

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Bakalářská práce

**Hranice vztahu mezi pracovníky a klienty
nízkoprahových zařízení pro děti a mládež**

Lenka Steinerová

Plzeň 2023

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Katedra sociologie a sociální práce

Studijní program Sociální práce

Studijní obor Sociální práce

Bakalářská práce

**Hranice vztahu mezi pracovníky a klienty
nízkoprahových zařízení pro děti a mládež**

Lenka Steinerová

Vedoucí práce:

Mgr. Karel Řezáč, Ph.D.

Katedra sociologie a sociální práce

Fakulta filozofická Západočeská univerzita v Plzni

Plzeň 2023

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a použila pouze uvedené prameny a literaturu.

Plzeň, 10. dubna 2023

.....

Lenka Steinerová

Poděkování

Nejdříve bych ráda poděkovala vedoucímu své práce Mgr. Karlu Řezáčovi, Ph.D. za ochotu vést mou práci, rady, trpělivost a doporučení při psaní. Dále děkuji všem respondentům, za spolupráci na výzkumu. V neposlední řadě bych chtěla říct velké děkuji rodině a spolužačkám.

OBSAH

ÚVOD	1
1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	3
1.1 Vymezení pojmu sociální pracovník	3
1.2 Legislativní požadavky na sociálního pracovníka	4
1.3 Předpoklady, kompetence a role sociálního pracovníka	5
2 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	7
2.1 Klient NZDM.....	8
2.2 Specifická role sociálního pracovníka v NZDM	8
3 VZTAHOVÁ HRANICE MEZI KLIENTY A PRACOVNÍKY	10
3.1 Lidský vztah	10
3.2 Duální vztahy	11
3.3 Hranice.....	12
3.3.1 Profesní hranice	13
3.3.2 Vytváření hranic.....	13
3.3.3 Narušování hranic	14
4 METODOLOGIE	15
4.1 Výzkumná strategie a přístup	15
4.2 Operacionalizace výzkumných otázek.....	16
4.3 Metoda sběru informací	17
4.4 Výzkumný vzorek.....	18
4.5 Průběh sběru dat	18
4.6 Vyhodnocení nashromážděných dat	19
4.7 Etické aspekty.....	19

5	INTERPRETAČNÍ ČÁST.....	21
5.1	Pohledy sociálních pracovníků na nastavování hranic.....	21
5.1.1	Představa a interpretace pojmu hranice v NZDM	21
5.1.2	Správnost nastavování hranic	22
5.1.3	Pozitiva při nastavování hranic.....	23
5.1.4	Negativa spojená s nastavením hranic	23
5.1.5	Důležité aspekty při nastavování hranic	24
5.2	Nejasnosti hranic ve vztahu sociální pracovník-klient	24
5.2.1	Úskalí spojená s hranicemi.....	25
5.2.2	Zkušenosti s dilematy	26
5.3	Sdílení zkušeností s hranicemi v NZDM	26
5.3.1	Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem v NZDM	26
5.3.2	Nastavování hranic sociálními pracovníky	27
5.3.3	Příklady nastavování hranic z praxe	28
5.4	Hranice z pohledu sdělování informací.....	28
5.4.1	Sdělování soukromého života	29
5.4.2	Údaje, které nejsou vhodné sdělovat	29
5.4.3	Informace, které sociální pracovníci sdělí klientům.....	29
5.5	Situace, kdy dochází k překročení hranic	30
5.5.1	Zkušenost s překročením hranic	30
5.5.2	Reakce na překročení hranic	31
5.5.3	Vyvolané pocity překročením hranic	31
6	ZÁVĚR.....	33
6.1	Doporučení pro praxi	34
	RESUMÉ	35
	SUMMARY	35
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	37
	PŘÍLOHY	40
	Příloha č. 1 - Osnova rozhovoru	40
	Příloha č. 2 - Operacionalizace dílčích výzkumných otázek	41

ÚVOD

Hlavním tématem mé bakalářské práce je nastavování hranic sociálního pracovníka v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež při práci s klienty. Toto téma je neustále aktuální, protože v odborných publikacích, legislativě a běžně používaných metodických materiálech není tato hranice přímo vymezena, a tudíž lze předpokládat, že záleží na každém, jak si své hranice při práci nastaví. V dnešní době se klade velký důraz na práva jedinců, o to více jsou hranice mezi sociálními pracovníky a klienty důležité. Na základě mých dosavadních zkušeností ze studia sociální práce se domnívám, že v případě práce s dětmi a mládeží, by se z důvodu jejich větší zranitelnosti, častého opomíjení jejich vlastních názorů a práv měl na hranice klást větší důraz. Toto téma práce jsem si vybrala ze dvou důvodů, jedním z nich bylo mé absolvování praxe v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) v průběhu studia. Během praxe jsem s pracovníci řešila, jak nastavené má ona hranice při práci s klienty. Setkala jsem se například s tím, že si dopisovala s klienty na svém osobním facebookovém profilu. Tím pádem řešila práci i v rámci času svého osobního života, což byl jeden problém. Další nepříjemností bylo, že klienti věděli ze soukromí pracovníce více, než by si přála, protože viděli vše, co na síť přidala. Dalším důvodem je má budoucnost. Ráda bych v budoucnu pracovala s dětmi a mladistvými, ideálně v takovémto zařízení. Sama si často nejsem jistá, jak si své hranice v profesním životě nastavit. Samozřejmě chci klientovi pomoci, jak jen budu moci, ale nechci ohrozit sebe ani jeho. Mám svůj život, jako každý z nás a musím si uvědomit, že nemohu vyřešit všechny tráble světa. Doufám tedy, že nejen mně tato práce pomůže. Volím si tedy následující hlavní výzkumnou otázku: *Jak si sociální pracovníci NZDM nastavují hranice vztahu s jejich klienty?*

Bakalářská práce obsahuje teoretickou a metodologickou část. V teoretické části se věnuji pojmu sociální pracovník, přibližuji NZDM, popisuji vztah a hranice, jak v osobním, tak v profesním životě. V druhé části práce se věnuji metodologii a prezentuji výsledky kvalitativního

výzkumu, který probíhal v NZDM s jejich sociálními pracovníky. Výzkum se zabýval tím, jak si sociální pracovníci nastavují své hranice s klienty. V rámci práce jsem realizovala 5 polostrukturovaných rozhovorů. V závěru shrnuji zjištěné informace, které vztahují k hlavní výzkumné otázce bakalářské práce.

1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

V centru dění sociální práce je právě onen sociální pracovník hlavním pracovním nástrojem.

1.1 Vymezení pojmu sociální pracovník

Sociální pracovník jakožto profese vznikla jako reakce na potřebu řešit nové nepříznivé sociální situace. Tyto situace způsobují problémy jednotlivcům ale také většinové společnosti. Moderní společnost se potýká s problémy, které už staré postupy nedokáží účinně vyřešit. Podle Hanuše (2007) bychom sociálního pracovníka mohli označit za pojivo společnosti. Právě sociální pracovník spojuje klienty zpět s komunitou, ale také pojí ostatní odborníky do multidisciplinárních týmů. Elichová (2017) podle svého výzkumu popsala sociálního pracovníka jako osobu, která by měla určovat výslednou podobu sociální práce. Pokud v praxi tedy pracuje společně více sociálních pracovníků, na problém je nahlíženo z více perspektiv. Problém je možno vyřešit efektivněji. Dle Matouška (2008) je cílem pomáhajících profesí institucionalizované poskytování podpory. Souvisí to tedy s tím, že sociální pracovníci jsou závislí na klientech. Kdyby nebyly žádné problémy, nebyly by ani klienti a tím pádem by takováto profese nemusela vůbec existovat. Myslím si, že v našem světě budou pracovníci vždycky potřeba nebo aspoň ještě hodně dlouho. Sociální pracovník také často pracuje s tématem hodnot při práci s klienty. Právě hodnoty mohou být často klíčem k vyřešení klientovi tíživé situace (Gulová, 2011). Od klientových hodnot se může dále odvíjet jeho postup, při řešení určité situace.

Dle Kopřivy (1997) není sociální práce jedinou profesí, jejíž náplní je pomáhat lidem. Ale každá z profesí má stránku odbornou, kdy je potřeba mít určité znalosti a dovednosti v oboru, a to nám poskytují příslušné školy. Od ostatních profesí se ale tyto liší ve vztahu klient, pracovník. Lidský vztah je pro pomáhající profese zásadní a od toho se odvíjí samozřejmě osobnost pracovníka. Aby se ze sociálního pracovníka

stal profesionál, čeká ho dlouhá cesta. Musí se dlouhodobě připravovat a je také nutné, projít si v praxi spousty případů a situací s klienty (Gulová, 2011). Tak jako každá profese se nám nejvíce zaryje pod kůži právě zkušenost z praxe. Nejlepší volbou je kombinace teorii a literatury se zkušenostmi z praxe.

1.2 Legislativní požadavky na sociálního pracovníka

Tak jako na ostatní profese i na sociálního pracovníka jsou kladeny určité požadavky. Tyto požadavky vymezuje § 110 zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zákon stanovuje činnosti, které pracovník vykonává. Patří tam například: sociální šetření, sociálně právní poradenství, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, poskytování krizové pomoci nebo sociální poradenství. Předpokladem pro výkon tohoto povolání je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost dle tohoto zákona. Sociální pracovník je osoba, která získala vzdělání na vyšší odborné škole (DiS.) v oboru sociální práce nebo sociální pedagogiky, humanitární práce, sociálně právní činnosti, charitativní a sociální činnosti, nebo studiem na vysoké škole. Dále také následným úspěšným absolvováním (Bc., Mgr.). Musí se jednat o zaměření na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku.

