

# **Profesní hranice ve vztahu sociálního pracovníka a klienta s mentálním postižením**

Veronika Najmanová

Bakalářská práce  
2024

 Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2023/2024

# ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Veronika Najmanová  
Osobní číslo: H21527  
Studijní program: B0111A190011 Sociální pedagogika  
Forma studia: Prezenční  
Téma práce: Profesionální hranice ve vztahu sociálního pracovníka a klienta s mentálním postižením

## Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociálních služeb, profesní etiky a osob s mentálním postižením.

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

Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaného rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam doporučené literatury:

- CHRÁSKA, Miroslav, 2016. Metody pedagogického výzkumu. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5326-3.  
KOPŘIVA, Karel, 2006. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-922-4.  
MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ, 2008. Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2138-5.  
REAMER, Frederic, 2003. Boundary issues in social work: Managing dual relationship (online).  
SCHWARTZ, Bernard a John V. FLOWERS, 2012. Jak selhat jako terapeut: 50 způsobů, jak ztratit nebo poškodit svého klienta. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0074-1.  
SCHMIDBAUER, Wolfgang, 2015. Syndrom pomocníka. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0865-5.

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Zuzana Hrnčířiková, Ph.D.**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **15. ledna 2024**  
Termín odevzdání bakalářské práce: **26. dubna 2024**

**Mgr. Libor Marek, Ph.D.**  
děkan



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

Ve Zlíně dne 15. ledna 2024

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledky obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 24.4.2024

---

*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:*

*(1) Vysoká škola nevydávalečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledků obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*

*(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být již nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlédnutí veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výtisk, o který nebo rozmnoženiny.*

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

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

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

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

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

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

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

*(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložil, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přiměřeně k větší výdělku dosaženému školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou profesních hranic ve vztahu sociálního pracovníka a klienta s mentálním postižením. Metodou kvalitativního výzkumu s pomocí zakotvené teorie bude zjištěno, jak si sociální pracovníci budují profesní hranice, jaké konkrétní techniky či opatření k tomu využívají, jak pracovníci vnímají utváření hranic s klienty, jaká úskalí či limity mohou tyto hranice mít a jakým způsobem vstupují profesní hranice do jejich každodenní činnosti. Na základě nabytých poznatků proběhne diskuze výpovědí respondentů propojením s teorií, a tudíž potvrzení či vyvrácení teoretických konceptů v praxi.

Klíčová slova: profesní hranice, klient, sociální pracovník, mentální postižení, budování hranic, udržování hranic

## **ABSTRACT**

The bachelor's thesis deals with the issue of professional boundaries in the relationship between a social worker and a client with mental disabilities. Using a qualitative research method grounded theory, the study aims to investigate how social workers establish professional boundaries, what specific techniques or measures they use for this purpose, how they perceive the formation of boundaries with clients, what pitfalls or limitations these boundaries may entail, and how professional boundaries affect their daily activities. Based on the findings, the discussion will integrate respondent testimonies with theory to confirm or refute theoretical concepts in practice.

Keywords: professional boundaries, client, social worker, mental disability, boundary establishment, boundary maintenance

Zde bych ráda poděkovala paní PhDr. Zuzaně Hrnčířkové, Ph.D., vedoucí mé bakalářské práce, za podporu, důvěru, trpělivost a čas, který mi v průběhu psaní práce věnovala. Za její pozitivní energii, kterou mi po celou dobu dodávala. Děkuji také za ochotu a vstřícnost respondentů, bez kterých by tato práce nemohla vzniknout a v neposlední řadě bych chtěla poděkovat i mé rodině za podporu nejen při psaní této práce, ale po celou dobu studia.

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

# OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>11</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK.....</b>	<b>12</b>
1.1 CÍLOVÉ SKUPINY .....	12
1.2 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA .....	12
1.3 PROFESNÍ ETIKA .....	15
1.4 ETICKÉ PROBLÉMY A ETICKÁ DILEMATA .....	16
1.5 ETICKÁ ZODPOVĚDNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA .....	16
1.6 PŘEDPOKLADY PRO VÝKON POVOLÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....	17
1.7 ZÁKLADNÍ ČINNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	18
1.8 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	18
<b>2 MENTÁLNÍ POSTIŽENÍ .....</b>	<b>19</b>
2.1 DEFINICE MENTÁLNÍHO POSTIŽENÍ .....	19
2.2 MEZINÁRODNÍ KLASIFIKACE NEMOCÍ .....	20
2.3 PROBLÉMOVÉ CHOVÁNÍ U OSOB S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM.....	21
2.4 SOCIÁLNÍ KONTEXT PROBLÉMOVÉHO CHOVÁNÍ.....	21
2.5 PRÁVA OSOB S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM .....	22
2.6 PRACOVNÍ UPLATNĚNÍ OSOB S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM .....	24
<b>3 PROFESNÍ HRANICE .....</b>	<b>26</b>
3.1 OBECNÉ VYMEZENÍ PROFESNÍCH HRANIC .....	26
3.2 PROČ JE DŮLEŽITÉ MÍT HRANICE V PROFESNÍM VZTAHU .....	26
3.3 PORUŠOVÁNÍ PROFESNÍCH HRANIC .....	29
3.4 BUDOVÁNÍ A UDRŽENÍ PROFESNÍCH HRANIC.....	30
3.5 PRINCIP DRŽITELE PROBLÉMU .....	33
3.6 CO NÁS OVLIVŇUJE PŘI UDRŽOVÁNÍ PROFESNÍCH HRANIC .....	34
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST.....</b>	<b>35</b>
<b>4 METODOLOGIE VÝZKUMU.....</b>	<b>36</b>
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM .....	36
4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY A CÍLE .....	37
4.3 VÝZKUMNÁ METODA A TECHNIKA .....	37
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	38
4.5 ZAKOTVENÁ TEORIE.....	39
4.6 OTEVŘENÉ KÓDOVÁNÍ.....	39



4.7	AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ .....	39
4.8	SELEKTIVNÍ KÓDOVÁNÍ .....	40
<b>5</b>	<b>ANALÝZA DAT .....</b>	<b>41</b>
5.1	OTEVŘENÉ KÓDOVÁNÍ.....	41
5.2	AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ .....	51
5.3	SELEKTIVNÍ KÓDOVÁNÍ .....	52
5.4	INTERPRETACE DAT .....	55
5.5	DISKUSE .....	58
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>61</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>62</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>64</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>65</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>66</b>

## ÚVOD

Tato bakalářská práce se věnuje tématu profesních hranic ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Název této práce je: Profesní hranice ve vztahu sociálního pracovníka a klienta s mentálním postižením. Práce je odpovědí na otázku a nejistotu v oblasti vztahu a profesionality v rámci výkonu sociální práce s mentálně postiženými jedinci.

Určit si profesní hranici je složité, jelikož se jedná o osobní výběr. Špatně nastavené hranice vytváří velký odstup od klientů, kteří se mohou pak cítit, že pracovník o ně nejeví dostatečný zájem, v takovém případě se klient necítí komfortně a je těžké budovat a udržet si s pracovníkem vztah. V opačném případě, kdy pracovník nadměrně pečuje o klienta, neumí říct ne a věnuje se jim i v rámci svého volného času, může vést až k vyhoření pracovníka.

Budování profesní hranice je těžký, ale základní úkol každého pracovníka, tato skutečnost totiž určuje spolupráci mezi klientem a pracovníkem, ale i utváří atmosféru, kterou vnímají i ostatní jedinci.

Při dobře nastavených hranicích je vztah pracovníka ke klientům profesionální a zároveň i osobní a lidský. Zajímá se o klienta, vnímá jeho problémy a starosti, ale nezasahuje mu to do jeho osobní roviny a není k dispozici, kdykoliv si klient řekne. Při dodržování nastavených hranic je klient schopen respektovat pracovníkovi hranice, stejně jako pracovník respektuje hranice klientů. Je důležité zřetelně rozlišovat svůj osobní a pracovní život.

Cílem práce je zjistit, jak si sociální pracovníci budují profesní hranice. Výsledky výzkumu mohou obohatit znalost problematiky při nastavení profesních hranic v pracovním prostředí sociálních pracovníků.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Sociální pracovníci představují klíčové aktéry v poskytování podpory, ochrany a péče pro jednotlivce, rodiny a komunity v obtížných životních situacích. Jejich práce je založena na hodnotách solidarity, spravedlnosti a lidské důstojnosti, a zaměřuje se na zlepšování životních podmínek a boj proti sociálnímu vyloučení, diskriminaci a nerovnostem. V této kapitole se budeme věnovat vymezení cílových skupin, se kterými sociální pracovník pracuje, kompetencím sociálního pracovníka, profesní etice, která je pro sociální pracovníky velmi důležitá, etickým problémům a dilematům, etické zodpovědnosti, etickému kodexu sociálních pracovníků, ale také předpokladům pro výkon činnosti sociálního pracovníka v sociálních službách, základním činnostem při poskytování sociálních služeb a zákonu o sociálních službách.

## 1.1 Cílové skupiny

Sociální pracovník navazuje pracovní vztahy s různými subjekty:

- S klienty, s jejich rodinami, případně za svůj případ považuje celou rodinu,
- S přirozenými skupinami, jako jsou například mládežnické party na sídlištích,
- S uměle vytvořenými skupinami, jakou jsou například třídy ve školách nebo skupiny lidí v institucionálních zařízeních jako jsou ústavy, sociální zařízení nebo věznice,
- S organizacemi (buď řídí činnost agentur poskytujících sociální služby nebo vstupuje jako expert z organizací a pomáhá v nich řešit problémy, které je kompetentní řešit například formou supervize),
- S místními komunitami, tedy obyvateli žijícími na jednom místě
- Jako expert i při přípravě některých zákonů a vyhlášek, v jiných případech se jako oponent k takovým návrhům vyjadřuje (Matoušek a kol., 2013).

## 1.2 Kompetence sociálního pracovníka

Kompetence sociálního pracovníka zahrnují nejen technické dovednosti a profesní znalosti, ale také osobnostní vlastnosti, hodnoty a etické principy, které utvářejí základní charakter a přístup každého pracovníka. Mezi klíčové oblasti kompetencí sociálního pracovníka patří schopnost efektivní komunikace, empatie, schopnost vyjednávat a řešit konflikty, kritické myšlení a rozhodování, etické a profesionální chování, a schopnost pracovat v týmu a spolupracovat s dalšími profesionály a organizacemi.

Podle Elichové (2017) lze říci, že kompetence nejsou založeny na systematickém pozorování sociálních pracovníků, strukturovaných rozhovorech, standardizovaných dotaznících ani na jiných empirických metodách. Místo toho jsou kompetence chápány jako logické, deduktivní a induktivní postupy. Tato definice kompetencí zdůrazňuje jejich povahu jakožto souboru dovedností, vědomostí a schopností, které jsou vyvozovány z profesionální role sociálního pracovníka a aplikovány v praktickém prostředí.

V české republice patří asi k nejnámějším modelům soustava praktických kompetencí od Havrdové (1999) podle nichž se řídí i mnoho škol, minimálně v rámci praxí studentů. Shodnou se na nich i odborníci v oblasti sociální práce, což potvrzuje i jejich soulad s obsahem Etického kodexu sociálních pracovníků ČR (2006). Havrdová (1999) kompetence v praxi chápe jako „*funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese.*“ (Elichová, 2017).

Elichová (2017) uvádí, že „kompetence jsou hypotetickým konstruktem, který podmiňuje chování sociálního pracovníka v rámci výkonu sociální práce. Tyto kompetence jsou behaviorálně definovány, což znamená, že jsou identifikovány na základě toho, jak se projevují v praxi.“ Podle autorky je důležité porozumět klíčovým faktorům úspěšnosti v dané profesi, a to tím, že identifikujeme klíčové kompetence sociálního pracovníka. Pouze tak můžeme efektivně pracovat s těmito kompetencemi a přispět k úspěchu v oblasti sociální práce.

Pravděpodobně neambicióznější současnou formulaci žádoucích kompetencí sociálního pracovníka s akademickým vzděláním, tj. na úrovni magistra sociální práce, podává americká Rada pro vzdělávání v sociální práci:

1. Uplatňovat dovednost kritického myšlení v pracovním kontextu, včetně dovednosti uplatňovat teorie v praxi,
2. Pracovat v souladu s etickými principy sociální práce a s ohledem na pozitivní význam odlišnosti,
3. Být schopen profesionálně využívat vlastní osobnost,
4. Rozumět rozličným formám a způsobům utlačování; znát strategie, jimiž se dá dosahovat sociální a ekonomické spravedlnosti

5. Rozumět historii sociální práce, znát její současnou podobu a významná témata
6. Uplatňovat svoje znalosti při práci s cílovými skupinami na všech úrovních
7. Uplatňovat své znalosti při práci se specifickými problémy
8. Kriticky analyzovat a uplatňovat znalost biopsychosociálních činitelů, které ovlivňují vývoj jedince,
9. Rozumět interakci mezi jednotlivcem a sociálními systémy různých úrovní,
10. Analyzovat vliv sociální politiky na život klientů, sociálních pracovníků i organizací poskytujících sociální služby, prokázat schopnost ovlivňovat zásady sociální politiky,
11. Hodnotit výsledky relevantního výzkumu a uplatňovat je v praxi, umět navrhnout výzkumnou studii, analyzovat její výsledky a umět je sdělit jiným,
12. Umět zhodnotit empiricky vlastní činnost a činnost jiných relevantních subjektů,
13. Dokázat komunikovat s různými typy klientů, kolegů a s veřejností,
14. Umět poskytovat supervizi a konzultace v oblasti vlastní specializace,
15. Umět pracovat ve struktuře organizace a v systému, poskytování sociálních služeb a dokázat prosazovat nutné organizační změny (Matoušek a kol., 2013).

Soustava základních kompetencí byla inspirována materiálem britské Ústřední rady pro vzdělávání a trénink v sociální práci shrnujícím požadavky pro udělení diplomu v sociální práci, zohledňovala standardy vzdělávání v sociální práci užívané v současnosti v České republice a vycházela z praktických zkušeností členů týmu, který českou verzi soustavy vytvořil. Soustava kompetencí zahrnuje schopnosti a dovednosti jako rozvíjet účinnou komunikaci, orientovat se a plánovat postup, podporovat a pomáhat k soběstačnosti, zasahovat a poskytovat služby, přispívat k práci organizace, odborně růst (Matoušek a kol., 2013).

Matoušek a kol. (2013) zdůrazňují, že sociální pracovník by měl být schopen mobilizovat různé zdroje ve prospěch svého klienta. Tyto zdroje mohou být jak lidské, tak materiální povahy. Mezi přirozené systémy podpory patří rodina, síť přátel a známých a místní komunita, ale i zaměstnavatelé. Kromě toho jsou důležitými zdroji podpory i stát a jeho správní orgány, orgány samosprávy, organizace vytvářející a rozdělující ekonomický zisk, charitativní organizace a dostupné vzdělávací a kulturní instituce. Z toho vyplývá, že snaha

o specializaci sociálních pracovníků by mohla mít určité omezení, neboť specialisté omezení na určitou metodu nebo oblast by nemuseli být schopni poskytnout klientům tak efektivní pomoc jako pracovník s univerzálním přístupem, který je schopen se orientovat všestranně.

Matoušek (2001) uvádí, že odbornost sociálního pracovníka spočívá v jeho schopnosti využít znalostí z oblastí sociologie, psychologie, zdravotvědy, práva a sociální politiky k diagnostikování konkrétních potřeb jednotlivých klientů a navržení adekvátních řešení. Nicméně samotný sociální pracovník není poskytovatelem psychologických, zdravotních, právních či jiných specifických odborných služeb. Místo toho své klienty směřuje k příslušným odborníkům, jako jsou psychologové, právníci a další.

### 1.3 Profesionální etika

Profesionální etika je klíčovým prvkem v oblasti sociální práce, který formuje chování a rozhodování sociálních pracovníků v jejich každodenní praxi. Vyžaduje od sociálních pracovníků respektovat a chránit důstojnost, práva a blaho klientů, a to bez ohledu na jejich osobní charakteristiky, životní situaci nebo sociální postavení. Celkově lze říci, že profesionální etika hraje klíčovou roli v udržování integrity a důvěryhodnosti sociální práce jako profesionálního oboru, který se zasazuje o podporu a ochranu jednotlivců a komunit v nesnázích.

„Morálka (z latinského *mos* byla původně vůle, potom mrav, předpis, zákon). = vlastnost, charakter, vnitřní podstata, je systém regulativu lidského jednání, který je založen na rozlišení správného a nesprávného, schopnosti rozlišovat dobro a zlo a v těchto intencích jednat. Morálka jako každá sociální instituce vyžaduje čas od času kritickou revizi autonomním subjektem. Tato kritika přispívá k morálnímu vývoji v rámci sociálního řádu“ (Matoušek a kol., 2013).

„Etika (z řeckého *éthos*, což je mrav, zvyk, obyčej, charakter) je teorií morálky, vědou o morálce jako stránce společenského života, společenského člověka, o původu a podstatě morálního vědomí a jednání. Etika se zabývá studiem morálky a rozumovým odůvodněním morálního jednání. Do profesionální etiky patří reflexe norem a morálního jednání v rámci profese“ (Matoušek a kol., 2013).

