

Prafská vysoká škola psychosociálních studií



**Práce se strachem z užívatele sociálních služeb
v praxi sociálních pracovníků**

Bc. Iveta Kopecká

Diplomová práce

Vedoucí práce: doc. PhDr. Bc. Alena Hricová, Ph.D.

2023

Prague College of Psychosocial Studies



**Work with fear of the user of social services
in the practice of social workers**

Bc. Iveta Kopecká

Diploma Thesis

Diploma Thesis Work Supervisor: doc. PhDr. Bc. Alena Hricová, Ph.D.

2023

Prohlášení:

1. Prohláuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.
2. Prohláuji, že práce nebyla vyutilita v rámci jiného vysokoškolského studia ani k získání jiného nebo stejného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne:**Podpis:**

Poděkování

Ráda bych zde poděkovala vedoucí práce paní doc. PhDr. Bc. Aleně Hricové, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce a za její nekonečnou trpělivost a podporu. Děkuji také všem respondentům za jejich ochotu a otevřenost při vedení rozhovorů.

Anotace:

Diplomová práce se zabývá strachem sociálních pracovníků z uživatelů sociálních služeb. Klade si za cíl zjistit, jaká jsou rizika a zkušenosti v různých oblastech sociální práce a jak jednotliví pracovníci vnímají pocit strachu při výkonu svého povolání. Předmětem výzkumu je i zjištění, jaká je podle jednotlivých respondentů informovanost a podpora ze strany vedení na poli sociální práce. V teoretické části je popis sociálního pracovníka jako pracovní pozice a jsou zde uvedeny různé typy sociálních služeb. V neposlední řadě jsou zde uvedeny i možné projevy strachu, příčiny a práce s ním.

Praktická část obsahuje interpretativní fenomenologickou analýzu jednotlivých rozhovorů sociálních pracovníků z různých oblastí sociální práce. Tato část se vnuje rozboru jednotlivých témat, která se v průběhu rozhovorů objevila a získání představy o rizicích na různých pracovištích.

Klíčová slova:

Sociální pracovník, strach, podpora, příčiny, rizika

Abstract:

The diploma thesis deals with the fear of social workers from users of social services. It aims to find out what are the risks and experiences in different areas of social work and how individual workers perceive the feeling of fear in the exercise of their profession. The subject of the research is also to find out what the awareness and support from the management in the field of social work is according to individual respondents. The theoretical part describes a social worker as a job position and various types of social services are listed. Last but not least, there are also possible manifestations of fear, causes and work with it.

The practical part contains an interpretative phenomenological analysis of individual interviews of social workers from different areas of social work. This part is devoted to the analysis of individual topics that emerged during the interviews and to getting an idea of the risks at different workplaces.

Keywords:

Social worker, fear, support, causes, risks

Obsah

TEORETICKÁ ČÁST

1	Sociální práce - práce s klientem	10
1.1	Sociální služby a jejich náplň	11
1.2	Klient sociální služby	16
1.3	Okruh pracovníků vykonávajících sociální služby	17
2	Obavy a strach z klientů sociální služby	21
2.1	Strach jako jedna z lidských emocí	23
2.2	Problémový klient sociální služby	25
2.3	Příčiny strachu sociálních pracovníků z klientů	26
2.4	Možnosti sociálních pracovníků při práci se strachem z klientů	29
2.5	Jiné formy pomoci sociálním pracovníkům, pracovníkům v sociálních službách	32

VÝZKUMNÁ ČÁST

3	Cíl práce	35
4	Metodika	37
4.1	Výzkumné otázky	39
4.2	Etické hledisko	40
4.3	Pilotní rozhovory	41
4.4	Analýza rozhovorů	43
5	Výsledky	62
6	Diskuze	63
	Závěr	69
	Citované zdroje	71
	Bibliografické údaje	75
	Přílohy	76

Úvod

Sociální práce spadá pod pomáhající profese. To znamená, že její podstatou je pomáhat druhým, v případě sociální práce pak lidem, kteří se ocitli v nějaké nepříznivé životní situaci. Součástí je však sociální práce ale prací velmi náročnou, a to jak psychicky, tak i fyzicky. Vidět každý den různé nepříznivé životní osudy lidí, matky s dětmi, které mají jedinou možnost zvyklý domov, který přišel o všechno a přišel hledat o pomoc s nalezením bydlení i práce apod., je velkou zátěží na psychiku a emocionální nastavení člověka. O to náročnější může být práce s klientem, který se nechová tak, jak by se předpokládalo, tedy s někým, kdo se mu snaží někdo pomoci, ale naopak vyjadřuje nespokojenost, kritizuje sociálního pracovníka, vyhrožuje mu, pokud mu nezačíná, což může být i fyzicky napadne. Pak se u sociálního pracovníka může objevit strach. Proto se narostající potřebou sociálních pracovníků, narostá i v této potřebě chránit po psychické i fyzické stránce.

Vzhledem k tomu, že se sociální práce zaměřuje například i na osoby ohrožené ztrátou bydlení, osoby bez domova, osoby závislé, na rodiny s dětmi nebo děti samotné, především pak ty, které jsou v riziku vzniku sociálně nevhodného chování, které by pro jeho neexistence mohlo přecházet až do dospělosti, dále pak osoby zdravotně postižené, které nemohou najít práci, nejsou soběstační v péči o sebe sama, o seniory, o které se nemá jít kdo starat nebo je péče o ně natolik specifická a náročná, že to ani jeho vlastní rodina není schopna adekvátně obstarat, tak je třeba počítat i s možností nespokojenosti ohledně rozsahu nebo typu pomoci buď ze strany přímo klienta sociální služby, nebo i ze strany rodiny klienta.

A vzhledem k tomu s jak širokým spektrem klientů může sociální pracovník přijít do kontaktu, tak je třeba zabývat se i jeho podporou, ochranou a pomocí v případě, že je to třeba. V první řadě je nutné se věnovat prevenci, aby sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách byl na všechny situace připraven a dokázal jim buď předejít, nebo je na místě vyřešit. A u případného strachu souvisí s předchozí nepatnou zkušeností nebo jen obavou, z toho, co by se mohlo stát, může podstatně ochromit výkon sociálního pracovníka a v některých případech může zapříčinit bohužel i zmenu povolání a tím tak tento obor může ztratit další obětavou duši.

Motivací k sepsání této práce byla má role zkušenosti jako pracovník v sociálních službách zaměřených na pomoc dětem a jejich rodinám, proto jsem se rozhodla zjistit, jak je to s vnímáním strachu v našich podmínkách sociální práce.

Zajímala jsem se o to, zda mají sociální pracovníci i v svém povolání strach a obavy a pokud ano, tak z čeho nejvíce a jak s ním pracují a zda mají podporu a pomoc v pracovním kolektivu nebo ve vedení.

Předkládaná práce se tak ve svém obsahu zaměřuje především na problematiku strachu u sociálních pracovníků vyplývajícího z práce s klientem, kdy právě samotný klient je tím, kdo u sociálního pracovníka vzbuzuje onen strach.

Práce je rozdělena na dvě části, a to část teoretickou a část praktickou. V první teoretické části práce bude nejprve objasněno, co je to sociální práce, jaká je její podstata a náplň. Dále bude věnována pozornost představení tomu, co jsou to sociální služby, pro koho jsou určeny (kdo je klientem sociální práce) a kdo jsou a co vykonávají pracovníci sociálních služeb. Velká část teoretické části se poté zaměřuje na problematiku strachu. Bude objasněno, co je to strach, jak se projevuje, jaké jsou jeho příčiny v sociální práci, z čeho mohou mít sociální pracovníci strach a jak je možné s ním pracovat. Na teoretickou část poté naváže část praktická, jejíž součástí bude oslovení vybraných sociálních pracovníků vykonávajících sociální práci, aby s nimi byly provedeny rozhovory zjišťující jejich zkušenosti se strachem z klientů sociální práce.

1 Sociální práce a práce s klientem

Podstata sociální práce vychází z altruismu, jejím základem ufl od jejího po átku bylo pomáhání a angařování se pro pot ebné. Z pohledu teorie, je sociální práce uznávána jako v decky fundovaná odborná disciplína, která za pomoci metod sociální práce zabezpe uje na profesionální úrovni pé i o ty, kte í to pot ebují. Sociální práce a její mechanismus jsou schopny se zabývat konkrétními problémy jednotlivce, skupin, ale i celých komunit (Gulová, 2011).

Matoušek (2012, s. 11) definuje sociální práci jako špolečenskou disciplínu i oblast praktické innosti, jejímfl cílem je odhalování, vysv tlování, zmír ování a e-ení sociálních problém (nap . chudoby, zanedbávání výchovy d tí, diskriminace ur itých skupin, delikvence mládeře, nezam stanosti)š. Sociální práce tak vychází jak z rámce špolečenské solidarity, tak rovn fl z ideálu napl ování individuálního lidského potenciálu. Sociální práce dokáře pomoci nejen jednotlivc m, ale i celým rodinám, skupinám i komunitám s dosařením zp sobilosti k sociálnímu uplatn ní, p ípadn jejím znovunabytím. Krom toho dokáře sociální práce utvá et pro jejich uplatn ní náležité špolečenské podmínky. U klient , u nichfl ufl nelze o ekávat špolečenské uplatn ní, umí sociální práce pomoci co nejvíce d stojn doflít sv j flivot. (Matoušek 2012).

Praktické cíle sociální práce lze na podklad definic Americké asociace sociálních pracovník vymežit takto (Matoušek, 2005 s. 13-14):

- Podpora schopnosti klient e-ít problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se.
- Zajistit klientovi kontakt s organizacemi, které jsou schopny mu zajistit zdroje, služby a nezbytné možnosti.
- Podporovat to, aby systémy podpory klient fungovaly humánn a efektivn (profesionální sociální pracovník m fl nabývat role poskytovatele, organizátora služeb, supervizora, konzultanta, v etn role obhájece klientových zájm).
- Rozvíjet a zkvalit ovat sociální politiku.

Jak uvádí Gulová (2011) d leflitou sou ástí sociální práce je podpora fungování klienta v situacích, které nedokáře e-ít sám. Sociální práce by m la jednotlivc m a sociálním systémm pomoci zkvalitnit jejich fungování a chránit pot ebné a slabé.

Sociální práce spoléhá na společenskou solidaritu a opírá se o ni, z eteln se do ní zapojuje dobrovolnictví. Sociální práce se má snažit o naplnění lidského potenciálu, lidství v pravém slova smyslu, kdy se angažujeme pro potěbné naprosto pirozen, a to nejen v duchu vzájemného soužití, nýbrž i ve vysoce odborném rámci sociální práce, kdy se stát svou legislativou opírá o solidaritu a empatii len společností (Gulová, 2011).

Sociální práce nachází uplatnění v-ude tam, kde mají být klientovi, i jinému zadavateli zakázky (Matoušek, 2005):

- zajistit informace o jeho nárocích a požadavcích i o souasných formách pomoci;
- zajistit kvalifikované posouzení situace uspokojování jeho základních potřeb a odborné posouzení zdroj , které je možné k naplnění potřeb využít;
- zabezpečení pomoci klientov vyjednávání s jinými organizacemi;
- navrhnout způsoby předcházení rizných způsobů chování, které klienta sociální práce ohrožují;
- doporučené způsoby odezvy na překročení zákona;
- doporučené formy využitelných sociálních služeb dostatečně odpovídající jeho reálným potřebám;
- zajistit sociální služby;
- vyhodnocována užitelnost sociálních služeb.

1.1 Sociální služby a jejich náplň

Sociální práce se v praxi realizuje především prostřednictvím sociálních služeb, které definoval a zpřesnil nový zákon o sociálních službách (zákon . 108/2006 Sb.). Sociální služby provádí profesionální sociální pracovníci, které zaměstnávají sociálními subjekty, aby vykonávali jejich sociální cíle a programy. Součástí sociálních služeb tvoří kvalifikovaná i nekvalifikovaná práce, která je důležitá pro všechny oblasti sociální práce. Cílem sociální práce poskytované v rámci sociálních služeb je rovněž především podpora schopnosti klienta zvládnout situaci, ve které se nachází, uznat a pracovat s problémy, které jej obklopují, a v konkrétním problému se vyvíjet a pracovat na zlepšení aktuální situace klienta.

Zákon o sociálních službách rozděluje na kolik forem sociálních služeb: pobytové, ambulantní nebo terénní (zákon č. 108/2006 Sb., § 33):

Pobytové služby

Jedná se o služby související s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. Příkladem jsou například:

domovy pro seniory poskytují dlouhodobé pobytové služby pro osoby se sníženou soběstačností díky včasně vyřadující pravidelnou pomoc někomu jinému. Součástí služby je zajištění ubytování a stravy, pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o sebe sama, pomoc s hygienou, eventuálně poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatnění práv a oprávněných zájmů. Služba je zpoplatněna;

Jak uvádí Janečková (2005) „Věk sám o sobě není důvodem zvýšené potřeby péče. Potřeba sociální práce se starými lidmi se objevuje ať v mimořádných situacích způsobených

sociálními i zdravotními faktory. Sociální práce musí směřovat především k nejvíce ohroženým starým lidem, tedy osaměle žijícím, velmi starým („staří, staří“, nad 80 let), propuštěným z nemocnice, dlouhodobě nemocným léčeným doma, křečným a zmateným, trpícím demencí i depresí, přijatým do institucí a žijícím v nich, žijícím v chudých tvrdých nebo v studených a jinak nevyhovujících bytech, sociálně a geograficky izolovaným, vystaveným nepřátelému zacházení (ponižování a segregaci).“ (Janečková citováno z Fischer et al. 2014 s. 163).

domovy se zvláštním režimem poskytují dlouhodobé pobytové služby pro osoby se sníženou soběstačností v důsledku chronického duševního onemocnění, závislosti na návykových látkách, lidem se stařeckou, Alzheimerovou demencí i jinými typy demencí, kteří rovněž potřebují pravidelnou péči jiné osoby. Režim se zde projevuje specifickým potřebám klientů. Součástí služby je nejen ubytování a strava, ale i pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně i zajištění podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti a pomoc

p i uplat ování práv a oprávn ných zájm . I tato služba je zpoplatn na; dále pak domovy pro osoby se zdravotním postižením, azylové domy, týdenní stacioná e apod.

Ambulantní služby Jde o služby, za kterými klient dochází i je doprovázen nebo dopravována do za ízení sociálních služeb a sou ástí služby není ubytování. Pro p íklad:

Nízkoprahová za ízení pro d tí a mládeř ó mohou fungovat jako ambulantní, ale i terénní služby pro d tí a mládeř ohrožené sociálním vylou ením. Fungují pro d tí ve v ku od 6 do 26 let ohroženým společensky nefláducími jevy. Zám rem služby je zvý-ení kvality jejich řivota p edcházením i omezením sociálních a zdravotních rizik vyplývajících z jejich zp sobu řivota, umofnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prost edí a formovat podmínky pro p ípadné e-ení vlastní nep íznivé sociální situace. Lze poskytovat anonymn . Poskytují se výchovné, vzd lávací a aktiviza ní služby, zaji-t ní kontaktu se společenským prost edím, sociální terapeutické innosti a pomoc p i uplat ování práv a oprávn ných zájm . Služba není zpoplatn na. Denní stacioná , nízkoprahová denní centra, sociální poradny, interven ní centra aj.

Terénní služby

Prezentují služby, které se klient m poskytují v jejím p írozeném sociálním prost edí, nap .:

Pe ovatelská služba ó m ře být terénní, ale ambulantní. Má pomáhat senior m i lidem s chronickým onemocn ním i zdravotním postižením, ale t eba i rodinám s d tmi, které pot ebují pomoc jiné fyzické osoby. Lze poskytovat v domácím prost edí nebo i v za ízeních sociálních služeb. Sou ástí služby je pomoc se zvládáním obvyklých úkon pé e o sebe sama, pomoc s osobní hygienou i zaji-t ní podmínek pro osobní hygienu, zaji-t ní stravy i pomoc p i obstarání stravy, pomoc s pé í o domácnost. Jde o hrazenou službu (ař na výjimky);

Osobní asistence ó zaji-uje se v p írozeném sociálním prost edí lidem se zdravotním postižením a senior m, kte í pot ebují pomoc jiné osoby. Služba se poskytuje v p esn stanoveném ase a rozsahu. Sociální pracovník pomáhá osob se zvládáním obvyklých úkon pé e o sebe, s hygienou, s pé í o domácnost, zprost edkování kontaktu se společenským prost edím a pomoc p i uplat ování práv a oprávn ných zájm . Jde o placenou službu.

sociální aktivizační služby, tělová péče, pediatrické služby aj.

Sociální služby mohou pracovníci v sociálních službách nebo sociální pracovníci poskytovat i mimo služby uvedené v zákoně o sociálních službách. Sociální pracovníci bývají mnohdy součástí týmů i jiných institucí, často ve spojení se zdravotníky, například při poskytování domácí paliativní péče.

Domácí hospicová péče slouží pro pacienty v terminálním stádiu onemocnění, kteří chtějí strávit poslední chvíle života v domácím prostředí, ale není možné, aby se o sebe postarali sami nebo aby péči o ně zvládli rodinní příslušníci. Zajišťuje tedy nejen zvládnutí projevu nemoci, ale pomáhá právě i po sociální i psychické stránce, a to nejen u pacienta, ale i jeho rodiny (tam sociální pracovník zabezpečuje například poradenství pro zajištění péče apod.) Dalším typem poradny je například **adiktologie**. Taková poradna se zabývá pomocí lidem s různými typy závislostí. I zde může mít sociální pracovník svou roli, a to především v oblasti odborného sociálního poradenství. Stejnou formu sociální služby lze poskytovat také například v **centrech pro poruchy příjmu potravy**, kde rovněž sociální pracovník funguje jako součást multidisciplinárního týmu.

Sociální služby mají pomoci lidem s obvyklým životem, mohou díky nim pracovat, nakupovat, chodit do školy, do práce, navštěvovat místa zájmu, účastnit se aktivit volného času, starat se sám o sebe a o domácnost apod. Zaměřují se na zachování maximální možné kvality a důstojnosti života klientů. Cílem sociálních služeb je mimo jiné i uvedení především zachovávání lidské důstojnosti klientů, ale například i současném vycházení z individuálně stanovených potřeb klientů, aktivní rozvíjení schopnosti klientů a zlepšení i alespoň zachování soběstačnosti klientů a jejich poskytování v zájmu klientů a v potřebné kvalitě (MPSV, 2020).

Při poskytování jakékoliv sociální služby se poskytují určité základní činnosti, které legislativa upravuje následovně (zákon č. 108/2006 Sb., § 35):

- *pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,*
- *pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,*
- *poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,*
- *poskytnutí ubytování, poskytnutí pomoci při evakuaci,*
- *pomoc při zajištění chodu domácnosti,*
- *výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*

- *základní sociální poradenství,*
- *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- *sociálně terapeutické intervence,*
- *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,*
- *telefonická krizová pomoc,*
- *nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších intervencí vedoucích k sociálnímu začlenění,*
- *podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.*

Součástí sociálních služeb je (zákon č. 108/2006 Sb., § 32-38, 53):

Sociální poradenství je součástí všech sociálních služeb je základní poradenství (základní informace ohledně řešení nepříznivé sociální situace), dále lze poskytovat i odborné sociální poradenství zaměřující se na potřeby konkrétních oblastí sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž životní situace může vést ke konfliktu se společností.

Služby sociální péče je o služby napomáhající osobám zabezpečit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, pro podporu života v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit klientům v maximální možné míře zapojení do normálního života společnosti, pokud to však vylučuje jejich stav, měly by jim zabezpečit dle stejné prostředí a zacházení. Každý má nárok na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí (např. domovy pro seniory, chráněné bydlení, domovy se zvláštním režimem aj).

Služby sociální prevence je mají pomáhat zamezit sociálnímu vyloučení jedinců, kteří jsou jim ohroženi pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života směřující ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů třetích osob. Cílem těchto služeb je pomoc s překonáním nepříznivé sociální situace klientů a ochrana společnosti před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Poskytovatele sociálních služeb prezentují při splnění podmínek určených platnou legislativou územní samosprávné celky a jimi zřízené právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu nebo státní příspěvkové organizace, které jsou právními osobami (zákon č. 108/2006 Sb., § 6). Obce a kraje jakožto poskytovatelé sociálních služeb musí dbát na budování náležitých podmínek pro rozvoj sociálních služeb, především identifikací opravdových potřeb lidí a zdrojů k jejich uspokojení; kromě toho sami zřizují organizace poskytující sociální služby. Poskytovat sociální služby mohou i nestátní neziskové organizace a fyzické osoby (MPSV, 2020).

Sociální práce a sociální služby se ovšem odehrávají v jisté společensko-ekonomické atmosféře, na kterou se musí působit. Je ovšem nutné si být vědom toho, že sociální služby jsou do jisté míry specifické. Jsou charakteristickou komoditou, která nepodléhá čistě tržním zákonitostem nabídky a poptávky, a na jejich funkci mají vliv mnohé etické i další faktory. Praktická výdaj má ovšem podstatnou roli při neustávajícím poměru mezi možným a realizovatelným. Ekonomizující hledisko sociální práce a sociálních služeb má i pozitivní úinky, jako například draz na transparentnost služeb, zlepšení marketingu organizace nebo etení organizačních výdajů. Samy organizace zajišťující sociální služby navíc usilují o to, aby poskytování služeb bylo co nejvíce efektivní (ve smyslu potěbnosti pro klienty a mitek profesionálního chování) a co nejvíce hospodárné (v ohledu na postupy úsporné, ale i umocňující dosažení cíle) (Malíková, 2020).

1.2 Klient sociální služby

Jak uvádí Matoušek (2012, s. 9) sociální služby se poskytují š lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, například je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli.

V důsledku toho berou sociální služby ohled jak na osobu služivatele, tak jeho rodiny, skupiny, do kterých náleží, například zájmy širokého společenství. Termín klient sociální služby, prezentují zavedený termín v sociální práci, který charakterizuje adresáty sociální práce (uší pojetí), a koliv bývá kritizován z hlediska subjekto-objektového vztahu pomáhajícího. Klienta lze v moderním smyslu rovněž považovat za zákazníka,

zadavatele služeb (–ir–í pojetí). V rámci sociální práce je tak možné za synonyma klienta n kdy považovat pojmy jako zákazník, příjemce služby, adresát i uživatel služby (Malíková, 2020)

Cílové skupiny sociální práce tvo í p edevším o osoby v nep íznivé sociální situaci, se sníženou sob sta ností v základních životních dovednostech kv li v ku, zdravotního postížení, úrazu, p echodn e neuspokojivého psychického stavu apod. Klienty sociální práce jsou i osoby bez domova, nebo neexistence p íst e–í i velmi –patné bytové podmínky jsou rizikem pro zdraví nebo život. Po etnou klientelu tvo í rovn í lidé ohrožení životními zp soby vedoucími ke konfliktu se společ ností ó zneužívání návykových látek, konflikt se zákonem apod. Dal–í cílovou skupinou mohou být i d tí, zejména pokud jde o ohrožení vývoje dítěte, hlavn o snížené dovednosti rodi í p í pé i o n (rodi e závislí na návykových látkách, zdravotn e postížení, nízkého v ku, í), ale i když jde o dítě se zdravotním postížením, zanedbávané, zneužívané atp. Klienty sociální práce mohou tvo it i naléhavé krize v osobním život , kdy klient není schopen v d sledku zhor–ení schopností vlastními silami zvládnout vlastní životní situaci (Gulová, 2011) a v neposlední ad p íbývá i klient i z jiných kultur. Podle Eppensteina a Kiesela (2008) je v interkulturní sociální práci d leflitá „*interkulturní kompetence*“ jedná se hlavn o znalost rizik nedorozum ní a odli–ných význam v komunikaci, o p sobení p edsudk , o znalost kulturních standard . Kulturní standardy lze stru n definovat jako „zp soby vnímání, my–lení, hodnocení a jednání, které v t–ina p íslu–ník dané kultury považuje za normální a typické (Nový, Schroll-Machl, 2005, s.14).

1.3 Okruh pracovníků vykonávajících sociální služby

Sociální práci v sociálních službách mohou podle zákona o sociálních službách odbornou innost vykonávat (zákon . 108/2006 Sb., § 115):

sociální pracovníci za podmínek vyty ených § 109 a 110, pracovníci v sociálních službách, zdravotní pracovníci, pedagogičtí pracovníci, manžel–tí a rodinní poradci a dal–í odborní pracovníci, kte í p ímo poskytují sociální služby, dobrovolníci za podmínek vymezených zvlá–tním právním p edpisem. Sociální práci prost ednictvím sociálních služeb v praxi vykonávají nej ast ji sociální pracovníci nebo pracovníci v sociálních službách.

Sociálního pracovníka vymezuje zákon (zákon . 108/2006 Sb., § 109) jako takového, který provádí sociální –et ení, zaji– uje sociální agendy v etn e–ení sociáln právních otázek v za ízeních zaji– ujících slufby sociální pé e, sociáln právní poradenství, analytickou, metodickou a koncep ní innost v sociální oblasti, odborné aktivity v za ízeních nabízejících slufby sociální prevence, depistáfní innost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zji– uje pot eby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních slufleb.

