti mohou mít vliv na hranice v profesionálním vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem na oddělení sociálně-právní činnosti. Vágnerová (2008) detailně popisuje příznaky týraného dítěte. Zmiňuje následky tohoto jevu. Ve vztahu k týranému dítěti rozebírá rodinu jako dysfunkční. Pro řádný vývoj dítěte se může jevit jako nevhodná. Respondenti v rozhovorech zmiňovali práci s týraným dítětem. V rámci své pracovní zkušenosti na sobě zaznamenali antipatii k rodiči, který se týrání dopouštěl. Typologie rodiny, jinak také příběh rodiny, ovlivňuje osobní nastavení sociálního pracovníka. Shledávám zde soulad teoretické části diplomové práce s částí empirickou. Shodně respondenti sdělili, že nasazují jinou míru angažovanosti při práci s rodinou v rozvodu a jinou v případě násilí v rodině. Potvrzena je má čtvrtá hypotéza. Typologie klientské rodiny ovlivňuje nastavení a udržení profesionálního vztahu mezi pracovníkem a klientem.

Osobně jsem se domnívala, že etická dilemata mají velký význam na udržení pracovního vztahu v profesionální rovině. Respondenti během výzkumu o etických

zásadách nijak nehovořili. Nebylo zaznamenáno vyjádření o zneužívání pravomocí pracovníků. Nezaznělo zneužívání moci, se kterou sociální pracovníci disponují. Pro úplnost dodávám, že vyjádření respondentů je anonymní, aby bylo zamezeno obavám z případného zneužití osobních názorů. Domnívala jsem se, že vyjádření respondentů se shodne s hypotézou o míře ovlivnění profesionálního vztahu etikou. Považovala jsem za důležité zmínit etická dilema při rozhodování se mezi dvěma situacemi. Klimeš (1998) dilema definuje jako volbu mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi. Musil (2004) popisuje, na jakých základech může docházet u sociálních pracovníků k vyhýbání se dilematům. Mohou doufat, že dítě dosáhne věku, kdy obava ze zanedbání jeho fyzického prospěchu zeslábne, kolize mezi ním a pomocí pracovníka ztratí na intenzitě. K tématu etiky respondenti zmiňují pouze znalost etického kodexu jako důležité legislativy. Docházím k závěru, že nebyla potvrzena má pátá hypotéza. Na základě analýzy získaných dat nebylo potvrzeno, že by docházelo k překračování profesionálních hranic mezi pracovníkem a klientem z důvodů etických konfliktů.

V úvodu empirické části byly popsány cíle a hypotézy výzkumu. Zaměřila jsem se na ověření faktů, které jsem popsala v teoretické části diplomové práce. Potvrzení čtyř z pěti hypotéz shledávám za přínosné, avšak kvalitativní výzkum sebou přinesl i další nové poznatky.

Teoretická část diplomové práce věnuje pozornost specifikům sociální práce na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Pracovník navazuje spolupráci s klientem na základě jeho vlastní iniciativy. V jiném případě je pracovník ke klientovi přidělen. To nastává za situace, kdy rodiče projednávají určení styku a výživy dítěte u soudního jednání. Evropská rozvojová agentura (2014) popisuje pomáhající profesi jako povolání, které má v naší společnosti nízkou prestiž. Společností bývá význam sociální práce podceňována ve smyslu své důležitosti. Zde vidím názorné úskalí, které se váže k profesionálnímu vztahu mezi pracovníkem a klientem na oddělení péče o dítě. Respondenti uvedli, že k překročení profesionální hranice dochází i za situace, kdy klient zjišťuje osobní informace o pracovníkovi. Chování klienta je definováno jako velmi nevhodné. Určité typy chování jsou pro sociální pracovníky urážlivé. Pracovník by takovéto chování měl zavčas rozpoznat jako formu upozornění, že v jejich



vzájemném vztahu už není něco v pořádku. Pokud nedošlo k překročení profesionálních hranic, došlo alespoň k jejich přiblížení. Výjimkou není podávání stížností ze strany klientů na pracovníka. Respondenti se setkávají s výhrůzkami ve formě osobní likvidace. Nejsou pak schopni s klientem nadále spolupracovat. V pracovníkovi se vytváří negativní vztah ke klientovi. Převažuje antipatie a nelibost. Tímto jsou potvrzeny teorie o nízké společenské prestižnosti sociální práce, jak je uvedeno v teoretické části diplomové práce. Z pohledu výzkumníka shledávám, že činnost Odboru sociálně-právní ochrany dětí se může jevit v očích mnoha osob jako činnost nevděčná.

První část diplomové práce zmiňuje i kontraproduktivnost rolí sociálních pracovníků při výkonu sociálně-právní činnosti. Příkladem byla uvedena pozice pracovníka v roli kolizního opatrovníka u soudního jednání. Pokud se nesloučí názor rodičů a kolizního opatrovníka, může být narušen důvěryhodný pracovní vztah a klient ztratí zájem o spolupráci s klíčovým sociálním pracovníkem. Osobně považuji tuto kolizi za velmi významnou. Při rozhovorech s respondenty jsem se domnívala, že bude oblast kontraproduktivnosti v některém dotázaném okruhu zmíněna. Respondenti však o tomto jevu nehovořili. Je možné z toho vyvodit dva závěry. V prvním případě se může jednat o oblast, se kterou jsou pracovníci smířeni a považují je za automatickou. Nepřikládají tomuto jevu velký význam, proto o tom nebylo hovořeno. Druhou možností je, že se má úvaha o zmíněné kontraproduktivnosti nepotvrdila, případně se nepotvrdila ve své četnosti.

Respondenti ve výzkumném rozhovoru uvedli skutečnosti, které nejsou obsaženy v teoretické části diplomové práce. Byla zjištěna přímá úměrnost mezi délkou vykonávané praxe a schopností lépe udržet profesionální hranici. Obtížně byly udržovány profesionální hranice při nástupu do této pozice. Respondenti uvedli, že mívali potřebu za klienty vyřešit jejich problémy. Měli větší potřebu přebírat kompetenci rodičů, neboť to považovali za náplň své pracovní činnosti. To souvisí s prvotním očekáváním sociálních pracovníků. Mnoho osob vstupuje do pomáhající profese po ukončení školního vzdělání. Bývají tak plní energie a chutí pomáhat. Sociální práce byla tak často poskytována nad rámec jejich kompetentnosti. Postupem času dotazovaní respondenti zjistili, že problémy klientů tento přístup nevyřeší. Vede

to k nezdravému navázání klienta k sociálnímu pracovníkovi. V konečném důsledku to klientům vlastně ublíží. Těmito situacemi prošli všichni respondenti, přestože byli svým kolegy na tento nevhodný přístup předem upozorňováni.

Hranice, která rozděluje profesionální přístup od přístupu osobního, je velmi tenká a často překračována. Z výzkumu vyplývá, že došlo k překročení pracovního vztahu ve sto procentech dotázaných respondentů. Díky této zkušenosti si každý respondent, v tomto případě sociální pracovník, dokáže lépe udržet profesionální přístup. Praxí se pracovník vzdělává, osvojuje si nové metody sociální práce a přináší do případů své zkušenosti. Respondenti shodně sdělili, že mnohaletou praxí umí lépe rozeznat, kdy hranici již překračují. Hodnotí to jako jev, který v profesionální práci může nastávat. Za důležité považují tento jev znát a umět s ním nakládat. Popisují, že každé překročení profesionálních hranic v sociální práci se svým způsobem stává i poučením do budoucna.

## Závěr

V své diplomové práci jsem se snažila zjistit, kde se nachází hranice mezi pracovním a osobním vztahem v profesionální praxi sociálního pracovníka a klienta na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Uvedené téma diplomové práce jsem si vybrala z důvodu vysokého významu dané problematiky pro sociální práci. Domnívám se, že pomáhající pracovníci jsou cenným lidským zdrojem a pro společnost důležité. K výkonu dobré sociální práce je velmi důležité osobnostní vybavení pracovníka, jelikož vytváří začátek pevného nastavení pracovního vztahu s klientem.