Matoušek a kol. (2013) ve své knize zdůrazňují, že „v české odborné literatuře se téma etiky sociální práce vyskytuje pouze sporadicky, na rozdíl od zemí západní Evropy, kde je profesionální etika považována za velmi aktuální a diskutovanou záležitost. Autoři anglosaského světa

kladou důraz na to, že etika může sloužit jako pojítka mezi různými fragmentovanými oblastmi, které sociální práce zahrnuje. Zvýšený zájem o etiku je také podpořen diskuzemi kolem afér, kde sociální pracovníci selhali právě v morální rovině, což je důležitým impulzem pro podrobnější zkoumání tohoto tématu.“

#### 1.4 Etické problémy a etická dilemata

Etické problémy vznikají v situaci, kdy je evidentní, jak by měl sociální pracovník rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu osobně přičí. Příkladem etického problému je tedy situace, kdy se sociální pracovník domnívá, že by se klientovi mělo dostat potřebné pomoci, ale nemůže mu ji poskytnout, protože klient nesplňuje kritéria stanovená institucí, v níž pracovník působí (Matoušek a kol., 2013).

Etická dilemata vznikají tehdy, cítí-li sociální pracovník, že stojí před dvěma nebo více stejně nevhodnými možnostmi, které představují konflikt morálních principů (například konflikt práva klienta na sebeurčení a povinnosti sociálního pracovníka chránit zdraví klienta). Není přitom jasné, které rozhodnutí bude přijatelnější (Matoušek a kol., 2013).

To je to, co je pro někoho technická otázka (pouhé dodržování pravidel), může být pro jiného sociálního pracovníka etickým problémem (je mu zřejmé, jak by se měl rozhodnout, ale toto rozhodnutí je pro něj obtížné). A pro dalšího může jít o dilema (zdá se mu, že přijatelné řešení neexistuje). Záleží na osobnosti sociálního pracovníka, jak vnímá situaci, jak je zkušený v morálním rozhodování a jaká je jeho osobní hierarchie hodnot (Matoušek a kol., 2013).

#### 1.5 Etická zodpovědnost sociálního pracovníka

Mátel (2019) ve své knize upozorňuje na fakt, že sociální práce není profesí, která by byla hodnotově neutrální, na rozdíl například od sociologie, ale naopak je založena na hodnotách. Tyto profesní hodnoty sociální práce jsou identifikovány v etických kodexech, které existují na různých úrovních - od mezinárodních po národní až po úroveň organizací. Mezinárodním etickým kodexem, který je v současnosti aktuálním dokumentem, je *Vyhlášení etických principů* IFSW/IASSW (2018). V České republice Společnost sociálních pracovníků České republiky v roce 2006 přijala *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky*, který vycházel z mezinárodního kodexu schváleného v roce 2004. Na Slovensku byl vytvořen



*Etický kodex sociálního pracovníka a asistenta sociální práce Slovenské republiky v roce 2015, s aktuální revizí z roku 2019, která respektuje mezinárodní kodex z roku 2018.*

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky z roku 2006 představuje důležitý dokument, který stanovuje základní etické principy a normy pro sociální pracovníky v České republice. Hlavním cílem Etického kodexu je zajistit, aby sociální pracovníci jednali v souladu s nejvyššími etickými zásadami a aby chránili práva a důstojnost jednotlivců, se kterými pracují. Etický kodex sociálních pracovníků poskytuje směrnice pro chování v různých situacích, jako je zachování důvěrnosti informací klientů, zabránění konfliktu zájmů, a zajištění kompetentní péče a služeb (Etický kodex, 2006).

## **1.6 Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka v sociálních službách**

„Sociální pracovník má ve většině případů za úkol zprostředkovávat sociální služby a asistovat jednotlivcům při výběru optimálních služeb, které budou nejvhodnější pro jejich potřeby. Zákon definuje práci sociálního pracovníka jako zahrnující sociální šetření, zabezpečování sociálních agend včetně řešení sociálně-právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, poskytování sociálně-právního poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odbornou práci v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace. Sociální pracovník je tak osobou, která má přímý kontakt s klienty a poskytuje jim potřebné sociální služby. Kromě toho je jeho úkolem koordinovat služby, vyhledávat klienty a plánovat a vyhodnocovat poskytované služby“ (Matoušek a kol., 2007).

„Zásadně je předpokladem k výkonu tohoto povolání způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost, což je uvedeno v §110 odstavce 1 Zákona o sociálních službách. Odborné způsobilosti zákon věnuje nejvíce pozornosti právě vzhledem k zodpovědné a často náročné činnosti, kterou má sociální pracovník vykonávat. Činnost sociálního pracovníka nadále nelze vykonávat bez minimálně vyššího odborného vzdělání specializovaného na sociální práci“ (Matoušek a kol., 2007).

## 1.7 Základní činnosti při poskytování sociálních služeb

Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, osobní hygiena nebo zajištění podmínek pro ni, stravování, ubytování, pomoc s chodem domácnosti, výchovné a vzdělávací aktivity, sociální poradenství, podpora kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické aktivity, pomoc s uplatňováním práv a zajištěním osobních záležitostí, telefonická krizová pomoc, nácvik dovedností pro soběstačnost a sociální začlenění, a podpora vytváření pracovních návyků a dovedností (Česko, 2006).

Rozsah těchto činností je upraven prováděcím právním předpisem a je povinností poskytovatelů sociálních služeb zajistit je u všech druhů sociálních služeb uvedených v příslušných ustanoveních zákona (Česko, 2006).

## 1.8 Zákon o sociálních službách

Zákon o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb.) představuje klíčový legislativní rámec, který upravuje poskytování sociálních služeb v České republice. Tento zákon je základním dokumentem, který definuje práva a povinnosti poskytovatelů i uživatelů sociálních služeb, stanovuje kvalitativní standardy poskytovaných služeb a určuje mechanismy dohledu a kontroly v této oblasti.

Tento právní předpis stanovuje pravidla pro poskytování pomoci a podpory jednotlivcům v nepříznivé sociální situaci formou sociálních služeb a příspěvku na péči. Dále upravuje podmínky udělení oprávnění k poskytování těchto služeb, provádění veřejné správy v oblasti sociálních služeb, dohled nad poskytováním sociálních služeb a požadavky pro vykonávání činnosti v oblasti sociálních služeb (Česko, 2006).

Tento zákon dále upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává práci v oblasti sociálních služeb nebo podle zvláštních právních předpisů v oblastech, jako je pomoc v nouzi, sociálně-právní ochrana dětí, práce ve školách, zdravotnických zařízeních, věznicích, zařízeních pro zajištění cizinců a azylových zařízeních (Česko, 2006).

## 2 MENTÁLNÍ POSTIŽENÍ

Mentální postižení představuje jednu z nejvýznamnějších výzev, se kterými se může jedinec či jeho rodina setkat v průběhu života. Mentální postižení ovlivňuje nejen samotné postižené jedince, ale také jejich rodiny a širší komunitu. Sociální pracovníci hrají klíčovou úlohu v poskytování podpory, poradenství a intervenčních služeb, které pomáhají jednotlivcům s mentálním postižením a jejich rodinám zvládat a překonávat různé výzvy a překážky spojené s tímto druhem postižení.

V této kapitole se budeme zabývat různými aspekty mentálního postižení, včetně jeho definice, Mezinárodní klasifikace nemocí, problémového chování u jedinců s mentálním postižením, sociálního kontextu tohoto chování, práv osob s mentálním postižením a jejich možností pracovního uplatnění. Touto problematikou se zabýváme, jelikož představuje klíčový kontext pro porozumění a aplikaci profesních hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem s mentálním postižením. Porozumění těmto aspektům umožňuje sociálním pracovníkům lépe identifikovat potřeby, očekávání a možné rizikové situace v práci s těmito klienty a poskytnout jim adekvátní podporu a péči s respektem k jejich právům a důstojnosti.

### 2.1 Definice mentálního postižení

„Terminologický a výkladový slovník speciální pedagogiky (Vašek a kol., 1993) vymezuje mentální postižení jako zastřešující pojem využívaný v pedagogické dokumentaci a ve školství, který orientačně zahrnuje prakticky všechny jedince s IQ pod 85, tedy osoby s mentální retardací a osoby nacházející se v hraničním pásmu mentální retardace. Mentální retardace byla dříve nazývána slabomyslností, mentální postižení je dnes chápáno jako synonymum pro mentální retardaci“ (Valenta, Michalík, Lečbych, 2018).

Mentální retardaci lze vymezit jako „vývojovou poruchu rozumových schopností, demonstrující se především snížením kognitivních, řečových, pohybových a sociálních schopností, z prenatální, perinatální i časně postnatální etiologií, která oslabuje adaptační schopnosti jedince.“ Mentální retardace je termín poměrně nejednoznačný a v současnosti vymezovaný značným množstvím definic, jež mají společné zaměření na celkové snížení intelektových schopností jedince a jeho schopnosti adaptace na sociální prostředí. Termín se začal používat v širším měřítku po konferenci v Miláně v roce 1959 a pozvolna nahradil celou řadu relevantních pojmů (Valenta, Michalík, Lečbych, 2018).

## 2.2 Mezinárodní klasifikace nemocí

Světová zdravotnická organizace ve víceméně pravidelných periodách a v souladu s progresem ve vědě reviduje kvalifikaci nemocí včetně duševních poruch (MKN= mezinárodní klasifikace nemocí) od roku 1992 (u nás o rok později) platí 10. revize této klasifikace (MKN – 10, Mezinárodní označení ICD – 10), připravuje se ICD – 11. Tato klasifikace se odlišuje od diagnostického a statistického manuálu duševních a behaviorálních poruch vlivné Americké psychiatrické společnosti (DSM – 5 APA), což demonstruje dualitní systém klasifikace duševních poruch ve světě (Valenta, Michalík, Lečbych, 2018).

Stupeň mentální retardace je určen na základě posouzení struktury inteligence a posouzení schopnosti adaptability (adaptačního chování), orientačně taktéž inteligenčním kvocientem a mírou zvládnání obvyklých sociálně-kulturních návyků jedince a to takto:

- F70 - lehká mentální retardace (mild mental retardation) – IQ se pohybuje přibližně mezi 50 – 69, což u dospělých jedinců odpovídá mentálnímu věku 9 – 12 let. Tento stav vede k obtížím při školní výuce. Mnoho dospělých je schopno práce a úspěchu v sociální oblasti života. Patří sem lehká slabomyslnost (oligofrenie) a lehká mentální subnormalita.
- F71 - středně těžká mentální retardace (moderate mental retardation) - IQ dosahuje hodnot 35 až 49 (což u dospělých odpovídá mentálnímu věku 6 až 9 let). Výsledkem je zřetelné vývojové opoždění v dětství, avšak mnozí se dokáží vyvinout k určité hranici nezávislosti a soběstačnosti, dosáhnou přiměřené komunikace a školních dovedností. Dospělí budou potřebovat různý stupeň podpory k práci a k činnosti ve společnosti. Patří sem slabomyslnost a imbecilita.
- F72 - těžká mentální retardace (severe mental retardation) - IQ se pohybuje v pásmu 20 až 34 (u dospělých odpovídá mentálnímu věku 3 až 6 let). Stav vyžaduje trvalou potřebu podpory. Patří sem těžká mentální subnormalita a idioimbecilita.
- F73 - hluboká mentální retardace (profound mental retardation) - IQ dosahuje nejvýše 20 (což odpovídá u dospělých mentálnímu věku pod 3 roky). Stav způsobuje nesamostatnost a potřebu pomoci při pohybování, komunikaci a hygienické péči. Patří sem hluboká slabomyslnost a idiocie.
- F78 - jiná mentální retardace
- F79 nspecifikovaná mentální retardace

(Valenta, Michalík, Lečbych, 2018; MKN-10).

Kromě stupně mentálního postižení MKN– 10 rozlišuje v kódu i postižené chování u těchto klientů (afekty vzteku, sebepoškozování apod.), a to přidáním další číslice za tečku s číslicí vyjadřující stupeň postižení:

- 0 – žádné či minimálně postižené chování (například F71. 0 - středně těžká mentální retardace bez poruch chování, diagnóza typického klienta s Downovým syndromem)
- 1 – výrazně postižené chování vyžadující intervenci
- 8 - jiná postižení chování
- 9 - bez zmínky o postižení chování (Valenta, Michalík, Lečbych, 2018).

### 2.3 Problémové chování u osob s mentálním postižením

Během poslední dekády se v oblasti popisu chování lidí s těžkým mentálním postižením ustálil termín „problémové chování“, který nahradil řadu předchozích pojmových variant, jako například „abnormální, odchýlné, poruchové, mentálně narušené, dysfunkční a nepřizpůsobivé chování“. Tyto termíny byly historicky užívány k označení rozmanité škály neobvyklých behaviorálních projevů, které mohou projevovat jedinci s těžkým mentálním postižením. Mezi ně patří agrese, destruktivita a sebezraňování, stereotypie a další formy chování, které mohou být jak škodlivé pro samotného jedince (například polykání nestravitelných předmětů), tak obtížné pro pečovatele a ošetřující personál (jako nechota, vytrvalý křik, poruchy spánku a hyperaktivita), či nepříjemné pro okolí (včetně zvracení jídla nebo pomazávání těla výkaly) (Emerson, 2008).

Emerson (1995) definoval problémové chování jako „*kulturně abnormální chování takové intenzity, frekvence nebo trvání, že může být vážně ohroženo fyzické bezpečí dané osoby nebo chování, které může vážně omezit používání běžných komunitních zařízení, nebo může vést k tomu, že dané osobě do nich bude odepřen přístup*“ (Emerson, 2008).

### 2.4 Sociální kontext problémového chování

Zda chování označíme v určité souvislosti jako problémové ovlivňují následující okolnosti.:

- společenská pravidla vymezující vhodné chování v daném prostředí,
- schopnost člověka dát svému chování přijatelné vysvětlení,
- názory ostatních účastníků v daném prostředí na povahu mentálního postižení,
- příčiny problémového chování

- obecná schopnost daného prostředí zvládat jakýkoliv rozvrat způsobený chováním jedince (Emerson, 2008).

Obecně platí, že čím je prostředí formálnější, tím jsou pravidla přesněji vyjádřena. Kontext je klíčem, který určuje význam jakéhokoli chování. Chování může být považováno za problémové pouze v určitých situacích. Například hlasitý křik a používání hrubého jazyka může být tolerováno v továrně nebo na fotbalovém zápase, ale totožné chování by bylo považováno za problémové při bohoslužbě v kostele. Fyzická agrese je pozitivně hodnocena v boxerském ringu, zatímco vážná autoagrese u jedince s mentálním postižením by byla považována za problémové chování. Stereotypní pohyby (například kývání ze strany na stranu) mohou být méně tolerovány na veřejných místech než v zařízení pro lidi s mentálním postižením nebo v nočním klubu (Emerson, 2008).

Lidem s postižením také často připisujeme odlišné sociální role, které mohou být považovány za deviantní nebo abnormální, obdobně jako v případě překračování společenských konvencí. Tyto role mohou sloužit k manipulaci s kontextem, ve kterém je chování vnímáno. Například vnímání osob s mentálním postižením jako „věčných dětí“ může vést k tendenci nepřisuzovat osobní zodpovědnost za jejich problematické chování (Emerson, 2008).

Když jedinec obdrží štítek mentálně retardovaného, povrchní pozorovatelé mohou připisat jeho úspěch vnějším faktorům (jednoduchý úkol) a neúspěch vnitřním faktorům (poškozené kognitivní schopnosti). Tyto procesy mohou mít důsledky v podobě zvýšené tolerance okolí k odlišnému chování jedince. Je možné, že od jedince zařazeného do určité skupiny se očekává, že se bude chovat neobvykle či podivně. Například veřejnost může vykazovat větší toleranci k stereotypnímu kývání, pokud pozorujeme jedince s mentálním postižením, než když pozorujeme stejné projevy u běžného člověka (Emerson, 2008).

## 2.5 Práva osob s mentálním postižením

Práva lidí s mentálním postižením jsou klíčovým tématem, které se týká jejich rovných příležitostí, respektu a důstojného zacházení ve společnosti. Tito lidé čelí mnoha výzvám a omezením v každodenním životě, která jsou často spojena s diskriminací, nedostatkem podpory a přístupu k základním službám. Práva osob s mentálním postižením jsou proto stěžejním tématem v oblasti lidských práv a sociální spravedlnosti.

Zájem Organizace spojených národů (OSN) o blahobyt a ochranu těchto jedinců vyplývá ze základních zásad organizace, které jsou založeny na respektování lidských práv, základních svobod a rovnosti všech lidí. Deklarace práv mentálně postižených jednotlivců, kterou představilo Valné shromáždění OSN, se snažila stanovit standardy, které by mohly posloužit jako vzor pro zacházení národních společenství s těmito osobami. Tato deklarace nepochybně sehrála roli v podpoře integrace lidí s mentálním postižením v jednotlivých zemích (Valenta, Michalík, Lečbych, 2018).

V roce 1991 přijalo Valné shromáždění OSN nový soubor pravidel zaměřený na ochranu osob s mentálním postižením, a to Zásady ochrany a zlepšování zdraví osob s mentálním postižením. Dne 13. 12. 2006 byla OSN přijata Úmluva o právech osob se zdravotním postižením. Tato úmluva zaručuje plné uplatnění všech lidských práv osob se zdravotním postižením a podporuje jejich aktivní začlenění do společnosti. Úmluva vstoupila v platnost 3. 5. 2008 a má za cíl odstranit existující překážky, které brání zdravotně postiženým osobám, ať už se jedná o postižení fyzické, duševní, mentální nebo smyslové, v jejich plnohodnotném zapojení do života (Valenta, Michalík, Lečbych, 2018).