V kontextu vymezení pojmu sociální pracovník, vnímám jako nezbytné zmínit etický kodex sociálního pracovníka. Tento kodex byl ve své současné době zaveden v relativně nedávné době, až v roce 1976 byl vytvořen a v roce 1988 přepracován Mezinárodní federací sociálních pracovníků. Deklaraci etických principů sociální práce uzákonila v roce 1990 jiná skupina a roku 1992 byly oba tyto návrhy sjednoceny. Etický kodex sociálního pracovníka obsahuje devět zásad sociální práce: nezávislost, osvobození od represe a podřadných životních podmínek, protidiskriminační přístup, demokracie a lidská práva, spoluúčast klientů, sebeurčení, odpor proti násilí, osobní zodpovědnost (Plet, 2020).

1.3 Předpoklady, kompetence a role sociálního pracovníka

Když bychom se podívali obecně na to, co to jsou kompetence, došli bychom k závěru, že se jedná o soubor vědomostí, dovedností, znalostí a schopností. Právě tyto jednotlivé části nám napomáhají k efektivnímu a profesionálnímu výkonu pracovní funkce. Právě kompetence vedou sociální pracovníky k poznávání a rozvoji jejich cílů (Zámek, Firstová a kol., 2017). Některé kompetence se člověk učí od narození, ale spousta z nich musí zdokonalovat. Jako dítě se učíme číst a psát, takže tuto dovednost nabýváme věkem. Dále ji ale musíme prohlubovat, například když se učíme porozumět tomu, co čteme.

Tato profese klade na pracovníky určité nároky. Řadí se mezi ně například: inteligence, fyzická a psychická zdatnost, komunikační dovednosti, důvěryhodnost nebo empatie (Matoušek, 2008). Řezníček (1997) dále zmiňuje vřelost, opravdovost a také empatii. Pracovník musí být komunikativní a vstřícný zároveň, bez těchto kroků bude vztah pracovníka a klienta velmi nepříjemný a komplikovaný. Dále mezi předpoklady zařadil tvořivost a flexibilní důraznost. Klientova situace nabízí spoustu možností řešení, je proto důležité zhodnotit klientovu situaci ale také neopomenout jeho kulturu. Sociální pracovník by měl být schopen klienta akceptovat takového, jaký je a bez předsudků. Dále by měl navíc disponovat čestností. Z průzkumu také informanti zdůrazňovali schopnost naslouchat a být vstřícní ke klientům (Gulová, 2011). Kopřiva (1994 in Kopřiva, 1997) získal z dotazníkového šetření, které probíhalo v domovech pro seniory, odpovědi na otázku: „*Kdyby někdo Vám blízký se z nějakého důvodu ocitl v domově důchodců, jaké tři nejdůležitější schopnosti nebo vlastnosti jeho sester či ošetřovatelek byste mu přála?*“ Ptal se celkem 266 sester a 107 sociálních pracovníků. Odpovědi pak rozdělil do čtyř kategorií, které byly náklonnost, trpělivost, vcítění a odbornost.

Sociální pracovník musí také zastávat hned několik rolí ve své profesi. V praxi mohou podle Řezníčka (1994) některé role převládat a

některé být upozadovány. Důležité ovšem je o všech rolích vědět: (1) *Pečovatel/poskytovatel* služeb napomáhá klientům s denními činnostmi v jejich životě; (2) *Zprostředkovatel služeb* klientovi může opatřit kontakt s ostatními potřebnými institucemi; (3) *Cvičitel sociální adaptace* dopomáhá klientům se sociálními a adaptačními dovednostmi; (4) *Poradce nebo terapeut* podporuje klienta v náhledu na jeho pocity, postoje a způsoby jednání; (5) *Případový manažer* dlouhodobě spolupracuje s klientem a snaží se o zajišťování, koordinaci a vhodný výběr poskytování nepřetržitých služeb; (6) *Manažer pracovní náplně* organizuje nadměrný objem práce, správné načasování a sleduje kvalitu poskytovaných služeb; (7) *Personální manažer* zajišťuje výcvik, výuku, supervizi a konzultace pracovníků v zařízení; (8) *Administrátor*, většinou vedoucí pracovník nebo ředitel zařízení, plánuje a zavádí způsoby práce, služby a programy; (9) *Činitel sociálních změn* se angažuje v identifikaci a řešení širších společenských problémů. Sociální pracovník by do jisté míry měl ovládat všechny. Samozřejmě jsme jen lidi a nejsme dokonalí, v tomto případě je vhodné, když se pracovní tým skládá z více pracovníků. Každý má k nějaké roli blíže než k jiné. Správně postavený tým pak může pracovat mnohem lépe než tým, který se nad rolemi nezamýšlí.

2 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Kdybych měla začít od úplného začátku, ráda bych přiblížila tuto službu. Jedná se o službu sociální prevence, která se snaží předcházet sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy z různých důvodů. Může se jednat o nevhodný způsob života, naučené návyky nebo o nevyhovující prostředí žití.

Nejprve se zaměřím na *nízkoprahovost*. Když se na tento pojem podíváme úplně jednoduše, jedná se o jakési snížení prahu pro vstup. Nejlépe tomu odpovídá z hlediska architektonického, bezbariérovost. Zařízení je postaveno na podstatě, že do něj má přístup kdokoliv, kdo patří do cílové skupiny. Důležitost se klade také na vztah mezi klientem a pracovníkem. Jedná se o více specifický přístup ke klientovu problému oproti jiným službám. Nízkoprahové centrum má také svoje specifické cíle: (1) Snižování bezprostředních zdravotních či sociálních rizik; (2) Minimalizace různých interpersonálních konfliktů; (3) Zprostředkování kvalifikovaného řešení problémů a zejména jejich identifikace a přijetí klientem; (4) Snižování nebezpečí sekundární deviace a patologizace; (5) Stabilizace nepříznivé situace a rozšíření životních možností a příležitostí (Jedlička a kol., 2004).

Matoušek (2008) popisuje nízkoprahové centrum pro děti a mládež jako dostupnou službu klientům. Jedná se o sociální službu, která je přístupná bez nutnosti se objednávat nebo dokonce sdělovat svou totožnost. Jejich ambicí je podporovat a spoluvytvářet životní styl rizikových dětí a mládeže. Pracovníci v těchto zařízeních pomáhají klientům zvládat jejich nepříznivé životní podmínky. V § 62 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách toto zařízení definují následovně: *„Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich*

sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé situace. Služba je poskytována osobám anonymně“. Zákon také vymezuje činnosti, které by zařízení mělo plnit. Jedná se o výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, terapeutické činnosti anebo také pomoc při uplatňování práv.

2.1 Klient NZDM

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež nejčastěji navštěvují klienti ve věku od 13–15 let. Průměrný klient je chlapec ve věku 15 let, který dochází do základní školy (Štefková. Dolejš, 2016). Ke klientům se mohou vztahovat i další charakteristiky. Česká asociace streetwork (2008) hovoří například o nevhodně tráveném volném čase, vyhýbání ostatním formám institucionální péče, nevyhovující životní styl, který je ohrožuje.

Níže je popsáno šest faktorů, která mohou určit hodnotu role klienta: (1) Vnímaná hodnota subjektu poskytujícího službu; (2) Vnímání normality klientovi role, (3) Touha významných osob naplnit tuto roli; (4) Vnímaná hodnota klientů této služby; (5) Typická očekávání okolí předávána klientovi; (6) Sociální hodnota prostředí, ve kterém je služba poskytována (Wolfensberg. Thomsonová, 1994).

2.2 Specifická role sociálního pracovníka v NZDM

Role sociálního pracovníka se mění v průběhu kontaktu s klientem kdykoliv. Také se mění různé postupy a strategie práce. Je důležité na chvíli zastavit a rozpoznat další vhodné postupy a role sociálního pracovníka. Hořava (2008) dělí role sociálního pracovníka na čtyři přístupy. Prvním z nich je preventista. V této roli pracovník mapuje své klienty nebo klienty potencionální. Na řadu může přijít i případné seznamování a poznávání. Dále vymezuje vychovatele/pedagoga. Rozhovor je zde hlavním nástrojem. Pracovník s klientem komunikují o rizikových oblastech a domlouvají se, zda na problému budou společně

pracovat. Nyní přichází na řadu role sociálního pracovníka. Pracovník s klientem domlouvají postupy řešení problému. Poslední rolí sociálního pracovníka je partner. V této fázi je klient rovnocenný partner sociálního pracovníka a může úspěšně opustit službu a vstoupit zpět do společnosti. Obvykle společně ještě zrevidují řešení problému, a nakonec spolupráci ukončí (Hořava, 2008). S výše zmíněnými rolemi souhlasí také Elichová (2017), která tvrdí, že sociální pracovník by měl disponovat měkkými, nebo také interpersonálními dovednostmi. Můžeme tak zařadit právě komunikační dovednosti, které jsou velmi důležité při dialogu s klientem. Dále se jedná o zvládnání emocí klienta, k tomu nám velmi pomůže například sebeovládání.

