

PRAŽSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA PSYCHOSOCIÁLNÍCH STUDIÍ

DIPLOMOVÁ PRÁCE

ZVLÁDÁNÍ NEPŘÍJEMNÝCH SITUACÍ V PRAXI SOCIÁLNÍ PRÁCE



HANA SUŠÁNKOVÁ

2023

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci s názvem „Zvládání nepříjemných situací v praxi sociální práce“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Poděkování

Děkuji vedoucí bakalářské práce doc. PhDr. Bc. Aleně Hricové, Ph.D., za odborné vedení, cenné rady a vstřícný přístup. Dále děkuji všem dotazovaným, kteří byli ochotni poskytnout rozhovor, za jejich ochotu a čas, ale především mé rodině, která mě po celou dobu studia podporovala.

Anotace

Tato diplomová práce se zaměřuje na problematiku práce sociálních pracovníků s klienty v nepříjemných situacích a na to jakou roli hraje při zvládnání nepříjemných situací tým a kolegové. Práce je založena na kvalitativní metodě výzkumu, která se zaměřuje na hlubší pochopení této problematiky, a na identifikaci strategií, jež sociální pracovníci využívají pro zvládnání nepříjemných situací s klienty.

Hlavním cílem této práce je poskytnout ucelený pohled na práci sociálních pracovníků s klienty v nepříjemných situacích a identifikovat strategie, které mohou být užitečné pro další sociální pracovníky, kteří se potýkají s podobnými problémy.

Výzkum byl proveden pomocí rozhovorů se šesti sociálními pracovníky, kteří pracují s klienty v obtížných situacích. Získaná data byla zpracována pomocí kódování a kategorizace a výsledkem výzkumu je analýza kvalitativních dat, která přináší pohled na to, jak sociální pracovníci zvládají nepříjemné situace s klienty.

Z výzkumu vyplývá, že nejčastějšími nepříjemnými situacemi jsou překročení hranic ze strany klienta vůči pracovníkovi či sociální službě, konflikty s hrubými a agresivními klienty a situace, kdy klient potřebuje pomoc, kterou pracovník nemůže poskytnout. Dále pak nevyžádané reakce okolí.

Z výsledků plyne, že sociální pracovníci se snaží udržovat své hranice a nepodléhat emocím klienta, zachovávat klid a hledat nová řešení v situaci. Dále bylo zjištěno, že sociální pracovníci nepovažují urážky a agresivitu klienta za osobní útok, ale snaží se pochopit, že takové chování je často důsledkem složité životní situace, ve které se klient nachází. Z výzkumu vyplývá, že tým je pro sociálního pracovníka velmi důležitý, ale ne zásadní.

Annotation

This thesis focuses on the issue of social workers working with clients in unpleasant situations and the role of the team and colleagues in dealing with unpleasant situations. The thesis is based on a qualitative research method that aims to gain a deeper understanding of the issue and to identify the strategies that social workers use to manage unpleasant situations with clients.

The main aim of this thesis is to provide a holistic view of social workers' work with clients in unpleasant situations and to identify strategies that may be useful to other social workers facing similar problems.

The research was conducted through interviews with six social workers who work with clients in difficult situations. The data collected was processed through coding and categorization, and the research resulted in qualitative data analysis that provides insight into how social workers handle difficult situations with clients.

The research shows that the most common unpleasant situations are boundary crossing by the client towards the worker or social service, conflicts with abusive and aggressive clients, and situations where the client needs help that the worker cannot provide. Furthermore, unsolicited reactions from the environment.

The results show that social workers try to maintain their boundaries and not to give in to the client's emotions, to keep calm and to look for new solutions in the situation. Furthermore, it was found that social workers do not consider insults and aggression of the client as a personal attack, but try to understand that such behaviour is often a consequence of the difficult life situation in which the client finds himself. The research shows that the team is very important to the social worker but not essential.

Obsah	
Úvod.....	7
1. Teoretická část práce	8
Sociální práce a její vymezení.....	8
Kvalifikace sociálního pracovníka	10
Kompetence, hodnoty a etika sociálního pracovníka.....	12
Zvládání nepříjemných situací.....	19
Komunikace v sociální práci	24
Komunikace v nepříjemných situacích	28
Motivace v nepříjemných situacích	30
Psychohygiena jako možnost zvládání nepříjemných situací.....	33
Supervize.....	36
Vyhoření.....	38
Sociální pracovník v týmu.....	41
2. Empirická část diplomové práce	43
Analýza dat.....	49
3. Výsledky výzkumu	51
Výzkumná otázka číslo 1.....	52
Stanovení nepříjemné situace.....	52
Zvládání nepříjemných situací.....	56
Strategie a předcházení nepříjemným situacím	60
Výzkumná otázka číslo 2.....	63
Sdílení s týmem	64
Rada od týmu a vedoucích.....	65
Zásadní role týmu	66
5. Diskuse	68
6. Závěr	71
7. Seznam použité literatury	73
8. Přílohy.....	83

Úvod

Ve své diplomové práci jsem se zaměřila na to, jak sociální pracovníci zvládají nepříjemné situace s klienty v praxi sociální práce. Jak je uvedeno v teoretické části práce, nepříjemné situace mohou být běžnou součástí odborné sociální činnosti a mohou se vyskytovat i na každodenní bázi. Teoretická část práce se zaměřuje na motivaci, komunikaci i etiku sociálního pracovníka a na to, z jaké pozice v práci s klienty můžou vznikat nepříjemné situace. Cílem této práce bylo zjistit, jak sociální pracovníci vnímají tyto situace a jakým způsobem je zvládají, včetně strategií, jež jim v této praxi pomáhají. Dalším bodem výzkumu bylo zjištění, jak podstatný je pro sociální pracovníky tým, ve kterém pracují, a zda je tým pro sociální praxi nedílnou součástí při zvládání nepříjemných situací. V rámci výzkumné části byla použita kvalitativní metoda, konkrétně byly provedeny rozhovory se sociálními pracovníky, následně byly rozhovory zakódovány a kódy přiřazeny do kategorií. Výstupem diplomové práce je pak analýza kvalitativních dat, jež popisují, jak vnímají sociální pracovníci nepříjemné situace, jak je zvládají a jak podstatný je pro ně i tým, v němž pracují. Hlavní motivací pro psaní této práce byla osobní zkušenost z oblasti přímé práce s klienty v rámci sociální rehabilitace.

1. Teoretická část práce

Sociální práce a její vymezení

„Sociální práce je na praxi založená profese a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost a posílení a osvobození lidí. Pro sociální práci jsou zásadní principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní zodpovědnosti a respektu k rozmanitosti podpořeno teoriemi sociální práce, sociálních a humanitních věd a domorodých znalostí. Sociální práce zapojuje lidi a struktury do řešení problémů a zlepšování životní pohody“ (IFSW, 2014).

Toto je globální definice sociální práce schválená Valným shromážděním IFSW (Mezinárodní federace sociálních pracovníků) v červenci 2014 v Melbourne. Nicméně pro větší porozumění a vymezení sociální práce jako takové je potřeba definici rozebrat.

Jak říká Bartlett (2003), sociální práce si klade za cíl dosáhnout sociálního zlepšení ve společnosti prostřednictvím pomoci jednotlivcům, rodinám a malým sociálním skupinám. Přizpůsobuje se tedy společenským změnám a pomáhá jednotlivcům (převážně těm znevýhodněným), aby společenské změny také zvládali. To je jedinečnost tohoto oboru, tedy to, že se dívá na společnost skrze jednotlivce.

To potvrzuje i doktorka Jacquelin Lee (2014), která říká, že historickým a určujícím rysem sociální práce je zaměření této profese na blaho jednotlivce v sociálním kontextu. Zásadní pro sociální práci je pozornost věnovaná sociálnímu prostředí jednotlivce, které přispívá k problémům v životě, a právě tyto problémy se snaží řešit. Jedním z hlavních poslání této profese je přispívat k dosahování lidské pohody a pomáhat naplňovat základní lidské potřeby.

Zvláštní pozornost je pak věnována potřebám a posílení postavení lidí, kteří jsou zranitelní, utlačovaní a žijí v chudobě.

Payne (2006) se ve své knize zmiňuje o třech možných pohledech na sociální práci. Pohled lingvistický (reflexivně-terapeutický), transformativní a pohled sociální struktury. První pohled se zaměřuje na lingvistickou stránku sociální práce čili na rozhovory mezi pracovníkem a klientem. Reflexivní je pojmenován podle toho, že pracovník i klient se v rozhovoru reflektují navzájem. Za pomoci takové komunikace by měl klient získávat zpět kompetenci zvládat svůj život, moc nad svými pocity a rozhovor by mu měl pomáhat překonat utrpení v jeho životě. Druhý pohled je transformační. Ten naznačuje, že sociální podpora by měla být dána zejména těm nejvíce sociálně vyloučeným a utlačovaným tak, aby získali kontrolu nad svými životy. Vychází z myšlenky, že bohatí a mocní lidé udržují systém tak, aby byl prospěšný jim, ale naopak omezuje životy sociálně vyloučených. Na sociální práci se totiž lze dívat několika pohledy jak z hlediska pomáhající profese, tak ale i z hlediska sociálního zajištění, o které by se měly postarat stát a společnost. Třetí pohled zdůrazňuje důležitost sociálního uspořádání ve společnosti, jak některé organizace podporují jednotlivce a jak je se je stát snaží zaštiťovat. Zdůrazňuje důležitost ekonomické stránky sociálních služeb.

Jako kterékoli jiné pomáhající profese, i ta sociální vychází ze základních mezilidských hodnot, které vyplývají z dané společnosti, jako jsou důraz na hodnotu a důstojnost, sociální spravedlnost a kompetence. Sociální pracovník se snaží navracet klientovi kompetence nad jeho životem (Hare, 2004).

Některé zdroje se shodují, že sociální pracovníci mohou poskytovat podporu a pomoc lidem v nejširším možném záběru v průběhu celého života, a to právě v momentech, kdy to daný člověk pokládá za nejdůležitější (Brekke, 2012).

Kvalifikace sociálního pracovníka

V České republice je základním předpokladem pro práci v sociálních službách splnění buď kvalifikaci sociálního pracovníka, nebo pracovníka v sociálních službách (MPSV, 2006).

Jak uvádí Ministerstvo práce a sociálních věcí [MPSV] v zákoně o sociálních službách (§ 115 odst. 1 ZSS), „předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost“.

Odbornou kvalifikací se pak myslí dokončené vyšší odborné vzdělání, nebo vysokoškolské vzdělání v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, humanitární práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost. V případě pracovníků v sociálních službách je odborné vzdělání podmíněno základním vzděláním nebo středním vzděláním a absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu (MPSV, 2006).

Pracovní činnost sociálního pracovníka je legislativně popsána takto:

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb“ (MPSV, 2006).

Nelze popřít, že sociální práce je jako profesní činnost velmi široká disciplína, která ve svém rozsahu může pomáhat lidem během celého života od právní ochrany dětí po sociální péči o klienty v důchodovém věku. Legislativní předpisy

a předpoklady jsou samozřejmě důležité k tomu, aby danou profesi mohli pracovníci vykonávat dobře a s řádným vzděláním v daném oboru. Je nutno znát sociální politiku státu, v němž je práce vykonávána, aby bylo možné pomáhat klientům, kteří se v sociálních strukturách nevyznají. Zde se jedná o sociální poradenství, kdy předáváme informace klientovi tak, aby byl schopen se vyznat v možnostech, které mu nabízí v životní krizi nebo v daném znevýhodnění (Brekke, 2012).

Kompetence, hodnoty a etika sociálního pracovníka

Je ale otázkou, zda kvalifikace je zárukou toho, že daný jedinec bude profesionálním a dobrým sociálním pracovníkem. Je nesporné, že kvalifikace je potřeba k tomu, aby byla jedinci poskytnuta přímočará pomoc, to znamená například v sociální poradenství, kde se jedná opravdu o radu, tudíž předání informací, které klient nemá. Profese ovšem vychází více z mezilidských hodnot. Proto by měl daný jedinec hodnoty kopírovat a ctít je. I mimo legislativu existují i předpoklady, které berou sociálního pracovníka spíše jako lidskou bytost, která by měla mít k výkonu práce potřebné vlastnosti a hodnoty (Lee, 2014). V čem se všeobecné mínění o sociální práci jako profesi shodují, je to, že by měla pomáhat k překonávání diskriminace a sociálního vyloučení ze společnosti. Tím tedy vyzdvihuje rozmanitost a respekt vůči každému jedinci (Asquith, 2005).

Pokud tedy bereme v potaz vymezení sociální práce, hodnoty, které by měl jednotlivý sociální pracovník vyzdvihovat jsou služba lidem, společenská spravedlnost, důraz na hodnoty člověka a mezilidských vztahů. Z takových hodnot pak lze odvodit vlastnosti, které by měl sociální pracovník mít, což je důvěra v lidi, empatie, spolehlivost a také transparentnost. Tyto vlastnosti už samy o sobě předpokládají, že by jedinec měl mít vysokou míru emoční inteligence. Zároveň však bude umět analyticky vyhodnotit, co je nejlepším řešením v dané situaci pro klienta (Lee, 2014).

Toto jsou teoretické předpoklady, které by měl mít sociální pracovník, když vstupuje do role profesionála. Jako každá profese i sociální práce přináší svá úskalí a dilemata. Velkou otázkou v této profesi je byrokracie. Sociální pracovníci jsou odkázáni na to, jak je uspořádaná legislativa a podpora ze strany státu. Jako pracovníci v přímé péči a práci by měli pomáhat klientům, nicméně v oblasti například finanční podpory jsou pouhými prostředníky v tom, jak má stát zajištěn

system sociálních dávek. Měli by znát samozřejmě legislativu a aktuálně sledovat dění na poli sociální politiky, protože přímo zasahují do jejich práce. Ovšem tím, že jsou v jistém ohledu určitým prostředníkem mezi občany a státem, kdy podporují a vysvětlují lidem systém podpory, zároveň tento systém nejsou schopni reflektovat, aby se například neefektivní body mohly změnit. Zároveň do této práce, která je založena na vztazích a aktivním setkávání klientů, je postupně přidáváno stále více administrativní práce, která často pracovníky zahlcuje a převážně je ani nebaví. Také je častý konflikt mezi autoritou dané organizace a přímou prací, která je odváděna. Často totiž ředitel nebo metodik nemá kvalifikaci sociálního pracovníka, nebo už je dlouho působí mimo praxi a zavádí opatření, která přímo ovlivňují klienty, ale skrze sociální pracovníky. Ti například s určitými pravidly nesouhlasí, ale nemají na výběr (Evans & Harris, 2004).

Je tedy jasné, že posláním sociálního pracovníka je hájit zájmy svých klientů. To ovšem také nemusí být přímočaré a jednoznačné. Stejně jako je těžké vyznat se například v legislativě a dodržovat veškeré povinnosti, které nastavuje daná služba nebo organizace, i přímá práce s klienty je často velmi náročná a nejasná disciplína. Navazování vztahů s klienty může být velmi těžké. Je obecně známo, že tím nejdůležitějším bodem v dlouhodobé spolupráci s klienty je právě vztah, který se mezi sociálním pracovníkem a klientem naváže. Právě utužení vztahu je to, co pomáhá klientům překlenout jejich těžké životní situace. To je velmi zodpovědná pozice. Takové postavení přímo vybízí k tomu, aby daný klient odevzdal důvěru do rukou pracovníka, ale takové postavení může být teoreticky i zneužito směrem ke klientovi. Na druhou stranu je odpovědností pracovníka vracet kompetence k plnohodnotnému životu zpátky do rukou klienta, což znamená pomáhat v tomto procesu, ale nedělat ho za klienta (Rollins, 2020).

Kde najít ale hranici toho, kdy klientům pomáháme překlenout špatné období, a toho, kdy už navazujeme neprofesionální vztah. Jak už bylo zmíněno, vztah by

měl být důvěrný a transparentní. Občas je ale těžké být transparentní v nepříjemných situacích. Obecně udržování si svých hranic je těžká a zároveň nepostradatelná disciplína v tomto oboru. Hranice obecně se dají vymezit tak, že rozdělují dva, v tomto případě psychosociální celky. Jejich úkolem je chránit tak, aby jeden druhého nemohl zneužít. V pojetí hranic se pak přihlíží často k tomu, že sociální pracovník jakožto profesionál by měl být spíše pozorovatelem klienta v jeho projevech verbálních i neverbálních a tím pádem spíše průvodcem v jeho situaci. Také se přihlíží k tomu, že by pracovník měl být zrcadlem, na kterém se odráží klientovy situace a pocity. Tím pádem by neměl narušit hranice, které si klient sám stanoví. Měl by být spíše neutrálním prvkem, který nehodnotí situaci ani stav klienta. K tomu je zapotřebí, aby měl pracovník základní znalosti o psychologii osobnosti a psychopatologii (Dietz & Thompson, 2004).

Obecně se přiklání k tomu, že k překračování hranic z klientovy nebo pracovníkovy strany může docházet nejčastěji ze snahy objevit intimní vztah, využít vztah k osobnímu prospěchu či z emocionálně závislostní potřeby. V tomto ohledu je zapotřebí brát v potaz etiku. V době, kdy se sociální práce vyvinula v profesi, se začaly rozvíjet i etické kodexy. Každá organizace, která vykonává práci s klienty, by měla mít etický kodex, který by měl mít výhradní postavení, pokud dojde například ke sporům, jak se zachovat ke klientovi v určité situaci. Zavedení supervizí je také prevencí, aby se situace ohrožující onu zmíněnou hranici daly podchytit včas. Sociální pracovníci i přesto, že k jejich práci je zapotřebí mít základní přehled o psychologii, nejsou profesionály v tomto oboru a jsou vnímáni spíše jako průvodci a konzultanti, s nimiž klienti sdílí jejich život a přehodnocují svá rozhodnutí. Etické kodexy a předpoklady o vztahu ke klientovi se často vyvozují ze závěrů profesionálů, ale nikoliv klientů samotných. Často se uvažuje už i o nejhorších možných dopadech vztahů, jako je například navázání intimního vztahu s klientem. Klienti samotní se však spíše než takto

extrémního překročení vztahové hranice obávají autoritativního přístupu, hraničních dotazů na jejich život a vytváření předpokladů a dohadů o jejich soukromí ze strany profesionála a nevyžádaných rad (Butler, 2002).