Pracovníka v sociálních slufbách vymezuje zákon jako toho, kdo provádí p ímou obslufnou pé i o klienty ambulantních i pobytových sociálních slufleb. Nej ast ji v podob nácviu b flných denních inností, pomoci p i osobní hygien a oblékání, zacházením s p ístroji, pom ckami, prádlem, zachováváním istoty a osobní hygieny, podpory sob sta nosti, posilování flivotní aktivizace, formování základních sociálních a společenských kontakt a uspokojování psychosociálních pot eb. Mimo uvedené se pak práce pracovníka v sociálních slufbách zam uje také na základní výchovnou nepedagogickou aktivitu zahrnující prohlubování a upev ování základních hygienických a společenských návyk , ovliv ování formování a rozvíjení pracovních návyk , fyzická zru nosti a pracovní innosti, vykonávání volno asových aktivit orientovaných na rozvoj osobnosti, zájm , v domostí a tvo ivých schopností za pomoci výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpe ování zájmové a kulturní innosti.

Pracovník v sociálních slufbách dále zaji– uje pe ovatelskou innost v domácnosti klienta ve form prací zam ených na p ímou práci s klientem s fyzickými a psychickými problémy, celkovou starost o jejich domácnost, zabezpe ení sociální pomoci, realizaci sociálních depistáflí pod vedením sociálního pracovníka, zaji–t ní pomoci p i budování sociálních a společenských kontakt a psychické aktivizaci, organiza ní zaji–t ní a komplexní koordinování pe ovatelské innosti a realizaci osobní asistence (zákon . 108/2006 Sb., § 116).

Zákon je–t dále upravuje (zákon . 108/2006 Sb., § 116), fle pod dozorem sociálního pracovníka m fle je–t pracovník v sociálních slufbách vykonávat aktivity p i základním sociálním poradenství, depistáfní innosti, výchovné, vzd lávací a aktiviza ní aktivity, innosti p i zabezpe ování kontaktu se společným prost edím, aktivity související s poskytováním pomoci p i uplat ování práv a oprávn ných zájm a p i zabezpe ování osobních záleflitostí.

P edpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka i pracovníka v sociálních službách je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní zp sobilost a odborná zp sobilost podle tohoto zákona. Rozdíly, mezi dv ma uvedenými profesemi pak panují nejen v obsahu provád ěné práce, ale i v požadavcích na odbornou zp sobilost.

Pro výkon **sociálního pracovníka** je zapot ebí dosáhnout pot ebné odborné zp sobilosti, a to bu (zákon . 108/2006 Sb., § 110):

vy—í odborné vzd lání nabyté absolvováním vzd lovacího programu v oborech vzd lání zabývajících se sociální prací a sociální pedagogikou, sociální pedagogika, sociální a humanitární práce, sociální práce, sociáln právní innost, charitní a sociální innost, nebo vysoko-kolské vzd lání získané studiem v bakalá ském, magisterském i doktorském studijním programu v novaném sociální práci, sociální politice, sociální pedagogice, sociální pé i, sociální patologie, právu i speciální pedagogice, akreditovaném podle zvlá—tního právního p edpisu.

Pro výkon **pracovníka v sociálních službách** je zapot ebí dosáhnout pot ebné odborné zp sobilosti, a to bu (zákon . 108/2006 Sb., § 116):

absolvováním základního vzd lání i st edního vzd lání a absolvování akreditovaného kvalifika ního kurzu (není nutné u o-et ovatel , sociálních pracovník aj.) nebo st edním vzd láním s výu ním listem i st edním vzd láním s maturitní zkou-kou a absolvováním akreditovaného kvalifika ního kurzu; nebo základním vzd láním, pop . st edním vzd láním (s výu ním listem i maturitou) i vy—ím odborným vzd láním a absolvováním akreditovaného kvalifika ního kurzu; nebo základním vzd láním, st edním vzd láním (s výu ním listem, nebo maturitou i vy—ím odborným vzd láním a absolvováním akreditovaného kvalifika ního kurzu).

Dle Malíkové (2020), základním východiskem sociální práce je její etická rovina. Sociální práce vychází z etických, ale i legislativních norem, p i emfl k základním hodnotám sociální práce se adí lidská práva, humanizmus a sociální spravedlnost. I sociální pracovník musí p i své práci dbát základních hodnot vycházejících z etických princip , ke kterým pat í respekt v i klientovi a jeho právo na samostatné rozhodování, nepo-kozování klienta p edsude ným chováním, dobro innost, spravedlnost, spolehlivost a pravdomlupnost. Laca (2021) uvádí, že cílem etiky pravda, p ípadn dobro. Zabývá se lidských chováním morálkou a dává ur itá pravidla a normy. Malíková dále uvádí, že etická pravidla chování sociálních pracovník se

nachází v etických kodexech. Svá (etická) rozhodnutí by sociální pracovníci (i pracovníci v sociálních službách) měli mít v souladu s nimi. Mimoto však musí sociální pracovníci i pracovníci v sociálních službách disponovat i nezbytnými odbornými v domostmi a jejich adekvátní aplikací, p im enými osobnostními charakteristikami nebo osobní odpově dností. Osobnost sociálního pracovníka, jeho zku-enosti a schopnosti mnohdy sehrávají v poskytování odborné pomoci klient m hlavní úlohu. Jak uvádí Mellanová (2017) Je mimo jiné také vyřadována zvý-ená odolnost k frustraci, nutnost plnit v-echny zadané úkoly dle pot eby i ve zvý-ených stresových podmínkách, je o ekávána emo ní stabilita, která je podmínkou pro dal-í vlastnosti jako je p izp sobivost, sebezap ení, odpově dnost, sv domitost, tolerantnost, ukázn nost a v neposlední řad taktnost. Organizace MILA proto realizovala výzkum v kv tnu a ervnu 2022 v p tat iceti domovech pro seniory a domovech se zvlá-tním režimem organizace ve spolupráci s agenturou *Mindbridge* zji-ovala, jaké jsou pracovní podmínky eských pe ovatel a jejich postoj k práci. Ze 169 odpově dí, které se se-ly, vyplývá, že 79 % respondent vnímá svou práci jako nedocen nou a 40 % n kdy pomyslelo na zm nu práce. (www.socialniprace.cz)

2 Obavy a strach z klient sociální služby

Podle Eilerta (2016) máme strach vnímat jako tzv. „rodinu emocí“ – p íslu–né charakteristiky pocit , mezi n íl pat í: panický strach, zneklidn ý, polekaný, vystra–ený, tísnivý, úzkostný, napjatý, stísn ý, zd –ený, bát se, nev ít si, nervózní, nejistý, opatrný atd.

Jak uvádí Gullová (2011) je dobré nau ít se tyto pocity vnímat a dob e rozli–ovat jak u sebe, tak u klienta protože, sociální práce p edstavuje jednu z nejnáro n j–ích profesí z pomáhajících profesí v bec. Nejen, že jde o práci s lidmi, která sama o sob e vldy náro ná ufl z podstaty této interakce, ale navíc je tato práce ásto fyzicky i psychicky náro ná, a navíc mnohdy nedostate n finan n ohodnocena. Náro nost povolání sociálního pracovníka také plyne z ásté frustrace, stresu a ásového vytížení. Pracovníci v pomáhajících profesí se navíc mnohdy dostávají do konfliktních situací s klienty, institucemi, p ípadn í se sebou samými. Ne výjime n pak ohrofuje sociální pracovníky v d sledku vý–e uvedeného nap íklad syndrom vyho ení (Gulová, 2011).

Dle Glumbíkové (2020), praxe sociální práce v sociálních pracovnících vzbuzuje nutn emoce, nebo se nezbytn stávají sv dky emo n vypjatých situací. etným jevem v sociální práci je také setkávání se s osobami, které vyfladují ur ítou míru podpory pracovníka p í zacházení s vlastními (intenzivními) emocemi. Výkon sociální práce se tak stává emo n náro ným a stresujícím, a to hlavn v p ípadech, kdy sociální pracovníci pracují s ohroženými d tmi í jsou nuceni s klienty proflvat traumatizující události, jako je nap . ztráta blízké osoby. Stresující se sociální práce práv proto, že jejím obsahem je práce s lidmi ve stresujících flivotných událostech, jako jsou domácí násilí, zku–enost s kriminalitou, ztráta bydlení apod.

V tomto ohledu dle Kaczora (2019) hraje roli pochopiteln í osobnost a osobnostní dispozice sociálního pracovníka, jak je (ne)schopen zvládat nároky í tlaky adaptivním zp sobem. Sociální pracovník v praxi pravideln nav–t vuje klienty v jejich domovech a realizuje sociální –et ení, eventuáln klienti p íchází za ním. ásto jej v–ak dostihuje nedostatek ásu, nebo mnofství klient p esahuje jeho kapacitu. Reáln tak hrozí, že nebude zvládat dal–í, nemén d leflité povinnosti. Navíc má povinnost zpracovávat dokumentaci z provád ěných sociálních –et ení a obstarávat dal–í nutnou administrativu v rámci své práce. P ímo na pracovi–ti se pak v rámci jednání s klienty setkává ne

výjimě n s arogantním chováním a nutností být v pohotovosti v i agresivnímu chování. P i výkonu svého povolání m fle být navíc n kdy postaven i p ed náro ná dilemata. Opomíjet nelze ani potenciální osobní problémy, v etn problém v soukromém flivot , konflikt na pracovi-ti ó a ufl se spolupracovníky, i s nad ízenými apod. (Kaczor, 2019).

Dle Ludewiga (2011) je zásadní v úvodu spolupráce si jasn formulovat zakázku a stanovit si cíle spole né práce jaké metody budou pouffity, kdy a jak bude spolupráce ukon ena. Pro sociálního pracovníka je také nezbytné udržování bezpečných hranic v rámci zachování dodržování vlastní psychohygieny, nebo jak uvádí Úlehla (2005), Jaký vztah má pracovník sám k sob , takový má ke klientovi.

Kaczor (2019) uvádí, specifické osobnostní dispozice mohou ovliv ovat to, fle jeden sociální pracovník uvedené pom rn dob e zvládne. Jiný sociální pracovník m fle takový dlouhodobý stres v d sledku jeho typických osobnostních dispozic zvládat jen t fce. Pom rn jednodu-e se pak stres m fle stát významným ínitem v rozvoji du-ěvních onemocnění, jako nap . deprese, syndrom vyho ení aj. V odborných pramenech není v sou asné dob fládných pochyb o tom, fle dlouhodob p sobící pracovní stres, v etn stresu ze strachu z klient , m fle mít na sociální pracovníky neblahý vliv, a ufl co se týká snížení kvality a efektivity práce, sniřující spokojenosti uflivatel sociálních slufleb, řnabouráváníõ kultury a efektivity pracovních organizací apod. Zapomenout nelze ani na írokou řkálu negativních fenomén , které m fle dlouhodobý stres rozvinout. A ufl nap íklad rutinizace práce, vy-í pracovní absence, maladaptá ní problémy v etn uvedeného syndromu vyho ení, deprese nebo dal-ích zdravotních následk dlouhodobého stresu (Kaczor, 2019).

Pokud pak sociální pracovník i pracovník v sociálních sluflebách navíc musí pracovat s vlastním strachem z klient , v-e vý-e uvedené se násobí a kumuluje a rizika se zvy-ují. Sociální pracovníci zařívají ve spojení s výkonem své práce mnoho negativních emocí. Mnoho výzkum dle Glumbíkové (2020) potvrdilo, fle mezi negativními emocemi sociálních pracovník p evařuje stud, vina, vztek, bezmoc, ponířlení, rozru-ení, nepohodlí i hn v. Ov-em i strach jako emoce je u sociálních pracovník zji-ován pom rn asto. Strach m fle mít mnoho p í in a d vod , m fle se jednat o strach ze smrti, ze ztráty kontroly, od íznutí od organizace, ve které jsou zam stnání, ale je zde i strach z napadení, strach o vlastní bezpeč í nebo i t eba strach

z toho, že ublíží svou prací někomu jinému. Strachy mohou souviset i se vztahy na pracovišti apod. (Glumbíková, 2020).

2.1 Strach jako jedna z lidských emocí

Strach prezentuje základní lidskou emoci. Ty jsou typické tím, že jsou univerzálně rozšířené skrze lidskou etniku, mají jasně mezikulturně identifikovatelný výraz tváře, charakteristický neurální substrát, jejich vyvolání je automatické a vznikají jako adaptivní reakce na situace související s přežitím jedince. Wolf (2018) definuje strach jako pocit, který doprovází jednoznačné konkrétní ohrožení. Strach může způsobovat boj, útek nebo apatii. Strach ukazuje, že si jedinec je v domě aktuálního ohrožení a že reaguje, aby se ochránil.

Jak tuto emoci popisuje Sarisová (2022) s existenciálními úzkostmi a strachy se potýkáme a svým jedinečným způsobem vyrovnáváme s nimi. Jde o danosti, kterými je ohraničen náš život. Míra a tíha, s níž na nás doléhají, ovšem na každého působí trochu jinak podle toho, jak pevný základ osobnosti jsme a jakou možnost si vybudovat v dění máme. Velkou roli tehdy hrálo, jakým způsobem se k nám (a také svým vlastním) strachem a úzkostem stavili rodiče, jak s nimi nakládali a jak nám pomáhali se s nimi vyrovnávat. Do hry také vstupují závažné a traumatické události, které nás potkávají v průběhu života. (Psychologie.cz)

Strach lze rozlišovat na **akutní** a **chronický**. Akutní strach se objevuje náhle, v průběhu několika dnů. Jedince přechodně napadne a mnohdy ho úplně ochromí. Záchvaty strachu mohou trvat kolem několika minut až několik hodin. Návaly strachu se mohou objevovat i vícekrát za týden. Obvykle jde o strach z fyzické újmy i z jakékoliv katastrofy v mezilidských vztazích. Chronický strach se rozvíjí pomalu, ale plíživě. Mnohdy souvisí s obavami z kritiky, odmítnutí a vlastního selhání (Wolf, 2018).

Strach na podklad negativního prožitku vzbuzuje v nebezpečné situaci takovou reakci, která násobí ohrožení na přežití. Strach vzniká u akutního, bezprostředního ohrožení organismu, které vzniká náhle a jedince vystavuje přímému riziku poranění nebo smrti, odpor představuje součást behaviorálního imunitního systému, jehož hlavním cílem je vyhnout se zdroji nákazy. Strach podněcuje prostřednictvím aktivace sympatické větve rychlou kaskádu fyzických reakcí, ke kterým patří

zrychlená srdečníinnost, frekvence dýchání, zvýšený krevní tlak, rozšířené žilní síť, svalová kontrakce a pocení, které vede ke zvýšení kofní vodivosti. Mnoho studií vyvíjejících moderní zobrazovací metody potvrzuje zvýšenou aktivaci amygdaly při prožívání strachu (Rádlová et al., 2018).

Strach nevzbuzuje pouze fyzické reakce, ale i pocitové změny, kdy jedinec zaznamenává pocity napětí a snahy o zvládnutí. Důsledkem může být i pláč nebo depresivita. Z myšlenkových změn je možné vnímat neschopnost soustředění, ztrátu paměti, člověk může mít noční můry. Myšlenky krouží kolem nebezpečí, stále je v myšlenkách kolem problémové situace. Z dalších projevů může člověk zaznamenat problémy usínáním, nočním buzením, postupně to může vést k tomu, že se stresovým situacím začne člověk vyhýbat. Objevuje se vyčerpání a jakoby ochromení, dále třeba i vyhýbání se okolí nebo zneužívání léků, nadměrné užívání alkoholu apod. (Wolf, 2018).

Co se týče reakcí na strach u jednotlivce, existují dva základní typy reakce na permanentní i velmi intenzivní zátlak, které vznikají na podkladě chybných vegetativních pochodů (Wolf, 2018):

Úleková reakce nebo -ok Úleková reakce se při zátlakových situacích projevuje stavem -oku, pasivitou, ochromením a bezmocí. Postižený nedokáže přemýšlet o řešení problému, jeho krevní oběh selhává, snižuje se mu krevní tlak, hrozí omdlení, objevuje se nevolnost, dostavuje se průjmy i zácpa, dechová nedostatečnost, zčervenání a záchvaty pláče. Z fyzických projevů se může objevovat závrať, obavy z mdlob, třes, pocit dušení se atd. Typickým znamením úlekové reakce je napjatý postoj. Pakliže postižený pocítuje bezmoc a ohrožení delší dobu, může se rozvinout chronická úleková reakce. Fyzicky se často projeví problémy, které mají psychické příčiny, jako je například astma a trávicí potíže, fluludní vedy.

Bojová nebo útková reakce Útková reakce v zátlakových situacích se projevuje přehnanou aktivitou, hektičností, agresivitou. Jedinec je připraven k boji i útku. Rozbuší se mu srdce, zaznamenává zrychlené dýchání, stoupá krevní tlak, svaly se napínají, snižuje se chuť k jídlu, může se rozvinout i zácpa. Jedinec se snaží problém aktivně řešit, případně se naopak ze zátlakové situace snaží uprchnout. Zaznamenává tělesné změny jako bušení srdce, tíseň a dechovou nedostatečnost. Typickým znamením této reakce je snaha být permanentně ve střehu. Mohou se objevit zdravotní problémy, například bolesti hlavy z napětí, srdeční neuróza. U každého člověka, převažuje obvykle jeden

nebo druhý způsob reakce. Tyto každému vlastní reakce (bojová/úniková/úleková) mohou být v různých oblastech života odlišné, případně se mohou v jisté oblasti při rostoucím ohrožení změnit. To znamená, že člověk například jedinec nejprve reaguje bojem a následně po nějaké chvíli propadá úlekové reakci (Wolf, 2018).

2.2 Problémový klient sociální služby

Označují se klienty za šlágr nebo šproblémové může být samo o sobě dosti problematické. V těchto klientech sociálních služeb má nějaký problém, který kulminuje, eventuálně vykulminoval. Může se jednat o problémy tělesné (fyzické), duševní (mentální), citové (emocionální), sociální, finanční, osobní (seberealizační) nebo duchovní (spirituální). Každý, kdo vyhledá sociální službu má nějaký problém, respektive více problémů, které ovlivňují jeho prožívání, chování a běžné fungování (Pátenková, 2017).

Klienta sociální služby je možné vnímat jako problémového z různých příčin. Příčina problémovosti klienta může být v něm samotném, jindy mohou tkvět příčiny ve vztahu klienta a pracovníka, eventuálně může sám pracovník podstatně ovlivňovat to, jak klienta vnímá. Pokud je příčinou sám klient, bývá to vesměs kvůli následujícímu (Čermáková, 2014):

chronicita – lidé s komplexními a dlouhodobými problémy, které díky nelepšení se mohou označovat pracovníci za problematické a obtížné;

závislost – neuspokojená potřeba závislosti způsobuje u některých klientů to, že promítají nedostatek stabilního self a základní důvěry do sociálního pracovníka. Závislí klienti mohou být dotrpní, odmítaví, sebedestruktivní, kladou si nároky na péči;

charakterová patologie – obtížní klienti mají mnohdy tzv. hraniční strukturu osobnosti. Realitu sice vnímají správně, ovšem současně se jí cítí být zaplaveni, což způsobuje intenzivní prožitky utrpení a potřebu hledat pomoc. V souvislosti s tzv. primitivními obranami (například útěpení, idealizace a projektivní identifikace) pak nedostatek jasného, stabilního self způsobuje, že interakce a vztahy s profesionály bývají mnohdy zmatené a negativní, tudíž jsou takoví klienti vnímáni jako problematictí.

nedostatek schopnosti reflektovat ó schopnost sebereflexe se nachází v jádru v t-iny psychoterapií, klienta, který není schopen reflektovat, m fle být vnímán jako problematický.

V p ípad , fle problemati nost klienta souvisí se vztahem pracovníka a klienta platí, fle a koliv mohou být klientovy charakteristiky a chování problematické, na problémech se podílí i dal-í vlivy, nap . vztahy mezi zam stnanci organizace apod. Na vymezení klienta jako problematického se pak podílí nap . klientovy charakteristiky (demografické charakteristiky, motivace klienta a klientovy dovednosti), charakteristiky p ípadu (nap . únava/vy erpání, vícenásobná diagnóza, psychosociální stresory apod.) a charakteristiky pracovníka (krátká praxe, nízká motivace, orientace pracovníka, kulturní kompatibilita apod.) (ermáková, 2014).

K faktor m nálefejším k sociálnímu pracovníkovi i pracovníkovi v sociálních službách, které se podílí na vnímání obtílnosti, lze za adit: charakteristiky a o ekávání pracovníka, jeho emocionální pot eby a úrove tolerance, intenzivní p ání klientovi pomoci, silnou pot ebu starat se o klienta, problémy s akceptací neúsp chu spolupráce, konfronta ní a obvi ující postoje v í klientovi. K dal-ím charakteristikám na stran pomáhajícího, které se podílí na vnímání klienta jako problematického, se adí i osobní úzkosti, sklony vyvíjet na klienty nátlak, neúm rná kriti nost a sklony klienty odsuzovat, p íli- velká pot eba být po ád klienty milován nebo nap íklad i to, fle je pomáhající afl moc milý. Vliv m fle mít rovn fl styl práce sociálního pracovníka i pracovníka v sociálních službách, jeho hodnotový systém, kulturní rozdíly mezi pomáhajícím a klientem i vn j-í podmínky. Opomenout nelze ani takové vlivy jako osobnost samotného pracovníka, jeho p edchozí zku-enost, o ekávání, míra tolerance, aktuální stav nebo nedostatek informací a v domostí (ermáková, 2014).

2.3 P í iny strachu sociálních pracovník z klient

V praxi sociálních pracovníka se m fle objevovat mnoho emocí, jak jifl bylo uvedeno. Ne výjime n to m fle být strach, konkrétn strach z klient . Ufl z podstaty samotné sociální práce vyplývá, fle sociální práce je práce s lidmi s neut -enou flivotní situací. Dalo by se p edpokládat, fle sociální pracovník, který se jim z podstaty v ci snaflí pomoci, by m l klienty být vnímán pozitivn , ov-em v praxi to tak v bec nemusí být. Klient moflná za sociálním pracovníkem p ichází s prosbou o pomoc, pokud má ale o

této pomoci nereálné představy (zajištění sociálních dávek v potěbné výši, najetí ubytování zdarma apod.), které se nesplní, může to u něj vyvolat nelibé a agresivní pohnutky a sociální pracovník se rázem ocitá v nebezpečí. Jak uvádí Čermáková (2014) strach u pracovníka může vzbuzovat především **agresivní klient**. Agrese se odvíjí mezi nejhůře vnímanou a nejméně tolerovanou reakcí ze strany klient, způsobuje u pracovníka nejvíce negativní odezvu. Ze strany agresora signalizuje hlavně typickou nespokojeností, ale i stav ohrožení a nebezpečí pro jeho okolí a mnohdy i pro sebe samotného. Například Lorenz (2003) tvrdí, že agresivita je jen spontánní pudovou tendencí, ke které není třeba vnější podnět, naopak Volavka (2002) uvádí, že agresivita a násilí je manifestní, jasně pozorovatelné chování ke kterému vede úmyslně pokusit jiného. Podle Nakonečného (1996) je agresivita reakcí na frustraci.

Agresivní chování je možné vymezit jako porušení sociálních norem, které omezuje práva a poškozuje živé bytosti nebo neživé objekty. Agresivní jednání se může projevat různě, od slovního napadání i vyhrožování až k afektu provázeného fyzickým napadáním i ničením věci. Častým a nepochopeným impulzem k agresivnímu chování může být nezdařené úsilí zvládnout úzkost (například ze ztráty práce, z ohrožení a nejistoty, z bolesti, z neznámého...).

Dle Fischera (2014) můžeme agresivitu rozdělit na tři základní typy agresivitu zlostnou, instrumentální a spontánní. Agresivní může způsobovat vztek na osud, vztek plynoucí z bezmoci, frustrace i z utrpení. Mnohdy je typický právě pro již zmíněné nedobrovolné klienty, ale i klienty, jejichž očekávání nebyla splněna, i u klientů, kteří podezřívají pracovníka ze spiknutí s někým druhým. Agrese je vyjádřením osobnostních dispozic, vrozené výbavy. Agresivní může být nedobrovolný klient, ale i klient intoxikovaný, pod vlivem alkoholu, klient s duševním onemocněním apod. (Čermáková, 2014).

Čermáková (2014) zmíní jako jednu z příčin strachu u sociálních pracovníků agresivitu i nevhodné chování v důsledku **nedobrovolnosti** z klientovy strany, která může vyústit až v chování, které může u sociálního pracovníka vzbuzovat strach. Nedobrovolně přicházející klienti bývají klienti bez vlastní motivace řešit problém, pakliže si jej vůbec připouští. Na takové klienty nebudou sociální pracovníci připraveni, jelikož očekávají, že přichází někdo, kdo o pomoc stojí. Takovýto klient mnohdy bývá vyslán nějakou institucí i přichází pod nátlakem blízkých. Mnohdy jde jen o formální návštěvu s předem určeným ukončením spolupráce.