3 VZTAHOVÁ HRANICE MEZI KLIENTY A PRACOVNÍKY

Správným stanovením hranic, máme možnost lépe žít a milovat druhé. Také mnoho lidí bojuje s problémy jako je manipulace, emocionální potíže, nezodpovědnost nebo svazující vztahy (Cloud, Townsend, 2016).

3.1 Lidský vztah

To, co je pro člověka charakteristické, je právě vztahovost. Vztahem můžeme nazvat pouto mezi dvěma lidmi. Základním kamenem je jakýsi emocionální náboj. Dělíme ho na jednostranný a oboustranný. Vztah je něco, co se neustále mění a vyvíjí. Samozřejmě nemusí být pouze mezi lidmi, pouto můžeme mít také k věci, k činnosti nebo k přírodě (Kovářová, 2021). Myers (2016) tvrdí, že právě závislost jednoho na druhém je důvodem, proč jsou pro nás vztahy tak důležité. Také Aristoteles nazýval osoby společenskými tvory, protože my jako lidé máme potřebu sounáležitosti. Tedy potřeba vytvořit vztah s druhým, který vede v pozitivní vzájemnou komunikaci. Člověk se cítí lépe, když může někam patřit. Důležité je také zmínit teorii vzájemné závislosti, která se zabývá interakcí mezi partnery a považuje ji za nejpodstatnější znak všech vztahů. Osoba, která má možnost spoluutvářet vztah s druhým přináší jedinci pozitiva i negativa. Ve výše zmíněné teorii jsou pro to odvozena slova z ekonomie: zisk a cena. Ziskem se rozumí jakýsi užitek pro jedince z daného vztahu a cena vyjadřuje negativní dopady, které ze vztahu vzejdou. Teorie vzájemné závislosti neopomíjí ani širší souvislosti. Proto byly vymezeny čtyři základní vztahové charakteristiky: (1) Stupeň závislosti – rozsah, v jakém je individuální prospěch, perspektivě zisk, závislý na partnerovi a na společných aktivitách; (2) Vzájemná závislost – míra souladu závislosti na partnerovi, která může, ale nemusí, být pro oba partnery stejná; (3) Totožnost žádoucích výsledků – míra souladu v preferování stejných, společně dosažených zisků; (4) Báze závislosti – stupeň vzájemné kontroly partnerů a jejich chování (Výrost, Slaměník, Sollárová, 2019)

Pracovní vztah klienta a pracovníka je velmi mnohoznačný. Jedná se v zásadě o to, aby cizí osoba, která má úřední pravomoc, získala důvěru jiné osoby, která se dostala do obtížné životní situace. Daná osoba nemusí být připravena problém řešit nebo jej dokonce ani řešit nechce (Řezníček, 1994).

3.2 Duální vztahy

Dewane (2010) tvrdí, že jsou dva různé pohledy na duální vztahy. Jeden mluví o tom, že nejlepší je těmto vztahům se úplně vyhýbat. Naproti tomu druhý říká, že přílišné vyhýbání snižuje autentičnost sociální práce. Tomuto vztahu mezi pracovníkem a klientem je lepší se vyhnout. Mohou ale nastat situace, kde tento vztah nemusí být nutně špatný. Ve většině záležitostí záleží na vyhodnocení sociálním pracovníkem.

Pracovník by měl myslet na svou profesionální roli, pokud by se k tomu přidal další vztah, způsobilo by to řadu konfliktů a dilemat. Tyto problémy by začaly bořit naše hranice. Oblast duálních vztahů samozřejmě není vždy bez komplikací. Pokud se jedná o pracovníka v malé oblasti a osoby se zde dobře znají, může být nutné určité omezení (Cooper, 2012).

Duální vztah je třeba odlišit také z pohledu etického a neetického. Pokud tento vztah bude zasahovat do výkonu sociálního pracovníka, ovlivňovat nestrannost úsudku, využívat klienty nebo třetí strany k osobním zájmům pracovníka a mohl by poškodit klienta, spolupracovníky nebo třetí strany, nesmíme dopustit, aby k němu došlo. Příkladem může být situace, kdy pracovník odmítne pozvání na piknik, ale může souhlasit s tím, že ochutná bábovku. Mohl by tím porušit určité etnické normy osoby a tím si narušit klientův vztah a důvěru (Reamer, 2003).

3.3 Hranice

Jestli něco určuje a popisuje, kdo jsme, jsou to naše hranice. Hranice nám definuje, kde končí naše *já* a kde začíná *já* ostatních. Také nám pomáhají rozpoznat za co jsme zodpovědní a jak své hranice chránit. U dětí mohou nastat situace jako například zneužívání, kdy si to špatné uzavřou do sebe a to dobré nechají pouze venku. Nesmíme ale připustit, aby se naše hranice proměnily ve zdi, které by byly neprostupné. Význam slova hranice, je velmi obsáhlý. Můžeme si pod ním představit třeba *kůži*, ta je často používaná jako metafora při rčení „dostat se někomu pod kůži“. Dále se jedná o *slovo*. Nejzákladnějším slovem, které nám staví naše hranice je *ne*. Komunikace je velmi významná při určování toho, co je nám příjemné a co už ne. Další zajímavým významem jsou *druzí lidé*. Jsou zde hned dva důvody, první důvodem je, že jedním z našich nejzákladnějších potřeb jsou vztahy. Lidé často snižují hranice nebo je dokonce boří, kvůli vztahu s někým, o koho nechtějí přijít. Člověk má strach, že zůstane sám a bez lásky. Druhým důvodem je potřeba získávat nové informace a vzdělávat se (Cloud, Townsend, 2011).

Dle Matouška (2008) se jedná o vymezení různých pravidel a nastavení předem dohodnutých podmínek mezi pracovníkem a klientem. Zmiňuje například četnost kontaktu setkávání nebo výši finanční pomoci, kterou mu sociální služby mohou poskytnout. Důležitost hranic je také významná při práci se skupinami. Hranice působnosti by se měly spíše zaměřit na lidi než-li na lokalitu, protože skupiny se mohou pobyhovat. Podle Úlehly (2005) jsou hranice ve vztazích stejně důležité jako třeba normy a zákony, o které se sociální pracovník opírá. Různé nastavování se odvíjí od jednotlivců, existují dva základní zdroje, odkud vychází nastavování hranic. Od toho se dále odvíjí, co sociální pracovník bude a nebude dělat. Prvním ze zdrojů je poslání agentury, v našem případě se může jednat o sociální zařízení. Druhým zdrojem je jeho vlastní sebedefinice. Zde se dostáváme k samotnému člověku. Nyní záleží na tom, co sám

považuje za profesionální. Pracovník jakožto profesionál by měl mít také dovednost komunikovat s klientem o jakýchkoliv tématech. Nesmí ale zapomínat na klientovo a své bezpečí. Hranice si můžeme nastavovat kdekoliv, důležité je mít na paměti, že za ně neseme plnou odpovědnost.

3.3.1 Profesionální hranice

Profesionální hranice se liší od hranic osobních, protože profesionální hranice, které si nastavujeme v zaměstnání, nemusí a většinou nejsou stejné jako v osobním životě. Mohli bychom říci, že profesionální hranice jsou jakousi krabičkou, která ukrývá pokyny, očekávání a pravidla, která také nastavují různé etické a technické standardy v sociálním prostředí. Udávají určité limity pro pracovníky, aby se chovaly bezpečně, přijatelně a efektivně. Nejstarší zapsané profesionální hranice byly určeny jako etický kodex pro lékaře. Přeloženou a zmodernizovanou verzi používají stále některé lékařské fakulty po celém světě. Můžeme mezi nimi najít například: zásady mlčenlivosti, oddělení osobního života od pracovního nebo pracovat s klienty v jejich prospěch. Tyto hranice se řídí mnoha různými faktory: zdraví, bezpečí, ekonomika, klient a pracovník (Cooper, 2012).

Proč je dobré, nastavit si profesionální hranice? Hlavním problémem v pomáhajících profesích je moment, kdy si pracovník bere klientův problém za vlastní. Pak přestane fungovat celý proces pomoci a pracovník si vezme velké sousto, které to bude trápit (Kopřiva, 1997).

3.3.2 Vytváření hranic

Cloud a Townsend (2011) tvrdí, že tvorba hranic je dlouhodobá. Vytvářejí se v nejrůznějších fázích našeho života. Tíhnutí k někomu je základem žití. Pokud je však tento základ poškozený, nepůjde si hranice vytvořit. Protože nám schází vztah, kde bychom se podělili o náš konflikt. Když nemáme jistotu, že nás někdo miluje, dojdeme ke dvěma špatným

možnostem ve vztahu: (a) Stanovíme meze a riskujeme ztrátu vztahu, (b) Nestanovíme meze a zůstáváme ve vězení toho, co si přeje někdo druhý.

Při nastavování hranic bychom neměli zapomenout na chování, které se nazývá asertivita. Zde je asertivita myšlena jako vyjádření vlastních práv a respektování jeden druhého. Mohli bychom sem zařadit dovednost vyjádřit své požadavky, nebát se říct *ne* nebo se zeptat na něco, čemu nerozumíme. Nesmíme si to však plést s technikami manipulace (Kopřiva, 1997).