Co se týká etického kodexu a celkově etiky firem, ale i sociálních služeb, (Grbac & Lončarić, 2009) říkají, že v posledních několika desetiletích se problematika společenské odpovědnosti a etiky dostává do popředí zájmu mnoha teoretiků i praktiků. Ve vyspělých tržních ekonomikách se řada vědců zabývá oblastí etiky a společensky odpovědného chování a mnoho firem přijalo a v praxi uplatňuje zásady etiky a společenské odpovědnosti. Pojem společenské odpovědnosti ve firmách zahrnuje odpovědnost firmy za jakoukoli její činnost týkající se lidí, komunit a životního prostředí, z čehož vyplývá, že negativní vliv na lidi a společnost by měly být rozpoznány a co nejvíce korigovány. Povinností firmy je maximalizovat pozitivní vliv a minimalizovat negativní vlivy v oblasti společenské odpovědnosti.

Firma má za úkol dosáhnout přínosu pro společnost tím, že bude brát v úvahu dlouhodobé potřeby a přání společnosti. To znamená, že firma by měla stanovit rovnováhu mezi úkolem a vynaloženými náklady. Společenská odpovědnost firmy se projevuje v různých formách. Je založena na dvou principech: principu filantropie a principu řízení firmy takovým způsobem, aby byly zohledněny zájmy všech zúčastněných stran. Koncept společenské odpovědnosti podniků zahrnuje čtyři složky: ekonomickou, právní, etickou a filantropickou. Základem společenské odpovědnosti je ekonomická odpovědnost, která se týká poptávky po dané službě. Na ekonomickou odpovědnost navazuje odpovědnost právní. Odkazuje na dodržování právních předpisů a definovaných pravidel, která se týkají chování. Třetí úroveň společenské odpovědnosti je etická odpovědnost, která se projevuje požadavkem konat správné a poctivé skutky a vyhýbat se škodlivým činům a jejich následkům. Nejvyšší úroveň společenské odpovědnosti

je filantropická odpovědnost, která zahrnuje dobrovolný příspěvek podniku společnosti, nebo přímo službu společnosti (Jamnik, 2017).

V etice firmy existuje takzvaný model zainteresovaných stran, jehož myšlenka tkví v tom, že firma by měla sloužit celé společnosti a je považována za sociálně prospěšnou. Hlavně by se ale měla stát odpovědnou, pokud se stará o zájmy různých zainteresovaných stran. Společenská odpovědnost firmy je úzce spojena s firemní etikou. Etiku lze v tomto případě definovat jako skupinu morálních zásad a norem, podle nichž se chovají zaměstnanci firmy nebo služby, ale právě i jejich vedení, a právě tak všechny zainteresované strany. Z hlediska řízení etika stanovuje normy týkající se toho, co je dobré a co špatné při řízení a rozhodování. Zabývá se vnitřními hodnotami, které jsou součástí organizační kultury, a formuje rozhodnutí spojená se společenskou odpovědností týkající se vnějšího prostředí. Firma, která jedná v souladu s principy společenské odpovědnosti a etiky, by měla při plánování svých aktivit brát v úvahu všechny pozitivní, ale i negativní vedlejší účinky, které se v důsledku jejího jednání objeví, ale zároveň by se měla snažit minimalizovat možné negativní vlivy (Grbac & Lončarić, 2009).

To, co je pro sociální práci opravdovým specifickým, je to, že osobnost pracovníka je hlavním nástrojem pro vykonání kvalitní práce. Svou osobností a důvěryhodností totiž pracovník nastoluje mezi ním a klientem to nejdůležitější, a to bezpečné prostředí (Géringová, 2011).

Další, a to velmi výrazně zdůrazněnou kompetencí, kterou by sociální pracovník neměl postrádat, je empatie. Empatie znamená napojení se na druhého člověka, j proces vnímání, porozumění a reagování na emocionální stav druhé osoby. Empatie je jedním ze základních procesů v lidském mozku, který byl prokázán už u primátů. V mozku fungují takzvané zrcadlové neurony, které nám pomáhají opakovat to, co už jsme někdy viděli u druhého člověka, stejně tak nám pomáhají

pochopit, jak se člověk cítí. Jedná se tedy opravdu o napojení a zrcadlení druhé osoby. Dá se říct, že proces se dá rozdělit do dvou kategorií. První je emocionální, to znamená, že člověk svou vnímavostí dokáže vycítit, jaké emoce nejspíše prožívá druhý člověk. Druhá složka je pak kognitivní, kdy by měl pracovník umět dobře odhadnout, jak na danou emoci nebo emoční projev zareaguje (Iacoboni, 2009).

Empatie je důležitá pro zdravý vývoj osobnosti, je to prvek, který brzdí agresivitu, sklony k šikaně a ubližování druhým. Nedostatek empatie neboli nedostatek zrcadlových neuronů v mozku pak může hraničit s psychopatií, sociopatií, některou z poruch osobnosti a pravděpodobně i autismem. Na druhé straně se zároveň jedná o dovednost, kterou se lidé dokážou naučit. Již je potvrzená takzvaná neuroplasticita mozku čili to, že náš mozek rozhodně nezůstává po celý náš život stejný, ale dá se formovat díky procesu poznávání a učení. Empatie může být přirozenou schopností pro mnoho lidí, kdy sami o sobě dokážou silně vnímat emoce druhých. Nicméně i s empatií je zapotřebí být opatrný. Je velmi důležité, aby člověk měl své sebeuvědomění a sebereflexi, protože i přesto, že zrcadlové neurony nám pomáhají k pochopení druhých, nikdy sami za sebe nedokážeme prožít přesně to, co druhý zažívá, s pomocí empatie se k pocitům druhých můžeme vždy jen přiblížit. Rozpoznávání pocitů na základě verbálních a neverbálních podnětů je automatický proces, který náš mozek vykonává v podvědomí. Sebeuvědomění na straně druhé je již proces vědomý, který dokážeme ovlivnit a který nám dokáže pomoci rozpoznat, jaké pocity jsou naše a jak na nás oproti druhému působí celá situace (Bloom, 2017).

To je velmi důležité, protože k tomu, aby byla empatie efektivní pro všechny klienty stejně, je zapotřebí umět se od emocí druhých i odpoutat a napojit se zpátky na své pocity a myšlenky. Pokud tuto schopnost pracovník nemá a přijímá na sebe neustále pocity druhých, od nichž se neumí odpoutat, můžou únava

a frustrace z těchto pocitů vést až k vyhoření. Pokud se pracovník příliš ponoří například do pocitu bezmoci, není pak sám schopen klientovi nabídnout pomoc. Dalším procesem, který je vědomý, je flexibilita a autoregulace našich pocitů, uvědomění si, jak na mě situace působí a následně co to s mými pocity dělá a jak s nimi můžu naložit. To je velmi důležitá složka, díky které dokážeme překonávat hranice empatie v tom smyslu, že pro nás jsou určité situace naprosto běžné, kdežto v jiné kultuře mohou být vnímány jako velmi náročné. Velkou součástí empatie je i takzvaná všímavost a soustředění se na druhého, a to bez předsudků, což je také proces, který je vědomý. Díky tomu, že odstraníme očekávání a předsudky, dokážeme se přiblížit i pocitům, které jsme sami nikdy nezažili. Například i muž může dobře a empaticky reagovat na situaci, kdy mu žena vypráví o traumatickém porodu (Gerdes & Segal, 2011).

Empatie je nedílnou součástí léčebného procesu, který pomáhá překonávat obtížná životní období. Díky empatii může být pracovník i více odolný vůči emočním návalům klientů (King, 2011).

Zvládání nepříjemných situací

Z předchozích kapitol nelze tedy popřít, že sociální práce je náročnou profesí, která vyvíjí na pracovníky tlak a způsobuje stres. Ve studii Curtis et al. (2010) potvrzuje, že sociální pracovníci mají kratší profesní životnost než jiné pomáhající profese, například lidé pečující ve zdravotnictví jako lékaři a zdravotní sestry. To je nejspíše spojené se stresem, který je na sociální pracovníky vyvíjen.

Sociální pracovníci přímo pracují s lidmi, kteří se ocitli ve špatné životní situaci, to znamená, že se téměř každý den potýkají s nepříjemnými okolnostmi, ať už jde jen o náročnost schůzky ve sdílení a přijímání klientovy dané situace, nebo pokud dojde i ke konfliktu s klienty. Pokud se pracovník tak často střetává s nepříjemnými a nekomfortními situacemi, často si vytváří strategie nebo techniky, jak takové situace zvládat. Na většině vysokých škol, kde lze studovat sociální práci, se některé předměty i přímo zaměřují na to, jak takové situace zvládat. Studenti se už v průběhu studia učí identifikovat své silné stránky, sebereflexi, konstruktivní zpětnou vazbu, což už samo o sobě může pomoci v nepříjemných situacích. I v průběhu zaměstnání jsou zaměstnanci často školeni ohledně sebezpečí a zvládání stresu (Stanley, 2015).

Moran & Hughes (2006) ve své studii rozvíjí myšlenku, že humor může být jednou z nejúspěšnějších technik, jak zvládnout stres v sociální práci. Myšlenka humoru přímo souvisí s technikou zaměření se na silné stránky jedince. Místo zaměřování se opakovaně na problémy a řešení situace, je efektivní orientace na silné stránky pracovníka a na to, jak situaci zvládá a co se mu i v takto náročné situaci daří. Použití humoru může celou situaci odlehčit a usnadnit tak průchod krizí. Ze stejného pohledu jako může být humor použit v přímé práci s klienty, stejně může být inspirací a odlehčením v průběhu supervizí, kdy ho supervizor může

použit při práci s pracovníky. Pokud je humor správně použit, dokáže i v extrémních nebo v pocitově beznadějných situacích navrátit pocit kontroly nad ní i ve chvíli, kdy se zdá, že to nelze. Humor může dodat pocit, že jde o to, jak jako jedinec k situaci přistoupím než o to, jak situace reálně dopadne. Člověk tím zdůrazňuje, že spoléhá více sám na sebe než na okolnosti, které ho do situace dostaly. Díky humoru a smíchu se lidé také cítí méně osamělí. Obecně vzato lidé mají rádi člověka, který se rád směje a umí humor používat. V sociální práci ale nejde o násilné, nucené používání humoru, ale spíše o to, že člověk dokáže druhému poskytnout sociální a psychickou podporu a humor může tuto podporu velice účinně doprovázet.

Humor a smích se celkově považují za účinnou strategii pro zvládání nepříjemných, nekomfortních i kritických situací proto, že je schopen situaci odlehčit a je celkově zdravý i pro naše tělo. Dokáže fyzicky i psychicky uvolnit tělo a tenzi, může fungovat velice účinně jako imunní faktor při stresové zátěži a může také zvyšovat odolnost jedince (Bennett & Lengacher, 2007).

V další studii se zároveň diskutuje o tom, že humor může být použit v mnoha situacích nevhodně, může dostat člověka do nekomfortní situace, může být použit jako výmluva a vyhýbání se řešení situace a někdy může být velmi ponižující. Smích navíc může přejít ve výsměch, který už nepomáhá, ale zraňuje. Vždy záleží na tom, jak je humor použit, a je zapotřebí být opatrný a vnímat obě jeho zcela odlišné stránky (Lyttle, 2007).

Humor není jedinou strategií, jak se vypořádat s nepříjemnými situacemi. Pro zvládání stresu si každý jednotlivec může vyvinout různé přístupy k různým situacím. Jednou z nich může být například i distancování se od klienta. V případě, že je situace těžká a náročná, pracovník už nemusí mít patřičnou kapacitu, aby s klientem sdílel smutek, strach nebo i vztek, a dochází k tomu, že

se od klienta odpojí a odcizí, aby ochránil sám sebe. Odpojení nemusí být nutně vždy špatnou reakcí, je to určitá ochrana a bariéra před vyhořením a může fungovat i v tom smyslu, že se odděluje pracovní a osobní život. A sociální pracovníci se dokážou od příběhů odpojit a doma už nad nimi nepřemýšlet a nezatěžovat se s nimi (Coyle et al., 2005).

Dalším zajímavým a pro mnoho lidí důležitým bodem v oblasti zvládnání nepříjemných situací může být i víra a spiritualita. Náboženství, víra i spiritualita jsou důležitými součástmi většiny společností. Je to hybná síla v mnoha historických událostech a kulturních změnách. Víra obecně může poskytnout odpovědi na otázky existence, sociální podpory, životního smyslu a účelu, duchovního vedení. Může být považována právě za jednu z nejsilnějších strategií zvládnání krizových i nepříjemných situací (Nelson-Becker, 2005).

Sociální práce je vystavěna z velké části na náboženských hodnotách a po dlouhou dobu byla také zaštiťována církví, která pomáhala znevýhodněným. I přestože nyní už správu nad sociální pomocí převzal většinou stát, hodnoty a smýšlení zůstalo zčásti náboženské. Stále ale přetrvávají různé charity, které spravuje církve. Náboženství a spiritualitu v tomto ohledu od sebe oddělujeme. Náboženství je více ohraničené, vychází z tradic a má své instituce. Spiritualita je na rozdíl od toho spíše vnímán jako duchovní život člověka, duchovno, jako to, kým je a čím se v životě řídí. Spiritualita je pro každého člověka něčím trochu jiným, ale nejčastěji odpovídá na otázky hledání smyslu a účelu života, osobních morálních hodnot, fungování světa a vesmíru (Pesut at al., 2008).

S ohledem na zvládnání stresových situací jsou víra a odevzdání situace vyšší moci u mnoha lidí hlavním zdrojem toho, jak situaci zvládnout. Modlitby a víra jsou u mnohých důležitým typem terapie. V mnohých případech, kdy šlo o zdravotní problémy, úmrtí blízké osoby nebo různé konflikty, byla víra signifikantním

prediktorem toho, že lidé situaci zvládnou mnohem lépe, ve smyslu lepšího psychického zdraví, zklidnění a přijetí. Jsou to právě nejčastěji těžké životní situace, kdy se lidé snaží přijít na to, proč se určité věci dějí právě jim, a vytvářejí si svůj vztah k nadpřirozeným a spirituálním jevům (Nelson-Becker, 2005).

Většina sociálních pracovníků vyznává náboženství, nebo je spirituálně založená. Základní náboženské hodnoty, které jsou se sociální prací propojené, je často k této profesi přivádějí. To, že se člověk zamýšlí nad svými morálními a spirituálními hodnotami a nad tím, jak přispívat společnosti, je také častý zdroj motivace pro tuto profesi. Existuje korelace mezi vírou a profesním životem, a to taková, že pracovníci, kteří věří ve vyšší moc, mají často spokojenější pracovní život. Zároveň osobní hodnoty a pohledy na svět často přímo ovlivňují intervenci s klientem v tom smyslu, že jako pomocnou ruku můžeme podat i možnost víry v osud, nebo účel nějakého konání. V takových chvílích je však zapotřebí si uvědomovat, že každý má originální pohled na svět (Larsen, 2011).

Je také důležité respektovat každého klienta v jeho podstatě i to, čemu věří. Je to často důležitá otázka v náročných situacích, jimiž klienti procházejí (Nelson-Becker 2005). Je tedy zapotřebí, aby ve vzdělávání sociálních pracovníků byly také začleněny základní poznatky o různých náboženstvích a celkově o duchovních otázkách, které často provází intervence v praxi. Je důležité, aby se studenti i sociální pracovníci v praxi nad takovými otázkami zamýšleli a uvědomovali si důležitost a váhu, jakou pro druhé, ať kolegy, či klienty, může mít. Takové otázky jsou totiž pro mnoho lidí velmi citlivé, ale zároveň zásadní (Gilligan & Furness, 2006).

K dalším způsobům zvládnání náročnosti této profese se řadí i meditace a všímavost (z angl. mindfulness). Tyto techniky byly poprvé zaznamenány v Indii v buddhistických přístupech a postupně se přenesly na západ. Můžeme je popsat

jako techniky, které pomáhají člověku se obrátit sám k sobě a ke svým pocitům a myšlenkám. Většinou jde o soustředění se na dech a snahu vyprázdnění myšlenek a soustředění se jen na aktuální okamžik. Jde o to, aby člověk nelpěl na minulosti, nebo budoucnosti, ale soustředil se na přijetí okamžiku tady a teď. To může pomáhat i během intervencí, kdy se pracovník dokáže soustředit a opravdu klienta vnímat, nebo i po náročné intervenci s klienty, kdy pracovník už nemá šanci ovlivnit, co se klientovi stane, nebo jak se rozhodne. Všíímavost mu tak dává možnost soustředit se jen na věci, které může ovlivnit v daném okamžiku. Meditace má obecně dobrý vliv na psychické i fyzické zdraví, protože dokáže uvolnit mysl i tělo a člověk se zároveň učí správně používat dech. Správné dýchání je také jednou z technik, která je v krizových situacích velmi užitečná (Logan, 2014).

Komunikace v sociální práci

Další významnou a někdy možná podceňovanou dovedností je komunikace. V profesi, která je založená na vztazích a podpoře, je komunikace tím nejdůležitějším, protože vztahy se budují skrze ni. Komunikaci můžeme rozdělit na verbální a neverbální, v neverbální nepoužíváme slova, ale gesta a je důležitou částí sociální práce. Komunikace je dovednost, kterou používáme téměř každý den už od narození a málokdy dostáváme zpětnou vazbu nebo analýzu toho, jestli ji používáme správně, nebo jak působí na druhé lidi. Učíme se ji samovolně a spoléháme na naše instinkty. V profesi sociální práce je to zásadní téma, které určuje, zda dokážeme v klientovi vyvolat důvěru a pomoci mu tak s problémem, s nímž přichází. Je důležité si uvědomit, že v průběhu života se dostáváme do různých pozic a rolí. Například je rozdíl mezi tím, jak budeme komunikovat s autoritou, a tím, jak budeme komunikovat z pohledu autority s někým dalším (McDuffie, 2021).