Podobný postup jako na celosvětové úrovni můžeme s jistými odlišnostmi vysledovat i v ochraně práv osob se zdravotním postižením na úrovni evropské, případně v rámci Evropské unie. Na této platformě však zatím nebyl přijat závazný dokument, který by byl explicitně zaměřen na osoby s mentálním postižením. Obecně závazné jsou tyto dokumenty:

- Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod (sdělení č. 209/1992 Sb.)
- Evropská úmluva o lidských právech a biomedicíně (sdělení č. 96/2001 Sb.)
- Evropská sociální charta rada Evropy (č. 14/2000 Sb.)
- Evropský zákoník sociálního zabezpečení (sdělení č. 90/2001 Sb.)

(Valenta, Michalík, Lečbych, 2018).

V České republice existuje celá řada právních předpisů a zákonů, které se týkají osob s mentálním postižením a upravují jejich práva, ochranu a podporu. Tyto právní předpisy jsou navrženy tak, aby zajišťovaly rovnocenný přístup ke vzdělání, zaměstnání, zdravotní péči a sociálním službám pro osoby s mentálním postižením, a aby chránily jejich práva a důstojnost. Některé zákony a právní předpisy se zaměřují na podporu integrace osob s mentálním postižením do společnosti a zajišťují jim přístup k vhodným službám a péči.

Kromě dokumentů zahrnujících osoby s mentálním postižením na celosvětové či evropské úrovni, je zde několik dalších zákonů a právních předpisů, které se vztahují k osobám s mentálním postižením v České republice:

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách - upravuje podmínky poskytování sociálních služeb a příspěvku na péči pro osoby s mentálním postižením a další sociálně znevýhodněné skupiny
- Zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník - obsahuje ustanovení o právech a povinnostech osob, včetně ochrany práv osob s mentálním postižením
- Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů - upravuje zpracování osobních údajů podle GDPR, stanovuje pravidla pro ochranu soukromí a osobních údajů osob, včetně osob s mentálním postižením
- Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění - určuje podmínky a postupy pro poskytování důchodového pojištění, včetně osob s mentálním postižením

(Česko 2006; Česko, 2012; Česko, 2019; Česko, 1995).

## 2.6 Pracovní uplatnění osob s mentálním postižením

Pracovní uplatnění osob s mentálním postižením je oblastí, která si získává stále větší pozornost jak ze strany společnosti, tak i právního rámce. Mentální postižení může mít různé formy a úrovně závažnosti, což ovlivňuje schopnost jedince vykonávat různé typy práce.

Uplatnění osob s mentálním postižením na pracovním trhu má vliv na různé aspekty jejich života. Nepředstavuje pouze ekonomickou stabilitu a sociální postavení, ale je také důležité pro jejich osobní rozvoj a seberealizaci. Práce je považována za základní potřebu jednotlivce a je nezbytná pro jeho pocit naplnění. Nedostatek pracovního uplatnění může způsobit frustraci a narušit celkovou kvalitu života. Bez ohledu na zdravotní stav je práce považována za důležitou součást dospělosti a samostatnosti každého člověka (Pipeková, 2006).

Lidé s mentálním postižením často pracují pod dohledem v chráněných dílnách nebo mají podporované zaměstnání. Dospělí jedinci by měli mít pocit uspokojení z toho, že jsou alespoň nějak užiteční pro společnost. Jedná se o jejich pracovní uplatnění, kdy práce může být i prostředkem léčebné rehabilitace a také může přispět k rozvoji osobnosti a sociální integraci jedince. Chráněná povolání a pracoviště mají za cíl připravit osoby s různými stupni postižení k vykonávání méně náročných profesí, jako například pomocník v kuchyni, pomocný zdravotní pracovník, pomocný pracovník v zahradnictví atd. (Pipeková, 2006).



Chráněný trh práce je sestaven z firem, které zaměstnávají více než polovinu své pracovní síly tvořené osobami se zdravotním postižením. Tyto společnosti uzavírají písemné dohody s Úřadem práce, které je uznávají za zaměstnavatele na chráněném trhu práce. Tyto dohody jsou uzavřeny v místě působnosti krajské pobočky Úřadu práce, která je buď v sídle zaměstnavatele (v případě právnické osoby) nebo v místě bydliště zaměstnavatele (v případě fyzické osoby) (Úřad práce ČR, 2022).

Tato chráněná pracovní prostředí umožňují jednotlivcům s mentálním postižením plnohodnotně pracovat, což by v běžných zaměstnáních nebylo možné. Práce v těchto dílnách přispívá k posílení sebedůvěry, pocitu užitečnosti a potřebnosti, což vede k celkovému osobnímu uspokojení a naplnění základních potřeb, jako je seberealizace (Pipeková, 2006).

Podle definice MPSV ČR jsou chráněné dílny „specifická pracoviště pro občany, kteří mají ztíženou možnost, případně se vůbec nemohou uplatnit na trhu práce.“ Tyto dílny jim poskytují příležitost k pracovní a společenské aktivitě formou různých pracovních činností. V chráněných dílnách se s klienty postupuje podle individuálních plánů, přičemž se hledá nejvhodnější zaměstnání v souladu s jeho schopnostmi a dovednostmi. Cílem je rozvíjet u klientů samostatnost, odpovědnost a schopnost spolupráce s ostatními. Za plynulý chod výrobního programu, za rehabilitaci klientů a za finanční hospodaření dílny v rámci daných předpisů zodpovídá vedoucí pracovník příslušné dílny (Pipeková, 2006).

Podle údajů Českého statistického úřadu byl v roce 2020 celkový počet sociálně terapeutických dílen v České republice 156, zatímco v roce 2022 to bylo již pouze 150 (Česko, 2006; Český statistický úřad).

### 3 PROFESNÍ HRANICE

Profesní hranice představují základní aspekt profesního vztahu mezi pracovníkem a klientem v oblasti sociální práce a podobných profesích. Tyto hranice jsou klíčové pro zajištění bezpečí, respektu a efektivity práce s klienty. V této kapitole se podíváme na obecné vymezení profesních hranic, důležitost jejich dodržování, ale i možné problémy spojené s jejich porušováním. Budeme se také zabývat procesem budování a udržování těchto hranic a faktory, které na ně mohou mít vliv.

#### 3.1 Obecné vymezení profesních hranic

Profesní hranice je nějaký soubor pravidel, očekávání a směrnic, které určují etické a technické normy v oblasti sociální péče. Tyto hranice stanovují meze pro bezpečné, přijatelné a efektivní chování pracovníků. Hippokratova přísaha představuje nejstarší známý soubor profesionálních hranic v západní společnosti. Pochází z antického Řecka zhruba z pátého století př. n. l. a byla zamýšlena jako etický kodex pro lékaře. I když byla původně určena zdravotníkům, obsahovala mnoho principů, které jsou stále relevantní i pro profesionály v oblasti sociální práce. Moderní profesní hranice jsou odvozeny z různých zdrojů, jako jsou zákony, standardy kvality a obecně uznávané postupy. Tyto hranice jsou utvářeny různými faktory, jako jsou zdravotní a bezpečnostní předpisy, terapeutické procesy, praktické úvahy, financování a bezpečnost klientů a pracovníků (Cooper, 2012).

V mezilidském vztahu představují hranice oddělení mezi tím, co je záležitostí mou a co je záležitostí druhé osoby. Každý účastník vnímá rozdělení kompetencí odlišně. Časem se vztah ustálí na modelu, který zahrnuje určitou míru sdílení. Je to podobné rozdělení pravomocí, jaké vymezuje hranice mezi dvěma státy, co se stane na území jednoho státu, podléhá jeho zákonům a jeho výkonné moci. Pomoc druhému státu závisí na situaci a na tom, zda je situace způsobena vlastními činy nebo se druhý stát na situaci podílel také. Podobně je tomu i v mezilidských vztazích, kde je důležité držet se zásad vzájemného respektu a pomáhat jen v souladu s potřebami a zájmy druhé osoby (Kopřiva, 2013).

#### 3.2 Proč je důležité mít hranice v profesním vztahu

Hranice jsou základem téměř všeho, co děláme v rámci sociální práce, a existují proto, aby chránily všechny zúčastněné. Z širší perspektivy lze říci, že celá populace je buď přímo zapojena do sociální práce, nebo na ni spoléhá. V tomto kontextu je důležité,

aby profesionálové v sociální péči poskytovali bezpečné, profesionální a efektivní služby. Každá skupina musí být různými způsoby chráněna před zneužíváním, nedbalostí nebo sebepoškozováním:

- **Klienti:** Osoby, které využívají služby poskytované pracovníky a organizacemi. Mohou být vystaveni různým formám zneužití, nedbalosti nebo potřebě ochrany před sebou samými nebo důsledky svého chování.
- **Pracovníci:** Jednotlivci zaměstnaní k poskytování služeb klientům. Také mohou být vystaveni zneužití, nedbalosti nebo potřebě ochrany před vyhořením nebo následky chyb.
- **Organizace:** Charitativní, obchodní a vládní entity, které zaměstnávají a řídí pracovníky. Mohou trpět důsledky zneužívání mezi zaměstnanci nebo klienty, jakož i právními následky nedbalosti.
- **Sponzoři/zainteresované strany:** Organizace nebo vládní úřady, které poskytují finanční podporu. Jejich zájmem je, aby prostředky byly efektivně využity a že služby nejsou zneužívány nebo zanedbávány.
- **Širší komunita:** Každý, jehož život může být ovlivněn nabízenými službami. Spoléhá se na tyto služby k ochraně a podpoře sobě, rodině, přátelům a komunitě obecně

(Cooper, 2012).

Všechny tyto skupiny jsou proto závislé na kvalitě služeb, které pracovníci klientům poskytují. Kvalita této služby je dána schopností zaměstnanců a manažerů pracovat v rámci svých profesních hranic (Cooper, 2012).

Jak již bylo zmíněno, hranice souvisí prakticky se vším, kde se vyskytuje nějaká interakce mezi pracovníkem a klientem. Uvádíme zde proto několik důvodů, proč jsou tyto hranice důležité:

- **Navázání bezpečného a podpůrného vztahu:** hranice, které platí pro chování pracovníků, přispívají k vytváření bezpečného a transparentního vztahu založeného na potřebách klienta, což klientovi poskytuje pocit kontroly a jasný rámec pro podporu

- Aby byly zajištěny osvědčené postupy a minimální normy: je klíčové, aby každá profese stanovila standardy pro své členy, což umožňuje jasně definovat očekávání od pracovníků a organizací a poskytuje základ pro jejich měření a hodnocení
- Budování a udržování důvěry klientů: klienti důvěřují sociálním pracovníkům a očekávají profesionální chování. Porušení hranic a zneužití této důvěry může vážně poškodit vztahy s klienty a ovlivnit jejich zapojení do služeb
- Zajištění konzistentního poskytování služeb: hranice zajišťují konzistenci mezi členy týmu, což usnadňuje klientům předvídatelnost a jistotu při využívání služeb sociální péče
- Zajistit soudržnost týmu: hranice umožňují zachování individuálních pracovních stylů a osobností, zatímco tým zůstává sjednocený ve snaze dosáhnout společného cíle
- Poskytnout rámec pro vztah: vztah mezi pracovníky a klienty může být velmi proměnlivý a dynamický. Pevné hranice a způsoby práce poskytují bezpečný rámec pro existenci tohoto vztahu
- Nastavení limitů mezi klienty a pracovníky: hranice jasně definují role klientů a pracovníků, což usnadňuje porozumění v mezilidských vztazích, zejména při práci se zranitelnými jedinci. Tyto hranice oddělují pracovníky od klientů a zajišťují bezpečnost obou stran
- Udržet vztah na profesionální úrovni: z mnoha důvodů je velmi důležité udržovat vztah mezi klienty a pracovníky na profesionální úrovni. S hlubokou povahou vztahu a osobní povahou by bylo snadné, aby vztah sklouzl do osobního
- Aby se zabránilo tomu, že se přiživí na zranitelnosti klientů: mnoho klientů má negativní zkušenosti se zneužíváním, což ovlivňuje jejich sebevědomí a postavení ve společnosti. Tyto zkušenosti je činí zranitelnými vůči dalšímu zneužívání, proto je důležité vnímat dopad našich slov a činů na klienty
- Aby se zabránilo syndromu vyhoření: pracovníci sociálních služeb čelí každodenním emocionálním výzvám, které mohou vyčerpávat a způsobovat stres. Přílišné zapojení do problémů klientů může vést k vyhoření nebo nadměrnému emocionálnímu vypětí. Hranice jsou klíčové pro udržení vyváženého a profesionálního přístupu bez kompromitování vlastního emocionálního zdraví

- Být vzorem pro klienty: klienti často reagují na chování pracovníků a adaptují své vlastní chování podle toho, co vidí. Dobře nastavené hranice pracovníků pomáhají udržovat pořádek a stabilitu v interakcích s klienty. Ačkoliv klienti mohou zkoušet hranice, důsledný přístup pracovníků v konečném důsledku přispívá k ustálení a respektu ze strany klientů
- Budování nezávislosti: cílem většiny rolí v sociální péči je podpořit klienty k co největší samostatnosti. Bez hranic, které by řídily práci pracovníků a organizací, by mohlo dojít k větší závislosti klientů na poskytovaných službách
- Minimalizovat zrcadlení osobního chování/pocitů klientů: pokud pracujeme s klientem dlouhodobě, může docházet k určitému souladu myšlenek a pocitů, což nám může poskytnout vhled do jeho mysli. Přesto je důležité, aby klient nepřebíral příliš mnoho osobních pocitů od pracovníka, mohlo by to způsobit problémy. Je třeba minimalizovat zrcadlení v souvislosti s osobními záležitostmi, které nejsou relevantní pro pracovní prostředí

(Cooper, 2012).

### 3.3 Porušování profesních hranic

Hlavním problémem při pomáhání je tzv. splývání, kdy pracovník bere záležitosti klienta příliš za svoje vlastní. Toto splývání nejenže zatěžuje pracovníka, ale také narušuje samotný proces pomoci. Jedním z přístupů k ochraně těchto hranic je zvolit si postoj netečnosti, ale to může vést k dalším komplikacím. Klíčem je nalezení rovnováhy a použití asertivního přístupu, který umožňuje chránit vlastní hranice navzdory tlaku ze strany klienta (Kopřiva, 2013).

Jedním z dalších nejběžnějších způsobů, jak může být narušena hranice mezi pracovníkem a klientem, je obětování se pro klienty. V takovém případě pracovník ztrácí ze zřetele autonomii klienta a chová se, jako by klient byl zcela závislý na jeho péči. Pracovník může zanedbávat své vlastní potřeby odpočinku a obětovat se pro klienty sice ochotně, ale zároveň to pro něj může být zdrojem stresu a obtíží. Paradoxně nadměrná péče o klienta může spíše oslabovat jeho schopnost být nezávislý, a dokonce ho vyčerpávat natolik, že mu brání v plném využití svého potenciálu (Kopřiva, 2013).

Soucit je důležitým aspektem pomáhajících profesí, ale je třeba rozlišovat mezi soucitem a empatií. Při soucitu se často identifikujeme s druhou osobou a můžeme ztratit své vlastní hranice, což může vést k pocitům lítosti a úzkosti. Na druhou stranu, empatie nám umožňuje porozumět a vnímat emoce druhé osoby, aniž bychom se sami ztratili. Je důležité zachovat rovnováhu mezi pochopením druhého člověka a respektováním vlastních emocí a potřeb, abychom mohli poskytnout pomoc tak, jak situace vyžaduje, aniž bychom byli ovlivněni našimi vlastními emocionálními potřebami (Kopřiva, 2013).

Pomáhající pracovníci ve zdravotnictví a sociálních službách se setkávají s mimořádně náročnými osudy svých klientů, což může být velmi vyčerpávající. Mnoho z nich pociťuje intenzivní emocionální zátěž z každodenního kontaktu s těmito těžkými příběhy. I když by měli zachovávat „profesionální odstup“, aby si udrželi vnitřní rovnováhu, v praxi je to často obtížné a mnoho pracovníků se stává obětí syndromu vyhoření. Syndrom vyhoření je stav, kdy dlouhodobá expozice stresu a emocionální zátěže v práci vede k pocitu vyčerpání, bezmoci a únavy, což může negativně ovlivnit výkon a kvalitu poskytované péče (Kopřiva, 2013).

### **3.4 Budování a udržení profesních hranic**

Být profesionální zahrnuje schopnost vykonávat svou práci kvalitně a jednat tak, aby odpovídalo očekáváním, která jsou na vás kladena. Naše schopnost poskytovat odborné rady a podporu může být klíčová pro jejich životní situaci. Stáváme se poměrně významným bodem kontaktu pro klienty a s tím roste také zodpovědnost za jejich blaho a bezpečí. (Cooper, 2012).