Matenková (2017) zmiňuje například je-t sexuální obtíživí klienty, ze kterých rovněž můžeme cítit strach. Zpravidla jsou však sexuální obtíživí klienti dominantou telefonických krizových linek, které k tomuto účelu využívají (mnohdy proto, že cena za volání je pro ně příznivější než na to přímo zaměřenou telefonickou linku). I tak takové setkání může být pro sociálního pracovníka nadměrně nepřijemné. Jak uvádí Probstová (2014) „Předpokladem k práci s duševně nemocnými je základní znalost nejen symptomatiky, ale i dynamiky duševních onemocnění, terapeutických intervencí (včetně vlivu medicíny), znalost standardů zdravotní a sociální péče a úlohy zdravotního i sociálního zařízení, ve kterém pracovník pracuje.“ (Probstová citováno z Fischer et al. 2014, s.136)

Dalšími klienty, ze kterých jde často strach, jsou lidé s duševním onemocněním nebo závislostním chováním. Z duševních poruch lze zmínit například schizofrenii, paranoidní poruchu osobností apod., které mnohdy provází znárodnost, podezřívavost, eventuálně i bludy, které mohou vést až k agresivnímu chování klienta. Často je pro takové klienty charakteristická nepředvídatelnost a neschopnost rozumového pochopení vzniklé situace, i když se jí sociální pracovník bude snažit vysvětlit. Komunikace a zacházení s takovými klienty může být velmi specifická a náročná a vyžaduje od pracovníka pomáhající profese specifické vzdělání a přípravu. (Matenková, 2017)

U klientů, které sužuje závislostní chování nebo rovnou abstinencí příznaky může být agrese, nervozita a nepředvídatelnost rovněž projevem jejich neutrálné situace, kterou se mohou snažit kompenzovat právě u sociálního pracovníka, což pro ně může být nepřijemné a může vzbuzovat strach. Klient závislý na alkoholu i jiných návykových látkách může očekávat od sociálního pracovníka okamžitou pomoc, kterou mu tento nemusí být schopen poskytnout. Klient, který je ve stresu díky přicházejícím abstinencí příznakům a nedostatku peněz na zajištění dalšího alkoholu nebo dávky drogy může být velmi nebezpečným a sociální pracovníci jsou si toho jistě plně vědomi, což může být více podporovat pocitu strachu (Matenková, 2017).

Navíc u klientů závislých na návykových látkách může být na místě nejen strach z napadení i fyzického ohrožení, ale třeba i z rizika nemoci související s tím, že

osoby užívatelé návykové látky mohou trpět onemocněními jako je virová hepatitida B, virová hepatitida C a HIV infekce, eventuálně různé kofní a jiné infekce přenosné kapénkovou cestou apod. (Hobstová, 2010).

Akoliv jsou některé nemoci přenosné jen krví, v případě agresivního narkomana, který by napadl sociálního pracovníka, je taková obava zcela na místě. A zde se pak již nejedná jen o riziko nějakého úrazu po napadení, ale o nakažení smrtelně nebezpečnými onemocněními.

2.4 Možnosti sociálních pracovníků při práci se strachem z klient

V případě, že se u sociálního pracovníka dostavuje například jako důsledek fyzického napadení, vyhrožování apod., může se u pracovníka rozvinout psychická a fyzická únava a v delším časovém horizontu lze u takového pracovníka zaznamenávat například zhoršení hrozícího násilí, pracovník může zažívat například nepřiměřené obavy z opakovaného napadení a rizikové situace. Pracovník projevuje intenzivní bolestivost vlivem podnětů i v civilním životě. Může dojít například k rozvoji posttraumatické stresové poruchy. Aby mohl pracovník tyto své pocity strachu zpracovat, měl by učinit kroky související s tím, že o situaci, ze které má strach bude hovořit s kolegy, blízkými, třeba i opakovaně. Je vhodné ventilovat emoce související s negativním zážitkem. Je vhodné vyútlit zkušeností ostatních, nemít strach se s nimi poradit. U rozvoje posttraumatických symptomů je zapotřebí vyhledat odbornou psychologickou pomoc. Reakce na stresující událost se někdy může projevit i po delším časovém období. Jako vhodné se jeví vrátit se co nejdříve do práce (Čermáková, 2014).

Vodáková (2009) uvádí, že pro sociálního pracovníka je důležité znát svoje vlastní postoje, být si vědom vlastního strachu (z napadení, sexuálního obtěžování, agrese aj.), který slouží k tomu, aby jej ochránil před tím, aby se nestal obětí. Ideální profesionál takového strachu není ušetřen, ale je nezbytné s ním zacházet profesionálně – docházet odhadnout reálné nebezpečí, nevystavovat se nadměrnému nebezpečí, řešit situaci týmově, znát své meze a dokázat požádat pomoc. Takové aspekty se nejvíce projeví v rámci týmové spolupráce. V týmu je vhodné tyto situace diskutovat, mít rozvrženy role ve vypjatých situacích. Jistota souhrny členů týmu zabraňuje rovněž eskalaci násilí (navíc v praxi platí, že nejastěji oběti násilností

např. ze strany duševně nemocných klientů bývají jejich rodinní příslušníci, ne personál různých zařízení).

Smith, McMahon a Nursten (2003) provedli výzkum ohledně zkušeností sociálních pracovníků se strachem, který si zažili nebo zažívali v praxi výkonu sociální práce na různých pracovištích. Z provedeného výzkumu vyplynulo, že problematika strachu sociálních pracovníků je poměrně opomíjenou a na vyšších úrovních se jí nikdo moc nezabývá, což by mělo být napraveno. Současné se pak samotní sociální pracovníci vyjadřovali v tom smyslu, že při práci se strachem z klientů jim velmi pomohlo, kdyby mohli o svém strachu otevřeně mluvit způsoby sobě a v kontextu, který pro ně byl přijatelný, a to jak se svými kolegy, tak i vedením. Poté by sdílet svou zkušenost je pro pracovníky velmi důležitá a měla by být naplňována.

Současné však Smith (2006) upozorňuje, že práce se strachem z klientů, by se u sociálních pracovníků neměla odehrávat jen ve smyslu totálního zbavení se strachu. Strach je totiž stále jedním z důležitých faktorů, které dokážou zachránit v dané situaci život. Zásadní je pracovat s neúmyslným a nepřehnaným strachem a vypracovávat si postoj proti němu, protože to je užitečné, najít tu pravou rovnováhu.

Možných způsobů práce se strachem je pak v praxi možné nalézt poměrně mnoho podle toho, z jaké metody či psychologického přístupu vycházejí.

Identifikace podstaty strachu – čeho se bojíme? Je vhodné si odpovědět i na další otázky ve smyslu: čeho se opravdu bojíme? Co v nás ten strach vyvolává? Jak moc je to reálné? Co nejhoršího se může stát? K čemu nejhoršímu můžeme dojít, jestli se naše nejhorší obavy naplní? Uf! jenom odpovědět si na tyto otázky může ukázat, že vlastně strach nemusí být vůbec opodstatněný.

Identifikace toho, čemu strach brání – odpověď se nabízí odpovědět si například na otázky, proč vlastně chceme, aby strach přestal působit a odbourat, z jakého důvodu, v čem mu jeho strach brání (vykonávat práci svobodně a kvalitně např.), co získáme, kdyby se nám podařilo tento strach překonat apod. Nalezení silného důvodu pro zvládnutí strachu může podnítit motivaci k jeho překonání.

Postavit se vlastnímu strachu – čí tedy zařít dlat to, z čeho máme strach. Postupně jednu obavu za druhou překonávat. Nebát se vyjít z komfortní zóny, i kdyby budou zařátky náročné. Ale kdyby uřlov k jednou za ně, další a další kroky uř jsou poté jednodušší. Je třeba se přitom zamřovat ne na své strachy, ale na to, co jejich překonáním získáme.

Mentor je vhodné si najít svého mentora, který pomůže sociálnímu pracovníkovi najít jeho cestu a zvládnout veškeré nástrahy a obavy. Mentor pomáhá se vyvarovat zbytečných chyb a vede na cestu k úspěchu a úspěšnosti. Může poradit v tom, čemu se vyvarovat a naopak, co dělat, nebo úfíl vychází z vlastních zkušeností a prožitků. Pravděpodobně by to mohl být zkušenější sociální pracovník. Může to být ale i specialista v podobě kouče apod.

Nepřestávat, dokud nezmizí poslední obavy o strachu je třeba se postavit a překonat jej navzdory tomu, jak náročné, nemohutné, i –lené se to může v první chvíli zdát. Pravidelné snahy o překonávání strachu a jeho překonávání dokáží posílit sebevědomí sociálního pracovníka, jeho sebevědomí a pomohou mu stát se odvážnějším. Může to pomoci jednodušeji dosáhnout svých cílů. Součástí je třeba si uvědomit, že strachu se nelze zbavit bez vlastního přičinění. Pouze překonáváním jednotlivých dílčích strachů se lze dokat toho, že strach zmizí úplně. (Čermáková, 2014)

Jednou z možností práce se strachem z klient je pochopitelné předcházení problematickým situacím. Jak uvádí Čermáková (2014), základ úinné spolupráce s klientem tkví na těchto pilířích. Tyto pilíře prezentují součástí efektivní spolupráce, jak předcházet i zvládnout náročné situace při práci s klientem. K problematickému klientovi lze postupovat následovně :

Klient se chová problematicky vždy z nějakého důvodu o předcházení nějaké neřádné situace v kontaktu s klientem může pomoci, když je mu poskytnut pocit bezpodmínečného přijetí o **AKCEPTACE**.

Problémové chování klienta plyne z jeho nepochopení, odmítnutí, čemuž lze předcházet tak, že se bude pracovník snažit vcítit do klientovy situace o **EMPATIE**.

Klient se bude cítit lépe, když se i pracovník bude cítit dobře s ním o **KONGRUENCE**
Základ nejen úinné spolupráce s klientem, ale i prevence obtížných situací v kontaktu s ním je tak navázání **TERAPEUTICKÉHO VZTAHU**.

Pomocí pracovat s vlastním strachem může sociálnímu pracovníkovi se naučit předcházet situacím, ve kterých má o sebe strach. Tedy především předcházet agresivním projevům klientů. V případě nedobrovolně přicházejících klientů projevujících se negativně i agresivně by mu mohl sociální pracovník dát najevo, že

jeho situaci chápe, akceptovat klienta, a koliv nesouhlasí s jeho chováním. Je vřdy lepší se vyhnout souboji, nesnažit se klienta p eválcovat i trestat. D leffitým momentem bývá pojmenování toho, fle si uv domujeme, fle je tam klient nedobrovoln , vyjád ení empatické reakce. Pro p edcházení agresivnímu konfliktu p i jednání s klientem doporu uje ermáková (2014):

- vyhnout se prudkým pohyb m, p istupovat ke klientovi zep edu,
- zachovat gestikulaci v rovin od pasu k ramen m,
- udrřovat si bezpe nou vzdálenost,
- vysv tlovat klientovi postup práce, eventuáln se zeptat o dovolení (nap . otev ít okno, vzít n co ze sk ín),
- v-ímat si pohybu, tepu, dechu, polohy t la, rytmu e i, t esu (jak u klienta, tak u sebe),
- respektovat osobní prostor, dodrřovat bezpe nou vzdálenost.

Paklif se jifl klient agresivn projevuje, m l by se sociální pracovník nejd íve snažit odhadnout p í inu agresivního jednání. Pokud je agrese pochopitelná, nap . na podklad pochopitelné frustrace, a pokud nemají emoce extrémní podobu, lze vyuffít principy nedirektivní komunikace (aktivní naslouchání, dát najevo zájem, hledat spole n e-ení nespokojenosti, oslovit klienta jménem, být empatický v i klientovým pot ebám, vyhýbat se konfrontaci apod.). Paklif jde o siln j-í emoci (vztek, zu ivost), klient se p estává ovládat, lze p ejít k direktivní komunikaci (hovo ít k podstat problému, vystupovat kompetentn a p esv d iv , prokázat autoritu, mluvit stru n a srozumiteln , útoky a invektivy ignorovat aj.) (ermáková, 2014). Jak upozor uje Vágnerová (1999) na zvy-ující se agresí mají také neblahý vliv média. Problémem je následné splývání reality. Jevy se stávají sou ástí b flné zku-enosti a to má za následek tato jevy považovat za normální a zvy-uje se tak bohuffel tolerance k agresivnímu chování.

2.5 Jiné formy pomoci sociálním pracovník m, pracovník m v sociálních slufbách

Jak uvádí ermáková (2014) pomoci m fle sociálním pracovník m i **vzd lávání**. Povinnost pr b fln se vzd lávat mají v-ichni pracovníci sociálních slufleb ze zákona

(viz zákon č. 108/2006 Sb.). Tato vzdělávací povinnost má mimo jiné reflektovat snahu sociální práce neustále se podílet na zvyšování kvality svých služeb a reagovat na aktuální vývoj. Určitá reflexe subjektivně vnímaného okruhu problematických klientů je pak při tomto plánování velmi vhodným přístupem. Na práci s problémovými klienty se zaměřuje poměrně hodně vzdělávacích kurzů. Jiné vzdělávací kurzy se věnují metodám a technikám, které mají systematicky předcházet náročným situacím v praxi pracovníka. Při výběru vzdělávatele je vhodné vybírat především podle tradice, kterou ve vzdělávání pracovník má. Opomenout nelze ani finanční stránku.

Kromě obvyklého vzdělávání v aktuálních metodách práce je zapotřebí, aby pracovníci mohli využívat **sebezkušenosti** jako nejvhodnějšího modelu k učením se zvládání náročných situací s klientem a strachu z nich. Mnoho schopností, které jsou v této situaci zapotřebí, totiž nelze předávat běžnou výukou. A koliv je vzdělávání formou sebezkušenosti v pomáhajících profesích nejlepší způsobem, je třeba ve vztahu k jeho časové i finanční náročnosti vybírat náležitou kombinaci se vzdáváním standardním. Opomenout pak nelze ani **týmovou práci**. Jedná se o důležitou součást poskytování služeb, která sama o sobě předchází situacím strachu při práci s klientem předcházet a tyto vzniklé problémy pomáhat učit. Týmová práce je v sociálních službách hlavním aktérem a měla by jí být věnována náležitá pozornost. Svou roli v péči o pracovníky hraje i **kvalitní externí supervize**. Supervizní práce je v sociální práci nutností stanovenou nejen standardy kvality. V péči o sociální pracovníky má ale nedocenitelnou roli (Čermáková, 2014). O důležitosti supervize při práci se strachem hovoří i Smith (2010), který provedl výzkum, na základě něhož pracovníci se zkušeností strachu od svých supervizorů očekávají především, aby šli "pro ně", mluvil na ně a poslouchal, co říkají, bez kritiky. Za důležitá také sociální pracovníci v tomto ohledu považují porozumění, uznání, potvrzení pocitů strachu.

Pomocí zkušeností sociálním pracovníkům pracovat se strachem i spolupráce a konzultace s někým tím, ideálně s profesionálem, není patřičná literatura, ale i uvidomní si situace klienta a situačních faktorů. Významné je rovněž doporučení na osobní úrovni, zejména vlastní harmonický osobní život (Čermáková, 2014).

Podle Matenkové (2017) je v pomáhající profesi nesmírně důležitá péče o sebe sama. Práce s lidmi je v sociální práci velmi emocionálně náročná, spotřebovává mnoho pracovníkovy energie, kterou by měl být schopen opatřit svému tělu dodat. Varovat je

teba před syndromem mesiáče, kdy si sociální pracovník musí být v domě toho, kterému pomáhá, a nemá zodpovědnost za jejich situaci. Dlefitou cestou je naučit se předcházet problémům s klienty, naučit se v kritických situacích zachovávat klid, vyvarovat se negativního myšlení apod. Mimo práci je pak na místě se v novat relaxačním a odpočinkovým aktivitám, nepožívat svoje síly.

Vždy je důležité myslet na své vlastní zdraví a snažit se poslouchat varovné signály svého těla, protože jedině tak lze práci (nejen) sociálního pracovníka vykonávat tím nejlepším způsobem bez rizika psychického, fyzického nebo profesního selhání.

ermáková (2014, s. 31) uvádí doporučení „Pro práci s agresí klienta jsou nejproduktivnější zážitkové kurzy, kde si účastníci v bezpečných podmínkách v hraných situacích vyzkouší, jak reagují na to, když se k nim někdo chová agresivně. Dále se dostanou do kontaktu se svojí vlastní agresivitou a všechny tyto pocity mají možnost dlekladně prozkoumat a zpracovat. Tyto zkušenosti, které jsou slovně nesdílitelné, jim významně pomohou zvládnout případnou agresi u klientů.“

Například pro práci v hospici existují různé kurzy, kde se mimo jiné učí zacházet s agresí. Jelikož zlost a napětí jsou při hospicové práci nevyhnutelné. Nacvičení v konfliktních situacích a kreativního přístupu k agresi patří k ušební látce, kterou odráží celkový plán pro ušební kurzy v hospicích. Toho nelze dosáhnout najednou a definitivně, nýbrž je to úkol celoživotního učení, kterému profesionální sociální práce dává všechny předpoklady. (Student, J. CH., 2006)

VÝZKUMNÁ ÁST

3 Cíl práce a výzkumné otázky

Cílem diplomové práce bylo zjistit;

1. možný výskyt strachu u sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.
2. Jaké faktory podle nich nejvíce ovlivňují vnímání strachu a práci s ním.

Na základě toho byla formulována hlavní výzkumná otázka:

Jaké mají sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách obavy, pocity a zkušenosti se strachem z klientů užívajících sociální služby?

Na základě výzkumné otázky byl zpracován polostrukturovaný rozhovor ve kterém byly mimo jiné i otázky na téma motivace, délky praxe a typ sociální práce, v etnografickém názoru na podporu a pomoc v případě potřeby a dále názor na informovanost a podporu v sociálních službách.

Výzkumnou část jsem zaměřila na zjištění příčin strachu a jeho vnímání jako takového v oblasti sociální práce. Jak bylo uvedeno v teoretické části, kde bylo odvozeno z nemalého množství zdrojů, tak se ukazuje, že je výzkum na toto téma na místě. Potvrzuje se, že zvyšující se potřeba sociálních pracovníků má za následek jednak přetížení sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách a bohužel dochází i k agresivním projevům a různým druhům jak slovního tak i fyzického napadání klientů sociálních služeb.

Situace nejen v našem státě se poslední dobou vlivem spousty nepříznivých okolností má jako například Covid-19 nebo různé politické problémy, válkou na Ukrajině, cenami energií, všeobecné zdražování s tím vším jsme každý den konfrontováni.

Výrazně se má naše společnost a to přináší nemalé problémy. Lidé se dostávají do tíživých životních situací a přestože sociální pracovníci jsou tu pro to aby jim ve svém nejlепším v domě a svém domě pomáhali, někdy ani to není dost, nebo ta pomoc není taková jakou by ten který konkrétní jedinec čekal, nebo jak se ukázalo například

v jednom z rozhovorů, chtějí pomoci, ale nechť jí spolupracovat, takže v okamžiku kdy jim sice nabídnete nějakou pomoc tak jsou rádi, ale jen do té doby než po nich chcete nějakou spolupráci a snahu aby svoji situaci zlepšili také svým píiním a nejen, že si přijdou pro dávku, nebo všechny problémy vyřešíte za ně.

Je třeba se na tyto situace připravit, protože jak se ukazuje tak i ten nejsnáhlivější, nejmilejší a nejochotnější pracovník v sociálních službách může někdy narazit na problémového jedince a když se bude snažit ze všech sil, tak má svoje nařízení, postupy a také je „jenžlovka“ může se stát, že situace pro něj nedopadne vůbec dobře.

Dalším tématem je určitě skutečnost, že do naší země přichází spousta cizinců, kteří mají jiné kulturní zvyky a i s tím je třeba počítat a naučit se s tím pracovat aby pak zbytečně nedocházelo k nedorozuměním a krizovým situacím z důvodu kulturních odlišností. Jak uvádí Kramulová v rozhovoru s M. Neradem (2009), například v Holandsku je práce s takovým typem klienta úžasná a upozoruje na to, že především se musíme snažit dozvědět se něco o kulturním a náboženském zázemí našich klientů. Proto hrají hluboce zakořeněné tradice velkou roli. Například někteří muslimští klienti mají velké potíže komunikovat s flenskými terapeutkami. V jejich kultuře je něco takového nemyslitelné a nepřipustné. Problémy se totiž sdílují pouze mezi muslimy. Jenže flenského personálu máme sedmdesát pět procent. Léčíme například islámské všechny národnosti a různých kultur společně, vycházíme z toho, že jsou vzorkem velice pestré holandské společnosti. Základem je respektovat jejich kulturní a náboženské tradice, ale řídit podle holandských norem. (Psychologie dnes, 2009)

4 Metodika

Praktická část práce je zaměřena na popis oblastí sociální práce a možný výskyt strachu a práci s ním. Na doporučení mé vedoucí práce, jsem zvolila metodu kvalitativního výzkumu, který je pro tento typ studie vhodnější. Pro tento výzkum jsem vyuffila polostrukturovaný rozhovor, který mi umožnil proniknout do hlubších pocitů a vnímání jednotlivých respondentů, protože po základní odpovědi na jednotlivé otázky jsem se doptávala na základě subjektivních pocitů z každé odpovědi. A nejen v otázkách, ale i v emocích a reakcích jsem se dozvěděla další cenné informace. Všichni respondenti pracovali v sociálních službách a měli zkušenost s osobami s duševním onemocněním.

Výzkumná část obsahuje jednotlivé rozhovory a následnou analýzu s popisem jednotlivých témat. Rozhovory jsem si nahrávala na diktafon a zároveň jsem si dělala poznámky na papír. Doma jsem si více než kolikrát přehrávala a vracela se k zásadním momentům. Následně jsem rozhovory zpracovala a pokusila jsem se i na základě subjektivních pocitů v jednotlivých rozhovorech vybrat témata, která mi tam nejvíce vyplouvala na povrch a zároveň se prolínala napříč jednotlivými rozhovory.

Výzkum jsem začala pilotním dotazníkem, abych si více vyzkoušela a ujasnila si významnost a důležitost pokládaných otázek. Nakonec se ukázalo, že někteří respondenti se sami rozprávěli a nebyl problém rozvíjet témata a dozvědět se toho co nejvíce.

Oslovila jsem 3 ženy a dva muže. První žena pracovala v Diagnostickém ústavu pro dívky. Další žena pracuje v organizaci, která poskytuje paliativní péči. Další žena pracuje s oběmi domácího sexuálního násilí a násilí všeobecně a má několik zkušeností i z jiných organizací, tak měla možnost srovnání pocitů strachu v každé z nich. Pracovala v probační a mediální službě, dále pak v neziskové organizaci pro osoby s mentálním postižením, dále pak v organizaci, která se vnuje poruchám příjmu potravy.

První muž, kterého jsem oslovila je zástupcem editelky, ale má pochopitelně zkušenost s péčí o klienty s nejrozličnějšími problémy v centru které zajišťuje 11 sociálních služeb, takže i zde bylo velké srovnávání. Podstatou jeho praxe byla ale zkušenost s osobami tělesně nebo mentálně postiženými.

Druhý muž, který mi kývnul na rozhovor, pracuje jako asistent pro osoby s tělesným postižením. Oba muži vnesli do výzkumu zcela nový pohled na věci a i tím, že ani jeden z nich neměl pocit, že by se měl něčeho nebo někoho obávat přímo nepociťoval žádný pocit strachu. Měla jsem domluvený rozhovor i s mužem, který pracuje jako adiktolog v poradně, ale ten mi rozhovor nakonec bohužel odmítl. Všechny rozhovory byly zpracovány v období července 2023.

4.1 Výzkumné otázky

Dobrý den/ahoj, ráda bych se vás zeptala na pár věcí z vaší praxe. Jak už jsem vás informovala, tak tento rozhovor slouží pouze pro studijní účely při psaní mé závěrečné práce.

Při jeho zápisu nebudou nikde zveřejněna žádná jména ani informace podle kterých by vás bylo možné identifikovat.

Můžeme tedy začít?

1. V první řadě bych se vás ráda zeptala, v jaké oblasti sociálních služeb pracujete?
2. Jak dlouho pracujete v sociálních službách?
3. Co Vás k této práci přivedlo?
4. Můžete mi upřesnit, co přesně vaše práce obnáší?
5. S jakým typem klientů se setkáváte nejčastěji?
6. Potkáváte problémové klienty (jak často?)
7. Jaké faktory podle vás mají největší vliv na zvládnutí strachu z užívatele sociálních služeb?
8. Máte někdy obavy, nebo strach při práci? A pokud ano z čeho nejvíce?
9. Pamätujete si na nějaký zásadní konflikt nebo problém s klientem při vaší práci?
10. Jak jste se cítil/a?
11. Jak celá situace dopadla?
12. Co Vám to dalo?
13. Máte někoho na pracovišti, nebo ve svém okolí, kdo by vám v případě nějakého problému či konfliktu s klientem mohl pomoci?
14. Cítíte se při výkonu svého povolání bezpečně?
15. Je podle Vás informovanost a podpora sociálních pracovníků dostatečná? Myslíte si, že je třeba něco zlepšovat?

Moc Vám děkuji za čas, který jste mi věnoval/a

4.2 Etické hledisko

Etické hledisko je v této práci důležitou součástí. Z důvodu ochrany jednotlivých respondentů jsem všechny při dotazování a následném zápisu označila písmeny A, B, C, D, E.

Vzhledem k tomu, že jsem pracovala s respondenty, které uflín jakou dobu osobně znám a chtěla jsem jim nabídnout pocit bezpečí při rozhovoru, tak aby mohli vyjádřit své pocity, názory a emoce bez obav, že budou jejich citlivé údaje a informace posléze zneužity, tak jsem jim hned po příchodu vysvětlila svůj záměr, abych je uklidnila, dala jsem jim k nahlédnutí i seznam otázek a témat o kterých budeme mluvit a zároveň jsem jim dala k dispozici a podepsání informovaný souhlas určený pro tento výzkum a informace o tom jakým způsobem vše bude probíhat a jak dlouho to celé pravděpodobně potrvá.