V sociální práci na sebe bereme částečně autoritativní a profesionální pozici toho, kdo by měl umět podpořit a poradit. Cílem komunikace v tomto případě je umět pochopit, jak klient potřebuje pomoci, což je velmi citlivé téma. Lidé, kteří si v určité životní fázi přicházejí pro pomoc, a to například z ekonomických důvodů, se často za své problémy stydí. Je pak obtížné sdílet s nimi osobní informace. Sociální pracovník by měl vyčkat, až si klient sám řekne, s čím potřebuje pomoci, a pak navrhnout postup, transparentně komunikovat jednotlivé kroky, které by společně s klientem měli vykonat, aby se zlepšila klientova životní situace. Pokud se pracovník ptá na citlivé téma, které je například nutné probrat k tomu, aby mohl navrhnout dobrý postup pro řešení situace, je zapotřebí klientovi vysvětlit, proč se ptáme zrovna na tuto konkrétní

věc. Budování vztahu a navazování důvěry může být dlouhodobým procesem, proto je zapotřebí i trpělivosti (Koprowska, 2020).

Dalším důležitým pojmem v oblasti komunikace je takzvaná asertivita. Asertivitu můžeme definovat jako schopnost svobodně, jasně a upřímně vyjadřovat a hájit své názory bez toho, aniž bychom narušili hranice druhých. Pro takovou schopnost je zapotřebí mít sebevědomí a odvahu hájit svá práva. Asertivní člověk by si měl být uvědomělý ve svých pocitech a myšlenkách. Zároveň by měl mít schopnost jasně a smysluplně podat to, co chce říct. V sociální práci je tento pojem velmi často používán a je podstatnou dovedností, kterou by měl člověk v tomto oboru mít. Ve výzkumu studentů sociální práce se ukázalo, že i přestože nebyl otevřen kurz ve škole zaměřený na tento typ komunikace, schopnost asertivity se i přesto v průběhu studia zvyšovala. Z toho můžeme odvodit, že škola i praxe v tomto oboru pracovníka většinou této dovednosti naučí a je nezbytná k dobrému výkonu v tomto povolání (Erbay & Akçay, 2013).

V další studii, která se také zaměřovala na měření asertivity u sociálních pracovníků, se v definici asertivity Stoykov (2020) přiklání k názoru, že tento typ komunikace odráží často osobnost sociálního pracovníka. Na pracovníka jsou během práce s klienty kladeny vysoké nároky, které by měl splnit. Co by měl sociální pracovník rozhodně umět, je komunikace, která zahrnuje nejen výměnu informací mezi sociálním pracovníkem a klientem, ale i přátelský přístup, spravedlivý osobní úsudek, vědomí vlastní osobnosti, ale i osobnosti klienta, sebedůvěra, samostatnost, nezávislost, iniciativa, sebeovládání a emoční stabilita a to, zda pracovník pokládá svou práci za důležitou. Z těchto všech dovedností a schopností se pak dá vyvodit právě asertivita. Nejčastějším problémem, který asertivitě bránil v roli sociálních pracovníků bylo nízké sebevědomí. Pokud si člověk není vědom své sebehodnotě, pak je těžké se asertivně vyjadřovat. Odůvodněním pro nízké sebevědomí pracovníků je to, že

sociální práce se pokládá za jednu z nejtěžších profesí ve vztahu ke komunikaci. Řešení problémů klientů nejsou často přímočará a jasná. Asertivita je tolik důležitá proto, že asertivní chování a návyky mohou předejít pracovnímu vyhoření a mohou i pozvednout sebevědomí pracovníka.

Komunikace jako taková má dva rozměry. Jeden je mluvení, jak efektivně mluvit s lidmi a před lidmi. Druhým rozměrem je naslouchání. Naslouchání je velmi důležitá disciplína, a to nejen v profesi sociálního pracovníka. Nasloucháním druhým lidem totiž plníme potřebu každého člověka, již je být vyslyšen. Ačkoli pro dobrou a efektivní komunikaci je zapotřebí obou rozměrů, často se mluvení řadí na první příčku a je mnoho způsobů, jak se naučit hovořit, kdežto naučit se naslouchat mezi nejdůležitější priority nepatří. Pokud je člověk schopný dobře naslouchat, je přirozeně mnohem senzitivnější k potřebám druhých. Naslouchání samotné je pak rozděleno do několika kategorií a úrovní. Je velký rozdíl mezi posloucháním a nasloucháním. Poslouchání více označuje fyzickou činnost, kdy náš mozek přijímá sluchové vjemy. Naslouchání je pak psychologickým procesem, kdy nad věcmi ještě přemýšlíme a přikládáme jim váhu. Díky naslouchání dokážeme pochopit kontext, o kterém mluví druhý člověk, a jsme schopni mu porozumět. Bez naslouchání k porozumění druhému člověku dojít nelze. Kontext naslouchání je velmi zásadní, je velký rozdíl mezi nasloucháním a následnou reakcí v pracovním prostředí a v rámci rodiny. Celkově je naslouchání silnou dovedností, díky níž dokážeme budovat vztahy, přátelské vazby, klientské vazby a další. Je to také základní dovednost k tomu, abychom se naučili novým věcem a byli více otevření ke svému okolí (Nemec et al., 2017).

Naslouchání se mimo rozdělení na pasivní (poslouchání) a aktivní (naslouchání), dá rozdělit i do několika typů. Prvním typem je komplexní naslouchání, při této úrovni je důležitější to, jak sdělení vyzní, než jaký je reálný obsah zprávy. Vyzněním se pak myslí, jak například zní hlas člověka, ale i jeho neverbální

projevy, jako je například postavení těla, třes rukou a další. Druhým typem naslouchání je pak naslouchání zevrubné. To nám pomáhá přijímat obsah zprávy, ale bez kritického náhledu, za účelem učit se něčemu novému. Následujícím typem je kritické naslouchání, kdy už předložené informace v hlavě přehodnocujeme a zvažujeme, následně někdy i argumentujeme a pouštíme se do diskuse. A posledním typem je empatické naslouchání, které je velmi pozorné, nekritické a může být zároveň i léčebným procesem, při kterém se člověk svěří s nejhlubšími obavami. Všechny typy naslouchání jsou určitým způsobem důležité, v praxi sociální práce je nejdůležitější poslední typ naslouchání a v rámci sociálního poradenství je důležitý kritický typ, kdy je zapotřebí sdělit klientovi nejlepší možný postup pro řešení situace. Naslouchání může být v mnohých případech velmi náročnou disciplínou, protože často nelze unést tíhu témat, o kterých se mluví, nebo existují informace, které prostě slyšet nechceme a jsou nám nepříjemné. Aktivní a pozorné naslouchání je však tím hlavním zdrojem podpory a základním kamenem pro fungování v mezilidských vztazích a pomoci ostatním. V mnohých případech i pouhý pocit vyslechnutí může velmi pomoci na cestě k uzdravení (Purdy & Borisoff, 1997).

Komunikace v nepříjemných situacích

V praxi sociální práce se pracovník velmi často setkává s nepříjemnými situacemi, které musí umět vykomunikovat správně. Jedná se jak o odpor a neochotu z klientovy strany pracovat na dané zakázce, ale i o kritické situace, kdy může být pracovník ohrožen, zraněn, nebo se klient chce dokonce pokusit o sebevraždu. Je mnoho situací, kdy se klient účelně vyhýbá schůzkám, jindy tvrdí, že o službu má zájem, ale není ochotný pro další posun něco udělat, nebo dokonce pracovníkovi přímo lže. To jsou situace, které vyvolávají frustraci, protože klient ani pracovník nevidí žádný posun a spolupráce není dostatečně transparentní. V práci je dost častá i pasivní agresivita, přímý odpor ke službě, nebo i manipulace z klientovy strany. V takových chvílích je komunikace velmi důležitá. Pokud nemá pracovník dobré komunikační schopnosti, může situaci o dost ztížit, rapidně ji zhoršit a zvýšit tak nebezpečí, které klientovi nebo přímo jemu hrozí. Může se jednat i o chaotickou komunikaci, kde nejsou jasné cíle a motivace ani jednoho zúčastněného. Klienti často na schůzky do sociálních služeb mohou docházet pod nátlakem rodiny a okolí, což už samo o sobě motivaci k posunu a práci nepředstavuje. Oslovení konkrétní situace je důležitým krokem k tomu, abychom se dozvěděli, co je za daným odporem nebo neochotou (Bailey & Gast, 2014).

Je důležité, aby pracovník špatně neinterpretoval situaci a neodsuzoval klienta v první chvíli, kdy na daný odpor narazí. V počátcích spolupráce, kdy je vztah mezi pracovníkem a klientem velmi křehký, může totiž být komunikace napjatá i nejasná. Pokud klient cítí nějaký druh ohrožení, nebo si není úplně jistý, jakým směrem se komunikace ubírá, může snadno přejít do útočného postavení, kdy začne pracovníka shazovat, nebo naopak do obrany, kdy naopak s pracovníkem nebude chtít nic sdílet. V každém případě jde o nepříjemnou situaci, proto je

důležité uvědomování si toho, co se na schůzce stalo. Ptát se sám sebe, co je mi v dané chvíli nepříjemné, proč je pro mě tato chvíle nekomfortní. Důležitá je i reflexe dané schůzky, ptát se, zda byla dostatečně dlouhá, nebo naopak nebyla moc dlouhá. Je nutné si uvědomovat i vlastní strachy, obavy a nechuť, kterou může do spolupráce i z nějakého důvodu přinášet i pracovník, který například nemá zpracované trauma, které se tematicky dotýká toho, čemu čelí i klient. Nejde jen o to, aby se pracovník ptal sám sebe a reflektoval si své chování, ale také o to, aby byl vůči klientovi upřímný a otevřený. Ve chvíli, kdy vysloví obavy, má pocit nejistoty a upřímně se zeptá na jeho vztah ke službě nebo ke schůzce, otevírá tím prostor pro to, aby se dozvěděl, co se v klientovi odehrává. Ve chvíli, kdy už pracovník ví, v jaké situaci se ocitl, je lehčí ji regulovat (Bailey & Gast, 2014).

Obecně je vnímáno to, že autoritativní komunikace ve vztahu ke klientovi není ideálním přístupem. Pokud chce pracovník budovat důvěrný vztah, nedá se vybudovat z pozice diktování a určování potřeb klienta. Nicméně v nepříjemných a nekomfortních situacích, kdy je například komunikace chaotická, může být i autoritativnost, ale především asertivita dobrým pomocníkem, aby se celá situace zvládla lépe (Segal, 2013).

Motivace v nepříjemných situacích

Pro sociální práci je mimo důležitost kompetencí a vzdělání neméně důležitá motivace. Ta je často klíčem k tomu, proč studium začít i řádně ukončit a motivace trvá i po dobu vykonávání profese a je hnací silou ke zvládnutí a překonávání nepříjemné situace a pokračování v profesi. Motivaci můžeme popsat jako ochotu a schopnost učit se a poznávat nové věci a situace. Je to vědomá volba toho, k jakým cílům se můžeme přiblížit, jakým se naopak vyhnout a jak velké úsilí pro dosažení cíle vynaložíme. Je to soubor faktorů, který nás dokáže přimět k určité činnosti. Motivace je důvod pro určitou volbu a chování (Fisher, 2009).

U studentů sociální práce ve čtyřech evropských zemích se jakožto nejčastější motivace vyskytuje touha pomáhat druhým lidem. Druhou, a to více společensky zaměřenou motivací, je pomáhat překonávat diskriminaci, která ve společnosti existuje. S tím je spojený i další prvek, že spousta studentů měla s diskriminací, vyloučením nebo znevýhodněním osobní zkušenost, která je motivovala k jejímu překonání, navíc posunutí hranice a pomoci dalším, kteří si prošli podobnou zkušeností. To byly nejvýznamnější motivační prvky pro studenty, kteří se rozhodli jít cestou sociální práce. Neméně důležitou, ne však tolik silnou motivací bylo i získat stabilní práci, nebo dobrá zkušenost s některým jiným sociálním pracovníkem. To byly nejsilnější motivace k tomu, proč si studenti vybrali tuto profesní dráhu. V průběhu studia byly měřeny i jednotlivé cíle toho, proč studium řádně ukončit. Jako nejdůležitější se ukázalo získání profesní kvalifikace a nabytí potřebných kompetencí, dále zvládnutí teorie, zvládnutí poznatků o sociální diskriminaci a právu a také poznání lidí se stejnými hodnotami, snaha o seberozvoj a získání sebevědomí. Na začátku studia a profese byly tyto možnosti motivace nejvýznamnější. V průběhu studia i v průběhu profese se však motivace mění, nebo spíše více profiluje. Na počátku je totiž nejasné, jak pobrat

roli a poslání profesionálního sociálního pracovníka, a až postupem času se ujasňuje, co konkrétně kdo považuje v průběhu studia i v profesi za důležité (Hackett et al., 2003).

Více profilované motivace i cíle jsou pomoci zlepšit lidem jejich osobní život, chránit a obhajovat zranitelné lidi a pomáhat s finanční situací. To jsou předpokládané výsledky, které korelují s tím, s jakou motivací studenti na univerzitu nastupovali. Méně uspokojivé výsledky pak byly ty, že někteří studenti i mezi motivaci označili, že na sociální práci je přitahuje, že mohou radit druhým, získat sociální status a kontrolovat chování druhých lidí. Obzvláště touha mít kontrolu nad druhými lidmi by měla být včas odhalena, protože může vést k zneužívání klientů. Studenti nadále označili, že nejdůležitějšími kompetencemi by měla být empatie, dobré naslouchání, porozumění, zájem o lidi, sebeuvědomění a sebereflexe, respektování a přijímání druhých. Dá se říct, že hodnoty a kompetence se s motivací pro sociální práci propojují a vychází ze stejných potřeb pomoci druhým (Hackett et al., 2003).

K úspěšné spolupráci by neměl být motivovaný jen pracovník, ale zároveň i klient. Motivace je jedním z nejdůležitějších klíčů v rámci efektivní spolupráce. Klient by měl být motivovaný k tomu udělat změnu v jeho životě, nebo alespoň motivovaný k hledání řešení nepříjemné situace. Pokud to tak opravdu je a klient o spolupráci stojí, je to velký krok k úspěchu už sám o sobě. Motivace ovšem není vždy samozřejmostí. Pokud klient není motivovaný, je to první předpoklad k tomu, že budou vznikat nepříjemné, nekomfortní a frustrující situace mezi ním a pracovníkem (Bailey & Gast, 2014).

Co je zároveň obtížným úkolem pro sociální pracovníky, je to, jak motivovat sám sebe k dobrému výkonu. Je známo, že emoce jsou velmi úzce spjaty s motivací. Pokud tedy už dopředu víme, že se s klientem necítíme dobře, nepříjemně

a nekomfortně je těžké najít motivaci k efektivní práci. Právě proto, že je motivace spíše napojená na emoční stránku, je těžké ji získat, i pokud racionálně víme, že práce musí být odvedena dobře a efektivně. To, co je velmi důležitým úkolem pro sociálního pracovníka, je opět reflexe a zjištění, co konkrétně mi na situaci vadí a proč se cítím demotivován (Leutner, 2014).

Často mohou i nastat situace, kdy klient opravdu nevidí žádný důvod, proč se snažit, nevěří možnému posunu a jeho motivace je velmi nízká. V takových chvílích je velmi důležité si uvědomit, že dané pocity na nás klient sám může přenášet. Je důležité být ostražitý a v takových chvílích se nenechat unést výroky a pocity klienta. To vyžaduje vědomou a poměrně těžkou práci sám na sobě, kdy by pracovník měl nacházet motivaci a potom ji předávat klientovi (Butler, 2016).

Na to existují různé strategie jako například motivační rozhovory. Motivační rozhovory mají v určitém ohledu nahradit čistě přesvědčovací metody o tom, co by měl a neměl klient změnit. Jejich cílem je najít motivaci klienta k tomu, aby situaci chtěl změnit sám od sebe. Zároveň podporuje klienta v tom, pokud už sám změnu chce udělat, ale ještě nemá dostatečné sebevědomí nebo odvahu změnu učinit (Wahab, 2005).

Psychohygiena jako možnost zvládnání nepříjemných situací

Po přečtení předchozích kapitol nelze popřít, že sociální práce je velmi náročná profese. Když se člověk stává sociálním pracovníkem, je do něj vkládáno mnoho očekávání a je od něj požadováno mnoho kompetencí i vzdělání. Často nejde jen o práci s klienty, ale i o byrokracii a vztah s danou organizací, kde je pracovník zaměstnán. To nás přivádí k tématu psychohygieny, kterou lze popsat jako nauku o tom, jak chránit a upevňovat své duševní zdraví a jak zvyšovat odolnost člověka. V sociální práci bychom pak mohli mluvit jako o prevenci proti vyhoření. Jde o to, jak co nejvíce omezit stresory v práci, naopak podpořit posilující vlivy. Jde o systém, který pomáhá udržovat duševní rovnováhu. Potřeba psychohygieny se odráží od základních duševních potřeb každého člověka, jako je cítit se zdravý, užitečný a potřebný. Péče o duševní zdraví je také důležitá v tom ohledu, že pokud mu věnujeme požadovanou pozornost, pocity a emoce často ukazují směr, kam se vydáme v našem životě, a to právě i v tom profesním. Z velké části tak může určit, kým jsme (Sergij, 2011).