3.3.3 Narušování hranic

Poškozování hranic má své kořeny ve spousty střetu s ostatními lidmi ale také v našich rysech osobnosti nebo v povaze. Odjakživa jsme přátelští tvorové a máme rádi společnost. Proto nepřátelství v nás může vyvolávat strach z vyslovení i ze slyšení *ne*. Dalším problémem může být nedodržování stanovených hranic. Občas si sami nejsme jistí, kde si chceme nastavit zábrany. Proto kombinujeme volné a někdy zase přísnější hranice, což může náš vztah k okolí narušit a zkomplikovat (Cloud, Townsend, 2011).

4 METODOLOGIE

Tato kapitola se věnuje samotnému výzkumu práce a vede k nalezení odpovědí na výzkumnou otázku „*Jak si sociální pracovníci NZDM nastavují hranice vztahu s jejich klienty?*“. Abych se pokusila najít odpovědi na zmíněnou otázku, vycházela jsem z výše zpracované teorie. Důležité samozřejmě bylo, sestavit vhodné dílčí výzkumné otázky. Právě dílčí otázky napomáhají výzkumníkovi nahlédnout na dané téma z více perspektiv. Kdybychom se zaměřili pouze na zkoumání hlavní výzkumné otázky, mohlo by nás to nutit sklouzávat k „tunelovému vidění“, tedy bychom na téma nahlíželi velmi ohraničeně (Ageeová, 2009). Dále v práci popisují podrobněji postup a realizaci výzkumu.

4.1 Výzkumná strategie a přístup

Kvalitativní výzkum jsem si vybrala hned z několika důvodů. Jak píše Mišovič (2019), ať už se jedná o jakýkoliv kvalitativní výzkum, je důležitý teoretický základ. Právě na základě teoretické části se vytváří dílčí výzkumné otázky. Jelikož jsem se teoretické části velmi věnovala, chtěla jsem ji využít plně i pro výzkum. Hendl (2005) hovoří o následujících výhodách kvalitativní strategie: porozumění zkušenosti, získání podrobného popisu a vzhledu při zkoumání jedince a možnost navrhnout teorie. Naopak vytýká snadnější ovlivnitelnost výsledků výzkumníkem a upozorňuje na určitou nemožnost zobecnit získané znalosti. Tedy výsledky tohoto výzkumu představují jakousi sbírku subjektivních dojmů a těžko je replikovat. Myslím si, že právě subjektivní pohled jednotlivce mi může k tomuto tématu a výzkumné otázce pomoci. Mým cílem je právě zaměření se na jednotlivce, jejich zkušenosti s hranicemi vztahu v NZDM a nejrůznějšími překážkami.

Ke zpracování kvalitativního výzkumu byl využit *fenomenologický přístup*. Zaměřuje se na jedince a jeho vnímání určitého fenoménu. Jedná se o porozumění dané zkušenosti více osobami. Hendl (2005) doporučuje sběr dat formou rozhovoru a více setkání. Myslím si, že pro můj výzkum

je jedno setkání dostačující, protože jsem oslovovala pracovníky, kteří už mají dlouholetou zkušenost s tímto tématem. Výsledkem tohoto přístupu je text, který může předat zkušenosti s tímto fenoménem jedincům, kteří tuto zkušenost nemají.

4.2 Operacionalizace výzkumných otázek

Jak tvrdí Sedláková (2015), operacionalizace je také známá pod označením „srdce kvantitativního výzkumu“. Dalo by se říci, že smyslem tohoto procesu je upřesnění výzkumné otázky. Také se může jednat o doplnění a vysvětlení problému, který řešíme. Definujeme si hlavní zkoumaný problém, který je potřeba postupně rozkládat. Jedná se tedy o zkoumání jednotlivých menších podbodů, které zahrnuje hlavní výzkumná otázka. Foret a Melas (2020) udávají za cíl operacionalizace sestavení několika znaků, které nás ve výsledku dovedou k odpovědi na výzkumnou otázku.

Dílčí výzkumné otázky jsem vytvořila tak, aby jednotlivé odpovědi zapadaly do mé hlavní výzkumné otázky. Zaměřila jsem se teda na chápání hranic vztahu sociálními pracovníky, sdělování informací, zkušenosti z praxe nebo také překročení výše zmíněných hranic. Postup operacionalizace shrnuji v příloze č. 2.

DVO 1: Jaký pohled mají pracovníci na nastavování hranic?

První dílčí otázka je zaměřená na definici pojmu hranice. Snažím se zjistit, jak si tento pojem respondenti vysvětlují. Zahrnuji zde také různorodé zkušenosti nebo získané informace z literatury. Nezapomínám ani na vnitřní pravidla, které si každý NZDM nastavuje podle svého uvážení.

DVO 2: Jaká úskalí mohou podle pracovníků přinášet hranice?

Tato otázka by měla být přínosná z pohledu úskalí ve smyslu s hranicemi vztahu. Proto mé otázky směřovali k tomu, zda nějaká úskalí

existují. Zvolila jsem například ohlašovací povinnost, etická dilemata a střety zájmů.

DVO 3: Jaké jsou zkušenosti pracovníků z praxe?

Tato dílčí otázka mi pomůže odpovědět na to, jak nastavování hranic funguje v praxi při práci s klienty. Zde se také zaměřuji na vztah klientů k pracovníkovi. Pro mé doplnění jsem respondenty poprosila o příklad, dle jejich uvážení vhodný, z jejich práce.

DVO 4: Jaké jsou hranice sdělování pracovníků?

V rámci této dílčí výzkumné otázky mohu zjistit, co všechno jsou pracovníci ochotni sdělovat. V tomto případě se může jednat o intimní záležitosti, osobní život a taky značná část se může odvíjet od aktuální situace v praxi.

DVO 5: Jaké jsou zkušenosti pracovníků s překročením hranic?

V poslední otázce se vztahuji k možnosti překročení hranic klientem. Jedná se o spousty oblastí, kde se tento problém může objevit. V otázce se zaměřuji na duální vztahy, intimní informace a dilemata. V neposlední řadě jsem se chtěla zaměřit také na pocity, které právě nekomfortní překročení hranic vyvolává.

4.3 Metoda sběru informací

Právě rozhovor je jedním z nejpřirozenějších prostředků lidské komunikace. Kutnohorská (2009) tvrdí, že se jedná o nejdéle využívaný a nejčastěji používaný způsob ke sběru informací. Při rozhovoru je potřeba znát a ovládat nejen komunikační dovednosti ale také schopnost pozorovat a tyto metody společně provázat. Blíže jsem si zvolila polostrukturovaný rozhovor. Mišovič (2019) řadí tento rozhovor mezi strukturovaný a nestrukturovaný rozhovorem, dalo by se tedy říci, že předchází nevýhodám, jak jednoho, tak druhého rozhovoru. Rozhovor zahrnuje předem připravené otázky, které se váží k hlavní výzkumné

otázce. To bych nazvala základem rozhovoru. Dílčí otázky slouží k dovysvětlení nebo bližšímu popisu hlavní otázky. Miovský (2006) doplňuje, že právě díky dílčím otázkám nám respondent může dovysvětlit, jak danou věc myslí. V podstatě u tohoto typu rozhovoru máme jistotu, že klient bude mluvit k tématu. Připravené otázky respondenta udrží ve směru výzkumu, který vyžadujeme. Ale také dá prostor povědět nám informace, které bychom se nemuseli dozvědět.

4.4 Výzkumný vzorek

Výběr výzkumného vzorku je vždy velmi důležitý. Při výběru osob na výzkum jsem použila metodu „sněhové koule“. Tato metoda může mít různé varianty. V mém případě se jedná o formu výběru respondentů tak, že jsem si zvolila dva jedince na rozhovor. Tito jedinci pro mě poté byli jakousi spojkou, která mě dovedla k dalším respondentům. Hendl (2005) zmiňuje, že se jedná o velmi oblíbenou formu výběru jedinců. Jde o kombinaci účelového a náhodného výběru. Mišovič (2019) se zamýšlí nad relevancí fenoménu jedince. Pozastavuje se nad tím, do jaké míry je jedinec schopný předat své zkušenosti o daném problému. Uvažuje, zda by například pozorování nebylo přínosnější.

Myslím si, že nejrelevantnější by bylo využití rozhovoru s jedinci a současně pozorování. Pokud se ale zaměřím na to, že mým cílem je zjistit, jak si samotní pracovníci nastavují své hranice, rozhovory mi postačí.

4.5 Průběh sběru dat

Během prosince 2022 jsem kontaktovala dvě vhodné pracovnice NZDM pro výzkum k bakalářské práci. Začátkem ledna 2023 jsem si s respondenty domluvila schůzky a proběhl rozhovor. Poté jsem na doporučení kontaktovala další dva respondenty, se kterými jsem se poté také setkala. Rozhovory byly dobrovolné a v souladu se všemi etickými

aspekty. Veškeré informace byly se souhlasem nahrávány a zaznamenány. Získané informace byly přepsány do elektronické podoby.