Nabídnula jsem jim samozřejmě i možnost, že mohou kdykoliv v průběhu rozhovoru přerušit, že končí, nebo že si to rozmysleli a rozhovor mi buď neposkytnou, nebo i po ukončení celého sezení pokud budou mít pocit, že se necítí dobře a nejsou si jisti, že mohou vše zrušit a jejich rozhovor nebude použít a nahrávka bude smazána. Této možnosti využila pouze jediná respondentka a to je třeba zdůraznit na závěr sezení.

Myslím, že všichni dotazovaní se během našeho rozhovoru uklidnili i přes počáteční nervozitu byla navázána důvěrná a klidná atmosféra.

4.3 Pilotní rozhovor

Vzhledem k tomu, že mě zaujala technika „prázdné židle“ z Gestalt terapie tak jsem si řekla, že i tenhle rozhovor bude určitě mít svůj význam vzhledem k úplně jiné oblasti sociálních služeb a hlavně jako pilotní rozhovor, podle kterého zjistím, zda mě připravené otázky dovedou tam, kam očekávám a zda se během rozhovoru nenaskytne nějaká slepá místa, která by bylo dobré upravit.

Pokládala jsem si stejné otázky a dle kladných odpovědí tak abych se dokázala vcítit do pocitů svých respondentů.

Pracovala jsem na pozici preventivní na jedné základní škole.

Na této pozici jsem pracovala jeden rok.

Moje práce obnášela každodenní kontakt s dětmi a jejich rodiči případně zákonnými zástupci a podpora dětí, vyhledávání případných problémů a nalezení jejich řešení. Pomáhala jsem rodičům v případě potřeby s podporou ohledně vzdělávání a speciálních potřeb jejich dětí. Češi jsme společně i materiální stránku, případně dávky a sociální podporu. Zabývala jsem se i řešením výchovných problémů, protože jsem si za tu dobu jak u dětí, tak i u většiny rodičů vybudovala důvěru a chodili za mnou opravdu s nejrizikovějšími problémy.

K této práci mě přivedla jednak touha poznat práci ve školním prostředí a hlavně potřeba praxe. A dále také prosba mé kamarádky, která zde už roky pracuje a požádala o výpomoc.

Vzhledem k inkluzi a souasným přílivem ukrajinských dětí do našich škol nebyla opravdu nouze o tzv. „problémové“ klienty. Téměř každý den bylo co řešit, ale myslím si, že se na tyto situace dá postupem času upravit.

Nevím, jak by na otázku faktorů odpověděl jiný kolega ze stejné oblasti, ale já tedy strach měla a to dost často, ale časem a zkušeností se to rozhodně zlepšovalo. Ten strach nepramenil z obavy, že mi někdo ublíží, i když po tom co se jednou stal případ, že spolužák nalil druhému do pití dezinfekci, už jsem si v práci rozhodně nenechávala fládné jídlo ani pití, tak má obava pramenila spíše ze strachu, aby nedošlo k nějakému zranění, nebo napadení mezi dětmi navzájem. To se ale bohužel stávalo dost často a pak nastal další strach reakce rodičů a vedení.

Všechny situace naštěvídly dopadly dobře, ale rozhodně nemohu říct, že by pomoc nebo zastání bylo z vedení, maximálně podpora od některých kolegů, kteří šli to samé. Každý si musel v podstatě problém vyřešit sám a vedení rozhodně nestálo za vámi, a když se objevil problém, ani je nezajímala vaše verze situace, bohužel!

Do budoucna mi to rozhodně dalo v tiché ostrážitost, dávat si pozor na to, co a komu povídám a rozhodně si dávat opravdu pozor a být méně důvěřivá.

Na svém pracovišti jsem se cítila bezpečně po fyzické stránce, po té psychické už tolik ne. Proto jsem ráda, že jsem ukončila jedenáctiletý rok a další už nenastoupím.

Informovanost a podpora v této konkrétní oblasti je dle mého názoru nedostatečná a hlavní problém vidím ve špatné komunikaci mezi vedením, sociálními pracovníky, učiteli a vychovatelkami. To je téma, na kterém by bylo potřeba opravdu zapracovat, protože jedině tak se najde to opravdu nejlepší řešení problémových situací.

Pilotní rozhovor mi utvrdil hlavně v tom, že otázky je nutné pokládat s důvěrou a hlavně, že je třeba vybrat oblasti sociální práce, kde je možné se potkat s problémovým klientem a zjistit tak objektivně, jak svoji pozici sociální pracovníci vnímají a zda mají ve své práci podporu a jsou dostatečně informováni o všech možnostech, které mohou využít v případě potřeby.

4.4 Analýza rozhovor

Jednotlivé rozhovory jsem nahrávala na diktafon a opakovaně poslouchala. Vždy jsem si mezi nimi nechala nějaký časový odstup, abych si v klidu zpracovala konkrétní případ. Pak jsem si každý rozhovor přepsala a po stranách jsem si zaznamenávala jednotlivá témata, která byla zásadní a při rozhovoru jasně vyplouvala na povrch. Tato témata jsem zaznamenala do tabulky pod rozborů jednotlivých rozhovorů a pracovala jsem hlavně s tím, co bylo především tím výzkumu. Jednotlivé rozhovory jsou anonymní a respondenti jsou v nich označeni pouze písmeny A, B, C, D, E, F pro lepší přehled.

Rozhovory to byly velmi zajímavé, protože jsem oslovila 3 ženy a dva muže, kteří mají zkušenost s osobami s duševním onemocněním a práce u kterých z nich se v průběhu jejich kariéry prolínala různými typy sociální práce a o to byly jejich rozhovory zajímavější, že měli možnost srovnání v různých pozicích. Podstatné ale bylo, že se při kladení otázek většina respondentů rozovídala o zkušenostech, pocitech a obavách, včetně strachu v sociální práci.

ROZHOVOR S PANÍ A

S paní A jsem se sešla v klidném prostředí mé kanceláře, kde jsem viděla, že nás nebude nikdo rušit. Paní A je velmi vyrovnaná a byla jsem si jistá, že tento rozhovor proběhne naprosto v klidu a bez problémů. Paní A dlouho pracovala jako zdravotní sestra a i v rámci povinné praxe se rozhodla pro změnu zaměstnání a nastoupila do Diagnostického ústavu, kde pracovala na pozici vychovatelky a speciálního pedagoga. I po ukončení tohoto rozhovoru neměla tedy zatím tak dlouhou praxi jako ostatní respondenti. Pracovala zde jen pár měsíců.

Je to Diagnostický ústav pro dívky 15 až 19 let v centru a se specializací na dívky, které mají psychické poruchy, jsou tam vlastně jako potvrzené psychické poruchy duševní a je třeba k tomu třeba ty dívky jsou ještě často závislé.

Když jsem se jí ptala co jí k této práci přivedlo, tak řekla že celý život pracuje s lidmi a tohle jí připadá jako zajímavá zkušenost a musím přiznat, že mě překvapilo, že i když vyprávěla, že práce je náročná a není finančně dostatečně ohodnocená, tak jí velmi baví. Ohledně problémovosti klientů se dala předpokládat i tato její odpověď.

Určitě, v podstatě v jejich klienti jsou svým způsobem problémoví.

U otázky ohledně faktorů se hodně zamyslela, bylo vidět, že o tom dost přemýšlí, aby odpověď byla taková, jak to opravdu vnímá. *Tak faktory na zvládnutí strachu, tak vzhledem k tomu, že jsem tam tedy krátce tak budu teda vycházet tak jenom z toho tak asi co pomáhá zvládat strach tak možná ten čas. Tam hlavně k vlastnímu dělení asi ta praxe tam, tak tím ten strach není takový, protože vím, že zpočátku byl velký ten strach potom co, třeba se zlepšuje v souvislosti s tím strachem tak získává první navazování kontaktu takového jako například jít do vztahu s jednotlivými klienty. A co mě třeba ještě napadá tak když třeba mě se bojím, když jsem tam s kolegyní nebo s více kolegyními, někdy třeba jsem s klientkami sama.*

Strach je zde určitě na místě. Je zvláštní co hlavně k tomu pracovat v tomto prostředí, když často slyšíme o napadení těmito lidmi a situace se bohužel nelepší spíše naopak, dříve s psychickými problémy neustále přibývá, zvláště po nucené karanténě v době Covidu-19 a i závislostí na různých omamných látkách bohužel stále

přibývá. Takže když třeba některá z těch klientek zrovna má nějaké ataky třeba psychických nebo jakých problémů nebo zrovna je ve fázi nějakého stavu způsobené třeba touto návykovou látkou, takže se tam hodně u nich projevuje agresivita, nedokáží se jakoby třeba ovládat, nemají pud sebezáchovy v takovýchle vyhrocených stavech situací kdy je oni nedokáží a jsou v takovém stavu, kdy v podstatě za tebe odpoledne v dít co se s nimi děje. Co dělají tak takovýchle situacích jako určitě ten strach nejvíce. Zafila tam i situaci kdy klientka utekla a přivezla jí až policie v opravdu hrozném stavu.

Naštěstí tam byl kolega muž, který se jí snažil zvládnout, měli jsme co dělat oba dva a bylo to doopravdy hodně nepřijemné. Vlastně se to dělo v podstatě druhý den, že se musela odvézt, to není příjemné a díky vlastně tomu kolegovi jsme to nějak víceméně zvládli.

Vyprávěla mi i situaci kdy si myslela, že je s klientkou v přátelském vztahu, protože jí přinesla muffin a protože ho paní A hned nesdělila tak padla v nemilost a klientka na ní byla od té doby velmi nepřátelská. Tyhle zvraty tam jsou přýběžné. No že samozřejmě že nikdy se člověk nemůže cítit úplně bezpečně, protože tyhle ty klientky jsou fakt jako nevyzpytatelné a i když si myslí, že už je to všechno v pořádku, že už s nimi ten vztah fakt má takový, že už se nic nemůže stát, tak zase přijde chvíle, kdy zase je všechno špatně a zase se začíná od nuly, takže taková jako ostražitost. A takový jako že po úraze musí být ve stresu a ostražitá a úplně jako nevíte a spoléhat sama na sebe. Otázka na strach na sebe nenechala dlouho vykat a odpovědí nikoho nepřekvapí. Tak najednou přijde taková nečekaná situace, kdy se ocitne úplně zase v nejistotě ve strachu.

A jaký má paní A názor na informovanost a podporu sociálních pracovníků vzhledem k délce své působnosti v této organizaci? Zkušenost těch starších kolegů a kolegů, kteří mají jako dlouholetou nebo daleko v této praxi z tohoto oboru tak taková jako ta edukace od nich, jak se třeba zachovat, protože vím, že hodně reflektujeme. Na závěr mi řekla, že v této oblasti si myslí, že není úplně ideální, i když tento Diagnostický ústav podle ní funguje dobře a v celorepublikovém měřítku je přesvědčena, že vždy je co zlepšovat.

ROZHOVOR S PANÍ B

Tento rozhovor byl velmi příjemný, protože paní B pracuje v paliativní péči a v jejím případě bych ekla, že je to jedním slovem anděl. Je to tichá a klidná žena, která se podle mého pro tuto pozici narodila. Její práce je pro ni posláním, a kdybych někdy musela tyto služby vyuffit, tak si nedovedu představit nikoho lepšího než je ona. Setkaly jsme se u ní v krásné nové kanceláři, kterou si nově zařídila pro své klienty. Nejdříve jsem byla dost nervózní a nejistá, ale myslím, že po úvodním povídání a kávě s dortem se do našeho rozhovoru dostal klid a pohoda a její obavy byly pryč.

Musím říct, že vzhledem k jejímu postupu mám velmi překvapivou dobu, po jakou v této oblasti pracuje. *Já vlastně v tomhle oboru v oboru sociální práce pracuji od roku 2019, takže když to spočítáme, tak je to pět let.* Zajímala jsem se o to, co zrovna jí přivedlo k této práci, protože jsem měla tušení, že v tom bude něco osobního a to se mi nakonec potvrdilo. *Tak přivedla mě k této práci osobní zkušenost, že jsme vlastně byly v situaci, kdy mi umíral tatínek, tenkrát jsme to jako vlastně jako rodina ne úplně dobře zvládli, takže to byla taková moje motivace jít studovat –kolu jak se to opravit na vlastní profesní uplatnění sociálního pracovníka a v důsledku jsem, že chci pracovat v této domácí hospicové péči od začátku.*

V této oblasti jsem pocitově předpokládala, že strach mám být hlavně z rodinných příslušníků, od kterých by mohlo hrozit napadení například v případě pocitu, že práce není odvedena dobře. *No ona ta práce vcelku specifická a problémový klient si umím představit protože ta rodina jako prostě v extrémním stresu někdy jsou ty situace pro ni toliké vyhrcoané a nejvíce vlastně takové jako problémy dá se říct mě fou nastat třeba po úmrtí toho nemocného kdy se tam jako někdo mě zhroutit a nebo hledat viníky kdo za tu celou situaci vlastně mě, Takže když o tom takhle přemýšlím, tak pokud jsou tam nějaké třeba konflikty tak to mě být třeba s tím mi pozdějšími, kdy se nám prostě stalo že na nás byl jeden z těch pozdějších byl dost agresivní a obviňoval nás že jsme tu péči poskytovali špatně atd..*

Chcěla jsem v důsledku podstatu té její práce.

Někdy vlastně provázení tou situací aby tu situaci zvládli. A u otázky faktorů mi odpověděla následovně. Já si myslím, že u nás je to hodně o těch zkušenostech, že

*pokud prost v téhle oblasti vlastn pracuje–del-í dobu. A má–navnímaný to jak vlastn ta pé e se poskytuje a n jak tak ty situace s t mi nemocnými i pe ujícími jsou v n em jako podobný. Te následovala zásadní otázka a to pocit strachu, zda ho má a pokud ano, tak kdy? Spí–ten jako **strach z toho svého profesního selhání**. Ale p ece jen jsem p i dal–ím dotazování zjistila, že nastala situace, kdy se bála. *No my jsme jako p edpokládali, že po úmrtí jedny klientky bude dost náro ná práce s jejím manflem, protože on vlastn sice na–i pé i akceptoval, ale necht l se nesmít s tím, že ta manfelka umírá. Po ád n co zkou–el n jakejma svejma r znýma zp sobama ji jako vracet do n jakého lep–ého stavu cořl prost nebylo mořné. Takže tam t eba po tom úmrtí jsem –la s kolegyní, tam bych si t eba netrouřla jít sama. Jsme byly dv a t eba jsme zvařovaly v tom obýváku, jak si sedneme, abychom m ly ty únikové strategie jak rychle pry a dávaly jsme si na n j pozor. Jak celá situace dopadla? Nakonec to prob hlo, ale ta obava tam byla.**

Cht la jsem v d t, co jí to dalo a zda má v p ípad ohroření nebo pocitu strachu n jakou podporu. Vzhledem k tomu, že jsem m la mořnost poznat i její kolegyn , tak jsem p esv d ená, že ta podpora je tam opravdu veliká. *A pokud jsou n jaký takovýhle vyhocený, tak je fajn, že jsme tým, ve kterým se to prost m že vykomunikovat, m flme se nad tím t eba postavit se a t eba i n jakým zp sobem na **supervizi** tak n jak rozebrat a vzít si z toho n co do budoucna a to vnímám jako velký benefit že opravdu lov k tam jede sám za sebe, ale po ád sou ástí n jakého týmu kterež ho m že bud n jak podrřet nebo m flme prost spolu p ijít na to jak to p í–t projít lépe a vyvarovat se n jakých krizí.*

Pocit strachu na pracovi–ti nemá, protože ve v t–in rodin je naopak p ijata s otev enou náru í a vd kem. V oblasti informovanosti a podpory sociálních pracovník má pocit, že je dostate ná. *Já si myslím, že ano a že zvlá– v na–em, jako v tomto oboru, máme velkou podporu a mořnosti jak na sob pracovat jak se vzd lávat se jsou kazuistiky a je mořné to sdílet na kulatých stolech s dal–ími kolegy nebo v rámci t eba na diskuzních fórech v tomto p ípad máme velkou podporu.*

A nakonec na otázku co by bylo dobré zlep–it a n jaký konkrétní p íklad mi objasnila systém p edávání klient do pé e bez pat i něho zaji–t ní informací. A to by dle jejího názoru bylo dobré, kdyby se zlep–ilo, protože by jim to výrazn pomohlo p i práci. *No ur ít ta na–e práce je hodn o komunikaci m li bychom navazovat na vlastn práci*

na-ich koleg , kte í t eba pracují v nemocnici s t mi na-imi nemocnými a tam vidím jako velkou rezervu v tom že mnohdy prost s nimi jako nikdo nekomunikuje ten zdravotní stav. Jak jsem měla možnost paní B poznat, tak jsem přesvědčena, že nedostatky, které jí bohužel komplikují práci při výkonu jejího povolání, určitě brzy se svým týmem vyřeší.

ROZHOVOR S PANÍ C

Tento rozhovor jsem vedla s ženou, která pracuje ufl v n kolikáté organizaci a byla proto pro tento výzkum takovým „feličkem v ohniõ protofle na její odpov di jsem byla opravdu zv davá asi nejvíc, protofle na v-echny své pozice nahlífla stejným pohledem. Nejd íve pracovala v probaci, dále pak mentáln postiflenými ob any, pak se pustila do práce v organizaci pro poruchy p íjmu potravy a v sou asné dob pracuje na pozici krizového interventa pro ob ti násilných trestných in . Na poslední pozici pracuje pár m síc a zatím jí práce vyhovuje.

Tak kté práci m p ivedla moje p edchozí práce vlastn , kdy jsem pracovala v proba ní a media ní slufb a tam jsem pracovala s pachateli trestných in a zároveň jsem se tam setkávala vlastn i s prací s ob tma trestných a kde jsem byla i krátce v projektu jako asistent u trestný innosti, a to m vlastn jako hodn zajímalo, protofle mi p i-õ hodn d leflitý mluvit o tom, co ty ob ti pot ebujou a jaký mají obavy v souvislosti s propu-t ním pachatele z v zení no a tak postupn m to vlastn dovedlo zase na tu druhou stranu na stranu tý ob ti. Ve své práci jak íká, se snaží co nejvíce podporovat své klientky.

Snaflm se n jak stabilizovat jejich psychickej stav a navést je k tomu nebo dopomoc jim k tomu aby byli schopni tu situaci e-õt pomoci vlastních sil, takfle podívat se na jejich problém a pomoci jim aby to dokázali e-õt sami, pokud je to jako je-t moflný.

Mezi její klienty pat í fleny nap . po domácím nebo sexuálním násilí. Jaké má zku-enosti s problémovými klienty? Zamyslela se a já bych se v této oblasti obávala práv t ch mufl násilník , ale p ekvapilo m , fle to jí prý zatím nenapadlo. Má ale jiné zku-enosti.

*Je jakoby pravda fle se vyskytují klienti s jakoby psychickýma problémama, diagnózou a n kdy je t flký s nima pracovat, protofle n jakou dobu trvá, nefl zjistí-, fle ji jako maj, ono to t eba vypadá, fle jí jako nemaj a pak se to t eba za ne objevovat tak to jsou t eba p ípady, kdy lov k m fle za ít zaffvat nejaký jako obavy. Na otázku strachu mi odpov d la, fle si ho zatím nep ipou-tí a faktory vnímá tak, fle nasbírané **zku-enosti** jsou pro ni nejvíc.*

Myslím si, že určitě tohle je vlastně stejné když to tak jako vezmu tak ty zkušenosti, který mám třeba i z těch klientů tak určitě mi to pomáhá i teď. No já mám asi nejvíce obavy abych to dostatečně zvládla, aby ta moje práce v rámci tomu klientovi byla odvedena správně, to je jako jedna z těch nejvíce obav abych dávala to co, potřebuje ten klient, ale zároveň aby to bylo přiměřeně tomu, co mám dávat. Některé hranice a tak.

Podporu v organizaci rozhodně má, z minulých pracovních míst má opravdu potřebné zkušenosti a tady si velmi pováží její přístup vedení.

*Pakliže mám obavy nebo strach z klienta tak určitě to potřebuju to dělat v supervizi, s tím kolegyní a najít způsob řešení jak tomu elit, pak i intervence jenom v rámci té organizace pak určitě jako nějaká vlastnost té konkrétní organizace, toho vedení to jako je hodně důležité slyšet na to, že **ten strach tam je** a být ochotní udělat to třeba nějaký to opatření. Nejvíce strach zažívala v neziskové organizaci pro mentálně postižené.*

*Když jsem pracovala v té organizaci pro pomoc lidem s nějakým tím mentálně postižením, tak jako tam jsem se bála jako úplně nejvíce v sociální práci a bála jsem se třeba konkrétně jedné klientky, která byla pro mě **nevyzpytatelná** ve svém chování který souviselo s tím postižením a tam jsem i když jsem měla nějaké informace jak se s tím vypořádat tak to pro mě bylo jakoby dost těžké elitě tomu a myslím že to byl jako jeden z důvodů proč jsem to tam pak ukončila, ne ten hlavní ale to prostě jako nešlo to překonat ten strach, hrozný strach. Bála jsem se napadení, protože to napadení se tam i jako několikrát stalo, ne mě ale v době kdy jsem, že mým kolegyní a proto jsem se bála a bála jsem se třeba i nějakých reakcí třeba i slovních když to shrnu tak nějaký jako agrese.*

Když pracovala v probaci a mediaci vypověděla, že tam strach opravdu neměla, ale naopak v organizaci pro poruchy příjmu potravy, No a tam jsem se v době nebála, teda musím říct. To jako fakt ne to jsem nějak cítila, že prostě ať na výjimky že jsem měla z něčeho blběj pocit. V organizaci na příjem potravy? Já jsem tam strach taky měla, ale tam nepřamenil od klientů, ale tam jsem se cítila potřebně v té atmosféře, která tam byla a bála jsem se vlastně, co tam vzejde ze strany vedení, tam byl strach z toho, co

zas bude. Co tam zase zaflíju. Strach a obavy byly, ale z vedení a jejich chování k zam stnanc m.

A p i otázce zda si vybavuje n jaký zásadní konflikt nebo problém ze své praxe mi uvedla, jedno udání od klienta, který si na ní st floval neprávem na vedení. Vedení stálo p i ní. Zásadní ale pro ni bylo, a p ineslo i to ponau ení.

Pamatuju si ten pocit takovej hodn nep íjemnej pocit takový tý nespravedlnosti vlastn a p ítom jsem racionáln v d la. Pro ten lov k chápu pro d lá to, co d lá a dávalo to celý smysl co je to za typ lov ka, hrozn nep íjemnej pocit. A p esto fe jsem m la tu podporu toho vedení i p esto mi to bylo jako nep íjemný, prost jsem na to nebyla moc zvyklá, vfdycky jsem se s ka fdým dohodla docela dob e a tady to jako ne-to.

Co jí to dalo? Mofná takovou jako ostraftitost.

Informovanost a podpora sociálních pracovník , byla na-ím dal-ím tématem, kde m la op t velké srovnání z p edchozích zam stnání. *Obecn dostate ná není jako systémov a to souvisí i finan ním ohodnocením a tak dále a myslím, fe ne a tu podporu pot ebují stoprocentní a ne v ka fdé organizaci to tak je.*

Na otázku zlep-ování vnímá d leflité zmínit podporu a zastání ze strany vedení. ***Podpora ze strany vedení není tak ty lidi se cítí samoz ejm víc jako fe v tom plavou.***

Tento rozhovor byl veden ve velmi p átelském duchu, vlastn stejn jako v-echny p ede-lé.

ROZHOVOR S PANEM D

Byla jsem ráda, že se mi podařilo přesvědčit dva muflerky na rozhovor, protože jich v sociálních službách tolik nepracuje, a když člověk na nějakého narazí, tak se nesetká s velkou ochotou spolupracovat na rozhovoru. Proto jsem se na setkání zároveň těšila, ale i jsem měla trochu obavy v jakém duchu a náladě bude probíhat.

Pan D mě přivítal ve své pracovní organizaci, kde pracuje, v krásném prostředí plném slunce a květin. Uvařil mi kávu a byl trochu nervózní, protože nevěděl, na co se ho budu ptát. Ale nakonec jsme to nějak zvládli, protože jsme byli oba dost nervózní, tak to byl zároveň první rozhovor, při kterém zazněl několikrát i smích.

Trošku jsem ho podezírala, že to věděl schválně a na jasné otázky se tváří nechápavě, aby mě dostal ještě více do rozpaky, ale to už se dnes asi nedozvím. Na otázku v jaké oblasti sociálních služeb pracuje, mi odpověděl: *A co znamená ta oblast?* Když jsem mu upřesnila, na co se ho ptám. *Provozovatel jedenácti sociálních služeb.* A co konkrétně obnáší jeho práce je zástupcem editelky *smích*, *takže já tam mám na starosti všechno, takže děláme ambulantní služby, sociální, pobytové i terénní služby.* V této oblasti pracuje, jak uvedl asi deset let, organizaci založila jeho maminka a on zde pokračoval také pracovat. Starají se o opravdu široké spektrum klientů a jen tímto lze určit s jakým typem klienta nejstejší.