Duševní hygiena se u sociální práce pokládá za velmi důležitý prvek právě z důvodu náročnosti povolání. Nicméně mnohé kroky k posilování osobnosti sociálního pracovníka se zásadně neliší od jiných povolání. Obecným pravidlem je, že pokud se sociální pracovník sám cítí dobře, může pak přenášet klid a sílu do vztahů s klienty. Je tedy zapotřebí, aby každý jednotlivý sociální pracovník nad tímto tématem přemýšlel a sám si určoval, co mu pomáhá omezit stresory. Celkově jde zejména o udržení optimální rovnováhy mezi osobním a pracovním životem, o dostatek odpočinku a dobré vztahy se svým blízkým okolím (Glumbíková et al., 2022).

Nicméně postupem času se zvyšují požadavky na sociální pracovníky, na jejich výkon, flexibilitu, vzdělání a schopnosti. Tyto požadavky však nejdou ruku v ruce

s tím, jak je na tuto profesi celospolečensky nahlíženo, sociální práce stále není v dnešní společnosti považována za prestižní povolání, finanční prostředky na zřízení takových služeb jsou omezené a platy často nedostačující. S tím přímo souvisí to, že v mnohých odvětvích sociální práce je nedostatek lidí a je náročné najít nové a spolehlivé zaměstnance. V mnohých situacích je tak agenda nerovnoměrně rozdělena mezi méně pracovníků, než by bylo zapotřebí. Takové poměry mohou právě vést k velké fluktuaci a rychlému vyhoření. Velkým tématem v tomto ohledu jsou zaměstnavatelé v sociálních službách. Ti jsou totiž přímo ve středu možností, jak pomoci zaměstnancům ohledně seberozvoje a vzdělávání. Seberozvoj a vzdělávání jsou jedny z nejzákladnějších kamenů psychohygieny, jedině tak se totiž mohou zaměstnanci dostat ke kvalitním informacím a podnětům k tomu, jak můžou sami sebe v určitých situacích posilovat. U sociálního pracovníka se předpokládá, že díky svému povinnému vzdělání ví a zná základy toho, jak se o sebe starat, ale tyto informace a schopnosti je zapotřebí dále rozvíjet. Je dobré celkově v organizaci mluvit o duševním zdraví a jeho důležitosti. Velkou váhu mají pak samotní vzdělavatelé, ať už se jedná o vzdělání v průběhu kvalifikace, ale pak i interního vzdělávání ze strany organizace. Pro kvalitní a dobře fungující psychohygienu sociálních pracovníků je tedy zapotřebí, aby dobře fungovaly tři složky. Zaměstnavatelé jakožto prostředníci mezi sociálním pracovníkem a vzděláním a jako poskytovatelé finančních odměn. Vzdělavatelé jakožto poskytovatelé kvalitních potřebných informací, které pomohou sociálním pracovníkům. Třetí složkou jsou pak sociální pracovníci samotní, kteří by měli dbát na své duševní zdraví a měli by mít chuť se v tomto oboru vzdělávat (Kaczor, 2019).

S psychohygienou souvisí i pojem, který se používá převážně v oblasti pomáhajících profesí, a tím je únava ze soucitu. Sociální práce je i v oblasti pomáhajících profesí ovšem velmi specifická a to tím, že na rozdíl od zdravotníků

a lékařů se mezi pracovníkem a klientem utužuje často i dlouhodobý vztah. Pracovník se tak velmi často společně s klientem ponořuje do traumatizujících událostí v jeho životě, často například z klientova dětství. Nejsou to ojedinělé případy, pracovník je takovým situacím vystavován velmi často a právě to může ovlivnit jeho práci s dalšími klienty a i jeho duševní pohodu (Kapoulitsas & Corcoran, 2015).

Jak bylo uvedeno v předchozích kapitolách, pracovník by měl vytvářet důvěrné a bezpečné prostředí, a to i právě díky soucitu, který pracovník ke klientovi chová, pochopení pro něj a jeho situaci. To ovšem nemění nic na tom, že takové situace jsou náročné, pracovníci v takových chvílích často podléhají sekundárnímu stresu. Pokud takové situace zažívají často, může to vést k tomu, že v pracovníkovi vyvolávají apatii, snižují koncentraci a minimalizují zaujetí traumatem. Citově pak mohou v pracovníkovi vyvolávat bezmoc, pocit viny a zlost. Somaticky se pak takový stres může projevovat závratěmi a zrychlenou tepovou frekvencí. Psychohygiena, jak již bylo zmíněno, vede k tomu, aby zvyšovala odolnost sociálního pracovníka. Ve studii se diskutuje o tom, zda odolnost je spíše osobnostní rys, nebo schopnost. Ve výsledku se dochází k závěru, že odolnost je psychosociální proces, který se dá během praxe vybudovat, pokud jsou dodrženy návyky, které v budování odolnosti sociálnímu pracovníkovi pomáhají. Takové návyky nemusí vést jen k tomu, že pracovník bude odolnější vůči únavě ze soucitu a následnému stresu, mohou celkově pomoci pracovníkovi osobnostně růst. Obecně se předpokládá že vysoká míra sociální inteligence pomáhá k odolnosti vůči stresu (Kapoulitsas & Corcoran, 2015).

Supervize

Hawkins & McMahon (2020) uvádí, že supervize je základním kamenem psychohygieny a osobního růstu pro většinu pomáhajících profesí. Je to proces sdílení práce s klienty se supervizorem, což musí být zkušený odborník v daném tématu pomáhající profese. Sdílení by mělo být plánováno pravidelně. Cílem supervize je poskytovat ze strany služeb co nejkvalitnější péči o klienty, což je v přímé souvislosti s tím, jak spokojení a podporovaní jsou samotní sociální pracovníci. Druhým velmi důležitým bodem je zamezení fluktuace v sociálních službách.

Samotné slovo supervize může znamenat kontrolu nebo hodnocení. Původem vychází z terapeutických modelů, ale postupem času se dostala i do dalších profesí, nejčastěji právě sociální práce, školství a zdravotnictví. Odborník v podání Českého institutu pro supervizi znamená, že supervizor musí mít dokončené vysokoškolské vzdělání v humanitním oboru, nebo medicíně, 15 let praxe v pomáhající profesi a zkušenost s vedením lidí. Má mít absolvovaný psychoterapeutický výcvik, ve kterém se 400 hodin věnuje aktivitám spojeným se supervizním tématem. Výcvik musí být zakončen zkouškami pod dohledem pozorovatele ze zahraniční supervizní organizace. Těmito podmínkami se klade důraz na velkou zodpovědnost, kterou supervizoři mají. Důležitým aspektem supervize je, že stejně tak jako by sociální pracovníci měli vytvářet bezpečné prostředí pro klienty, supervizor by měl vytvářet takové prostředí pro pracovníky. To je základním předpokladem, aby supervize mohla být úspěšná. Stejně jako jde v přímé práci s klienty o vztah mezi nimi, také mezi supervizorem a pracovníky by měl být vytvořen důvěrný vztah (ČIS, 2006).

Stanovené cíle supervize se ve většině případů daří plnit. Pokud je na pracovišti zavedená pravidelná supervize, omezuje se fluktuace, podporují se kolegiální

vztahy a zvyšuje se kvalita sociální služby. Jak již bylo uvedeno v kapitole o psychohygieně, supervize může být z jednou z důležitých složek prevence syndromu vyhoření. To, co obecně pracovníci považují za největší přínos, je čas vyhrazený přímo na sdílení pracovních situací a možnost požádat o radu. Za další benefity supervize se považuje i to, že zvyšuje kritické myšlení, sebereflexi a dává možnost učit se novým věcem od kolegů nebo přímo od supervizora. Může se jednat i o nácvik nebo radu v praktických věcech v případě, že si pracovník není jistý, jak se má v určitých situacích zachovat. Stejně jako v oblasti vzdělávání hraje i zde hlavní roli zaměstnavatel, který by měl dát pracovníkům možnost kvalitní supervize a na to by jim měl vyhradit časové a finanční podmínky. Supervize může být jak skupinová, například pro jeden stanovený tým v organizaci, nebo individuální, kdy se setkává jen pracovník a supervizor (Carpenter et al., 2012).

Vyhoření

Sociální práce je jedna z profesí, kde je proces vyhoření u pracovníků častým tématem. Vyhoření je popsáno několika způsoby, například jako stav únavy a frustrace způsobený oddáním se plně nějaké práci, která nepřináší očekávaný výsledek. Vyznačuje se fyzickým i emočním vyčerpáním a negativním postojem k vykonávané práci. Často se jedná o dlouhotrvající pocity beznaděje a bezmoci a ztrátu veškerých ideálů, které se s prací pojí (Adams et al., 2017).

Příčinou tak častého vyhoření je v mnoha případech velká míra stresu, kterou pracovníci zažívají ve vyšší míře než ve většině jiných povolání. Stres můžeme definovat jako fyziologickou a emocionální reakci na určité podněty, tak zvané stresory. Fyziologicky se může projevovat zvýšenou tepovou frekvencí, pocením a emocionálně právě například bezmocí. Pokud se pracovník dostane do fáze chronického stresu neboli stresu, který v určité míře zažívá neustále a neumí se řádně zrelaxovat, může dojít po určitém časovém úseku k pocitům dlouhodobé úzkosti a k psychosomatickým onemocněním. Zažívání chronického stresu může být jedním z hlavních příčin pro vyhoření. Další známkou stavu vyhoření je mimo snížení pracovní efektivity a pocitů bezmoci i depersonalizace čili to, že se pracovník odpojí od svých klientů na osobní úrovni a propadá cynismu. To má pak za důsledek to, že pracovník vnímá odvedenou práci ryze negativně, připadá si nedostačující, někdy až neschopný a nepatřičný. Pracovník se nedokáže pochválit a docenit. Důležitým faktorem je i vyjasnění pracovní role a podmínek, jde i o to, že sociální pracovníci by se měli na školách učit asertivitu, vyjednávání a přijímání kompromisů. To nemusí ovlivnit jen jejich práci a vztah s klienty, ale i se zaměstnavateli, kdy si jsou schopní sami prosadit, nebo se alespoň pokusit prosadit určité metody, modely a postupy ve své práci a umět osvětlit dalším pracovníkům a profesím, proč je jejich pozice důležitá a cenná. Sociální pracovník

by si měl být vědom své pravomoci. To je zapotřebí, protože jedním z faktorů, které mohou přímo ovlivnit proces vyhoření, je i sebevědomí. Pokud sociální pracovník nebude schopen zastat své místo a pravomoci, cesta k vyhoření může být velmi rychlá (Lloyd et al., 2002).

Jak už bylo zmíněno, k procesu vyhoření mají sociální pracovníci mnohem větší předpoklady. Častou motivací pro sociální pracovníky je to, že chtějí být v kontaktu s lidmi, být oporou a pomáhat druhým čili potřeba být potřebný a důležitý. Předpokládá se, že většinou sami sociální pracovníci mají určitá životní zranění, uvědomují si jejich závažnost, a proto chtějí být oporou pro druhé. To je ovšem staví do zranitelné pozice už samo o sobě. Mnohdy se stává, že klienti, kteří do služeb přicházejí, mají často vysoké nároky na službu, dokonce i nereálná přání. To pak pracovníka vystavuje určitému nepříjemnému dilematu, kdy chce klientovi pomoci, ale musí reflektovat a korigovat jeho přání. To může vést k přímému konfliktu mezi ním a klientem. Dalším zdrojem konfliktů je to, že sociální pracovníci mají v organizacích a různých orgánech velmi malou moc. Například ve zdravotnických zařízeních mohou s pacienty pracovat, ale zásadní otázky jako propuštění pacienta, jeho psychický stav a podobně nemohou ani konzultovat s lékařem. Dochází tak ke střetu ideálů s tím, jak by práce měla vypadat a jak ve skutečnosti vypadá. Tato profese se také zakládá na hluboké filozofii, která občas může být zavádějící v tom, jak práce vypadá ve skutečnosti. Zároveň sociální pracovníci nejsou často doceněni okolím, protože to nerozumí jejich roli a jejich kompetencím. Od pracovníků je pak očekáváno, že budou vykonávat agendu, která ani není v popisu práce, ale je zkrátka od dalších lidí očekávána (Marc & Osvat, 2013).

Nejlepší formou prevence před vyhořením je již zmíněná supervize, ale také dobré vztahy na pracovišti a možnost intervize se svými kolegy a nadřízenými. Nicméně dalšími návrhy na snížení počtu sociálních pracovníků, kteří dojdou až

do stavu vyhoření, jsou: jasně stanovit pracovní cíle a úkoly, zlepšit komunikaci na pracovišti, vytvořit bezpečné a přijímající prostředí na pracovišti, klást důraz na sebeúctu a oceňování, pokusit se zvýšit finanční prostředky, snížit tlak ze strany zaměstnavatelů, poskytovat dobré školitele a supervizory, klást důraz na pravidelnost supervizí. Už na školách by se studenti měli učit o psychohygieně a péči o sebe, aby byli připraveni na práci v náročné profesi (Leiter et al., 2015).

Sociální pracovník v týmu

Nedílnou součástí práce sociálního pracovníka je i spolupráce v týmu. Týmy mohou být jak jednooborové, tak i multidisciplinární. Multidisciplinární tým pak znamená, že je složen z několika profesí, většinou ze sociálních pracovníků, zdravotníků a doktorů. Práce v týmu je jedním ze zásadních principů fungování efektivně ve většině oblastí sociální práce. Tým totiž většinou určuje cíle, předpoklady, hodnocení a podporu jednotlivých pracovníků. Souhru týmu velmi často předurčuje to, jak je pracovník celkově spokojený v práci, jak dlouho vydrží v organizaci a jak se může dál rozvíjet. Pokud tým pracuje špatně, není podpůrný a na lidech mu nezáleží, může to vést k tomu, že pracovníci velmi rychle vyhoří (Biggart et al., 2017).

Zároveň může udusit pracovníkův potenciál a motivaci k tomu práci vykonávat efektivně a touhu po sebevzdělání a osobním růstu. V druhém případě, kdy je tým schopný pracovat efektivně a podpůrně, může dovolit pracovníkovi se rozvinout i přes jeho přirozený talent a dodat mu sebevědomí. Spolupráce v rámci týmu sociálních pracovníků je často nezbytným prvkem pro to, aby tým mohl efektivně pomáhat svým klientům. Spolupráce je definována jako sdružování zdrojů mezi dvěma a více osobami za účelem splnění cílů, které by ani jeden z nich nemohl splnit samostatně. Vztah ve spolupráci je definován důvěrou a vzájemnou dohodou na prostředcích, které povedou k cíli. Jedná se také o vzájemné sdílení a společné rozhodování v rámci změn. Většina spoluprací v týmech je založena na tom, že každý člen má jiné kompetence, motivaci a osobní přístupy k práci, takže je pro tým něčím unikátní. V týmu má často i jeden člen týmu vyšší pravomoci než ostatní, čímž má větší zodpovědnost. Je důležité poznamenat, že efektivní a dobrá spolupráce nemusí být vždy bezkonfliktní. Dosažení stejného cíle z několika mocenských pozic a různých

přístupů může vyvolávat i konflikty, které je však zapotřebí efektivně řešit, především však vyřešit (Biggart et al., 2017).

S ohledem na zvládání nepříjemných situací nejde tolik o efektivitu spolupráce jako o vzájemnou podporu týmu. Pokud člověk pracuje v podpůrném pracujícím kolektivu, dokáže mnohem lépe zvládat těžké situace, dosahuje lepších osobních úspěchů a je méně náchylný k vyhoření. Je pravdou, že dobré vztahy v pracovním týmu a s nadřízenými přímo korelují se spokojeností sociálního pracovníka. Dostatek podpory a objektivní zpětná vazba mohou pracovníka posouvat dál a motivovat ho k lepším výsledkům a vyhoření předejít. Proto je zapotřebí přikládat interpersonálním vztahům na pracovišti náležitou váhu a aktivně se účastnit supervizí (De Dreu, 2007).

2. Empirická část diplomové práce

Teoretická část diplomové práce byla napsána tak, aby se téma zvládní nepříjemných situací a stresových situací v praxi sociální práce dalo zřetelně uchopit. Byl sestaven úvod o práci, vzdělání a etických aspektech sociální práce a celkově toho, jak v praxi této práce mohou vznikat nepříjemné a stresové situace. Dále byla popsána komunikace celkově v sociální práci, ale přímo i zaměřená na nepříjemné situace, samotný závěr teoretické části pak směřoval k možnostem zvládní takových situací.

Cíle výzkumu

Cílem výzkumu v této diplomové práci je zjistit, jak sociální pracovníci zvládají nepříjemné situace v průběhu své práce a jak na ně reagují, jakou roli hraje jejich tým a kolegové při zvládní v takových situacích.

Výzkumné otázky

Byly stanoveny dvě výzkumné otázky.

Otázka č. 1:

Jak sociální pracovníci zvládají nepříjemné situace s klienty?

Otázka č. 2:

Jakou roli hraje tým ve zvládní nepříjemných situací s klienty?

Metodologie výzkumu

Praktická část diplomové práce byla zpracována kvalitativní výzkumnou strategií. U kvalitativního výzkumu používá výzkumník široké otázky s cílem získat co nejvíce informací o zkoumaném jevu. V kvalitativním výzkumu bylo na začátku zvoleno téma, na jehož základě byly formulovány i výzkumné otázky, které lze v průběhu výzkumu, sběru a analýzy dat různě upravovat nebo doplňovat. Právě z důvodu možné modifikace otázek je možné kvalitativní výzkum označit za pružný typ výzkumu. K osvětlení výzkumných otázek výzkumník vyhledává a analyzuje informace, ze kterých následně provádí deduktivní a induktivní závěry. V kvalitativním výzkumu je sběr informací a jejich analýza časově náročnější, přestože probíhají současně (Hendl, 2016).

Zvolené metody a techniky

V diplomové práci byla využita metoda dotazování a technika hloubkového rozhovoru, který se skládal z deseti předem připravených otázek pro sociální pracovníky, kteří pracují každý v jiné oblasti sociální práce.

Jako hlavní skupina metod sběru dat v empirickém výzkumu se uvádí naslouchání, kladení otázek respondentům a získávání odpovědí na položené otázky (Hendl, 2016).