Profesionální vztah v sociální práci je intervence mezi sociálním pracovníkem a klientem, jenž obnáší určité požadavky. Na jedné straně se nachází sociální pracovník, který by měl být vstřícný, empatický, komunikativní a otevřený. Měl by být vzdělaný s ohledem na požadavky k výkonu své práce a svou praxi by měl neustále rozšiřovat novými odbornými znalostmi. Teoretická část diplomové práce popisuje další vlastnosti, které by sociální pracovník měl mít. Rozebírá nutnou znalost právních norem, standardů a etického kodexu. Zmiňuje, za jakých okolností vzniká profesionální vztah a jakým způsobem by měl pracovník ke klientovi přistupovat. Tímto tématem se zabývají čeští i světoví odborníci, na jejichž základě je vydáváno mnoho publikací, které popisují atributy sociálního pracovníka. Na straně druhé se nachází klient, o kterém můžeme hovořit jako o osobě, která se dostala do tíživé životní situace. Teoretická část mé práce přináší pohled na sociální práci s klienty, kteří se nacházejí v krizi, v rozvodu nebo ve špatné finanční situaci. Klienti, kteří týrají své dítě, aktéři domácího násilí i rodiče, kteří péči o své dítě zanedbávají. Druhá kapitola je věnována vybrané typologii klientů, kteří kladou svou problematickou situací vysoké nároky na pracovníka a následně na jejich vztah. Každá osoba, která navazuje profesionální vztah s pracovníkem, je individuální. Každý klient má určitý věk, životní styl, názory, inteligenci, vzdělání, zaměstnání atd. Mohla bych jmenovat mnoho oblastí, které dělají každou osobu jedinečnou. Jedna důležitá oblast všechny klienty spojuje, a tím je nezletilé dítě. Každý osoba, která navazuje spolupráci se sociálním pracovníkem na oddělení sociálně-právní ochrany dětí, má rodičovský nebo jiný rodinný vztah k dítěti. Dítě je předním a hlavním zájmem pracovníků. Aby bylo možné hájit nejlepší zájem a blaho dítěte, je nutné pracovat s jeho rodinou, a tou je ve většině

případů matka a otec. Rodiče, nebo jiné osoby odpovědné za výchovu, jsou nositeli rodičovské kompetence, kteří mají svá práva, povinnosti a především primární vliv na výchovu nezletilých dětí. Klienti na oddělení sociálně-právní ochrany jsou tak bezesporu nejen nezletilé děti, ale především i osoby dospělé, kteří sebou přinášejí zmíněnou jedinečnost.

Při poskytování péče a podpory má pracovní vztah velký význam. Na základě důvěrného vztahu je možné klienty vést ke zlepšení své situace a motivovat je na ke splnění společně vytyčených cílů. Kvalita profesionálního vztahu významným způsobem ovlivňuje míru uspokojování potřeb klientů. Dostávám se tak k povaze samotného profesionálního vztahu, který by neměl být osobní, přesto musí být důvěrný. Pracovník by se měl ve své kauze řádně angažovat, avšak s případem nesplývat. Dítě by mělo být ochráněno, ačkoliv je důležité respektovat soukromí každé rodiny. Výše popsané mi položilo otázku, kde se nachází správné hranice v profesionálním vztahu mezi pracovníkem a klientem na oddělení sociálně-právní ochrany dětí.

Cílem mé diplomové práce bylo zjistit, zda dochází k překročení hranic mezi pracovníkem a klientem a jaký význam má pro sociální pracovníky pojem hranice v profesionálním vztahu. Mým úkolem bylo zmapovat, zda dochází k jejich překračování a jaké k tomu vedou okolnosti. Zajímalo mě, jak tento vztah může ovlivňovat míra angažovanosti sociálních pracovníků. Součástí mé práce byly uvedeny hypotézy, které měla empirická část diplomové práce potvrdit nebo vyvrátit. Prostřednictvím kvalitativního výzkumu byly provedeny rozhovory se sociálními pracovníky, kde bylo zjišťováno, zda překračování hranic mezi osobním a pracovním vztahem ovlivňuje osobnost sociálního pracovníka. Jakým způsobem legislativní normy ovlivňují udržení těchto profesionálních hranic. Jak se podílí typologie rodiny na udržení profesionálního vztahu a do jaké míry ovlivňují etické konflikty hranice mezi pracovníkem a klientem.

Z výsledků empirické části vyplynulo, že osobnost sociálního pracovníka má velký vliv na udržení hranice v profesionálním vztahu. Pracovník v této rovině vystupuje v roli odborníka, proto musí být emocionálně vyrovnaný a nevstupovat do

pracovního vztahu bez uspokojení svých základních životních potřeb. Velký význam, který ovlivňuje pracovní vztah v praxi na oddělení sociálně-právní ochrany dětí je míra angažovanosti sociálního pracovníka, která úzce souvisí s výše zmíněnou vyzrálostí. Pracovník by neměl do případu vnášet vlastní zaujatost nebo předsudky. Převratná část respondentů potvrdila svou vlastní zkušenost s překročením profesionálních hranic a tím i znalost tohoto jevu. Dále byl potvrzen velký vliv typologie klientské rodiny na míru ovlivnění hranic v pracovním vztahu, jelikož každá osoba sebou přináší svůj životní příběh, v němž se nachází dítě. Výzkum potvrdil znalost legislativy jako vnější normy, která bezesporu ovlivňuje pracovní vztah. Sociálním pracovníkům předkládá jakýsi návod k jejich činnosti, jelikož zmiňuje kompetence a povinnosti, kterými pracovník disponuje. Současně je pracovníky vnímána i jako součást určité vnější ochrany. Tímto bylo ztotožněno, že poskytování sociálně-právní ochrany je velmi specifické, jelikož se zde střetává práce s citlivými oblastmi zahrnující intervenci, poskytování podpory a vedení a současně se jedná o místo, jenž klade vysoké byrokratické nároky na své zaměstnance. Domnívala jsem se, že výkon této činnosti s sebou přináší řadu etických konfliktů a dilemat, které mají nemalý vliv na hranici v pracovní vztahu. Avšak tato má hypotéza nebyla z řad dotázaných respondentů potvrzena.

Důležitým zjištěním je, že hranice mezi pracovním a osobním vztahem v profesionální práci sociálního pracovníka a klienta má mnoho podob, které jsou ovlivněny řadou proměnných, které zahrnují osobnosti pracovníků i klientů. Pomáhající práce na oddělení sociálně-právní ochrany dětí je velmi významná, jelikož zahrnuje práci s lidskými vztahy a dále může mít významný vliv na budoucí život dítěte i jeho rodiče. Na základě analýzy a interpretace získaných dat byl hlavní cíl mé práce naplněn. Podstatný přínos shledávám v nových poznatcích ze strany respondentů, jelikož popisují hranice v profesionálním vztahu jako oblast velmi širokou a neustále aktuální.

## Použitá literatura

### Monografie

- BAŠTECKÁ, B., GOLDMANN, P.: *Základy klinické psychologie. 1. vyd.* Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-550-4.
- BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M.: *Sanace rodiny. Sociální práce s dysfunkčními rodinami.* Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-392-5
- BOTT, E.: *Family and social network. Roles, Norms and External Relationship in Ordinary Urban families.* Abingdon: Routledge, 2001. ISBN 0-415-25670-4.
- CONWAYOVÁ, H.: *Domácí násilí. Příručka pro současné i potencionální oběti se zákonem č. 135/2006 Sb. Platným od 1. ledna 2007.* Praha: Albatros, 2007. ISBN 978-80-00-01550-7.
- ELIÁŠ, K. a kol.: *Nový občanský zákoník s aktualizovanou důvodovou zprávou a rejstříkem.* Praha: Sagit, 2012. ISBN 978-80-7208-922-2.
- GINNOT, H.: *Umění komunikace s dětmi. Lásky a selský rozum nestačí.* Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-2620826-3.
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H.: *Psychologický slovník.* Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-569-1.
- HOLUB, M., NOVÁ, H., PTÁČEK, L., SLADKÁ HYKLOVÁ, J.: *Zákon o rodině s komentářem, judikaturou a předpisy souvisejícími.* Praha: Leges, 2011. ISBN 978-80-87212-96-7.
- JANKOVSKÝ, J.: *Etika pro pomáhající profese.* Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
- KLIMEŠ, L.: *Slovník cizích slov.* Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1998
- KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese.* Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
- MAROON, I.: *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků.* Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.
- MATOUŠEK, O. a spol.: *Sociální práce v praxi.* Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- MATOUŠEK, O., PAZLEROVÝ, H. a kol.: *Podpora rodiny.* Praha: Portál, 2014. ISBN 9780-80-6262-0697-2.