To je taky složitý protože těch klientů máme opravdu široké spektrum je to od dětí přes dospěláky, dospěláky s nějakým postižením, hendikepem ale zároveň máme v péči i lidi s psychiatrickým onemocněním seniory. Takže tímto říct, co nejstejší. Když přišla otázka na problémového klienta, tak nastala situace, na kterou jsem nebyla dostatečně připravená. Vzhledem k tomu, že rozhovory byly vedeny napříč různými oblastmi sociální práce, tak se dalo předpokládat, že se v ní které oblasti vyskytne tzv. šproblémový klientů právně ten, který má nějaké obavy, nepříjemnosti, pocit strachu, nebo dokonce nějaké ohrožení života i zdraví. Pan D ale toto nepřipouští, on své klienty pochopitelně takto nevnímá a možná i z pozice muflerky, který to nechce říci, byl překvapený mou otázkou na oblast strachu, nemá důvod a nepociťuje

fládný strach a ani to nikdy nezažil. Obava, kterou má je jen o blaho svých klientů a aby nedošlo k nějakému konfliktu mezi nimi.

To je vždy konflikt, které mají hlavně ti klienti mezi sebou a nedokáží to řešit samostatně a potom ebují na naši pomoc, v tom aby ten konflikt dokázali řešit. Na téma faktorů mi odpověděl následovně. To nevím, jestli je to osobní nebo obecná jednak znalost, znalost těch konkrétních lidí to jak se s nimi poznáme v praxi, protože asi, protože my máme klienty, se kterými pracujeme dlouhodobě, my nemáme klienty, kteří k nám přijdou nárazově, a vidíme se s nimi jenom jednou, takže asi znalost té problematiky a zkušenost v tom postížení v tom co obnáší ta jejich potřeba.

Největší výhodu vidí ve znalosti jednotlivých klientů, protože s nimi pracují v dlouhodobě a ufl tam dochází k navázání vztahu a znalosti co ten který klient potřebuje a jak s ním pracovat. Jo a to je potřeba aby o tom mohli mluvit a zároveň, aby se v té situaci nepedcházelo, aby věděli co se děje a pro se to děje. Je to k tomu faktor, že se vrátím možná je to porozumění jak ten konflikt může vzniknout, protože graduje a jak reagovat na ty emoce a projevy chování klientů. Pokud jsme s těmi lidmi nějakou delší dobu a dokážeme předvídat ty věci a předvídat co a jak moc je na tom v tu chvíli, potom jsme schopni to řešit, aby to nenastalo.

A jako organizace si vedou rizikové plány u těch kterých klientů, u kterých mají pocit, že je to třeba. K tomu účelu slouží rizikové plány. Rizikový plán je něco co má v té naší klientů jak zpracováno, kde je napsáno, co se může stát, v jaké situaci afektu, co dělat co nedělat takže to je v čem se kterou se pracovníci seznámí, ale to je taková teorie ale v praxi je to jiné.

Existuje tam, jak jsem ujistil, podpora a zajištění supervize a možnosti dalšího vzdělávání v případě potřeby a zájmu. Informovanost a podporu sociálních pracovníků vnímá tak, že vystudovaný sociální pracovník je odborník, který má praxi a o své práci má přehled a potřebné informace. Rozhovor byl náročnější, než jsem čekala a nevědy jsem dostala všechny odpovědi, tak jak jsem očekávala, ale i tak to bylo přínosné a zajímavé setkání s člověkem který toho se svou organizací v sociálních službách je schopen udělat mnoho dokáže.

ROZHOVOR S PANEM E

Tento poslední rozhovor jsem vedla také s muflerem, který je velmi milý a vtipný a i tento rozhovor nejen že poskytl jiný a nový pohled na celou problematiku, ale op t zde zazn l smích. V dob rozhovoru pracoval jako asistent v organizaci zaji– ující pomoc pro t lesn a kombinovan postiflené spoluob any (jak to sám nazval) v této organizaci pracuje 6 let a dostal se k ní úplnou náhodou p es inzerát a vlastn v bec nepo ítal, že to bude na tak dlouho. Te ufl je to jenom ob asná výpomoc na hlavní pracovní pom r práci ukon il v ervnu a hledá nové p íležitosti, prý je as na zm nu. Klienty, které nej ast ji potkává, tak z nich strach ani obavy nem l a nemá.

Nem l jsem fládného klienta, kterýho bych se bál, to ur it ne takže ale m l jsem takového jednoho klienta který, jeffl–marjá do–lo k n jakýmu konfliktu a pak jsem se bál vřdycky, kdyfl jsem ho m l, že by zase k tomu konfliktu mohlo dojít.

Jak uvedl, –lo jen o vým nu názor , a kdyfl se to vyjasnilo, dalo mu to, že pro p ít bude dobré zamý–let se více nad tématy rozhovoru. Jako že asi spí–no asi že mám bejt víc citliv j–í nebo ne citliv j–í ne že bych nebyl citliv j–í ale, že si mám dávat asi v t–í pozor na to, jestli fakt se mám pou–t t do takových témat s n kterýma lidma s kterýma vím, že to prost t eba nejsme na stejný lodi.

Problémové klienty nevnímá a stejn jako druhý dotazovaný mufl strach si nep ípou–tí. *No, tak v práci zrovna s t lesn postiflenýma te jako p emý–lím, jestli jsem jako n kdy m l v bec **strach** z n ehoí í snad jako myslím, že ne že bych m l z n eho **obavu**, n jak si nevybavuju.*

S t lesn postiflenýma který jsou vlastn jako upoutaný na vozejkách a nem flou ti vlastn jako nic ud lat, Nedaj ho na stranu a nedaj ti p es drřkuí ..takže tam jako nem že dojít k n jaký fyzický poty ce. Maximáln na tebe m že najet s vozejkem a to p ed ním jako ute e–, jinak ti nic neud laj, ale vřdycky jsou tam jako konflikty. Jak uvedl, má spí–e obavu o své zdraví abych si nehnul se zády nebo abych nevyklopil klienta p i nakládání do vozu.

Jako faktory na zvládání strachu uvádí: *Jaký faktory? Na zvládání strachu? Tak to se musím nad tím zamyslet tak já si myslím, že nejd leflit j–í faktor je, být co nejvíc*

v klidu nepodléhat nebo si zbytečně nepřipouštět třeba by se mohlo něco stát a tak
dávra v sobě jest konkrétní jeho tak určit jako nějaká délka praxe. lov k když
má ufl hodně zkušeností s těmihle situacemi, takže ufl se dokáže třeba když dojde
k nějaké situaci třeba vyhročený, protože ví, že tohle třeba zvládnul, takže délka praxe
ta určit. V práci podporu a zastání rozhodně má ale vzhledem k tomu, že služba je
terénní, tak při výkonu práce si v dané situaci musí vždy poradit sám. *Noooooo* *takhle*
podporu bych určit mohl mít, kdybych si zavolal třeba koordinátorovi. Maximálně
pokud jde o pomoc s klientem tak ne kdy pošťádá okolí. Jo to vedení tak jak pro
klientský tak pro asistentský tam v případě nějakého konfliktu s tím klientem se
logicky spí-a jako zastane toho asistenta neř toho klienta a e-ť se to. Informovanost
vnímá jako dostatečnou a co je podle něj ke zlepšení? Získávat informace z okolních
států a vzájemné sdílení a podpora.

TABULKA S TÉMATY ROZHOVOR S PANÍ A

TÉMA	CITACE
CHOVÁNÍ KLIENT VZTAHY	<p>„ v podstat v-ichni klienti jsou svým zp sobem problémoví.õ</p> <p>„,tyhle ty klientky jsou fakt jako nevyzpytatelnýõ to v-echo v po ádku, fle ufl s nimi ten vztah fakt má- takový, fle ufl se nic nem fle stát, tak zase p ijde chvíle, kdy zase je v-echo -patn a zase se za íná od nulyõ</p>
ZVLÁDÁNÍ STRACHU	<p>„ ím del-í asi ta praxe tam, tak tím ten strach není takový, protofle vím, fle zpo átku byl velký ten strachõ</p> <p>„,A co m t eba je-t napadá tak kdyfl t eba mí se bojím, kdyfl jsem tam s kolegyni nebo s více kolegyn miõ</p>
POMOC A PODPORA	<p>„ Zku-enost t ch star-ích kolegy a koleg , kte í mají jako dlouholetou nebo daleko v t-í praxi z tohotole oboru tak toková ta jako edukace od nichõ</p> <p>„,díky vlastn tomu kolegovi jsme to n jak vícemén zvládliõ</p>
AGRESIVITA VYHROCENÉ STAVY	<p>„ se tam hodn u nich projevuje agresivita, nedokáflou se jakoby t eba ovládatõ</p> <p>„,nedokáflou se jakoby t eba ovládat, nemají pud sebezáchovy v takovýhle vyhrocenejch stavechõ</p>
MOTIVACE	<p>„ Jo, práce s lidma, myslím si, fle</p>

	<p>po celou dobu své práce jsem vždycky pracovala s lidma a zaujala m tahle oblastě</p>
POCITY	<p>.. po ád musí– být ve st ehu a ostrafitá a úpln jako nev it a spoléhat sama na sebeě ..nikdy se lov k nem fle cítit úpln bezpe n ,ě___,bylo to doopravdy hodn nep íjemnýě fle se musela odvézt, to není p íjemnýě</p>

TABULKA S TÉMATY ROZHOVORU S PANÍ B

TÉMA	CITACE
MOTIVACE	<p>„ Tak p ivedla m k této práci osobní zku–enost, fle jsme vlastn byly v situaci, kdy mi umíral tatínek, tenkrát jsme to jako vlastn jako rodina ne úpln dob e zvládli „to byla taková moje motivaceě „v d la jsem, fle chci pracovat v té domácí hospicové pé i od za átkuě</p>
ZVLÁDÁNÍ STRACHU OBAVY	<p>„u nás je to hodn o t ch zku–enostechě „strach z toho svého profesního selhání.ě „dávaly jsme si na n j pozorě „Nakonec to prob hlo, ale ta obava tam byla.ě</p>
POMOC PODPORA	<p>„po tom úmrtí jsem –la s kolegyní, tam bych si t eba netroufla jít samaě „ je fajn, fle jsme tým, ve kterým se to prost m fle vykomunikovat, m fleme se nad tím t eba postavit se a t eba i n jakým zp sobem na supervizi tak n jak rozebratě</p>

	<p>„jako v tomto oboru, máme velkou podporu a možnosti jak na sobě pracovat jak se vzdělávat se jsou kazuistiky a je možné to sdílet na kulatých stolech s dalšími kolegy nebo v rámci třeba na diskuzních fórech v tomto případě máme velkou podporu.“</p>
CHOVÁNÍ KLIENT	<p>„Pořád něco zkoušel nějakma svejma zkušenýma způsoby ji jako vracet do nějakého lepšího stavu což prostě nebylo možné“</p>
POCIT	<p>„lov k tam jede sám za sebe,“ „abych se dokázala vcítit a zároveň tam být v té roli toho kdo je tam jako odborník abych je dokázala provést“</p>
KRIZE AGRESIVITA VYHROZENÉ STAVY	<p>„n kdy jsou ty situace pro ni těžké vyhrcozený“ „fale na nás byl jeden z těch pozstalých byl dost agresivní a obviňoval nás.“</p>

TABULKA S TÉMATY ROZHOVORU S PANÍ C

TÉMA	CITACE
MOTIVACE	<p>„Snadím se nějak stabilizovat jejich psychický stav a navést je k tomu nebo dopomoci jim k tomu aby byli schopni tu situaci řešit pomocí vlastních sil“ „to mě vlastně jako hodně zajímalo, protože mi přišlo hodně těžký mluvit o tom, co ty obavy mají a jaký mají obavy v souvislosti s propuštěním pachatele z vězení no a tak postupně mě to vlastně dovedlo zase na tu druhou stranu na stranu těch obav“</p>
CHOVÁNÍ KLIENT	<p>„fale se vyskytují klienti s jakoby psychickými problémama“</p>

	„která byla pro m nevyzpytatelná
POMOC PODPORA	„podporu pot ebují stoprocentní a ne v každé organizaci to tak je „A p estofe jsem m la tu podporu toho vedení
POCITY	„Mofná takovou jako ostrafitost „takovej hodn nep íjemnej pocit „hrozn nep íjemnej pocit „ i p esto mi to bylo jako nep íjemný, prost jsem na to nebyla moc zvyklá „ne-lo to p ekonat ten strach, hroznej strach „cejtila, fe prost afl na výjimky fe jsem m la z n koho blbej pocit
ZVLÁDÁNÍ STRACHU OBAVY	„tohle je vlastn st flejní kdyfl to tak jako vezmu tak ty zku-enosti, který mám t eba i z t flích klient tak ur it mi to pomáhá i te „lov k m fe za ít zaflívat nejaký jako obavy „mám asi nejv t-í obavy, abych to dostate n zvládla, aby ta moje práce v i tomu klientovi byla odvedena správn „Bála jsem se napadení, protofe to napadení se tam i jako n kolikrát stalo, ne m ale v d la jsem, fe mým koleg m a proto jsem se bála a bála jsem se t eba i n jakých reakcí t eba i slovních kdyfl to shrnu tak n jaký jako agrese
SROVNÁNÍ	„v tý organizaci pro pomoc lidem s n jakým tím mentálním postiflením, tak jako tam jsem se bála jako úpln nejvíc „No a tam jsem se v bec nebála, teda musím íct. „tam jsem se cítila -patn v tý atmosfé e, která tam byla a bála jsem se vlastn , co tam vzejde ze strany vedení tam byl

	strach z toho, co zas bude
--	----------------------------

TABULKA S TÉMATY ROZHOVORU S PANEM D

TÉMA	CITACE
PRÁCE SE STRACHEM OBAVY	..my nemáme klienty, kteří k nám přijdou nárazově, a vidíme se s nimi jenom jednou, takže asi znalost té problematiky a i vzdělanost v tom postřehnutí v tom co obnáší ta jejich potřeba „Je to k tomu faktor, mluvit se vrátím možná je to porozumění, jak ten konflikt může vzniknout, proč se graduje a jak reagovat na tyto emoce a projevy chování klientů
CHOVÁNÍ KLIENT	„To je vždy konflikt, které mají hlavní klienti mezi sebou a nedokáží to řešit samostatně a potřebují na to pomoc, v tom aby ten konflikt dokázali řešit.“
POMOC A PODPORA	„Jo a to je potřeba aby o tom mohli mluvit a zároveň, aby se v této situaci přecházelo, aby viděli co se dělá a proč se to dělá „K tomu účelu slouží rizikové plány. Rizikový plán je něco co má v té době klient a jak zpracováno, kde je napsáno, co se může stát, v jaké situaci afektu, co dělat co nedělat takže to je v čem se kterou se pracovníci seznámí“

TABULKA S TÉMATY ROZHOVORU S PANEM E

TÉMA	CITACE
POCITY	„Jako bych asi spíše – no asi bych mám být víc

	<p>citliv j-ř</p> <p>„mám dávat asi v t-í pozor na to, jestli fakt se mám pou-t t do takových témat s n kterýma lidma s kterýma vím, fle to prost t eba nejsme na stejný lodiř</p> <p>„jeřř- marjá do-řo k n jakýmu konfliktu a pak jsem se bál vřdycky, kdyřl jsem ho m l, fle by zase k tomu konfliktu mohlo dojítř</p>
CHOVÁNÍ KLIENT	<p>„S t lesn postifenýma který jsou vlastn jako upoutaný na vozejkách a nem flou ti vlastn jako nic ud lat, Nedaj ho na stranu a nedaj ti p es drřkuř</p> <p>„Maximáln na tebe m fle najet s vozejkem a to p ed ním jako ute e-, jinak ti nic neud laj, ale vřdycky jsou tam jako konfliktyř</p>
PRÁCE SE STRACHEM OBAVY	<p>„být co nejvíc v klidu nepodléhat nebo si zbyte n nep ipou-t t fle by se mohlo n co stát a taky d v ra v sebeř jest konkrétn j-řho tak ur it jako n jaká délka praxeř</p> <p>„obavu o své zdraví abych si nehnul se zády nebo abych nevyklopil klienta p i nakládání do vozuř</p> <p>„Nem l jsem řládnyřho klienta, kterýřho bych se bálř</p>
PODPORA POMOC	<p>„Jo to vedení tak jak pro klientský tak pro to asistentský tam v p ípad n jakýřho konfliktu s tím klientem se logicky spí-a jako zastane toho asistenta neřl toho klienta a e-ř se toř</p> <p>„Nooooo takhle podporu bych ur it mohl mít kdybych si zavolal t eba koordinátoroviř</p>

5 Výsledky výzkumu

Při dkladném rozboru a porovnání se ukázalo, že ve všech dotazovaných pracovních pozicích se strach projevuje, ale ne vždy je to ze stejného důvodu. V prvním rozhovoru vyplynulo, že strach vyplývá hlavně z psychických poruch a problémů v chování dívek, ke kterému se může přidat i následná reakce při požití návykových látek. V dalším byl hlavním důvodem stres rodinných příslušníků, kteří někdy agresivitou reagují na smrt svých milovaných, se kterou se nedokáží vyrovnat a mohou někdy napadnout sociálního pracovníka a uřít slovně nebo fyzicky s tím, že jeho péče nebyla dle jejich očekávání. V dalším rozhovoru se ukázalo, že strach měla dotazovaná respondentka při práci s osobami s mentálním postižením. V dalších dvou rozhovorech s muži se strach objevoval, ale spíše v rovině profesionální, nebo obava z konfliktu mezi klienty. Všechni dotazovaní se shodli na tom, že je pro ně zásadní při zvládnutí strachu délka praxe, zkušenosti, které mají, a uřít vlastní, nebo předané od starších a zkušenějších kolegů a kolegů.

6 Diskuze

Tématem a cílem této práce bylo zjistit, zda sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách vnímají při svém povolání pocit strachu, zda mají podporu ze strany kolegů nebo vedení a jaké faktory vnímají, že mají vliv na zvládání strachu při své práci.

Teoretická část se zabývala tématem sociální práce v širším pojetí. Byly zde uvedeny některé typy sociálních služeb a jejich popis nabízených služeb, dále zde dle dostupné literatury byly uvedeny typy klientů a možných důvodů pro obavu a strach z uživatelů sociálních služeb. Závěrem teoretické práce uvádím některá možná doporučení jak s obavou a strachem z uživatelů sociálních služeb lze pracovat.

Praktická část práce je věnována jednotlivým rozhovorům a jejich následnému rozboru. Vzhledem k fenomenologické povaze IPA je důležité, aby tvorba dat probíhala společně, který poskytne bohatý a detailní popis respondentovy zkušenosti v první osobě. Účelem sběru dat je vstoupit do světa účastníka výzkumu. Společně získávání dat by mělo facilitovat přiblížení myšlenky a pocity spojené s daným fenoménem (Smith, Flowers a Larkin, 2009). Nejčastěji

používanou metodou sběru dat v IPA je **polostrukturovaný rozhovor**. Ten představuje dostatečně flexibilní metodu, která dává respondentovi možnost volně mluvit o tématu, reflektovat svůj postoj k němu a rozvíjet o něm své myšlenky. Současně výzkumník může v reálném čase sledovat, co se v rozhovoru vynoří, co je významné pro respondenta a zároveň může rozhovor usměrnit tak, aby se neodchýlil od tématu (Smith, 2004). Jsou zde vybraná společná témata, která se v jednotlivých rozhovorech objevovala, a tím je věnována významná část diskuze, protože jsou to dle mého názoru zásadní doporučení, která mohou při práci v sociálních službách výrazně pomoci při práci se strachem a obavami.

IPA studie obvykle pracují s níže uvedeným respondentem. Vzhledem k povaze fenomenologického výzkumu detailní analýza zkušenosti je smysluplné zaměřit se na menší počet participantů (případně na jednoho člověka) dobře reprezentující zkoumaný fenomén (Larkin, Watts a Clifton, 2006). Proto byli záměrně osloveni

respondenti, kteří mají shodně alespoň nějakou zkušenost s osobami s duševním postižením, aby byla zachována homogenita zkoumaného vzorku.

Jako jedno ze základních témat při rozhovorech bylo téma chování klientů, zde lze navázat na to, že je důležité, s jakým typem klienta se sociální pracovník setkává. Jsou oblasti kde je riziko slovního nebo fyzického napadení minimální nebo vůbec žádné a naopak jinde se s takovým typem klienta můžeme setkávat pravidelně. Jako jeden z důležitých faktorů byla uvedena i informovanost o jednotlivých klientech, znalost jejich problému a popřípadě diagnózy. Představa co které onemocnění obnáší je při práci velmi přínosné. To ostatně shodně uvádí i Matoušek et al. (2005) předpokladem k práci s duševně nemocnými je důležitá základní znalost nejen symptomatiky, ale i dynamiky duševních onemocnění, terapeutických intervencí (včetně vlivu medicíny), znalost standardů zdravotní a sociální péče a řádu zdravotního i sociálního zařízení, ve kterém pracovník pracuje. (Matoušek et al., 2005)

Můžeme se setkat s jedinci se specifickými vlastnostmi nebo narušenou osobností a pak není takový problém, aby nastal nějaký konflikt. Jak uvádí Navarro (2015), například narcista může i vybuchnout, protože se považuje za dokonalého a vy se například opovážíte mu naznačit, že to tak není. Emočně nestabilní jedinec vás klidně osloví, protože to má zkrátka v povaze, Predátor rozhodně nemá pocit, že by s ním bylo něco v nepořádku a navrhnete-li mu, aby vyhledal odbornou pomoc, mohly by se v něm probudit násilnické sklony. Paranoikovi podobným návrhem potvrdíte, že jste „nepřítel“, a bude vám důvodovat ještě méně než dosud (Navarro 2015).

Proto je dobré si uvědomit, o jakého klienta se jedná a mít se na pozoru. Je dobré vědět co je to zálovka? Zjistit si informace, naučit se rozlišovat mezi příjemným vystupováním a milou povahou, hlídat si osobní prostor a zachovávat si odstup, důvodovat svým pocitem a dát na to jaké pocity v nás daný zálovk vyvolává, být pánem situace, dokázat zpomalit vývoj situace, vyhýbat se manipulaci, nastavit si hranice, zaznamenávat si projevy chování, umět přerušit emoční vazby, důvodovat, ale provokovat, v případě, že máme pocit, že jsme v ohrožení, tak nechat dlouho a oslovit spojence kteří nás v práci s takovým jedincem podpoří (Navarro, 2015).

Jak bylo uvedeno v jednom z rozhovorů tak určitě v této oblasti mají svůj význam tzv. rizikové plány, které mohou jak stávajícím, tak i nově příchozím pracovníkům v sociálních službách výrazně pomoci při práci. Zaznamenávání všech případných problémů, stavů a krizí vede k poznání jak klienta, tak i prostředí a je možné se tak rychleji zorientovat a hlavně mít takovou pomyslnou „berličku“ v případě nějakého problému, která pomůže najít to nejlepší a nejvhodnější řešení dané situace.

Dalším společným tématem byly vyhořelé stavy, krize a agresivita.

Téma krize popisuje Záborková (2017) krize je záškloně, nekonečný moment, emocionálně vypjatá situace, náročná životní etapa a všechno může krizi spustit je ztráta, volba nebo změna, jak to zní jednoduše, když se to takhle napíše, ale když to člověk zažívá, je zaskočen. (Záborková 2017). O agresi uvádí Výrost, Slamník et al. (2017) agresi lze nejjednodušeji charakterizovat jako záměrné ublížování, způsobování negativních důsledků. Green, (2001) upozorňuje, že velmi důležitým základním znakem agrese je cílev domýšlivý charakter. Proto se agrese definuje jako chování zaměřené na poškození, ublížení jiné osob. Anderson a Huesmann (2003) rozlišují situační faktory agrese do tří kategorií a to **averzivní podmínky, agresivní naladění a afekt a podněty které aktivizují**. K averzivním podmínkám patří útok nebo jiná provokace, frustrace, bolest. K podmínkám které vyvolávají negativní naladění, patří nepohoda (diskomfort), špatná nálada a stres. Aktivizující podněty jsou takové, které zvyšují úroveň aktivity. Také přítomnost některých látek v těle může ovlivňovat senzitivitu vůči agresivní stimulaci. Patří mezi ně například alkohol nebo návykové látky (Výrost, Slamník et al. 2017).

Dalším tématem při analýze rozhovorů byl strach a obava. V některých případech se jednalo o strach z práce a profesionálně odvedené práce a v jednom případě respondent uvedl, že se bojí, aby sám sebe, nebo klienta nezranil při nesprávné manipulaci. Dále zaznamenala také obava z toho, aby si klienti neublížili navzájem, a tento pocit se týká i mé osobní zkušenosti, protože když nastanou „vyhořelé“ situace, člověk v praxi většinou má obavu o klienty a ne o sebe, to mi shodně potvrdili všichni dotazovaní respondenti.