Hloubkový rozhovor je jednou z nejvýznamnějších a nejčastěji využívaných metod sběru dat v rámci kvalitativního výzkumu. Lze jej definovat jako nestandardizované dotazování obvykle jednoho informačního partnera jedním tazatelem. Hloubkový rozhovor umožňuje informačnímu partnerovi vyjadřovat své názory na zkoumanou problematiku a díky tomu výsledky takového výzkumu přináší detailní informace o zkoumaném jevu. Jedná se o individuální rozhovor tazatele a informačního partnera zaměřený na zvolené téma, při kterém se tazatel snaží proniknout do nitra informačního partnera a objevit klíčové postoje, motivy a vztahy (Švaříček a Šedová, 2007).

Seznam otázek, které byly dotazovaným pokládány, je k nahlédnutí v příloze. Pořadí otázek bylo většinou zachováno. V případě potřeby byly komunikačním partnerům pokládány doplňující otázky, které jejich odpověď rozšiřovaly, nebo usnadnily pochopení odpovědi.

Etika výzkumu

Při provádění výzkumů existují základní pravidla a zásady etického jednání. Hlavním pravidlem je souhlas s účastí ve výzkumu, neboť ta musí být vždy dobrovolná a účastník má právo rozhovor kdykoliv přerušit nebo ukončit. Dále se uvádí, že výzkum nesmí porušit zákon o ochraně osobních údajů a účastník výzkumu musí být před jeho zahájením seznámen s tím, kdo bude mít k získaným informacím přístup a jak s nimi bude nakládáno (Miovský, 2006).

Respondenti byli osloveni buď osobně, nebo prostřednictvím e-mailu, zda by byli ochotni poskytnout rozhovor pro diplomovou práci. Již při prvním osobním či e-mailovém kontaktu bylo vysvětleno, čeho se rozhovor a samotná diplomová práce týká, a byli upozorněni na to, že rozhovor bude nahrávaný a bude sloužit pouze pro účely diplomové práce.

Pokud s rozhovorem souhlasili, bylo sjednáno místo a čas setkání. Při osobní schůzce byli zástupci seznámeni s anonymitou rozhovoru a možností rozhovor kdykoliv ukončit nebo neodpovídat na otázky, pokud nechtějí. Anonymita účastníků rozhovoru byla zajištěna tak, že v prezentaci výsledků výzkumu byli uváděni pod označením „dotazovaný“ a rozlišení příslušným číslem. Jména organizací ani jejich zástupců nebyla v práci použita. Před začátkem rozhovoru byli dotazovaní seznámeni s jeho průběhem a strukturou a požádáni o podepsání dvou výtisků informovaného souhlasu. Na konci setkání byli informováni o možnosti zaslání výsledků výzkumu e-mailem.

Popis výzkumného souboru

Komunikační partneři byli zvoleni metodou účelového výběru. Mivoský (2006) označuje tuto metodu jako nejrozšířenější metodu výběru při aplikaci kvalitativního přístupu. Při účelovém výběru cíleně vybíráme účastníky podle určitých kritérií, kterými může být určená vlastnost nebo stav. Výzkum provádíme s osobami, které zadané kritérium splňují a zároveň jsou ochotné se výzkumu zúčastnit.

Výzkumný soubor tvoří šest sociálních pracovníků, z nichž každý pracuje v jiné oblasti sociální práce.

Realizace výzkumu

Rozhovory s dotazovanými se uskutečnily během října, listopadu a prosince roku 2022 po předchozí domluvě o místě a času, který si dotazovaní zvolili. Většina rozhovorů trvala do třiceti minut. Jeden rozhovor proběhl online formou. Z rozhovorů byl pořízen zvukový záznam na mobilní telefon, který byl následně přepsán do písemné podoby.

Před začátkem rozhovoru byli dotazovaní seznámeni s jeho průběhem a strukturou a ujištěni o jeho anonymitě. Dále byli upozorněni na to, že rozhovor bude nahrávaný a také jsem je informovala o právu kdykoliv rozhovor ukončit nebo neodpovídat na otázku, pokud nechtějí. Poté byli dotazovaní požádáni o podepsání informovaného souhlasu s poskytnutím rozhovoru. Jeden výtisk zůstal tazateli a druhý dotazovanému. Informovaný souhlas je součástí přílohy. Následně jim byl položen dotaz, zda všem informacím rozumí, a mohlo se přistoupit k samotnému rozhovoru. Po vyčerpání všech připravených i doplňujících otázek byl dán dotazovaným prostor pro doplnění dalších

informací, na které si během rozhovoru vzpomněli, nebo které chtěli na závěr zmínit. Na závěr jsem dotazovaným poděkovala za poskytnutí rozhovoru.

Analýza dat

Otevřené kódování

Přepsané rozhovory byly následně zakódovány otevřeným kódováním ve webové aplikaci Atlas.ti. Kódování definuje Hendl (2016) jako rozkrytí dat směrem k jejich interpretaci, konceptualizaci a nové integraci. Otevřené kódování se váže k prvnímu průchodu textem. Cílem této fáze je tematické rozkrytí analyzovaného textu. Výzkumník si všímá témat a přiřazuje jim kódy, může kódovat jednotlivá slova, věty nebo odstavce.

Zakódováním rozhovorů vzniklo několik kódů, které postupným kódováním dalších rozhovorů buď přibývaly, nebo se začaly opakovat. Na konci procesu kódování bylo vytvořeno celkem 105 kódů, které se vztahovaly k procesu zvládání nepříjemných situací a roli týmu v tomto tématu.

Axiální kódování

Kódy byly voleny tak, aby zahrnovaly konkrétní jevy v textu do obecnějších konceptů, nebo kategorií. Rozdíl mezi konceptem a kategorií spočívá v tom, že koncept je ve vztahu ke konkrétnímu jevu v textu méně obecný než kategorie. Více konceptů se tedy dá sloučit pod jednu kategorii. Výsledkem axiálního kódování je seznam konceptů a kategorií, které nám dávají přehled o tématech v textu (Hendl, 2016).

Výsledkem axiálního kódování vzniklo celkem 6 kategorií, následně byly kódy redukovány a slučovány, až vzniklo 5 finálních kategorií. Souhrn kategorií a kódů je zaznamenán v následující tabulce.

Kategorie	Seznam kódů
Projev nepříjemné situace	Klient je v krizové nebo akutní situaci; konflikt ze strany klienta k pracovníkovi (křik, hrubost...); konflikt mezi klienty narušování hranic směrem k pracovníkovi a službě; nevyžádané reakce okolí; manipulace ze strany klienta; hledání řešení pro danou situaci
Předcházení nepříjemné situaci	dodržování pravidel služby; nepřeceňovat své síly
Reakce na nepříjemnou situaci	emoční obrnění, nepřistoupení na klientovo ohrožení a manipulaci; emoční reakce; strach z klienta
Způsoby ke zvládnutí situací	maximální možná podpora klienta; nebrat si vulgaritu a křik od klienta osobně; udržení si vlastních hranic (nepodléhat emočně manipulaci z klientovy strany); zachování klidu v situaci; supervize
Role týmu ve zvládnutí nepříjemných situací	podpora ze strany týmu; sdílení s týmem; rada o týmu; rada od vedení; učení se od kolegů

Tabulka č. 1

3. Výsledky výzkumu

V této kapitole diplomové práce jsou analyzovány a prezentovány výsledky získané z provedených polostrukturovaných rozhovorů.

Při rozhovorech bylo jako první zjišťováno, v jaké organizaci a s jakou cílovou skupinou daný sociální pracovník pracuje. To bylo použito jako identifikační údaje dotazovaných, které jsou uvedeny níže.

	Pohlaví	Služba	Forma	Cílová skupina
Dotazovaný 1	Žena	Podporované zaměstnávání	Terénní	Lidé se zkušeností s duševním onemocněním
Dotazovaný 2	Žena	Kontaktní centrum	Ambulantní	Lidé se zkušeností s látkovou závislostí
Dotazovaný 3	Muž	Sociální rehabilitace	Terénní	Lidé se znevýhodněním na trhu práce
Dotazovaný 4	Žena	Sociálně právní poradenství	Ambulantní	Cizinci
Dotazovaný 5	Muž	Asistenční služba	Terénní	Mentální a kombinované postižení
Dotazovaný 6	Žena	Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi	Terénní	Rodiny s dětmi

Tabulka č. 2

Výzkumná otázka číslo 1

Jak sociální pracovníci zvládají nepříjemné situace s klienty?

Stanovení nepříjemné situace

Sociální práce zahrnuje mnoho různých aspektů a oblastí působnosti, a proto bylo důležité porozumět tomu, jak jednotliví pracovníci vnímají nepříjemné situace. Pro zodpovězení této otázky bylo tedy nutné provést analýzu a získat podrobné informace o tom, jak sociální pracovníci chápou pojem „nepříjemná situace“. Hlubkové rozhovory s respondenty se zaměřily na zjištění jejich představ o této situaci, a to především z hlediska toho, co je pro ně nepříjemné.

Bylo důležité vyvarovat se používání předem daných definic, aby se zajistilo, že respondentům bude umožněno vyjádřit své názory a pocity na základě vlastních zkušeností a z hlediska jejich konkrétního pracovního prostředí. Otázky v rozhovorech se tak snažily podpořit respondentovy pocity a motivovat je k zamyšlení se nad otázkou, tím pomoci identifikovat, v jakých situacích se cítí nepříjemně a co je pro ně na situacích důležité.

V rámci této analýzy bylo důležité získat co nejvíce informací o různých aspektech této problematiky. Otázky v rozhovorech byly postaveny na získání podrobných a konkrétních odpovědí od každého respondenta. Otázky se vztahovaly k různým aspektům nepříjemných situací včetně toho, co tyto situace způsobují, jaký je jejich vliv na pracovníky a jak lze s nimi nejlépe pracovat. V analýze výzkumu se pak jednalo o identifikaci hlavní příčiny nepříjemných situací a zároveň získání konkrétní informace o tom, jak pracovníci tyto situace řeší.

Vzhledem k tomu, že každý respondent měl jinou oblast působnosti v sociální práci, byly jejich odpovědi různorodé. Nicméně při bližším zkoumání kořenových příčin těchto situací bylo možné identifikovat čtyři důvody. Často byl za zdroj

nepříjemné situace stanoven konflikt, a to zejména v případech, kdy byl konflikt vyvolán klientem směrem k pracovníkovi. Konflikty byly popsány jako agresivní či vulgární komunikace od klienta k pracovníkovi, nebo jako situace, kdy pracovník byl svědkem konfliktu mezi dvěma klienty.

„...situaci jsem řešila s vedoucí, tam mi jako sdělila, že máme prostě s klientkou dál pracovat a uvidíme, kam se to dál posune, no a nakonec to vyvrcholilo tím, že vlastně klientka přišla v takovémhle zmateném stavu za mnou do kanceláře, ačkoli jako neměla. To se stávalo teda opakovaně, že mně jako vtrhávala do kanceláře a začala tam na mě křičet jako úplně neskutečně, to byl takhle poslední konflikt, co se takhle stal.“ (D6)

„...byla druhá skupina klientů, kteří na mě byli třeba nepříjemní a křičeli na mě, neopodstatněně, jo třeba, že člověk nemohl za to, že nezaplatili elektřinu a měli potom dluh, tak za to já doopravdy nemůžu. Každopádně když byli i sprostí, tak moje strategie bylo takový vypnutí sama sebe...“ (D4)

„...že nedojde k tomu střetu pracovníka s klientem, ale že ten pracovník jako já musí řešit nějakou opravdu jako náročnou situaci, která tam vznikne, třeba jako to bylo teď mezi tou klientkou a mámou...“ (D5)

Z odpovědí vyplynul jako druhá nepříjemná situace pocit bezmoci ve spolupráci s klienty, kdy se pracovníci setkávali s náročnými životními situacemi nebo akutními krizovými situacemi klientů a cítili, že jim momentálně není možné pomoci tak, aby mohli zlepšit současnou situaci. Tento pocit bezmoci byl způsoben tím, že pracovníci byli schopni s klienty soucítit. V takových situacích pracovníci projevili empatii a snažili se klientům co nejvíce pomoci, i když to nebylo vždy možné. Jak bude dále analyzováno v druhé výzkumné otázce, v této situaci bylo důležité, aby pracovníci měli dostatečnou podporu ze strany svých

nadřízených a kolegů a aby byli schopni se vyrovnat s emocionálním zatížením, které s sebou tato situace nese.

„...ale prostě spíš mě to nutí zamýšlet se nad tím jako jak moc v háji ti naši klienti některý jsou a jak jim nejsme schopní nějak dlouhodobě pomoci, nebo vidíme, že jsou klienti, který nemaj šanci na to zlepšení...“ (D2)

„...když přišla třeba maminka s dětma, nebo naopak nějaká stará babička, tak s tím člověkem, nebo teda se mnou to vždycky pohlo. To byly pro mě takový rizikový skupiny. Třeba pán na vozíku, když jsem třeba věděla, že bude muset jít na ulici a že tam asi umře, tak tady ty typy lidí, u kterých jsem věděla, že se to nesmí stát, že bysme nenašli nějaký řešení...“ (D4)

V rámci průzkumu bylo zjištěno, že třetím stanovením nepříjemné situace bylo to, kdy klient překračoval hranice směrem k sociálnímu pracovníkovi nebo směrem ke službě. Toto se často projevovalo tím, že klient od pracovníka požadoval něco, co bylo pro něj nepříjemné a co nemohl vykonat, nebo kdy klient překračoval hranice služby tím, že narušoval pravidla, se kterými služba pracovala. Tento výskyt byl zaznamenán v každém jednotlivém rozhovoru. Respondenti také často zmiňovali, že tato situace může být náročná na jejich empatii, protože musí řešit situaci, kdy klienti mají neadekvátní očekávání a nechápou omezení, která jsou dána službou nebo pracovníkem. Tato situace může být pro sociální pracovníky velmi stresující, zejména pokud klienti trvají na svých neadekvátních požadavcích. Pro pracovníky pak bylo důležité, aby byli připraveni na řešení této situace a aby byli schopni efektivně komunikovat s klienty, kteří překračují hranice služby nebo hranice samotných pracovníků.

„Většinou se mi vybavujou situace, kdy klient má nějak tendenci překračovat hranice anebo jakoby vybočovat z toho, jak je vymezená ta služba vlastně. Třeba

chtít víc po mně jako po pracovníkovi, než jsem schopen nebo ochoten dát v rámci té služby.“ (D3)

„...klient se nějakým způsobem dostane do nějakých velkých emocí, třeba se naštve, to se mi stalo už několikrát, nebo dochází k nějakému jako nedorozumění, nebo taky se mi to stalo několikrát, že po mně žádal něco, co jsem jako nebyl ochoten vykonat, pak si to ještě vynucoval nějakým způsobem...“ (D5)

Ve čtvrté definované nepříjemné situaci bylo charakteristické, že se projevovaly nevyžádané reakce ze strany okolí, které byly primárně adresovány klientovi. Tento jev se vyskytoval při terénní práci, kdy byli pracovníci společně s klientem mimo zázemí služby. Reakce okolí pak často neodpovídaly situaci a byly buď velmi neadekvátní, což mohlo vést ke stavění klienta do bezvýchodných nebo ponižujících situací, nebo byly úplně nevyžádané, tedy okolí reagovalo bez předchozího podnětu ze strany pracovníka či klienta. Tento typ situace byl identifikován jako nepříjemný, neboť pracovník mohl mít pocit ztráty kontroly nad situací a mohl být vystaven nečekaným a náročným situacím.

„Někdy může bejt nepříjemná situace, třeba když se zaměstnavatel ptá, co tomu klientovi je, a když na to třeba nějak tlačí. To jsem zažila asi jednou a já jsem vázaná mlčenlivostí, takže když to ten klient nechce říct, tak to prostě říct nemusí.“ (D1)

„...vím, že mi to i jednou nějaký lidi, co nás pozorovali, že mě obdivujou, že to dávám, že oni by to nedali jako...“ (D5)

Zvládání nepříjemných situací

Po dotazu na vnímání nepříjemných situací byla položena další otázka ohledně toho, jak sociální pracovníci takové situace zvládají. Během odpovědí se často objevovala potřeba udržet v samotné situaci klid. Pracovníci se buď snažili udržet v klidu sami sebe, nebo klienta, aby nedocházelo k dalším nežádoucím reakcím. Zároveň bylo zdůrazněno, že k udržení klidu je nezbytné být v souladu s pravidly služby a adekvátně reagovat na situaci. Pracovníci často využívali své profesní zkušenosti a znalosti, například v oblasti komunikace a emocionální regulace, aby situaci zvládli efektivně a s minimálním možným narušením pro klienta i pro sebe samé.

„Já je většinou zvládám s klidem, nebo snažím se s klidem, teď si třeba vybavuju, že jsem měl jednou i takovou schizofreničku, třeba kterou kde co rozhodilo a začala křičet a nadávat, tak tu jsem zvládal velice s klidem.“ (D5)

„Ale celkově tyhle ty situace, když je prostě nějaký napětí, tak se snažím zachovat minimálně navenek klid, byť ve mně to může bouřit hrozně, ale snažím se pořád bejt jako v klidu.“ (D2)

„Jo určitě, určitě, jako vždycky, když ten klient jako najíždí, tak se ho snažím jako uklidnit, jako já opravdu jako nikdy nejdu do té defenzivy, že bych taky začala křičet, nebo jako něco, když už to... Takže snažím se být jako klidná, jako uklidnit, jako snažit se, aby mi řekl, kde je ten problém.“ (D6)

Pro pracovníky bylo klíčové udržet si klid v nepříjemné situaci, nicméně nejdůležitějším a nejvíce zmiňovaným aspektem bylo udržování hranic. Tento pojem přímo souvisel s definicí nepříjemné situace, kdy klient překračuje hranice práce pracovníka a služby. Udržování hranic znamenalo zejména to, že pracovník se nenechá zmanipulovat klientem a neumožní mu plnit všechny jeho požadavky, ale umí situaci ustát a například dodržet pravidla stanovená pro službu. Tento

přístup k udržení hranic umožňoval pracovníkům lépe plnit své povinnosti vůči klientům a zachovávat si profesionální postavení. Důležité bylo i to, aby pracovníci byli schopni komunikovat s klienty a vysvětlit jim důvody, proč nemohou plnit jejich požadavky.