- MATOUŠEK, O.: *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
- MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- MUSIL, L.: „*Ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman. 2004. ISBN 80-903070-1-9.
- NOVÁK, T., PRŮCHOVÁ, B.: *Předrozvodové a rozvodové poradenství*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-1449-3.
- NOVOTNÁ, V., BURDOVÁ, E., JURKOVÁ, J.: *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí s komentářem*. Praha: Anag, 2014. ISBN 978-80-7263-914-4.
- PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R.: *Manuál k případovým konferencím*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2011. ISBN 978-80-7421-038-9.
- PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R.: *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4317-2.
- PLAŇAVÁ, I. *Manželství a rodiny*. Brno: DOPLNĚK, 2000. ISBN 80-7239-039-2
- SCHMIDBAUER, W.: *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-312-9.
- SOUKUP, J.: *Motivační rozhovory v praxi*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0607-1.
- ŠPAŇHELOVÁ, I.: *Dítě a rozvod rodičů*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3181-0.
- ÚLEHLA, I.: *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 2004. ISVN 978-80-86429-36-6.
- ÚLEHLA, I.: *Umění pomáhat: učebnice metod sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.
- ÚŘAD MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 6: *Standardy kvality sociálně-právní ochrany pro OSPOD*. Praha: ÚMČ Praha 6, 2016. Pro veřejnost dostupné na ÚMČ Praha 6 a [www.praha6.cz](http://www.praha6.cz)
- VÁGENROVÁ, M.: *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4.

## Časopisecké články

AMMERMAN, Robert and WAGNER, Eric F. ERIC. Child Abuse and Neglect. *Handbook of Behavior Therapy in the Psychiatric Setting*© Springer Science+Business Media New York 1993, s. 629.

COWLEY, Au-Deane S. and DEREZOTES, David. *Transpersonal psychology and social work education. Journal of Social Work Education* 30.1 (1994), s. 32-41.

JANOŠEK, Jaromír. *Sociálně psychologické pojetí normality*. SYŘIŠŤOVÁ, Eva. *Normalita osobnosti. Praha: Avicenum, 1972, s. 162-180.*

KAPPL, Miroslav. Ericksoniánské přístupy a dilema moci. *Pomoc a kontrola v terapeuticky pojaté sociální práci. Sociální práce mezi pomocí a kontrolou. Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce. 2008, s. 57. ISBN 978-80-7041-118-6.*

KEBZA, Vladimír a ŠOLCOVÁ, Iva. *Syndrom vyhoření. Praha: Státní zdravotní ústav 2. 2003, s 6 – 8 ISBN 80 - 7071 - 231 – 7.*

LACA, Slavomír. Identita sociálnej práce v súčasnej spoločnosti. *Rizika sociálnej práce. Sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce. 2010, s. 126. ISBN 978-80-7435-086-3.*

STIBALOVÁ, Kateřina. *Co je to Burnout syndrom. Odborný časopis sociální služby. Ročník XII. Říjen 2010, S.20-21.*

ŠEVČÍKOVÁ, Stanislava. *Pomoc a kontrola v terapeuticky pojaté sociální práci. Sociální práce mezi pomocí a kontrolou. Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce. 2008, s. 122. ISBN 978-80-7041-118-6.*



## Použité elektronické zdroje

POSLANECKÁ SNĚMOVNA PARLAMENTU ČESKÉ REPUBLIKY. *Listina základních práv a svobod* [online]. Praha: Poslanecká sněmovna parlamentu české republiky, 2012. [cit. 2017-06-20]. Dostupné z <https://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Legislativa a systém sociálně-právní ochrany* [online]. Praha: MPSV, 15.1.2013. [cit. 2017-06-26]. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/14304>

ROSA, O.S. *Děti – svědci násilí* [online]. Praha: Rosa, o.s., Centrum pro ženy, 2014. [cit. 2017-07-15]. Dostupné z <http://rosa-os.cz/informace-pro-zeny/deti-svedci-nasili/>

PORTÁ VEŘEJNÉ SPRÁVY. *Příloha 1 Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, 2017. [cit. 2017-07-05] Dostupné z <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=79177&recShow=7&nr=473~2F2012&rpp=15#parCnt>

SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex sociálních pracovníků ČR* [online]. Velká Británie, 02.03.2005. [cit. 2017-06-27]. Dostupné z <http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>

PORTÁL INOVACÍ V SOCIÁLNÍ PÉČE. *Pomáhající profese. Sociální inovace a rozvoj lidských zdrojů v dlouhodobé péči* [online]. Praha: Evropská rozvojová agentura, 2014. [cit. 2017-07-06]. Dostupné z <http://pecujeme.eracr.cz/lide-a-pece/pomahajici-profese>

# Přílohy

## Přepisy rozhovorů

### Přepis rozhovoru s respondentem „A“

#### **Co pro Vás znamená hranice v profesionálním vztahu mezi pracovníkem a klientem?**

Tak určitě to pro mě znamená nastavit si tu spolupráci s klientem tak, aby on vnímal, že ho chápu, že jeho problém vnímám, že ho chci společně řešit nebo ho nasměrovat na nějakou správnou cestu. Ale na druhou stranu nesmí to překročit tak, že bych převzala jeho kompetence a vzala si jeho problém za vlastní a snažila se ho řešit jakoby ze svého pohledu, ale opravdu vést toho klienta tak, aby jakoby ten případ on si vyřešil sám, že se nasměroval sám. Samozřejmě jinak jsem brala vztah klient a já jinak před lety, když jsem začínala. To jsem měla pocit, že musím naopak právě klientům vyřešit úplně všechno, na co se oni zeptají, nebo co mají za problém. A bohužel jsem jakoby z neznalosti té profese ještě jakoby praktické, měla jsem jenom teoretické znalosti, tak jsem určitě jim zasahovala tady do těch jejich kompetencí víc, než v současné době, kdy už vím, že je mnohem lepší je vést tou jejich cestou. Pro klienty je to lepší, protože z toho mají větší radost, nebo alespoň to na mě tak působí. Že to zvládli sami za pomoci odborníka. Samozřejmě se s tím líp pracuje, protože mám pocit, že to pochopili.

#### **Co si představujete pod pojmem překročení pracovního vztahu?**

Samozřejmě občas se stává a já jsem to dříve nevnímala do doby, než jsme začala pracovat jako vedoucí pracovník, že klienti i se snaží si odborníky přetahovat na svou stranu i ve smyslu toho, že jim nabízejí nějaké svoje protislužby typu, já nevím, ošetření, nějakého vstupu na nějaká kulturní zařízení a podobně. Čím si samozřejmě, už i kdyby ten pracovník na to přistoupil, tam už překračuje hranici toho, že já sem úředník a vy jste klient. To si myslím, že na to by si člověk měl dát pozor, že není to třeba finanční úplatek, ale úplatek to je a tu hranici to určitě překračuje. A potom, když ten klient jakoby abnormálně za vámi chodí, abnormálně vám volá a dělá si z vás vlastně takovou psychoterapii a vrbu víc, než na té běžné úrovni toho řešení, a vykládá vám, nebo vy mu dovolíte, aby vám vykládal i věci, které se netýkají té problematiky výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Stalo se to taky, že ten klient s tím odborníkem si začnou i tykat. Ten vztah překročí až tak daleko, že si tykají, když jsou si věkově blízcí, nebo něco podobného. Stalo se i z praxe, že jsme museli vyměnit sociální pracovníci, protože začala využívat služeb klientky kadeřnice. A tam už ten vztah překročil úplně špatně. Ten profesionál, odborník neměl vůbec nezaujatý pohled na oba dva rodiče, ale vlastně upřednostňoval a věřil všechno té klientce. Ten klient byl naprosto upozadován.