4.6 Vyhodnocení nashromážděných dat

Když byly všechny rozhovory přepsány, přišlo na řadu kódování. Kutnohorská (2009) nazývá tuto část základním a prvním analytickým krokem, kdy následuje další analýza Miovský (2006) kódování popisuje jako přiřazování klíčových slov k částem textu tak, abychom byli schopni snadněji a rychleji vyhledat námi zvolený výraz v textu. Mohli bychom také říci, že se jedná o proces, kdy si jako výzkumníci označujeme důležité body a úryvky rozhovoru. První fází kódování je otevřené kódování. Tento proces blíže prozkoumává a rozděluje získané údaje. Jednotlivé informace jsou postupně prostudovány a kódovány. Nesmíme zapomenout i na zjišťování nových perspektiv. Podobné informace jsou seskupovány do jedné kategorie. Jak zmiňuje Hendl (2005), právě ono kódování je nám nápomocné při popisu jednotlivých nashromážděných dat. Můžeme se setkat s různými způsoby procesu. Možností je kódovat slovo po slovu, podle odstavců nebo máme na výběr označení celých textů o daném problému, který nás zajímá. Dále ho můžeme dělit na formální a neformální.

4.7 Etické aspekty

Na etiku výzkumu nahlížíme skrze psaná i nepsaná pravidla. Existují různé standardy a doporučení, která nám sdělují, jak je používat právě ve výzkumu. Základní principy zahrnují, jak zúčastněné strany, tak i výzkumníka. Aby výzkum probíhal bez problémů, stavíme spolupráci na dobrovolnosti (Mišovič, 2005). Dobrovolnost byla jedním z aspektů provedení rozhovoru s respondenty. Nikdo nebyl do ničeho nucen.

Každý respondent byl ujištěn o anonymitě, jak při rozhovoru, tak při výsledcích v práci. Byli také požádáni o podpis k informovanému souhlasu. Hendl (2005) tvrdí, že účastník podpisem stvrzuje svůj souhlas

se vším, co je v souhlasu zmíněno. Respondent je před rozhovorem plně seznámen o průběhu výzkumu. Všichni byli požádáni o souhlas s nahráváním rozhovoru a pozdější analýzou sebraných dat. Respondenti byli zletilí. Při sjednávání schůzky s jednotlivými účastníky jsem všem sdělila téma a záměr bakalářské práce. Předem jsem informovala o délce rozhovoru, který jsem odhadla na 20 až 30 minut. Cílem rozhovoru bylo položit účastníkovi mnou vytvořené otázky, a nakonec byl prostor na vlastní vyjádření účastníka. Respondent měl právo rozhovor kdykoliv přerušit nebo ukončit.

5 INTERPRETAČNÍ ČÁST

V následující části bakalářské práce se věnuji kódování a analýze získaných dat pomocí rozhovorů. Vycházím z přepsaných rozhovorů do elektronické podoby. Tato část vychází z dat, které mi sdělili respondenti. Analyzovala jsem podle metody otevřeného kódování, kterou popisuji výše. Cílem interpretační části je odpovědět na hlavní výzkumnou otázku: *Jak si sociální pracovníci NZDM nastavují hranice vztahu s jejich klienty?* Kapitola je dále členěna do podkapitol, které jsou rozdělené podle dílčích výzkumných otázek: 5.1. Pohledy sociálních pracovníků na nastavování hranic, 5.2. Úskalí hranic ve vztahu sociální pracovník-klient, 5.3. Sdílení zkušeností s hranicemi v NZDM, 5.4. Hranice z pohledu sdělování informací, 5.5. Situace, kdy dochází k překročení hranic.

5.1 Pohledy sociálních pracovníků na nastavování hranic

V první dílčí výzkumné otázce se zabývám hranicemi z pohledu definování pojmu. Cílem je zkoumat pohled sociálních pracovníků na hranice vztahu v NZDM. Zda na nastavování hranic vidí nějaká negativa nebo co je pro pracovníky důležité při jejich nastavování.

5.1.1 Představa a interpretace pojmu hranice v NZDM

Na začátek rozhovoru jsem si zvolila otázku: *„Co si představujete pod pojmem hranice ve vaší práci? Myslím si, že je důležité hned ze začátku se zamyslet, co si pod daným pojmem každý představuje. Každý z respondentů měl pro hranice svojí vlastní definici, ale ve výsledku se jejich smysl pojmu shodoval. Respondent č. 1 chápe hranice jako určitý druh mantinelu, zmiňuje také aspekt, který je určitým označením, kde je právě jeho hranice: „No...beru to jako mantinely, za který není dobrý zacházet, vlastně pro mě je to takovej strop bezpečného prostoru.“ Respondent č. 4 vnímá hranice jako bod uvědomění, kam může on i klient zajít: „Vnímám to jako ohraničení toho, kam až můžu jít jako pracovník nebo kam sama já toho klienta pustím, ale jako koukám na to,*

jakože hranice ke klientovi ale i týmu.“ Respondent poukazuje také na širokou škálu různých vnímání hranic, kdy výše zmiňuje hranice mezi kolegy týmu. Blíže se pokusil charakterizovat pojem následovně: *„...je to ale hodně individuální a strašně měkký místo. Ze strany ode mě ke klientovi, tak se nesnažím zjišťovat informace, který nutně nepotřebuju ke svojí práci, třeba kolik bere jeho máma.*“ Dále zmiňuje, že se hranice mohou odvíjet také od pravidel v klubu: *„...no tak u mě třeba záležití taky na nastavených pravidlech v klubu.*“ Respondent č. 2 hranice pociťuje jako pravidlo v této službě: *„Hranice jsou zásadním pravidlem při práci s dětmi a mládeží, téměř bez přestání vrací klienty na správný směr slušného chování. V tomto případě respondent poukazuje na hranice ve smyslu, že mají určovat směr slušného chování.*

5.1.2 Správnost nastavování hranic

Oslovených respondentů jsem se dále ptala, zda je správné nastavovat si hranice, ať už obecně nebo právě v NZDM. Předpokládala jsem, že se všichni moji respondenti nakonec shodnou a také to tak dopadlo. Všichni se shodli, že nastavování hranic je správné a vhodné na všech možných úrovních. Například respondent č. 2 odpověděl naprosto odhodlaně: *„Rozhodně je třeba mít nastavené hranice, a hlavně je pečlivě dodržovat. Důvodem je vlastně, abychom nenarušili profesionalitu vztahu.*“ I respondent č. 1 potvrdil, že hranice jsou důležitým bodem, aby se nám pracovalo příjemně: *„Je to určitě důležitý, protože i v práci se chci cítit bezpečně, a to fyzicky i psychicky.*“ V tomto případě není opomíjen ani určitý stav respondenta. Dále respondent č. 4 svou kladnou odpověď obhajuje určitou konformitou jednotlivce: *„...aby nedocházelo k nekomfortním situacím pro nás oba.*“ Nyní zmíním, pro mě velmi překvapivou odpověď od respondenta č. 3: *„Určitě, chrání nás to před vyhořením.*“ Myslím si, že je důležité, aby si sociální pracovníci uvědomovali, že může nastat moment vyhoření. Pokud si tuto možnost pracovník uvědomí a na základě toho si také stanoví hranice, může této situaci předejít.

5.1.3 Pozitiva při nastavování hranic

Pozitiv, která nám přináší nastavování hranic, jmenovali respondenti spousty. Shodovali se také v tvrzení, že každý druhý důvod, který je napadl k hranicím, měl něco pozitivního do sebe. Respondent č. 3 uvádí oddělení osobního a pracovního života: *„Tak můžu rozdělit svůj osobní soukromej život a pracovní.“* Také mluví o sníženém riziku nabourávání osobního života: *„Jako pozitivní vidím, že když budu mít dobře nastavený hranice, snížím počet různých otázek, který jsou zaměřený na můj život třeba.“* Respondent č. 1 pozitiva popsal následovně: *„Tak je to bezpečí, psychická pohoda, umění mluvit o tom, co mi vadí a co se mi nelíbí.“* Dost podobně to vnímá i respondent č. 4, který zmiňuje určitou komfortní zónu: *„Když nastavím hranice, hned se cítím komfortněji, lépe vím, co dělat a jak mluvit, ... jednat.“* Respondent č. 2 se na otázku díval z pohledu toho, čím ho hranice obohatí a mohou posunout. O kladech při nastavování hranic smýšlí takto: *„No...možná vytváření prostoru a rolí pracovníka, zamyšlení nad profesionální péčí v NZDM. V tomto případě respondentka velmi propojuje teorii a získané informace z literatury právě s praxí v NZDM.“*

5.1.4 Negativa spojená s nastavením hranic

Podkapitola a s ní spojená otázka na nevýhody hranic, byla pro většinu respondentů velmi náročná. Ve všech případech byla první odpověď „ne“. Když se ale respondenti nad otázkou více zamysleli, na nějaká menší negativa nebo nejasnosti přišli. Respondent č. 1, došel k odpovědi, která poukazovala na možné zablokování klienta: *„Díky nějakýmu nastavení hranic, může dojít k tomu, že vlastně klienta zablokuju. Náš vztah bude prostě narušenej právě tím, že mám nastavený ty hranice podle sebe.“* I respondent č. 2 měl podobné myšlenky: *„...jako negativum vidím možnost zbytečného odstupu, hlavně u dětí přebytek hranic může způsobit komplikaci ve vytvoření vztahu, který je jako v nízkoprahu fakt důležitěj.“* V této odpovědi vidím určitý limit, při nastavování hranic. Jedná se právě o cílovou skupinu NZDM, které je

třeba také přizpůsobit své hranice. V poslední řadě, respondent č. 3 odpověděl následovně: *„Ne úplně negativní ale když chybí vůle k dodržování těch nastavených hranic, tak se může bořit všechno.“* S hranicemi se pojí také vůle jednice, aby dodržoval to, co si nastaví. Pokud si pracovník nastaví hranice vztahu správně a vhodně, ale nebude je nedodržovat, hranice najednou ztrácí smysl.