Řízení hranic je něco jako chůze po laně, jde o snahu najít rovnováhu mezi různými prvky. Sociální pracovník musí být schopen vybudovat dobrý, blízký a důvěryhodný vztah se svými klienty a zároveň si zachovat patřičně profesionální odstup. Tato dovednost spočívá v tom, naučit se, kde nakreslit tu pomyslnou čáru a nepřekračovat ji. Vzhledem k nikdy nekončící složitosti lidské povahy se hranice neustále mění a sociální pracovník se musí snažit udržet si nad ní přehled, jak nejlépe umí. Bylo by nemožné pokusit se sestavit soubor pravidel, který by pokrýval všechny možné situace, jelikož každou situaci je třeba posuzovat individuálně (Cooper, 2012).

Pracovník bývá často vnímán klientem jako zástupce společnosti s určitou autoritou, který má právo určovat, co je správné a co ne, a čeho by se klient měl vyvarovat. Měl by si měl

být vědom této role a neměl by ji zneužívat. Je důležité, aby se pracovník i klient vzájemně respektovali a jasně si vymezili pravidla a podmínky spolupráce. Je vhodné, aby pracovník klientovi vysvětlil své a klientovo postavení a společně stanovili hranice a očekávání, která jsou reálná a možná pro obě strany. Je neetické slibovat klientovi něco, co není možné splnit (Mátlová, 2020).

Poskytování profesionální pomoci představuje složitý proces. Pracovník se musí řídit stanovenými pravidly a předpisy, ale zároveň je ovlivněn svými vlastními emocemi a zkušenostmi. Proto může často volit subjektivní přístup, který považuje za nejvhodnější v dané situaci, i když by jiný pracovník mohl zvolit úplně jiný postup. Je proto nutné, abychom vždy důkladně volili a poctivě se rozhodovali mezi jednotlivými možnostmi tak, abychom vždy mohli své rozhodnutí legitimizovat. Stejně tak je důležité zvážit, do jaké míry má pracovník převzít zodpovědnost za klienta (Mátlová, 2020).

Snaha o vymezení etiky práce prostřednictvím etických kodexů je důležitá, ale není vždy dostatečná. Tyto kodexy mohou nabídnout určité směrnice pro řešení problémových situací, ale nemohou pokrýt všechny možné scénáře. Individuální zkušenosti pracovníků a jedinečnost každého klienta budou vždy hrát klíčovou roli při řešení konkrétních situací. Proto je důležité nejen dodržovat obecná pravidla a doporučení, ale také přihlížet k osobnímu přístupu pracovníků k sobě samým, k životu a ke klientům (Mátlová, 2020).

Klíčovým aspektem sociální práce jako pomáhající profese je navázání důvěrného vztahu mezi pracovníkem a klientem. Abychom správně pochopili význam a efektivitu stanovení profesních hranic, je nezbytné nejprve porozumět samotné podstatě profesionálního vztahu. Kvalita tohoto vztahu, kterou si obě strany vytvoří, je klíčovým faktorem pro úspěšnou intervenci. Základem profesionálního vztahu je porozumění ze strany pracovníka vůči klientovi, avšak stále by měla být zachována objektivita k jeho případu (Mátlová, 2020).

Felix P. Biestek v 50. letech 20. století zformuloval 7 základních principů, na kterých by měl být postaven vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem:

<i>First Direction: The NEED of the client</i>	<i>Second Direction: The RESPONSE of the caseworker</i>	<i>Third Direction: The AWARENESS of the client</i>	<i>The name of the PRINCIPLE</i>
1 To be treated as an individual	The caseworker is sensitive to, understands, and appropriately responds to these needs.	The client is somehow aware of the caseworker's sensitivity, understanding, and response.	1 Individualization
2 To express feelings			2 Purposeful expression of feelings
3 To get sympathetic response to problems			3 Controlled emotional involvement
4 To be recognized as a person of worth			4 Acceptance
5 Not to be judged			5 Nonjudgmental attitude
6 To make his own choices and decisions			6 Client self-determination
7 To keep secrets about self			7 Confidentiality

Obrázek 1 Seven principles in relationship

Prvním z principů je individualizace. Princip spočívá v identifikaci a porozumění unikátním charakteristikám každého klienta. Pracovník by měl vnímat každého klienta jako jedinečnou osobu a přizpůsobit své přístupy a metody práce jeho individuálním potřebám. Tato definice naznačuje, že není možné použít stejný postup pro všechny klienty. Individualizace práce vychází z respektu k právu každé lidské bytosti na jedinečnost (Mátlová, 2020).

Druhým principem je účelné vyjádření pocitů. To znamená, že sociální pracovník povzbuzuje klienta k tomu, aby neměl obavy vyjádřit své emoce, a to jak pozitivní, tak negativní. Základem je aktivní naslouchání ze strany pracovníka (Mátlová, 2020).

Třetím principem je empatie. Pracovník účelně a přiměřeně využívá vlastních emocí v reakci na emoce klienta. Snaží se vcítit do jeho situace a je citlivý vůči jeho pocitům (Mátlová, 2020).

Čtvrtá je akceptace. Tento princip vychází z respektu k vrozené důstojnosti, hodnotě základních práv a individuálním potřebám klienta. Pracovník přijímá klienta bez ohledu na jeho osobní charakteristiky, které jsou důsledkem genetických faktorů nebo sociálního



prostředí. Avšak, akceptace neznamena souhlas s chováním klienta či jeho postoji, ale spíše naznačuje přístup, kterým sociální pracovník poskytuje své služby (Mátlová, 2020).

Pátým principem je nehodnotící postoj. Pracovník respektuje klienta, nepřisuzuje mu vinu za jeho životní situaci a nemoralizuje ho (Mátlová, 2020).

Šestým principem je sebeurčení. Klient má právo na svobodnou volbu a samostatné rozhodování, a pracovník je povinen tato rozhodnutí respektovat. V praxi by se měl zdržet jakékoli činnosti, která by toto právo přímo či nepřímo narušovala (Mátlová, 2020).

Posledním principem je diskretnost. Zabezpečení důvěrnosti osobních informací během profesního vztahu je nejen očekávané, ale i etickou zodpovědností sociálního pracovníka. Avšak právo klienta na zachování soukromí není absolutní, neboť existují situace, kdy je nutné sdílet určité informace s dalšími kolegy nebo subjekty (Mátlová, 2020).

### **3.5 Princip držitele problému**

Princip držitele problému, vyvinutý psychologem Thomasem Gordonem, je zásadním konceptem v oblasti komunikace a řešení konfliktů. Tento princip se zaměřuje na to, aby jednotlivci převzali zodpovědnost za své problémy a hledali jejich řešení aktivně a konstruktivně.

Když pracovník získá informace o klientovi, automaticky začne hodnotit jeho chování a rozdělovat ho na akceptovatelné a neakceptovatelné. Je důležité si uvědomit, že tento proces hodnocení je zcela subjektivní a je úlohou pracovníka vybrat, které části klientova chování budou podrobněji zkoumány. Tato rozhodnutí však nejsou trvalá, a hranice mezi přijatelným a nepřijatelným chováním se mohou neustále posouvat. Jeden z neškodlivějších přesvědčení spočívá v mylném tvrzení, že existují univerzální postupy vhodné pro specifické situace. Tento pohled vychází z tradice diagnostického modelu, kde platí, že nejprve je třeba zkoumat, na základě toho stanovit diagnózu, a nakonec nasadit léčbu (Mátlová, 2020).

Třístupňové diagnostické pojetí však vede k těžkostem doléhající na pracovníka. Hlavním zaměřením je porozumění klientovi, nikoli však vzájemné interakci mezi klientem a pracovníkem. Tento přístup předpokládá, že pracovník je odtažitý od situace, kterou se snaží ovlivnit, a že existuje jasná hranice mezi jeho profesní a osobní identitou. Důraz se kladl na profesionální objektivitu jako na prostředek oddělení pracovníka od jeho

subjektivních emocí a názorů, což však může vést k rozštěpení a vytvoření profesionálních stereotypů, což nakonec potlačuje radost z práce (Mátlová, 2020).

### **3.6 Co nás ovlivňuje při udržování profesních hranic**

Pracovník rozlišuje chování téhož klienta podle svého aktuálního stavu mysli. Pokud se cítí dobře, odpočatý a má úspěšný den, bude u klientů pravděpodobně tolerovat širší spektrum chování. Nicméně, stejné chování může tentýž pracovník hodnotit odlišně u různých klientů, závisle na jejich osobnostních rysech a vzájemné sympatii. Pracovník reaguje odlišně například na klienta s nepříjemným zápachem a na nešťastnou matku, nikoli kvůli tomu, že by jejich situace byly zcela odlišné, ale spíše kvůli tomu, že vnímá rozdíly v jejich chování (Mátlová, 2020).

Rozlišení mezi přijatelným a nepřijatelným chováním se také mění v závislosti na konkrétním místě a čase. Co je v jednom prostředí tolerováno, může být v jiném považováno za nevhodné, ať už z hlediska prostředí nebo časových okolností. Chování, které bylo na začátku pracovního vztahu ještě akceptováno, se může stát obtížně tolerovatelným, pokud se pracovník pokusil o jeho změnu a ta se nepodařila. Tento proces může ovlivnit i přístup pracovníka k práci a jeho profesionalita, protože se vyvíjí jeho postoj ke klientům a způsoby, jakými s nimi interaguje (Mátlová, 2020).

Pracovníkův profesní růst a vývoj představují další faktory ovlivňující jeho přístup ke klientům. To znamená, že způsob, jakým pracovník jedná s klienty, není stále stejný. Pracovník není strojem, který by se vždy choval stejně. Jako lidská bytost prochází neustálými změnami. Proto jsou všechna jeho hodnocení chování klientů jako přijatelného nebo nepřijatelného podmíněna těmito změnami, alespoň částečně v důsledku těchto vlivů (Mátlová, 2020).

Z výše uvedených faktorů vyplývá, že udržování profesních hranic není jednoduchý proces a záleží na mnoha proměnných. Pracovníkova osobní pohoda, stav mysli, vnímání klienta, jeho profesní i osobní růst, to všechno ovlivňuje, jak pracovník reaguje na chování klienta. Je důležité si uvědomit, že práce sociálního pracovníka není stále stejná a mění se v průběhu času a s rozvojem pracovníka. Proto je klíčové, aby pracovníci byli schopni flexibilně reagovat na různé situace a neustále se rozvíjet ve své práci, aby mohli efektivně udržovat profesní hranice a poskytovat klientům kvalitní pomoc a podporu.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 METODOLOGIE VÝZKUMU

V této části práce se zaměříme na metodologii výzkumu, která je stěžejní částí celé bakalářské práce. Navazuje na teoretickou část, kde jsme se seznámili s problematikou prostřednictvím různých literárních pramenů. V této kapitole dochází k vymezení výzkumného problému a výzkumných otázek, které slouží ke stanovení cílů výzkumu. Dále se detailněji zabýváme metodou sběru dat, charakteristikou výzkumného souboru, analýzou dat a nakonec dojde k prezentaci výsledků získaných prostřednictvím rozhovorů se sociálními pracovníky, které jsme prováděli pomocí techniky zakotvené teorie.

Pro tuto práci byl zvolen kvalitativní výzkum, který nám pomůže získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu. Výhodou tohoto šetření je zkoumání v přirozeném prostředí, kdy můžeme pochopit určité chování a jeho význam v sociálním kontextu (Švaříček a Šed'ová, 2007).

### 4.1 Výzkumný problém

Prvním důležitým úkolem bylo stanovit si téma a předmět zkoumání. Tím se staly profesní hranice ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem s mentálním postižením. K výběru tématu mně motivovala povinná praxe, kterou jsem vykonávala v neziskové organizaci Naděje Zlín, kde se nachází sociálně terapeutické dílny pro lidi s mentálním postižením a následná dobrovolnická činnost v této organizaci. Práce sociálního pracovníka je naplňující, ale zároveň velmi náročná, jelikož každá volba, kterou sociální pracovník udělá, má nějaké následky, obzvlášť pokud pracuje s tak specifickou cílovou skupinou.

Profesní vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je klíčový k výkonu této práce s každou cílovou skupinou. Pokud pracujete s mentálně postiženými jedinci, je tento vztah obzvlášť důležitý a můžeme říct, že i nevyhnutelný, jelikož jste s těmito klienty téměř v každodenním kontaktu a řešíte s nimi pracovní, ale hlavně také osobní záležitosti, k čemuž je poměrně zásadní důvěra. Můžu podotknout, že pokud si s těmito jedinci nevybudujete důvěru, nedozvíte se od nich ani jak se zrovna dnes mají. Co je také podstatné podotknout, že tito jedinci jsou velmi individuální a neexistuje žádný návod, jak s nimi komunikovat a tu důvěru si u nich získat, jeden klient Vám je schopen odvyprávět celý svůj život, když ho náhodně potkáte na ulici, druhému může trvat týdny, než se s Vámi bude o něčem bavit. Během praxe jsem měla možnost se s těmito klienty bavit každý den, zároveň jsem i pozorovala sociální pracovníky a jejich komunikaci a chování ke klientům, což mě dovedlo

k prozkoumání tohoto jevu ve své bakalářské práci, jelikož v komunikaci jsou důležité nějaké hranice, a v tomto případě, to není tak jednoduché, jak se to může zdát.

## 4.2 Výzkumné otázky a cíle

Hlavní výzkumnou otázkou je „**Jak pracovníci budují hranice s klienty?**“. Na základě toho byly vytvořeny čtyři dílčí otázky a to:

DVO 1: Jak sociální pracovníci vnímají utváření hranic ve vztahu pracovník-klient?

DVO 2: Jaké konkrétní techniky či opatření používají pracovníci v rámci budování a zachování těchto hranic?

DVO 3: Jaká úskalí či limity mohou tyto hranice, dle názoru sociálních pracovníků, mít?

DVO 4: Jakým způsobem vstupují profesní hranice do každodenní činnosti pracovníka?

Hlavním cílem je odhalit, jak si sociální pracovníci budují hranice ve vztahu s klienty. Dalšími cíli je odhalit metody a techniky, které pracovníci používají při nastavování profesních hranic, porovnat, v čem se interpretace a vysvětlení pracovníků shodují a v čem se liší, odhalit případná úskalí, se kterými se pracovníci při dodržování hranic u klientů setkávají.

## 4.3 Výzkumná metoda a technika

Vzhledem ke kvalitativnímu pojetí výzkumu jsme se rozhodli pro techniku rozhovoru, konkrétně polostrukturovaného. Důvodem bylo hlavně to, že polostrukturovaný rozhovor je flexibilnější a volnější než ten strukturovaný, ale zároveň je stále nějakým způsobem organizovaný a systematický, na rozdíl od nestrukturovaného.

Autorkou práce bylo vytvořeno 14 otázek do rozhovoru vzhledem k tématu výzkumu. Výzkum se zaměřuje na vnímání dané problematiky sociálními pracovníky, dále na prožité zkušenosti s danou problematikou a následně na reakce na danou situaci. Délka rozhovorů se pohybovala okolo 45 – 60 minut. S vybranou technikou jsme pracovali tak, že z rozhovoru byl pořízen zvukový záznam, který byl následně doslovně přepsán do MS Word k účelům následné analýzy.

V rozhovoru nám jde o to porozumět perspektivě dotazovaných a významům, které přikládají žitému světu. Interpretujeme nejen, co bylo řečeno, ale i jak a kdy neboli

sledujeme jak explicitní obsah, popisy i vyjadřované významy, tak i to, co zaznívá mezi řádky, či v rozhovoru vůbec nezaznělo (Novotná, Špaček, Jantulová, 2020).

Při rozhovoru chceme získat popisy událostí, jevů, osob, sociálních vztahů atd., hledáme informace, které nelze získat jinde než z vyprávění konkrétních lidí. Zajímá nás, jak pracovníci rozumějí dané problematice a jaká je jejich zkušenost, názory, prožívání a postoje (Novotná, Špaček, Jantulová, 2020).

Vzhledem k několika leté praxi v zařízení bylo mimo rozhovory využito i pozorování. Při pozorování si nevšímáme bezděčně, ale pozorujeme záměrně, uvědomujeme si tedy, že pozorujeme, a hlavně pozorujeme s konkrétním cílem nahlédnout a porozumět dané problematice. (Novotná, Špaček, Jantulová, 2020)

#### 4.4 Výzkumný soubor

Rozhovory byly realizované přímo v neziskové organizaci Naděje Zlín v pracovní době v místnosti určené pro odpočinek klientů či případné řešení situací v soukromí. Po předešlé telefonické domluvě s vedoucím pracovníkem dílen, jsem se v domluvený den a čas do sociálně terapeutické dílny dostavila. Vzhledem k tomu, že tyto dílny znám a občasně navštěvuji, popovídala jsem si napřed s klienty a pracovníky a poté jsem dostala k účelům rozhovorů prostor, kde za mnou postupně jednotliví respondenti chodili.

Tyto rozhovory probíhaly ve dvou – badatel a respondent, v klidném prostředí. S respondenty napřed proběhl nezávislý rozhovor, poté došlo k představení obecného popisu výzkumu a podpisu informovaného souhlasu s poskytnutím rozhovoru. Respondenti byli seznámeni s nahráváním rozhovoru. Tři respondenti jsou ženského pohlaví, jeden mužského pohlaví. Níže je uvedena tabulka respondentů.