#### **Co vše podle Vás ovlivňuje udržení pracovního vztahu v profesionální rovině?**

Určitě je vhodné, aby se odborníci sociální pracovníci školili, chodili na odborná školení, která se týkají teda vztahu mezi klientem a odborníkem, potom je samozřejmě vhodné, kdyby tento vztah někdo cítil, i z kolegů, nebo ten vedoucí pracovník, projednal v rámci supervizí, které teda jsou povinné na výkonu sociálně-

právní ochrany dětí. Nesmí se zapomínat na etický kodex sociálního pracovníka, se kterým se seznámí každý pracovník na počátku své pracovní kariéry při nástupu na ospod. A zároveň je etický kodex i součástí standardů, který je zavedený od 1.1.2015 a v těch je jasně dáno, jaký ten vztah mezi klientem a odborníkem má být. Když se stane tedy, že by to byl příbuzný, nebo známý, kamarád ze školy, souseď, tak může samozřejmě ten odborník požádat, aby ten případ nevedl a vedl ho jiný pracovník, aby se právě nestalo, že ta hranice bude překročena a ten pracovní vztah bude narušen. Pak samozřejmě jsou i různé příkazy tajemníka, se kterými se musí každý pracovník průběžně seznámit a podepsat, že teda zná jejich obsah a týkají se teda i chování na pracovišti nebo právě toho etického kodexu.

**Děkuji. Na můj čtvrtý okruh vidím, že jste částečně odpověděla. Přesto to zopakuj. Jak poznáte, že již překračujete hranici pracovního vztahu s klientem? Některé oblasti jste říkala, napadá vás ještě jiný pohled na to, jak poznám, že již jsem za tou hranicí pracovního vztahu?**

Jediné, co mě ještě napadá je, že se člověk začne jakoby vlastně stále v kruhu vracet k těm stejným věcem, které toho klienta trápí a z toho kruhu nemůže vystoupit a je to jenom o tom, že si ten klient s odborníkem už povídá a právě ta hranice už té psychoterapie místo té sociálně-právní ochrany dětí, tak tam bych viděla takovou jakoby černou díru že jestli bude umět ten odborník toto včas zastavit, i bez toho, že by ho na to někdo upozornil. Tak je to právě i o sociálním vytrvání toho pracovníka, který to dělá už několik let, nebo nedej bože by to byl pracovník, který naopak nechce toho klienta zradit nebo odstrčit, tak právě tam už tu hranici neumí dobře nastavit.

**Dostala jste se osobně někdy do situace, kdy Váš pracovní vztah přerostl ze vztahu pracovního do osobního, do něhož jste se více citově angažovala? Případně naopak se vaše angažovanost snížila?**

Určitě. Staly se mi oba případy. Jak ta sympatie, tak ta antipatie. S tou antipatií se pracuje podstatně hůř, než s tou sympatií. Ta antipatie se objevila u klienta, který teda vystřídal několik pracovníků v rámci výkonu sociálně-právní ochrany dětí a skončil u mě jako u vedoucího pracovníka a jeho ataky vůči mě byly tak nepříjemné, opakované stížnosti, psaní na portál info ospod apod. o tom, jak tu práci dělám špatně, dehonestace mé osoby, a vlastně sem si všechno nechávala líbit z toho důvodu, aby už se ty stížnosti neopakovaly a ten případ se někam pohnul. Tam jsem opravdu musela hodně ustoupit dozadu, což vím, že bylo špatně, dneska to tak vnímám. Dělal jsem vlastně tady tomu klientovi písáčku, on si kdykoli přišel, sednul, a začal diktovat svoje problémy, ty byly opakované. Ze začátku jsem zkoušela s ním v uvozovkách bojovat, že takhle to není dobře, ale nevedlo to nikam. Po poradě s odborníky jinými jsem zjistila, že tady jakýkoli boj je zbytečný, takže vlastně se to muselo vydržet až do doby, než ten případ byl ukončený pravomocně u soudu, ale vím, že to bylo špatně a na druhou stranu jsem se z toho hodně poučila pro ty další případy. Ale být v tom v tu dobu bylo hodně nepříjemné. Obráceně samozřejmě že narazíte na klienta, který vám může být víc sympatický. Stalo se mi, že jsem se mu i snažila vnucovat pomoc, která právě už byla i nad rámec běžného výkonu sociálně-právní ochrany dětí, například zařídit nějaké věci na pražské správě sociálního zabezpečení, nebo něco, co už vlastně nepatří vůbec do kompetence sociálního pracovníka. Ale musím říct, že ani v jedné ty pozici jsem se necítila úplně dobře. V té jedné je to nepříjemné, že si na vás může

někdo stěžovat. Vy máte pocit, že jste v rohu a z toho rohu nemůžete vystoupit. I vás svazuje, že jste vlastně poslední, kdo to může jakoby na tom oddělení dělat. A když to nezvládnete ani vy, tak je to takový jako nepříjemný pro celé to oddělení. A na druhé straně ten klient potom po vás chce věci i třeba pro jiný známý a myslí si, že pro ně děláte to samé co pro ně a teď se vám z toho špatně jakoby vybruslí, že takhle už to nepůjde v dalších případech.

**Poděkuji vám za zodpovězená témata a zeptám se na závěr, vás k tomuto tématu ještě nějaká specifická oblast, která může Váš pracovní vztah ovlivnit, která nebyla zmíněná.**

Myslím si, že možná je hodně důležité si o této problematice něco přečíst. Nespoléhat jenom na to, že to přijde samo uplynutím doby nebo tou prací s těmi klienty. Ale přemýšlet o tom, určitě se o tom baví i v rámci supervizí třeba s odborníky nebo občas aspoň jednou za rok na nějaké školení, které se zabývá právě vztahem klienta a odborníka. Jít a poslechnout si, aby si člověk uvědomil, kde ty chyby dělá. I když o tom už jsem mluvila.

#### **Přepis rozhovoru s respondentem „B“**

**Co pro Vás znamená hranice v profesionálním vztahu mezi pracovníkem a klientem?**

Znamená to pro mě jakési vymezení mého osobního, společenského a dalšího života vůči klientovi, to znamená, pokud přijdu na pracoviště, jsem profesionálem a s klientem neřeším své osobní záležitosti. Řeším s ním pouze věci týkající se jeho problému, jeho potřeb. No, co pro vás znamená hranice. Je to jakýsi vztah mezi profesionálním pracovníkem a samotným klientem, který by měl vycházet určitě i z nějakých písemných norem, ale pochopitelně i z nějakých nepsaných forem a norem. Mělo by to být jakési vymezení, kam až může profesionál, expert, ten pracovník dojít a určitě by sám měl být natolik zkušený, že by tu hranici neměl v žádném případě překročit. Myslím si, že asi k těm konkrétním věcem se asi dostaneme v dalších bodech. Nebo jestli chcete, můžu se tady rozpovídat i o hranicích.

**Pozeptám se na další body a na konci ponechám prostor na další doplnění a vyjádření. Co vy si představujete konkrétně pod pojmem už překročení vztahu?**

Tykání pracovník klient, řešení osobních věcí pracovník klient, i když samozřejmě to je někdy takové diskutabilní, protože ta hranice je velmi úzká, protože někdy pro navázání nějakého vzájemného vztahu pracovník klient je třeba dobré zmínit, že i ten pracovník má nějaké záliby blízké třeba zálibám toho klienta, ale třeba už tykání v průběhu rozhovoru je určitě za hranicí, familiární jednání je určitě za hranicí, pokud bych mluvil přesně, tak překročení toho pracovního vztahu. Bavíme se ale stále o vztahu toho pracovníka a klienta, ne pracovník. Určitě i vulgarity považují za velké překročení pracovního vztahu, zjišťování informací, které se přímo netýkají toho samotného případu, samotného subjektu. To je asi tak, co mě napadlo.

**Co vše podle Vás ovlivňuje udržení pracovního vztahu v profesionální rovině?**

Zkušenosti samotného pracovníka. K tomu jsou navázány jeho schopnosti.

Těmi zkušenostmi myslím asi i dobu, po jakou se pohybuje v té dané oblasti. Jeho samotná inteligence toho pracovníka, sociální inteligence jako taková, jistý smysl pro asertivitu. Pochopitelně k tomu ruku v ruce jde smysl pro pořádek a teď mě to slovíčko vypadlo... a porozumění, ano. A schopnost vcítit se do klienta.