„...já se s tím učím hodně pracovat s nějakýma hranicema, že třeba já jsem hodně člověk takovej jako empatickej a že jsou situace, kdy – já nevím, jsem třeba v kontaktu s klientem a je to pořád takový dokolečka náročný a já už bych třeba povolila a udělala nějakou tu výjimku... mně v tom hrozně rezonuje ta práce s těma hranicema, protože jsou opravdu klienti, kdy si daj říct, i když prostě člověk nechce ustoupit a fakt jako drží striktně tu hranici a tu výjimku prostě udělat nechce, jsou klienti, který to jako pochopí. Jako takhle buď mě někdo pošle do háje a odejde, nebo to teda jako pochopí, dyť vlastně máte pravdu.“ (D2)

„...abych byl empatickej, tak si nemůžu stát v nějakým egoistickým postoji a prosazovat si – takhle to bude, tohle nemůžeš chtít a tak, prostě se snažím vždycky dohodnout, vyjít vstříc a nepřekračovat nějaký moje hranice.“ (D5)

„...když se snažím tu schůzku ukončit včas, tak klient najednou otevírá témata prostě, který ventiluje a má potřebu o nich mluvit. Já se snažím asertivně říkat, že už je potřeba skončit, měli jsme přesně hodinu, řekneme si to příště a pak to řeším tak, že informuju toho klienta, že už odcházím a odcházím z té konzultační místnosti, takže prostě takhle nějak to vypadá.“ (D1)

V kontextu zvládnání nepříjemných situací se ukázalo jako další klíčový aspekt soucítění s klientem a schopnost porozumět jeho bolestivým emocím. Z odpovědí sociálních pracovníků bylo patrné, že se snažili aktivně naslouchat a vcítit se do situace klienta, což jim pomáhalo nacházet nová řešení a maximálně ho podpořit. Tento přístup byl často popisován v situacích, kdy klient potřeboval emocionální podporu v důsledku traumatického zážitku či jiných citově

náročných situací. Tento přístup však neznamenal, že by pracovníci své hranice překračovali a přijímali všechny klientovy požadavky bez kritického zkoumání a případného následného odmítnutí. Spíše šlo o kombinaci empatie a stanovení zdravých hranic, které umožňují pracovníkům efektivně zvládat nepříjemné situace, ale přitom poskytovat klientovi potřebnou podporu.

„Takže pocit zoufalství, ale potom já jsem lehce jako buldok, takže potom se to zoufalství přeměnilo vlastně na to udělat maximum, abych věděla, že pro toho člověka se z mojí strany už se prostě nedalo víc udělat. Takže potom to bylo ze zoufalství odhodlání.“ (D4)

„A samozřejmě navozuju tu empatii, což znamená, že se snažím na toho člověka naladit, právě abych byl empatickejší, tak si nemůžu stát v nějakým egoistickým postoji a prosazovat si – takhle to bude, tohle nemůžeš chtít a tak, prostě se snažím vždycky dohodnout, vyjít vstříc...“ (D5)

V kontextu zvládání nepříjemných situací je posledním významným aspektem schopnost pracovníků nebrat náročné a nekomfortní rozhovory osobně, ale být schopen všimnout si celkového kontextu a situace, ve které rozhovor probíhá. Konkrétně to znamená, že pracovníci mají schopnost vnímat komplexnost situace a vzájemné vztahy mezi klientem a jimi samotnými. Díky tomu jsou pak schopni pochopit, že náročný rozhovor se nezakládá na osobní kritice nebo nějakém osobním útoku, ale vychází z náročné situace klienta. Tato schopnost pomáhá pracovníkům zvládat nepříjemné situace s větším nadhledem a snižuje riziko, že se zbytečně zatíží emocionálně.

„No, vcelku dobře, protože vím, že to jako není moje chyba. Kolikrát se mi stalo, že třeba klientky, že prostě jste na ráně, prostě blbě jste přišla, přišla jste jí prostě zrovna do rány, klientka má blběj den a vy jste zrovna ten člověk jako člověk, na kterým si to vybijí, takže si to snažím nebrat jako osobně...“ (D6)

„...tak moje strategie bylo takový vypnutí sama sebe a poslouchání na půl ucha a často i koukání z okna, tak jsem si říkala, tak ať se vykřičí, vypovídá se a potom jsem zase najela na nějakou konstruktivní linku...“ (D5)

Strategie a předcházení nepříjemným situacím

V průběhu rozhovoru byla položena otázka ohledně toho, zda jsou sociální pracovníci schopni situacím předcházet a zda již vlastní nějaké strategie, jak s nimi úspěšně zacházet. Mezi zmíněnými strategiemi se objevila například strategie pracovníka, kdy si chtěl být jistý, že i klient disponuje veškerými nezbytnými informacemi, které by mu mohly být užitečné v budoucnu, například kontakt na krizové linky nebo další zdroje pomoci. Toto opatření má za úkol minimalizovat možnost, že by se klient ocitl v náročné situaci bez dostatečného povědomí o dostupných zdrojích pomoci.

„Takže ujistit se že ty lidi, který můžou zabránit tomu, že nespáchá sebevraždu, tak že na ně má kontakt. Že ví, že musí si zavolat sanitku, že prostě já nejsem záchranář...“ (D3)

„No, snažím se jim předcházet tak, že toho klienta informuju o tom, kolik máme času, ale ne vždycky to funguje.“(D1)

Jedním z klíčových prvků strategií předcházení nepříjemným situacím bylo dodržování pravidel služby v souladu s původním nastavením pracovníka a klienta na začátku spolupráce. Je však nutné poznamenat, že v některých případech může docházet k odchylkám od pravidel služby, a to vždy za účelem zvládnutí konkrétní situace. Avšak v takových případech je důležité transparentně komunikovat a vysvětlovat klientovi, že takové výjimky nejsou běžné a jsou povoleny jen zvláštními okolnostmi.

„Snažím, nicméně je to jako zajímavý, protože přeci jenom ta služba má nějaký pravidla, který jako tým dodržujeme, já se s tím učím hodně pracovat.“ (D2)

„Já mu na začátku schůzky říkám, kolik máme času s tím, že se to snažím ještě podchytit tak, že si plánujeme další schůzku už na začátku schůzky.“ (D1)

Pro efektivní zvládnání nepříjemných situací byly důležitou součástí týmové supervize, které umožňovaly pracovníkům otevřeně diskutovat o nepříjemných situacích s týmem i se supervizorem. Jak bylo uvedeno v teoretické části diplomové práce, supervize může být účinným nástrojem pro získání nadhledu nad situací a pro její úspěšné zvládnutí.

„...rozebereme si tu situaci, klidně můžeme i zavřít tu službu prostě pro tu chvíli, takže jsou nějaký nástroje, pak samozřejmě supervize a tak.“ (D2)

„Samozřejmě máme nějaký intervize a supervize, kdykoli můžeme zavolat našim koordinátorům.“ (D5)

V odpovědi na první výzkumnou otázku se ukázalo, že zvládnání nepříjemných situací s klienty v oblasti sociální práce není jednoznačné a závisí na konkrétní situaci a pracovníkovi, který se s ní potýká. Nicméně na základě analýzy průběhu rozhovorů bylo identifikováno několik opěrných bodů.

Sociální pracovníci považovali za nejdůležitější udržet si vlastní hranice a komunikovat s klientem v případě, že překračuje hranice, například v situaci, kdy žádá o něco, co není v kompetenci pracovníka. Důležitým aspektem bylo i udržení klidu v situacích, kdy klient projevuje agresivitu nebo je vulgární. Pracovníci popisovali, že je důležité nenechat se strhnout emocemi druhé strany a snažit se rozhovor strukturovat.

Dalším bodem bylo nebrat si osobně narážky a křik od klienta a snažit se ho pochopit v jeho současné životní situaci. Pracovníci se snažili nepřijímat rychlé závěry a opravdu porozumět tomu, co klient momentálně prožívá. Tento přístup jim umožňoval efektivněji reagovat na potřeby klienta a snížit stresovou zátěž z dané situace.

Dále pak ve chvíli, kdy byl klient v tíživé životní situaci, strategií sociálních pracovníků bylo udělat pro něj maximum, co je aktuálně možné. Tím se zlepšovala klientova situace a zároveň se sociální pracovník cítil užitečný a spokojený s vlastní prací.

Posledním opěrným bodem byly týmové supervize, které poskytovaly pracovníkům bezpečné prostředí k popisu a rozebrání situace. Týmové supervize tak představovaly důležitý nástroj pro zvládání stresových situací. Během supervizí se pracovníci mohli vzájemně poradit, získat nové nápady a zlepšit své pracovní dovednosti.

Závěrem lze tedy konstatovat, že při zvládání nepříjemných situací s klienty v oblasti sociální práce je klíčové udržet si vlastní hranice, zachovat klid a snažit se klienta pochopit v jeho současné situaci a v tíživé situaci pro klienty udělat maximum, které je v silách a kompetenci sociálního pracovníka.

Výzkumná otázka číslo 2:

Jakou roli hraje tým ve zvládnání nepříjemných situací s klienty?

V rámci odpovědi na výzkumnou otázku týkající se role týmu a kolegů při zvládnání nepříjemných situací byla vypracována dvojice otázek, z nichž se první vztahovala k obecné roli týmu a kolegů při zvládnání nepříjemných situací a druhá se zaměřila na konkrétní situaci, v níž hrál tým zásadní roli při řešení daného problému. Nicméně v průběhu rozhovorů bylo zjištěno, že většina respondentů již na základní otázku rozhovoru o obecném zvládnání nepříjemných situací reagovala tak, že pro ně je klíčové sdílení se svým týmem. Následně byla tato odpověď potvrzena i při konkrétní otázce na roli týmu a kolegů při řešení dané situace.

Respondenti vysvětlili, že sdílení s týmem jim pomáhá vypořádat se s nepříjemnými situacemi, protože tak získávají podporu od svých kolegů, kteří procházejí podobnými situacemi. Tým je pro ně bezpečným a důvěrným prostředím, kde mohou otevřeně hovořit o svých pocitech a emocích. Dále bylo zjištěno, že v rámci sdílení se svým týmem respondenti získávají užitečné rady a tipy na řešení dané situace, což jim umožňuje efektivněji a účinněji zvládat daný problém. Z toho vyplývá, že tým a kolegové mají významný vliv na to, jak sociální pracovníci zvládají nepříjemné situace, a proto je důležité vytvořit a udržovat funkční tým, který poskytuje podporu a pomoc v případě potřeby.

Sdílení s týmem

Během provedených rozhovorů se sociálními pracovníky bylo zjištěno, že je pro ně velmi důležité sdílení s ostatními členy týmu. To jim umožňuje otevřenou komunikaci a výměnu informací, myšlenek, názorů a zkušeností, což je pro ně velmi užitečné při zvládnání problémů a hledání nových řešení. Zvláště v situacích, kdy se musí vypořádat s komplexními nebo neobvyklými situacemi, je pro ně sdílení velkou oporou. Tímto způsobem se mohou lépe orientovat a pochopit, co se děje, což zase umožní lépe situaci řešit.

Sociální pracovníci také prokázali, že sdílení jim přináší porozumění a podporu ze strany ostatních členů týmu, což jim dodává sílu a motivaci pro další práci. Důležitým aspektem je také získávání nových pohledů na situaci. Sdílením získávají nové perspektivy, které jim pomáhají rozšířit své myšlení a přemýšlet o problémech z nových úhlů.

Celkově lze tedy konstatovat, že pro sociální pracovníky je sdílení s týmem velmi důležité a přináší jim mnoho výhod a užitku. Sdílení umožňuje otevřenou komunikaci, výměnu zkušeností a názorů, získávání nových pohledů na situaci a poskytuje podporu a porozumění ze strany kolegů.

„No, určitě mi pomáhá to sdílet se svým týmem. Já mám vlastně dva týmy, jeden komunitní tým a druhý tým pracovních konzultantů, takže mám i více možností z více očí, uší, který mi k tomu můžou něco říct.“ (D1)

„...ale samozřejmě mi z toho pak není dobře, jako je to ve mně, takže se o tom vždycky bavíme v týmu, vlastně po jakýkoli takovýhle situaci, ať se to týká celého týmu, nebo i jednotlivce, tak se prostě svoláme, zavřeme dveře, bavíme se o tom.“ (D2)

Rada od týmu a vedoucích

Kromě sdílení informací byla ze strany pracovníků významná i potřeba konzultovat s kolegy či vedoucími další postup v řešení nepříjemných situací. Tyto konzultace sloužily k získání rad a doporučení ohledně správného přístupu v dané situaci a k reflektování možných změn v chování a postupech v budoucnosti. Takové konzultace s kolegy a vedoucími byly pro pracovníky významné, protože jim umožnily nejen získat užitečné rady a doporučení, ale také získat nový pohled na danou situaci a naučit se řešit podobné situace v budoucnu efektivněji. Tento proces výměny názorů a konzultací přispíval k vývoji a zdokonalování pracovních dovedností, čímž mohli pracovníci zlepšit své profesní kompetence a přispět k lepšímu výkonu své práce. Konstruktivní rady a zpětná vazba ze strany kolegů a vedoucích byly pro pracovníky důležité také pro sebereflexi. Tím, že měli možnost diskutovat své postupy s ostatními pracovníky a získat zpětnou vazbu, se mohli lépe zamyslet nad svými rozhodnutími a postupy a reflektovat svůj vlastní přístup ke klientům a řešení problémových situací. To vedlo k lepšímu sebehodnocení a sebeuvědomění, což bylo důležité pro další profesní růst a rozvoj pracovníků.

„Nebo nad tím taky vyjadřujou emoce, taky je to třeba štve, mají nějakou svoji zkušenost, tak to posdílej i jak to mají oni, jak to zažili, jak to dělali, dají mi nějaký tipy, co třeba dělat jinak.“ (D1)

„Takže i ten tým okolo vás i vaši kolegové, pak jako i vedoucí vlastně, že nebojíte se jí to sdělit, jako máte to komu sdělit a ona řekne, co nakonec v takový situaci dělat a nedělat, jaký jsou postupy a podobně.“ (D6)

Zásadní role týmu

V rámci výzkumu byla respondentům položena otázka, zda si dokážou vybavit nějakou konkrétní situaci, ve které hrál tým zásadní roli při zvládnání nepříjemné situace. Odpovědi respondentů však byly poměrně neurčité a pouze v jednom případě bylo potvrzeno, že pro dotyčného byl tým zcela zásadní pro úspěšné zvládnutí situace. V ostatních případech pracovníci uznávali důležitost role týmu, nicméně ne s takovou jistotou, že by považovali tým za zcela nezbytný prvek při řešení nepříjemných situací. Je důležité zdůraznit, že většina pracovníků projevila v rozhovorech dostatečnou míru sebedůvěry ohledně svých schopností a dovedností ve zvládnání nepříjemných situací. Navzdory tomu, že tým byl pro ně velmi důležitý, vyjádřili svou jistotu, že jsou schopni situaci zvládnout i sami a bez týmové podpory.

„...a všimla jsem si, že kolegyně každou chvíli nakukovala a jako jestli je to dobrý, takže ten tým v tomhleto má hodně zásadní roli a i to, že vím, že si to pak posdílíme a že vím, že tam navzájem tu oporu máme.“ (D2)

„...jsme v té spolupráci na to byli dva pracovníci, takže to v tom hraje taky obrovskou roli, to byla tehdejší kolegyně. Jinak v týchle konkrétní situaci už jsem ji zažil tolikrát, že bych ji zvládnul sám, že bych to nepotřeboval probírat s nikým.“ (D3)

V odpovědi na druhou výzkumnou otázku lze tedy konstatovat, že tým zaujímá ve zvládnání nepříjemných situací spíše pomocnou než klíčovou roli. Tento vliv však nelze podceňovat, neboť tým poskytuje sociálnímu pracovníkovi významnou podporu v podobě bezpečného prostředí, ve kterém mohou respondenti sdílet své pocity a emoce spojené s danou situací. Dále tým nabízí užitečné rady a tipy týkající se vhodného postupu a chování kolegů v týmu při řešení dané situace. Tyto informace a doporučení mohou významně přispět

5. Diskuse

V této diplomové práci byla použita kvalitativní metoda výzkumu, konkrétně rozhovory se sociálními pracovníky. Tato metoda může být subjektivně zkreslena z několika důvodů.

Za prvé, výběr respondentů může být ovlivněn subjektivním názorem autora práce nebo i faktory, jako jsou například předchozí zkušenosti se sociálními pracovníky. Výběr vzorku pro tuto studii byl proveden účelovým náhodným výběrem. Tato metoda může mít určité limity, například může docházet k většímu zkreslení výsledků, pokud výběr není dostatečně reprezentativní pro danou populaci, z níž byl vzorek vybírán. Vzhledem k tomu, že v této studii bylo použito pouze šest rozhovorů, nelze výsledky obecně aplikovat na všechny sociální pracovníky. Kromě toho mohou být výsledky subjektivně ovlivněny názory respondentů, kteří mohou mít různé zkušenosti a přístupy ke své práci.

Za druhé, proces kódování a kategorizace může být ovlivněn osobním názorem autora práce, což může vést ke zkreslení výsledků. Bylo tedy nutné dbát na to, aby proces kódování byl co nejobjektivnější a nezávislý na osobních preferencích autorky.

Za třetí, je třeba vzít v úvahu, že respondenti mohou být ovlivněni sociální odpovědností a mohou v rozhovoru uplatňovat sebekontrolu. To by mohlo vést k tomu, že odpovědi neodrážejí jejich skutečné pocity nebo chování v dané situaci.