Respondenti	Pohlaví	Pozice	Délka praxe
R1	Žena	Sociální pracovnice na dílně	20+ let
R2	Žena	Sociální pracovnice na dílně	20+ let
R3	Muž	Vedoucí pracovník	20+ let
R4	Žena	Sociální pracovnice	2 roky

Tabulka 1 Respondenti

## 4.5 Zakotvená teorie

„Hlavním cílem zakotvené teorie je vybudovat teorii zkoumaného jevu: jeho abstraktní teoretické uchopení, které nám umožní daný jev pojmenovat, lépe mu porozumět v různých souvislostech a díky tomu být i úspěšnější v jeho předvídání a ovlivňování. Zakotvená teorie usiluje o vytváření teorií pevně zakotvených v datech, čímž se vymezuje proti teoriím, které jsou vytvářeny intuitivním či spekulativním způsobem. Zakotvená teorie má nejlepší předpoklad, aby teoreticky zachycovala zákonitosti procesu“ (Glaser a Strauss, 1967).

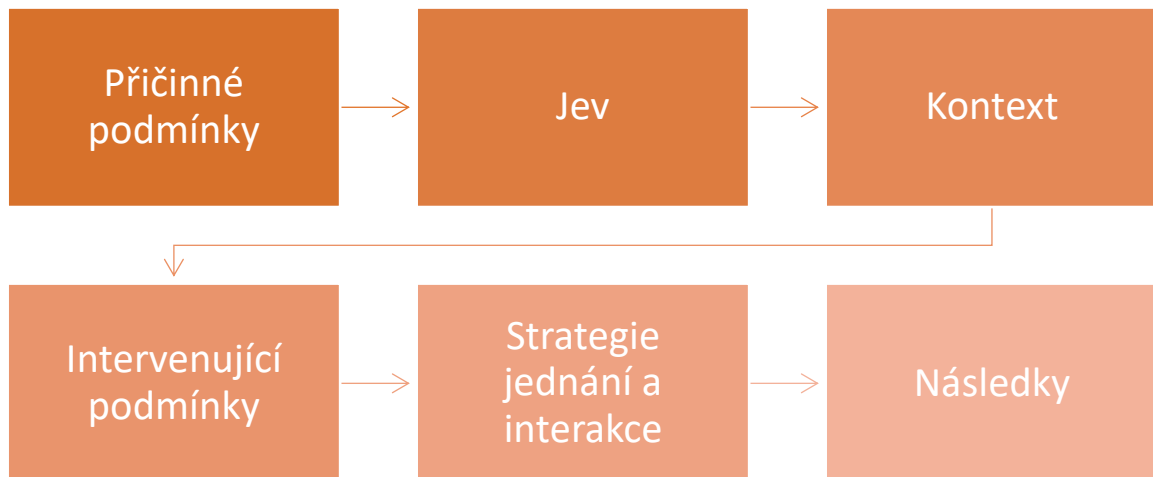
Ve výzkumu jde o zachycení procesu budování profesních hranic. Před výzkumem nebyla využita žádná teoretická východiska pro tento vztah, ale jde pouze o náhled na problematiku z pohledu vybraných sociálních pracovníků.

## 4.6 Otevřené kódování

Po přepsání rozhovorů konceptualizujeme data pomocí otevřeného kódování. Prvním krokem je nalezení tzv. významových jednotek (Miovský, 2006), tj. úseků v analyzovaném textu nesoucích informaci ve vztahu k výzkumné otázce. Každou významovou jednotku vyznačíme v textu a poté stručně pojmenujeme („okódujeme“). Kód by měl výstižně shrnovat podstatu významové jednotky tak, jak jí jako výzkumníci v danou chvíli rozumíme (Charmaz, 2006).

## 4.7 Axiální kódování

Axiální kódování je další fází, která navazuje na otevřené kódování, jejímž cílem je dle Strausse a Corbinové (1999) „vytvářet spojení mezi kategoriemi a subkategoriemi.“ Vztahy mezi kategoriemi mohou nabývat řady podob: koncept A může být podkategorií konceptu B, koncept A se může jevit jako příčina konceptu B; může být jeho následkem; může být umožňující podmínkou, za níž B nastává (aniž by byl přímou příčinou) atd. (Řiháček a Hytych, 2013). K tomuto účelu se proto využívá následující paradigmatický model:



Obrázek 2 Paradigmatický model

#### 4.8 Selektivní kódování

Další fází je selektivní kódování, v němž jde podle Strausse a Corbinové (1999) o „výběr jedné klíčové kategorie, kolem které je následně organizován základní analytický příběh.“ Vybraná kategorie by tak měla odpovídat zkoumanému jevu.

Poslední fází je volba ústředního konceptu a výsledná formulace teorie. Prvním krokem je volba centrálního konceptu, kolem něhož bude celá teorie organizována. To je důležité z toho důvodu, aby teorie „držela pohromadě“ a byla dobře zacílená (Řiháček a Hytych, 2013).

Ústřední koncept se stává „hlavním tématem“ naší analýzy, často se vyskytuje v datech, snadno a smysluplně jej propojujeme s ostatními koncepty (má nejvíce propojení s ostatními koncepty), je analyticky nejbohatší a jeho saturace trvá déle než u jiných konceptů. Ústřední koncept propojujeme a integrujeme s ostatními koncepty do výsledné teorie, a to tak, aby tato teorie co nejlépe a nejvýstižněji odpovídala na výzkumnou otázku, ale také tak, aby nezahrnovala více konceptů, než je nezbytné (Glaser a Strauss, 1967).

Po formulování výsledné teorie následuje prezentace výsledků, což se obvykle dělá v textové i grafické podobě. Textová podoba je výčtem základních myšlenek naší teorie, které potom uspořádáme do narativní podoby, to znamená, že výsledky naší analýzy tvoří smysluplný příběh. Prezentace teorie musí být pro čtenáře srozumitelná sama o sobě, tj. i bez znalosti procesu analýzy (Řiháček a Hytych, 2013).



## 5 ANALÝZA DAT

V této kapitole jsou prezentovány výsledky získané použitím zakotvené teorie. Pořízené audio záznamy rozhovorů byly doslovně přepsány do textové podoby a následně tyto údaje posloužily k analýze dat a zakódování. Nejprve představujeme výsledky získané otevřeným, axiálním a selektivním kódováním. K závěru kapitoly dojde k interpretaci dat, hledání odpovědí na výzkumné otázky a krátké diskuzi.

### 5.1 Otevřené kódování

Pomocí procesu otevřeného kódování bylo identifikováno celkem deset kategorií. Kategorie jsou přehledně prezentovány odpovídajícími kódy a doplněny o slovní komentář pro přiblížení jejich obsahu. Uvedeny jsou i některé doslovné výroky respondentů.

1. Vymezení hranic v profesním vztahu
2. Důležitost a rozmanitost hranic
3. Dodržování nastavených hranic
4. Vztah pracovník-klient
5. Budování profesních hranic
6. Vliv různých faktorů na dodržování hranic
7. Situace posouvání hranic
8. Emocionální aspekt překračování hranic
9. Porušování hranic
10. Vyjasňování hranic

Kategorie: **Vymezení hranic v profesním vztahu**

Kódy: odstup, rozestup, modernizace služeb, obtížné určení hranice, vymezení vztahu nutné k fungování na pracovišti, nastavení pracovníka, počátky „bez hranic“, vymezení základní činnosti služby, vymezení vztahu ke klientovy, důležité počáteční nastavení

Do této kategorie patří výroky respondentů, které popisují jejich vymezení hranic v profesním vztahu s klienty a co si vlastně představí, když se řekne hranice v profesním vztahu. Respondentka č. 1 uvedla: „*No tak pro mě je to určitě, když řeknu hranice, tak nějaký odstup nebo rozestup, ale hranice já za sebe, teď momentálně s tím, jak se modernizují služby, tak mám trošku problém ne že najít tu hranici, ale kde vlastně ta hranice je, kde končí, kde začíná?*“. Dle této výpovědi můžeme vidět, že respondentka bere hranice jako nějaký odstup nebo rozestup, má ovšem problém občas určit, kde ta hranice začíná

a kde končí v důsledku modernizace služeb. Od počátku své kariéry na tyto přísnější opatření či vůbec nějaké hranice nebyla zvyklá, naopak byla zvyklá pro klienty, jak sama uvedla, i dýchat: „Protože my jsme před 20 lety, když jsme vlastně budovali tady Naději, žili pro klienty. Dělali jsme všechno pro klienty a pořád bylo zmiňováno „dýchejte za klienty“. Co to je, ale dýchejte za klienty? To znamenalo, že jsme tady pro ně byli pořád kdykoliv se na nás obrátili s jakýmkoliv problémem, tak jsme tady pro ně byli a všichni jsme to tak brali.“

U respondentky č. 4 si můžeme všimnout, že pro ni téma hranic není nic obtížného, naopak to bere jako nutnost. Zmínila zde také počáteční nastavení, což se nám v pozdějších kategoriích promítne pod kódem – přirozené hranice: „No hranice, je to velice důležitá věc tady v tomto vztahu. Člověk už by jakože v takovém tom počátku, když člověk jako jde ke klientovi, tak už by měl v sobě mít trošku jako ty hranice nastavené. Pak se to jako tak trošku přizpůsobuje tomu individuálnímu klientovi, ale už dopředu by měl mít jakože nějak v sobě dané to, že ty hranice tam musí být“. Respondentka zde také zmínila individualitu klientů, což se nám také promítne v pozdějších pasážích.

#### Kategorie: **Důležitost a rozmanitost hranic**

Kódy: důležitost hranic, nutnost správně nastavených hranic, důležitá znalost hranic klientem, tělesný dotyk, přirozenost, potřeba klienta, verbální hranice, přátelská úroveň, upustit od hranic, komfort pro obě strany, nutné zkušenosti, přirozené hranice, respekt = dobré nastavení, profesionální postoj, více zkušeností = lepší odhad, individualita budování u každého klienta, je to pro mě druhá rodina, poslání

Respondentka č. 1 uvedla: „No určitě ty hranice mám, nejenom v soukromí, ale i tady, vlastně při práci s klientem musí být nastaveny ty hranice a musí ten klient vnímat ty hranice, aby nešel za“. Zde můžeme vidět, že respondentka zmiňuje důležitost nastavených hranic nejen v pracovním prostředí, ale také v soukromí. Zároveň si uvědomuje, že je důležité, aby klient tyto hranice vnímal a pochopil, co si může dovolit k pracovníkovi a co už ne.

Respondent č. 3 zdůrazňuje nutnost správně a jasně nastavených hranic, aby klient měl jasný obrázek o tom, jakou úlohu má pracovník: „Pracovník by měl mít ty hranice jasně nastavené, aby klient věděl, kde ta hranice je, že nejsme kamarádi, že nejsme přátelé, že nejsme partneři, že nejsme intimní objekty, že jsme prostě pracovníci služby a nějak je to postavené, a to se asi musí respektovat.“

Respondentka č. 4 také zmiňuje důležitost budování hranic, dále také zmiňuje přirozené hranice, kdy pracovník už dopředu musí mít nějaké hranice nastavené v sobě, aby mohl budovat hranice s klienty. Zároveň podotkla, že zkušenosti v tomto případě hrají velkou roli, protože čím více zkušeností pracovník má, tím lépe může odhadnout, jaký klient bude a jaké hranice bude potřeba nastavit: *„No tak to jsem už říkala, že to je opravdu velmi důležité. Dopředu by to mělo být stanovené, hodně se to odvíjí i jak kdyby od zkušeností, čím víc těch zkušeností máš, tak tím, jakože už ty hranice dokážeš, jakože dopředu trošku nastavit. Jakože tak, ten klient vypadá, že bude takový, tady ty hranice budu muset trošku jako ještě nastavit jako silněji“.*

#### Kategorie: **Dodržování nastavených hranic**

Kódy: dodržování pracovní doby, nestavět u klienta závislost na službě, výkon práce podle požadované náplně, klient ví, co je ok a co už ne, schopnost udržet si hranice, nedýchat za klienty, oddělovat osobní a pracovní život, klient prosperuje, naplňování IP, nedochází ke krizovým situacím, hladký průběh

V této kategorii jsou uvedeny výpovědi respondentů, kde se vyjadřovali k tomu, jak co nejlépe dodržovat nastavené hranice. Respondent č. 3 uvedl: *„Dodržení pracovní doby. Jo, nehrát na to, že jsme všespásný a když princ zavolá v 8 večer, tak mu prostě zvednu telefon, sednu do auta a jedeme řešit, jo to určitě ne“.* Respondent také uvedl, že je důležité nestavět u klienta závislost na službě, v kontextu hledání zaměstnání a samostatnosti klienta: *„No ta podpora na získávání práce, tak prostě máme omezené možnosti a když to pracovní uplatnění pro klienta najdem, tak bychom měli být schopni ho pustit z té služby, nehrát na to, že nás potřebuje, že mu je u nás dobře, ale vědět, že když ten čas nastane, tak jsme bezpeční v tom odevzdat toho klienta třeba další služby návazné a podpořit ho v tom samostatném životě. Nestavět nebudovat tam nějakou závislost na té službě, což se asi taky děje“.* Respondent ovšem uvedl, že se jim tohle moc nedaří, protože spousta klientů je ve službě už tak dlouho, že službu už opustit nedokážou nebo ani nechtějí.

Respondentka č. 4 vymezila dodržování nastavených hranic tak, že pokud jsou tyto hranice ve vztahu mezi pracovníkem a klientem správně nastaveny a dodržovány, lze to poznat tak, že klient prosperuje, dochází k naplňování individuálního plánu a nedochází ke krizovým situacím, jako například konflikty mezi klienty, neuposlechnutí pracovníkových pokynů atd.: *„No, jakože ono se to vlastně ukáže, ty dobře nastavené hranice se nám, v tom, že ten*

*klient, jak kdyby někde nějakým způsobem prosperuje, nebo prostě třeba máme IP, to je ten individuální plán, že právě jakože dochází k jeho naplňování, jo, tak tak si myslím, že nedochází k nějakým jako situacím krizovým, jakože emočně vypjatým“.*

#### Kategorie: **Vztah pracovník – klient**

Kódy: profesionální vztah, respekt, autorita pro klienty, přátelský přístup, podporující osoba, motivace, udržuji si profesionální odstup, přistupují ke mně s respektem a srdečností, jsem pro ně autorita, chodí za mnou i jako za kamarádkou, vztah mezi pracovníkem a klientem je tu důležitý

V této kategorii můžeme vidět, jak kdo vnímá vztah s klienty. Respondentka č. 2 si zakládá na profesionálním odstup, a to nejen u klientů, ale také u pracovníků. Je toho názoru, že pokud klienti mají respektovat nastavené hranice, je důležité, aby vnímali rovnost na pracovišti v tom smyslu, že pokud klienti respondentku nemohou objímat při vítání, není vhodné, aby viděli, že pracovníci respondentku obejmout mohou: *„No já bych řekla i ta přátelská rovina je tam a což si myslím, že není nic špatného. A zase i tu přátelskou rovinu je třeba mít na určité hranici. A tady si myslím, že to funguje. Že jak klienti, tak i kolegové, že to tak prostě berou. Já vím, že holky berou i to, že kolikrát takový ten odstup si držím a to ne, že bych prostě nechtěla nějak jako mít ten bližší kontakt nebo něco, ale říkám, že to prostě do té práce nepatří. A když to chci po klientech, tak je dobré to dodržovat i s kolegy“.*

Respondentka č. 4 uvedla, že se snaží být pro klienty podporující osobou, která je motivuje k práci, zároveň je pro ni důležité, aby klienti chápali, proč danou činnost vykonávají. Tato respondentka si zakládá na přátelském přístupu, ovšem ví, že je nutné to držet na uzdě: *„Já to opravdu ladím do toho tónu toho přátelství. Já chci být prostě jakože podporující osoba jo, která je prostě se snaží je motivovat, aby oni sami něco chtěli. Jo, takže já se tak snažím jako přátelsky a vysvětlovat hrozně vysvětlovat, proč dopředu předjímat, jakože jim to nastínit, proč to musí dělat ten papír. Jakože proč to musí být, protože se chodí do práce a jako výsledek, co z toho vznikne jim ráda ukazuju, aby měli, jakože prostě tu vizi“.*

Respondent č. 3 je pro klienty autoritou, protože často s ním řeší různé konflikty a nepříjemné situace, které v dílnách zažili či sami způsobili. Zároveň ale dodává, že ho klienti rádi vidí a přistupují k němu srdečně, avšak stále s respektem: *„Klienti ke mně přistupují s respektem, ale s takovým jako srdečným. Není to o tom, že jako „bacha, x jde*

*„to jako ne. Myslím si, že mě rádi vidí, rádi za mnou, občas přijdou, pokecají a mají rádi ty středeční porady, ty jsou takové fajn. Zároveň si myslím, že je potřeba, aby vnímali nějakou v uvozovkách autoritu. Že když už úplně nereagují na pokyny pracovníka, tak je dobré mít další stupeň. Že když už se jde za mnou, tak se něco jako děje zásadnějšího“.*

**Kategorie: Budování profesních hranic**

Kódy: postupné budování, přirozené hranice, tělesné hranice – gender, individualita klientů, přirozené prostředí klienta, standardy služby

V této kategorii respondenti zmiňují přirozeně nastavené hranice, které by měl mít každý z nás, pokud jsme v každodenním kontaktu s lidmi, postupné budování hranic, specifikum tělesného kontaktu a jak respondenti vnímají budování hranic. Respondentka č. 1 se ve své výpovědi zahrнула jak postupné budování hranic, tak přirozené hranice, které jako žena má v sobě a zároveň zmínila, že ji je nese z rodinného prostředí: *„Když jsem nastoupila, bylo mě 22 let a v té době, ani možná po nás nějaké hranice nebyly vyžadovány, ale já jako žena jsem je určitě měla. Nesla jsem si je vlastně z rodinného prostředí, kde mě k tomu vychovávali a měla jsem je určitě nastavené, akorát jsem je nedokázala pojmenovat. Já myslím, že postupně jsem si je budovala, ale pořád tam byly“.*

Dalším kódem jsou tělesné hranice spojené s genderem, kdy respondentka č. 1 uvedla: *„Snažím se od začátku, když dojde k tomu tělesnému kontaktu a vycítím, že to je spíš jako takové toho ženského původu, tak opravdu tu hranici nastavuju a slušně upozorním, že takto určitě ne“.*

Dále máme kódy „individualita klientů“, kde bylo zmiňováno nejen to, že s každým klientem je potřeba budovat hranice podle jeho individuálních potřeb, jeho povahy a dalších faktorů, ale respondentka č. 2 zmínila také to, že u některých klientů to není potřeba skoro vůbec: *„u někoho je to nezbytné, u někoho to není potřeba, záleží na tom, z jakého prostředí ten klient přišel“.* Někteří klienti totiž chápou, co si mohou dovolit a co už ne, většinou to mají naučené z rodinného prostředí.