**Rovnou na to navazuje i má další otázka. Jak poznáte, že již překračujete hranici pracovního vztahu s klientem? Některé oblasti jste říkala, napadá vás ještě jiný pohled na to, jak poznám, že již jsem za tou hranicí pracovního vztahu?**

Velmi těžko. Někdy. Ale poznám to tak, že pokud už klient sám se pouští do roviny té familiérnosti, případně náznaky, zjišťuje třeba některé věci o mém soukromý, tak vím, že je v tu chvíli přichází jakýsi vztyčený ukazovák nebo vykřičník, že tady už se dostáváme, když ne za hranice, tak alespoň blízko k té hranici. Z mého vlastního pohledu se občas stává, že ty osobní věci řešíme, aniž by nám to nějak prospělo. Myslím ty osobní věci daného klienta, aniž by nás to nějak posouvalo v tom případě, nebo aby nám to nějak ten případ pomáhalo řešit. V tu chvíli se ale dokážu zaseknout, že to vrátíme zpátky na tu správnou kolej.

**Dostal jste se osobně někdy do situace, kdy Váš pracovní vztah přerostl ze vztahu pracovního do osobního, do něhož jste se více citově angažovala? Případně naopak se vaše angažovanost snížila?**

Asi bych to takhle úplně neřekl. Nebo alespoň tu poslední větu, kterou byste říkala. Ano, dostáváme se vzhledem k tomu, že pracuji v oblasti s dětmi a s rodinou, tak se často dostáváme do situace, kdy by to mohlo přerůst, ale nemyslím si, že by to někdy přerostlo. Je to spíš o tom, že se bavíme o citlivých tématech, o osobních věcech, ten klient by měl vycítit i to, že ten pracovník není pouze nějaký stroj, který má něco naučeno, ale že to je lidská bytost, která dokáže soucítit, dokáže být empatická, a je to běžný člověk jako on sám. To znamená, že i ten pracovník, ten profesionál, má své potřeby, má nějaký svůj osobní život a podobně. Nemyslím si, že by ten pracovník, nebo v mém případě, že bych přecházel tu hranici, ale postupem toho rozhovoru, který může být někdy i hodinu, i hodinu a půl, někdy i dvě hodiny, se samozřejmě dostáváme dál a dál k té pomyslné hranici, která by mohla dělit, kde už to je, a kde už to není únosné. Nemyslím si, že bych se nějak více citově angažoval po několika letech. To byla záležitost dejme tomu čerstvých pár let. Jakékoli překročení je pro mě zpětná vazba, abych další rozhovor dovedl ne až tak daleko, případně abych kladl jiné otázky, nebo abych se k tomu postavil jinak. Ale kdybych se vrátil ještě k té citové angažovanosti, není to tak, že bych byl citově angažován třeba u každého třetího případu. Spíš jde o to, že při těch rozhovorech někdy přecházíme takovou tu onu pomyslnou hranici, která ale není ke škodě ani tomu profesionálovi, ani tomu klientovi.

**Napadá vás k tomuto tématu ještě nějaká specifická oblast, která může Váš pracovní vztah ovlivnit, která nebyla zmíněná.**

Po těch několika letech si musím stále připomínat tu hranici, tu velmi úzkou hranici a být stále ve střehu, a to předpokládám, že dělá každý pracovník, aby to právě nepřeteklo tam, kam nemělo. Jednáte s lidmi, jednáte s mladými lidmi, se starými lidmi, s dětmi, s mládeží, takže stále být ve střehu, aby člověk neřekl něco nevhodného, nepříjemného, něco co by mohlo tu druhou stranu ranit. Ale je to o tom, že člověk se stále učí a jestli to děláte dva, nebo dvacet let, stále se člověk v tom může zlepšovat, zdokonalovat, a měl by stále přemýšlet nad tím, co dělá.

## **Přepis rozhovoru s respondentem „C“**

### **Co pro Vás znamená hranice v profesionálním vztahu mezi pracovníkem a klientem?**

No, hranice by pro mě mělo být to, že dokážu jednat s klientem bez kladných nebo záporných emocí. Že se dokážu povznést, někdy je to těžké, někdy se to nepodaří. Můžu mluvit jenom za sebe, nemůžu mluvit za všechny. U mě to tak skutečně je. Je fakt, že čím déle tu práci dělám, tím snáze si ty hranice udržuji. Z počátku, udržet si hranice, kdy jsem nastoupila na pozici sociální pracovníce, bylo nesmírně těžké.

### **Co konkrétně vy si představujete pod pojmem překročení pracovního vztahu?**

Když si tu kauzu nosím domů, přemýšlím víc o tom než je zdrávo a vlastně mi vadí, že většinou se jedná o dítě. V mém případě, minimum případu jsem měla, kdy jsem potřebovala chránit matku, protože ti otcové málokdy byli v té pozici, když spíš byli agresori, tam se ta hranice překračovala, nebo ten, kdo ubližoval. Je těžké prostě, když vidíte, že ta matka nemá sílu, nebo to dítě nemá vlastně sílu a plácá se mezi tím, je těžké si udržet odstup. A když tomu dítěti je ubližováno, a to nejbližší okolí není schopno, nebo spíše ochotno zaujmout nějakou pozici, tak je těžké si udržet ten odstup. Máte pocit, že za to dítě musíte bojovat, jako by bylo vaše vlastní, přitom svoje vlastní děti mám doma.

### **Co vše podle Vás ovlivňuje udržení pracovního vztahu v profesionální rovině?**

No nepřebírat kompetence rodičů. Neustále si říkat, že to dítě má rodiče, má svojí rodinu a je zodpovědná za jeho výchovu, nejsem to já, kdo to dítě vychovává, kdo za něj nese zodpovědnost, nejsem to já, kdo je matkou a kdo musí čelit třeba nějakým tlakům. Já té matce můžu pomoci v tom smyslu, že ji řeknu, co má dělat, nebo co nemá dělat, ale musím se odprostit od toho, jestli to udělá, nebo to neudělá. Protože to je rozhodnutí toho rodiče.

### **Jak poznáte, že již překračujete hranici pracovního vztahu s klientem?**

No, zpočátku to nepoznám. Většinou to poznám, až když je pozdě. Až když prostě... už... profesionálně, prostě mám pocit, že to musím ochránit, buď tu matku, nebo to dítě. Samozřejmě to má ten emoční dopad, člověk na to myslí, přemýšlí, někdy jsou tam i ty emoce jakože se vám ten partner, nebo ten kdo ubližuje, ten kdo je tam ten agresor protivný a nejste s ním schopna jednat úplně stejně jako s jiným rodičem. Ten člověk může vycítit tu antipatii v tom jednání, ale to už většinou člověk plave.

### **Vy konkrétně, dostala jste se někdy do situace, kdy Váš pracovní vztah přerostl ze vztahu pracovního do osobního, do něhož jste se více citově angažovala? Případně se vaše angažovanost snížila?**

Stalo, mnohokrát. Ale musím říct, že čím déle tu práci dělám, tak se mi to stává méně. Otázka je, jestli je to tím, že je člověk už je tak...tak vycucaný, že už na to nemá sílu, že už si prostě fakt víc hájí to svoje, protože po těch předchozích zkušenostech osobní angažovanost nevedla vždy ke kladnému cíli, někdy je to spíš pak ztížení té situace toho jednotlivce.

### **K tomuto tématu, napadá vás ještě něco důležitého, na co jsem se nezeptala, nějaký zajímavý postřeh k hranici v profesionálním vztahu?**

Myslím si, že si tím projde každý, kdo dělá v pomáhajících profesích. Někdo dřív, někdo později. Ale myslím si, že tu hranici překročí každý. Nemyslím si, že by někdo byl takový profesionál, že by se mu to nikdy nestalo. Myslím si, že to je běžný jev pomáhajících profesí.

### **Přepis rozhovoru s respondentem „D“**

#### **Co pro Vás znamená hranice v profesionálním vztahu mezi pracovníkem a klientem?**

Tak to je nějaký prostor, který by měl být vymezený určitě. Jako funkce toho sociálního pracovníka, nebo celkově pracovníka, že by ten vztah neměl být kamarádský, a neměly by se překračovat určitě hranice, které jsou vymezené různými metodami sociální práce.

#### **Co konkrétně vy si představujete pod pojmem překročení pracovního vztahu?**

Asi to vidí ze dvou pohledů. Když pracovník naváže s klientem přátelštější vztah a je ovlivněno jeho rozhodování z důvodu toho přátelského vztahu. A z druhé strany právě když sociální pracovník nerespektuje svého klienta a podceňuje ho a právě to zas negativně ovlivňuje ten jejich vztah v tom, že mu hází klacky pod nohy, když to řeknu zjednodušeně. Když je to větší sympatie, tak to může být nadržování.