Vzhledem k těmto potenciálním zdrojům subjektivního zkreslení je důležité, aby se výzkum snažil minimalizovat tyto vlivy a aby byly získány co nejobjektivnější výsledky. Toho bylo dosaženo například použitím standardizovaných postupů pro kódování a kategorizaci dat.

Vzhledem k těmto omezením je třeba být opatrný při interpretaci výsledků získaných kvalitativní metodou výzkumu. Přestože tyto výsledky mohou být hodnotné, je třeba je chápat jako jednu z řady možných interpretací skutečnosti. Proto by měly být doplněny dalšími výzkumnými metodami, aby se zajistila co nejúplnější a objektivní reprezentace daného jevu.

Toto by mohlo vést k tomu, že výsledky nebudou zcela reprezentativní pro celou populaci sociálních pracovníků. Nicméně i přestože jsou výsledky omezené, mohou poskytovat vhodné poznatky o tom, jak sociální pracovníci zvládají nepříjemné situace s klienty.

V teoretické části byla použita převážně zahraniční literatura, protože v češtině lze o strategiích zvládání nepříjemných situací v praxi sociální práce nalézt jen minimum zdrojů.

Co se týče zahraniční literatury, žádné zdroje neodkazují přímo na zvládání nepříjemných situací obecně, nicméně výsledky tohoto výzkumu by se daly porovnat se studií (Glumbíková & Mikulec, 2021), která se zaměřila na to, zda sociální pracovníci využívají reflexe náročných situací v sociální práci pro jejich lepší zvládání. Z výsledků vyplynulo, že sociální pracovníci většinou opravdu reflexi využívají k tomu, aby situace dokázali lépe zvládnout, ale zároveň je reflexe v některých případech také použita jako obranný proces, kdy se pracovník například snaží racionálně odůvodnit své chování, i přestože bylo v danou chvíli emoční. Z tohoto úhlu pohledu se dají výsledky srovnat v tom, že v rozhovorech v této diplomové práci se často zmiňovali pracovníci o tom, že to, co jim pomáhá, je reflexe a rady od týmu. Obě studie tedy potvrzují, že reflexe daného chování v situaci může pomáhat ve zvládání nepříjemných a náročných situací.

Co se týče druhé výzkumné otázky a práce v týmu, výzkum této diplomové práce přímo potvrzuje výsledky studie (De Dreu, 2007), kde se hovoří o tom, že tým může být cenným přínosem pro sociálního pracovníka, ale funguje především jako podpora a zrcadlení daných situací v praxi.

6. Závěr

V této diplomové práci jsem se zaměřila na to, jak sociální pracovníci zvládají nepříjemné situace s klienty a jakou roli v této problematice hraje tým.

Diplomová práce byla realizována kvalitativní metodou výzkumu, konkrétně prostřednictvím šesti rozhovorů s pracovníky sociálních služeb. Rozhovory byly nahrány na mobilní telefon a poté doslovně přepsány. Pro analýzu dat byla použita metoda otevřeného a axiálního kódování, při níž byly identifikovány klíčové koncepty a kódy, které byly následně rozřazeny do kategorií, z nichž byla vytvořena analýza kvalitativních dat. Tato metoda umožnila získat hloubkový vhled do způsobu, jakým sociální pracovníci zvládají nepříjemné situace s klienty, a identifikovat klíčové faktory, které ovlivňují jejich práci v této oblasti.

Z výzkumu vyplývá, že častými nepříjemnými situacemi jsou překročení hranic ze strany klienta vůči pracovníkovi či sociální službě, konflikty s hrubými a agresivními klienty a situace a kdy klient potřebuje pomoc, kterou pracovník nemůže poskytnout. V rámci výzkumu byla pak zjištěna ještě další nepříjemná situace, a to když okolí klienta reaguje nevhodně a nežádaně na jeho situaci.

Z výsledků plyne, že se sociální pracovníci snaží udržovat své hranice a nepodléhat emocím klienta, zachovávat klid a hledat nová řešení pro zvládnání a řešení problémových situací. Dále bylo zjištěno, že sociální pracovníci nepovažují urážky a agresivitu klienta za osobní útok, ale snaží se pochopit, že takové chování je často důsledkem složité životní situace, ve které se klient ocitl. Tímto způsobem se snaží situaci zmírnit a najít řešení, které bude v nejlepším zájmu klienta.

Dalším aspektem bylo zkoumání role týmu a kolegů při zvládnání nepříjemných situací s klienty. Z výsledků vyplynulo, že tým je pro sociální pracovníky důležitý, ale ne zásadní. V naprosté většině případů jsou sociální pracovníci schopni

situace zvládnout i sami bez pomoci týmu. Tento vliv však nelze podceňovat, neboť tým poskytuje sociálnímu pracovníkovi významnou podporu v podobě bezpečného prostředí, ve kterém mohou respondenti sdílet své pocity a emoce spojené s danou situací. Dále tým nabízí užitečné rady a tipy týkající se vhodného postupu a chování kolegů v týmu při řešení dané situace. Tyto informace a doporučení mohou významně přispět k úspěšnému zvládnutí situace a minimalizaci rizika pro sociálního pracovníka i klienta. Je tedy zřejmé, že vytvoření a udržení funkčního týmu je jedním z klíčových faktorů pro úspěšnou práci sociálního pracovníka v oblasti zvládnání nepříjemných situací.

Na základě výsledků by mohlo vzniknout doporučení pro sociální pracovníky, jak zvládat nepříjemné situace s klienty. Měli by udržovat své hranice, zachovávat klid a nechat si prostor pro řešení situace. V případě potřeby by měli být schopni vyhledat podporu týmu a umět s týmem sdílet nepříjemné situace, nicméně měli by být také schopni situaci řešit sami.

Komplexně bylo zjištěno, že zvládnání nepříjemných situací s klienty je náročná a celistvá problematika, která vyžaduje emoční inteligenci a empatii, stejně jako zachovávat klid a hledat nová řešení v obtížných situacích.

7. Seznam použité literatury

International Federation of Social Workers. (2014). *Global Definition of Social Work*. z <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Lyttle, J. (2007). The judicious use and management of humor in the workplace. *Business Horizons*, 50(3), 239–245. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2006.11.001>

Coyle, D., Edwards, D., Hannigan, B., Fothergill, A., & Burnard, P. (2005). A systematic review of stress among mental health social workers. *International Social Work*, 48(2), 201–211. <https://doi.org/10.1177/0020872805050492>

Bartlett, H. M. (2003). Working Definition of Social Work Practice. *Research on Social Work Practice*, 13(3), 267–270. <https://doi.org/10.1177/1049731503013003002>

Hare, I. (2004). Defining Social Work for the 21st Century: The International Federation of Social Workers' Revised Definition of Social Work. *International Social Work*, 47(3), 407–424. <https://doi.org/10.1177/0020872804043973>

Butler, I. (2002). A Code of Ethics for Social Work and Social Care Research. *The British Journal of Social Work*, 32(2), 239–248. <https://doi.org/10.1093/bjsw/32.2.239>

Stanley, S., & Mettilda Bhuvanewari, G. (2016). Stress, Anxiety, Resilience and Coping in Social Work Students (A Study from India). *Social Work Education*, 35(1), 78–88. <https://doi.org/10.1080/02615479.2015.1118451>

King, S. H. (2011). The Structure of Empathy in Social Work Practice. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 21(6), 679–695. <https://doi.org/10.1080/10911359.2011.583516>

Pesut, B., Fowler, M., Taylor, E. J., Reimer-Kirkham, S., & Sawatzky, R. (2008). Conceptualising spirituality and religion for healthcare. *Journal of Clinical Nursing*, 17(21), 2803–2810. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2008.02344.x>

Iacoboni, M. (2009). Imitation, Empathy, and Mirror Neurons. *Annual Review of Psychology*, 60(1), 653–670. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.60.110707.163604>

Nemec, P. B., Spagnolo, A. C., & Soydan, A. S. (2017). Can you hear me now? Teaching listening skills. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 40, 415–417. <https://doi.org/10.1037/prj0000287>

Segal, S. P. (2013, červen 11). *Authoritative Settings and Involuntary Clients*. Encyclopedia of Social Work. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780199975839.013.26>

Leutner, D. (2014). Motivation and emotion as mediators in multimedia learning. *Learning and Instruction*, 29, 174–175. <https://doi.org/10.1016/j.learninstruc.2013.05.004>

Hawkins, P., & McMahon, A. (2020). *Supervision in the Helping Professions 5e*. McGraw-Hill Education (UK).

Marc, Cristiana; & Osvat, Claudia. (2013). *Stress and Burnout among Social Workers—ProQuest*. <https://www.proquest.com/openview/1d39e8532733b8d8254a032e0c3b9565/1?pq-origsite=gscholar&cbl=105838>

De Dreu, C. K. W. (2007). Cooperative outcome interdependence, task reflexivity, and team effectiveness: A motivated information processing perspective. *Journal of Applied Psychology*, 92, 628–638. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.3.628>

Adams, C. J., Hough, H., Proeschold-Bell, R. J., Yao, J., & Kolkin, M. (2017). Clergy Burnout: A Comparison Study with Other Helping Professions. *Pastoral Psychology*, 66(2), 147–175. <https://doi.org/10.1007/s11089-016-0722-4>

Psycho-hygiene of Family Education as a Major Condition of Preventing Family Violence—ProQuest. (b.r.). Získáno 9. prosinec 2022, z <https://www.proquest.com/openview/5e55a29357f37922b1684a8efcb0bdf3/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1556339>

Payne, M. (2006). *What is Professional Social Work?* Policy Press z: https://books.google.cz/books?hl=cs&lr=&id=S981DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=what+is+social+work&ots=kx8uYgWiYG&sig=GfmmEQwWXa9FS-BT20CKzqg5VcM&redir_esc=y#v=onepage&q=what%20is%20social%20work&f=false

Jacquelyn Lee (2014) *The Profession of Social Work: At a Glance 1* This sheet will provide you with important information about the profession of soci. (b.r.), z <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:U4z3hv75tyEJ:https://uncw.edu/chhs/swk/documents/SocialWorkAtaGlance.pdf&cd=13&hl=cs&ct=clnk&gl=cz>

Ministerstvo práce a sociálních věcí (2006, 14. března) *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách* z: https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=108/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy

Bailey, M., & Gast, L. (2014). *Mastering Communication in Social Work: From Understanding to Doing*. Jessica Kingsley Publishers.

Rollins, W. (2020). Social Worker–Client Relationships: Social Worker Perspectives. *Australian Social Work*, 73(4), 395–407. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2019.1669687>

Asquith, S., Clark, C., & Waterhouse, L. (2005). *The role of the social worker in the 21st century: A literature review*.

<https://www.research.ed.ac.uk/en/publications/the-role-of-the-social-worker-in-the-21st-century-a-literature-re>

Oláh, M. Schavel, M. Ondrušová, (2008). *Úvod do štúdie a dejín sociálnej práce*. 2. vyd. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety 208 s. ISBN 80-969449-6-7.

Muzeum T.G.M Rakovník (2016, 28. ledna) *Alice G. Masaryková* z: https://artsandculture.google.com/story/alice-g-masarykov%C3%A1-1879-1966/6QXRwjrl6_YoJw

Dietz, C., & Thompson, J. (2004). Rethinking Boundaries. *Journal of Progressive Human Services*, 15(2), 1–24. https://doi.org/10.1300/J059v15n02_01

Evans, T., & Harris, J. (2004). Street-Level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion. *The British Journal of Social Work*, 34(6), 871–895. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch106>

Koprowska, J. (2020). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. Learning Matters. https://books.google.cz/books?hl=cs&lr=&id=TmbTDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=8BM3BMhQ6y&sig=4JH4oLL4YXNzmYtilDj5YqZNGB0&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Erbay, E., & Akçay, S. (2013). Assertiveness skill of social work students: A case of Turkey. *Academic Research International*, 4(2).

<https://avesis.hacettepe.edu.tr/yayin/403830e1-04a4-4935-a793-ec92669a720f/assertiveness-skill-of-social-work-students-a-case-of-turkey>

Stoykov, A. (2020). Dynamics of assertive behavior in the social work students. *Amazonia Investiga*, 9(28), Art. 28. <https://doi.org/10.34069/AI/2020.28.04.2>

Kaczor, M. (2019). Duševní hygiena sociálního pracovníka a její podpora ze strany zaměstnavatelů a vzdělavatelů jako zásadní činitelé kvalitní praxe.

Géringová, J. (2011). *Pomáhající profese: Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Triton.

Kapoulitsas, M., & Corcoran, T. (2015). Compassion fatigue and resilience: A qualitative analysis of social work practice. *Qualitative Social Work*, 14(1), 86–101. <https://doi.org/10.1177/1473325014528526>

Webb, C., Bostock, L., & Carpenter, J. (2015). *Effective supervision in social work and social care: Findings from a systematic review of research in services to adults (2000–2012)*. Pavilion. <https://uobrep.openrepository.com/handle/10547/622007>

Český institut pro supervizi, (2006, 20. září). *Kdo je supervizor z:* <https://www.supervize.eu/supervizori/kdo-je-supervizor/>

Leiter, M. P., Maslach, C., & Frame, K. (2015). Burnout. In *The Encyclopedia of Clinical Psychology* (s. 1–7). John Wiley & Sons, Ltd.
<https://doi.org/10.1002/9781118625392.wbecp142>

Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health, 11*(3), 255–265.
<https://doi.org/10.1080/09638230020023642>

Curtis, L., Moriarty, J., & Netten, A. (2010). The Expected Working Life of a Social Worker. *The British Journal of Social Work, 40*(5), 1628–1643.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp039>

Moran, C. C., & Hughes, L. P. (2006). Coping with Stress: Social Work Students and Humour. *Social Work Education, 25*(5), 501–517.
<https://doi.org/10.1080/02615470600738890>

Bennett, M. P., & Lengacher, C. (2007). Humor and Laughter May Influence Health IV. Humor and Immune Function. *Evidence-Based Complementary and Alternative Medicine, 6*, 159–164. <https://doi.org/10.1093/ecam/nem149>

Nelson-Becker, H. (2005). Religion and Coping in Older Adults. *Journal of Gerontological Social Work, 45*(1–2), 51–67.
https://doi.org/10.1300/J083v45n01_04

Gilligan, P., & Furness, S. (2006). The Role of Religion and Spirituality in Social Work Practice: Views and Experiences of Social Workers and Students. *The British Journal of Social Work*, 36(4), 617–637. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch252>

Fisher, E. A. (2009). Motivation and Leadership in Social Work Management: A Review of Theories and Related Studies. *Administration in Social Work*, 33(4), 347–367. <https://doi.org/10.1080/03643100902769160>

Hackett, S., Kuronen, M., Matthies, A.-L., & Kresal, B. (2003). The motivation, professional development and identity of social work students in four European countries. *European Journal of Social Work*, 6(2), 163–178. <https://doi.org/10.1080/1369145032000144421>

Kelli M. Larsen. (2011). *How Spiritual Are Social Workers? An Exploration of Social Work Practitioners' Personal Spiritual Beliefs, Attitudes, and Practices: Journal of Religion & Spirituality in Social Work: Social Thought: Vol 30, No 1.* <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15426432.2011.542713>

Logan, S. L. M. (2014, březen 4). *Meditation, Mindfulness, and Social Work.* Encyclopedia of Social Work. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780199975839.013.981>

Purdy, M., & Borisoff, D. (1997). *Listening in Everyday Life: A Personal and Professional Approach.* University Press of America.

Gerdes, K. E., & Segal, E. (2011). Importance of Empathy for Social Work Practice: Integrating New Science. *Social Work*, 56(2), 141–148. <https://doi.org/10.1093/sw/56.2.141>

Butler, G. (2016). *Reflecting on emotion in social work. Reflective practice in social work, 4*. ISBN: 9780857255365

Wahab, S. (2005). Motivational Interviewing and Social Work Practice. *Journal of Social Work, 5*(1), 45–60. <https://doi.org/10.1177/1468017305051365>

Biggart, L., Ward, E., Cook, L., & Schofield, G. (2017). The team as a secure base: Promoting resilience and competence in child and family social work. *Children and Youth Services Review, 83*, 119–130. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2017.10.031>

Grbac, B., & Lončarić, D. (2009). Ethics, social responsibility and business performance in a transition economy. *EuroMed Journal of Business, 4*(2), 143–158. <https://doi.org/10.1108/14502190910976501>

Jamnik, A. (2017). THE CHALLENGES OF BUSINESS ETHICS: THE BASIC PRINCIPLES OF BUSINESS ETHICS - ETHICAL CODEX IN BUSINESS. *Review of Innovation and Competitiveness: A Journal of Economic and Social Research, 3*(3), 85–100. <https://doi.org/10.32728/ric.2017.33/5>

Bloom, P. (2017). Empathy and Its Discontents. *Trends in Cognitive Sciences, 21*(1), 24–31. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2016.11.004>

McDuffie, A. (2021). Verbal Communication. In F. R. Volkmar (Ed.), *Encyclopedia of Autism Spectrum Disorders* (s. 5029–5029). Springer International Publishing.

https://doi.org/10.1007/978-3-319-91280-6_1709

Glumbíková, K., Mikulec, M., Petrucijová, J., Kowalíková, I., Zegzulková, V., & Wilamová, K. (2022). Imagined interactions of social workers in social work with families: How and why the practitioners talk to themselves? *Journal of Social Work Practice*, 36(3), 261–273.

<https://doi.org/10.1080/02650533.2021.2000946>

Glumbíková, K., & Mikulec, M. (2021). Reflexivity and strategies of emotions (re)construction in social work with families in the Czech Republic. *Journal of Social Work Practice*, 35(3), 259–271.