5.1.5 Důležité aspekty při nastavování hranic

Dotazovala jsem se na aspekty, které pracovníci využívají právě při nastavování jejich hranic. Jelikož jsou hranice individuální, podmínky pro jejich nastavení mohou být různorodé. V našem případě zde hrál roli druh sociální služby, tedy NZDM. Právě respondentka č. 4 zmiňovala jako důležitý aspekt NZDM: *„Dost důležitým aspektem je praxe samotná, jak to funguje v klubu, jací jsou klienti v NZDM. Celkově jaký tam máme pravidla, protože každý klub si může nastavit svoje vlastní, podle jejich uvážení.“* Také respondent č. 2 formuloval svou odpověď směrem k sociální službě a klientovi jako jednotlivci: *„Důležitý je, stanovit si, jaké hranice jsou přínosné a efektivní v dané službě, ale omezení mohou nastat ve schopnostech klienta, jako je osoba s mentálním postižením například.“* A tak tomu bylo i v případě další respondentky: *„Řekla bych vycházet částečně ze sebe i z práce, upravení hranic na základě služby a cílovky.“* Také byl zmíněn například pocit bezpečí nebo ujištění nastavených hranic s kolegyněmi.

5.2 Nejasnosti hranic ve vztahu sociální pracovník-klient

V této podkapitole se zaměřuji na různá úskalí a dilema, která mohou při nastavování hranic vzniknout. Také mě zajímaly zkušenosti pracovníků z praxe, jestli se s nějakým dilematem setkali.

5.2.1 Úskalí spojená s hranicemi

Zjišťovala jsem, jaká úskalí mají respondenti spojená s hranicemi a jejich nastavováním. Nejčastěji byla úskalí spojená s překračováním a porušováním hranic. Zajímavou odpověď uvedl respondent č. 4: *„Úskalí vidím v tom, že bych chtěla u jednoho konkrétního klienta překročit svoje hranice, ale tím bych vlastně porušila pravidlo rovnosti v klubu, i když vnímám, že by mu to mohlo pomoci.“* S tím rezonuje také odpověď respondenta č. 3: *„...posouvání hranic jen u některých klientů, což by tak být nemělo.“* Dále respondent navázal tím, že: *„Takže mohou být úskalí, i když by to tak být nemělo, když k někomu máš blíž než k jinému klientovi a když něco oba provedou, může docházet k favoritismu.“* Přejde mi důležité, že si respondent tuto slabinu uvědomuje, tím může takovéto situaci předejít. Respondent č. 1 vnímá, že při nevyjasněných hranicích může dojít ke ztrátě důvěry: *„Tak vlastně klient může ztratit důvěru a přestane spolupracovat.“* Respondent č. 2 pociťuje slabinu v nastavení spolupráce celého pracovního týmu: *„Úskalí hranic vidím v tom, aby s nimi byl v souladu celý tým a nikdo je neporušil.“* Zde bychom mohli konstatovat, že nastavování hranic je individuální a záleží na jednotlivci, jaké hranice si nastaví. Přitom respondent výše tvrdí, že by s hranicemi jednotlivců měli být v souladu všichni a dodržovat je. Nezávisle na to, se k tomuto vyjádřil respondent č. 4, který nám odpověděl, jak by na tohle reagoval: *„Kdybych se setkala se situací, že bych slyšela rozhovor klienta s jiným pracovníkem a klient by řekl něco, co by bylo za moje hranice,...no tak bych si ho vzala někam mimo ostatní klienty a vysvětila mu, že to, co řekl, by mohlo být už za hranicemi vztahu. I když by to nebylo za hranicema pracovníka, se kterým mluvil. Prostě bych ho jenom upozornila, že se jednalo o něco, co je už na pováženou.“* Myslím si, že všechno je o komunikaci a vyjasnění si, jak to bude v dané službě fungovat.

5.2.2 Zkušenosti s dilematy

Poprosila jsem klienty, aby odpověděli na otázku: *Jaké jsou vaše zkušenosti s dilematy?* Odpovědi byly odlišné, protože někteří mají jasno ve většině situací, ale jiní si nebyli úplně jistí. Respondent č. 4 uvedl následující situaci: *„Řešila jsem nedávno, že jsem měla nastavené hranice, ohledně partnerského života jako neventilovat informace. Ted' ale nastala situace, že jsem přemýšlela, že právě tyto informace by některému klientovi mohli pomoci.“* Řešila jsem teda, jestli tady ty hranice posunou nebo ne. V tomto případě se respondentka zamýšlela nad tím, zda své hranice posunout blíže do svého soukromého života. Bylo pro ni důležité, rozmyslet si, zda to nemůže narušit její práci i život. Následně reagovala: *„...jsem si vědoma toho, že když bych ted' ty hranice posunula, už bych je nemohla vrátit tam, kde byly anebo horkotěžko.“* Respondent své hranice nakonec posunul a prý to mělo jen dobrou zpětnou vazbu. Respondentka č. 3 si nebyla v určitých situacích plně jista: *„No...vlastně nevím, jak bych reagovala, kdybych klienta potkala někdy v noci v nějakém klub nebo na festivalu, pozdravila bych, klidně i prohodila pár slov, ale vysvětlila bych, že je tohle můj volný čas.“* Takže nakonec si respondent došel k řešení sám. Poslední respondent č. 1 bere dilemata za součást své profese: *„S dilematy se v práci setkávám poměrně často, a to hlavně z pohledu toho, kdy je člověk víc člověkem než pracovníkem.“* Také uvedl, že záleží na aktuální situaci.

5.3 Sdílení zkušeností s hranicemi v NZDM

V druhé dílčí otázce jsem se ptala respondentů na jejich vztah s klienty. Dále jsem se chtěla dozvědět, jak si nastavují hranice oni sami, a v neposlední řadě jsem chtěla uvést konkrétní příklad pro představu.

5.3.1 Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem v NZDM

Všichni respondenti se zde shodovali a uváděli přátelský vztah s klienty. Vzápětí ale zmiňovali určitou formu respektu nebo autority.

Respondent č. 3 odpověděl následovně: *„...z pohledu mojí povahy si myslím, že mají ke mně blízko, takže kamarádský, přátelský vztah. Uvědomují si, že jsem stále sociální pracovník, takže přistupují s respektem, ale vztah máme kamarádskej myslím. Kdybyste je jen sekýrovali a pohlíželi na ně shora, tak by se nám ani nesevěřili. Taky záleží na cílovce, kdybych pracovala se seniorama, ten vztah by byl asi jiný.“* Nyní se respondent vrací k tomu, že vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem v NZDM se odvíjí od cílové skupiny. Podobně svůj vztah popsal i respondent č. 1: *„Myslím, že jsme na přátelské vlně, něco jako partáci, ale zároveň si uvědomují mojí autoritu, to si myslím, že je v pořádku.“* Dále také respondent č. 2: *„Myslím, že partácký, přesto ve mně vidí i autoritu.“* V neposlední řadě se k této otázce vyjádřil také respondent č. 4, který vidí velký smysl v otevřené komunikaci o daném vztahu: *„Přátelský ale s respektem, otevřený vztah a klidně se o tom vztahu narovinu bavíme. Mám ráda srandu, myslím, že humor prolamuje ledy, ale s jasnou hranicí, že jsme stále pracovníci, ne kámoši.“*

5.3.2 Nastavování hranic sociálními pracovníky

Nyní jsem se dotazovala na složitou otázku, jak jsem v závěru zjistila. Požádala jsem respondenty, aby mi popsali, jak si nastavují svoje hranice. Respondent č. 3 odkazoval svoje nastavování hranic na pravidla klubu: *„...pro mě je důležitý nastavit si hranice v souvislosti s pravidlami klubu a přes to nic nejede.“* Další dva respondenti zmiňovali Etický kodex sociálního pracovníka: *„Základní práce s hranicemi vychází také z etického kodexu, neovlivnění soukromím, vztahy a jinými podněty.“* Odpověď byla od respondenta č. 2. *„Hranice jsou daný etickým kodexem sociálního pracovníka, a taky tím, že by práce měla zůstat v práci. Tak mám nastavený hranice já.“* Takto reagoval respondent č. 1, dále dodal: *„nezapomínám ani na psychohygienu, i to mi určuje některé hranice.“* Dále respondent č. 4 poukazoval, na měnící se hranice vztahu časem: *„...hodně záleží i na aktuální situaci a v podstatě hranice vztahu se*

mohou měnit a posouvat, a právě v NZDM je podle mě důležitá autenticita.“

5.3.3 Příklady nastavování hranic z praxe

Níže se mi snažili respondenti více přiblížit jejich nastavování hranic. Uvedli mi situace a příklady z praxe, jak mají nastavené hranice oni. Respondent č. 3 uvedl tento příklad: *„Tak mluvíme spolu o hodně situacích a věcech ale svoje sexuální zážitky bych nesdělila. Nebo taky bych řekla, ano, opila jsem se, ale bližší informace neříkám.“* Respondentka č. 2 se vyjádřila, že sděluje jen obecné informace: *„Obecné informace sdělím, nebo přibližné trávení mého volného času.“* Respondent č. 4 nastínil situaci, kterou zažil v klubu NZDM: *„...když nastoupí nový pracovník, který je mladší a má věkově blízko k cílové skupině, je důležité si hned na začátku vymezit správně hranice a když je nám něco nepříjemný, tak o tom hned mluvit. Protože když si je na začátku nevymezím a po pár měsících si uvědomím, že mi to vadí, tak se ty hranice budou už hrozně blbě přenastavovat. Byli na něco zvyklí a najednou je to jinak.“* Následně se respondentka vymezuje zpátky z cílové skupině: *„...v NZDM je důležité nějaké upuštění od hranic, kdybych klientovi často odpovídala, že to není jeho věc, že mu nic neřeknu, zásadně by to narušilo náš vztah.“* Předešlá odpověď vrací zpátky k tomu, že nastavování hranic se odvíjí od služby a cílové skupiny.