#### **Co vše podle Vás ovlivňuje udržení pracovního vztahu v profesionální rovině?**

Ta profesionální rovina by měla být vymezena určitě zákonem, legislativou, metodami sociální práce a každá instituce nebo organizace by měla mít svoje standardy, které určují ten vztah klienta k pracovníkovi, nebo obráceně. Důležitá je i osobnost sociálního pracovníka, kdy je určeno v bodech v metodách sociální práce, jak by se měl ke klientovi chovat a jak by ho měl brát, respektovat, a tak.

#### **Jak vy sama poznáte, že už překračujete ten vztah s klientem?**

To je v rámci sebereflexe, když už může se zdát ze dvou pohledů. Protože je překročena ta hranice z negativního pohledu, nebo pozitivního. Ten negativní pohled je na příkladu, když té rodině už nechcete pomáhat, když vás obtěžuje, a nemáte jim co nabídnout. Kvůli tomu, že máte proti nim už nějakou averzi. Překročení v tom pozitivním... tak to nevím, zda v tom jde reflektovat. To má každý sám na sobě. Jestli protěžuje nějakého klienta víc před tím druhým.

#### **Dostala jste se někdy Vy do situace, kdy Váš pracovní vztah přerostl ze vztahu pracovního do osobního, do něhož jste se více citově angažovala? Případně se vaše angažovanost snížila?**

Určitě se mi to stalo na jednom případě, který byl už dlouho. Té rodině se snažím pomoci jakoby ze všech stran a to moje úsilí jim pomoci je znevažováno jednou stranou, takže už tam je taková ta snížená angažovanost, protože je to prostě zbytečně vynaložené práce, kdy rodina na to na to nereflakuje, nereaguje na moji pomoc.

#### **K tomuto tématu, napadá vás ještě něco důležitého, na co jsem se nezeptala, nějaký zajímavý postřeh k hranici v profesionálním vztahu?**

Určitě. Pracovníka ovlivňuje každý klient. A hlavně ten příběh té rodiny. Pokud

se jedná o rozvod, k tomu klientovi přistupujete jinak. Pokud se jedná o schválení právního jednání, přistupujete jinak, pokud se jedná o domácí násilí, přistupujete úplně jinak a každému sociálnímu pracovníkovi, si myslím, že se pracuje špatně s klientem, který týrá své děti, nebo manželku.

### **Přepis rozhovoru s respondentem „E“**

#### **Co pro Vás znamená hranice v profesionálním vztahu mezi pracovníkem a klientem?**

Nastavení hranice v tomto vztahu si myslím, že je hodně důležitý. Ne vždycky se to podaří udržet. Přesně proto, že někteří klienti jsou člověku okamžitě sympatický, a naopak. Myslím si, že je ale hodně důležité, aby ta hranice zůstala zachována. Protože i ten pracovník nemá vlastně neustranný, a ten správný pohled ze shora, na celou tu situaci. Je tam citově zainteresovaný. To už toho pracovníka a tu práci zavádí trochu někam jinam. A obráceně i ten klient, když se pak naváže na pracovníka víc, než je zdravo, tak toho buď může zneužívat, nebo je pak nepříjemně překvapený, když se ten vztah snaží pracovník narovnat do toho profesionálního vztahu. Může to přinést další komplikace v té práci. Emoce, city, do toho úplně nepatří, i když já jsem člověk, který udržet tu profesionální rovinu úplně ne vždy umí.

#### **Co konkrétně vy si představujete pod pojmem překročení pracovního vztahu?**

Z vlastní zkušenosti můžu říct, že pokud sociální pracovnice začne nad tím klientem přemýšlet nad rámec té práce, co bych ještě mohla, a začíná přebírat kompetence, co by v té situaci měli plnit v té dané situaci. Nikoliv těm rodičům ulevovat, ale naopak jak oni by si mohli pomoc sami sobě. Určitě to může být kontraproduktivní, když se člověku stane, že začne nad tou situací nad rámec svých povinností. To znamená i finančně. Nemá na to, aby jel na tábor, bude se tu plácát na ulicích, seženu to, zaplatí se to, tak vlastně si už ty rodiče navazují na sebe. Od té sociální pracovnice očekávají dál a dál, víc, nebo jsou pak zklamaný, že už dál a dál není nic a možná už méně ochotně ty kompetence přebírají. Naopak ten klient může vidět, že ho tolik nebere sociální pracovnice, a tak zajímá o to moje dítě, tak se pokusím. A někoho to nastartuje, že ze sebe začne vydávat víc, než by si připustil před návštěvou ospodu.

#### **Co vše podle Vás ovlivňuje udržení pracovního vztahu v profesionální rovině?**

Je to nějaká interakce mezi těma dvěma lidmi, kteří se sejdou. Že ti lidé na sebe nějakým způsobem reagují. Pokud na mě, nebo já bych reagovala na druhého nějak negativně, s tím si myslím, že já se umím vypořádat a snažím se být nad věcí. Takovéhle lidi jsem vedla tři roky, a bylo to celkem v pohodě a ta rodin a nevím, jestli to vnímala, ale nikdy nepřišla stížnost, někdy jsem se s tou klientkou nedostala do konfliktu. Určitě to je interakce, jestli jsou si sympatický, a jestli je to takzvaná stejná krevní skupina. Taky ten příběh, ten případ, který se projednává, určitě z psychologie známe. Pokud jsem měla maminku alkoholičku, tak se mi hůř s něčím takovým pracuje. Pokud jsem byla v dětském domově, pak mám speciální vztah k dětem, kteří prožívají něco podobného. Pokud to má pracovnice dobře zpracované, tak s tím pracovat umí. Může se toho třeba i obávat, ale pak v té praxi vidí, že se to dá. To znamená, vzájemná interakce, osobní zkušenosti, svojí historii životní, to všechno se



podle mě do toho vztahu prolíná.

**Jak vy sama poznáte, že už překračujete ten vztah s klientem?**

Velmi lehce. Protože mám třeba sedmnáct, dvacet bodů toho, co bych měla a to samozřejmě okamžitě poznám, když té rodině něco nabídnu, někam doprovodím, někdy pracuje i za doprovázející organizaci. Protože se třeba obávám, aby ten člověk navázal taky tak dobrý vztah v pomáhající organizaci, tak kolikrát hodně věcí dělám za pomáhající organizace.

**I když jste už částečně odpověděla, zeptala bych se ještě, zda jste se dostala někdy Vy do situace, kdy Váš pracovní vztah přerostl ze vztahu pracovního do osobního, do něhož jste se více citově angažovala? Případně se vaše angažovanost snížila?**

Abych se angažovala méně, to se mi nestalo. Alespoň já si to myslím. Možná by moje okolí to vidělo jinak. Myslím si, že bych dělala pro někoho méně, asi ne. Jen jednou jsem měla takový případ, který jsem předala vedoucí, protože jsem věděla, že es takovým člověkem nemůžu už pracovat dál, protože mi vyhrožoval osobní likvidací. Takže to jsem věděla, že dál nepůjde a že bych pro něj nic udělat nechtěla. A co se týká toho, že bych dělala pro někoho více, a beru ty lidi jako člověk, než jako sociální pracovnice, tak to se mi stává z padesáti procent.

**K tomuto tématu, napadá vás ještě něco důležité, na co jsem se nezeptala, nějaký zajímavý postřeh k hranici v profesionálním vztahu?**

Co se týká profesionálního nebo neprofesionálního vztahu, já si myslím že, aby byl vztah čistě suše profesionální, není taky úplně přínos té věci. Člověk by měl toho klienta vidět tak jako člověka, s nějakou taky svojí historií. Měl by mít empatii k tomu, aby dokázal pochopit, proč to tak je a umí si představit, že třeba i máma to dítěte odloží. Myslím si, že by sociální pracovník neměl být jenom úředník. To se nám teď často děje, že nás furt tlačí k tomu, abychom hlavně byli úředníci. Papírový čerti. Abychom měli v pořádku všechny dokumenty. A člověk vlastně na ten osobní kontakt, nebo spíš úřednický, nemá tolik času. To si myslím, že správný není, aby ten člověk byl jenom úředník a pro mě ten člověk jenom klioš.