Respondentka č. 2 se vyjádřila i ke standardům služby, kde uvedla, že jim tyto standardy a zároveň pravidla dané dílny napomáhají k budování profesních hranic s klienty: *„Tady se hodně ty hranice stanovují i teď s těmi pravidly dílen. Standardy a tohle všechno se dá říct, že nám pomáhá si ty hranice nějak vybudovat a správně nastavit“.*

**Kategorie: Vliv různých faktorů na dodržování hranic**

Kódy: modernizace služeb, přísnější opatření, požadavky rodiny, nastavení pracovníka, vzdělání pracovníka, nepochopení nastavených pravidel, závislost klienta na pracovníkovi, komunikace po sítích

V této kategorii jsou zahrnuty všechny faktory, které ovlivňují nebo by potencionálně mohly ovlivňovat dodržování profesních hranic. Častokrát zmiňované změny a pravidla služby jsou zahrnuty pod kódem „modernizace služeb“, což je zmíněno i v kategorii Vymezení hranic v profesním vztahu. Dalším kódem jsou „požadavky rodiny“ ve smyslu náplně služby. Respondentka č. 4 uvedla: *„Požadavky rodiny. Já se snažím ty hranice s rodiči udržovat, tam si myslím, že to je důležité. Jo tam jakože už někdy i ty srandičky stranou. Oni kolikrát mají jako šílené požadavky jako třeba utírání zadků a podobně jo. A my jako samozřejmě můžeme trénovat nácvik, jako když jdeme do důsledku, ale v žádném případě to dělat nebudeme. Naše služba je tu od toho podporovat“*.

Dalším faktorem je nastavení samotného pracovníka, který může mít vliv na dodržování hranic ve vztahu s klientem. Respondent č. 3 uvedl: *„Nastavení pracovníka jako takové. Asi nějaké tendence k tomu přepečovávání, což je velké riziko ve správném nastavování hranic a vnímám to i ve svém týmu, že jsou fakt jako pracovníci, kteří mají tendence k tomu přepečovávání často až na úkor toho klienta, protože jsou třeba zvyklí i z jiné práce z jiné cílové skupiny“*. Dále zmínil i vzdělání pracovníka, což může v tomto případě hrát také velkou roli v zachování profesionality: *„Myslím si, že i vzdělání těch pracovníků může být důležitý faktor“*.

Dalším faktorem je vznik závislosti na pracovníkovi, což může ovlivnit jak nastavené hranice, tak i práci s klientem, který potom většinou nechce spolupracovat s ostatními pracovníky, ale jen s tím jedním, může to zasáhnout i do pracovníkova soukromí tím, že klient mu bude psát přes sociální sítě, čímž už je hranice narušena. Respondent č. 3 se vyjádřil k závislosti klienta na pracovníkovi takto: *„Když vznikne ta závislost na tom pracovníkovi od klienta, neříkám, že by se to dělo mně, ale nějaké případy už tady byly s kolegyněmi, kdy ti klienti si je prostě fakt posadili do role partnerky nebo nějakého sexuálního objektu a tomu potom odpovídala i ta práce s nimi“*.

Respondentka č. 4 se vyjádřila ke komunikaci po sítích takto: *„Takové nějaké kontakty na osobní telefony, na facebookové tyto instagramové záležitosti. S tím být opatrný jo.“*

*U někoho to jde, u někoho to není problém a u někoho to prostě nejde. Jo, že prostě musí dojít až k blokování, nebo prostě se musí říct dost tady to tak jako nemůžeme být, protože to už by se ta nastavená hranice posouvala někam, kam nechceme“.*

**Kategorie: Situace posouvání hranic**

Kódy: posunutí hranic v rámci naplňování potřeb klientů, výjimečné situace, přirozenost, uvolnění, úmrtí v rodině, mimořádné události

V této kategorii se objevovaly situace, kdy pracovníci či vedení posunuje hranice v rámci potřeb klientů či ve výjimečných situacích, jako je například benefiční večírek či diskotéka klientů, kde je přirozené se uvolnit a netrvat tolik na přísném nastavení hranic.

Respondent č. 3 uvedl: *„Jsou tu klienti, kteří, a teď se bavím o tom naplňování té služby a té potřeby, protože tady máme mnohé klienty, kteří by u nás správně ani neměli být, možná ani nemuseli. Jo jsou to adepti na jiné služby, ať už směrem nahoru nebo směrem dolů, ale tak aby byly naplněny jejich potřeby, tak je tady z nějakého důvodu máme. Mohli bychom přijít a říct „ty nám sem nezapadáš, nemáme ti co nabídnout, měl bys jít jinam“, tak jsou prostě případy, kdy člověk musí trochu ty hranice posunout, vnímat, co se za nimi na skrývá, co to tomu klientovi ve výsledku dá“.*

Respondentka č. 4 se vyjádřila k posouvání hranic ve výjimečných a mimořádných situacích takto: *„Jsou takové nějaké situace jako třeba benefiční večírek, jo, jako myslím si, že to k tomu i patří je to takové přirozené, že tak to pouštím. Myslím si, že zrovna třeba ten večírek jako není úplně, že jako víš, nejsme na pracovní půdě sice furt ano, je to klient, musíš tam mít jako nějaké jako hranice, ale je to spíš jako takové, že jsou situace, ve kterých jako se vyloženě asi žádá se tak jako uvolnit a trochu jako jo, že na tom jako nevidím nic špatného jo. A potom jakože prostě taková ta benevolence třeba, když vím, že ten klient má úmrtí v rodině nebo prostě takhle, u tady těch lidských věcí. Já právě říkám, že proto je to tak naprd, že my jsme ti sociální pracovníci, kde pořád něco volíme“.*

**Kategorie: Emocionální aspekt překračování hranic**

Kódy: nepříjemné, řešení situace u kolegů, překročení hranice, alarm, neutrální emoce, moc emocí = nefunkčnost vztahu, někdy se do toho tak ponořím, že je mi až toho klienta líto, lidskost, prožívání silných emocí, občas to s člověkem zacloumá

Respondent č. 3 je vedoucím pracovníkem, což znamená, že situace překračování hranic řeší hlavně u kolegů, kdy si nastavili hranice špatně a pak se jim to vymstilo. Uvedl: *„No, jestli to můžu stáhnout na ty kolegy, tak vnímám, že když ty hranice posunuli a nezdravě nastavili, tak se jim to prostě vrací jak bumerang a jsou potom z toho nešťastní. To je pak nepříjemné i pro mě“.*

Respondentka č. 4 naopak uvedla, že překročení hranice ze strany klienta v ní vzbudí „alarm“ a musí to hned řešit, ale jinak má v tomto směru neutrální emoce: *„No tak víš co, když už k tomu dojde k tomu překročení té hranice, tak jako se ve mně vzbudí takový ten alarm, jakože minimálně toho vysvětlit „tak toto ne. Jo, podívej, řekli jsme si, domluvili jsme se, je potřeba to dodržovat“. Jo, ale jakože já v tom jako nemám jako emoce nějaký. Myslím si, že kdyby v tom bylo nějak moc emocí pro toho sociálního pracovníka, tak by to bylo špatně, on by se v tom necítil dobře a nefungovalo by to v podstatě“.*

Respondentka č. 1 naopak uvedla, že mnohdy prožívá v těchto situacích velmi silné emoce, zároveň se jí ale nestalo, že by se cítila nekomfortně nebo jí bylo něco nepříjemné: *„Když řeším konkrétní situaci, tak mnohdy, ale to je mou povahou, se do toho tak ponořím, že mě až je líto toho klienta. Ale necítila jsem se zatím, že by mě bylo nějak nepříjemné. Jo, jako zatím za tu dobu nedošlo k tomu, že by někdo to porušoval jakoby vůči mně i třeba ty tělesné hranice. Takže nemůžu říct, že bych se cítila jako nepříjemně nebo nekomfortně“.*

#### Kategorie: **Porušování hranic**

Kódy: někteří pracovníci nemají ujasněné své hranice, manipulace, vymezení hranic s rodinou a opatrovníky, fyzický kontakt, není jednoduché si ty hranice držet, vědomý přešlap – přirozenost, zvýšení hlasu, získávání si klientů (káva, sladkost) pro řešení situací, přehnaná starost, občas za ty hranice jdu, zabíhání do soukromí

V této kategorii se vyskytují kódy, které vycházejí z výpovědí respondentů ohledně porušování profesních hranic. Respondent č. 3 uvedl: *„Jsou pracovníci, kteří ty hranice nemají ujasněné. Často se nechávají zmanipulovat do rolí právě těch přátel a spřízněných duší a toho opečovávání klientů, což není úplně dobře. Myslím si, že by měli mít ošetřené tady to nastavování hranic. A potom jsou ještě jako samostatná kapitola vymezení hranic s rodinou, s rodiči, s opatrovníky těch klientů. Protože tam je taky velmi jednoduché sklouznout k nějakému přátelskému jednání. A ve výsledku to je jakoby kontraproduktivní pro toho klienta“.* V tomto výroku se vyjádřil k tomu, že jako vedoucí pracovník se setkává



u svých kolegů s tím, že nemají ujasněné hranice. V dalších výpovědích uvedl, že si to někteří z nich uvědomují, že to je problém a snaží se jej aktivně řešit právě s vedoucím pracovníkem. Dále také zmínil nastavování hranic s rodinou či opatrovníky, kde je dle jeho slov velmi jednoduché sklouznout k přátelskému jednání, což mnohdy může být kontraproduktivní pro daného klienta z toho důvodu, že pracovníci pak mohou mít sklony k většímu ustupování klientovi v pracovních činnostech atd.

Respondentka č. 1 uvedla, že občas za hranice jde, kdy se zajímá o „hlubší sféru klienta“. Ze zkušenosti vím, že většina klientů se rádo baví o soukromí, je to téměř nevyhnutelné: *„Já občas za ty hranice jdu, kdy se zajímám jakoby do hlubší sféry toho klienta samozřejmě, když s ním vedu rozhovor nejen při individuálním plánování, ale i jenom tak běžně rozhovor, tak to není jenom ohledně práce a dílen. Vždycky tam je to soukromí a tam by mohla být ta moje hranice, že možná mě to nepřísluší. Ale já si myslím, že to je přirozené zeptat, jak se ti daří“.*

Respondentka č. 2 uvedla, že není jednoduché si tyto hranice udržet vždy, uvedla dokonce i jeden její přešlap a způsob, jakým jej vyřešila: *„Možná ještě si vzpomínám, tady byl klient, ten mě tak vytácel, jsem třeba fakt odešla z dílny a pak jsem bouchla do stolu. A to nám říkali na školení, že klidně jít a nebát se zařvat nějaké sprosté slovo, že to prý hrozně jako uvolní. Já to neumím. Bouchnout do stolu jo, ale neumím zařvat nějaký ten vulgarismus, ale vím, že tady tohle bylo, že jsem fakt musela odejít, bouchnout do stolu, chvíli jsem počkala a vrátila jsem se, jako bylo to v pohodě. Ale tu hranici jsem udržela jenom tady tím jo, protože kdybych tam zůstala, nevím, co by bylo“.*

Respondent č. 3 se vyjádřil k získávání si klientů různými výhodami, aby vydrželi s pracovníkem komunikovat: *„Ale vnímám, že u některých je ta práce postavená na tom, že klienta pozvou na kafičko, aby byl schopný s nimi čtvrt hodinky posedět pokecat, že si je pouští do toho soukromého prostoru a berou je na výlety a podobně“.* Zde můžeme vidět, že někteří pracovníci u klientů nemají dostatek respektu na to, aby si s nimi promluvili o věcech, které je zrovna potřeba řešit a proto to pracovníci čas od času řeší takto, což by mohlo být opět hodnoceno jako kontraproduktivní pro klienta. Klienti by se měli naučit postavit se problému a řešit různé záležitosti bez toho, aniž by za to byli odměněni, že vůbec přijdou do kanceláře.

**Kategorie: Vyjasňování hranic**

Kódy: vysvětlování, rozhovor, snažím se klienta pochopit, vyslechnutí, očekávám vysvětlení, názor klienta na situaci, uvědomování si porušených pravidel, řeč o tom, co by mohlo být jinak, opakované překračování hranic, nebojím se je poslat za vedoucím pracovníkem, mužská autorita, řeším to rovnou – odklad by mohl znamenat nepochopení ze strany klienta

V této kategorii se objevují způsoby, jakým pracovníci řeší případné překročení hranic klientem a jak klientovi tyto hranice následně vyjasňují. U všech respondentů zazněl rozhovor s klientem, kdy si klienta pozvou do kanceláře a následně mu vysvětlí, co a proč bylo špatně a jak by to mohlo být příště jinak.

Respondentka č. 1 uvedla: *„Určitě formou rozhovoru, vysvětlování. Když by nastala konkrétní situace, tak hned prostě se snažím s tím klientem to řešit a přátelsky vysvětluji, že něco porušují, nebo že došlo k nějakému porušení a narušení a snažím se ho pochopit, vyslechnout a možná bych i očekávala vysvětlení, pokud to dokáže sdělit, proč se tomu tak stalo. A pokud ne, tak určitě vysvětlovat, že to bylo nesprávné. Domluvit se na tom, že ty hranice se prostě musí dodržet“*. Tato respondentka si zakládá na přátelském jednání, proto i v těchto situacích to klientovi vysvětluje s klidem, snaží se o pochopení klienta, zda to byla či nebyla jeho vina, jestli k dané reakci nebyl třeba vyprovokován, to se také občas stává, avšak klient se musí naučit za své jednání nést zodpovědnost. Pokud by byl vyprovokován k jednání jiným klientem, je do kanceláře přizván.

Respondentka č. 2 ve své výpovědi vyzdvihla, že je důležité řešení neodkládat, protože klient už by později mohl na situaci zapomenout a nemělo by smysl po něm chtít vysvětlení: *„Pokud dojde k překročení, tak zase nenechat to tak a promluvit si s ním o tom. Taky není dobré to odkládat, říct „Viš co, odpoledne si sedneme a něco si k tomu řekneme“, to je, jak trestat třeba dítě a říct „však počkej zítra“, to dítě už neví vůbec, za co je trestané a tady je to stejné“*.

Respondentka č. 4 uvedla, že se překročení hranic snaží řešit domluvou, avšak když to není možné, obrátí se na vedoucího pracovníka, který jí s řešením dané situace pomůže, vzhledem k tomu, že je to muž a je jistou autoritou pro klienty: *„Já se to snažím domluvou vždycky, z 90 % to tak je. Třeba to a pak jako teda když už jakože ty hranice jsou překračovány a prostě nějak to nejde, tak se nebojím obrátit na vedoucího pracovníka. Hlavně z toho*

*důvodu, že to je muž, jo a že prostě tady toto je prostě v tom sociálu je to potřeba jak sůl, prostě ta mužská autorita je zase jinde“.*

## 5.2 Axiální kódování

Vytvořené kategorie byly poskládány do schématu dle vztahů, které panují mezi jednotlivými kategoriemi. Prvním krokem pro tuto část je zjištění či nalezení jevu neboli ústřední myšlenky, která je v tomto případě budování profesních hranic. Události vedoucí ke vzniku jevu se označují jako příčinné podmínky, proto jsou zde zařazeny kategorie vztah pracovník-klient a důležitost a rozmanitost hranic. Vymezení hranic v profesním vztahu spadají pod kontext, jenž představuje soubor podmínek uplatňování strategií jednání. Za intervenující podmínky jsou považovány vliv různých faktorů na udržování hranic, situace posouvání hranic, emocionální aspekt a porušování hranic, jelikož mohou usnadnit ale i znesnadnit uplatňování strategií jednání. Posláním strategií jednání a interakce je ovládat a reagovat na jev za určitých podmínek, z toho důvodu je zde zařazeno vyjasňování hranic, jelikož naplňují tuto definici a pomáhají sociálním pracovníkům s dodržováním nastavených hranic, což je považováno za následek a tedy i výsledek celého procesu. Pro lepší pochopení je níže na obrázku č. 3 uveden graficky celý výsledek axiálního kódování.