Jedním z dalších témat bylo téma pocitů a emocí. Každý má svůj zážitek a užil bychom si emoce, pocit nebo afekt je pro každého z nás zprávou o tom, co se aktuálně

odehrává ve své tvůrčím procesu. Pocity podle Antonia Damasia, „vlastní oknem do regulace života.“ To, čím pro nás své tvůrčím je, poznáváme skrze neustálé hodnocení informací, které se dostávají do našeho mozku, ten je zpracovává a vyhodnocuje a pak následují reakce automaticky a bez našeho v doměho rozhodování. Například se nám při leknutí rozbuší srdce, spouští se reakce jako například strach, úzkost, odpor, agrese, překvapení, ale třeba i radost. (Psychologie dnes 2023)

Emoce nás připravují na akci, ale dávají také našemu rozumem okolí, v jakém vnitřním stavu se nacházíme, a jsou tak v sociální skupině návodem, co v interakci s druhým dělat a jak reagovat. Psychologie dnes (2023, s. 40). Nevládnutí emocí, nebo špatné vylovení situace může mít za následek konflikt. Jak uvádí Křivohlavý (2002) konflikty byly, jsou a budou jakousi nevyhnutnou součástí našeho života. Základní problém nespát uje v existenci konfliktu, ale ve způsobu jejich řešení. V souvislosti s tím, jak uvádí Holá (2003) stále výrazněji do popředí vystupuje komplexní vnímání konfliktu, resp. Konfliktních situací (působení psychologických, sociálních, kulturních a dalších faktorů), což vyžaduje interdisciplinární přístup ke zkoumání této problematiky (Holá, 2003). Jonášová (2023) zastává názor, že lidé, kteří v sobě emoce dlouhodobě dusí, mívají strach, že někdo překročí jejich hranice a oni se nedokážou ubránit. Často cítí bezmoc, že jsou druhým vydáni napospas, a tak se raději kontaktu vyhýbají a uzavírají se před světem. Někdy se takový člověk začne trestat a obracet hněv proti sobě, protože si například vyčítá, že neudělal něco, co sám chtěl, jen aby se druhým zavděčil. Jiní mohou nahromaděnou frustraci a vztek z potlačování svých potřeb a emocí obracet v agresi vůči okolí. Ventilování emocí je důležité také proto, že jsme tak pro své okolí čitelní. Pokud dáváte najevo, co prožíváte, lidé zhruba tuší, co od vás mohou očekávat. Zároveň je snazší vzájemná komunikace. Ostatní berou na vědomí vaše potřeby a podle toho se mohou zařídit. Pokud vám na někom něco vadí, ale usmíváte se na něho, druhý má zkrátka dojem, že je všechno v pořádku. Takže dělá dál věci, které vám vadí, a ve vás vůči němu roste averze. Když dáte emoce najevo včas, pomůže to předejít konfliktům a domněnkám. (Psychologie.cz)

Dalším z mnoha zajímavých témat bylo téma podpory a pomoci od kolegů a vedení se vyskytovala v úvodu a jako zásadní uvádějí supervizi, která jim v případě nejistoty a strachu dost pomáhá. Supervize je dnes samostatnou profesní specializací, má svou teorii a metody i etický kodex. Důležitým faktorem je osobnost supervizora, jeho

cílem je vytvoření nezbytné důvěry, která je nezbytnou podmínkou k učením a reflexi a pomáhá sdílet vlastní nejistoty, strach a obavy a získat podporu k překonání obtíží. Supervize může být výjimečným prostorem, kde tyto zkušenosti mohou být cizelovány právě do podoby v domé moudrosti praxe. Základním nástrojem pro zdomování nevdomého, či jinak řečeno přesouvání vědomí z tacitního do explicitního, je reflexe, jak potvrzují i analýze tacitních znalostí (Mep a Mvec (Mep, Mvec, 2013, s. 664).

Reflexi můžeme obecně rozlišit na dvě základní části. První je reflexe procesu, tedy toho co se dělo zpětně, krok za krokem. Druhou částí je sebereflexe, kdy zaměříme pozornost na sebe, své myšlení a prožívání v dané události. Dnes je již nepochybná role prožívání v procesu poznávání. Supervize je skvělé místo pro tuto podrobnou reflexi, ufl jen díky vyhrazenému času a bezpečnému místu, kde se na tuto reflexi systematicky zaměříme s podporou supervizora a kolegů (Hájek 2002).

Zásadním tématem a otázkou byly faktory, které pomáhají při zvládnutí strachu a obav a napomáhají při práci s ním. Všechni respondenti se jednohlasně shodli na praxi a zkušenosti, a ufl zafitě nebo předané od kolegů či vedení. Jak uvádí Glumbíková (2023) Moudrost praxe sociální práce je relativně novým tématem. Současnost před nás, pracovníky a pracovnice pomáhajících profesí, klade stejné jako generacím před námi i zcela nové výzvy. Individuální, společenské, klimatické, technologické atd. Díky faktu, že pro tuto šnovou dobu v lidské historii, nedisponujeme dosud dostatečnými teoriemi a metodami práce, musíme zaměřit pozornost na aktuální moudrost praxe, která nám umožní tyto výzvy zvládnout, jak ji definovali mimo jiných Chu a Tsui (2008, s. 52): *š Moudrost praxe je produktem protnutí teorie a praxe. Je to výsledek předvedení teorií do aktuálního kontextu zprostředkovaného skrze osobní sdělení. Je plodem sociální práce a osobních hodnot spojených s morálním a praktickým vyhodnocením, co je pro klienta nejlepší.* (Socialní práce 2023).

Ve výsledku se ukázalo, že strach v našich podmínkách zatím není takový, aby následně bylo nutné předat se zaváděním zvláštních opatření. Z rozhovorů vyplynulo, že kdyfl se nějaká obava nebo strach na pracovišti objeví, tak jsou sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách dostatečně vybaveni informacemi od kolegů či

vedení, jak správně postupovat, nebo jim je k dispozici následná supervize, kde mají možnost vše probrat a reflektovat.

Závěrem diskuze je nutno zhodnotit, že tato práce má své limity, bohužel vzhledem k tomu, že oblast strachu v návaznosti na sociální práci a sociální služby zatím není, dle mého názoru, v nově dostatečně pozornost. Dále je pak otázkou, do jaké míry byly odpovědi některých respondentů pravdivé. Lze si snadno představit, že mužský respondent tazatelce nepříznivě zjevně strach nebo obavy z napadení, protože mu může být pocit, že by z pohledu ženy nebyl dostatečně psychicky odolný a proto mu může zkrášlovat stav situace, o které mluví. Vzhledem ke stále méně strukturované a potěšitelné klientele by bylo jistě dobré se této problematice věnovat více a zjistit jaký názor mají na danou problematiku i v jiných oblastech sociální práce, například by určitě bylo zajímavé téma strachu v sociálních službách a práci s ním začlenit do programu některé z konferencí pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách, protože by si v rámci diskuzí mohli vzájemně vyměňovat poznatky, zážitky a zkušenosti ze své praxe.

Závěr

Pokud jde o téma strachu sociálních pracovníků, myslím, že situace není natolik vážná, pokud si budou dostatečně uvědomovat svoje možnosti a limity a s tím pracovat, protože jak uvádí Maroon (2012) kvalita vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem do značné míry závisí na tom, o kolik klient se sociální pracovník stará. Pokud roste jejich počet, stoupá také emocionální, kognitivní a tělesné přetížení. Pomáhající s menšími problémy klienty jim mohou vnovat veškerou svou pozornost a má čas si ujasnit jejich problémy a stav vyžadující okamžitý zásah a konkrétní řešení. Problémy, v tichou nastávají v okamžiku, kdy přicházejí nemotivovaní klienti se sklony k násilí, jejichž situace nebere obrát, pak by se péče měla přerušit, alespoň na nějakou dobu, dokud klienti neprojeví zájem o spolupráci a změnu.

O klienty s více problémy, kteří vyžadují extrémní nasazení by se měli starat zkušenější sociální pracovníci a nezačátečníci a vždy by měli mít možnost v případě potřeby na koho požádat o pomoc. A o to jak se ukázalo, není v našich podmínkách sociální práce nouze.

Závěrem bych ráda zmínila, že jak uvádí Laca (2021) sociální pracovník je první osobou, základním krokem, prostředníkem, díky kterému se sociální práce dostává ke klientovi.

Být sociálním pracovníkem je velmi záslužné a chvályhodné. Snážit se pomáhat druhým je vždy společensky cenné a vysoce morálně ohodnoceno. Sociální práce není bohužel v našich podmínkách dostatečně finančně ohodnocena a tak hlavně díky chuti sociálních pracovníků pomáhat, tato profese stále existuje a zaslouhuje se o mnoho pozitivních a příznivých vlivů na osudy potřebných. Proto je třeba mít na paměti, že sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách jsou vzdělaní lidé, kteří vykonávají opravdu záslužnou činnost a bohužel někdy až za hranice svých fyzických i psychických možností. Je třeba je chránit, pomáhat jim a věnovat jim v jejich úsilí podporovat, protože je to práce velmi náročná a bohužel společností ne tolik uznávaná jako jiné oblasti práce s lidmi.

Když jsem zpočátku začínala pracovat s tímto tématem, s tématem „Práce se strachem z užívatele sociálních služeb v praxi sociálních pracovníků“ tak jsem si vůbec nebyla jistá volbou tohoto tématu, dost jsem se obávala, zda bude dost zdrojů a jestli ta práce bude mít vůbec nějaký smysl. Nakonec ale musím poznamenat, že s každou psanou stránkou v knize a další napsanou stránkou této práce jsem se do tohoto tématu více dostávala a v okamžiku prvního rozhovoru se mi začaly otevírat nové neznámé obzory, protože práce v sociální oblasti zatím není mojí hlavní pracovní náplní a nemám tedy tolik zkušeností jako ostatní kolegyně, proto to bylo pro mě o něco náročnější, ale přineslo mi to spoustu nových poznatků a pokud budu pracovat v sociálních službách (a to mám v plánu), tak budu mít určitě lepší představu a pohled o jednotlivých pracovních pozicích a typech záležitostí než před napsáním této práce a určitě budu v novat pozornost připadným rizikům, která zde uvádím a snažit se jim předcházet, nebo mít minimálně základní představu o jejich řešení. Zároveň bych ráda uvedla, že alespoň tímto je tato práce pro mě jistou osobní a profesní výzvou velkým přínosem.

Literatura a zdroje:

- Anderson, C. A., Huesmann, L. R. (2003). *Human aggression: A social-cognitive view*. In M. A. Hogg, J. Cooper (Eds.), *The Sage handbook of social psychology* (297-323) London: Sage.
- ermáková, E. (2014). *Zvládání obtížných situací p i práci a kontaktu s klientem*. (n.d.) Benepal.
- Eillert, W. D. (2016). *Jak prokouknout druhé podle výrazu tvá e*. Praha: Grada.
- Gulová, L. (2011). *Sociální práce*. Praha: Grada.
- Elichová, M. (2017). *Sociální práce*. Praha: Grada.
- Eppenstein, T., Kiesel, D. (2008). *Soziale Arbeit interkulturell: Theorien Spannungsfelder-reflexive Praxis*. Stuttgart: W Kolhammer.
- Fischer, S., Tškoda, J. (2014). *Sociální patologie. Závafné sociáln patologické jevy, p í iny, prevence a mofnosti e-ení*. Praha: Grada.
- Geen, R. G. (2001). *Human aggression* (2nd ed.). Celtic Court: Open University Press.
- Glumbíková, K. (2020). *Reflexivita v sociální práci s rodinami*. Praha: Grada.
- Gulová, L. (2011). *Sociální práce*. Praha: Grada.
- Havrdová, Z. Hajný, M. et al. (2008). *Praktická supervize*. Praha: Galén.
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- Hobstová, J. (2010). *Drogová závislost a infek ní nemoci*. *Med. Pro Praxi* 2010; 7(10): 3686371.
- Holá, L. (2003). *Mediace ó Zp sob e-ení mezilidských konflikt* . Praha: Grada.
- Joná-ová, P. (2023, únor). *Emoce cht jí ven*. Dostupné na <http://psychologie.cz/emoce-chteji-ven/>
- Kaczor, M. (2019). *Stres jako hrozba a sou asn výzva v profesi sociálního pracovníka*. *Caritas et veritas*. . 8, s. 176-185.

- Kramulová, D. (2009, prosinec). *Kdo neumí pomoci sobě, nepomůže ani klientovi. Psychologie dnes*. Dostupné na <http://nakladatelství.portal.cz//asopisy/Psychologie-dnes/84262/kdo-neumi-pomoci-sobe-nepomuze-ani-klientovi>
- Kratochvíl, S. (2017). *Základy psychoterapie*. 7. Vydání. Praha: Portál.
- Křivohlavý, J. (2002). *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál.
- Laca, S. (2021). *Koncept teórií a metod v sociální práci*. Praha: Pražská vysoká škola psychosociálních studií.
- Larkin, M., Watts, S., Clifton, E. (2006). Giving voice and sense making in interpretative phenomenological analysis. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 102-120.
- Lorenz, K. (1996). *Takzvané zlo*. Praha: Academia.
- Malíková, E. (2020). *Péče o seniory v pobytových zařízeních sociálních služeb*. Praha: Grada.
- Maroon, I. (2012). *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků, teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. et al. (2005). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2012). *Sociální služby*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. et al. (2022). *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál.
- McWilliams, N. (2022) *Psychoanalytická psychoterapie: Příručka pro praxi*. Praha: Portál.
- Mellanová, A. (2017). *Psychosociální problematika v ošetrovatelské profesi*. Praha: Grada.
- Mišovič, J. (2019). *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Slon.
- MPSV. Sociální služby. (2023, červenec). Dostupný z <https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1>
- Nakonečný, M. (1996). *Motivace lidského chování*. Praha: Akademie.
- Navarro, J., Poynter T. S. (2014) *Dangerous personalities*. New York: Rodale Inc.

Nový, I a Schroll-Machl, S. (2005). *Spolupráce přes hranice kultur*. Praha: Management Press.

Pece-doma.cz (2023, červenec). *Domácí hospicová péče - mobilní hospic*. Dostupný z <https://www.pece-doma.cz/paliativni-pece-poskytovana-sestrou>

Ridgway, P. 2001. Restorying psychiatric disability: learning from first person recovery narratives. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 24(4), 335.

Řeháček, T., Čermák, I., Hytych, R. et al. (2013). *Kvalitativní analýza textů - typy i postupy*. Brno: Masarykova univerzita.

Sarisová, K. (2022, září). *Základní úzkosti*. Dostupné na <http://psychologie.cz/zakladni-uzkosti/>

Smith, M. (2003). Social Workers' Experiences of Fear Getaccess Arrow. *The British Journal of Social Work*, 33(5), 659-671.

Smith, M. (2006). *Too little far can kill you: Stay in galive as a social worker*. *Journal of Social Work Practice*, 20,(1), 69-81.

Smith, J. A., Flowers, P., Larkin, M. (2009). *Interpretative phenomenological analysis: eory, method and research*. London: Sage Publication.

Smith, M. 2010. Super vision of fear in social work. A re-evaluation of reassurance. *Journal of Social Work Practice*, 14,(1) 17-26.

Student, J., CH., (2006). *Sociální práce v hospici a paliativní péče*. München: Basel.

Sv tlák, M. (2023, červenec). Jak vznikají pocity. *Psychologie dnes*, 29(7-8).

Dostupné z <http://www.portal.cz/pd/jak-vznikaji-pocity/>

Štěpánek, R., Štěpánek, V. (2023, duben). *Kultivace moudrosti praxe sociální práce v kontextu supervize*. *Sociální práce*. 23(2). Dostupné z <http://socialniprace.cz/online>

Štěpánková, N. et al. (2017). *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada.

Vodáková, D. (2009). *Krizová intervence. Krize v životě člověka. Formy krizové pomoci a služeb*. Praha: Portál.

Volavka, J. (2002). *Agrese a násilí*. Praha: Tigris.

Výrost, J., Slamník I. et. al. (2017). *Sociální psychologie*. 2., přepracované a rozšířené vydání. Praha: Grada.

Wolf, D. (2018). *Jak překonat strach, úzkost, paniku a fobie*. Praha: Grada.

Záborcová, M. (2017). *Jak projít životními krizemi k životním výhrám*. Praha: Grada.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. [online]. Dostupné na <https://ppropo.mpsv.cz>

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autorky: Bc. Iveta Kopecká

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

Název práce: Práce se strachem z uflivatele sociálních služeb v praxi sociálních pracovníků

Vedoucí práce: doc. PhDr. Bc. Alena Hricová, Ph.D.

Rok dokončení práce: 2023

Počet stran (bez příloh):75

Počet stran přílohy: 18

Počet titulů literatury a pramenů :52

Celkový počet znaků :177 305

Příloha . 2 P EPISY ROZHOVOR

P EPIS ROZHOVORU S PANÍ A

STRANA 1

Ahoj, ráda bych se tě zeptala na pár informací z tvé praxe. Jak už jsem Ti informovala, tak tento rozhovor slouží pouze pro studijní účely při psaní mé závěrečné práce. Při jeho zápisu nebudou nikde zveřejněna žádná jména ani informace podle kterých by bylo možné tě identifikovat. Měly by tedy zařadit?

Tak v první řadě bych se tě ráda zeptala, v jaké oblasti sociálních služeb pracuješ?

Tak já nevím, jestli je to úplně sociální oblast, ale vlastně pracuji v Diagnostickém ústavu a jako vychovatelka, mohla bych jako vychovatel speciální pedagog. A je to Diagnostický ústav pro dívky 15 až 19 let v Kuřimě a ze specializací na dívky, které mají psychické poruchy, jsou tam vlastně jako potvrzené psychické poruchy duševní a je to k tomu třeba ty dívky jsou ještě často závislé. Jsou tam ještě takový druh závislosti.

A teď se tě zeptám, jak dlouho pracuješ v sociálních službách? *No v této oblasti pracuji nově v této síce.*

A měly bychom se ptát, co tě k této práci přivedlo?

Jo, práce s lidmi, myslím si, že po celou dobu své práce jsem vždycky pracovala s lidmi a zaujala mě tahle oblast. Ty mladiství, kteří třeba mají problémy vážněji tak asi prostě.

A co přineslo obnovení tvoje práce?

No tak já jsem tam jako na pozici speciální pedagog a vychovatel a ta práce obnovení to, že máme dvousměrný provoz nepřetržitý, kdy v ústavu je kontinuálně několik těch dívek o které se vlastně staráme. Je taminnost výchovná, pedagogická, vzdělávací tak jako suplování takový jako náhradní rodiny.

Takže tím si mi rovnou odpovíš i na další otázku, s jakým typem klientů se nejčastěji setkáváš?

Jsou to dívky 15 až 19 let, které mají, jak říkám psychické problémy a potvrzený jako diagnózy. Plus jsou tam ve většině případů potvrzené závislosti na návykových látkách. Potkáváš se s problémovými klienty? A pokud ano, tak jak často?

Určitě, v podstatě všichni klienti jsou svým způsobem problémoví.

A měly bychom se ptát, jaké faktory mají podle tebe největší vliv na zvládání strachu z užívání sociálních služeb?

Tak faktory na zvládání strachu, tak vzhledem k tomu, že jsem tam tedy krátce tak budu teda vycházet tak jenom z toho tak asi co pomáhá zvládat strach tak mohla bych říct. Tam člověk vlastně sám dělá asi ta praxe tam, tak tím ten strach není takový, protože vím, že zpočátku byl velký ten strach potom co, třeba se zlepšuje v souvislosti s tím strachem tak získává první navazování kontaktu takového jako přátelského vztahu s jednotlivými klienty. A co mě třeba ještě napadá tak když třeba mě se bojím, když jsem tam s kolegyní nebo s více kolegyní, neřeknu když je třeba jsem s klientkami sama.

No a to mi navazuje na další otázku, jestli máš někdy obavy nebo strach při práci a pokud ano, tak z čeho nejvíce?

Určitě, ale ani ne, tak při práci, ale spíše jako v situacích, momentech kdy se něco stane, proto že jsem říkala, že všechny klientky jsou problémové mají nejvíce závislosti a taky psychické problémy, takže když třeba některá z těch klientek zrovna má nějaké ataky třeba psychických nebo jakých problémů nebo zrovna je ve fázi nějaký jako nějakého stavu způsobené třeba tou návykovou látkou, takže se tam hodně u nich

P EPIS ROZHOVORU S PANÍ A

STRANA 2

projevuje agresivita nedokáží se jakoby t eba ovládat, nemají pud sebezáchovy a v takovýchle vyhrocených stavech situací kdy je oni nedokáží, jsou v takovém stavu, kdy v podstat za tebe odpoledne v d t co se s nimi d je. Co d lají tak takovýchle situacích jako ur it ten strach nejvíc.

Nooóí Kdyfl utekla a stalo se to pozd ve er, kdyfl jedna klientka bez dovolení opustila za ízení a utekla. A pak jí následn teda jako co jí na-li policisté co jí na-la policie a vrátila jí tak byla v takovém stavu, fle byla tak agresivní, fle to bylo hodn hodn nep íjemný.

Jak si se cítila? No a jak si tu situaci e-ila a jako to v-echno dopadlo?

No na-t stí jsem, jak íkám, nikdy tam nejsme sami zvlá- na t ch no ních službách, takže na-t stí tam byl kolega mufl, který se jí snažil zvládnout m li jsme co d lat oba dva a bylo to doopravdy hodn nep íjemný. Vlastn se to e-ilo v podstat druhý den, fle se musela odvézt za ízení, není p íjemný a díky vlastn tomu kolegovi jsme to n jak vícemén zvládli.

A co ti dala ta zku-enost?

No fle samoz ejm fle nikdy se lov k nem fle cítit úpln bezpe n , protofle tyhle ty klientky jsou fakt jako nevyzpytatelný a i kdyfl si myslí-, fle ufl je to v-echno v po ádku, fle ufl s nimi ten vztah fakt má-takový, fle ufl se nic nem fle stát, tak zase p ijde chvíle, kdy zase je v-echno -patn a zase se za íná od nuly, takže taková jako ostraftitost. A takový jako fle po ád musí-být ve st ehu a ostraftitá a úpln jako nev ít a spoléhat sama na sebe

Tohle mi vlastn ufl odpov d la na ty dal-í dv otázky, protofle tady mám vlastn dotaz, jestli má- n koho na práci-ti nebo ve svém okolí, kdo by ti mohl v p ípad n jakého problému í konfliktu s klientem pomoci, cofl si mi v podstat odpov d la, fle jsi tam m la kolegu nebo v t-inou sloufíte ve dvou.

Ano, jsou to vfdycky kolegyn v t-inou kolegyn vesm s v-echny služby jsou ve dvou. A no ní služby bývají, protofle t ch koleg mufl je podstatn mí , takže ty se snaží sloufít hlavn v noci. Ale tém výhradn se sloufí ve dvou

Má-pocit, fle se cítí-p í výkonu svého povolání bezpe n ?

To se nedá úpln jednozna n íct, to ne, jak jsem ekla, je to fakt nevyzpytatelný a íkám, kdyfl ufl si lov k myslí, fle dneska to bude dobrý, dneska je to bezpe ný, tak najednou p ijde taková ne ekaná situace, kdy se ocitne úpln zase v nejistot ve strachu.

No a jak vnímá-t eba podporu sociálních pracovníků a informovanost v téhle oblasti? Má-pocit, fle je dostate ná jak se m flou t eba bránit nebo jaká je informovanost co v takových situacích d lat? Nebo jestli mají zastání z vedení?

Tak asi ur it vedení jako n jaká edukace ur it je jak se t eba zachovat, kdyfl pak furt jsou tam jako takové situace, které jsou hodn -patn zvladatelný, tak se zase ty klientky hospitalizují na n jaký psychiatrický odd lení, záleffí podle toho, jaký problém jaký je to p í iny nebo na ídí n jaký detoxika ní odd lení, takže takový úpln ty vyhrocený stavy t ch klient tak ty tam nez stávají. Oni tam jsou spí-e ty klientky, kdyfl jsou jakoby stabilizovaný, ale stává se, fle prost se ta situace vyhrotí, takže z toho vedení se snaží je-t hodn problémové dívky t eba tam nenechávat. Hospitalizovat nebo p esouvat n kam jinam. Nicmén mofná co je takový jako informovanost spí-zku-enost t ch star-ích kolegy a koleg , kte í mají jako dlouholetou nebo daleko v t-í praxi z tohohle oboru tak taková jako ta edukace od nich, jak se t eba zachovat,

P EPIS ROZHOVORU S PANÍ A

STRANA 3

protože vím, že hodně reflektujeme ty situace a že to eba se mi stalo, že já to eba jsem to viděla n jak a ona ta kolegyně která má tu dlouholetou praxi úplně jinak jsem se nad tím zamyslela, tak jsem si vlastně řekla, aha ona má vlastně pravdu, spíše-takový jako předávání zkušenosti těch starších kolem no.

A poslední věc co by mě zajímala. Myslíš si, že je to eba něco zlepšovat?

No určitě a napadá mě vlastně co jako systém asi jako takový, protože, myslím si, že konkrétně když to eba tenhle já tam diagnostický ústav kde jsem tak si myslím, že je jako že si o klienty dobře postaráno ale jako celkově jako systém takový tak to si myslím, že konkrétně to eba ty diagnostické ústavy úplně nejsou, když to vezmu globálně tak úplně dobře jako podporovaný nejsou. Spíše-takové globálně jsou pak jednotlivé dílčí samozřejmě v cíli ale je toho hodně co je to eba zlepšovat.

To je věc, moc děkuji za čas, který jsi mi věnovala.

P EPIS ROZHOVORU S PANÍ B

STRANA 1

Ahoj chtěla bych se tě zeptat na pár věcí z tvé praxe.

Jak ufl jsem říkala tak tenhle rozhovor slouflí pouze pro studijní účely při psaní mé závěrečné práce a nikde nebudou zveřejněna fládná jména ani informace podle kterých by bylo možné tě identifikovat.