**Přepis rozhovoru s respondentem „F“**

**Co pro Vás znamená hranice v profesionálním vztahu mezi pracovníkem a klientem? Co si pod tím představujete?**

Představím si pod tím určitý přístup ze strany pracovníka a způsob, jakým s klientem jedná, jaké volí postupy a způsob komunikace tak, aby právě ty hranice, které by tak nějak měly odpovídat těm normám, té legislativě, a všem těm možným standardům, které tu práci ovlivňují, podle kterých se ti sociální pracovníci řídí. Tak to představuje rovinu, kam až můžeme zajít a kde už například zasahujeme do soukromí klienta, nebo naopak vkládáme vlastní osobnost do toho případu. Takže ty hranice jsou vlastně základ té práce, protože když se překročí, tak to vede ke zbytečným konfliktům, nedorozuměním, kolikrát i k nesprávnému výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Takže si myslím, že na tomto vše stojí. Ty hranice jsou individuální, myslím si, že nejde přesně popsat, kde ta hranice je, ale nikdy by neměl ten pracovník osobně, s osobními pocity vstupovat do toho kontaktu s tím klientem.

### **Co konkrétně vy si představujete pod pojmem překročení pracovního vztahu?**

To nastane právě tam, kde ten sociální pracovník už cítí nějakou svojí osobní potřebu k něčemu ten případ dovést, nebo má nějaké osobní emoční zaujetí nad některým z klientů, nebo naopak je až moc emočně zatažený do toho kontaktu s tím dítětem a začne jakoby jednat impulzivně, přestane tolerovat veškeré normy a ty standardy, které vlastně přímo popisují, jak my měla probíhat debata s klientem, jakých kroků by jsme se měli držet, jakých témat by jsme se měli dotýkat. A tam, kde už zasahujeme příliš do soukromé sféry toho klienta, tak tam už překračujeme ty svoje pravomoce, tu svojí možnost a když se do toho člověk začne vkládat moc osobně, tak už se ten vztah mění. Když příliš osobně jednáme s tím klientem, o to méně jednáme s tím druhým. Ať už k němu přistupujeme s nějakým zaujetím, nějakou antipatií, to už se nedá moc změnit a začít zase jednat tak, jak jednat máme, protože už ten osobní vztah tam je.

### **Co vše podle Vás ovlivňuje udržení pracovního vztahu v profesionální rovině?**

Tak určitě to ovlivňuje ta osobnost té sociální pracovnice, to je předpoklad i k výkonu takové práce, jestli je schopna oddělit svůj osobní život a své osobní pocity, a vlastní zkušenosti od těch případů, které řeší, to jako jednoznačně, to je základ toho všeho. Potom samozřejmě to ovlivňuje ta legislativa, která přímo stanovuje výkon sociálně-právní ochrany dětí. Pak ty standardy, to jsou konkrétnější, normy, které jsou interně závazné pro sociální pracovníky a ty to ovlivňují taky. Podle mě to ovlivňují i ti klienti. Oni se hodně snaží. Občas vyvolat sympatie u té sociální pracovnice, nebo naopak prostě vyvolají antipatie a nedá se tomu zabránit. Chování těch klientů může být výstřední. Pak se to dá špatně udržet. Pak to ovlivňuje i psychické naladění té sociální pracovnice i ten osobní život. Pokud si pracovník sám prochází nějakým problémem, se kterým se v té době setká i v té práci, tak samozřejmě to má i velký vliv. Sociální pracovníci jsou ti, co by to měli rozpoznat, vyhodnotit a případně vyřešit, ať už předáním případu někomu jinému, požádat o odebrání nebo změnit ten svůj přístup, ale to si musí být jistý, že to jako zvládne.

### **Jak vy sama poznáte, že už překračujete ten vztah s klientem?**

Já teda doufám, že to moc nedělám. Ale poznám to v momentě, kdy ve většině případu začnu už nad nějaký klientem pociťovat antipatie, začnu vnitřně cítit, že ve mně vzbuzuje ten člověk vztek. Že ho nerada vidím, že i když chce přijít vlastně úplně s banální záležitostí, donést třeba jen dokument do spisu, prakticky nic po mě nežadá. A já přesto už cítím nervozitu a negativní pocity už jenom z toho, že přijde, tak tam už jako pozoruji, že tam by mohl být problém. Snažím se to nedat najevo a nenechat se tím ovlivnit. Nicméně to tam samozřejmě je. Občas mám pocit, že některé případy mě obecně více zaujmou, víc se do nich vkládám, a to se taky stane výjimečně. Myslím si, že si to stane každému, že pro něj nějaký případ víc znamená. Možná i bezdůvodně, možná i proto, že je mu ta situace nějak blýská. A tam to většinou poznáme tak, že ten zvrat se nás nějak dotýká

### **Vy jste se dostala někdy do situace, kdy Váš pracovní vztah přerostl ze vztahu pracovního do osobního, do něhož jste se více citově angažovala? Případně se vaše angažovanost snížila?**

Nikdy nepřerostl můj vztah, nebo moje komunikace do osobní roviny, ale čistě za mě jsem věděla, že jsou. Byli asi dva případy za celou dobu, kdy jsem cítila, že to jako osobně vnímám, že mi to vadí ten případ. V jednom případě jsem tak moc chtěla

pomoc tomu dítěti, což už byla tak velká snaha, že jsem nebyla schopná jednat s těmi ostatními. A v druhém případě jsem postupem času začala nemít ráda všechny ostatní zúčastněné. Tam jsem věděla, že už to přerůstá do nějaké mé osobní roviny. Že já nad tím celý den přemýšlím, beru si to domů, v hlavě.

**K tomuto tématu, napadá vás ještě něco důležité, na co jsem se nezeptala, nějaký zajímavý postřeh k hranici v profesionálním vztahu?**

Spousta těch faktorů tam je. Nižší angažovanost třeba pracovníka nastává v momentě, kdy rodina nespolupracuje, dlouhodobě se nedaří v tom případě nic vyřešit. Každá snaha, která přijde, je buď potlačena ze strany rodiny už na samém začátku, protože ta spolupráce té rodiny je základ. Pokud nespolupracuje rodina, tak se málo kdy podaří docílit nějakého pozitivního konce. Takže samozřejmě čím méně spolupracuje rodina, pokud to trvá dlouhodobě, tak tím víc upadá ta snaha sociální pracovnice, nebo angažovanost. Potom to ovlivňuje i pracovní prostředí. Má to vliv. Konzultace s kolegy. Pak zkušenosti s předešlých případů, které už proběhly a nějak dobehly. Ovlivňuje to dítě. Je tam toho spousta, co by mě mohla napadnout. Ovlivňuje to kde co. I když jsou například agresivní, a práci dehonestují, a snaží se každý krok zhodnotit negativně a nechat tu sociální pracovníci potrestat, tam z psychologického hlediska pro tu sociální pracovníci nastane moment, kdy se přestane angažovat. Protože kdykoli to udělá, tak je potrestaná.

**Přepis rozhovoru s respondentem „G“**

**Co pro Vás znamená hranice v profesionálním vztahu mezi pracovníkem a klientem? Co si pod tím představujete?**

Takže profesionální vztah znamená dodržování všech pravidel, standardů, zákonů a všeho, co je nutné k práci tak, aby s tím klientem se jednalo objektivně, na úrovni čistě teda řešení té jeho záležitosti, a nikoli na jen osobní rovině. My jednat absolvujeme školení a kurzy, které jsou na to zaměřené, a máme etický kodex sociálního pracovníka, takže tam všechna tyhle pravidla jsou popsána.

**Co konkrétně vy si představujete pod pojmem překročení pracovního vztahu?**

Tem vztah, nebo jestli se tomu dá říkat vztah, že sklouzne do nějaké osobní roviny, kdy třeba ten klient by nás osobně urazil, nebo naštvál. Nebo řešili by jsme jeho osobní záležitosti, které nespádají do řešení toho případu, ale zasahovali bychom nějak do osobnosti toho klienta, nebo se odchýlil od těch pravidel, nebo jednali bychom s ním jinak než bychom měli.