Obrázek 3 Výsledek axiálního kódování

### 5.3 Selektivní kódování

V poslední části kódování jsou získaná data z předešlých fází využívána k vytvoření modelu, který podtrhuje nejvýznamnější kategorie celého procesu kódování a jejich vzájemné vztahy.

Vztah mezi pracovníkem a klientem je základním pilířem, na kterém tyto hranice spočívají. Každý klient je jedinečný, a proto je nezbytné, aby tyto hranice byly flexibilní a přizpůsobitelné, aby reflektovaly individuální potřeby a preference každého klienta i pracovníka.

Budování profesních hranic je proces, který vyžaduje citlivost a pečlivé uvážení. Sociální pracovníci musí mít schopnost jasně vymezit hranice ve svém vztahu s klientem, což zahrnuje stanovení hranic osobního prostoru, komunikace a vztahové dynamiky. Tento proces je nezbytný pro udržení profesionality a účinnosti v poskytování služeb.

Vymezení hranic v profesním vztahu je klíčové pro zabránění překročení osobních a profesních mezí. To zahrnuje stanovení jasných pravidel a očekávání, které jsou srozumitelné jak pro sociálního pracovníka, tak pro klienta. Jde především o to, aby pracovník chápal, co jsou profesní hranice, v jakých oblastech je nutné tyto hranice budovat a především jakým způsobem si tyto hranice ve vztahu s klientem může budovat.

Různé faktory mohou ovlivňovat udržování hranic v pracovním vztahu. Patří sem například osobnost a zkušenosti sociálního pracovníka, dynamika vztahu s klientem a očekávání rodiny. Je důležité, aby sociální pracovníci byli schopni identifikovat a řešit tyto faktory tak, aby hranice zůstaly pevné a respektovány.

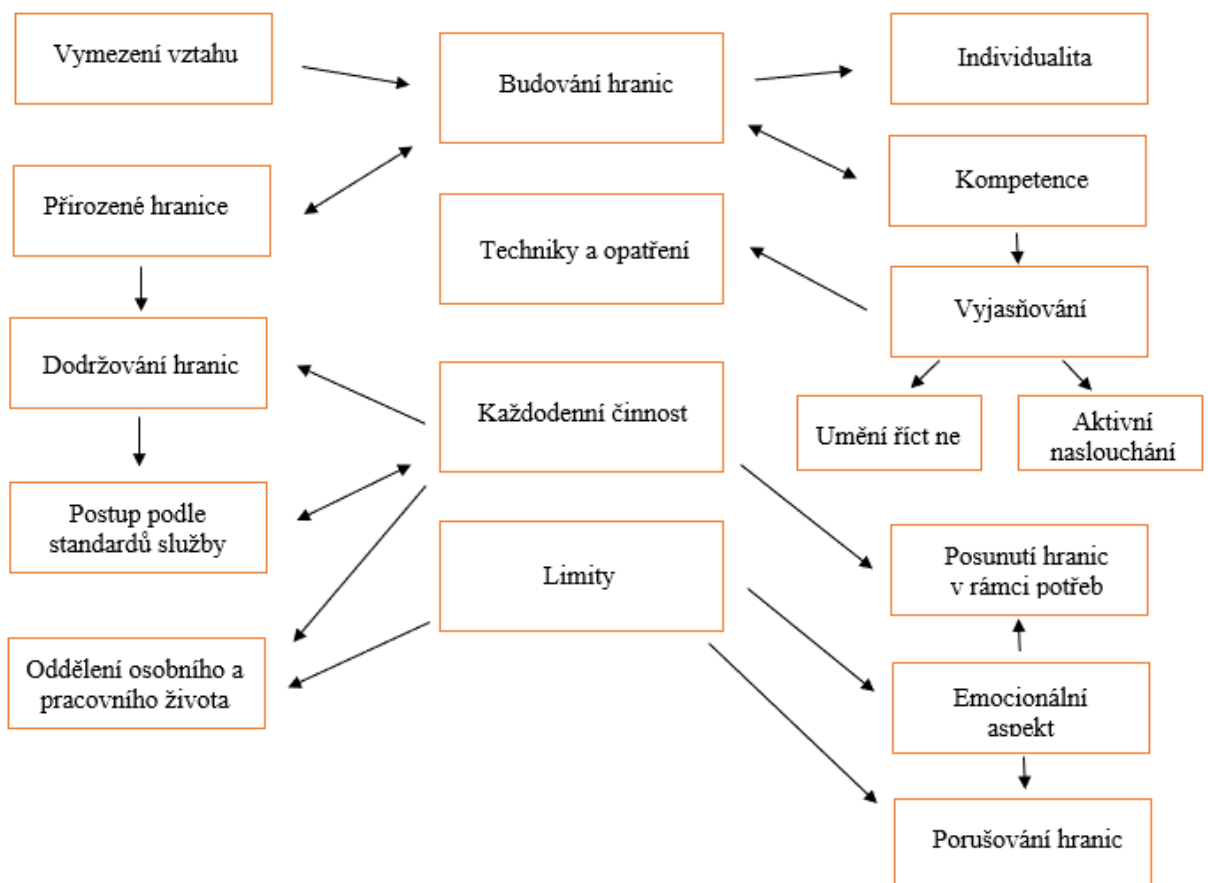
Situace posouvání hranic mohou nastat v různých fázích pracovního vztahu a vyžadují citlivý a opatrný přístup. Je důležité, aby sociální pracovníci byli schopni rozpoznat a reagovat na tyto situace tak, aby chránili integritu a bezpečnost všech zúčastněných stran. Tyto situace mohou nastat při různých událostech, ať už jsou příjemné (například benefiční večírek či diskotéka) nebo nepříjemné (např. úmrtí v rodině klienta), či neutrální (např. posunutí věkové hranice v rámci potřeb dlouholetých klientů, kteří už původní věkovou hranici překročili a nemohli by tak nadále docházet do služby).

Emocionální aspekt hraje v budování a udržování hranic klíčovou roli. Sociální pracovníci musí být schopni oddělit své osobní emoce od profesních interakcí a vyrovnávat se s emocionálními výzvami, které mohou vzniknout v práci s klienty s mentálním postižením.

Emoce jsou naprosto přirozená a běžná věc, avšak v momentě, kdy sociální pracovník je příliš emotivní, může to výrazně nabourávat profesní vztah s klientem.

Porušování hranic je vážným problémem, který vyžaduje okamžité řešení. Sociální pracovníci musí být schopni stanovit jasné důsledky a reagovat na jakékoli porušení stanovených hranic s odpovídající vážností a respektem. Na to navazuje právě vyjasňování hranic, kdy je důležité klienta vyslechnout a promluvit si s ním o situaci, kde k porušení hranic došlo. Je klíčové, aby klient chápal, proč je důležité si držet hranice nejen v profesním vztahu, ale aby se tomu naučil i v osobním životě.

Dodržování profesních hranic je důležité pro fungování vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Pokud se obě strany naučí nevystupovat z těchto nastavených hranic, může to být prospěšné jak pro pracovníka, tak i pro klienta.



Obrázek 4 Výsledný model

Výsledný paradigmatický model vznikl ze selektivního kódování, kdy jsme díky kategoriím vzniklým v axiálním kódování mohli hledat souvislosti mezi jednotlivými kategoriemi. Pro tento účel byly do výsledného modelu zahrnuty ještě doplňující podkategorie (např. kompetence, každodenní činnost) které v průběhu analýzy vyšly najevo a souvisí s danými kategoriemi, a také výzkumnými otázkami. Díky tomu můžeme lépe pochopit souvislosti a udělat si jasnější představu o dané problematice.

Z paradigmatického modelu jsme zjistili, že pro budování profesních hranic je nutné si napřed vymežit vztah mezi pracovníkem a klientem, přičemž musíme brát ohled na individualitu klientů. Každý klient je jiný, proto neexistuje žádný univerzální způsob, jak si hranice s klientem nastavit.

V okamžiku, kdy chceme započnout proces budování hranic s klienty, je nezbytné mít „nastavené“ nějaké přirozené hranice, které používáme v běžném soužití s ostatními lidmi. Pokud máme přirozeně nastavené hranice v běžném životě, činí to jednodušším dodržovat i hranice ve vztahu s klientem.

Pro to, abychom udrželi nastavené hranice s klientem je také důležité postupovat podle standardů služby, které toto nastavování zpravidla také vymezují. Dalším podstatným faktorem pro budování profesních hranic jsou kompetence sociálního pracovníka, na základě kterých si může hranice vymezovat (viz. kapitola 1). V rámci kompetencí si potom pracovník také vyjasňuje hranice mezi ním a klientem, ať už všeobecně, či v konkrétních situacích, kdy například dojde k porušení hranic ze strany klienta, v tomto konkrétním případě to pracovníci řeší rozhovorem a vysvětlováním.

Abychom předcházeli těmto situacím, měli bychom se naučit říkat „ne“. Toto umění říct ne je v případě práce se skupinou mentálně postižených jedinců stěžejní. Tito jedinci totiž mají často tendence k manipulaci, aby dosáhli, čeho chtějí, proto je důležité se nebát opakovaně říct ne, popřípadě jejich požadavek podmínit nějakou zásluhou v rámci pracovních činností (např. pokud dnes dopleteš tenhle košík, můžeme se o tvém požadavku pobavit).

Tímto se dostáváme i k technice aktivního naslouchání, což je další významná dovednost v práci s těmito jedinci. Mentálně postižení lidé jsou z velké části komunikativní, proto je potřeba jim naslouchat, ať už se jedná o záležitosti pracovní či osobní, budujeme si tak u nich důvěru, což se v rozhovorech také často objevovalo (*„Je to základ prostě nějaká důvěra, otázka důvěry i v rámci těch hranic“*).

Každodenní činnost sociálního pracovníka je založena na dodržování nastavených profesních hranic, přičemž musí postupovat podle standardů služby, ale také je tato práce založena na neustálé volbě mezi tím, co je v daný moment nejlepší řešení z našeho pohledu a co by bylo nejlepší pro daného klienta. Tato práce je poměrně složitá na psychiku, proto je důležité umět oddělit pracovní a osobní život. Pro mnoho sociálních pracovníků není jednoduché po odchodu z práce vypnout a soustředit se na svůj osobní život, nicméně pokud chceme předejít vyhoření, je to nezbytné.

Samozřejmě vše má i své limity, u sociálních pracovníků a vymezování profesních hranic tomu není jinak. Sociální pracovníci se mohou často setkávat s posouváním hranic v rámci potřeb klientů, ať už je to v rámci věkové hranice klientely v dané službě, nebo při mimořádných událostech jako je smrt blízké osoby, klienta či pracovníka. Limitem je v tomto případě emocionální aspekt sociálního pracovníka vzhledem k jeho povaze. U některých pracovníků se můžeme setkat s přecitlivělostí, s přílišnou starostí o klienty, což může být v důsledku pro klienty kontraproduktivní. Jako sociální pracovník je žádoucí mít jistou míru empatie a samozřejmě je zcela v pořádku projevovat emoce při událostech, které nás zasáhnou, je ovšem potřeba mít i v tomto ohledu nastavenou hranici.

Tento emocionální aspekt hraje roli i v porušování nastavených hranic, ať ze strany pracovníka či klienta. Sociální pracovník, který je až příliš empatický a upřednostňuje přátelský přístup, může mít také sklony k většímu povolování svých hranic, což může vést ke snadnému narušení těchto hranic. Klienti s mentálním postižením na tyto emoce velmi dobře reagují a proto toho mohou často zneužívat, pokud si hranice nedržíme pevně nastavené.

## 5.4 Interpretace dat

V této části dojde k interpretaci dat zodpovězením výzkumných otázek. Odpovědi na tyto výzkumné otázky vzešly z rozhovorů se sociálními pracovníky a jejich následné analýzy.

### **Hlavní výzkumná otázka: Jak pracovníci budují hranice s klienty?**

Analýza dat naznačila, že budování hranic s klienty je komplexní proces, který může zahrnovat různé strategie a postupy. Někteří respondenti zdůrazňují, že si hranice budují postupně, což naznačuje, že proces vytváření hranic je graduální a vyžaduje čas a zkušenosti. Tento postupný přístup umožňuje pracovníkům lépe porozumět potřebám a preferencím klientů a lépe se jim přizpůsobit. Někteří pracovníci uvádějí, že v počátcích své kariéry měli

tendenci nemít pevně stanovené hranice. Tento fakt naznačuje, že budování hranic může být ovlivněno osobními zkušenostmi a profesním růstem. Významným aspektem budování hranic je také schopnost pracovníků okamžitě stanovit hranici, pokud vnímají, že fyzický kontakt má intimnější záměr. Tento okamžitý zásah naznačuje důležitost jasného stanovení hranic a ochrany profesní integrity. Nakonec, někteří respondenti zdůrazňují, že u některých klientů není nutné explicitně budovat hranice. Tento přístup naznačuje, že budování hranic může být diferencované v závislosti na povaze vztahu a individuálních potřebách klientů. Celkově lze konstatovat, že budování hranic s klienty je dlouhodobý a složitý proces, který vyžaduje flexibilitu, porozumění a citlivost vzhledem k individuálním potřebám klientů a situacím různého charakteru.

### **DVO 1: Jak sociální pracovníci vnímají utváření hranic ve vztahu pracovník-klient?**

Sociální pracovníci vnímají utváření hranic ve vztahu s klienty jako klíčový prvek profesionální praxe. Odstup a rozestup jsou považovány za důležité aspekty, které umožňují udržet vyvážený vztah mezi pracovníkem a klientem. Vymezení vztahu, které je nutné k fungování na pracovišti, je vnímáno jako základní krok pro zachování profesionality a účinnosti poskytovaných služeb. Nastavení pracovníka a vymezení základní činnosti služby jsou považovány za klíčové prvky pro efektivní práci s klienty. Pracovníci si uvědomují důležitost správně nastavených hranic a udržování profesionálního vztahu s klienty. Znalost hranic klientem je také klíčová pro úspěšnou interakci a poskytování adekvátní pomoci. Pracovníci také uznávají, že budování hranic je individuální proces, který vyžaduje porozumění a citlivost k potřebám každého klienta. Jejich zkušenosti ukazují, že více zkušeností může vést k lepšímu odhadu a efektivnějšímu budování hranic. Celkově je pro sociální pracovníky důležité počáteční nastavení hranic a budování individuálních vztahů s každým klientem. Tato práce je pro ně významná a své pracoviště mnozí vnímají jako druhou rodinu.

### **DVO 2: Jaké konkrétní techniky či opatření používají pracovníci v rámci budování a zachování těchto hranic?**

Pracovníci dodržují stanovenou pracovní dobu a nestavějí závislost klientů na poskytované službě, což jim pomáhá udržet profesionální vztah a podporují tím klientovu nezávislost. Dále se zaměřují na plnění konkrétních pracovních úkolů dle stanovené náplně práce, což jim pomáhá si stanovit a udržet hranice ve vztahu s klienty. Uvědomují si důležitost oddělení osobního a pracovního života, což pomáhá udržet rovnováhu a zabránit emočnímu přetížení.



Pracovníci aktivně komunikují s klienty, snaží se je pochopit a vyslechnout jejich potřeby a názory na situaci. Také si uvědomují, když dojde k překročení hranic, a aktivně řeší tyto situace, například prostřednictvím rozhovoru s klientem. Někteří pracovníci využívají pomoc vedoucího pracovníka, který v kolektivu zastává mužskou autoritu a řeší problémy přímo a rovnou, což může pomoci zabránit nepochopení ze strany klienta a posílit respekt k hranicím. Tyto techniky a opatření jsou klíčové pro efektivní budování a udržování profesionálních hranic v pracovním vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem s mentálním postižením.

### **DVO 3: Jaká úskalí či limity mohou tyto hranice, dle názoru sociálních pracovníků, mít?**

Sociální pracovníci vyjádřili obavy ohledně možných úskalí a limitů, které mohou vzniknout v souvislosti s profesními hranicemi v jejich práci s klienty s mentálním postižením. Některé z těchto obav zahrnují nepochopení stanovených pravidel, často spojené s rušením hranic ze strany klientů nebo dokonce vedení organizace. Existuje také riziko, že klienti si mohou vyvinout závislost na pracovnících, což může narušit profesionální vztah a efektivitu poskytovaných služeb. Někteří pracovníci nemají jasně stanovené vlastní hranice a mohou se nechat zmanipulovat klienty. Dále je tu vymezení hranic s rodinou a opatrovníky, kde hrozí sklouznutí k přátelskému jednání, což může být kontraproduktivní pro klienta a jeho potřeby. Dalším limitem je získávání si klientů pomocí drobných ústupků jako káva nebo sladkost, což může vést k narušení profesionálního vztahu a zkreslení efektivitu práce. Přehnaná starost a zabíhání do soukromí klientů také představují riziko překročení hranic a mohou mít negativní dopad na kvalitu poskytované péče. Je důležité, aby sociální pracovníci byli ostražití a uvědomovali si tato potenciální rizika, aby mohli lépe chránit integritu a efektivitu jejich profesionálního působení.