5.4 Hranice z pohledu sdělování informací

Jedním z důvodů, proč si nastavujeme hranice, je ochrana svého soukromí. V této části jsem se zaměřila na sdělování informací ze života a soukromí. Protože, každý jedinec má nastaveny hranice jinde, tím pádem, taky každý sděluje něco jiného.

5.4.1 Sdělování soukromého života

Dále jsem se zaměřila na sdělování informací ze soukromého života. Obecně mě zajímalo, jaký pohled mají respondenti na sdělování soukromého života klientům. Respondent č. 3 má tyto hranice nastaveny nízko: *„...klienti ví, že mám přítele, ví o mojí rodině, a dokonce znají i příjmení. Příjmení jsem nesdělovala ale je na psané ve spoustě dokumentech, které klienti vidí nebo si ho dohledali na sociálních sítích. Víím, že tuto hranici mám nastavenou velmi nízko, ale nijak mě to nelimituje. Mojí hranicí ovšem je, že nepřijímám žádosti na mých soukromých profilech na sociálních sítích.“* Naproti tomu respondent č. 2 soukromé věci sděluje velmi minimálně. Zlatou střední cestu zvolil respondent č. 4, který odpověděl následovně: *„Nebudu klientovi tvrdit, že jsem tam a tam nepila alkohol, když jsem ho pila ale nerozvádím podrobnosti nebo nevhodné zážitky.“*

5.4.2 Údaje, které nejsou vhodné sdělovat

Tato kapitola přibližuje sdělování informací klientům. Zeptala jsem se respondentů hlouběji na to, co by klientům už nesdělili. Respondenti se k této otázce nechtěli podrobně vyjádřit ani při rozhovoru. Odpověď od respondenta č. 1 by následovná: *„...jako podrobnosti z mého života, tedy nějaké problémy, co řeším, kde bydlím nebo jak bydlím. V podstatě rozvod v rodině, úmrtí nebo těžké onemocnění.“* Respondent č. 2 nesděluje životní problémy: *„Určitě nesděluju partnerské nebo jiné neshody, platové postavení nebo bydliště.“* Nakonec respondentka č. 4 narazila na nesdělování problémů a špatných rozhodnutí ve svém mladším věku: *„Nesděluji, že jsem se v mládí opila a dělala takové a takové blbosti nebo nějaké průsery, které jsem zřídila.“*

5.4.3 Informace, které sociální pracovníci sdělí klientům

Následovně jsem po účastnících výzkumu chtěla také odpovědi na otázku: *Co jste ochotni ještě sdělit?* O jaké informace se pracovník podělí

s klientem a přijde mu to relevantní. Respondent č. 1 mluvila o svých koníčcích: „...mám domácí mazlíčky a jaká, že mám ráda přírodu, a ráda navštěvuji nejrůznější historické památky. Taky mi nedělá problém říct, že studuji i při práci.“ Respondent č. 4 se podělí o soukromí život více: „odpovím, kde jsem byla na dovolené, můžeme se pobavit o výletech a klidně ukážu nějakou fotku. Můžem mluvit o zážitcích a tak.“ Oproti tomu respondentka č. 2, přesto, že mluví o přátelském vztahu s klienty, sděluje o dost méně než předešní respondenti: „Řekla bych takový ty základy, který řeknete lidem, který moc neznáte. Třeba jaký mám domácí mazlíčky.“ Myslím si, že tato forma hranic musí být velmi náročná. Pokud respondentka sděluje velmi malou část svého života klientovi, a přesto tento vztah dokáže být přátelský. Respondent dodal, že velkou roli zde hraje vzájemná důvěra a respekt.

5.5 Situace, kdy dochází k překročení hranic

V poslední dílčí výzkumné otázce se zabývám zkušenostmi s překročením hranic. Zaměřila jsem se na pocity, které v sociálních pracovnících vyvolává jejich překročení hranic klientem. V neposlední řadě jsem se dotazovala na jejich reakci a následné řešení tohoto problému.

5.5.1 Zkušenost s překročením hranic

V této podkapitole jsem se zaměřila na překračování hranic. Jaké s tím mají respondenti zkušenosti a zda se s něčím takovým setkali. Respondent č. 2 odpověděla následovně: „Ano, překračování hranic se stává běžně. Navíc u dětí a mladých lidí je to stále výzva a sranda, tohle dělat a zkoušet.“ Tedy v tomto podání se dá hovořit, že překračování hranic je časté. Což může směřovat k otázce, zda jsou hranice sociální pracovníce nastaveny správně. Respondent č. 1 odpověděla obdobně jako respondent č. 2: „Už se mi to stalo a beru to jako součást života a práce.“ Poslední odpověď byla s určitým uvědoměním si, že respondent

překročila své nastavené hranice, ale nevadí jí to: *„jsem si vědoma porušování hranic ohledně sdělování svého příjmení, ale nijak mě to neomezuje.“*

5.5.2 Reakce na překročení hranic

Dále mě zajímalo, jaké jsou reakce sociálních pracovníků v NZDM na překročení hranic. Všichni se shodli na klidném řešení a vyjasnění si situace. Respondent č. 3 reaguje klidně a nevidí problém si o překročení hranic promluvit společně: *„...děti jsou občas přídrzlý, ale když na něco narazí nebo se zeptají na osobní věci, tak si řekneme, že to není vhodný řešit, ale určitě si to neberu osobně, tak všechno je v tomto směru o komunikaci.“* Podobnou reakci má i respondent č. 1: *„Když se naruší hranice, upozorním klienta, že o tom se bavit nebudem.“* Respondent č. 4 vidí jako nejlepší řešení hned si o tom promluvit a vyjasnit si v tomto tématu hranice, aby se tato situace příště neopakovala: *„No hned reaguju a komunikujeme o tom, nenechám to zajít dál. Ale nerozebírám to s ním přede všema, promluví si o tom s klientem někde mimo.“*

5.5.3 Vyvolané pocity překročením hranic

Nyní jsem se pokusila zjistit, jaké pocity v sociálních pracovnících vyvolává výše zmíněné překročení hranic. Respondent č. 3 občasné nevhodný humor bere nepříjemně, nebo ji zamrzí chování klienta: *„Občas se stane, že zavtipkujou na nějaké téma, jednou je to v pohodě, ale když se to začne opakovat, tak to může být dost nepříjemný a je teda na čase si to nějak vyříkat. Někdy to vyvolává až takový pocit, že mě to odrazuje od práce, k něčemu je učíme, a pak se zachovají přesně naopak.“* Respondent č. 4 hovoří o pocitu narušení zásad: *„...pokud někdo z klientů překročí hranice, vnímám pocit narušení našeho vztahu, pravidel, která jsme si stanovili. Horší je to, když klient překračuje hranice záměrně.“* Naopak další dva respondenti popisovali, že to v nich nijak zvláštní pocity nevyvolává. Respondent č. 2 odpověděl takto:

„No,...žádné zvláštní pocity nevnímám, beru to jako součást práce.“
Stejně tak to popsal respondent č. 1: *„Ve mně to pocity nevyvolá, vnímám to jako součást práce, a tak není možnost se tomu úplně vyhnout.“* Tento přístup vnímám jako velmi dobrý, snižuje riziko vyhoření nebo psychické nepohody.

ZÁVĚR

V bakalářské práci jsem se věnovala nastavování hranic sociálních pracovníků s klienty v NZDM. Cílem mé práce bylo odpovědět na hlavní výzkumnou otázku: *Jak si sociální pracovníci NZDM nastavují hranice vztahu s jejich klienty?* Při kontaktu s dětmi a mladistvými je důležité správné nastavení hranic, abychom neohrozili sebe jakož to sociální pracovníky, tak ani děti a mladistvé jako klienty.

Bakalářská práce obsahuje teoretickou část, kde jsem se zaměřila na tři související kapitoly. Metodologickou část, kde popisuji průběh výzkumu a použité metody a část interpretační, která obsahuje analýzu zjištěných informací od respondentů.

Teoretická část obsahuje bližší vysvětlení a definici sociálního pracovníka, jeho předpoklady a kompetence. Dále přibližuje sociální službu nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. V poslední kapitole se zabývá definicí a charakteristikou hranic vztahu. S tím se pojí duální vztahy, vytváření a narušování hranic.

V metodologické části jsem přiblížila kvalitativní výzkum a polo-strukturované rozhovory. Dále jsem si stanovila pět dílčích výzkumných otázek. Výzkum byl realizován se čtyřmi respondenty, kteří splňovali kritérium výkonu práce sociální pracovník v NZDM. Dále je popsána metoda sběru dat a jejich následná analýza.