<https://doi.org/10.1080/02650533.2020.1744115>

8. Přílohy

Příloha č. 1

	Pohlaví	Služba	Forma	Cílová skupina
Dotazovaný 1	Žena	Podporované zaměstnávání	Terénní	Lidé se zkušeností s duševním onemocněním
Dotazovaný 2	Žena	Kontaktní centrum	Ambulantní	Lidé se zkušeností s látkovou závislostí
Dotazovaný 3	Muž	Sociální rehabilitace	Terénní	Lidé se znevýhodněním na trhu práce
Dotazovaný 4	Žena	Sociálně právní poradenství	Ambulantní	Cizinci
Dotazovaný 5	Muž	Asistenční služba	Terénní	Mentálně a kombinovaně postižení
Dotazovaný 6	Žena	Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi	Terénní	Rodiny s dětmi

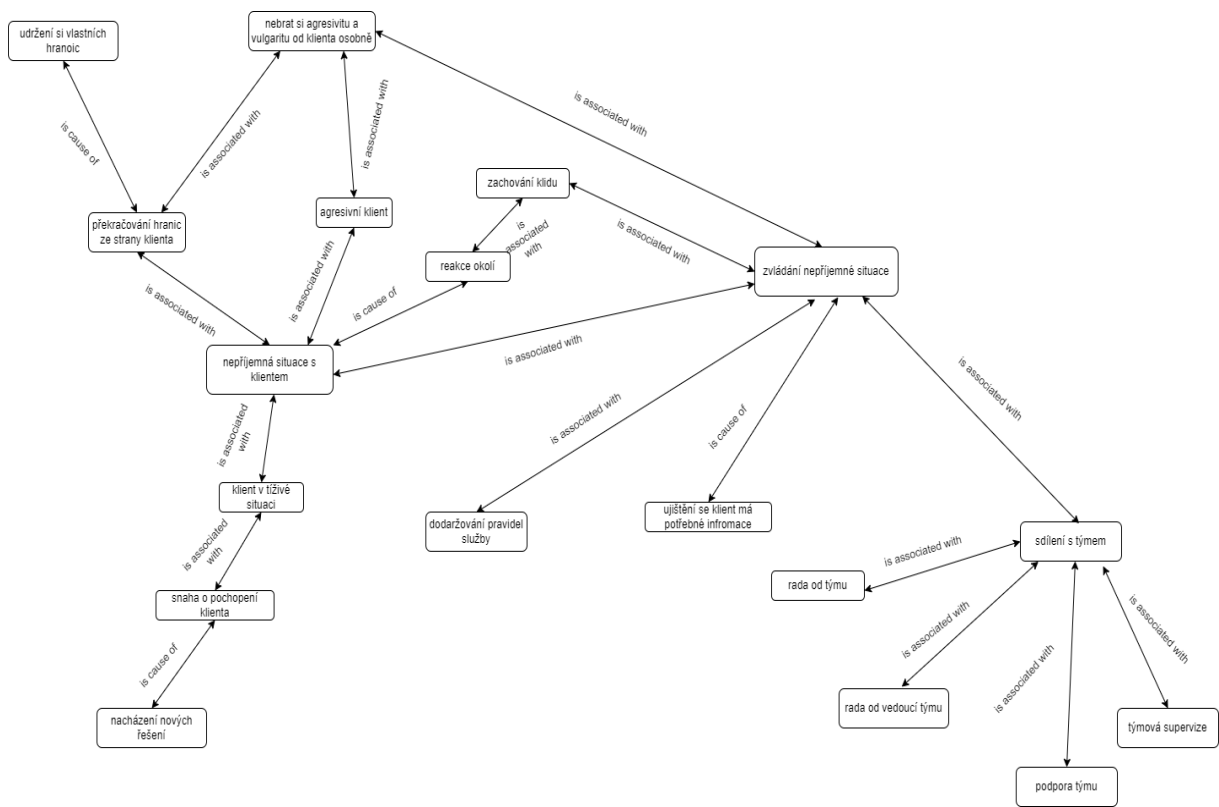
Tabulka č.1

Příloha č. 2

Seznam kategorií a kódů

Kategorie	Seznam kódů
Projev nepříjemné situace	Klient je v krizové, nebo akutní situaci, konflikt ze strany klienta k pracovníkovi (křik, hrubost...) konflikt mezi klienty narušování hranic, směrem k pracovníkovi a službě nevyžádané reakce okolí manipulace ze strany klienta hledání řešení pro danou situaci
Předcházení nepříjemné situaci	dodržování pravidel služby nepřeceňovat své síly
Reakce na nepříjemnou situaci	emoční obrnění nepřistoupení na klientovo ohrožení a manipulaci emoční reakce strach z klienta
Způsoby ke zvládnutí situace	maximální možná podpora klienta nebrat si vulgaritu a křik od klienta osobně udržení si vlastních hranic (nepodléhat emočně manipulaci z klientovy strany) zachování klidu v situaci supervize
Role týmu ve zvládnutí nepříjemných situací	podpora ze strany týmu sdílení s týmem rada o týmu rada od vedení učení se od kolegů

Příloha č. 3



Zdroj: Vlastní výzkum

Otázky v rozhovoru

1. V jaké oblasti sociální práce pracujete?
2. Jak dlouho v oboru pracujete?
3. Co si představujete pod pojmem nepříjemné situace s klientem?
4. Zažíváte v práci takové situace?
5. Pokud ano, jak často?
6. Můžete některou z nich konkrétněji popsat?
7. Jak tyto situace zvládáte?
8. Co Vám pomáhá zvládat tyto situace? Máte nějaké konkrétní strategie, u kterých víte, že Vám pomůžou?
9. Snažíte se takovým situacím předcházet? Pokud ano, jak?
10. Jakou roli hraje ve zvládnání takových situací tým a kolegové?
11. Je nějaká konkrétní situace, kdy si vzpomenete že tým hrál zásadní roli při zvládnutí nepříjemné situace?

Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu a se zpracováním osobních údajů

(dále Informovaný souhlas)

Název diplomové práce: Zvládání nepříjemných situací s klienty v praxi sociální práce
Hlavní řešitel studie: Bc. Hana Sušánková
Kontakt na řešitele: hana.susankova@protonmail.com
Pracoviště: PVŠPS, Praha

Informace o studii

Hlavním cílem diplomové práce je zkoumat, jak sociální pracovníci zvládají nepříjemné situace s klienty. Vaše účast ve výzkumu je zcela dobrovolná. Svůj souhlas s účastí můžete kdykoliv bez udání důvodu odvolat a z výzkumu odstoupit. Odhadované trvání rozhovoru je max. 1 hodina.

Ochrana osobních údajů

Správa osobních údajů získaných při výzkumu se řídí nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecným nařízením o ochraně osobních údajů; GDPR) zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů.

V rámci této studie shromažďuje řešitel této studie a PVŠPS jako správce Vaše osobní a citlivé údaje. K Vaším údajům budou mít přístup pouze pověřené pracovníci. Tyto osoby jsou povinny zajišťovat a zachovávat důvěrnost Vašich údajů.

Zpracování naměřených či Vámi poskytnutých dat je prováděno po anonymizaci, tedy nahrazení osobních údajů kódem. Získané údaje budou použity výhradně pro vědecké účely bez zveřejnění Vašeho jména a dalších identifikačních údajů (tj. bez kontaktních informací a bez data narození).

Máte-li jakékoliv doplňující dotazy ohledně této studie, můžete se obrátit na řešitele studie.

Děkuji za Vaši ochotu k účasti na této výzkumné studii.

Já,, narozen/a

svým podpisem níže potvrzuji, že:

- Jsem před podpisem měl dostatek času k přečtení výše uvedených informací o studii, byl jsem podrobně informován o cíli a účelu této studie a o tom, v čem spočívá moje účast ve studii;
- Jsem měl možnost klást doplňující otázky a na všechny jsem obdržel uspokojivou odpověď;
- Rozumím, že mohu svobodně a bez udání důvodu kdykoliv svůj souhlas s účastí v této studii odvolat;
- Převezmu stejnopis tohoto podepsaného Informovaného souhlasu;
- Dobrovolně a bez výhrad souhlasím s mou účastí na této studii;
- Souhlasím s použitím ode mne získaných dat pro tuto studii i jiné výzkumné studie bez ohledu na řešitelskou instituci, včetně zveřejnění dat ve veřejně přístupné vědecké databázi za podmínek, že data budou použita výhradně v anonymizované podobě;
- Jsem srozuměn s tím, že jakékoliv užití a zveřejnění dat a výstupů vzešlých z výzkumu nezakládá můj nárok na jakoukoliv odměnu či náhradu, tzn., že veškerá oprávnění k užití a zveřejnění dat a výstupů vzešlých z výzkumu poskytnu bezúplatně;
- Souhlasím se zpracováním a uchováním osobních a citlivých údajů v rozsahu v tomto Informovaném souhlasu uvedených jejich správcem pro tyto účely: zpracování dat vzešlých z výzkumu, pro účely případného kontaktování z důvodu zpracování dat vzešlých z výzkumu či z důvodu nabídky účasti na obdobných akcích a pro účely evidence a archivace; a s tím, že tyto osobní údaje mohou být poskytnuty subjektům oprávněným k výkonu kontroly projektu, v jehož rámci výzkum realizován;
- Beru na vědomí, že mám právo svůj souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoli odvolat, a to elektronicky e-mailem na adresu hana.susankova@protonmail.com. Odvoláním souhlasu však není dotčena zákonnost zpracování vycházejícího ze souhlasu, který byl dán před jeho odvoláním.

V.....dne

Podpis účastníka

Celé	jméno	výzkumníka	provádějícího	šetření
.....				

V dne

Podpis výzkumníka

Informovaný souhlas s poskytnutím výzkumného rozhovoru a jeho

následným vyžitím pro účely diplomové práce Zvládání nepříjemných situací s klienty v praxi sociální práce

Podpisem vyjadřuji souhlas s následujícími body:

- Byl/a jsem informován/a o účelu rozhovoru.

- Bylo mi sděleno, jak dlouho bude rozhovor a jaký bude mít průběh. Jsem seznámen/a s právem odmítnout odpovědět na jakoukoli otázku

- Souhlasím s nahráváním následujícího rozhovoru a jeho následným zpracováním. Zvukový záznam rozhovoru nebude poskytnut třetím stranám a po přepsání bude vymazán. Transkripce bude přístupná pouze komisi u obhajoby diplomové práce, jinak nikomu až na části citovány v textu práce, který bude volně dostupný online.

- Byl/a jsem obeznámen/a s tím, jak bude s rozhovory nakládáno a jakým způsobem bude zajištěna anonymita i po skončení rozhovorů, která znemožní identifikaci mé osoby. Nikde nebude uvedeno mé jméno či jiné osobní údaje, díky kterým bych mohl/a být identifikován/a.

- Dávám své svolení k tomu, aby výzkumnice použila rozhovor pro potřeby své bakalářské práce a některé části v ní může citovat, zvuková nahrávka a transkripce rozhovoru však bude po ukončení výzkumu smazána.

Datum:

Podpis respondenta:

Podpis výzkumníka:

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autorky: Bc. Hana Sušánková

Název práce: Zvládání nepříjemných situací v praxi sociální práce

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

Rok dokončení práce: 2023

Počty znaků hlavního textu práce (včetně literatury, bez příloh):

Přímé citace: 8 581

Ostatní text: 106 426

Celkový počet znaků: 115 007

Počet pramenů literatury: 57

Názvy souborů:

Text práce ve formátu PDF: DP_ Sušánková_ Zvládání nepříjemných situací v praxi sociální práce.pdf

Další soubory: DP_ Sušánková_ Přepisy rozhovorů.pdf

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

Jméno a příjmení studenta/-tky: Hana Sušánková
 Obor studia: Sociální práce
 Název práce: Zvládání nepříjemných situací v praxi sociální práce
 Vedoucí práce: doc. PhDr. Alena Hricová, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 82

Počet stránek příloh: přímo v práci 8, přepsané rozhovory odevzdané jako samostatný soubor

Počet titulů v seznamu literatury: 57

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

Výběr tématu

Závažnost tématu

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

Oborová příslušnost tématu

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

Originalita tématu a jeho zpracování

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

Formální zpracování

Soutěž¹ ano?

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

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

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

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

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

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

Metody práce

Soutěž¹ ano?

Vhodnost a úroveň použitých metod

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

Využití výzkumných empirických metod

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

Využití praktických zkušeností

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

Obsahová kritéria a přínos práce

Soutěž¹ ano?

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

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

Naplnění cílů práce

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

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

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

Návaznost kapitol a subkapitol

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

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

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

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost
výsledků v praxi

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

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

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

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Nemám.

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

Oceňuji výběr tématu a zpracování. K chybám: V práci je uvedeno, že se jedná o hloubkový rozhovor, ale podle seznamu otázek v příloze se jedná o rozhovor polostrukturovaný (hloubkový by byl lepší). Není jasné, jak konkrétně vybrala studentka informanty. Drobné chyby v seznamu literatury.
--

Doporučuji do soutěže o nejlepší diplomovou práci*

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: výborně

Datum, podpis: 20.4.2023



* nehodící se škrtněte nebo vymažte

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

Jméno a příjmení studenta/-tky: Bc. Hana Sušánková

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

Název práce: Zvládání nepříjemných situací v praxi sociální práce

Vedoucí/oponent práce: doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D., Dr.h.c.

Technické parametry práce:

Přímé citace: 8 581

Ostatní text: 106 426

Celkový počet znaků: 115 007

Počet pramenů literatury: 57

Výběr tématu

Závažnost tématu

Oborová příléhavost tématu

Originalita tématu a jeho zpracování

Formální zpracování

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

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

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

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

Využití výzkumných empirických metod

Využití praktických zkušeností

Obsahová kritéria a přínos práce

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

Naplnění cílů práce

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

Návaznost kapitol a subkapitol

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

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

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

	•			
--	---	--	--	--

	•			
--	---	--	--	--

	•			
--	---	--	--	--

		•		
--	--	---	--	--

	•			
--	---	--	--	--

			•	
--	--	--	---	--

	•			
--	---	--	--	--

	•			
--	---	--	--	--

--	--	--	--	--

--	--	--	--	--

	•			
--	---	--	--	--

		•		
--	--	---	--	--

		•		
--	--	---	--	--

		•		
--	--	---	--	--

		•		
--	--	---	--	--

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

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

- Otázky do diskusie sa nachádzajú v posudku.

Celkové hodnotenie práce (klady, nedostatky; v prípade doporučení do súťaže o najlepšiu DP uveďte nadprůměrné charakteristiky práce v súlade s Vami výše označeným kritériom formálnej úrovne, obsahovej reprezentatívnosti, metodológie a prínosnosti práce pro teorii či praxi):

Diplomantka Bc. Hana Sušánková sa zaoberá vo svojej práci výsostne aktuálnou sociálnou problematikou v rámci oboru sociálna práca, a to vidíme už v samotnom názvu Zvládání nepříjemných situací v praxi sociální práce.

Štruktúra práce je rozdelená na teoretickú a praktickú časť. V anotácii a v úvode autorka charakterizuje cieľ svojej predkladanej práce. V anotácii v stručnosti opisuje zvolenú problematiku v rámci teórie a empirického šetrenia. Autorka pri písaní použila adekvátnu literatúru (autorka použila nielen domácu literatúru ale zahraničné publikácie, k tejto problematike, za čo jej platí pochvala), ktorú uvádza v zozname bibliografických odkazov. Menšia výhrada je, že väčšina bibliografických odkazov je internetových. V rámci teoretickej časti práce diplomantka opisuje pohľad na zvolenú problematiku, kde charakterizuje v jednotlivých hlavných kapitolách a podkapitolách túto problematiku teoretické vymedzenie sociálnej práce, kvalifikáciu sociálnych pracovníkov, kompetencie a hodnoty sociálnych pracovníkov, komunikáciu a motiváciu v nepriemenných životných situáciách a iné.

Moje výhrady: teoretická časť: autorka sa pustila do veľmi náročnej problematiky za čo jej patrí pochvala, ale v práci sa nachádzajú menšie nedostatky – v niektorých kapitolách v práci sú v rámci obsahu stručné charakteristiky absentuje hlbšie preniknutie do problematiky. napr. na s. 22 uvádzate *Základní náboženské hodnoty, které jsou se sociální prací propojené, je často k této profesi přivádějí*. Aké hodnoty ste mali na mysli? Napr. s. 14 píšete o hraniciach práce s klientom a zrazu už píšete s.15 ...Co se týká etického kodexu a celkovej etiky firem, ale i sociálnych služieb... širokospektrálnosť témy a teda nekoheznosť neviazanosť odborného textu, a neukončenie kapitol s.23, 27 atď.

V práci sa nachádzajú formálne nedostatky podkapitoly nemajú číslovanie čo vyznieva ako chaotický text, odseky absentujú v celej práci,... a iné.

Praktickú časť tvorí posledná kapitola. Autorka použila kvalitatívnu metódu a to pološtruktúrovaný rozhovor, kde si zvolila výskumne otázky. Empirická časť je veľmi dobre a prehľadne spracovaná, kde je potreba pochváliť autorku, že sa pustila do takého výskumu a jeho spracovania), kde bola využitá vhodná metóda – metóda rozhovoru, kde bola použitá metóda otvoreného kódovania rozhovoru, následne bolo použité axiálne kódovanie, kde vznikli autorke 6 resp. 5 kategórií. Výskumu sa zúčastnilo 6 respondentov, ktorý museli splniť konkrétne kritéria s. 47. Na základe stanoveného cieľa sa autorke podarilo splniť cieľ práce a došla k zaujímavým záverom, ktoré zhrnula do záverečnej kapitoly. Domnievame sa, že predložená práca je zaujímavá spracovaná a spĺňa požiadavky kladené na diplomovú prácu a hodnotím ju veľmi dobre z dôvodu závažných formálnych nedostatkov znižujem známku.

Doporučuji do soutěže o nejlepší diplomovou práci*

Doporučení k obhajobě: doporučuji/nedoporučuji*

- práca spĺňa požiadavky kladené na diplomovú prácu, preto ju doporučujem k obhajobe.

Navrhovaná klasifikace:

- klasifikujem ju stupňom – 2

Datum, podpis:

* nehodící se škrtněte nebo vymažte

* nehodící se, škrtněte