Můžeme tedy začít?

V první řadě bych se tě chtěla zeptat, v jaké oblasti sociálních služeb pracuješ?

Já vlastně se v oboru domácí hospicové péči, pracuji tam jako sociální pracovník a můj úkolem je podporovat rodiny kde je vlastně nevolněitelně nemocný člověk a má krátkou prognózu doflití a podporuji jak toho nemocného tak vlastní děti ty je ujím.

Jak dlouho pracuješ—v sociálních službách?

Já vlastně v tomhle oboru v oboru sociální práce pracuji od roku 2019, takže když to spočítáme, tak je to pět let.

A co tě k této práci přivedlo?

Tak přivedla mě k této práci osobní zkušenost, fl jsme vlastně byly v situaci, kdy mi umíral tatínek, tenkrát jsme to jako vlastně jako rodina ne úplně dobře zvládli, takže to byla taková moje motivace jít studovat—kolu jak se přizpůsobit na vlastní profesní uplatnění sociálního pracovníka a v důsledku jsem, fl chci pracovat v té domácí hospicové péči od začátku.

A můžeme—mi tedy upřesnit, co přesně te momentálně tvoje práce obnáší?

Jsem součástí týmu. V tom mém oboru se tomu říká multidisciplinární tým kde je vlastně lékař, zdravotní sestry, sociální pracovník, psycholog případně kaplan. Naším úkolem je péčovat o nemocného, který je nevolněitelně nemocný v závěrečné fázi života má třeba před sebou týdny a zdravotníci a lékaři zajišťují to, aby mu bylo dobře po té zdravotní stránce a aby byl v klidu a mohl vlastně umírat bez bolesti. A v takhle oblastech zajišťujeme. Já třeba konkrétně já se starám o přístup k němu jakým i finančně podpořit případně nějaké prostředky, odlehčovací péči pro tu rodinu. Nejaký vlastně provázení tou situací aby tu situaci zvládli.

Aha ano a s jakým typem klientů se setkáváš—nejčastěji, na to ufl jsi mi v podstatě odpověděla a potkáváš—při své práci i problémové klienty?

No ona ta práce vcelku specifická a problémový klient si umím představit protože ta rodina jako prostě v extrémním stresu a kdy jsou ty situace pro ni těžké vyhocené a nejvíc vlastně takové jako problémy dá se říct mflou nastat třeba po úmrtí toho nemocného kdy se tam jako někdo mfl zhroutit a nebo hledat viníky kdo za tu celou situaci vlastně mfl, Takže když o tom takhle přemýšlím, tak pokud jsou tam nějaké těžké konflikty tak to mfl být třeba s těmi pozostalými, kdy se nám prostě stalo fl na nás byl jeden z těch pozostalých byl dost agresivní a obviňoval nás fl jsme tu péči poskytovali—patně atd..

Aha a jaké faktory mají podle tebe nejvíc vliv na zvládání strachu z uflivatel sociálních služeb?

Já si myslím, fl u nás je to hodně o těch zkušenostech, fl pokud prostě v téhle oblasti vlastně pracuješ—delší dobu. A máš—navnímaný to jak vlastně ta péče se poskytuje a jak tak ty situace s těmi nemocnými i pečujícími jsou v něm jako podobný i když každá ta rodina je vlastně jedinečná a jsou tam jako specifický jako v cí. Tak právě souhrn jako těch zkušeností ti dává v téhle jistotu v tom jak k nim přistupovat jak se to dá zvládnout a zároveň je určitě dobrý na sobě pracovat. A nějakým způsobem se zdokonalovat třeba v komunikaci krizové intervenci tak prostě v různých takových

P EPIS ROZHOVORU S PANÍ B

STRANA 2

metodách, který dokážou ty lidi n jakým zp sobem podpo it nebo prost s nimi pracovat v té fázi, kdy jsou prost v n jaký, krizový situaci.

A ty sama Má–n kdy obavy nebo strach p i práci? Pokud ano, tak z eho nejmíc?

Já bych vím, fle to není úpln jako p edm tem toho tvého výzkumu ale no kdyfl mám z n eho strach tak spí– jako z toho abych prost tu rodinu dob e dokázala tím provést, jo abych jim byla opravdu platná, abych se dokázala vcítit a zároveň tam být v té roli toho kdo je tam jako odborník abych je dokázala provést být tam to je asi. Spí–ten jako strach z toho svého profesního selhání. Ale to asi není to, co ty vlastn zji–uje–. A Pouze prost tak jak jsem ufl íkala n kdy, jako m fle být ta situace náro ná po tom úmrtí anebo i v okamfíku toho úmrtí, kdy tam n kdy jsme tak v t ch emocích kdy i n kdy ty lidi nad sebou ztrácí kontrolu tak tam k n jakému konfliktu m fle dojít.

A má– strach spí– z konfliktu uflivatele nebo má– spí– pocit, fle z t ch rodinných p íslu–ník ?

Spí–vlastn z t ch rodinných p íslu–ník protofle ti na–i nemocní opravdu ufl pozbývají fyzických sil a jsou na mnohdy lécích, který je utlumí, je na tom v t–inou tak, fle ufl nehrozí n jaké nebezpe í vfdycky spí–jako ze strany pe ujících.

Tím si mi vlastn odpov d la na dal–í otázku, jestli pamatuje– na n jaký zásadní konflikt a to bylo to, co jsi íkala a pamatuje– si, jak si se cítila v té situaci?

No my jsme jako p edpokládali, fle po úmrtí jedný klientky bude dost náro ná práce s jejím manflem, protofle on vlastn sice na–i pé i akceptoval, ale necht l se smít s tím, fle ta manfelka umírá. Po ád n co zkou–el n jakejma svejma r znýma zp sobama ji jako vracet do n jakého lep–ího stavu cofl prost nebylo možné. Takfle tam t eba po tom úmrtí jsem –la s kolegyní, tam bych si t eba netroufla jít sama. Jsme byly dv a t eba jsme zvařovaly v tom obýváku, jak si sedneme, abychom m ly ty únikové strategie jak rychle pry a dávaly jsme si na n j pozor. Nakonec se to prob hlo, ale ta obava tam byla

Takfle tady máme dal–í otázku, jak celá situace dopadla, na to ufl si mi také odpov d la a co ti to do budoucna dalo tahle zku–enost?

No jako vlastn V t–ina t ch na–ích rodín nebo t ch na–ích pé i p ípad probíhá jako opravdu hezky a lov k tam vidí velké smysl, fle tu práci odvedl tu svoji práci dob e a t m rodinám to pom fle. A pokud jsou n jaký takovýhle vyhrocený, tak je fajn, fle jsme tým ve kterým se to prost mufle vykomunikovat, m fleme se nad tím t eba postavit se a t eba i n jakým zp sobem na supervizi tak n jak rozebrat a vzít si z toho n co do budoucna a to vnímám jako velký benefit fle opravdu lov k tam jede sám za sebe, ale po ád sou ástí n jakého týmu kterej ho m fle bud n jak podrfllet nebo m fleme prost spolu p íjít na to jak to p ít projít lépe a vyvarovat se n jakých krizí.

Takfle to je i odpov na mojí dal–í otázku, fle má– kolem sebe prost tým, který t vfdycky podrflí a pom fle ti v t ch p ípadech a cítí– se p i výkonu svém povolání bezpe n ?

Jo to se cítím, já opravdu po ád p ícházím v pohod do rodín, kde elí velikému tlaku a d je se tam vlastn n co n co jako hodn krizového co zm ní celou situaci celý tý rodiny tak se tam jako cítím bezpe n , a v ím, fle se mi tam nic nestane a nemám pocit n jakého ohrofení.

A je podle tebe informovanost a podpora sociálních pracovník dostate ná?

P EPIS ROZHOVORU S PANÍ B

STRANA 3

Já si myslím, že ano a že zvlá- v na-em, jako v tomto oboru, máme velkou podporu a možnosti jak na sob pracovat jak se vzdívat se jsou kazuistiky a je možné to sdílet na kulatých stolech s dalšími kolegy nebo v rámci třeba na diskuzních fórech v tomto případě máme velkou podporu.

Napadá tě něco, jestli je třeba ještě něco zlepšovat? Něco konkrétního?

No určitě ta naše práce je hodně o komunikaci mohli bychom navazovat na vlastní práci našich kolegů, kteří třeba pracují v nemocnici s těmi našimi nemocnými a tam vidím jako velkou rezervu v tom že mnohdy prost s nimi jako nikdo nekomunikuje ten zdravotní stav a předávají nám je vlastně v okamžiku, když jim sdělí to že je třeba ukončit už vlastně nemáme co nabídnout a jediná varianta je prost , že pokud chcete můžete jít doma takže my opravdu tam přicházíme do těchto rodin a nemají zpracovanou tu informaci a je to pro nás pak o daleko těžší.

Takže hlavní problém vidíš v té komunikaci?

Ano.

Tak to je věc a já ti děkuji za čas, který jsi mi věnovala.

P EPIS ROZHOVORU S PANÍ C STRANA 1

Ahoj ráda bych se tě zeptala na pár věcí z tvé praxe

Můžeme tedy začít?

Ráda bych se tě zeptala, v jaké oblasti sociálních služeb tě pracuje?

Já pracuji v oblasti vlastní pomoci obětem domácího sexuálního násilí.

A jak dlouho v této oblasti pracuješ?

Tak v této oblasti pracuji, musím to spočítat teprve ty i m sice.

A co tě k této práci přivedlo?

Tak k této práci mě přivedla moje předchozí práce vlastní, kdy jsem pracovala v probační a mediální službě a tam jsem pracovala s pachatelé trestných činů a zároveň jsem se tam setkávala vlastními s prací s oběťmi trestných a kde jsem byla i krátce v projektu jako asistent u trestných činností, a to mě vlastní jako hodně zajímalo, protože mi přišlo hodně těžké mluvit o tom, co ty oběti prožívají a jaký mají obavy v souvislosti s propuštěním pachatele z vězení no a tak postupně mě to vlastní dovedlo zase na tu druhou stranu na stranu obětí.

A k tomu mě napadá třeba jako trošku vybočíš z té struktury dotazů, protože já vím třeba ty si dělala v té probační službě a zároveň potom si dělala v organizaci pro lidi s poruchami příjmu potravy tak tam si jako myslím, třeba ty si asi ten nejlepší lov k který dokáže porovnat ten strach tam bych se tě možná potom zeptala ať dojdeme k tomu strachu jak bys zhodnotila ty rozdíly jak si to vnímala v těchto konkrétních pozicích protože tam si myslím třeba to bude hodně zajímavé, tak jenom ti to říkám dopředu co bude, třeba jako trošku vybočíme.

A jako co mě k tomu je třeba napadá je, třeba jsem je třeba pracovala v jedné neziskovce s mentálně postiženými a tam vlastní taky to bylo jako o tom strachu. Bylo to tedy jen krátce

No proto si myslím, třeba ty si na to srovnání ideální, protože v téina dotazovaných pracuje pouze v jedné sociální službě a nikde jinde a nemá tedy tu možnost objektivního srovnání. Ty dokážeš posoudit, kde byl ten strach nejvíce a čeho si se nejvíce bála. Tak k tomu dojdeme. Můžeme si upřesnit, co tě ta tvoje současná práce obnáší? To co děláš?

Určitě, tak třeba vlastní pracuji jako jednatel krizové intervence v té organizaci takže to znamená, třeba vlastní pomáhám lidem, který procházejí v nějaké akutní krizi a snažím se je jak stabilizovat jejich psychologický stav a navést je k tomu nebo dopomoci jim k tomu aby byli schopni tu situaci řešit pomocí vlastních sil, takže podívat se na jejich zdroje a pomoci jim aby to dokázali řešit sami, pokud je to jako je třeba možné. Tak to je asi jako hlavní moje náplň práce.

A s jakým typem klientů se tedy setkáváš – nejčastěji?

Tak nejčastěji se setkávám s ženami, který utrpěly, v podstatě oběti nějakého násilného chování buďto jsou vlastní oběti domácího násilí, nebo to jsou ženy, který zažily násilí od cizího člověka agresora nebo oběti znásilnění nebo nějakého napadení.

A máš si jako klienta i muže?

Muže jsem neměla, vím, třeba občas se nějaký vyskytne, ale já jsem nepracovala s mužem.

A setkáváš se s problémovými klienty? Tam asi moc ne?

To je asi takřka všechno co je problémový klient.

Jako jestli klient, od kterého ty máš pocit, třeba by hrozilo nějaké nebezpečí?

P EPIS ROZHOVORU S PANÍ C

STRANA 2

Jako já sama jsem jako nezafila pocit nebezpečí ale je jakoby pravda že se vyskytují klienti s jakoby psychickými problémama, diagnózou a ne kdy je to flky s nima pracovat, protože vlastně jakou dobu trvá, neví zjistit, že jí jako má, ono to t eba vypadá, že jí jako nemá a pak se to t eba za ne objevovat tak to jsou t eba případy, kdy člověk má flky za tím zafívat nějaký jako obavy. Jo tak t eba nevím si s tím rady, když mluvím o sobě, potom ebuju se ne jak odborník nebo s kolegama nebo s odborníkama jinýma poradit a tak, takže vlastně jako má flky se to stát.

Jo určitě, já t eba když si představím tuhle pozici, tak tam bych se já t eba osobně nejvíce obávala těch partnerů, že by si mě našli a tam by t eba potom jako hrozilo nějaký nebezpečí z jejich strany. To t eba nenapadlo zatím?

To mě nenapadlo, vím, že by to mohlo tak být ale já si to nepřipouštím a nepociťuju na sobě ten strach.

No pak tady mám otázku, jaké faktory podle tebe mají největší vliv na zvládnutí strachu z uflivatel sociálních slufleb?

Tak faktory, jasné pro mě zásadní jsou supervize, protože pakliže mám obavy nebo strach z klienta tak určitě potom ebuju to řešit v supervizi, svítit se s tím hlavně kolegama a najít způsob sobě řešení jak tomu elit, pak i intervence jenom v rámci té organizace vlastně pak určitě jako nějaká vstřícnost té konkrétní organizace, toho vedení to jak na to reaguje jako je hodně leflitý slyšet na to, že ten strach tam je a být ochotní udělat t eba nějaký to opatření.

Takže tam máš tu podporu a myslíš si t eba, má to má vliv t eba zkušenost a jak dlouho v té práci jsi nebo máš tu znalost té sociální práce nebo máš nějaký vliv tak myslíš, že tohle v tom má flky taky hrát roli?

Myslím si, že určitě tohle je vlastně stejné když to tak jako vezmu tak ty zkušenosti, který mám t eba i z těch klientů tak určitě mi to pomáhá i te elit nějakým t m situacím

A máš někdy obavy nebo strach při práci a z čeho nejvíce? Tak to ufl si mi tak trochu odpověď.

No já mám asi největší obavy abych to dostatečně zvládla, aby ta moje práce v práci tomu klientovi byla odvedena správně, to je jako jedna z těch největších obav abych dávala to co, potom ebuje ten klient, ale zároveň aby to bylo přiměřené tomu, co mám dávat. Ne nějaké hranice a tak.

Tak a když tě třeba mě porovnat, teď jsme u toho, o čem jsme se bavily, tak v těch pracovních pozicích ve kterých ty si pracovala tak máš pocit, že si se v nějaké té práci víc bála a konkrétně v čem a jinde zase ne nebo která z těch pozic pro tebe byla jako nejvíce v tom strachu a zvládnutí toho strachu?

Já když se podívám do nedávné doby tak asi když jsem pracovala v té organizaci pro pomoc lidem s nějakým tím mentálním postižením, tak jako tam jsem se bála jako úplně nejvíce v sociální práci a bála jsem se t eba konkrétně jedné klientky konkrétně, která byla pro mě nevyzpytatelná ve svém chování který souviselo s tím postižením a tam jsem i když jsem měla nějaké informace jak se s tím vypořádat tak to pro mě bylo jakoby dost flky elit tomu a myslím že to byl jako jeden z důvodů pro jsem to tam pak ukončila, ne ten hlavní ale to prostě jako nešlo to přežít ten strach, hroznej strach.

A ty ses bála jako t eba napadení?

Bála jsem se napadení, protože to napadení se tam i jako několikrát stalo, ne má ale v důsledku jsem, že mým kolegama proto jsem se bála a bála jsem se t eba i nějakých reakcí t eba i slovních když to shrnu tak nějak jako agrese.

P EPIS ROZHOVORU S PANÍ C

STRANA 3

Tak tam to bylo podle tvých slov nejhorší, já bych čekala, že proba ní slufba bude horší.

No a tam jsem se v bec nebála, teda musím íct. To jako fakt ne to jsem n jak cejtla, že prost aflu na výjimky že jsem m la z n koho blbej pocit z n koho. V organizaci na p íjem potravy? Já jsem tam strach taky m la, ale tam nepramenil od klient , ale tam jsem se cítila –patn v tý atmosfé e, která tam byla a bála jsem se vlastn , co tam vzejde, ze strany vedení tam byl strach z toho, co zas bude. Co tam zase zařiju.

Pamatuje– si n jaký zásadní konflikt nebo problém ze své praxe? A jak si se cítila? Zapátrám v pam ti, jo z dávný doby si pamatuju konflikt kdy vlastn po klientovi n co cht la, co souviselos náplní práce a s tím co jsem po n m chtít m la a on necht l plnit tu povinnost

která mu byla daná a pak na m dal stířnost na vedení tý organizace ale to m podpo ilo a vlastn jakoby mi dalo za pravdu, ale pamatuju si ten pocit takovej hodn nep íjemnej pocit takový tý nespravedlnosti, vlastn a p itom jsem racionáln v d la pro ten lov k chápu pro d lá to, co d lá a dávalo to celý smysl co je to za typ lov ka, hrozn nep íjemnej pocit. A p estofe jsem m la tu podporu toho vedení i p esto mi to bylo jako nep íjemný, prost jsem na to nebyla moc zvyklá, vřdlycky jsem se s kařdým dohodla docela dob e a tady to jako ne–lo.

A co ti to dalo, posunulo t to n kam?

Ur it to byla zajímavá zku–enost, v tom co mi to dalo a vřhledem k tomu, že ten lov k na m tu stířnost podala, aniřl bych to p edvídala a choval se tak jako u n kterých lidí kdyl má–konflikt tak si íká–, jako b h ví, co z toho bude, vycítí–to, ale tady tomu nic nep edcházelo a pak najednou –up. P i–lo to jako z hůry. Mofná takovou jako ostrařitost, pocit to se mi m že stávat, nevím, kdy to p ijde, musím s tím jako po ítat a vlastn je to sou ástí tý práce protoře jsem po t ch lidech cht la n co co oni jako úpln necht li d lat, ale to pramenilo z tý moří povinnosti, takře vlastn p íjmout novej prvek tý práce to tam taky pat í zárove i téma pro m není to o tom prost nebrat si to osobn a na tom zapracovat a neusuzoval hned na svoje kvality to, že n kdo po–le stířnost, že to nemusí bejt o mn .

Je to zku–enost, a kdyl se vrátíme k tomu, kdo ti pomohl a že má–to zastání v té práci, kdyl vykonává–to své povolání tak cítí–se bezpe n p i práci? V té poslední.

Ur it tak pro m je stra–n d leřtíř že tam cítím jako naprostou podporu a nebo vím že kdyl se necítím dob e že si o ní m řlu íct a vedení bude naklon no m vyslechnout a pomoct mi, je tam ta d v ra to co jsem v tý p edchoří práci nem la tak tady to je, cofl je skv lej pocit, protoře to není automatický,

Je podle tebe podpora sociálních pracovník dostate ná? To si te ekla, že asi jak kde.

Obecn dostate ná není jako systémov a to souvisí i finan ním ohodnocením a tak dále a myslím, že ne a tu podporu pot ebují stoprocentní a ne v kařdé organizaci to tak je.

A myslí– si, že je t eba n co zlep–ovat t eba v té informovanost a podpory v téhle oblasti? Jako obecn ? Ano obecn , protoře dnes existuje

Tak já m řlu mluvit jenom za svojí zku–enost nebo t eba co jsem se dozv d la od svých známých na poli sociální práce ta informovanost já te úpln nevím na co v–echno mám nárok ale myslím si že je to vřdlycky na tom vedení tý organizace aby myslela na ty svoje lidi a nabízela jim to a t eba aniřl by p i–la ta situace tak aby v d li kdyl budou pot ebovat tak v rámci jejich psychohygieny a pocitu bezpe í tak ta to d lá a ty lidi to jako mají v tý nabídce a m řlou to vyuřřit nebo nemusí to uřl je na nich ale je

P EPIS ROZHOVORU S PANÍ C

STRANA 4

skvělý když o tom vídá a pak je druhá věc, že když takhle podpora ze strany vedení není tak ty lidi se cítí samozřejmě víc jako že v tom plavou a když nemají tu důvěru tak nepřicházejí s tím strachem a nemají tendenci se svěřovat tomu vedení, myslou se bát, že když něco řeknu vedoucímu, že si bude myslet, že jsem neschopná a pak už se to veze, ale já třeba svému vedoucímu věřím a vím, že když za ním půjdu a řeknu, že mi něco nejde a věřím, že on na to bude jako nějak reagovat a podrží mě.

P EPIS ROZHOVORU S PANEM D STRANA 1

Tak v první řadě bych se tě ráda zeptala, v jaké oblasti sociálních služeb pracuješ?

Tak já bych potřebovala něco, co myslíš – oblastí sociálních služeb?

No tak konkrétně co tam potom ufl je napsaný co přesně ta tvoje práce obnáší?

A co znamená ta oblast?

Co konkrétně ty děláš, čeho se to týká?

My jsme provozovatel jedenácti sociálních služeb.

A konkrétně co ty máš na starost?

*No já jsem zástupce editelky **smích**, takže já tam mám na starosti v-ěchno, takže dělám ambulantní služby, sociální, pobytový i terénní služby a jsou to lidé se zdravotním postižením klienti těchto sociálních služeb. V t-ěch jich jsou lidé s mentálním postižením, ale ne v-ěch a často pokud ano tak i v kombinaci s nějakým jiným postižením, takže je to takový složitější proto jako říkám, že je jako složitější v jaké oblasti pokud se ptáme na konkrétní sociální službu nebo na cílovou skupinu.*

Ale já myslím, že tím co si řekl, že si mi v podstatě odpoví. Protože já jsem s tím i pořítila. Jak dlouho pracuješ v sociálních službách?

No to já nevím, něco kolem deseti let. Mofná něco lehce přes deset let

Co tě k té práci přivedlo?

Moje maminka, založila tu organizaci, ve které já teď pracuju. Předtím jsem pracoval jako speciální pedagog a pak jsem začal dělat tohle.

Můžeš mi teda upřesnit, co přesně tvoje práce obnáší?

Te aktuálně zástupcem editelky což znamená je to víc administrativní, nebo administrativně právní záležitost ale mám samozřejmě zkušenost s péčí nebo s péčí o klienty s klienty. No na to navážeme a s jakým typem klientů se setkáváš nejčastěji?

To je taky složitější protože těch klientů máme opravdu široké spektrum je to od dětí a rodin přes dospělé, dospělé s nějakým postižením, hendikepou ale zároveň máme v péči i lidi s psychiatrickým onemocněním seniory. Takže nedokážu říct, co nejčastěji.

A potkáváš problémové klienty, a pokud ano tak jak často?

Co to znamená problémový klient?

No, od kterého hrozí nějaké nebezpečí nebo pro tebe osobní pocit strachu, protože to je podstata toho výzkumu, takže problémový v tom smyslu, že by na tebe nějakým takovým způsobem působil, že by si měl obavy. S problémovými klienty nebo v tomhle smyslu se s nimi setkávám, setkávám, v podstatě kdykoliv ale je to zase ta odpověď je trochu složitější protože to kdo je pro někoho problémový je takový dost rozdílný.

Jde o tvůj osobní pocit.

Já osobně nevnímám klienty jako problémové, nebo jako někoho od koho by mi hrozilo nějaké nebezpečí.

Takže tak jaké faktory mají podle tebe vliv na zvládnutí strachu z těchto uživatelů?

To nevím, jestli je to osobní nebo obecná jednak znalost, znalost těchto konkrétních lidí to jak se s nimi poznáme v průběhu času, protože my máme klienty, se kterými pracujeme dlouhodobě, my nemáme klienty, kteří k nám přijdou nárazově, a vidíme se s nimi jenom jednou, takže asi znalost těchto klientů, té problematiky a i vzájemnost v tom postižení v tom co obnáší ta jejich potřeba.

A máš někdy obavy nebo strach při práci? Pokud ano tak z čeho? To si mi v podstatě odpovíš, že to ty nemáš –

P EPIS ROZHOVORU S PANEM D

STRANA 2

Pokud mám obavy tak z toho že klient ublíží nějmu jinému klientovi, protože to se i stává m že a i se to stává.

A pamatuje–si na nějaký zásadní problém nebo konflikt? Něco co ti utkvělo v paměti. To je nějaký konflikt, které mají hlavně ti klienti mezi sebou a nedokáží to řešit samostatně a potom ebují na–i pomoc, v tom aby ten konflikt dokázali řešit.

Takže spíše–obava aby se něco nestalo, spíše–nějtvě j osobní strach to asi nehrozí, jak říká–? S tím si umí–tedy poradit? Nějhlavně jde o to, že když se dostanou ti dva klienti, budu mluvit o lidech s mentálním postižením. Dostanou se do konfliktu spolu, za nout se nějak p–tuchovat, tak hrozí riziko, že si oni ublíží vzájemně nebo jeden si ublíží, protože v tom roz–řlení a afektu to nezvládne, do něho bouchne, pra–tí, zlomí si ruku nohu. Hodí se šidlí a tak dále. A ty sám si nikdy neměl pocit, že by ti něco hrozilo? Pokud jsme s těmi lidmi nějakou del–ší dobu a dokážeme p edvídat ty v cí a p edvídat co a jak moc je na–tve v tu chvíli, potom jsme schopni to řešit, aby to nenastalo.

A napadá tě nějaký konkrétní konflikt?

Napadá mě jejich spousta, ta na–e práce je hodně spojená s řešením konfliktů protože zrovna lidé s mentálním postižením ta nedokáží ty emoce nedokáží tak kontrolovat jako lidé bez mentálního postižení. Jde o to hlavně ten konflikt včas zastavit vypořádat ten vznik a p edejít tomu aby to nevygradovalo do nějakého extrému a pokud jsou to lidé a to se nám taky stává když i t eba je–t k tomu svému postižení mají nějakou p idrušenou psychiatrickou diagnózu jak potom v d t jak s nimi jednat když eknou p íklad pokud je to člověk s mentálním postižením a zároveň paranoidní schizofrenií, tak pokud má on pocit, že mu zrovna v tu chvíli chce někdo ublížit tak samozřejmě m že být nebezpečný tomu okolí i sobě i nám a to v tu chvíli ale já jsem to zatím nezažil natolik že já bych se bál, že se mi něco p ihodí.

A vy t eba máte tady v rámci organizace supervizi? Ty tím že jsi na jiné pozici tak kdyby tvé kolegyně měly t eba z něho obavy nebo strach je možnost to tady pak společně řešit?

Jo a to je potřeba aby o tom mohli mluvit a zároveň, aby se těm situacím p edcházelo, aby v d l i co se d lo a pro se to d lo. Je–t k těm faktorům se vrátím možná je–t porozumění, jak ten konflikt m že vzniknout, pro graduje co s ním d lat a jak reagovat na ty emoce a projevy chování klientů.

A myslí–, že tam pomějí sdělení těch informací a těch zkušeností?

Spíše–někomu asi jo ale je to individuální, někomu m že pomoci sdělení zkušeností, někomu m že pomoci kurz někomu, že si něco zařídí možná společně s nějakým a vidí, jakým způsobem to ten zkušenost j–í kolega m že vy řešit.

No, a když p ijde nový kolega, je asi dobré ho v tom směru zasvětit ne? Aby v d l i, ufl tro–ku dopředu kde to riziko je.

No a my v těch sociálních službách k tomu ú elu slouží rizikové plány. Rizikový plán je něco co má v t–ina klient nějak zpracováno, kde je napsáno, co se m že dít, v jaké situaci co m že být nějakým nebezpečím, když je v afektu, co d lat co ned lat takže to je v c se kterou se pracovníci seznámí, ale to je taková teorie ale v praxi je to jiné.

Je rizikový plán standard?

Myslím, že ano. My to nemáme zpracované u každého klienta, ale jen tam kde hrozí nějaká potíže, ale stejně se nedá vřdycky se na všechny situace p ipravit. Nakonec stejně ten pracovník to musí vy řešit sám podle sebe.

P EPIS ROZHOVORU S PANEM D

STRANA 3

Myslím si, že informovanost a podpora sociálních pracovníků je v ČR dostatečná, zda v díle, na co mají nárok, třeba –etná sebeobrana jak jsem se přesvědčila tak není moc známá, tak jaký je na to tvůj názor? Je to organizace od organizace.

Myslím si, obecně sociální pracovníci jsou informováni dobře, to jsou profíci, kteří jsou vzděláni, mají často jako mnoho zkušeností a praxe a v díle a znají ty věci. Ono to povolání sociálního pracovníka se etablovalo poměrně pozdě až v 90 letech takhle sociální pracovníci, kteří jsou jako vzděláni a kvalifikováni tak si myslím, že jsou informováni dobře. Kde mi může být trochu potíže, jsou pracovníci v sociálních službách, to jsou lidé, kteří v těchto sociálních službách a pracují, ale jsou to lidé vlastně s nižší kvalifikací a samozřejmě tam ta informovanost mi může být nižší a samozřejmě i ten zájem o tu problematiku mi může být nižší no ale proto jsou v těchto sociálních službách sociální pracovníci a vedoucí pracovníci. To jsou pracovníci, kteří mají kurz, který si mi může dodat až v průběhu této práce a jsou to lidé, kteří pracují často právě pod vedením sociálního pracovníka. Když to porovnám ke kolektivu tak je to jako asistent pedagoga. Dle mě je, abychom byli ve dvou, když se pracuje s lidmi, kteří jsou nějak omezeni ve své hybridnosti. Dobré je když klienti v díle kam zavolat, když se něco stane a to i my ty naše klienty u nás, aby věděli jak se v takové situaci zachovat a kam zavolat. To je věc moc děkuji za rozhovor.

P EPIS ROZHOVORU S PANEM E STRANA 1

Ahoj, jak ufl jsem t informovala tak bych se t ráda zeptala na pár v cí z tvé praxe. Tento rozhovor sloufí pouze pro studijní ú ely p i psaní mé záv re né práce a nikde nebudou zve ejn na fládná jména ani informace podle kterých by bylo možné t identifikovat.

M flíme tedy za ít?

Tak v první ad bych se t ráda zeptala, v jaké oblasti sociálních slufleb pracuje–?

Tak te v fládné protofle jsem skon il v ervnu, ale jinak jsem d lal práci se zdravotn postiflenýma, jestli se ptá–na tohle.

Ano takhle je to my–leno, Jak dlouho pracuje–nebo si pracoval v téhle slufleb ?

Pracoval jsem tam celkem 6 let.

A co t k té práci p ivedlo?

Náhoda úplná, na–el jsem na internetu inzerát, fle shání lidi tak jsem si ekl, fle to zkusím a myslel jsem si, fle to bude na p echodnou dobu a z stal jsem tam vlastn 6 let.

No a co tedy te vedlo k tomu, fle si ode–el?

No tak pot eba zm ny, pot eba zm ny v podstat . Jo.

A m fle– mi teda up esnit, co p esn ta tvoje práce obná–ela? Co si m l vlastn na starosti, co si konkrétn d lal?

No já jsem byl vlastn osobní asistent pro t lesn postiflený a to je v podstat v–echno, takfle jsem vlastn asistoval, Jasn .

Dal–í otázka je, s jakým typem klient se setkává–nej ast ji, takfle s t mihle jak jsi mi ufl odpov d l t lesn a kombinovan postiflení.

Ano p esn tak.

A stalo se ti n kdy, potkal si n jakého problémového klienta? A pokud ano jak asto? Problémového je my–leno tak fle jako by s ním byl problém, fle by si, se ho bál, nebo m l obavy, fle by se ti mohlo n co stát nebo docházelo k n jakým konflikt m. í í ..

*Nem l jsem fládnýho klienta, kterýho bych se bál, to ur it ne takfle ale m l jsem takovýho jednoho klienta který, jeff–marjá do–lo k n jakýmu konfliktu a pak jsem se bál vldycky, kdyfl jsem ho m l, fle by zase k tomu konfliktu mohlo dojít. A divný jako fle potom jsme se jako by n jak skamarádili í **smíchlí** to byl jako vtíp v uvozovkách a pak ufl vlastn k fládným konflikt m nedocházelo.*

A vzpomene–si, jako kdyfl teda íká–, fle zásadní konflikt nebyl, jak si se cítil a jak ta situace dopadal? Jako jestli bylo nutný n co e–it, nebo jestli jste m li jenom n jakou vým nu názor ?

Ne to byla jenom vým na názor tohleto. N jaký politický téma, kterýho jsem se tenkrát n jak dotkl, vlastn ne ani politický vlastn spí–jako sociální téma to si jako do te ka pamatuju vo tý tooo já si nevzpomenu, jak se to jmenovalo takový ty squate i já jsem tenkrát jako vlastn ekl, fle nesouhlasím to byla správa flelezni ní dopravy a muselo se tam n co st hvat protofle to vlastn pat ilo jim, tak tohleto tak to jsme se n jakou vým nou názor . Von jako najednou úpln vyjel, úpln ne ekanou jakofle se se mnou v bec nebude bavit a pak vlastn jako protofle to byl vlastn profesionální vztah, tak jsme to museli n jak dokon it. A p í–t ufl to bylo vlastn v pohod . Tak zapla pan b h, fle to takhle dopadlo. No a prosím t dalo ti to n co do budoucna, fle se takhle o t ch tématech ufl nemá–asi bavit ne?

Jako fle asi spí–no asi fle mám bejt víc citliv j–í nebo ne citliv j–í ne fle bych nebyl citliv j–í ale, fle si mám dávat asi v t–í pozor na to, jestli fakt se mám pou–t t do

P EPIS ROZHOVORU S PANEM E

STRANA 2

takových témat s n kterýma lidma s kterýma vím, fle to prost t eba nejsme na stejný lodi.

A má– pocit, fle reagoval úpln jinak nefl by reagoval n kdo s kým by si vedl tuhle debatu a byl by v uvozovkách zdavej, tak fle by reagoval jinak nefl on? Myslí–, fle ta reakce byla t eba p ehnaná, i kv li tomu postifení?

Hele to nevím, nejsem tohle asi schopný íct ale k tomu postifení, ale ta reakce byla p ehnaná, a fle jsem jí úpln ne ekal, protofle samoz ejm kdybych jí ekal tak do toho nejdu nebo ne íkal sv j názor a ono to byla pro n j hlavn n jak hodn citlivý téma, a kdyfl je postifenej, tak asi je–t tíhnul k t mhle komunistickéjm ideál m no a to jsem se vlastn dozv d l afl pozd jc, takfle vlastn asi samoz ejm i podporoval squateru a byla na jejich stran .

Aha. No pak se t zeptám, jaký si myslí–, fle faktory mají nejv t–í vliv na zvládání strachu z uflivatel sociálních slufeb? V k nebo t eba délka praxe, nebo fle je n kdo flena nebo mufl jako to vnímá–ty tv j osobní názor?

Jaký faktory? Na zvládání strachu? Tak to se musím nad tím zamyslet taj já si myslím fle nejd leflit j–í faktor je být co nejvíc v klidu nepodléhat nebo si zbyte n nep ípou–t j by se mohlo n co stát a taky d v ra v sebe fle toho klienta dokáflu t eba i noverbáln zpacifikovat kdyfl teda jen teoreticky, takfle to je jako d leflitý faktor jako v bec d v ra v–eobecn , fle se nic nestane, jako primární je to jako takovej ten nehmatatelnej faktor a kdybych m l íct jako n co konkrétního nebo jest konkrétn j–ho tak ur it jako n jaká délka praxe. lov k kdyfl má ufl hodn zku–eností s t mahle situacemi takfle ufl se dokáfle t eba kdyfl dojde k n jaký situaci t eba vyhocený, protofle ví fle tohle t eba zvládnul takfle délka praxe ta ur it a mofná je–t ale m flu mluvit jenom ze svýho pohledu protofle to fle pracuju s vozí ká ema neznamená, fle to není jiný t eba u jiných cílovek, ale myslím si, fle ty p edpoklady se m flou li–it podle toho s jakou cílovkou lov k d lá, protofle ur it n co jinýho to bude t eba s bezdomovcema nebo s n jakýma jako fe ákama nebo uflivatelema drog a n co jinýho p esn s t lesn postifenýma který jsou vlastn jako upoutaný na vozejkách a nem flou ti vlastn jako nic ud lat, Nedaj ho na stranu a nedaj ti p es drfkuí ..takfle tam jako nem fle dojít k n jaký fyzický poty ce nicmén zrovna te si myslím fle jako u n jakých bezdomovc musí být asi n jaká ta znalost toho prost edí jak t eba jako reagujou tahle ty lidi t eba v t–inou prost seznámit se s tím jak tyhle lidi fungujou tahle cílovka jak reagujou jak jsou nalad ný a to si myslím fle jako m fle hodn pomoct.

Ur it ty si tam jako vystihl mojí my–lenku, kterou já mám dlouho, fle je to jako tím, s jakým cílovým klientem lov k pracuje. A ty sám má– pocit, fle má– n kdy obavy, strach a pokud ano tak z eho nejvíc?

No, tak v práci zrovna s t lesn postifenýma te jako p emý–lím, jestli jsem jako n kdy m l v bec strach z n ehoí í snad jako myslím, fle ne fle bych m l z n eho obavu, n jak si nevybavuju. No vlastn jedinou mám obavu ale to není p ímo z jako z t ch lidí to mám spí–jako obavu o zdraví a to kdyfl jako protofle jako se stává nebo se stávalo protofle jako vlastn já dote p íleflitostn asistuju takfle se stává fle kdyfl klienta cpu do auta nebo ho tahám z auta protofle to d lám v–echno ru n to nem flu pouflit n jakej zvedák to nic takfle si n co ud lám ze zádama nebo n co takovýho takfle takovouhle spí–obavu, ale obavu z toho fle m n jak jako napadne tak to rozhodn nemám, nebo nevím co jako fle bych ho t eba i já z vozí ku vyklopil to nemám obavu

P EPIS ROZHOVORU S PANEM E

STRANA 3

když ušl se to taky dvakrát stalo aleí ..smích ale nemám takovou obavu. Dobře no a pak tady mám vlastně otázku, máte někoho na pracovišti nebo ve svém okolí kdo by vám v případě nějakého problému či konfliktu mohl pomoci? Je to myšlený buď třeba jako kolega, supervize nebo třeba jako vedení jestli si můžete podporu ve své práci, kde si děláte? Noooooo takhle podporu bych určitě mohl mít kdybych si zavolal třeba koordinátorovi a tak podobně samozřejmě by to mohla být podpora psychická, verbální protofne tahleto služba je terénní takže nikdo tam nemůže za mnou přiběhnout a pomoci mi jako kdyby mi speciálně něco hrozilo takže ale jako samozřejmě jako když se něco stane tak protofne vlastně když jsem měl jednu klientku která měla vlastně epilepsie docela často měla a vlastně u sebe potřebovala mít asistenta kterej jí vlastně jako držel za ruku a vůde jí doprovázel protofne kdykoliv mohl přijít záchvat a ona mohla spadnout na zem a něco si udělat, třeba rozbít hlavu takže tam potom jako třeba nějaká podpora vlastně nespojívala v tom nějakých kolezích nebo o lidech ze služby ale párkrát se mi stalo že jsem musel posládat okolí aby mi jí pomohlo zvednout. Ono jako třeba jako já bych to dokázal ona zase nebyla tak těžká byla v takovém stavu, a já jsem jí třeba jako musel odvést na nejbližší autobusovou zastávku a protofne ona tam jako třeba nebyla schopná dojít.

To byla docela náročná práce ne?

No jako ne když jo noí ..smích.

Má pocit, že kdyby se stalo, že by si měl strach nebo obavy z nějakého klienta a že kdyby si šel za vedením tak že se to zastane? Jo to vedení tak jak pro klienta tak pro to asistentský tam v případě nějakého konfliktu s tím klientem se logicky spí – a jako zastane toho asistenta neřtoho klienta a eš se to, k tomu tam jako došlo a tak jako že taky byly nějaké situace, kdy zase ten klient něco provedl, jak říkám jsou to vlastně tolesn postřfení a ty ti vlastně v podstatě nic provést nemůžeš. Maximálně na tebe může najeť s vozíčkem a to před ním jako uteče, jinak ti nic neudělá, ale vždycky jsou tam jako konflikty, takže jsem měl jako jednu klientku, která zašla do měšit a že to dělá úplně blbě tak z vedení volali a ptali se, hele máme nějaké zprávy nějakou zprávnou vazbu, že ta asistence jako co se tam dělá tak jsem jim to popsal a oni řekli jo tak dobře.

A je podle tebe informovanost a podpora sociálních pracovníků dostatečná? Těeba jako podpora na co mají nárok vlastně podpory –kolení a jestli se s nimi o tom dost mluví, aby věděli, na co mají nárok, co mohou využít a co mohou nebo nemohou, jestli je to v republice podle tebe dostatečné nebo se s nimi nepoděpí – jenom smlouva, a vlastně dále se s nimi nikdo nebaví hele máte nárok na supervizi na vzdělání máte nárok na tohle v případě, že se něco stane tak můžete poufít tohle, jestli se s nimi dost komunikuje?

No já vlastně měl samozřejmě určitě zkušenosti vlastní nebo z těch sociálních služeb kde jsem byl a je fakt, že jsem nebyl jen tady ale pracoval jsem ještě s tím Ukrajincem ale tam rozhodně nic nehrozilo kařdopádně tak asi zrovna moc velká informovanost nebyla ale v té asistenci tam byla velká tam ti vlastně jako eknou věchno, tam byly ty manuály a tak věchno a spousta supervizí a bla bla bla a co takhle vím od ostatních co jsou v jiných službách tak se domnívám jako že informovaní jsou a ty služby jim to jako poskytnou jestli jako ploň tak si myslím že to je jako naprostá větina nebo větina ale troufl bych si říct že naprostá větina to poskytuje takže jak který že by neinformovaly toho zaměstnance na co má právo nebo

P EPIS ROZHOVORU S PANEM E

STRANA 4

kam se m fle obrátit v p ípad , fle jako pot ebuje. Jaký jsou práva a povinnosti, to si myslím, fle to je dost málo.

A poslední otázka, má–pocit, fle je co zlep–ovat? První co t napadne, fle ty sám má–pocit, fle je n co co by bylo t eba zlep–it? Kde vidí–mezery?

Up ímn e eno, te m asi úpln nic nenapadá ale kdyfl bych p emý–el tak vřdycky se dá asi n co najít já teda co m napadá k tomu m napadá jedem klient se kterým jsem d lal rozhovory to mi p ijde fle bych se s tím nikdy nesetkal fle by pracovníci a to by mohlo být klidn jenom vedení to je jedno n kdo s tý sociální slufby fle by fakt jel n kam do zahrani í k n kam podobný slufb podíval se jak se to tam d lá a na erpal tam n jaký zku–enosti a informace a o tom jsem nikdy nesly–el fle by to n kdo n kde ud lal, t eba to nikdo ned lá v asistenci ur it to nikdo ned lá v komunikaci kde jsem byl a ani v jiných slufbách o kterých jsem sly–el fle by se tam jako n kdo jezdil inspirovat jak zlep–ovat co zlep–ovat zefektiv ovat prost zlep–ování, prost jasn nikdo se nejede informovat proto aby se n co zhor–ovaloí .smích takfle o to jsem nesly–el a m lo by se to d lat bylo by to dost prosp –ný.

No tak to je v–echno, já ti moc d kuju.

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

Jméno a příjmení studenta/-tky: Bc. Iveta Kopecká

Obor studia: Soc. práce

Název práce: Práce se strachem z uživatele sociálních služeb v praxi sociálních pracovníků

Vedoucí práce: doc. PhDr. Alena Hricová, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 75

Počet stránek příloh: 18

Počet titulů v seznamu literatury: 52

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

Výběr tématu

Závažnost tématu

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

Oborová příslušnost tématu

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

Originalita tématu a jeho zpracování

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

Formální zpracování

Soutěž¹ ano?

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

Soutěž¹ ano?

Vhodnost a úroveň použitých metod

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

Využití výzkumných empirických metod

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

Využití praktických zkušeností

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

Obsahová kritéria a přínos práce

Soutěž¹ ano?

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

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

Naplnění cílů práce

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

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

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

Návaznost kapitol a subkapitol

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

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

¹ Soutěž o nejlepší diplomovou práci. Zaškrtněte, pokud práci doporučujete na základě kvalit v dané oblasti hodnocení.

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

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

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

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

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Co Vám připadá jako nejzajímavější zjištění práce?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky; v případě doporučení do soutěže o nejlepší DP uveďte nadprůměrné charakteristiky práce v souladu s Vámi výše označeným kritériem formální úrovně, obsahové reprezentativnosti, metodologie a přínosnosti práce pro teorii či praxi):

Teoretická část práce je zpracována spíše podprůměrně, autorka pracuje převážně s českými monografickými zdroji, pro DP by bylo vhodnější více zapojit aktuální časopisy a více zahraničních zdrojů.

Studentka začala konzultovat práci velmi pozdě, téměř před odevzdáním a proto nestihla zpracovat všechny mé připomínky.

Práce tak obsahuje řadu chyb, nepřesností atp. Např. v metodologické části píše autorka, že využila dotazník, i když se jednalo o rozhovor, občas je použitý neformální jazyk (např. respondent mi kývl na rozhovor), atp.

Absentuje popis způsobu výběru informantů, odůvodnění jejich počtu.

Raději než polostrukturovaný rozhovor bych volila rozhovor hloubkový. Když už polostrukturovaný, je potřeba lépe volit otázky, část ze stávajících je uzavřená (odpověď ano x ne). V metodologické části chybí informace o zvolné metodě analýzy dat. Na první pohled se zdá, že výsledky jsou pak zpracované tematickou analýzou, ale v části diskuse je náhle (poprvé) zmínka o IPA. Výsledky nejsou dostatečně analyzovány a působí zmatečně, diskuse není dostatečně zpracována.

Práce působí obecně nedotaženě, proto hodnotím, jak hodnotím.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: dobře

Lincoln

Datum, podpis: 2.9.2023

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

Jméno a příjmení studenta/-tky: Bc. Iveta Kopecká

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

Název práce: **Práce se strachem z uživatele sociálních služeb v praxi sociálních pracovníků**

Oponent práce: PhDr. Iveta Jelínková, MBA

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh):

Počet stránek příloh:

Počet titulů v seznamu literatury:

Výběr tématu

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

Závažnost tématu

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

Oborová přílehavost tématu

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

Originalita tématu a jeho zpracování

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

Formální zpracování

Soutěž¹ ano?

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

Soutěž¹ ano?

Vhodnost a úroveň použitých metod

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

Využití výzkumných empirických metod

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

Využití praktických zkušeností

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

Obsahová kritéria a přínos práce

Soutěž¹ ano?

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

--	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

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

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

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

Návaznost kapitol a subkapitol

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

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

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

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

¹ Soutěž o nejlepší diplomovou práci. Zaškrtněte, pokud práci doporučujete na základě kvalit v dané oblasti hodnocení.

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Udělal byste s odstupem času v rámci Vašeho výzkumu něco jinak?

Vidíte konkrétní přínos výsledků výzkumu do praxe?

Celkové hodnocení práce (*klady, nedostatky; v případě doporučení do soutěže o nejlepší DP uveďte nadprůměrné charakteristiky práce v souladu s Vámi výše označeným kritériem formální úrovně, obsahové reprezentativnosti, metodologie a přínosnosti práce pro teorii či praxi*):

Hlavním tématem předložené diplomové práce je práce se strachem sociálních pracovníků z uživatele sociálních služeb. Zvolené zaměření práce je úzce spjato se studovaným oborem.

Diplomová práce je standardně dělena na část teoretickou a empirickou. Teoretická část je postavena na dvou hlavních kapitolách, v nichž se autorka z různých úhlů snaží seznámit s hlavním tématem práce. První kapitola předkládané práce je zaměřena na sociální práci s klientem, zmiňuje sociální služby a jejich náplň, klienta sociální služby, a nakonec okruh pracovníků sociálních služeb. Tato kapitola by zasloužila lepší strukturu, tematické uspořádání a zpřehlednění. Druhá kapitola práce nás seznamuje s problematikou strachu a obav z klientů sociálních služeb. Zabývá se strachem jako jednou z lidských emocí, problémovým klientem, příčinami strachu, možnostmi práce se strachem.

Je zřejmé, že autorka má praktické znalosti dané problematiky a určitě se v ní velmi dobře orientuje. Nicméně celá teoretická část práce by zasloužila přehlednější tematickou strukturu. Zpřehlednění a zjednodušení se týká i názvů jednotlivých kapitol a podkapitol, které jsou zbytečně dlouhé a složité.

Výzkumnou část práce tvoří šetření, pro které studentka zvolila kvalitativní výzkum, metodou polostrukturovaného rozhovoru. V této části práce nás seznamuje s metodikou výzkumu, konkrétně s výzkumnými otázkami, etickým hlediskem, pilotním rozhovorem a analýzou rozhovorů. Nemáme informace o výzkumném souboru či o metodě analýzy dat. Cílem práce je zjistit možný výskyt strachu u pracovníků v sociálních službách a zároveň, jaké faktory podle nich ovlivňují vnímání strachu a práci s ním.

Celé praktické části práce chybí teoretický základ. Sebraná data autorka analyzuje, zpracovává a není zřejmé dle jaké metody. To, že se jedná o metodu IPA se dovíme až v Diskusi práce, a to bez jakéhokoli designu této metody. Ještě zůstaneme u Diskuse, ta obsahuje souhrn toho, co najdeme v teoretické a praktické části, což do ní rozhodně nepatří. Poté u jednotlivých témat v rámci Diskuse, které vyplynuly z výzkumu zmiňuje zdroje, což je bezesporu přínosem, nicméně chybí více její reflexe, a to stejně i v kapitole Výsledky výzkumu.

K formální stránce práce – v textu jsou překlepy; přílohy práce nejsou číslovány samostatně. Diplomová práce splňuje nároky na zpracování závěrečné diplomové práce.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: 2 – 3 dle obhajoby