**Co vše podle Vás ovlivňuje udržení pracovního vztahu v profesionální rovině?**

No hlavně my si musíme být vědomi těch pravidel, a vědomi, že teda musíme postupovat objektivně a profesionálně. A ovlivňuje nás hlavně, bych řekla, jednání těch klientů a hlavně to dítě. Já se snažím v tom vždycky vidět ty dítě. Takže můžeme mít třeba sympatie větší pro nějaké děti, zvláště v nějakých situacích nebo případech, a co se týče těch klientů, tak tím, že se snažíme s nimi jednat objektivně tak spíš nějaký to extrémní chování klienta v pozitivní rovině, to bych brala jako běžné. Ale spíš to překračuje, když je ten klient agresivní, vyhrožuje. Podává stížnosti a urážlivé záležitosti, takže asi chování a jednání klienta.

### **Jak poznáte, že už překračujete ten vztah s klientem?**

Tak já se snažím ji nepřekračovat. Nejsem si toho nějak vědoma. Ale poznám. Asi když ten klient začne teda osobně nějak podávat trestní oznámení nebo urážet nás osobně, nebo snažit se zjišťovat naše osobní záležitosti, asi nějak cítíme, že ty antipatie k němu nějaké jsou. Ale přesto ty pravidla nebo ty právní předpisy jsou pro nás ochranou v tom, že se můžeme držet jich, a udržet ty klienty v nich. Tím pádem nám to pomůže i udržet tu pracovní úroveň.

### **Dostala někdy do situace, kdy Váš pracovní vztah přerostl ze vztahu pracovního do osobního, do něhož jste se více citově angažovala? Případně se vaše angažovanost snížila?**

Těžko říct. Možná v tom negativním slova smyslu. Třeba když v minulosti byla nějaká stížnost, ty antipatie tam byli a bylo to pak předané jiné sociální pracovníci, tak tím to pro mě končí. Ale v té pozitivní rovině za těch mnoho let, stalo se mi to asi dvakrát vůči dětem. Bylo to kvůli dítěti, které jsem umisťovala. I ještě kvůli dvěma dětem. S nimi jsem se setkávala i v klobáčku, hodně jsem je navštěvovala. Hodně jsem se s nimi bavila víc jako i osobně, nebo častěji, nebo víc. Nebo hlavně s těmi druhými, ty už byly větší, tak jsme více komunikovali. Myslím si, že tohle to zrovna na škodu není, protože čím víc člověk ty děti pozná, a ví, co chtějí, nebo kde je ten problém, se člověku víc svěří a líp se najde způsob, jak jim pomoc. Nevím vlastně, jestli je to špatně, nebo dobře. To je ale tak, co mě napadá.

### **K tomuto tématu, napadá vás ještě něco důležité, na co jsem se nezeptala, nějaký zajímavý postřeh k hranici v profesionálním vztahu?**

Asi nenapadá. Hodně ale to souvisí se zkušenostmi. Záleží, jak dlouho člověk tu práci dělá, jak si dokáže poradit s určitými typy klientu, nebo jednáno s dětmi, to také může pomoci udržet ty hranice. Nic ale jinak mě už nenapadá.

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno a příjmení autorky:** Bc. Veronika Zmeškalová, DiS

**Studijní program:** Sociální práce

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

**Název práce:** Hranice mezi pracovním a osobním vztahem v profesionální praxi sociálního pracovníka a klienta na oddělení sociálně-právní ochrany dětí

**Počet stran (bez příloh):** 61

**Celkový počet stran příloh:** 11

**Počet titulů české literatury a pramenů:** 34

**Počet titulů zahraniční literatury a pramenů:** 3

**Počet internetových odkazů:** 6

**Vedoucí práce:** Doc. PhDr. David URBAN, Ph.D.

**Rok dokončení práce:** 2017



**Posudek vedoucího/opponenta bakalářské/diplomové práce  
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Veronika Zmeškalová

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

Název práce: Hranice mezi pracovním a osobním vztahem v profesionální praxi sociálního pracovníka a klienta na oddělení sociálně právní ochrany dětí

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

**Technické parametry práce:**

Počet stránek textu (bez příloh): 73

Počet stránek příloh: 11

Počet titulů v seznamu literatury: 43

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

**Výběr tématu**

Závažnost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		2		
--	--	---	--	--

**Formální zpracování**

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

		2		
--	--	---	--	--

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

		2		
--	--	---	--	--

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

		2		
--	--	---	--	--

**Metody práce**

Vhodnost a úroveň použitých metod

	1			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	1			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	1			
--	---	--	--	--

**Obsahová kritéria a přínos práce**

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

		2		
--	--	---	--	--

Naplnění cílů práce

	1			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	1			
--	---	--	--	--

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

Návaznost kapitol a subkapitol

	1			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		2		
--	--	---	--	--

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

		2		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Mohl být Váš výzkum nějak/něčím zkreslen?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

V teoretické části autorka prezentuje informace, vztahující se k tématu práce, prezentovaný text je přiléhavý a k ukotvení textu k tématu napomáhají i úvody do jednotlivých kapitol, což hodnotím kladně. Autorka také adekvátně pracuje s dostupnou odbornou literaturou. V praktické části jsou prezentovány výsledky z vlastního výzkumného šetření (jen upozorňuji, že u kvalitativního výzkumu se neformulují hypotézy, ty jsou předmětem kvantitativního sběru dat a statistického ověřování hypotéz), data jsou prezentována přehledně. Doporučil bych, za účelem větší výpovědní hodnoty výsledků, doplnit text např. o přímé výpovědi respondentů, které by prezentované informace více zvýrazňovaly. Kladně hodnotím kapitolu „Diskuze“, ve které autorka porovnává vlastní zjištění s dostupnou odbornou literaturou. Tuto kapitolu lze pozitivně hodnotit co do jejího rozsahu, tak i obsahu. Práce splňuje požadavky na tento typ práce kladené, proto ji doporučuji k obhajobě.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: velmi dobře



Datum, podpis: 10.8.2017



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

Jméno a příjmení studentky: Bc. Veronika Zmeškalová

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

Název práce: Hranice mezi pracovním a osobním vztahem v profesionální praxi sociálního pracovníka a klienta na oddělení sociálně-právní ochrany dětí

Oponent práce: PhDr. Hana Hejrná

**Technické parametry práce:**

Počet stránek textu (bez příloh): 61

Počet stránek příloh: 11

Počet titulů v seznamu literatury: 37

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			
--	---	--	--	--

\*\* 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.)

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

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Jaké možnosti v posílení profesionálních kompetencí pracovníků OSPOD při prevenci vyhoření a udržení optimálního vztahu profesionál-klient vidíte?
--

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

<p>Autorka se ve své práci věnuje stále aktuálnímu, ale v odborné literatuře spíše zpracovávanému tématu – hranice mezi pracovním a osobním vztahem klienta a profesionálního sociálního pracovníka v oblasti sociálně právní ochrany dětí.</p> <p>Autorka velmi detailně v úvodu práce osvětluje důvody, které k výběru a zpracování tohoto tématu vedly. Práci rozděluje na teoretickou a empirickou část.</p> <p>V teoretické části se autorka věnuje problematice profesních kompetencí, standardů sociální práce pracovníka na úseku sociálně právní ochrany dětí. Vymezuje hlavní oblasti, kdy je poskytována sociálně-právní ochrana dětí - kolizní opatrovnictví, poradenství v nepříznivých životních situacích, při domácím násilí, detekci a řešení syndromu CAN apod.. V práci používá mnoho dostupné odborné literatury a využívá i vlastních odborných poznatků a zkušeností z výkonu sociálně právní ochrany dětí.</p> <p>V empirické části se autorka zabývá výzkumem, který vychází z teoretické části a nastoluje odpovídající cíl výzkumu. Volí optimální metodu výzkumu (kvalitativní), ale použitou výzkumnou strategii uvádí – obsahovou analýzu odpovědí respondentů. Jedná se však polostrukturované rozhovory, které jsou náležitě zpracovány i vyhodnoceny. Nedostatkem je také název výzkumných témat či dílčích otázek, kdy je autorka uvádí jako hypotézy. Tyto však nelze ověřit použitou výzkumnou strategii. Jedná se tedy zřejmě o metodologickou nesprávnost či nesprávnou terminologii.</p> <p>Zdařilá je však kapitola Diskuse, kde se autorka vrací k teoretické části a vhodně na ni reflektuje ve světle výzkumných zjištění.</p> <p>Formální úprava diplomové práce odpovídá nárokům na tento druh odborné práce.</p>
---

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: 1 - 2

Datum, podpis: 19.8.2017

PhDr. Hana Hejná