Interpretační část byla zaměřena na analýzu a interpretaci dat získaných od respondentů. Na základě výzkumu jsem došla k několika poznatkům, které bych níže ráda zmínila. Jak vyplývá z rozhovorů, nastavování hranic je subjektivním procesem. Což v důsledku znamená například to, že se této problematice v praxi odpovědní lidé málo metodicky věnují. Sociální pracovníci to mohou řešit po svém, ale bylo by vhodné, aby měli nějakou oporu, když si uvědomují závažnost tohoto tématu. Dá se tedy říct, že se jedná o téma, které je vnímáno jako velmi podstatné pro práci s dětmi, ale i celkově v oboru sociální práce. Přitom

se řeší individuálně. To vytváří předpoklad, že se bude objevovat překračování hranic, dokud se s ním nějak koncepčně nebude pracovat. Dále jsem také zjistila, že se jedná o důležitý nástroj, který může vytvářet nepříjemné situace. Což je dalším důvodem, proč jej uchopit více systematicky. Sociální pracovníky sice překračování hranic nevyvádí z rovnováhy, ale na základě právě těchto subjektivních pravidel, k jejich vytvoření prakticky chybí opora. Jak ale vyplývá z výzkumu, evidentně tato pravidla lze zobecnit, například tím, že o citlivých věcech nehovoříme detailně.

5.6 Doporučení pro praxi

Níže jsou uvedena doporučení, která vzešla z výzkumného šetření a bylo by možno je aplikovat do praxe:

- Bylo by vhodné metodicky, eventuelně legislativně, ukotvit nastavování hranic vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem.
- Vytvoření zobecněných pravidel, která sdělujeme klientům v NZDM.
- Sociální pracovníci by si měly hned při nástupu do služby jasně stanovit hranice, mohou tím předejít syndromu vyhoření a psychické nepohodě.

RESUMÉ

Práce se zaměřila na problematiku nastavování hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem v NZDM. Práce je rozdělena do tří částí. První část obsahuje teoretické poznatky z oblasti sociálního pracovníka, nízkoprahového centra pro děti a mládež a hranic vztahu. Druhá část je zaměřena na metodologii a popis výzkumného šetření. Poslední část se věnuje interpretaci zjištěných výsledků z výzkumu.

Cíle bylo zjistit, jak si pracovníci NZDM nastavují hranice vztahu s klienty. Skrze hlavní výzkumnou otázku: *Jak si sociální pracovníci NZDM nastavují hranice vztahu s jejich klienty?*

Výzkumu bylo zjištěno, že nastavování hranic je subjektivním procesem ale jedním z hlavních aspektů je cílová skupina služby. Takže se ve většině odpovědí sociální pracovníci shodovali. S překročením hranic vztahu se setkali všichni respondenti a vnímají tyto situace jako součást svojí práce.

SUMMARY

The work focused on the issue of setting boundaries between social worker and client in youth drop in center. The work is divided into three parts. The first part contains theoretical findings related to field of social worker, low-threshold facility for children and youth and setting relationship boundaries between them. The second part focuses on the methodology and description of the research investigation. The last part is devoted to the interpretation of the research findings.

The objectives were to find out how the workers of the YWCA set the boundaries of the relationship with the clients. Through the main research question: How do social workers set the boundaries of their relationship with their clients in youth drop in centers?

The research found that setting boundaries is a subjective process but one of the main aspects is the target group of the service. Thus,

social workers agreed in most of the answers. All the respondents have encountered relationship boundary crossings and understand these dual relationships as part of their work.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

AGEE, J. 2009. Developing Qualitative Research Questions: A Reflective Process. *International Journal of Qualitative Studies in Education*, 22(4), 431–447.

CLOUD, H., TOWNSEND, J. 2011. *Hranice*. Praha: Návrat domů.

CLOUD, H., TOWNSEND, J. 2016. *Hranice a děti*. Praha: Návrat domů.

COOPER, F. 2012. *Professional Boundaries in Social Work and Social Care: A Practical Guide to Understanding, Maintaining and Managing Your Professional Boundaries*. London: Jessica Kingsley Publishers.

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. 2008. *Pojmosloví*. Praha.

DEWANE, C. 2010. Respecting Boundaries – The Don'ts of Dual Relationship. *Social Work Today*, 10(1), 18.

ELICHOVÁ, M. 2017. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada.

FORET, M., MELAS, D. 2020 *Marketingový výzkum v udržitelném marketingovém managementu*. Praha: Grada.

GULOVÁ, L. 2011. *Sociální práce*. Praha: Grada.

HANUŠ, P. 2007. *Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Sociální práce. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 7(1), 5-6.

HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.

HOŘAVA, R. 2008. *Mění se role pracovníka i NZDM* [online]. Praha: Česká asociace streetwork. [cit. 25.01.2023]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/829/menici-se-role-pracovnika-i-nzdm>

JEDLIČKA, R. a kol. 2004. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha: Themis.

KOPŘIVA, K. 1997. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.

KOVÁŘOVÁ, D. 2021. *Vztahy aneb 7+1 osudových omylů*. Olomouc: Pragma.

KUTNOHORSKÁ, J. 2009. *Výzkum v ošetrovatelství*. Praha: Grada.

MATOUŠEK, O. 2008. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.

MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada

MIŠOVIČ, J. 2019. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Sociologické nakladatelství.

PLET, 2020. *Code of Ethics*. Suriname: Association of Social Workers.

REAMER, F. 2003. *Boundary Issues in Social Work: Managing Dual Relationship* [online]. Washington, D. C.: National Association of Social Work [cit. 04.04.2023]. Dostupné z: <https://www.bu.edu/ssw/files/2017/07/Reamer-F.-Boundary-Issues-in-Social-Work-Managing-dual-relationships.pdf>

ŘEZNÍČEK, I. 1994. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství.

SEDLÁKOVÁ, R. 2015. *Výzkum médií*. Praha: Grada.

ŠTEFKOVÁ, I., DOLEJŠ, M. 2016. *Resilience u adolescentů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého.

ÚLEHLA, I. 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3. Praha: Sociologické nakladatelství.

VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I., SOLLÁROVÁ, E. 2019. *Sociální psychologie*. Praha: Grada.

WOLFENSBERGER, W., THOMAS, S. 1994. An Analysis of the Client Role From a Social Role Valorization Perspective, *The International Social Role Valorization Journal*, 1(1), 3-8.

ZÁMEK, D., FIRSTOVÁ, J. a kol. 2017. *Qua vadis, sociální práce v ČR?*. Praha: Institut pro veřejnou správu.

ZÁKON č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

PŘÍLOHY

Příloha č. 1 - Osnova rozhovoru

1. Co si představujete pod pojmem hranice ve vaší práci?
2. Je správné si nastavovat hranice? Pokud ano, proč?
3. Co pozitivního vidíte na nastavování hranic?
4. Co negativního vidíte na nastavování hranic?
5. Co je pro vás důležité při nastavování hranic?
 - Co pomáhá?
 - Co brání?

6. Přináší hranice nějaká úskalí? Jaká?
 - Zkušenost s dilematem?

7. Jaký si myslíte, že mají klienti k vám vztah?
8. Jak si nastavujete hranice vy?
9. Můžete uvést nějaký konkrétní případ nastavování hranic?

10. Sdělujete klientům něco ze svého soukromí?
 - Co byste už neřekli?
 - Co jste ochotni ještě sdělit?

11. Setkali jste se s překročením vašich hranic klientem?
 - Jak řešíte nebo reagujete na překročení hranic?
Jaké to ve vás vyvolává pocity?

Příloha č. 2 - Operacionalizace dílčích výzkumných otázek

	Dílčí výzkumné otázky	Indikátor	Otázky v rozhovoru
D V O 1	Jaký pohled mají pracovníci na nastavování hranic?	Vnitřní pravidla	Co si představujete pod pojmem hranice ve vaší práci?
		Literatura	Je správné si nastavovat hranice?
		Zkušenosti	
		Vymezení pojmu	Co pozitivního vidíte na nastavování hranic? Co negativního vidíte na nastavování hranic? Co je pro vás důležité při nastavování hranic?
D V O 2	Jaká úskalí mohou přinášet hranice?	Ohlašovací povinnost	Přináší hranice nějaká úskalí?
		Etická dilemata	Jaké jsou vaše zkušenosti s dilematy?
		Střety zájmů	
D V O 3	Jaké jsou vaše zkušenosti z praxe?	Realita hranic v sociální službě	Jaký si myslíte, že mají klienti vztah k vám?
		Hranice z praxe	Jak si nastavujete hranice?
		Typy vztahu	Můžete uvést nějaký konkrétní příklad nastavování hranic

D V O 4	Jaké jsou vaše hranice sdělování?	Aktuální situace	Sdělujete klientům něco ze svého soukromí? Co byste už neřekli? Co jste ochotní ještě sdělit?
		Osobní život	
		Intimní informace	
D V O 5	Jaké jsou vaše zkušenosti s překročením hranic?	Duální vztahy	Setkali jste se s překročením vašich hranic klientem? Jak řešíte nebo reagujete na překročení hranic? Jaké to ve vás vyvolává pocity?
		Dilemata	
		Intimní informace	
		Dopady překročení	