### **DVO 4: Jakým způsobem vstupují profesní hranice do každodenní činnosti pracovníka?**

Profesní hranice jsou zásadním prvkem v každodenní činnosti sociálních pracovníků a ovlivňují jejich pracovní proces různými způsoby. Jedním z aspektů je dodržování hranic, což zahrnuje respektování stanovených limitů v interakci s klienty a udržování určité vzdálenosti či neutrality ve vztahu k nim. Dalším klíčovým prvkem je oddělení osobního a pracovního života, což pomáhá pracovníkům udržovat psychickou rovnováhu a zabránit přenosu osobních problémů do pracovního prostředí a naopak. Postup podle standardů

služby je dalším způsobem, jak profesionální hranice vstupují do každodenní praxe, protože stanovují jasná pravidla a procedury, které musí pracovníci dodržovat při poskytování péče klientům. Kromě toho může docházet k posunutí hranic v rámci potřeby, kdy sociální pracovníci musí flexibilně reagovat na specifické situace a přizpůsobovat své chování a rozhodování aktuálním potřebám a okolnostem klientů.

## 5.5 Diskuse

V této kapitole bych ráda konfrontovala výsledky mého výzkumu s teoretickým zázemím tohoto tématu. Zaměřím se především na oblast hranic a konkrétních výroků sociálních pracovníků ohledně jejich postoje k tomuto tématu. V předchozí podkapitole jsem odpověděla na hlavní výzkumnou otázku, která zněla: Jak pracovníci budují hranice s klienty? A také na dílčí výzkumné otázky, které díky kterým nyní už víme, co si sociální pracovníci myslí, co cítí a jak jednájí v oblasti hranic ve vztazích. Právě tuto jejich zkušenost bych ráda porovnála z teorií, které jsem se věnovala v první části této bakalářské práce. Toto propojení výpovědí respondentů a teoretického zázemí, vrhá nové světlo do tohoto tématu a tak se teorie a výzkumná část vzájemně obohacují

Je zřejmé, že vztah je součástí profese či dokonce esenciálním prvkem v pomáhající profesi (Kopřiva, 2006), což respondenti potvrdili. Vypověděli, že vztah je v této profesi důležitý a klíčový. Respondentka č. 4 například vypověděla: *„Pokud tam ten vztah není, nebo prostě pracovník s klientem si prostě nasednou, jo, bývá to, prostě jsme lidi, nasedneme si s každým, tak to je i u těch klientů a pracovníků. Je to základ prostě nějaká důvěra“*.

Když odhlédneme od vztahu jako takového, v rámci sociálních služeb je také důležité nebudovat u klientů závislost, ale naopak podpořit klienty k co největší samostatnosti. Bez hranic, které by řídily práci pracovníků a organizací, by mohlo dojít k větší závislosti klientů na poskytovaných službách (Cooper, 2012), což potvrdil i respondent č. 3: *„Nehrát na to, že nás potřebuje, že mu je u nás dobře, ale vědět, že když ten čas nastane, tak jsme bezpeční v tom odevzdat toho klienta třeba další služby návazné a podpořit ho v tom samostatném životě“*.

(Cooper, 2012) se dále vyjádřil i k zrcadlení osobních pocitů a chování. Napsal, že je důležité, aby klient nepřebíral příliš mnoho osobních pocitů od pracovníka, mohlo by to způsobit problémy. Je třeba minimalizovat zrcadlení v souvislosti s osobními záležitostmi, které nejsou relevantní pro pracovní prostředí. K tomuto se vyjádřila i respondentka č. 1:

*„Před tím klientem bych měla být pořád silná dodávat mu energii, ale taky jsem jenom člověk, ale vnitřně určitě to jako prožívám“.*

Co se týče porušování profesních hranic, můžeme se u některých pracovníků setkat s tzv. splýváním, kdy pracovník bere záležitosti klienta příliš za svoje vlastní. Toto splývání nejenže zatěžuje pracovníka, ale také narušuje samotný proces pomoci (Kopřiva, 2013). S tímto jsem se setkala u respondentky č. 1, která uvedla: *„Když řeším konkrétní situaci, tak mnohdy, ale to je mou povahou, se do toho tak ponořím, že mě až je líto toho klienta“.*

Jedním z dalších nejběžnějších způsobů, jak může být narušena hranice mezi pracovníkem a klientem, je obětování se pro klienty. V takovém případě pracovník ztrácí ze zřetele autonomii klienta a chová se, jako by klient byl zcela závislý na jeho péči (Kopřiva, 2013). Obětování se pro klienty zmiňovali respondenti v kontextu vzniku služby, kdy uváděli, že *„dýchali pro klienty“*. Respondentka č. 1 uvedla: *„My jsme před 20 lety, když jsme vlastně budovali tady Naději, žili pro klienty. Dělali jsme všechno pro klienty a pořád bylo zmiňováno „dýchejte za klienty“. Co to je, ale dýchejte za klienty? To znamenalo, že jsme tady pro ně byli pořád kdykoliv se na nás obrátili s jakýmkoliv problémem, tak jsme tady pro ně byli a všichni jsme to tak brali“.*

V oblasti budování hranic je důležité, aby vztah mezi pracovníkem a klientem byl respektující a každý z účastníků znal svou roli v tomto vztahu. Pracovník bývá často vnímán klientem jako zástupce společnosti s určitou autoritou, který má právo určovat, co je správné a co ne, a čeho by se klient měl vyvarovat. Měl by si měl být vědom této role a neměl by ji zneužívat. Je důležité, aby se pracovník i klient vzájemně respektovali a jasně si vymezili pravidla a podmínky spolupráce (Mátlová, 2020). Respondent č. 3 uvedl: *„Vymezení vztahu vůči tomu klientovi, aby měl jasně nastavené, kde ta hranice je, že nejsme kamarádi, že nejsme přátelé, že nejsme partneři, že nejsme intimní objekty, že jsme prostě pracovníci služby a nějak je to postavené, a to se asi musí respektovat“.*

V rámci profesních hranic je důležité brát ohled i na pracovníkův profesní růst a vývoj. To může být jeden z faktorů ovlivňující jeho přístup ke klientům. To znamená, že způsob, jakým pracovník jedná s klienty, není stále stejný. Pracovník není strojem, který by se vždy choval stejně. Jako lidská bytost prochází neustálými změnami. Proto jsou všechna jeho hodnocení chování klientů jako přijatelného nebo nepřijatelného podmíněna těmito změnami, alespoň částečně v důsledku těchto vlivů (Mátlová, 2020). Respondentka č. 4 uvedla: *„Před 12 lety jsem byla vlastně v tvój situaci. Jako jo, neřešila jsem nějaké to obejmutí a tak, jakože nevadilo mi to, protože tím, že prostě jsem byla i zdravotní sestra a mám masérský kurz a ty*

*dotyky, jsou mi, jakože blízké a pro mě normální, tak jakože nějak se to neřešilo, ale zase, když to poznáš potom v té praxi, tak si řekneš, no tak to ne, to prostě opravdu nejde. Hodně se to odvíjí i jak kdyby od zkušeností, čím víc těch zkušeností máš, tak tím, jakože už ty hranice dokážeš, jakože dopředu trošku nastavit. Jakože tak, ten klient vypadá, že bude takový, tady ty hranice budu muset trošku jako ještě nastavit jako silněji“.*

Konfrontace výsledků s teorií poskytla nové perspektivy a porozumění tomu, jak pracovníci vnímají a navazují vztahy s klienty v rámci profesních hranic. Tento dialog mezi teorií a praxí přispívá k dalšímu obohacení oboru sociální práce a poskytuje základ pro další výzkum a rozvoj intervencí.

## ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývala tématem profesních hranic ve vztahu sociálního pracovníka a klienta s mentálním postižením. Práce byla rozdělena do dvou částí – teoretické a praktické. V teoretické části byly definovány nejdůležitější pojmy a souhrn teorií, které jsou klíčové k pochopení problematiky profesních hranic. Informace byly čerpány z odborné literatury dostupné v univerzitní knihovně či online. Cílem teoretické části bylo seznámit čtenáře s profesí sociálního pracovníka, s mentálním postižením a s profesními hranicemi. V teoretické části jsou také definovány kompetence sociálního pracovníka, předpoklady pro výkon práce sociálního pracovníka v sociálních službách, zákon o sociálních službách, dále také problémové chování osob s mentálním postižením. Praktická část byla věnována samotnému výzkumnému šetření prováděného v sociálně terapeutických dílnách formou polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky. S následně získanými daty se dále pracovalo na základě zakotvené teorie. Cílem výzkumného šetření bylo zjistit, jak si sociální pracovníci budují profesní hranice s touto cílovou skupinou. Hlavním důvodem výběru této problematiky byl zájem pochopit, jak nejefektivněji vybudovat hranice v profesním vztahu, jak si tyto hranice udržet a jaké limity tato problematika může mít. Toho bylo docíleno díky nahlédnutí do zkušeností sociálních pracovníků, kteří se denně musí vypořádat s testováním hranic klienty a také s neustálou volbou správného řešení pro různé situace. Výpovědi sociálních pracovníků poskytly komplexní obraz možností budování profesních hranic. Budování profesních hranic vyžaduje vědomé vymezení vztahu mezi pracovníkem a klientem s ohledem na individualitu klienta. Zjištění naznačují, že každý klient vyžaduje individuální přístup k budování hranic. Důležitými faktory jsou také kompetence sociálních pracovníků a schopnost aktivního naslouchání klientům. Identifikované úskalí zahrnují možné nepochopení stanovených pravidel, riziko závislosti klientů na pracovnících a emoční výzvy spojené s udržováním hranic. Výsledky této práce mají praktický význam pro sociální pracovníky, kteří se zabývají klienty s mentálním postižením, a mohou sloužit jako podpora pro lepší porozumění a účinnější praxi v této oblasti.

Bakalářská práce tak naplnila své cíle a zodpověděla na všechny předem položené výzkumné otázky. Tato práce by mohla sloužit pro začínající sociální pracovníky, kteří by chtěli pracovat se skupinou mentálně postižených klientů, či pro sociální pracovníky, kteří již s touto skupinou pracují, ale mají problém s udržováním profesních hranic ve vztahu s klienty.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

BECHYŇOVÁ, Věra, KONVIČKOVÁ, Marta. *Sanace rodiny*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-392-5.

BIESTEK, Felix P. *The Casework Relationship*. Online. In. S. 31 - 33. Dostupné z: <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015057719794&seq=31>

COOPER, Frank. *Professional Boundaries in Social Work and Social Care*. Online. London: Jessica Kingsley Publishers, 2012. ISBN 9780-857004468. Dostupné také z: [https://fdjpkc.fudan.edu.cn/\\_upload/article/files/c3/0f/884cccaf447b8b95cdcfc337729/749193e0-c1d5-4ced-a500-bfbde5f538b7.pdf](https://fdjpkc.fudan.edu.cn/_upload/article/files/c3/0f/884cccaf447b8b95cdcfc337729/749193e0-c1d5-4ced-a500-bfbde5f538b7.pdf).

ČESKO. § 1 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách - znění od 1. 1. 2024. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. AION CS 2010–2024 [cit. 27. 3. 2024]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#p1-1>

ČESKO. § 19 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník - znění od 1. 1. 2024. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. AION CS 2010–2024 [cit. 27. 3. 2024]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89#p19-1>

ČESKO. § 2 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů - znění od 24. 4. 2019. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. AION CS 2010–2024 [cit. 27. 3. 2024]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2019-110#p2>

ČESKO. § 1 zákona č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění - znění od 1. 3. 2024. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. AION CS 2010–2024 [cit. 27. 3. 2024]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-155#p1>

ČESKO. § 35 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách - znění od 1. 1. 2024. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. AION CS 2010–2024 Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#p35>

ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.

EMERSON, Eric. *Problémové chování u lidí s mentální retardací: [popisy, postupy a doporučení, jak zasáhnout]*. Praha: Portál, 2008. ISBN 9788073673901.

GLASER, Barney, STRAUSS, Anselm. *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Chicago.: Aldine. 1967. ISBN: 978-02-023-0260-7

GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce pro pedagogické obory*. Online. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-9098-5.

CHARMAZ, Kathy. *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*. London: Sage publications, 2006.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 7., V Portálu 6. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0528-9.

KRATOCHVÍLOVÁ, Ivana. *Sociální práce*. Prepedeutikum. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně, 2013.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 8071784737.

MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor*. Grada, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.

MÁTLOVÁ, N. Webinář: *Hranice práce s klientem a prevence proti vyhoření*. 2020, Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=L1SEmCHz3E0>

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

NOVOTNÁ, Hedvika; ŠPAČEK, Ondřej a JANTULOVÁ, Magdaléna. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: Fakulta humanitních studií UK, 2020. ISBN 978-80-7571-025-3.

PIPEKOVÁ, Jarmila. *Osoby s mentálním postižením ve světle současných edukativních trendů*. Brno: MSD, 2006. ISBN 8086633403

ŘIHÁČEK, Tomáš a Roman HYTYCH. *Metoda zakotvené teorie*. Brno: MUNI Press, 2013. ISBN 978-80-210-6382-2.

SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky*. Online. Dostupné z: <https://www.socialnipracovnici.cz/>.

SMUTKOVÁ, Lucie. *Sociální práce s rodinou*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. ISBN 978-80-7041-069-1.

STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Vyd. 1. Brno 1999. ISBN 80-85834-60-X

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

ÚŘAD PRÁCE ČR. *Chráněný trh práce*. Online. 2022. Dostupné také z: <https://www.uradprace.cz/chrany-trh-prace>.

VALENTA, Milan; MICHALÍK, Jan a LEČBYCH, Martin. *Mentální postižení: 2., přepracované a aktualizované vydání*. Grada, 2018. ISBN 978-80-271-0378-2.

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek 1 Seven principles in relationship .....	32
Obrázek 2 Paradigmatický model .....	40
Obrázek 3 Výsledek axiálního kódování .....	51
Obrázek 4 Výsledný model.....	53



## SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Respondenti .....	38
-----------------------------	----

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Otázky v rozhovoru

Příloha P II: Souhlas s poskytnutím rozhovoru - vzor

## **PŘÍLOHA P I: OTÁZKY V ROZHOVORU**

1. Co si konkrétně představíte pod pojmem „hranice“ ve vztahu s klienty.
2. Jaký je Váš postoj k vymezování hranic mezi Vámi a klienty?
3. Jakou roli hraje vztah v rámci pomáhající profese?
4. Co znamená mít dobře nastavené hranice?
5. V jakých oblastech je, dle Vašeho názoru, nezbytné budovat hranice mezi pracovníkem a klientem?
6. Popište Vaše hranice ve vztazích s klienty?
7. Jak jste si je nastavil/a?
8. Jaké emoce ve Vás vyvolávají nastavené hranice?
9. Setkal/a jste se někdy se situací, kdy jste musel/a od nastavených hranic upustit?
10. Jak jste se cítil/a ve chvílích, kdy docházelo k překročení hranic?
11. Jak k Vám, jako k pracovníkovi, přistupují klienti? Dokážou nastavené hranice dodržovat nebo se spíše přiklání k přátelské rovině?
12. Které faktory podle Vás nejvíce ovlivňují dodržování profesních hranic v tomto zařízení?
13. V jakých oblastech své činnosti se nejčastěji setkáváte s překračováním hranic ze strany klientů?
14. Jaký je Váš postup ve chvíli, kdy klient nastavené hranice překročí?

## **PŘÍLOHA P II: SOUHLAS S POSKYTNUTÍM ROZHOVORU – VZOR**

# **INFORMOVANÝ SOUHLAS S POSKYTNUTÍM ROZHOVORU A DALŠÍCH INFORMACÍ PRO BAKALÁŘSKOU PRÁCI**

**Název práce:** Profesní hranice ve vztahu sociálního pracovníka a klienta s mentálním postižením

**Držitelka souhlasu:** Veronika Najmanová, Loukov 61

**Předmět a provedení:** Výzkum je zaměřen na sociální pracovníky, kteří pracují s osobami s mentálním postižením. Hlavním cílem je zjistit, jaký mají dotazovaní postoj k profesním hranicím a jak s nastavenými hranicemi pracují. Výzkum je prováděn v rámci zpracování bakalářské práce na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. Výzkum bude veden formou rozhovoru. Průběh rozhovoru bude nahráván a ze zvukového záznamu bude následně pořízen přepis, který bude dále analyzován a interpretován. Zvukový záznam bude sloužit pouze pro potřebu přepisu a bude k dispozici pouze Veronice Najmanové. Přepis rozhovoru bude důsledně anonymizován tak, aby byla zaručena anonymita a ochrana všech osob zmíněných v průběhu rozhovoru, a aby nebylo možné tyto osoby na základě anonymizovaného přepisu identifikovat. Zejména nebudou zmíněna jména osob. Zvukový záznam a doslovný přepis bude Veronika Najmanová uchovávat u sebe.

V textu práce nebude tento informovaný souhlas uveden, pouze bude v příloze připojen vzor dokumentu. Doslovné citace částí anonymizovaného doslovného přepisu mohou být použity v závěrečné bakalářské práci.

### **Prohlášení:**

- Souhlasím s poskytnutím rozhovoru a dalších souvisejících informací.
- Rozumím výše uvedenému textu a souhlasím s jeho obsahem.
- Rozumím tomu, že obsahem rozhovoru a dalších informací mohou být i osobní a citlivé záležitosti a obtížná témata.
- Rozumím tomu, že nemusím odpovídat na obtížné nebo nepříjemné otázky a zároveň mám možnost ptát se na jakékoliv otázky ohledně výzkumu a dané práce.
- Rozumím tomu, že mohu úplně zrušit moji účast na výzkumu.

Jméno a příjmení:

Datum a podpis: