

# **Agresivní klient v práci terénního sociálního pracovníka**

Jarmila Kafarová

---

Bakalářská práce  
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií  
Ústav pedagogických věd  
akademický rok: 2011/2012

## **ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jarmila KAFAROVÁ**  
Osobní číslo: **H09091**  
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Agresivní klient v práci terénního sociálního pracovníka**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**  
**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociální práce a sociální psychologie**  
**Příprava metodiky výzkumné části.**  
**Realizace kvantitativního výzkumu pomocí dotazníku**  
**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**  
**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. Sociální práce na ulici – streetwork. Brno: Doplněk, 2000. ISBN 80-7239-048-1.**

**MATOUŠEK, Oldřich et al.. Sociální práce v praxi. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.**

**NOVÁK, Tomáš a Věra CAPPONI. Sám proti agresi. Praha: Grada, 1996. ISBN 80-7169-253-0.**

**PONĚŠICKÝ, Jan. Agrese, násilí a psychologie moci. Praha: Triton, 2004. ISBN 80-7254-593-0.**

**SPURNÝ, Joža. Psychologie násilí. Praha: Eurounion, 1996. ISBN 80-85858-30-4.**

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Jana Kitliňská, Ph.D.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

**30. listopadu 2011**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**4. května 2012**

Ve Zlíně dne 12. ledna 2012

  
doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.  
děkanka



  
Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
ředitel ústavu

# PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE


Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně .....2.5.2012.....

..........

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce se zabývá problematikou agresivních klientů v práci terénních sociálních pracovníků. Je rozdělena na dvě části. V teoretické části vysvětluje pojmy jako je agrese, agresivita, druhy agrese, sociální práce, terénní sociální práce, streetwork, metody terénní sociální práce, cílové skupiny terénní sociální práce. V praktické části výzkum zjišťuje, v jaké míře se terénní sociální pracovníci setkávají s agresivními klienty a jak jsou na tato setkání připraveni v rámci své profese.

**Klíčová slova:** agrese, agresivita, streetwork, terénní sociální pracovník

## **ABSTRACT**

Bachelor work deals with problems of aggressive clients in the field of social work staff. It is divided into two parts. The theoretical part explains concepts such as aggression, types of aggression, social work, street work, methods of social work, the targeted group of social work. In the practical part research finds in what respect the social workers meet with aggressive clients and how they are ready for these meetings in their profession.

**Keywords:** aggression, street, field social worker

Děkuji vedoucí mé bakalářské práce, Mgr. Janě Kitliňské, Ph.D., za cenné rady a připomínky při vedení mé práce.

Děkuji také všem respondentům, kteří se zúčastnili mého průzkumu a byli ochotni věnovat trochu svého času k vyplnění mého dotazníku.

Poděkování patří i mé rodině za trpělivost, ochotu a podporu, kterou mi poskytovali nejen při psaní této bakalářské práce, ale i po celou dobu studia.

Motto:

Čím více rozumu a dobra je v člověku, tím více rozumu a dobra pozoruje v lidech.

Pascal Blaise

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>11</b>
<b>1 AGRESE A AGRESIVITA</b> .....	<b>12</b>
1.1 AGRESE .....	12
1.1.1 Dělení agrese .....	13
1.1.2 Faktory agrese .....	14
1.2 AGRESIVITA .....	16
1.2.1 Dělení agresivity .....	16
<b>2 TYPY PROBLÉMOVÝCH KLIENTŮ V SOCIÁLNÍ PRÁCI</b> .....	<b>18</b>
2.1 JEDNÁNÍ S AGRESIVNÍM KLIENTEM .....	19
<b>3 SOCIÁLNÍ PRÁCE</b> .....	<b>20</b>
3.1 CÍLE SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	20
<b>4 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE - STREETWORK</b> .....	<b>22</b>
4.1 VYMEZENÍ POJMU A DEFINICE STREETWORKU .....	22
4.2 HISTORIE STREETWORKU .....	23
4.2.1 Streetwork v České republice .....	24
4.3 FUNKCE, CÍLE, PRINCIPY A ÚKOLY STREETWORKU .....	25
4.3.1 Funkce streetworku .....	25
4.3.2 Cíle terénní sociální práce.....	25
4.3.3 Principy streetworku .....	26
4.3.4 Úkoly streetworku .....	26
4.4 METODIKA TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	27
4.4.1 Formy práce a typy činnosti .....	27
4.5 VÝHODY A NEVÝHODY TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	32
4.5.1 Výhody terénní sociální práce.....	32
4.5.2 Nevýhody terénní sociální práce.....	33
4.6 CÍLOVÉ SKUPINY .....	33
4.6.1 Osoby ze sociálně vyloučených lokalit a osoby sociálním vyloučením ohrožené .....	34
4.6.2 Uživatelé návykových nebo omamných psychotropních látek .....	35
4.6.3 Osoby bez přístřeší .....	35
4.6.4 Jiné sociálně ohrožené skupiny .....	36
4.7 PROSTOROVÉ ZÁZEMÍ TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	36
4.8 RIZIKOVÉ SITUACE V RÁMCI TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	37
4.8.1 Návštěva v bytech klientů .....	37
4.8.2 Setkání s klientem, jehož chování považujeme za rizikové.....	38
4.8.3 Fyzická nebo majetková újma sociálního terénního pracovníka při práci a postup při jejím řešení.....	38
4.8.4 Situace vyžadující fyzickou intervenci .....	39



<b>5</b>	<b>TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK.....</b>	<b>40</b>
5.1	DEFINICE TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	40
5.2	DEFINICE TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	41
5.3	KOMPETENCE TERÉNNÍCH PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH A TERÉNNÍCH SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ.....	42
5.3.1	Kompetence terénních pracovníků v sociálních službách .....	42
5.3.2	Kompetence sociálních terénních pracovníků .....	43
<b>II</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>45</b>
<b>6</b>	<b>METODIKA VÝZKUMU .....</b>	<b>46</b>
6.1	CÍLE VÝZKUMU .....	46
6.2	ZVOLENÁ METODA A RESPONDENTI .....	46
6.2.1	Charakteristika respondentů.....	47
<b>7</b>	<b>VYHODNOCENÍ VÝZKUMU .....</b>	<b>49</b>
7.1	INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT.....	49
7.2	ODPOVĚDI NA VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	66
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>68</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>69</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>72</b>
	<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>73</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>74</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>75</b>

## ÚVOD

Svou bakalářskou práci jsem orientovala na sociální sféru, do oblasti terénní sociální práce a rozhodla jsem se zpracovat téma týkající se agresivních klientů v terénních sociálních službách. V teoretické části své práce se nejprve věnuji vysvětlení základních pojmů, jako jsou agrese a agresivita. Dále pak typologii problémových klientů, se kterými se sociální pracovníci při své každodenní činnosti setkávají, a zaměřím se především na klienty agresivní. Následně se pokusím objasnit pojem sociální práce, její dělení a cíle. Stěžejní částí mé práce je terénní sociální práce- streetwork, proto se nejprve zaměřím na historické údaje této práce, dále na definice pojmu streetwork, jeho specifika, metodiku této práce a cílové skupiny, pro které je terénní sociální práce určena.

Poslední kapitola vymezuje rozdíly mezi terénním sociálním pracovníkem a terénním pracovníkem v sociálních službách a jejich kompetence.

Na teoretickou část pak navazuje část praktická, která zkoumá míru ohrožení terénních sociálních pracovníků při práci s agresivními klienty.

Pomocí dotazníkové metody se pokusím zjistit, kolik terénních pracovníků se při výkonu svého povolání s agresivním chováním u svých klientů setkává, jak jsou na tato setkání v rámci své profese připraveni a také jakého druhu jsou tyto agresivní projevy. Následná analýza získaných dat by pak měla objasnit, které skupiny klientů terénních sociálních pracovníků se jeví jako nejagresivnější a jak se tato agresivita projevuje.

## I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1 AGRESE A AGRESIVITA

Agrese a agresivita jsou staré jako lidstvo samo, ale nejsou jen typicky lidským znakem chování, agrese i agresivita je vrozená všem živým organismům. Agrese jako taková je prostě součástí světa a nedá se oddělit. Agrese i agresivita jsou jevy, které jsou v méně dramatické podobě součástí našich běžných životů. Jsou něčím, s čím se setkáváme buď jako oběti nebo nestranní pozorovatelé nebo také jako ti, kteří postupují agresivně proti druhým lidem.

### 1.1 Agrese

*„Agresí rozumíme destruktivní chování, směřující k fyzickému (branchiálnímu), slovnímu (urážka, pomluva) nebo symbolickému (pomocí gest) útoku vůči jinému jedinci.“* (Spurný, 1996, str. 17)

*Agrese je „abstrakcí zahrnující jisté emoční stavy a vnitřní impulzy k jednání, jako např. zlost, vztek, zuřivost, nepřátelství, pohrdání, to vše spojené s určitými představami nebo fantaziemi.“* (Poněšický, 2005, str. 22)

Mnoho lidí označuje za agresi *„chování, které není v souladu se schvalovanými sociálními pravidly.“* (Bandura, 1971 in Čermák, 1999)

Z uvedených definic agrese je jasné, že agresi jako takovou lze velmi těžce definovat, každý autor zabývající se agresí na ni pohlíží trochu jinak.

Agrese je zabudována do celého způsobu našeho života. Slabost pro surové jednání, které nás vzrušuje, je jedním ze základních lidských instinktů. Někteří autoři považují agresi za hnací sílu veškerého lidského konání, za vůli k moci, za podstatnou složku úsilí o individualizaci jedince. Jedním z cílů agrese je zastrašit druhého, zmocnit se objektu či ho odstranit, jinému zmařit a sobě zajistit společenské výhody. Cílevědomé prosazování se děje v prostředí psychosociálních vztahů, ovlivňujících volbu nástrojů agrese, která pak může být kultivována. Tendence jednat agresivně vzniká vždy, když musíme překonat překážku, která stojí v cestě k uspokojení některé naší potřeby. Jestliže se nám nedaří překážku překonat, naše vnitřní napětí vzrůstá (a s ním obvykle i agresivita). Cítíme se ohroženi, vzniká silná potřeba chránit si své „self“ (obraz vytvořený v sobě). Agrese tak vedle úniku představuje jeden ze základních způsobů vyrovnání se člověka s psychickou zátěží. (Spurný, 1996)

Russel G. Geen (1990 in Čermák, 1998) vymezuje tři hlavní znaky agrese:

- agrese zahrnuje udílení škodlivých stimulů jedním organismem druhému
- škodlivé stimuly jsou udíleny se záměrem poškodit oběť
- agresor očekává, že škodlivé stimuly budou mít náležitý efekt

U všech znaků je kladen důraz na záměrnost jednání

Agrese znamená tendence k útočnému či nepřátelskému jednání vůči určitému objektu nebo útok na překážku (již může být jiná nebo svoje vlastní osoba, popř. určitý předmět nebo zvíře) na cestě k uspokojení své potřeby či cíle násilnou formou. Je to odezva s vrozeným základem, která je modifikována vlivy prostředí. (Švingalová, 2006)

### 1.1.1 Dělení agrese

Agresi lze dělit z několika různých hledisek:

- podle projevů
- podle intenzity
- podle směru

podle projevů agrese dělíme na:

- verbální – sem patří slovní napadání neboli slovní agrese v podobě různých urážek, nadávek, pomluv, výsměchů, urážlivých gest apod.
- brachiální – sem patří fyzické násilí, napadání, šikana, vandalismus, vražda apod.

podle intenzity lze agrese dělit na:

- agrese bez vnějších projevů (probíhá pouze v oblasti myšlení)
- agrese s vnějšími projevy – verbální agrese (výhrůžky, nadávky ironie)
  - destrikci (bouchnutí dveří, rozbíjení a ničení předmětů, vandalismus apod.)
  - fyzické napadení druhé osoby
  - fyzické násilí na druhé osobě (ublížení na zdraví, šikana, znásilnění, pohlavní zneužívání, vražda apod.)

(Švingalová, 2006)

podle směru agresi dělíme na:

- extropunitivní (trestání okolí) – jedinec uplatňuje agresi proti okolí. Jako emoce je zde v popředí vztek a nepřátelství vůči vnějšímu okolí, které je odsuzováno a obviňováno,
- intropunitivní (trestání sebe sama) – v popředí jsou reakce obrácené dovnitř, agrese je zaměřena vůči vlastní osobě (autoagrese). Člověk trestá sám sebe a má pocit viny, dochází k sebeobviňování. Vyskytuje se často u osob s přísně vyvinutým svědomím,
- generalizovanou - jde o agresi např. proti celému lidstvu, proti všem učitelům apod.

(Švingalová, 2006)

### 1.1.2 Faktory agrese

To, že jedinec bude reagovat agresivně, závisí především na těchto faktorech:

- na předcházejících agresích – pokud byl jedinec vystavován mnoha situacím vyvolávajících hněv, je větší pravděpodobnost, že bude reagovat agresivně, než člověk, který zažil málo hněvu,
- časté a silné zpevňování agresivních reakcí vede k vytvoření zvyku chovat se agresivně,
- sociální facilitace – tj. sociální souhlas skupiny, jejímž je jedinec členem, s agresi. Sociální skupiny provokují své členy k agresi a odměňují je obdivem a vysokým sociálním statutem ve skupině.
- temperament – některé znaky temperamentu jako jsou impulzivita, ráznost, nezávislost, aktivita aj. podporují projevy agresivity

(Spurný, 1996)

K dalším faktorům, které zvyšují tendenci člověka jednat agresivně, patří:

- pocit bezmoci, nemožnost alternativních voleb
- „provokující“ verbální i neverbální projevy (výsměch, urážky, postoje, gesta)
- existence znaků prezentujících násilí
- úspěch, který tímto jednáním dosáhl
- pocit sounáležitosti s agresivně laděným davem
- konfrontační situace, soupeřivé

- intoxikace alkoholem, drogami, léky

(Spurný, 1996)

K dalším faktorům, které ovlivňují agresi je pohlaví agresora. Muži bývají tradičně považováni za agresivnější, což se dává do souvislosti s vyšší hladinou testosteronu. Agresivní chování je pochopitelně složitější, nejde zjednodušit na kolísání hladiny testosteronu. Ženy mohou být stejně agresivní jako muži – pokud za agresivní chování získají odměnu nebo pokud je při něm nikdo nepozoruje. Ženy tedy nejsou nutně o nic méně agresivní než muži, ale svou agresivitu více potlačují vlivem sociálních tlaků. Rozdíl mezi muži a ženami není tedy v agresivitě, ale způsobu jejího vyjádření, které podléhá genderovým normám v dané kultuře. Také se ukázalo, že ženy svou agresivitu popírají hlavně tam, kde existuje vyšší riziko odplaty. ([www.ografologii.blogspot.com](http://www.ografologii.blogspot.com))

Je také rozdíl jaký typ agrese převažuje u jednotlivých pohlaví. Všeobecně se akceptuje, že ženy nemusí být méně verbálně nebo nefyzicky agresivní ve srovnání s muži. Charakteristickým znakem ženského odpověďového módu je volba spíše nefyzické agrese, neboli větší rozdíly jsou v tendenci reagovat fyzickou agresi. (Čermák, 1998)

Ženy užívají více slovní agrese a intrik než muži a jejich formy agrese jsou pestřejší. (Nakonečný, 2009)

Výsledky empirických výzkumů, o kterých referují např. Lagerspetzová, Björkqvistová, Peltonen (1988), Björkqvistová, Lagerspetzová, Kaukiainen (1992) potvrzují, že děvčata, resp. ženy ve větší míře jako chlapci, resp. muži používají postupy nepřímé agrese. Potvrdilo se to v rozličných vývinových obdobích. V dospělém věku však projevy skryté agrese nabývají převahu u mužů. Ženy i muži přitom akcentují především „racionální“ agresi oproti sociální manipulaci (Björkqvistová, Östermanová, Lagerspetzová, 1994). Uvnitř těchto typů platí, že zatímco pro ženy v porovnání s muži jsou charakterističtější různé formy sociální manipulace, muži raději preferují racionálně působící projevy skrytého agresivního jednání. Ženy jsou fyzicky slabší než muži. Z tohoto důvodu se ve větší míře spoléhají na verbální a hlavně nepřímé způsoby agresivního jednání. ([www.casting-hostesky.cz](http://www.casting-hostesky.cz))

## 1.2 Agresivita

Agresivita představuje určitou pohotovost (tendenci, sklon) k agresivnímu jednání, vyjadřuje vnitřní dispozici neboli osobnostní vlastnost, kterou zpravidla chápeme jako relativně stálou a hůře ovlivnitelnou charakteristiku osobnosti. Emocionální doprovod agresivního chování může mít škálu od neutrálních pocitů (lhostejnost) přes pocit uspokojení až k variantě sadistického zaměření. (Švingalová, 2006)

Zdrojem agresivního chování bývá afekt, neuspokojená (frustrovaná) potřeba, ale i zvyk, vždy ve spojení s podnětovou situací, (např. svévolné a nesmyslné jednání druhých, útok, obtěžování). Agrese bývá často jen „převlečený strach“. Agresivní projev (nebo jeho spoluprožívání) může mít i katarzní (očistný) účinek, byť jen krátkodobý. Je-li však opakovaně dána možnost agresivní impulzy odreagovávat, znamená to vlastně trénink, učení se agresí. Zážitek úspěchu s takového jednání zvyšuje pravděpodobnost jeho opakování, vytváří se model agresivního chování. (Spurný, 1996)

Agresivní chování je velmi pestré, od slovního „nevinného“ špičkování, přes nadávky a výhrůžky, agresí proti předmětům, až po fyzické násilí vůči osobám. Může se jednat o agresí otevřenou, přímou, (tj. proti člověku, vůči kterému agresor něco má), nepřímou, (proti hodnotám významným pro jedince), přesunutou (vybití si vzteku na „náhradním“ objektu), popř. imitativní (šikanování nováčků jako nápodoba chování svých předchůdců) nebo invertovanou agresí (autoagresí, jejíž extrémní formou je sebevražda). (Spurný, 1996)

### 1.2.1 Dělení agresivity

V obecném výkladu se agresivita dělí na:

- **agresivita konstruktivní** – (účelná, přiměřená, vhodná, akceptovatelná, socializovaná). Jde o typ agresivity, která napomáhá rozvoji osobnosti, aniž by současně poškozovala či ničila druhé. Je součástí asertivního jednání. Asertivita je jedním z žádoucích typů sociálního chování a znamená schopnost přiměřeně se prosadit neagresivním způsobem.
- **agresivita destruktivní** - (nevhodná, nepřiměřená, neakceptovatelná). Mezi základní znaky destruktivní agresivity patří touha ničit a ubližovat. Citový doprovod destruktivní agresivity může být různý (zoufalství, zloba a hněv, potěšení, může probíhat ale i zcela bez emočního doprovodu). Výrazná destruktivní agresivita je



považována za poruchy osobnosti. Vždy signalizuje narušení vztahu jedince k sobě samému nebo druhým lidem. V extrémnější podobě se projevuje porušováním sociálních a právních norem a omezováním či poškozováním práv jiných osob. (Švingalová, 2006)

## 2 TYPY PROBLÉMOVÝCH KLIENTŮ V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Mezi klienty sociálních pracovníků patří i takoví lidé, se kterými je obtížná nebo nemožná spolupráce. Osobnostní rysy klienta průběh sociální práce poznamenávají, dávají jí specifické rysy.

Podle Gabury (1995) lze problémové klienty dělit takto:

- **nedobrovolný klient** – tyto klienty většinou někdo posílá, oni sami svou situaci řešit nechtějí, nebo si vůbec nepřipouští, že nějaký problém mají. Dělí se ještě na dva podtypy, jsou to:
  - neochotný klient, který kdyby měl možnost volby, by vůbec nepřišel
  - klient v odporu, který se brání jakékoliv změně. Všeobecně rozeznáváme tři druhy odporu:
    - odpor, kdy si klient problém nepřipouští,
    - odpor, kdy se klient chce změnit, ale neví jak, nebo ho změna ohrožuje,
    - odpor, kdy klient chápe problém, ale nechce se měnit.
- **mlčlivý klient** – mlčení klienta většinou vyjadřuje jeho úzkost, nejistotu, nedůvěru nebo na druhé straně zaťatost a odpor. Takovým klientům by se měl nechat prostor na mlčení, je možné jim naznačit, co po dobu mlčení běželo pracovníkovi hlavou. Při klidném přístupu, bez vtíravých otázek je velká šance, že se klient rozhovoří.
- **depresivní klient** – pokud přijde depresivní klient, je úplně nejlepší zajistit vyšetření psychiatrem nebo psychologem.
- **suicidální klient** – i v tomto případě je ideální přemluvit klienta, aby navštívil psychiatra, ale pokud klient nechce, je třeba ho nechat vypovídat a poskytnout mu nepřerušovanou pozornost. Pracovník by měl zkusit klienta pochopit, akceptovat jeho pocity.
- **manipulativní klient** – manipulace slouží často jako ochrana křehkého ega, může být obranou před světem. Je lepší hovořit o manipulativním chování než o manipulativním klientovi. Při práci s tímto klientem je užitečné hledat odpověď na otázku,

čeho se klient obává a jeho strach akceptovat. Těžká práce je s manipulativními klienty, kteří jsou závislí na alkoholu nebo drogách. V těchto případech by si měl pracovník stanovit pevné hranice, strukturu a současně nabízet pomoc, pokusit se spolupracovat se zdravější částí klienta.

- **agresivní klient** – s agresivními projevy se nejčastěji setkáváme při práci s nedobrovolnými klienty nebo s klienty, kterým se nesplnilo očekávání.

## 2.1 Jednání s agresivním klientem

Při práci s těmito klienty je důležité v první fázi nespokojenosti, hněvu nechat klienta bez přerušování vyprávět. Někdy zformulování a vyjádření nespokojenosti či hněvu zapůsobí jako ventil, hladina adrenalinu poklesne a je možné začít konstruktivní rozhovor.

Někdy je dobré při práci s agresivním klientem využít některé prvky asertivity. Při prosazování oprávněných požadavků je možné pracovat s technikou „pokažená gramodeska“, která je založená na stálém opakování požadavku. Při výrazné kritice je možné klientovi přitakávat a tím otupit její ostří, kritika tak přestává být nástrojem, který by pracovníkovi ubližoval nebo ho provokoval k agresi. (Gabura, 1995)

Další možnou metodou je sebeotevření, kdy pracovník hovoří o svých pocitech při klientových útocích.

Jestli se, ale agresivní chování klienta stupňuje, je nejlepší rozhovor přerušit a nechat časový prostor buď na vychladnutí, nebo klientovi vysvětlit, že v této situaci není spolupráce možná. (Gabura, 1995)

### 3 SOCIÁLNÍ PRÁCE

Co se vlastně myslí pojmem sociální práce? Je to pomoc jednotlivcům, rodinám a skupinám osob, kteří se ocitli v nějaké těžké životní situaci a sami si s ní nevědí rady. V dnešní stále těžší době může tuto pomoc potřebovat někdy každý z nás. Sociální práce je vlastně metodou pomoci těmto osobám, které se ocitli v obtížné životní situaci.

Pojďme si tedy definovat, co vlastně sociální práce přesně je.

*„Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu.“* (Matoušek, 2003, s. 213)

Z jiného úhlu pohledu lze tvrdit, že *„sociální práce je uměním, které vyžaduje velikou škálu dovedností. Jde především o porozumění pro potřeby druhých a schopnost pomáhat lidem tak, aby se na naší pomoci nestali závislí (aby neztratili schopnost pomáhat si vlastními silami).“* (Matoušek, 2001, str. 192)

Sociální práce jako věda orientovaná na řešení lidských problémů, úzce souvisí z mnoha vědními obory, které se životem člověka zabývají. Sociální práce mezi nimi zaujímá samostatné postavení, protože ji od ostatních oborů odlišuje to, že klade velký důraz na sociální fungování klienta. Pro sociální práci z hlediska využití praktických poznatků jsou nejdůležitější sociologie, psychologie, pedagogika a právní vědy. (Matoušek, 2001)

#### 3.1 Cíle sociální práce

Formulace cílů sociální práce se různí, s ohledem na kulturní, společenský i kulturní kontext. Každý autor klade důraz na něco jiného.

Webb a Wistov (1987, in Navrátil, 2001) preferují tyto cíle:

- sociální kontrolu
- podporu změny (individua, sociálních vztahů a sociálního prostředí)
- sociální zachování

Sheafor, Horejsí a Horejsí (2000, in Navrátil, 2001) považují za cíl sociální práce:

- pomáhat jednotlivcům a sociálním systémům zlepšovat jejich sociální fungování
- měnit sociální podmínky tak, aby chránili jednotlivce a sociální systémy před potížemi ve fungování

Podle Zastrova (1995, in Matoušek, 2003) patří mezi praktické cíle sociální práce:

- podpořit schopnost klienta řešit problém, adaptovat se na nároky a vyvíjet se
- zprostředkovat klientovi kontakt s agenturami a institucemi, které mu mohou poskytnout potřebné zdroje, služby a příležitosti
- napomáhat tomu, aby systémy podpory klientů pracovaly humánně efektivně
- rozvíjet a zlepšovat sociální politiku

## 4 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE - STREETWORK

V této kapitole bych chtěla osvětlit základní pojmy z terénní sociální práce, uvést něco z historie terénní sociální práce, zmínit funkce a cíle, definovat cílové skupiny této práce, uvést výhody a nevýhody terénní sociální práce.

### 4.1 Vymezení pojmu a definice streetworku

Výraz streetwork je anglické slovo, které volně přeloženo znamená práci na ulici. Ulicí se v tomto případě myslí jakékoli neinstitucionalizované volně přístupné zastřešené i nezastřešené místo. Streetwork je specifický nejen způsobem práce, ale také orientací na určitou cílovou skupinu. Ve stávajících standardách sociální práce v ČR je streetwork součástí kontaktní práce tvořený komplexem nízkoprahově orientovaných služeb. (Bednářová, Pelech, 2003)

Při pokusech definovat terénní sociální práci narážíme na rozdílné používání tohoto pojmu různými poskytovateli sociálních služeb, metodickými a koncepčními orgány, vzdělavateli a autoritami. Terénní formou může totiž probíhat řada sociálních služeb, ale jen některé z nich se realizují s využitím sociální práce a sem patří právě streetwork či sociální asistence. Oproti tomu pečovatelská služba či osobní asistence ač je také vykonávána v terénu, není terénní sociální práci.

Tato nejednotnost naznačuje, že pojetí terénní sociální práce není v systému sociálních služeb dostatečně sdílené. (Černá, 2008 in Janoušková, 2008)

Streetwork je specifický především aktivním vyhledáváním jednotlivců či skupin v terénu, v jejich přirozeném prostředí a dále pak snahou o navázání kontaktů s nimi (Pitnerová, 2007 in Goldmann a kol., 2007).

Terénnost tohoto druhu sociální práce ovšem pouze naznačuje, kde je sociální práce vykonávána, není ale jednotnou metodou či úrovní sociální práce, i když se při ní setkáváme s určitými typickými situacemi.

Za terén tak můžeme považovat místo, kde se sociální pracovník s klienty setkává, kde klienti bydlí, kde tráví volný čas a kde se obvykle zdržují. A to může být jak domácnosti klientů, tak veřejné prostranství – ulice, parky, nádraží, podchody, hřiště, ale také herny, kluby apod.

Kritériem pro terénní sociální práci ovšem není pouze terénnost, důležité je také brát zřetel na určitý druh vztahu ke klientovi. Tady musíme přihlížet k tomu, že se snažíme motivovat

člověka z určité cílové skupiny a přesvědčit ho, aby se stal naším klientem a využíval námi nabízené služby. Jedná se tedy o práci založenou na partnerském vztahu a dialogu, znalosti a akceptaci jeho životního stylu a kulturního prostředí, ze kterého pochází.

Terénní sociální práce oslovuje tzv. skrytou populaci – sociálně potřebné lidi, kteří nejsou v evidenci obyvatel, nemají občanský průkaz, nemůžou tedy pobírat sociální dávky a vyhýbají se tak pomoci ze strany oficiálních sociálních institucí. (Černá, 2008 in Janoušková, 2008)

## 4.2 Historie streetworku

Při pohledu do minulosti zjistíme, že mezi první „streetworkery“ patřili už ve 14. století kněží, kteří svou duchovní i materiální pomoc obraceli k potřebným žijícím na ulici. Věnovali se péči o sirotky, nemocné, vězně, navštěvovali chudinské čtvrti a snažili se o zmírnění tragické situace těch nejubožejších lidí. (Bednářová, Pelech, 1999)

Pokud opustíme minulé věky a podíváme se do minulosti nedávné, zjistíme, že současní autoři nejsou v datování počátků klasické sociální práce na ulici jednotní.

Sturzbecher zastává názor, že streetwork vznikl na přelomu 19. a 20. století v USA, zatímco Specht vidí počátek této práce až ve 20. letech 20. století s čímž se ztotožňuje také Hartl, který dává vznik sociální práce na ulici do souvislosti se vznikem etnických ghett na předměstích velkých měst. (Bednářová, Pelech, 1999)

Současný autor a streetworker z Hamburku Elich spojuje vznik sociální práce na ulici se sociálním úpadkem, který postihl celé čtvrti velkých amerických měst. Tento úpadek zapříčinil vznik mnoha dětských gangů, kterým bylo třeba pomoci.

Během následujících 60. let se z USA streetwork rozšířil do celé západní Evropy, kde se věnuje především péči o marginalizované skupiny mladistvých a dětí.

Na začátku 90. let přistoupila k sociální práci na ulici jako první s totalitních zemí bývalá NDR, která navázala na modely této práce s úspěchem využívané ve spolkových zemích.

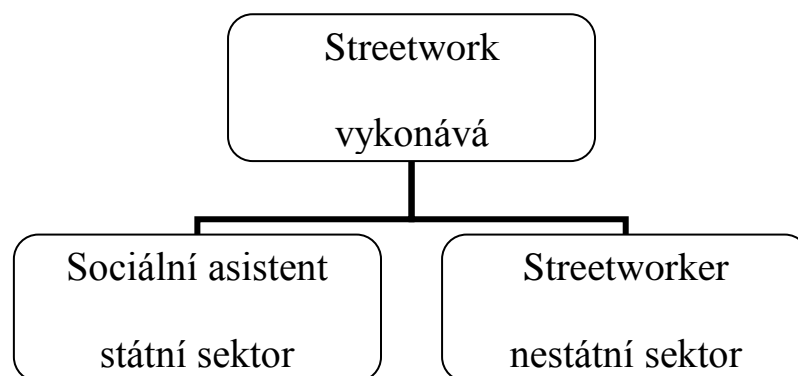
V současnosti je streetwork jako forma sociální práce na ulici využíván i v ostatních zemích bývalého komunistického sektoru. (Bednářová, Pelech, 1999)

#### 4.2.1 Streetwork v České republice

Česká republika se po roce 1989 nacházela ve složité situaci. V důsledku politických, ekonomických a sociálních podmínek se změnila hodnotová orientace společnosti. Mnozí lidé se neuměli v nových podmínkách orientovat, začali se prohlubovat sociální rozdíly, vzrostla kriminalita a rozšířili se další společensky znepokojující jevy, které postihly především mladou generaci. Snížil se věk pachatelů trestných činů a zvýšila se jejich brutalita, prostituce zasáhla i skupiny dětí školou povinných a také se zvýšil počet drogově závislých mladistvých. (Matoušek, 2003)

Z těchto důvodů se na počátku 90. let 20. století koncepce sociální práce s osobami žijícími rizikovým způsobem obrátila k preventivním aktivitám. V té době došlo ke koncipování nového typu specializovaného sociálního pracovníka, tzv. sociálního asistenta, jehož hlavní metodou práce je streetwork. Poprvé byly streetwork a funkce sociálního asistenta popsány ve vládním materiálu z roku 1993, který předložilo Ministerstvo práce a sociálních věcí, „Program sociální prevence“. (Matoušek, 2003)

Streetwork je v České republice rozvíjen jak na státní úrovni, tak i nestátní. Oba tyto typy stojí vedle sebe a často se prolínají.



(Bednářová, Pelech, 2000)

Sociální asistent je zpravidla zaměstnancem okresních nebo magistrátních úřadů. Je součástí sociální politiky státu a vedle kurátora pro mládež a sociálního kurátora tvoří jeden z článků prevence sociálně patologických jevů (Bednářová, Pelech, 2000)



Zaměření streetworkerů nestátních organizací vychází z koncepce dané organizace, která funkci zřídila. Cílovou skupinou jsou často drogově závislí, lidé živící se prostitucí, mládež žijící na ulici, lidé bez domova apod. (Bednářová, Pelech, 2000)

Na podporu rozvoje streetworku byly v roce 1997 založena v České republice odborná profesní organizace Česká asociace streetwork (ČAS), která sdružuje odborníky z praxe i teoretických pracovišť. Zájmem asociace je předávat získané zahraniční zkušenosti a rozvíjet streetwork v souladu s mezinárodními trendy. Cílem asociace je zajistit výměnu zkušeností mezi pracovníky státní a nestátní sféry, zvyšovat kvalitu vzdělávání a garantovat profesionalitu této práce. (Bednářová, Pelech, 2000)

### 4.3 Funkce, cíle, principy a úkoly streetworku

Streetwork je v komplexu sociálních služeb zařazen do tzv. kontaktní práce. Streetwork je konkrétní metoda sociální práce a má samozřejmě své funkce, cíle a úkoly.

#### 4.3.1 Funkce streetworku

- funkce **vyhledávací**, jejíž podstatou je aktivní depistáž, navazování kontaktů, mapování lokality včetně sběru dat vypovídajících o výskytu sociálně patologických jevů.
- funkce **doprovodná** spočívá v poskytování pomoci při zvládnání krizových životních situací klienta, dále se jedná o doprovod klienta na konkrétní pracoviště, zprostředkování kontaktu a motivaci klienta
- funkce **mobilní** vychází z konkrétních potřeb a zájmů klientů. Je to vlastně schopnost flexibilně reagovat na vzniklou situaci.
- funkce **nízkoprahová** vyjadřuje možnost klienta využívat služby anonymně.

(Pitnerová, 2007 in Goldmann a kol. 2007)

#### 4.3.2 Cíle terénní sociální práce

Cílem streetworku je vyhledávat a oslovovat ty skupiny klientů, kteří ačkoli potřebují pomoc, sami nejsou schopni či ochotni ji vyhledat. Proto se streetwork orientuje především na:

- prevenci sociálního vyloučení a jeho prohlubování

- prevenci výskytu sociálně rizikových jevů a udržení rovnováhy sociálního systému
- mírnění negativních důsledků a rizik spojených s těžkou životní situací klientů
- zmírňování nerovností, včetně nerovného přístupu ke službám, vzdělávání, bydlení
- pomoc klientům získávat / znovu nabývat sociální kompetence a motivace
- nabízet odborné sociální poradenství a socioterapeutickou pomoc.

(Černá, 2008 in Janoušková, 2008)

#### 4.3.3 Principy streetworku

- dodržování práv uživatelů – respektování vůle, ochrany důstojnosti, soukromí a dalších lidských práv klientů. Nesmí docházet k diskriminaci na základě etnické, národnostní, sociální či jiné příslušnosti
- zplnomocňování uživatelů- rozvoj kompetencí a samostatnosti klientů, ale v případě nutnosti terénní sociální pracovník na vyžádání může doprovázet klienta na úřad a jednat v jeho prospěch při řešení úředních záležitostí.
- práce v přirozeném prostředí klientů- tj. v domácnosti klientů, pokud nás terénního do ní pozvou, na ulici, nádraží atd.
- kontinuita a návaznost služeb- podle přání a potřeb klientů zajistit kontakt i s jinými sociálními službami
- princip nízkoprahovosti- služba se poskytuje anonymně, bez prokazování totožnosti klienta, přizpůsobuje se klientovi, ne organizaci. Klient se tedy nemusí přizpůsobovat danému terapeutickému plánu, strukturovanému programu nebo časovému rozvrhu. Nízkoprahovost je typická pro sociální služby zaměřené na neorganizované děti a mládež, drogově závislé, bezdomovce a prostitutky.

(Kopal, 2004)

#### 4.3.4 Úkoly streetworku

Podle Dokumentace k Ideenwerstatt Streetwork (1993 in Matoušek, 2003) patří k úkolům streetworku:

- vytvářet kontakty jednotlivců a skupin s oficiálními institucemi
- poradit při osobních potížích
- poskytovat pomoc při styku s úřady, a tím vytvářet předpoklady k pochopení oficiální podpory
- pomáhat při potížích se školou

- podílet se na zprostředkování zaměstnání a tím přispívat k samostatnému zabezpečování životních potřeb
- zprostředkovat pomoc v obtížných životních situacích
- zabránit dalšímu vzrůstu drogových závislostí
- přispívat k prevenci násilí
- přispívat k dekriminalizaci mládeže
- podporovat rozvoj osobnostní kompetence a vyburcovat potenciál vedoucí k samostatnému řešení svých problémů
- zprostředkovávat lékařskou pomoc, terapii, detoxikaci
- napomáhat vystavení nových životních perspektiv
- ulehčit životní podmínky a přispět k přežití na ulici
- podporovat a posílit sebevědomí a odpovědnost
- působit na uznání a opravdové přijetí nabízené pomoci
- zmírnit proces vyčlenění ze společnosti
- přispívat k vytvoření zachytné sociální sítě a podporovat vzájemnou kooperaci mezi jednotlivými zařízeními
- posilovat důvěru v možnost nových začátků a doprovázet při rozhodnutí vystoupit z dané skupiny
- kdykoli podle potřeby zhodnotit s klientem jeho situaci

## 4.4 Metodika terénní sociální práce

### 4.4.1 Formy práce a typy činnosti

Činnost vykonávaná v rámci terénní sociální práce se dá členit na tři formy: práci přímou, nepřímou a přesahující.

Konkrétní činnost, vykonávaná v zařízení nebo v terénu a zaměřená na vzájemnou interakci s určitou cílovou skupinou, se nazývá *přímá práce*.

K přímé práci patří:

- **monitoring** neboli mapování terénu a vyhledání vhodné lokality je pro streetworkera jedním z prvních úkolů. Výběr vhodné lokality může v některých případech záviset jen na osobním uvážení streetworkera, na jeho osobnosti a na jeho pohledu na problém a práci s ním spojenou, ale ve většině případů je volba lokality vázána na

společenskou potřebu řešit aktuální problém na konkrétním místě. V tomto případě vybírá lokalitu zaměstnavatel streetworkera jako společenskou zakázku. Podstatnou část monitorovací činnosti tvoří pozorování, sledování scény, pochůzky po místech, kde se členové vybraných skupin schází a také zmapování lokality z pohledu sociální sítě. (Pitnerová, 2007 in Goldmann a kol. 2007)

Podle Bednářové, Pelecha (2000) existují určitá kritéria, z nichž lze při mapování lokality vycházet. Jsou to:

- Typ lokality
- Věková struktura
- Složení skupin z hlediska pohlaví
- Velikost skupin
- Důvody pobytu na ulici
- Obvyklý způsob činnosti
- Nejčastější způsob získávání finančních prostředků

Před tím, než streetworker zahájí práci s určitou skupinou, měl by prostudovat také příslušnou odbornou literaturu.

- **vyhledávání** je orientováno na výskyt nápadných skupin lidí se sklony k násilí a protispolečenskému chování, se kterými streetworker navazuje kontakt s cílem nabídnout jim pomoc v těžkých životních situacích. (Matoušek, 2003)
- **první kontakt** s klientem je považován za nejrizikovější část práce na ulici. Nedá se dopředu naprogramovat a závisí na něm případný úspěch nebo nezdar další práce. Streetworker se musí pokusit o získání důvěry a vytvoření oboustranného socio-terapeutického vztahu, což může být naplněno jenom v tom případě, že příjemci pochopí podstatu práce streetworkera, přijmou ho a budou ho snášet. Existují určité formy prvního kontaktu, mezi nimiž lze volit tu, která se zdá v dané situaci nejvhodnější. Využívají se relativně následující tři typy navazování kontaktu:
  - **aktivní (ofenzivní)** – kdy terénní pracovník sám osloví vybranou skupinu, tzn. iniciativa vychází od streetworkera
  - **pasivní (defenzivní)** – při které streetworker tráví dlouhodobě čas v prostoru cílové skupiny, pobývá vedle ní, získává postupně důvěru a čeká na oslovení, tzn. iniciativa vychází od skupiny

- přes třetí osobu – tento typ je relativně nejjistější, avšak vyžaduje určitě předem vytvořené vazby v daném sociálním prostředí.

(Matoušek, 2003)

- **aktuální krizová intervence** představuje okamžitý sociální zásah většinou přímo v terénu, který je orientovaný na osoby, které se ocitly v akutní krizi. Krizovou situací může být např. útěk od rodiny nebo z ústavního zařízení, depresivní stavy, suicidální pokusy apod. Nabídka sociální intervence znamená v takovém případě první pomoc socioterapeutického charakteru, ale také první sociální diagnostiku (Bednářová, Pelech, 2000).

Dále do přímé práce patří práce individuální a skupinová. Obě formy práce využívají těchto metod:

- **sociální intervence** – jde o formu určitého sociálního zásahu zaměřeného na klienta, který je z hlediska vzniku sociálně patologického chování rizikový nebo se již dostal do konfliktu s normami společnosti (Bednářová, Pelech, 2000).
- **sociální poradenství** – je možno rozdělit na základní a odborné. **Základní sociální poradenství** poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci klienta. **Odborné sociální poradenství** poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich sociálních problémů. Je zaměřeno na konkrétní pomoc a praktické řešení obtížné sociální situace člověka. Nejčastěji jde o situace hmotné nebo sociální nouze, příp. o obě (Matoušek, 2003).
- **socioterapie** - je jedním z prostředků resocializace zaměřených na (re)integraci psychicky a sociálně dezintegrovaných osob do společnosti. Má široké rozpětí ve svých formách působení. Společným základem je využití pozitivního potenciálu mezilidských vztahů, společně sdílené činnosti a sociálního učení, stejně jako obecné potřeby člověka jako sociálního tvora. ([www.drogy-info.cz](http://www.drogy-info.cz))

Ve skupinové práci se navíc používá:

- **psychosociální výcvik** – je zaměřený na trénink psychosociálních dovedností klientů, což vede ke zvyšování sociálních kompetencí, řešení obtížné sociální situace vlastními silami. Představuje cílený nácvik praktických technik potřebných k samostatnému zabezpečování životních potřeb (např. hospodaření s finančními prostředky, pohovor se zaměstnavatelem, vypracování profesního životopisu apod.) (Bednářová, Pelech, 2000)

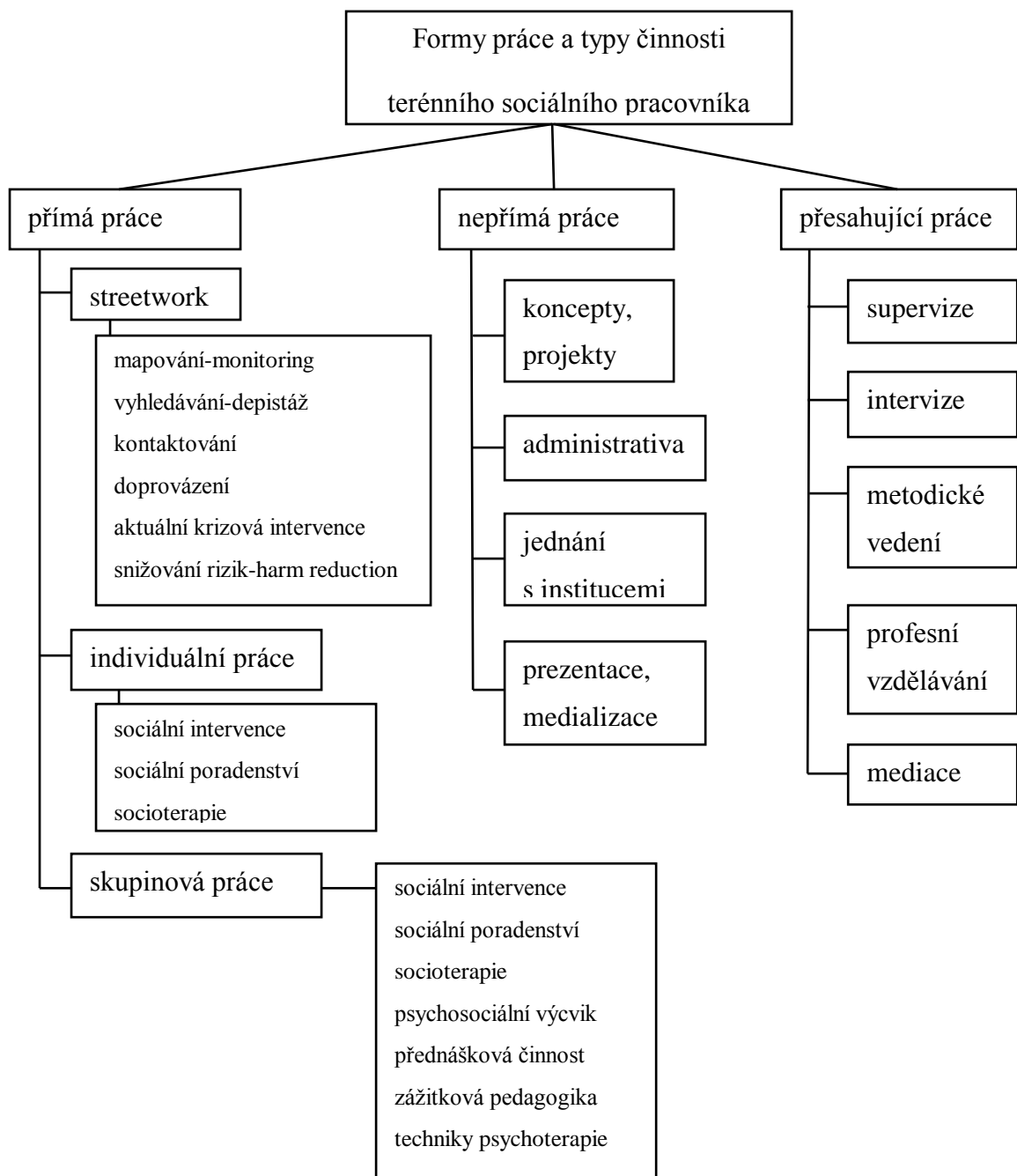
- **psychoterapie** – je metoda, která k terapeutickým účelům využívá vztahy a interakce mezi členy skupiny, neboli skupinovou dynamiku. Je vhodná obzvlášť ve chvíli, kdy je problém, se kterým klient přichází, součástí širšího sociálního kontextu, kdy má člověk zájem na prohloubení porozumění vlastnímu fungování v interpersonálních vztazích, zlepšení schopnosti komunikace a spolupráce se svým okolím, pro což je podstatné, aby dostával zpětné vazby od druhých o tom, jak na ně působí, jak se chová, jaké v nich vyvolává reakce. Skupina nabízí možnost nahlédnout problém z více úhlů, zvažovat různé přístupy a různá řešení, dokáže motivovat jednotlivce k vysokému nasazení, násobit schopnosti a dovednosti jednotlivých členů ([www.centrumpsychoterapie.cz](http://www.centrumpsychoterapie.cz)).
- **zážitková pedagogika** - pedagogický směr, který klade důraz na aktivitu studentů a staví výchovné procesy především na vlastním prožitku a jeho následném využití pro osobnostní růst. Hlavním principem zážitkové pedagogiky je využití zážitku ze hry k předem stanoveným pedagogickým cílům. Spojení dvou zdánlivě protichůdných aspektů hry (hraní si) a výchovy (cíleného rozvoje a vzdělávání) je podstatou metody zážitkové pedagogiky ([www.wiki.rvp.cz](http://www.wiki.rvp.cz)).
- **přednášková činnost** – podle potřeby se terénní sociální pracovník může podílet na organizaci různých akcí, jako jsou např. přednášky na školách, azylových domech apod. zaměřené na prevenci sociálně patologických jevů, sociálně výchovné tábory aj. (Bednářová, Pelech, 2000)

Plánování veškerých činností, administrativa, spolupráce s ostatními institucemi v zájmu klientů a také prezentace práce, to vše zahrnuje *práce nepřímá*.

- **spolupráce s jinými subjekty** - V lokalitě, ve které se streetworker pohybuje, také samozřejmě využívá podpory a pomoci stávající sociální sítě, kooperuje s místními institucemi státní správy a samosprávy a při své práci využívá též organizace nevládního sektoru. V rámci kraje spolupracuje zejména s pracovníky referátu sociálních věcí. Nejbližšími spolupracovníky streetworkera jsou ale bezesporu kurátor pro mládež, sociální kurátor, romský poradce a protidrogový koordinátor. Velmi významnou pomoc mohou pro streetworkera představovat i Úřady práce, státní i městská policie, referáty školství mládeže a tělovýchovy a také zdravotnická zařízení. (Bednářová, Pelech 1999)

*Práce přesahující* v sobě nese prvky z obou předešlých forem. Tato forma obsahuje metodické vedení, supervizi, intervizní sezení, rozšiřování vzdělání a také mediaci.

### Schéma forem práce a typů činností terénního sociálního pracovníka



(Bednářová, Pelech, 2000)

## 4.5 Výhody a nevýhody terénní sociální práce

### 4.5.1 Výhody terénní sociální práce

- práce s jednotlivcem, rodinou i komunitou,
- přirozené prostředí – snazší navázání důvěry mezi klientem a pracovníkem,
- více času pro klienty (za dveřmi nečekají další), možnost lépe si zorganizovat a vyčlenit čas na potřeby konkrétního klienta,
- méně formální kontext,
- možnost kontaktovat klienty, kteří nevyhledají sociálního pracovníka v instituci,
- bezprostřední kontakt s realitou, ve které klient žije,
- kontinuita ve vztahu k dalším dostupným službám,
- lepší účinnost a vyšší efektivita u určitých typů problémů a klientů,
- nižší finanční náklady na službu,
- možnost působit preventivně,
- zachycení problému v období jeho snadnější řešitelnosti,
- přímá pomoc v krizi,
- zmapování lokality a následná snazší orientace v ní,
- lepší dostupnost klienta,
- intenzivnější kontakt s klientem,
- možnost získání důvěry v komunitě, v dané lokalitě,
- pocit bezpečí u klienta, který je v přirozeném prostředí,
- možná anonymita klienta,
- bezplatnost služby,

(Černá, 2008 in Janoušková, 2008).



#### 4.5.2 Nevýhody terénní sociální práce

- riziko syndromu vyhoření může být vyšší ve vztahu k níže uvedeným nevýhodám,
- neochota spolupráce ze strany klienta (nedotažení spolupráce ke konci),
- obtížně udržitelné hranice profesionálního vztahu,
- zvýšená rizikovost práce v terénu (hrozící nebezpečí, kriminalita),
- neprovázanost spolupráce s institucemi, špatná komunikace,
- nemožnost vyřešit některé problémy na místě (počítač, tiskárna),
- nedostatek pracovníků v terénu (velká vytíženost),
- snížená motivace k práci v terénu (nepřízeň počasí, nepohodlí, pohyb pěšky po velkých vzdálenostech, nízká prestiž atd.),
- složité pracovní podmínky (nelze odstranit rušivé vlivy, upravit prostředí pro jednání s klienty),
- neoddělení soukromí a pracovních aktivit v terénu,
- střety zájmů (klienti mezi sebou, úřady, ostatní působící neziskové organizace, státní instituce, soukromé subjekty apod.),
- pracovník je v terénu často sám, nemá podporu druhého pracovníka v krizových situacích,

(Černá, 2008 in Janoušková, 2008)

#### 4.6 Cílové skupiny

Terénní sociální práci volíme pokaždé, když to vyžaduje typ problému. Při řešení některých typů problémů vykazuje mnohem vyšší efektivitu. Jedná se zejména o práci s cílovými skupinami, se kterými se nedaří navázat kontakt jiným způsobem. Není totiž možné čekat, – nečekáme, až jednotlivec vyhledá pomoc sám, protože je málo pravděpodobné, že by službu sami vyhledali (např. uživatelé drog, bezdomovci apod.). (Černá, 2008 in Janoušková, 2008)

V obecné rovině se streetwork věnuje specifickým cílovým skupinám členěným podle určitých znaků, které jsou typické pro životní styl těchto skupin.

Bednářová, Pelech (2003) nabízí toto dělení:

- uživatelé drog
- mladí „somepunkeri“
- pouliční prostitutky a homoprostituti
- skupiny jednostranně specificky orientované mládeže
- mládež z alternativních skupin
- bezdomovci

Černá (2008 in Janoušková, 2008) uvádí, že terénní programy vymezené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 69, jako terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, dělí cílové skupiny na:

- osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách
- uživatelé návykových nebo omamných psychotropních látek
- osoby bez přístřeší
- jiné sociálně ohrožené skupiny.

#### **4.6.1 Osoby ze sociálně vyloučených lokalit a osoby sociálním vyloučením ohrožené**

Jako sociální vyloučení označujeme proces, v jehož rámci je jedinci, skupině jedinců či komunitě výrazně znesnadňován či zcela zamezován přístup ke zdrojům, pozicím a příležitostem, které umožňují zapojení do sociálních, ekonomických a politických aktivit majoritní společnosti. ([www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz))

V České republice je více skupin ohrožených sociálním vyloučením (tzv. exkluzí). Mezi hlavní znaky sociální exkluze patří chudoba a nízký příjem z důvodu dlouhodobé nezaměstnanosti, diskriminace v oblasti bydlení, trhu práce a služeb, nízká míra vzdělanosti, snížené sociokulturní kompetence (např. jazyková bariéra, nezkušenost, neznalost vlastních práv a povinností, větší výskyt sociálně patologických jevů jako je alkoholismus, drogové závislosti, gamblerství a kriminality. (Plevová, 2010)

#### 4.6.2 Uživatelé návykových nebo omamných psychotropních látek

Cílovou skupinou pro sociální pracovníky, kteří pracují v oblasti drogových závislostí, mohou být klienti užívající drogy jakýmkoli způsobem.

Podle Kaliny a spol. (2003 in Matoušek, 2010) lze uživatele drog rozdělit podle míry závislosti do následujících stupňů:

- experimentální užívání drogy – v tomto stadiu je droga užívána nepravidelně a její užívání nemusí mít žádné následky
- příležitostné užívání drog – droga je brána pravidelně, zpravidla jednou týdně ve volném čase, užívání je součástí životního stylu, následky se projevují jen bezprostředně po aplikaci
- pravidelné (škodlivé) užívání drogy – v tomto případě je droga brána pravidelně, více než jednou týdně, užívání je součástí životního stylu, následky se již projevují jistými škodlivými účinky
- problémové užívání drog – užívání je pravidelné a již ovlivňuje soukromý někdy i pracovní život člověka, existují už také známky zdravotních problémů souvisejících s aplikací drogy, droga je užívána rizikovým způsobem
- závislost na droze – projevuje se vyšší tolerancí k droze (aby bylo dosaženo žádoucího účinku, musí být dávka zvyšována), uživatel po droze trvale touží, podřizuje jí celý svůj život, jsou patrné zřetelné zdravotní, psychické a sociální problémy způsobené užíváním drogy

Sociální pracovníci pracují převážně s klienty, kteří spadají do 3. až 5. stupně užívání drog. Jedná se tedy o klienty, kteří užívají drogy škodlivě, problémové uživatele a uživatele, kteří jsou na droze závislí. Sekundární cílovou skupinou sociálních pracovníků při práci s uživateli drog jsou rodinní příslušníci těchto klientů. (Matoušek, 2010)

#### 4.6.3 Osoby bez přístřeší

Kromě termínu osoba bez přístřeší se můžeme setkat při definici této cílové skupiny i s výrazy bezdomovec, člověk bez domova. Jsou to tedy osoby, které s různých důvodů postihlo společenské vyloučení a ztráta bydlení, nebo které jsou touto ztrátou ohroženy. (Průdková, Novotný, 2008)

Bezdomovectvím jsou nejvíce ohroženi lidé dlouhodobě nezaměstnaní, hendikepovaní, senioři, lidé adaptovaní na život v institucích, příslušníci etnických menšin (v ČR převážně Romové), a migranti. Ztrátou domova jsou ohroženi více muži než ženy, spíše lidé staršího nebo středního věku. Mezi osobami bez přístřeší nalezneme jedince závislé na návykových látkách, ale pro tuto skupinu je příznačná závislost na alkoholu. (Schwarzová in Matoušek, 2010)

#### 4.6.4 Jiné sociálně ohrožené skupiny

K dalším nejčastěji ohroženým skupinám se řadí:

- pouliční prostitutky a homoprostituti – jsou to jedinci pracující v sexbyznysu, dále ostatní osoby působící v prostituční scéně a ohrožené rizikovým způsobem života, nejen rizikovým sexuálním chováním ([www.rozkosbezrizika.cz](http://www.rozkosbezrizika.cz))
- riziková mládež – jedná se o děti a dospívající, kteří tráví většinu svého času na ulici bez smysluplné náplně, jsou potencionálními oběťmi trestných činů i možnými nositeli sociálně patologického jednání. (Bednářová, Pelech, 1999)

#### 4.7 Prostorové zázemí terénní sociální práce

Jakkoli se může prostorové zázemí u práce na ulici zdát nevýznamné, opak je pravdou. I streetworker potřebuje ke své práci určité zázemí, kde se věnuje práci s klienty a také administrativní činnosti. Toto zařízení je pak určitou alternativou setkávání na ulici. Proto začali z iniciativy sociálních asistentů vznikat v roce 1995 první nízkoprahová centra. Tato centra mohou být stacionární i mobilní formy. (Bednářová, Pelech, 1999)

- **nízkoprahové centrum** je zařízení, které slouží cílovým skupinám ke společnému trávení volného času. Základní činností nízkoprahových center je nabídka neformálních volnočasových aktivit, jež jsou spojené se specifickými sociálními službami, které jsou vytvářeny v závislosti na charakteru lokality, místních podmínkách a zájmech a potřebách cílové skupiny.
- **kontaktní centra** jsou specifickou formou nízkoprahových center a jsou orientované na první kontaktování a poskytování anonymní pomoci uživatelům drog s cílem minimalizovat nebezpečí plynoucí z jejich způsobu života.

(Bednářová in Matoušek, 2003)

## 4.8 Rizikové situace v rámci terénní sociální práce

Dobrá znalost nebezpečných míst, předvídání krizových situací, schopnost odhadnout včas možné agresory, předvídání jejich chování a schopnost zajistit si vlastní bezpečnost to vše by mělo patřit k základnímu „vybavení“ dobrého terénního pracovníka.

### 4.8.1 Návštěva v bytech klientů

Jedná se o situaci, která může být velmi riziková. Vstupujeme do klientova soukromí a nevíme, co nás čeká.

- před vstupem do obydlí se pokusme zajistit co nejvíce informací o tom, kdo v bytě žije, kdo bude přítomen návštěvě, apod.,
- do bytu vstupujeme vždy jen s výslovným souhlasem a na pozvání majitele bytu,
- pokud máme dřívější negativní zkušenost s chováním klienta, návštěvu bytu odmítneme a navrhneme jiné, pro nás bezpečné místo,
- vždy informujeme svého nadřízeného o tom, že budeme vstupovat do bytu klienta, kam jdeme, s kým jdeme, vždy máme u sebe mobilní telefon,
- v odůvodněných případech provádějme návštěvu ve dvojici,
- pokud klient jeví známky intoxikace, ať již alkoholem, nebo omamnými a psychotropními látkami, do bytu zásadně nevstupujeme,
- v případě, že se necítíme v dané situaci bezpečně, snažíme se byt opustit např. s vysvětlením, že na nás čeká kolega ve vozidle, že jsme dohodnutí, že pro nás ve stanovený čas přijde,
- vždy si uvědomujeme, kde je východ z bytu, a snažíme se posadit v bytě tak, abychom pokud možno měli volnou cestu ke dveřím,
- osobní věci si neodkládejme, ale mějme je u sebe, abychom v případě krizové situace mohli byt okamžitě opustit,
- pokud dojde v bytě ke konfliktní situaci mezi jeho obyvateli, nesnažíme se konflikt řešit, z bytu okamžitě odejdeme,

(Šaroch in Janoušková, 2008)

#### 4.8.2 Setkání s klientem, jehož chování považujeme za rizikové

- zachovejte klid,
- sledujte jeho verbální i neverbální projevy,
- nenarušujte jeho osobní prostor,
- dbejte o to, aby měl vždy možnost volného obchodu,
- nedotýkejte se jej, jestliže by to mohl vnímat jako projev agrese,
- dovolte mu mluvit, volat, křičet, nadávat,
- nestavte se mu do cesty, i když něco rozbíjí,
- zhluboka dýchejte a snažte se uvolnit vlastní napětí,
- přemáhejte vlastní strach, obavy, odpor a zlost,
- váš klid má moc uklidnit rozlíceného člověka - je to nejsilnější zbraň,
- přijměte ho jako lidskou bytost (akceptujte ho),
- pomozte mu identifikovat úzkost (umožněte mu poznání příčiny jeho hněvu a zlosti),
- pomáhejte mu rozpoznat faktory podporující ztrátu kontroly nad sebou samým,
- navrhněte alternativní řešení jeho momentální situace,
- nesnažte se vše vyřešit sám - zvažte, kdo ještě by mohl pomoci,
- nezapomeňte na další lidi, kteří se nacházejí v blízkosti krizové situace i těm (jejich bezpečí a obavám) je třeba věnovat pozornost.

(Šaroch in Janoušková, 2008)

#### 4.8.3 Fyzická nebo majetková újma sociálního terénního pracovníka při práci a postup při jejím řešení

Pokud došlo k našemu napadení, je dobré dodržet několik zásad:

- pokud je útok veden na náš majetek a možnost naší obrany je minimální, je vždy lepší se podvolit. Žádný majetek nemá hodnotu života a zdraví.

- pokud se jedná o útok se sexuálním podtextem, jsou všechny způsoby obrany na místě, vždy zde je nebezpečí, že pachatel se po skutku může snažit zbavit se nepohodlného svědka.
- v případě jakéhokoliv napadení se snažme zapamatovat si co nejvíce detailů - popis pachatele, zvláštní znamení, hlas, oblečení, SPZ vozidla, ale i další osoby v okolí, které by mohly přinést informaci o pachateli útoku.
- při fyzickém napadení vždy vyhledejme lékaře a oznamme mu, jak k našemu zranění došlo. Je to důležité pro regresní hlášení, které lékař ze zákona musí podat na nejbližší oddělení Policie ČR.
- vždy napadení ohlase policii. Není důležité, zda došlo ke zranění či odcizení věci. Pachatel, který ve vašem případě neuspěl, bude pravděpodobně v trestné činnosti nadále pokračovat.
- o napadení vždy informujte svého vedoucího.

(Šaroch in Janoušková, 2008)

#### 4.8.4 Situace vyžadující fyzickou intervenci

Vybírejte si takové techniky, které jsou co nejúčinnější a samozřejmě co nejkratší. Myslete na to, že útočník nemusí být sám, proto stále mějte oči otevřené, abyste byli schopni reagovat na případný další útok. Buďte si vědomi míst na těle, kde je útok nejbolestivější. U mužů je to kop nártem, holení, nebo kolenem do genitálií. Velmi bolestivý je kop špičkou nohy do holeních kostí, úder na hrtan, otevřenou rukou na nos, údery přes uši. Samostatnou kapitolou jsou body a tlaky do očí. Nebojte se v sebeobraně použít jakékoliv předměty, které náš útok udělají důraznějším (např. klíče, deštník, propisovací tužka apod.). Pokud se necítíme jisti, poříďme si některou z nesmrtících zbraní. Vždy však musíme mít na paměti, že pokud si zbraň nepřipravíme v rizikové situaci do kapsy nebo ruky, těžko ji v době útoku najdeme v kabelce či tašce tak, abychom ji byli schopni použít. (Šaroch in Janoušková, 2008)

## 5 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

V terénní sociální práci rozeznáváme dva typy pracovníků této služby. Jedním z nich je terénní sociální pracovník a druhým je terénní pracovník v sociálních službách. Rozdíl mezi nimi je ve vzdělání a v náplni jejich práce.

### 5.1 Definice terénního sociálního pracovníka

Vykonává sociální šetření, sociální agendy (řešení hmotné nouze či sociálně právních problémů v zařízeních 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 rehabilitaci. Předpoklad pro výkon povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je:

- vyšší odborné vzdělání v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost.
- vysokoškolské vzdělání zaměřené na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku.
- absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v uvedených oblastech v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena výše.
- u manželského a rodinného poradce vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.

([www.socialnirevue.cz](http://www.socialnirevue.cz))



Při výkonu terénní sociální práce hovoříme o **terénním sociálním pracovníkovi**. (Černá in Janoušková, 2008)

## 5.2 Definice terénního pracovníka v sociálních službách

Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává:

- přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v náviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb,
- základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti,
- pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence,
- pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

(zákon č. 108/2006 Sb.)

Tyto činnosti jsou vymezeny pouze všeobecně pro pozici pracovníka v sociálních službách. Je důležité si uvědomit, jak je uvedeno výše, že ne vše z tohoto výčtu je náplní terénního

pracovníka vykonávajícího terénní sociální práci. Do výkonu terénní sociální práce nepatří služby sociální péče, tedy např. přímá obslužná péče, pečovatelská služba, osobní asistence, asistenční služba. (Černá in Janoušková, 2008)

Odborná způsobilost pracovníka v sociálních službách:

- základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu;
- střední vzdělání nebo střední odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu;
- základní vzdělání, střední vzdělání, střední odborné vzdělání nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Podmínku absolvování kvalifikačního kurzu je třeba splnit do 6 měsíců ode dne nástupu zaměstnance do zaměstnání. Do doby splnění této podmínky vykonává zaměstnanec činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách;
- základní vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu.

Při výkonu terénní sociální práce hovoříme o **terénním pracovníkovi**. (Černá in Janoušková, 2008)

### **5.3 Kompetence terénních pracovníků v sociálních službách a terénních sociálních pracovníků**

Kompetence označují rozsah působnosti, souhrn oprávnění a povinností, které jsou terénnímu sociálnímu pracovníkovi a terénnímu pracovníkovi svěřeny k výkonu jejich povolání. Tyto kompetence se odrážejí v náplních práce. (Nedělníková, 2007)

#### **5.3.1 Kompetence terénních pracovníků v sociálních službách**

Terénní pracovník vykonává soubory činností na úrovni:

- přímé práce s uživatelem, při které:
  - provádí depistáž pod vedením sociálního pracovníka

- podílí se na poskytování sociální služby

Terénní pracovník vede o přímé práci s uživatelem záznam v papírové nebo elektronické formě, podle možností a vnitřních pravidel organizace

➤ nepřímých aktivit ve prospěch uživatelů:

- podílí se na opatření v oblasti prevence – účastní se na besedách, rozšiřuje osvětové materiály apod., v rozsahu vyplývajícím z pověření vedoucím pracovníkem,
- v zájmu cílové skupiny spolupracuje s příslušnými organizacemi.

➤ aktivit nutných pro realizaci a rozvoj sociální služby:

- dodává podklady pro rozvoj služby, včetně podkladů pro evaluaci,
- podílí se na propagaci a medializaci aktivit organizace

Všech těchto činností se terénní pracovník účastní ve smyslu pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a při psychické aktivizaci pod vedením sociálního pracovníka.

- konzultování své práce s (terénními) sociálními pracovníky podle organizační struktury poskytovatele
- aktivit ve prospěch vlastního profesního rozvoje

(Nedělníková, 2007)

### 5.3.2 Kompetence sociálních terénních pracovníků

Terénní sociální pracovník vykonává soubory činností na úrovni:

➤ přímé práce s uživatelem:

- provádí depistáž,
- poskytuje sociální služby,
- provádí case management.

➤ nepřímých aktivit ve prospěch uživatelů

- podle typu a cílů služby terénní sociální pracovník mapuje situaci v prostředí, kde:
  - vyhledává dostupné zdroje potřebné k dosažení cílů
  - mapuje rizika

- koordinuje zdroje a iniciuje změny v zájmu cílové skupiny
- provádí opatření v oblasti prevence
- v zájmu cílové skupiny spolupracuje s příslušnými organizacemi
- aktivit nutných pro realizaci a rozvoj sociální služby
  - spolupracuje na tvorbě projektů, dodává podklady pro rozvoj služby, včetně podkladů pro evaluaci, případně se na evaluaci přímo podílí,
  - podílí se na propagaci a medializaci aktivit organizace
- metodického vedení terénních pracovníků podle organizačního uspořádání organizace
- aktivit ve prospěch vlastního profesního rozvoje

(Nedělníková, 2007)

## II. PRAKTICKÁ ČÁST

## 6 METODIKA VÝZKUMU

V úvodní kapitole praktické části vymezují cíle výzkumu a formulují výzkumné otázky. Dále zde popisují výzkumnou metodu, způsob zpracování získaných dat a charakterizují výzkumný vzorek.

### 6.1 Cíle výzkumu

Cílem mého výzkumu v rámci bakalářské práce bylo zjistit, zda se terénní sociální pracovníci setkávají s agresivními klienty, jakého typu je tato agrese a zda jsou na toto chování klientů připravováni.

Hledala jsem odpovědi na tyto otázky:

1. Kolik pracovníků terénní sociální práce se setkala s agresivním klientem?
2. Jaký typ agrese je nejčastější?
3. Která cílová skupina terénní sociální práce se jeví jako nejagresivnější?
4. Jsou agresivnějšími klienty ženy nebo muži?
5. Jaká preventivní opatření omezující riziko střetu s agresivním klientem pracovníci používají?

### 6.2 Zvolená metoda a respondenti

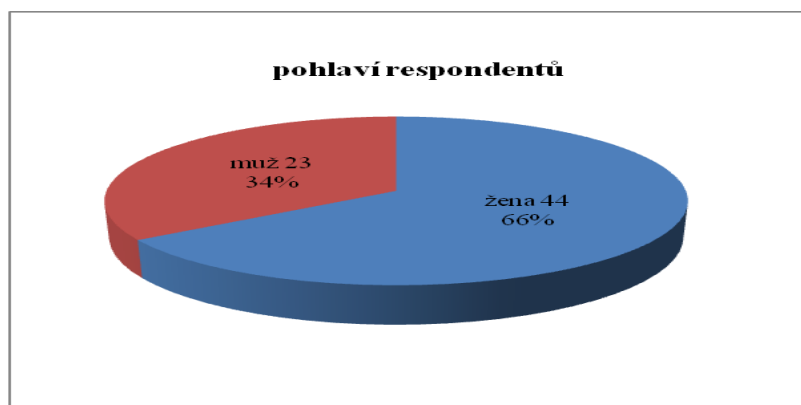
Pro svůj výzkum jsem zvolila kvantitativní metodu – dotazníkové šetření, protože z tohoto šetření se dá získat mnoho údajů ve velmi krátké době a je dobře vyhodnotitelné. Dotazník byl nestandardizovaný (viz Příloha č. 1). Tento dotazník obsahoval maximálně 17 položek. Na jednom místě došlo k větvení dotazníku, takže ne všichni respondenti odpovídali na všechny položky. První dvě položky charakterizují výzkumný vzorek, který se šetření zúčastnil. Zbýlých 15 odpovídá na výzkumné otázky. Na tři položky respondenti odpovídali ano x ne, z toho jedna z nich byla větvicí. Na jednu položku respondenti odpovídali číslem, odpověď na 12 položek byla výběrem ze seznamu možností, kdy měli respondenti vybrat jednu z nabízených možností. Z těchto seznamových položek bylo šest polozavřených s možností libovolné odpovědi. Na dvě položky respondenti odpovídali delším textem.

K získání respondentů jsem zvolila oslovení organizací, které mají ve svých nabídkách služeb terénní programy a u kterých je předpoklad, že mezi jejich zaměstnanci jsou terénní sociální pracovníci a terénní pracovníci v sociálních službách. Vzhledem k tomu, že hlavní náplň terénní práce je stejná jak u sociálních pracovníků, tak u pracovníků v sociálních službách, oslovila jsem i terénní pracovníky i když název mé bakalářské práce je zaměřen pouze na terénní sociální pracovníky. Původně jsem se chtěla orientovat pouze na Zlínský kraj, ale z hlediska malého počtu organizací věnujících se terénním programům a předpokladu, že v každé organizaci jsou dva, tři terénní pracovníci, jsem oslovila všechny organizace mající terénní programy, a které jsou sdružené v ČAS. Vyhledala jsem si na stránkách ČAS internetové adresy těchto organizací (seznam oslovených zařízení uvádím v Příloze č. 2). Dotazník jsem umístila na webové stránky, které se věnují dotazníkovým šetřením – [www.vyplnto.cz](http://www.vyplnto.cz). Formou emailové korespondence jsem zaslala internetový odkaz na dotazník (Příloha č. 3). Dotazník byl přístupný od 5. 4. 2012 do 25. 4. 2012. dotazník byl určen pouze pro potřeby mé bakalářské práce a proto se na něj nelze na daných stránkách podívat.

Jako metodu vyhodnocení získaných dat jsem zvolila zpracování do tabulek a grafů, které jsou dále interpretovány.

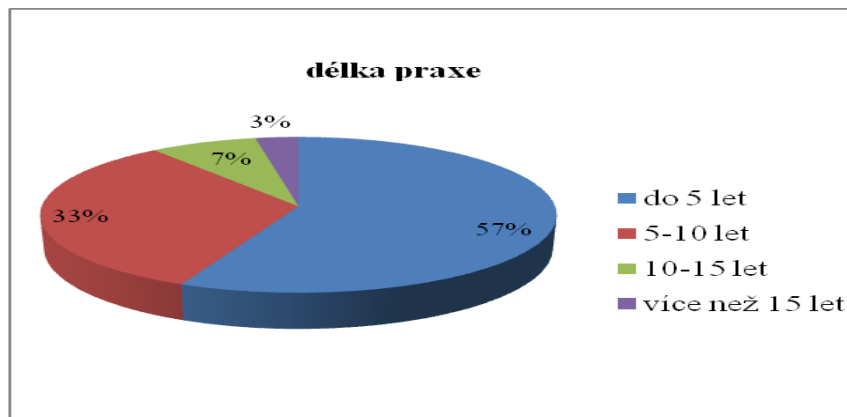
### 6.2.1 Charakteristika respondentů

Odpovědi v dotazníku odhalily zajímavé zjištění, a to, že 66% respondentů byly ženy, což mne trochu překvapilo. Vzhledem k náročnosti terénní sociální práce jsem očekávala větší zastoupení mužů. Údaje mohou být ale zkresleny tím, že muži prostě dotazník nevyplnili.



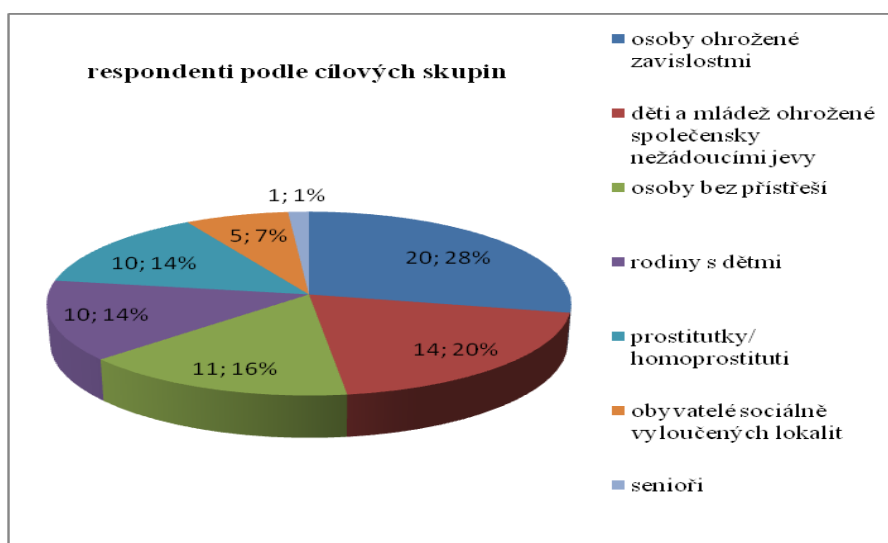
Graf č. 1 pohlaví respondentů

Dalším rozdělením respondentů je délka praxe, po kterou vykonávají práci terénních pracovníků. Nejvíce respondentů tuto práci vykonává kratší dobu než je 5 let. Je to celých 55%. Velmi mne překvapilo, že tuto náročnou práci jeden respondent vykonává 17 let. Jeden z respondentů se terénní soc. práci věnuje dokonce 21 let, což znamená, že vlastně stál u zrodu terénní práce u nás.



Graf č. 2 délka praxe

Charakteristika respondentů podle cílových skupin je následující. Nejvíce respondentů pracuje s osobami ohroženými závislostmi 28%, hned poté následují děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy 20%. Další tři skupiny mají podobné zastoupení, osoby bez přístřeší 16%, rodiny s dětmi 14% a prostitutky a homoprostituti také 14%. Součet cílových skupin je větší než počet respondentů, protože někteří respondenti pracují s více skupinami najednou. Nejméně oslovených respondentů se věnuje lidem žijícím ve vyloučených lokalitách 7% a seniorům 1%.



Graf č. 3 respondenti podle cílových skupin



## 7 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU

### 7.1 Interpretace získaných dat

Vyhodnocení získaných dat proběhne interpretací dotazníkových otázek. Pro přehlednost budou data uspořádána do tabulek a grafů.

Dotazníkový průzkum skončil 25. 4. 2012. Návratnost dotazníků byla 71,6%. Tato návratnost je dána poměrem vyplněných a zobrazených dotazníků. Průměrná doba vyplňování dotazníku byla 08:29 minut. Několik organizací odmítlo dotazník vyplnit s odůvodněním, že takovou službu dělají pouze pro studenty, kteří u nich vykonávají praxi. Další organizace mi oznámili, že terénní programy v jejich organizaci byly z nedostatku financí zrušeny.

Otázky č. 1-3 se vztahují k charakteristice výzkumného vzorku.

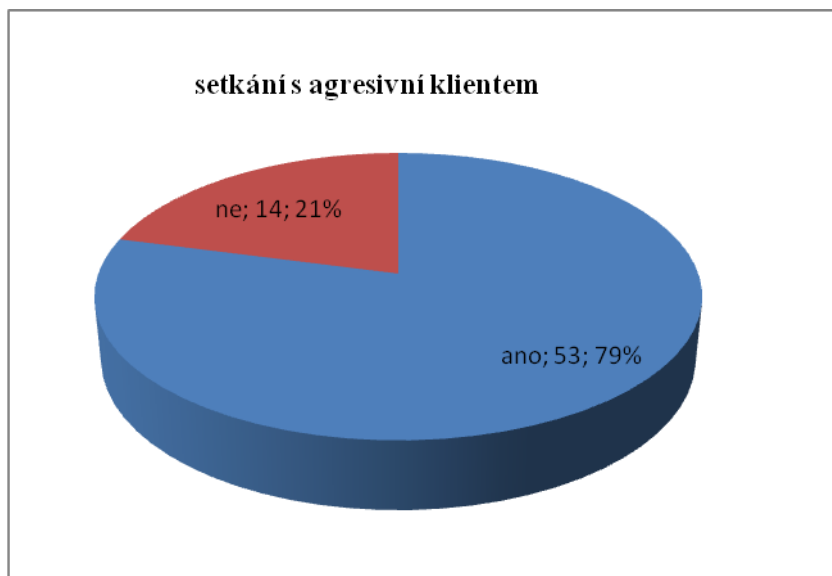
#### Otázka č. 4

Tato otázka zjišťovala četnost terénních pracovníků, kteří se setkali s agresivním klientem. U této otázky došlo k větvení dotazníku a na další otázky pak odpovídali pouze ti respondenti, kteří se s agresivním klientem ve své praxi setkali.

Kombinace odpovědí na otázku č. 3 a 4 tedy vyjadřuje, kolik terénních pracovníků bylo při výkonu své praxe ohroženo agresí ze strany klienta a která cílová skupina klientů vykazuje nejvyšší četnost výskytu agrese.

setkání s agresivním klientem	absolutní četnost	relativní četnost
ano	53	79%
ne	14	21%

*Tabulka č. 1 setkání s agresivním klientem*



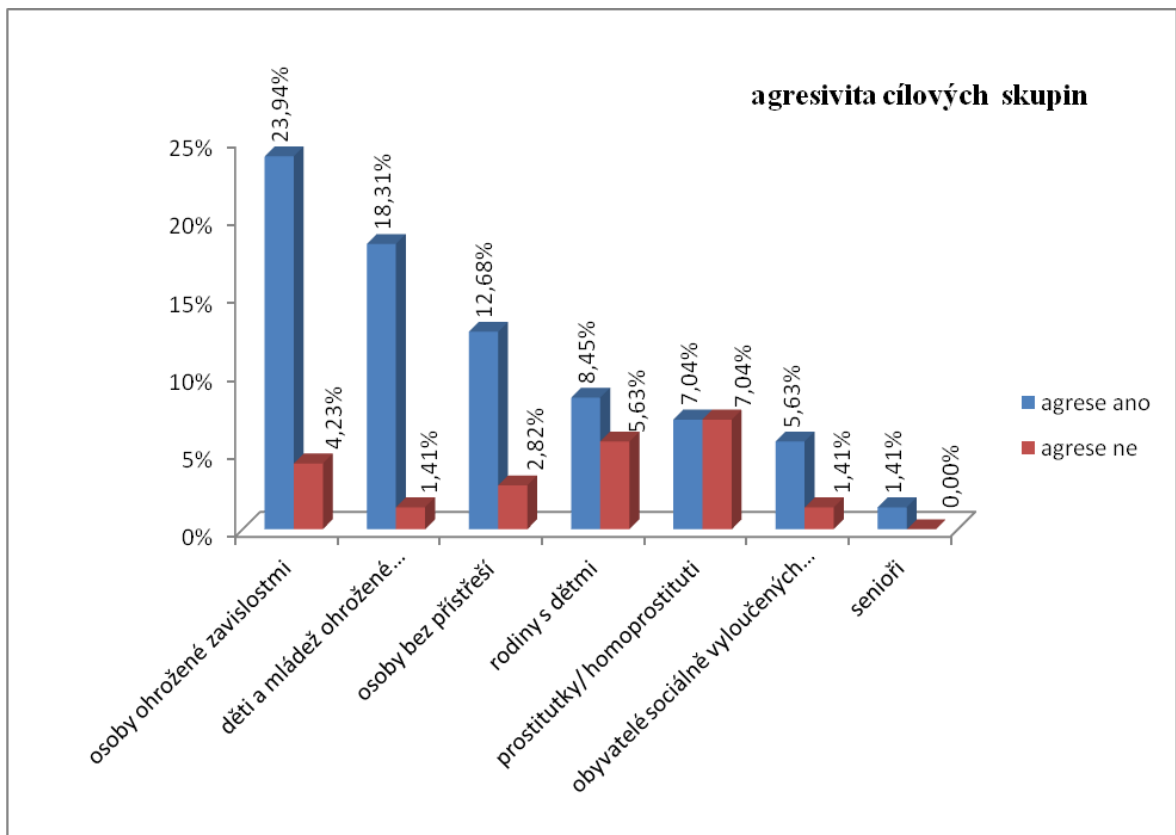
*Graf č. 4 setkání s agresivním klientem*

Z údajů uvedených v tabulce a grafu vyplývá, že procento terénních pracovníků (79% ), kteří se ve své praxi s agresivitou setkali je podstatně vyšší, než procento pracovníků (21%), kteří s agresivitou nemají osobní zkušenost

Další tabulka a graf znázorňují agresivitu jednotlivých cílových skupin v tomto výzkumu.

agresivita cílových skupin	agrese ano	agrese ne	agrese ano %	agrese ne %
osoby ohrožené závislostmi	17	3	23,94%	4,23%
děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy	13	1	18,31%	1,41%
osoby bez přístřeší	9	2	12,68%	2,82%
rodiny s dětmi	6	4	8,45%	5,63%
prostitutky/ homoprotituti	5	5	7,04%	7,04%
obyvatelé sociálně vyloučených lokalit	4	1	5,63%	1,41%
senioři	1	0	1,41%	0,00%

*Tabulka č. 2 agresivita cílových skupin*



Graf č. 5 agresivita cílových skupin

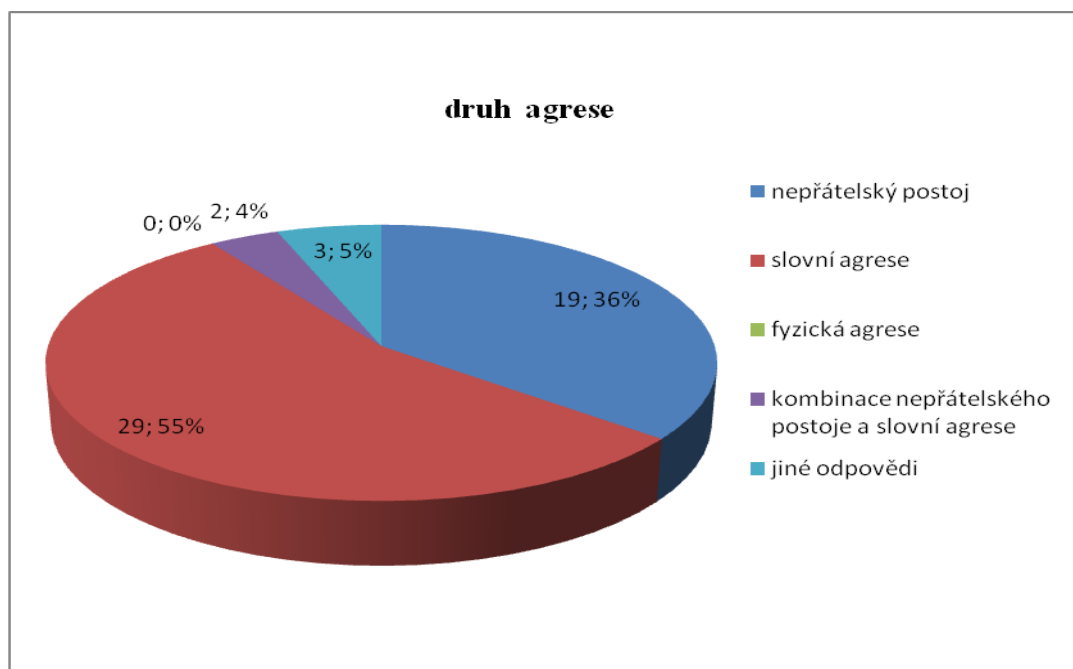
Grafické vyjádření přehledně znázorňuje, že v tomto výzkumu se jako nejvíce agresivní jeví cílová skupina „osoby ohrožené závislostmi“. Druhé místo, velmi překvapivě, zaujala skupina „děti a mládež ohrožená společensky nežádoucími jevy“ a hned za nimi následují „osoby bez příštířší“, u kterých jsem já osobně předpokládala nejvyšší % agresivního chování. Jako nejméně agresivní se v rámci tohoto výzkumu jeví „prostitutky a homoprotituti“, u kterých se rozdíl mezi agresivními a neagresivními klienty úplně smazává. Cílovou skupinu seniorů ponechávám bez hodnocení, neboť v rámci výzkumu jsem získala odpovědi pouze od jednoho respondenta, který s uvedenou cílovou skupinou pracuje.

## Otázka č. 5

Tato otázka byla zaměřena na zjištění typu nejčastější agrese klientů terénních pracovníků.

druh agrese	absolutní četnost	relativní četnost
nepřátelský postoj	19	35,85%
slovní agrese	29	54,72%
fyzická agrese	0	0,00%
kombinace nepřátelského postoje a slovní agrese	2	3,77%
jiné odpovědi	3	5,66%

Tabulka č. 3 druh agrese



Graf č. 6 druh agrese

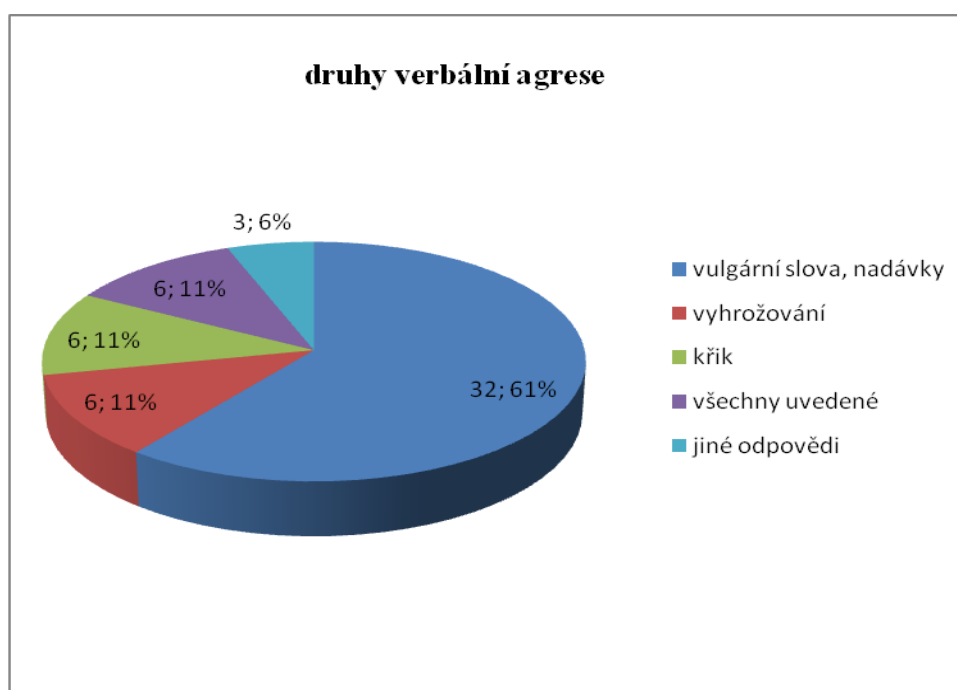
Jak lze vidět na předchozím grafu, nejvíce se respondenti setkávají se slovní agresí a hned za ní následuje nepřátelský postoj. 2 respondenti uvedli kombinaci obou uvedených. Mezi jinými odpověďmi figuruje agrese klientů mezi sebou, ale není uveden typ agrese, takže ji nemohu přiřadit ani k jedné z odpovědi.

## Otázka č. 6

Tato otázka byla zaměřena na zjištění nejčastějšího druhu verbální agrese.

druhy verbální agrese	absolutní četnost	relativní četnost
vulgární slova, nadávky	32	60,38%
vyhrožování	6	11,32%
křik	6	11,32%
všechny uvedené	6	11,32%
jiné odpovědi	3	5,66%

Tabulka č. 4 druhy verbální agrese



Graf č. 7 druhy verbální agrese

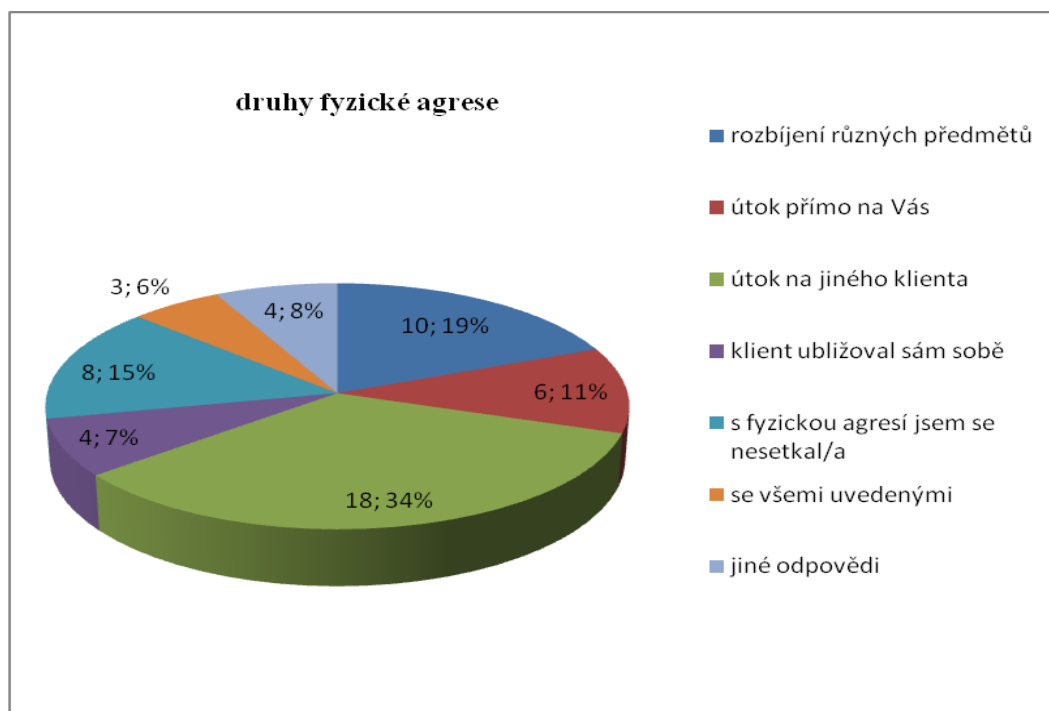
Odpovědi respondentů na tuto otázku jasně ukazují, že nejčastějším typem verbální agrese jsou vulgární slova a nadávky. Vyhrožování, křik a kombinace všech tří uvedených typů verbální agrese jsou zastoupeny stejně 11%.

## Otázka č. 7

Tato otázka zjišťovala druhy fyzické agrese, se kterou se respondenti ve své práci u klientů setkali

druhy fyzické agrese	absolutní četnost	relativní četnost
rozbíjení různých předmětů	10	18,87%
útok přímo na Vás	6	11,32%
útok na jiného klienta	18	33,96%
klient ubližoval sám sobě	4	7,55%
s fyzickou agresí jsem se nesetkal/a	8	15,09%
se všemi uvedenými	3	5,66%
jiné odpovědi	4	7,55%

Tabulka č. 5 druhy fyzické agrese



Graf č. 8 druhy fyzické agrese

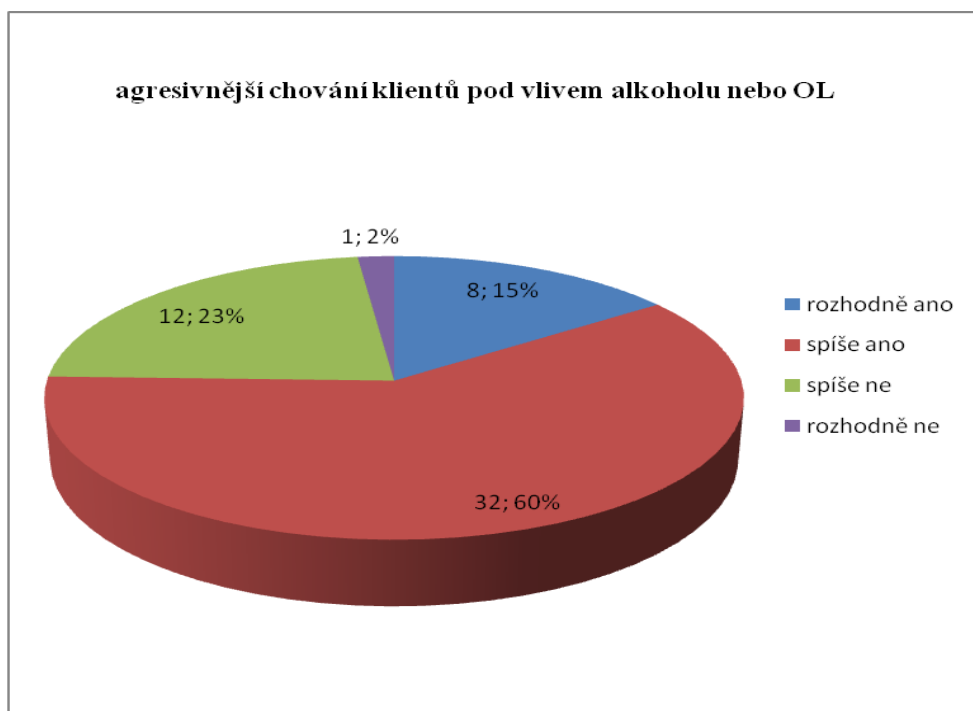
Z výše uvedeného vyplývá, že nejčastější fyzickou agresí, se kterou se respondenti setkali, je útok na jiného klienta. Další v řadě je rozbíjení různých předmětů. 15% respondentů se s fyzickou agresí neseťkalo, ale na druhé straně 11% zažilo útok klienta přímo na vlastní kůži.

#### Otázka č. 8

Tato otázka měla zjistit, jestli se klienti, kteří jsou pod vlivem alkoholu nebo omamných látek, chovají agresivněji než ostatní.

agresivnější chování klientů pod vlivem alkoholu nebo OL	absolutní četnost	relativní četnost
rozhodně ano	8	15,09%
spíše ano	32	60,38%
spíše ne	12	22,64%
rozhodně ne	1	1,89%

Tabulka č. 6 chování pod vlivem alkoholu nebo OL



Graf č. 9 chování pod vlivem alkoholu nebo OL

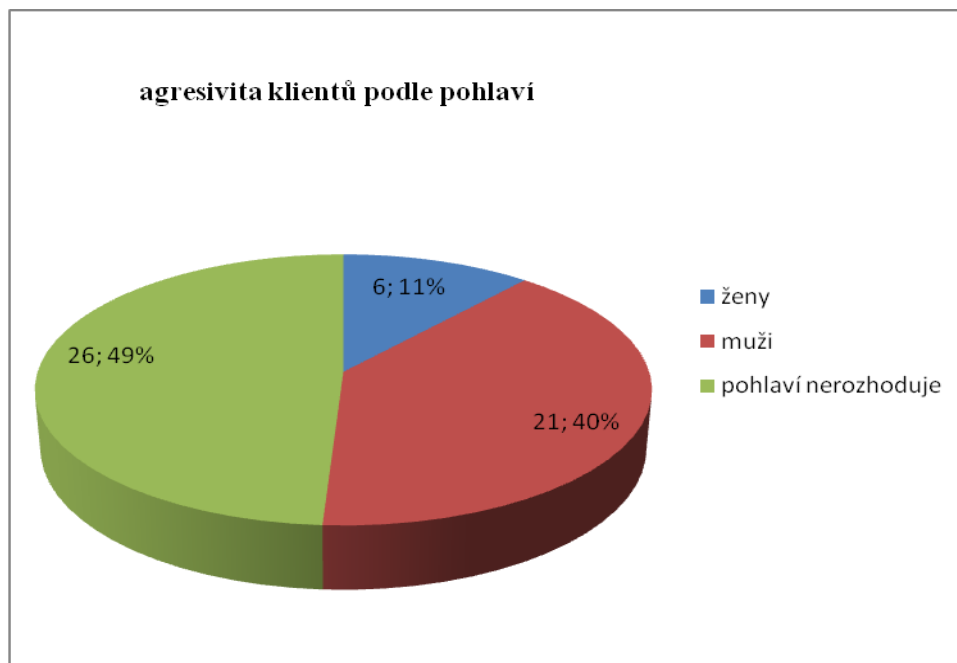
Osobní zkušenosti respondentů zpracované v této tabulce ukazují, že klienti kteří jsou pod vlivem alkoholu nebo jiné OL vykazují mnohem vyšší procento agresivního chování než ostatní. Pokud sečteme odpovědi rozhodně ano a spíše ano dojdeme k závěru, že 75% respondentů souhlasí s názorem, že alkohol a OL zvyšují tendenci k agresivnímu chování

#### Otázka č. 9

Pomocí této otázky jsem chtěla zjistit, zda se agresivněji projevují spíše muži než ženy.

agresivita klientů podle pohlaví	absolutní četnost	relativní četnost
ženy	6	11,32%
muži	21	39,62%
pohlaví nerozhoduje	26	49,06%

*Tabulka č. 7 agresivita podle pohlaví*



*Graf č. 10 agresivita podle pohlaví*



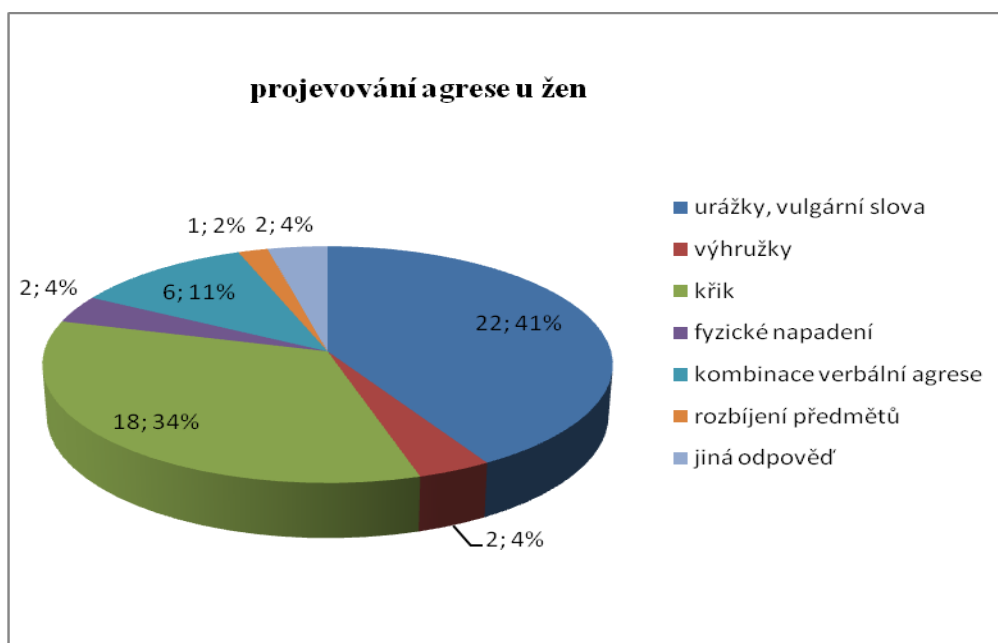
Osobně jsem předpokládala, že jako agresivnější budou v odpovědi na tuto otázku označeni muži. Ovšem téměř polovina respondentů, kteří jsou v této oblasti profesionály, se přiklání k názoru, že agresivita nijak nesouvisí s pohlavím.

#### Otázka č. 10

V této otázce mne zajímalo, s jakým typem agresivního chování se nejčastěji terénní pracovníci setkávají u žen.

projevování agrese u žen	absolutní četnost	relativní četnost
urážky, vulgární slova	22	41,51%
výhrůžky	2	3,77%
křik	18	33,96%
fyzické napadení	2	3,77%
kombinace verbální agrese	6	11,32%
rozbíjení předmětů	1	1,89%
jiná odpověď	2	3,77%

Tabulka č. 8 projevy agrese u žen



Graf č. 11 projevy agrese u žen

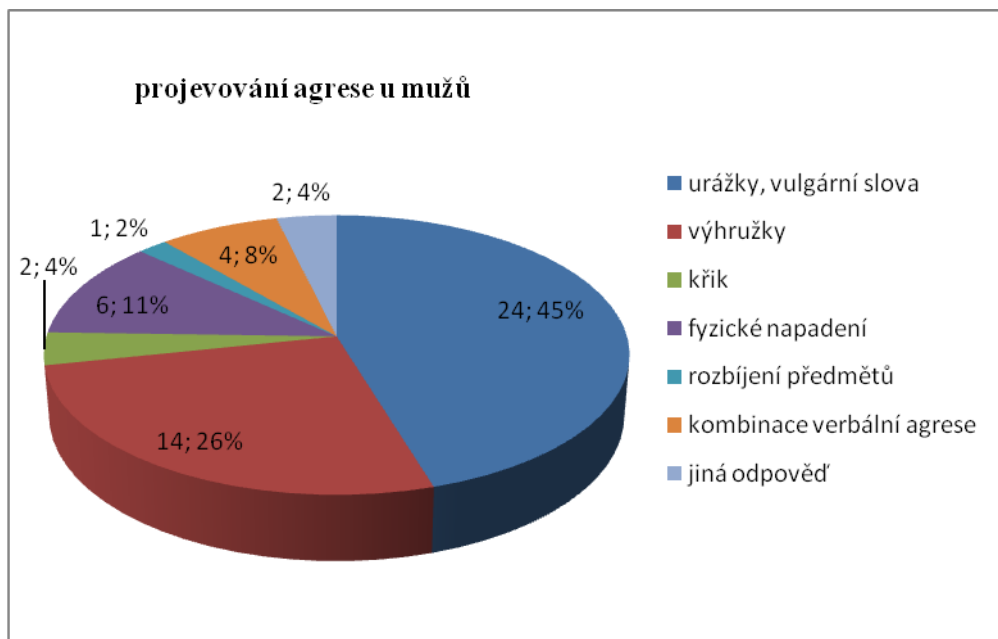
Z tabulky i grafu vyplývá, že u žen mezi projevy agresivního chování převažuje typ verbální agrese. Když sečteme všechny druhy verbální agrese, které respondenti uvedli, vychází nám, že ženy používají verbální agresi v 90% případů.

#### Otázka č. 11

Tato otázka měla za úkol zjistit, jaký typ agrese převládá u klientů mužského pohlaví.

projevování agrese u mužů	absolutní četnost	relativní četnost
urážky, vulgární slova	24	45,28%
výhrušky	14	26,42%
křik	2	3,77%
fyzické napadení	6	11,32%
rozbíjení předmětů	1	1,89%
kombinace verbální agrese	4	7,55%
jiná odpověď	2	3,77%

Tabulka č. 9 projevy agrese u mužů



Graf č. 12 projevy agrese u mužů

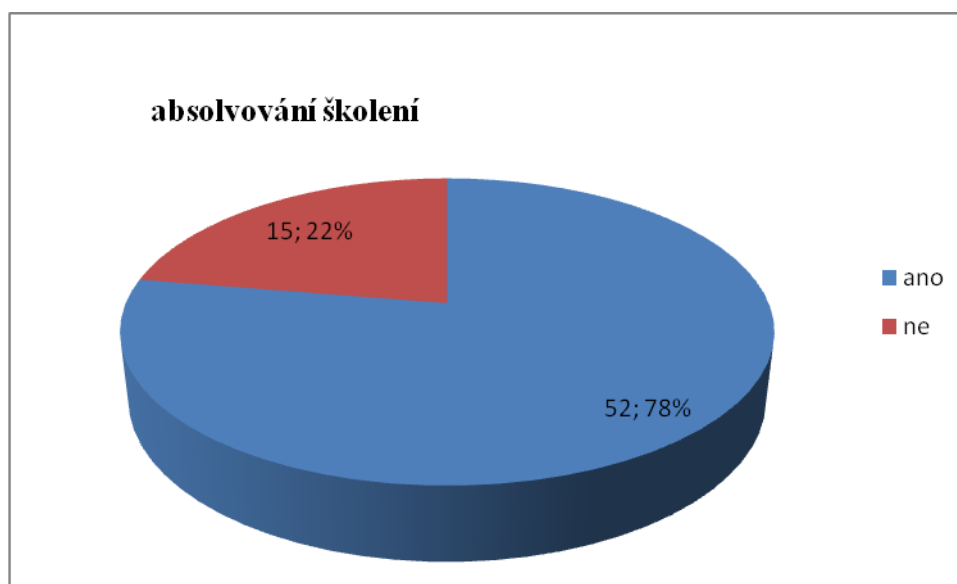
Stejně jako u žen i u mužů se agrese při setkání s terénními pracovníky projevuje hlavně verbálním typem agrese, ale vidíme, že podíl fyzické agrese je větší než u žen.

#### Otázka č. 12

Na tuto otázku odpovídali všichni respondenti. Měla za úkol zjistit, jestli jsou pracovníci na setkání s agresivními klienti připravováni.

absolvování školení	absolutní četnost	relativní četnost
ano	52	77,61%
ne	15	22,39%

*Tabulka č. 10 absolvování školení*



*Graf č. 13 absolvování školení*

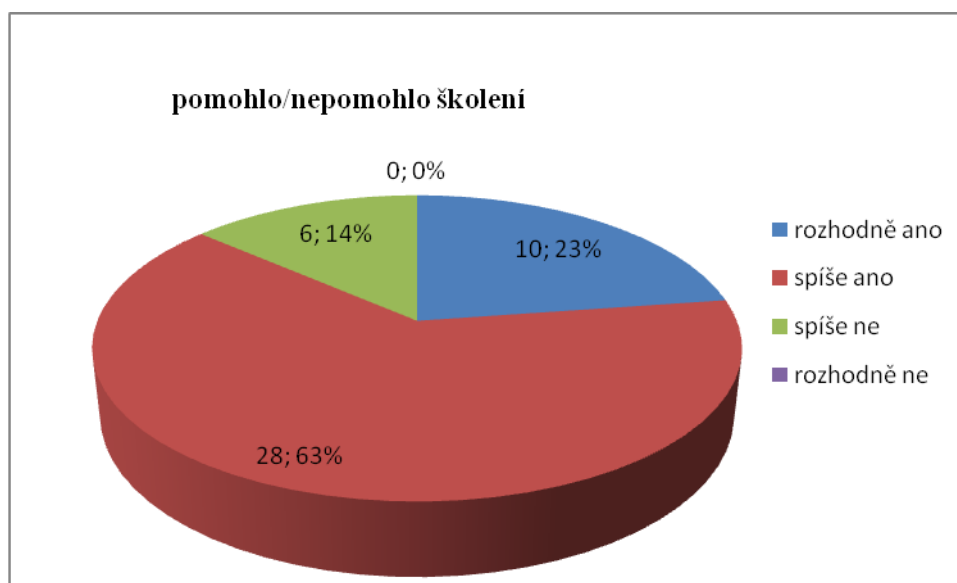
Z uvedeného grafu a tabulky vyplývá, že školení jak se chovat při setkání s agresivním klientem absolvovalo 78% respondentů, kteří se průzkumu zúčastnili. I když je to vysoké % číslo, já osobně jsem předpokládala, že to bude mnohem větší počet respondentů, protože si myslím, že absolvovat takové školení by mělo být pro terénní pracovníky povinné.

## Otázka č. 13

Na tuto otázku odpovídali jen respondenti, kteří se s agresivním klientem setkali a zároveň absolvovali školení, protože cílem otázky bylo zjistit, zda pro ně dané školení bylo přínosem a zda jim při setkání s agresivním klientem pomohlo.

pomohlo/nepomohlo školení	absolutní četnost	relativní četnost
rozhodně ano	10	22,73%
spíše ano	28	63,64%
spíše ne	6	13,64%
rozhodně ne	0	0,00%

Tabulka č. 11 pomohlo/nepomohlo školení



Graf č. 14 pomohlo/nepomohlo

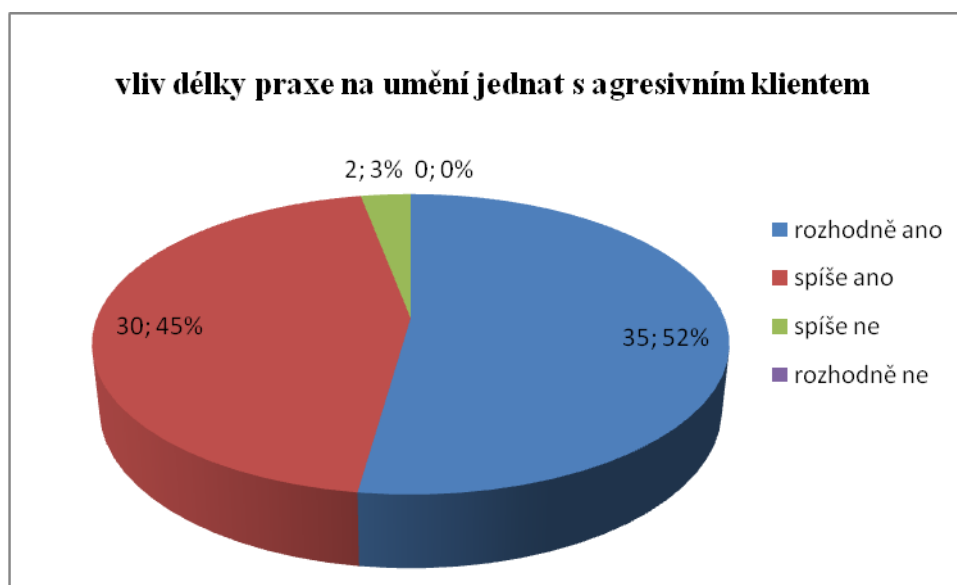
Většina respondentů je přesvědčena, že absolvované školení jim přineslo užitek a při setkání s agresivním klientem byli schopni adekvátně reagovat.

## Otázka č.14

V této otázce jsem zjišťovala, jaký názor mají respondenti na vztah délky praxe a umění jednat s agresivním klientem.

vliv délky praxe na umění jednat s agresivním klientem	absolutní četnost	relativní četnost
rozhodně ano	35	52,24%
spíše ano	30	44,78%
spíše ne	2	2,99%
rozhodně ne	0	0,00%

Tabulka č. 12 vliv délky praxe na umění jednat agresivním klientem



Graf č. 15 vliv délky praxe na umění jednat s agresivním klientem

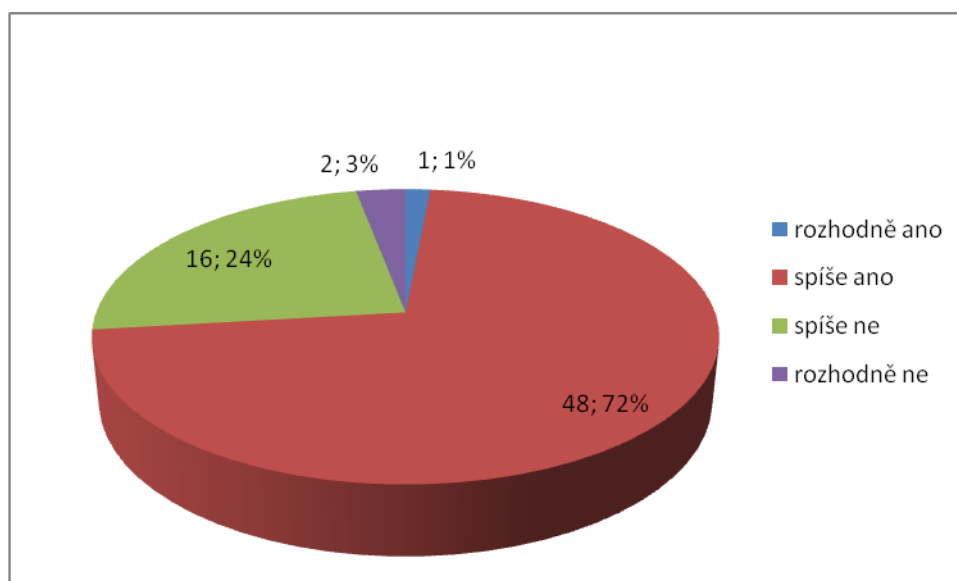
Téměř všichni respondenti se přiklání k názoru, že s délkou praxe se zvyšuje umění jednat s agresivními klienty

## Otázka č. 15

V této otázce jsem se od respondentů chtěla dovědět, zda si myslí, že jsou schopni na základě svých zkušeností a znalostí rozpoznat, který z klientů bude jednat agresivně.

rozpoznání agresivního klienta na základě zkušeností	absolutní četnost	relativní četnost
rozhodně ano	1	1,49%
spíše ano	48	71,64%
spíše ne	16	23,88%
rozhodně ne	2	2,99%

Tabulka č. 13 rozpoznání agresivního klienta na základě zkušeností



Graf č. 16 rozpoznání agresivního klienta na základě zkušeností

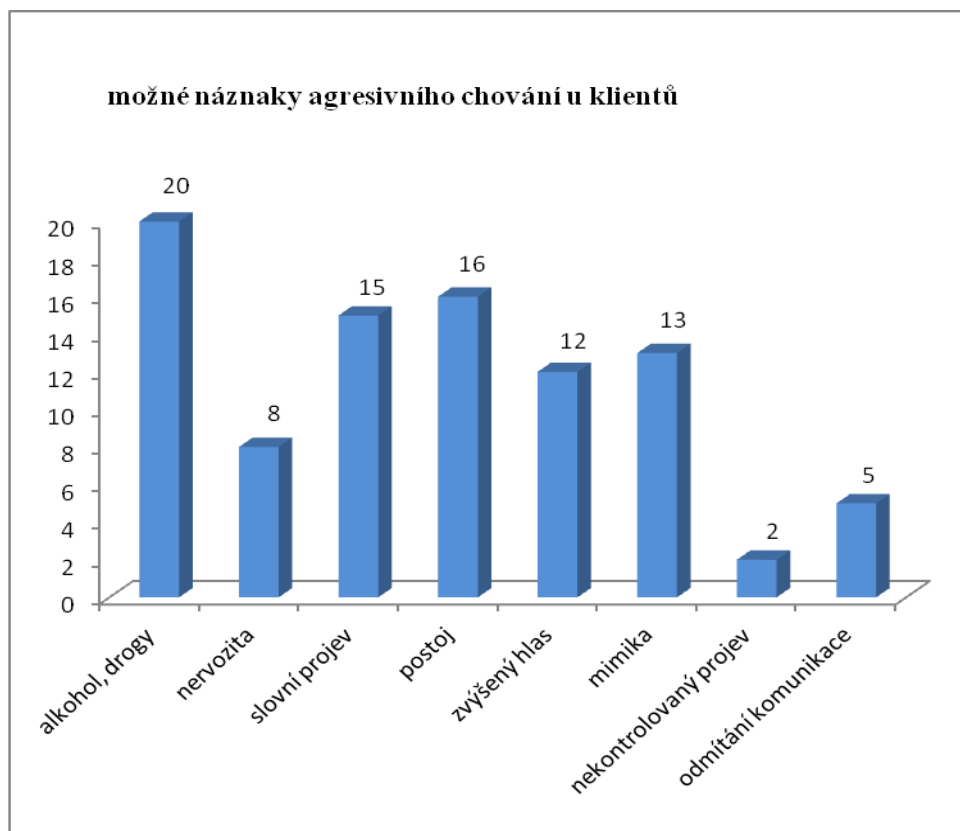
97% respondentů uvádí, že jsou schopni na základě svých znalostí a zkušeností rozpoznat, který klient bude reagovat agresivně. Z odpovědí je patrné, že s přibývajícím praxí se toto % zvyšuje, přesto i tak mě toto vysoké číslo trochu překvapilo, neboť graf délky praxe ukazuje, že celých 57% respondentů pracuje v terénu kratší dobu (do 5 let, viz graf č. 2).

## Otázka č. 16

Na tuto otázku respondenti odpovídali delším textem, pro zpřehlednění jsem nejčastější výroky zpracovala do tabulky a grafu. Celé znění odpovědí uvádím v Příloze č. 4.

možné náznaky agresivního chování u klientů	počet respondentů
alkohol, drogy	20
nervozita	8
slovní projev	15
postoj	16
zvýšený hlas	12
mimika	13
nekontrolovaný projev	2
odmítání komunikace	5

Tabulka č. 14 náznaky agresivního chování klientů



Graf č. 17 náznaky agresivního chování klientů

Podle grafu a tabulky je zřejmé, že nejčastěji respondenti usuzují na agresivní chování svých klientů hlavně podle toho, zda je klient pod vlivem alkoholu nebo drog, jaký celkový postoj klient zaujímá, jaký je jeho slovní projev, zda má či nemá zvýšený hlas a jaká je mimika klienta. Odpovědi, které mne zaujaly, jsou tyto:

- prošel jsem výcvikem motivačních rozhovorů a od počátku nastavuji komunikaci tak, abych nevyvolal agresi. Takže pouze když ke klientům přicházím, tak s možnou agresi počítám, když pijí alkohol (u marihuany bez agrese) a ve skupině je aktuálně velká dynamika, pokud klienta znám a znám jeho aktuální situaci a pokud mám slabší chvílku a nepůsobím pevně a suverénně.
- je rozrušen, už když se s ním setkávám, začíná nadávat (třeba ne na mě, ale i na jiného člověka, instituci), nabírá na síle hlasu (zejména při vyřizování nepříjemných záležitostí týkajících se rodiny)
- vliv alkoholu, drog, dále, když prožívá stresové období, když ho vytočí někdo něčím osobním (jiný klient, nedejbože např. začínající pracovník) atd.

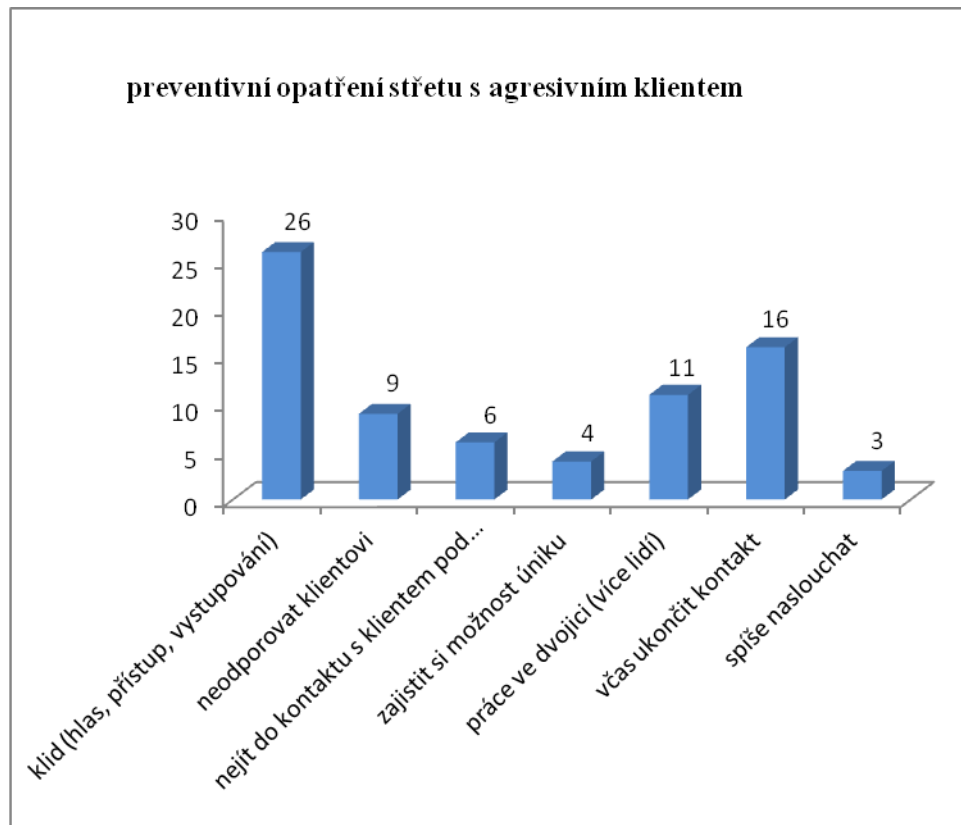
#### Otázka č. 17

Tato otázka zjišťovala, jaké preventivní opatření před nebezpečím setkání s agresivním klientem respondenti znají. Na tuto otázku respondenti odpovídali také delším textem. Nejčastější odpovědi jsem opět dala do tabulky a grafu a celé znění odpovědí uvádím v Příloze č. 5.

preventivní opatření střetu s agresivním klientem	počet respondentů
klid (hlas, přístup, vystupování)	26
neodporovat klientovi	9
nejít do kontaktu s klientem pod vlivem alkoholu nebo drog	6
zajistit si možnost úniku	4
práce ve dvojici (více lidí)	11
včas ukončit kontakt	16
spíše naslouchat	3

*Tabulka č. 15 preventivní opatření střetu s agresivním klientem*





*Graf č. 18 preventivní opatření střetu s agresivním klientem*

Nejčastěji zmiňovanou odpovědí, jaká jsou preventivní opatření při střetu s agresivním klientem, byla odpověď klid. Respondenti uváděli klidný hlas, klidný přístup a také klidné vystupování. Další nejčastější odpovědí bylo včas ukončit kontakt a chodit ve dvojici. Opět zde pro zajímavost uvádím odpovědi, které mě nejvíce zaujaly:

- zachovávat bezpečnostní opatření, v momentě, kdy by mohlo dojít k útoku (fyzickému) chodit po dvou, předvídat a minimalizovat situace ve kterých by k násilí mohlo dojít, snažit se vždy všechno do nejmenších detailů vysvětlovat, ptát se klienta na názory a oceňovat ho, poslední možností je ukončení sociální služby (z preventivních důvodů, tam kde víme, že to nikam nevede a uživatel je setrvale agresivní a hrozí napadení pracovníků)
- volba místa setkání - raději tak kde to znám, vím kudy opustit prostor. Práce ve dvou na místech, která mohou mít rizikový potenciál, nevstupovat do kontaktu v případě, že to nepovažuji za bezpečné. Profesionální přístup ke klientům (nehodnocení, akceptace, práce s informacemi, aj.)

- jednat klidně a být opatrný. Jinak nelze preventivně omezit (navíc riziko setkání s agresivitou u klienta vnímám stejně jako u majoritní populace - už jsem zažil situace, kdy mě na ulici neznámý člověk náhle a bezdůvodně napadl). Když procházím místem, o kterém vím, že je nebezpečné, mám navíc po ruce připravený slzný plyn.

## 7.2 Odpovědi na výzkumné otázky

Tato část mé práce se věnuje odpovědím na výzkumné otázky položené v úvodu praktické části.

Na otázku č. 1 „Kolik pracovníků terénní sociální práce se setkalo s agresivním klientem?“ nám odpověď poskytuje otázka č. 4 dotazníku. S agresivním klientem se ve své praxi setkalo 79% respondentů. Vzhledem k tomu, že v dnešní době je agrese ve společnosti zcela běžným jevem, jsem očekávala, že toto číslo bude i vyšší.

Otázka č. 2 se zabývala zjištěním s jakým typem agrese se terénní sociální pracovníci setkávají ve své praxi nejčastěji. S touto otázkou korespondovaly odpovědi respondentů na otázky č. 5-7. Převážná většina terénních pracovníků uvedla, že nejčastěji se setkávají s verbálními projevy agrese v podobě slovních útoků a nepřátelského postoje. Slovní napadání má ve většině případů podobu nadávek a urážek. K nejvíce rozšířeným projevům fyzické agrese pak podle respondentů patří útok na jiného klienta.

Otázka č. 3 se týkala četnosti agresivity u cílových skupin, na které se jednotliví terénní pracovníci orientují. To, že mezi jedny z nejagresivnějších skupin patří drogově závislí a osoby bez přístřeší, mě ani moc nepřekvapilo, protože tito klienti bývají často pod vlivem alkoholu nebo OL a jak známo je to jeden z faktorů ovlivňujících sklony k agresi. Z čeho jsem byla překvapená, je agresivita dětí a dospívajících. Věřím, že zde se jedná hlavně o verbální agresi a ne fyzickou, ale i tak mě toto zjištění nepotěšilo.

V otázce č. 4 se mé přesvědčení, že muži jsou agresivnějšími klienty než ženy, nepotvrdilo, protože převážná část respondentů uvedla, že pohlaví klienta nemá vliv na jeho agresivitu. Také v projevech agrese u jednotlivých pohlaví jsem měla mylnou představu, že u mužů bude převládat agrese fyzická. Z odpovědí respondentů ovšem vyplývá, že stejně jako ženy i muži svou agresivitu demonstrují převážně verbálně, a to hlavně vulgárními slovy a urážkami.

Otázka č. 5 zkoumala, jaká preventivní opatření využívají terénní pracovníci při setkání s agresivním klientem. Tato otázka byla otevřená, takže odpovědí se sešlo opravdu mnoho. Nejčastější však byla zachovat klid, používat klidný hlas, vystupování. Dalším nejčastěji zmiňovaným opatřením je chodit do terénu ve dvojici nebo v případě ohrožení, co nejrychleji ukončit kontakt. Je jasné, že na každého klienta zabírá něco jiného a je hlavně na zkušenostech terénního pracovníka rozpoznat, jak se v dané situaci zachovat.

Z vyhodnocených dat jsem zjistila, že střetnutí s agresivním klientem není v práci terénního pracovníka výjimkou a patří to k riziku terénní sociální práce. Potěšující je zjištění, že školení, která terénní pracovníci absolvují je pro ně přínosem a pomáhá jim při setkání s agresivním klientem.

## ZÁVĚR

Streetwork jako součást sociální práce je v naší republice záležitostí velmi mladou, přesto si za dobu své existence dokázal získat spoustu nadšených lidí, pro které se práce v terénu stala posláním. Úkolem terénních pracovníků je především aktivně vyhledávat jedince a skupiny, kteří sami nemohou, nechtějí nebo nejsou schopni jinou sociální službu vyhledat, jedná se tedy převážně o práci s jedinci či skupinami ohroženými různými patologickými jevy, což klade na terénního pracovníka velmi vysoké nároky. Musí být vybaven psychickou odolností, fyzickou silou i uměním kreativně a asertivně myslet a komunikovat. Veškeré toto umění je mu nápomocno při řešení složitých situací, které ho při práci v terénu mohou potkat. Jde o povolání velmi náročné, proto i délka praxe vykonávaná v terénu se ve většině případů pohybuje v rozmezí do 10 let. Je proto nezbytné, vytvářet terénním pracovníkům co nejlepší podmínky pro výkon jejich povolání, vážit si jejich úsilí a patřičně ocenit snahu, se kterou se snaží pomáhat potřebným lidem k návratu do „normálního“ života.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici: Streetwork*. Brno: Doplněk, 1999. ISBN 80-723-9048-1.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk, 2003. ISBN 80-723-9148-8.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena. Streetwork. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

ČERMÁK, Ivo. *Lidská agrese a její souvislosti*. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN 80-902-6141-8.

ČERNÁ, Dominika. Úvod do terénní práce. In: JANOUSHKOVÁ, Klára. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-807-3685-041.

GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 9. ISBN 80-858-5010-9.

GOLDMANN, Radoslav. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. 3. přepracované a doplněné vydání, Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. ISBN 80-244-1454-6.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.

JANOUSHKOVÁ, Klára. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-807-3685-041.

KOPAL, Jiří a kol., Studijní materiály dvoustupňového vzdělávacího programu pro terénní sociální pracovníky- stupeň 1. Brno: Drom o.p.s., 2004.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8549-0.

MATOUŠEK, O., P. MÜLLEROVÁ a A. VONDRÁŠKOVÁ. Sociální práce s uživateli drog. In: MATOUŠEK, O., P. KODYMOVÁ a J. KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vydání. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-807-3678-180.

- NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. 2. rozšířené a přepracované vydání. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1680-5.
- NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Zeman, 2001. ISBN 80-903-0700-0.
- NEDĚLNÍKOVÁ, Dana a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007.
- PITTNEROVÁ, Dagmar. Terénní sociální práce. In: GOLDMANN, Radoslav. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. 3. přepracované a doplněné vydání. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. ISBN 80-244-1454-6.
- PLEVOVÁ, Silvie. *Terénní sociální práce s romskou populací*. Olomouc, 2010. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Pedagogická fakulta. Ústav speciálněpedagogických studií
- PONĚŠICKÝ, Jan. *Agrese, násilí a psychologie moci*. Praha: Triton, 2004. ISBN 80-725-4593-0.
- PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-807-3871-000.
- SCHWARZOVÁ, Gabriela. Sociální práce s bezdomovci. In: MATOUŠEK, O., P. KODYMOVÁ a J. KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vydání. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-807-3678-180.
- SPURNÝ, Joža. *Psychologie násilí: o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu*. Praha: Eurounion, 1996. ISBN 80-858-5830-4.
- ŠAROCH, Václav. Rizikové situace z hlediska bezpečnosti terénního sociálního pracovníka. In: JANOŮŠKOVÁ, Klára. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-807-3685-034.
- ŠVINGALOVÁ, Dana. *Kapitoly z psychologie*. Liberec: Technická univerzita, 2002. Studijní texty pro distanční studium. ISBN 80-708-3614-8.
- VÝROST, Jozef. *Sociální psychologie*. 2., přepracované a rozšířené vydání. Editor Ivan Slaměník. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-802-4714-288.

**Internetové zdroje**

drogy-info.cz.[online]. [cit. 2012-04-14]. Dostupné z: [http://www.drogy-info.cz/index.php/info/glosar\\_pojmu/s/socioterapie\\_social\\_therapy](http://www.drogy-info.cz/index.php/info/glosar_pojmu/s/socioterapie_social_therapy)

casting-hostesky.cz. [online]. [cit. 2012-04-28]. Dostupné z: <http://www.casting-hostesky.cz/cs/agresivita.htm>

ografologii.blogspot.com/. In: [online]. [cit. 2012-04-28]. Dostupné z: <http://ografologii.blogspot.com/2008/04/gender-rozdily-v-chovani-muzu-zen.html>

Centrumpsychoterapie.cz. [online]. [cit. 2012-04-28]. Dostupné z: <http://www.centrumpsychoterapie.cz/pouzivane-metody/individualni-psychoterapie/>

Rozkosbezrizika.cz. [online]. [cit. 2012-04-28]. Dostupné z: <http://www.rozkosbezrizika.cz/cz/kdo-jsme/3-nase-cilova-skupina/>

Socialnirevue.cz. [online]. [cit. 2012-04-28]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/socialni-pracovnik-a-pracovnik-v-socialnich-sluzbach#commentform>

Rvp.cz. [online]. [cit. 2012-04-28]. Dostupné z: [http://wiki.rvp.cz/Knihovna/1.Pedagogicky\\_lexikon/Z/Z%C3%A1%C5%BEEitkov%C3%A1\\_pedagogika](http://wiki.rvp.cz/Knihovna/1.Pedagogicky_lexikon/Z/Z%C3%A1%C5%BEEitkov%C3%A1_pedagogika)

Mpsv.cz. [online]. [cit. 2012-04-29]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/3043/Analyza\\_romskych\\_lokalit.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/3043/Analyza_romskych_lokalit.pdf)

**Další zdroje**

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

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

Aj.	A jiné
Apod.	A podobně
Atd.	A tak dále
Č.	Číslo
ČAS	Česká asociace streetwork
ČR	Česká republika
Např.	Například
OL	Omamné látky
Popř.	Popřípadě
Příp.	Případně
Resp.	Respektive
Sb.	Sbírky
Tj.	To je
Tzn.	To znamená
Tzv.	Takzvané



**SEZNAM GRAFŮ**

<i>Graf č. 1 pohlaví respondentů .....</i>	<i>47</i>
<i>Graf č. 2 délka praxe .....</i>	<i>48</i>
<i>Graf č. 3 respondenti podle cílových skupin .....</i>	<i>48</i>
<i>Graf č. 4 setkání s agresivním klientem .....</i>	<i>50</i>
<i>Graf č. 5 agresivita cílových skupin .....</i>	<i>51</i>
<i>Graf č. 6 druh agrese .....</i>	<i>52</i>
<i>Graf č. 7 druhy verbální agrese .....</i>	<i>53</i>
<i>Graf č. 8 druhy fyzické agrese .....</i>	<i>54</i>
<i>Graf č. 9 chování pod vlivem alkoholu nebo OL .....</i>	<i>55</i>
<i>Graf č. 10 agresivita podle pohlaví .....</i>	<i>56</i>
<i>Graf č. 11 projevy agrese u žen .....</i>	<i>57</i>
<i>Graf č. 12 projevy agrese u mužů .....</i>	<i>58</i>
<i>Graf č. 13 absolvování školení .....</i>	<i>59</i>
<i>Graf č. 14 pomohlo/nepomohlo .....</i>	<i>60</i>
<i>Graf č. 15 vliv délky praxe na umění jednat s agresivním klientem .....</i>	<i>61</i>
<i>Graf č. 16 rozpoznání agresivního klienta na základě zkušeností .....</i>	<i>62</i>
<i>Graf č. 17 náznaky agresivního chování klientů .....</i>	<i>63</i>
<i>Graf č. 18 preventivní opatření střetu s agresivním klientem .....</i>	<i>65</i>

**SEZNAM TABULEK**

<i>Tabulka č. 1 setkání s agresivním klientem .....</i>	<i>49</i>
<i>Tabulka č. 2 agresivita cílových skupin.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabulka č. 3 druh agrese .....</i>	<i>52</i>
<i>Tabulka č. 4 druhy verbální agrese .....</i>	<i>53</i>
<i>Tabulka č. 5 druhy fyzické agrese.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabulka č. 6 chování pod vlivem alkoholu nebo OL .....</i>	<i>55</i>
<i>Tabulka č. 7 agresivita podle pohlaví .....</i>	<i>56</i>
<i>Tabulka č. 8 projevy agrese u žen .....</i>	<i>57</i>
<i>Tabulka č. 9 projevy agrese u mužů .....</i>	<i>58</i>
<i>Tabulka č. 10 absolvování školení.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabulka č. 11 pomohlo/nepomohlo školení .....</i>	<i>60</i>
<i>Tabulka č. 12 vliv délky praxe na umění jednat agresivním klientem.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabulka č. 13 rozpoznání agresivního klienta na základě zkušeností .....</i>	<i>62</i>
<i>Tabulka č. 14 náznaky agresivního chování klientů.....</i>	<i>63</i>
<i>Tabulka č. 15 preventivní opatření střetu s agresivním klientem.....</i>	<i>64</i>

## SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha č. 1 Dotazník
- Příloha č. 2 Seznam oslovených zařízení
- Příloha č. 3 Oslovení respondentů
- Příloha č. 4 Náznaky agresivního chování
- Příloha č. 5 Preventivní opatření

## PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

### 1. Jste?

- Muž
- Žena

### 2. Jak dlouho pracujete jako terénní sociální pracovník? .....

### 3. S jakou cílovou skupinou pracujete?

- Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit
- Osoby ohrožené závislostmi
- Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy
- Rodiny s dětmi
- Osoby bez přístřeší
- Prostitutky/ homoprostituti
- Jiné (uved'te)

### 4. Setkáváte se ve své praxi s agresivními klienty? (pokud odpovíte ne, pokračujte otázkou č. 12)

- Ano
- Ne

### 5. Jak se agrese klienta nejčastěji projevuje?

- nepřátelský postoj
- slovní agrese
- fyzická agrese
- jiné (uved'te)

### 6. Označte verbální agrese, se kterou jste se setkal/a

- vulgární slova, nadávky
- vyhrožování
- křik
- jiné – vypište

### 7. Označte fyzickou agrese, se kterou jste se setkal/a

- rozbíjení různých předmětů
- útok přímo na Vás
- útok na jiného uživatele služeb
- uživatel služeb ubližoval sám sobě

jiné – vypište:

**8. Chovají se klienti, kteří jsou pod vlivem alkoholu nebo omamných látek agresivněji než ostatní?**

- rozhodně ano
- spíše ano
- spíše ne
- rozhodně ne

**9. Dle vaší zkušenosti jsou agresivnějšími klienty spíše?**

- ženy
- muži
- pohlaví nerozhoduje

**10. Pokud je agresivní žena, agrese se nejčastěji projevuje?**

- urážkami, vulgárními slovy
- výhružkami
- křikem
- fyzickým napadením
- rozbíjením předmětů
- jinak (vypište)

**11. Pokud je agresivní muž, agrese se nejčastěji projevuje?**

- urážkami, vulgárními slovy
- výhružkami
- křikem
- fyzickým napadením
- rozbíjením předmětů
- jinak (vypište)

**12. Absolvoval/a jste v rámci své práce školení, jak jednat s agresivními klienty?**

- ano
- ne

**13. Pokud jste školení absolvoval/a a setkal/a jste se s agresivním klientem, po mohlo vám při tomto setkání dané školení? (odpovídají pouze ti, kteří se setkali s agresivním klientem)**

- rozhodně ano
- spíše ano
- spíše ne
- rozhodně ne

**14. Má podle vás délka praxe vliv na umění jednat s agresivními klienty?**

- rozhodně ano
- spíše ano
- spíše ne
- rozhodně ne

**15. Jste schopen/schopna na základě svých zkušeností a znalostí rozpoznat, který klient bude jednat agresivně?**

- rozhodně ano
- spíše ano
- spíše ne
- rozhodně ne

**16. Vypište podle svých zkušeností a znalostí, na základě čeho usoudíte, že klient bude reagovat agresivně? (vypište alespoň 3)**

**17. Vypište podle svých zkušeností a znalostí, jak předcházíte možnosti setkání s agresivním klientem: (vypište aspoň 3)**

## PŘÍLOHA P2: SEZNAM OSLOVENÝCH zařízení

organizace	emailová adresa
Amaro Phurd Občanské sdružení Salinger Pražská 559 500 02 Hradec Králové	komunitni.centrum@salinger.cz
Archa Rakovník NEDROG Dukelských hrdinů 252/II 269 01 Rakovník	cafex@wo.cz
Centrum Archa Na cestě o.s. Palackého 138 755 01 Vsetín	centrumarcha@centrumarcha.cz
Centrum komunitní a terénní sociální práce IQ Roma servis, o.s. Hybešova 41 602 00 Brno	iqrs@iqrs.cz
Centrum prevence - klub Vrakbar Sídliště U Pivovaru 586 01 Jihlava	simona.havlova@caritas.cz
Centrum terénních programů Královohradeckého kraje Laxus o.s. Říční 1252/3a 500 03 Hradec Králové	cerna@laxus.cz, teren.hradec@laxus.cz
Centrum terénních programů Nymburk Ptácká 162, 293 01 Mladá Boleslav	streetwork@os-semiramis.cz
Jaspis - klub mladých Jaspis o.s. Moravcova 430/16 767 01 Kroměříž	jaspis.klub@volny.cz
Jihočeský streetwork Občanské sdružení PREVENT Lannova 63 370 01 České Budějovice	street@os-prevent.cz
Klub Garáž Proxima Sociale Rakovského 3138 143 00 Praha 4 - Modřany	krok@proximasociale.cz
Klub On Line Fryštátská 168 733 01 Karviná - Fryštát	online@slezskadiakonie.cz
Klub Oráč Salesiánské středisko mládeže - DDM Emy Destinové 1 370 05 České Budějovice	sasmcb@sdb.cz
Klub Přežití Občanské sdružení Libuše Opltova 155 436 03 Litvínov	os.libuse@email.cz
Klub PVC Blansko Nízkoprahový klub pro děti a mládež PVC Blansko Sdružení Podané ruce, o.s. Sadová 2	nzdm.blansko@podaneruce.cz

678 01 Blansko	
KLUB ZÁMEK - centrum prevence Třebíč STREETWORK Leopolda Pokorného 15 674 01 Třebíč STREETWORK	streetwork.trebic@charita.cz
Komunitní centrum Krok Proxima Sociale Rakovského 3138 143 00 Praha 4 - Modřany Proxima Sociale	krok@proximasociale.cz
Naděje Písek komunitní centrum Nábřeží 1.máje 1401 397 01 Písek	nabrezi.pisek@nadeje.cz
Nadosah - nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Masarykovo nám. 299 593 01 Bystřice nad Pernštejnem	robert.knebl@caritas.cz
Nízkoprahové centrum pro děti a mládež Srdíčko - Jiloro Městská charita České Budějovice Okružní 1 370 00 České Budějovice	zuzana.svobodova@mchcb.org
Nízkoprahový klub Jižní pól Malenická 1784 148 00 Praha 11	jiznipol@proximasociale.cz
Nízkoprahový klub STŘEP Občanské sdružení AVE Pod Zvonek 26 737 01 Český Těšín	strep.strep@seznam.cz
Nízkoprahový klub Suterén o.s. Prev-Centrum Meziškolská 1120/2 169 00 Praha 6 - Břevnov	nzdm@prevcentrum.cz
NZDM Autobus Českobrodská 1 190 11 Praha - Běchovice	ivana@neposeda.org, sarka@neposeda.org
NZDM Rachot Pontis Šumperk o.p.s. Generála Krátkého 3a 787 01 Šumperk	rachot@pontis.cz
NZDM TULIP Oblastní charita Uherské Hradiště Nádražní 29 686 01 Uherské Hradiště	tulip@uhradiste.charita.cz
Open House o.s. Open House Tř. E. Beneše 47 792 01 Bruntál	openhouse@seznam.cz
Klub Palaestra Americká 6 120 00 Praha 2	jan.balog@seznam.cz
Petrov, sdružení pro práci s dětmi a mládeží brněnské diecéze Petrov 615 00 Brno	info@sduzenipetrov.cz
Programy sociální integrace - Chomutov Pobočka spol. Člověk v tísni Chomutov Školní 5536 430 01 Chomutov	miroslav.koranda@clovekvtsni.cz



Rozkoš bez Rizika Bolzanova 1 110 00 Praha 1	kancelar@rozkosbezrizika.cz
Sociální programy o.s. Prostor Smetanova 764 280 02 Kolín	sp@os-prostor.cz
Streetwork Šance pro Tebe, o.s. Štěpánkova 92 Chrudim 537 01	jaroslav@sance.chrudim.cz
Streetwork Onyx Gahurova 1563/5 760 01 Zlín	streetwork@os-onyx.cz
Streetwork Teens Havířov Občanské sdružení ZIP Selská 29 736 01 Havířov-Bludovice	street@zdrhovadlo.cz
NZDM Klub Bunkr Sadová 479 739 91 Jablunkov	streetwork.jablunkov@bunkr.cz
Bunkr, o. s. Lidická 541 739 61 Třinec	streetwork.trinec@bunkr.cz
Středisko Naděje Vizovice NADĚJE o.s., pobočka Zlín Masarykovo nám. 418 763 12 Vizovice	katerina.pivonkova@nadeje.cz
Šlikr Unie Kompas Pod Stráněmi 2505 760 01 Zlín	stavjanikova@unko.cz
Teen Challenge Na Bendovce 24 181 00 Praha 8	tcczech@gmail.com
Proxima Sociale o.s. Malenická 1784 148 00 Praha 11	wimmer@proximasociale.cz
Terénní program COM.PASS Ponton, občanské sdružení Podmostní 1 301 12 Plzeň	teren@ponton.cz
Terénní program CPPT Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s. Havířská 11 301 00 Plzeň	spillerova@cppt.cz
Kontaktní centrum DRUG OUT Občanské sdružení DRUG OUT Klub Velká Hradební 13/47 400 01 Ústí nad Labem	drugout@volny.cz
TP Jeskyně Šance pro Tebe Štěpánkova 92 537 01 Chrudim	jiri@sance.chrudim.cz
UNIE KOMPAS Pod Stráněmi 2505 760 01 Zlín	street@unko.cz
Terénní program NO BIOHAZARD PROGRESSIVE o.s.	simona.polakova@progressive-os.cz

Janáčkovo nábřeží 43 150 00 Praha 5	
Terénní program Novojičínsko Renarkon o.p.s. 739 12 Čeladná - Podolánky 383	tpnrenarkon@seznam.cz
Adresa: Terénní program Ostrava Renarkon o.p.s. Halasova 16/661 703 00 Ostrava - Vítkovice	terenovarenarkon@seznam.cz
POINT 14 Husova 14 301 00 Plzeň	office@point14.cz
Kontaktní centrum Občanské sdružení PREVENT Primátorská 76 383 01 Prachatice	kacko.prachatice@os-prevent.cz
Terénní program pro rodiny Šance pro Tebe Štěpánkova 92 537 00 Chrudim	michaela@sance.chrudim.cz
RES-SEF, o. s. Zábřežská 786/20 787 01 Šumperk	res-sef@email.cz
Terénní program Samaritán AD Samaritán Otrokovice Moravní 936 765 02 Otrokovice	samaritan.otrokovice@caritas.cz
Krizové a kontaktní centrum Občanské sdružení PREVENT Komenského 174 386 01 Strakonice	kacko@os-prevent.cz
PROSTOR PRO, o.s. Čajkovského 1861 500 09 Hradec Králové	street@prostorpro.cz
Terénní program Ulice Ulice - Agentura sociální práce, o.s. Úslavská 31 326 00 Plzeň	jirka@ulice-plzen.com
Terénní programy Brno Sdružení Podané ruce, o.s. Videňská 3 639 00 Brno	street@podaneruce.cz
Terénní programy Drop In Jeseniova 1916/89 130 00 Praha 3	street@dropin.cz
Terénní programy Duchcov Bílinská 4 419 01 Duchcov	teren@oskvetina.cz
Terénní programy Laxus Pardubice Češkova 2701 530 02 Pardubice	teren.pardubice@laxus.cz
Terénní programy Magdaléna Centrum adiktologických služeb Příbram Magdaléna o.p.s. Žežická 139 261 01 Příbram	teren.pb@magdalena-ops.cz
Terénní programy Olomouc Sdružení Podané ruce, o.s.	street.ol@podaneruce.cz

oddělení Walhalla Sokolská 48 772 00 Olomouc	
Terénní programy o.s. Prostor Smetanova 764 280 02 Kolín 4	tp@os-prostor.cz
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež - EMKO SKP-CENTRUM, o.p.s. Divize 2 - Ambulantní a terénní služby Průmyslová 168 566 01 Vysoké Mýto	emko@skp-centrum.cz
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež - Free klub SKP-CENTRUM, o.p.s. Divize 2 - Ambulantní a terénní služby Jungmannova 2550 530 02 Pardubice	sarka.barnova@skp-centrum.cz, te- ren@skp-centrum.cz
Terénní programy Sananim o.s. Sananim Na Zderaze 11 120 00 Praha 2	street@sananim.cz
Proxima Sociale o.s. Rakovského 3138 143 00 Praha 12	kopecna@proximasociale.cz
Terénní programy Palánek 74 682 01 Vyškov	vyskov@podaneruce.cz
Terénní sociální práce Člověk v tísni. o.p.s. regionální pobočka Plzeň Mikulášské náměstí 17 326 00 Plzeň	<a href="mailto:lucie.routova@clovekv tisni.cz">lucie.routova@clovekv tisni.cz</a> , <a href="mailto:poboc-&lt;br/&gt;ka.plzen@clovekv tisni.cz">poboc- ka.plzen@clovekv tisni.cz</a>
T klub DOMA Unie Kompas Divadelní 6 760 01 Zlín	matochova@unko.cz
T klub - malé téčko Unie Kompas Pod Stráněmi 2505 760 01 Zlín	masarova@unko.cz
Velryba - nízkoprahový klub pro mládež Elim Písek Janáčkova 47 397 01 Písek	elim@elimpisek.cz
Víceúčelová drogová služba na Blanensku Fügnerova 1 678 01 Blansko	terenbk@podaneruce.cz
YMCA Praha o.s. - Streetwork,	streetwork@ymca.cz

## **PŘÍLOHA P3: OSLOVENÍ RESPONDENTŮ**

Dobrý den,

dopředu se Vám omlouvám za nevyžádanou emailovou zprávu.

Jmenuji se Jarmila Kafarová a jsem studentkou 3. ročníku kombinovaného studia na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně, obor sociální pedagogika. Pro svou bakalářskou práci potřebuji zpracovat výzkum na téma "Agresivní klient v práci terénního sociálního pracovníka" a jediná možnost jak získat dostatek respondentů je obrátit se na organizace, které terénní programy realizují.

Vaše emailové adresy jsem si našla na online stránkách ČAS. V některých případech jsem našla email přímo na terénní pracovníky, ale ve většině případů to je email pouze na organizaci. Proto Vás velice prosím o přeposlání emailu terénním pracovníkům.

Abych Vám co nejvíce zjednodušila odpovědi a nezneužívala Vašeho času, vytvořila jsem jednoduchý anonymní on-line dotazník na adrese:

<http://agresivni-klient-v-terennich.vyplnto.cz/>

Vyplnění dotazníku je velmi rychlé a jednoduché a mě moc pomůže v mém výzkumu. Děkuji za čas, který věnujete vyplnění dotazníku. Dotazník je přístupný do 25. 4. 2012.

Ještě jednou děkuji za spolupráci.

S pozdravem

Jarmila Kafarová

## PŘÍLOHA P4: NÁZNAKY AGRESIVNÍHO CHOVÁNÍ

ID Respondenta	Vypište podle svých zkušeností a znalostí, na základě jakých náznaků usoudíte, že klient bude reagovat agresivně? (uveďte 3)
1	požití alkoholu, agitovanost, hecování od skupiny
2	zaťaté zuby, nervozita, nesoustředěnost
3	vzhled, chování, oční kontakt, slovní projev
4	alkohol, pohled, postoj, vizáž, hlas
5	je v útočném postoji, mimika - výraz v obličeji, způsob komunikace - nadávky, křik, výhrůžky
6	mimika, gesta, mluvený projev, reakce na jednotlivá témata či podněty, míra znalosti klienta, abstinenční příznaky
7	Podle gest, podle slovního projevu, podle pozice těla
8	Nepřehledná situace, krizová situace, neukojení potřeby klienta
9	Jeho tělesný postoj, styl a obsah mluvení (dá se poznat aktuální nálada a jeho postavení ve skupině, tj. že je dominantní, má rád poslední slovo ap.)
10	Vliv alkoholu, drog, dále, když prožívá stresové období, když ho vytočí někdo něčím osobním (jiný klient, nedejbože např. začínající pracovník) atd.
11	semknuté čelisti, pohled, ruce
12	Klient je evidentně pod vlivem alkoholu. Klient má negativní postoj k mé osobě, využívání služeb, ke svému okolí
13	jeho aktuální stav (intoxikace, dojezd), jeho temperament
14	neklid, projevy nespokojenosti, sám to oznámí
15	zamračený výraz, zvýšený hlas, nereagování na má slova
16	pobíhá sem tam, křičí, nadává
17	nonverbální komunikace - hlasitě, nekontrolované projevy, nerespektování intimní zóny, opilost, změněný stav vědomí pod vlivem drog, nesouhlas s rozhodnutím, rozpor zájmu - pracovník a klient
18	je pod vlivem NL, jedná zkratově, je výbušné povahy
19	Jeho nervozita, dýchání, pohyb, způsob hovoru. Jde spíše o celkové posouzení klienta a prostoru, ve kterém je kontaktován.
20	toxická psychóza, abst'ák, setkání klientů, u kterých vím, že mezi sebou mají resty
21	odmítání komunikace, vyhýbavé jednání, ironie
22	
23	slovní agresivita, agresivní přístup - nálada, příznaky toxické psychózy
24	prohází nelehkou situací, někdo ho naštvál, má abst'ák
25	je pod vlivem alkoholu, spíše starší věková skupina, pohybuje se v partě
26	zvýšuje hlas, je hodně pod vlivem, je "rozjetý"
27	celkově se zhoršující situace v rodině, nebo ve skupině (delší náznaky), neverbální komunikace (posturologie, mimika), nemožnost vyhovět v rámci sociální služby požadavkům (především pokud se jedná o skupinu klientů)
28	reakce na běžné podněty, styl jednání, styl chování
29	klient je rozrušený, výbušný, v podnapilém stavu nebo pod vlivem omamných látek
30	odmítavý postoj vůči všemu a všem
31	klient bude v napětí, těkavý, odpovídá jednoslovně nebo v krátkých větách; je vidět, že je neochotný komunikovat
32	Podrážděnost, Roztěkanost/Emoční nestabilita, Dojezdy (stav, kdy odeznívá účinek omamné látky)

33	Prošel jsem výcvikem motivačních rozhovorů a od počátku nastavuji komunikaci tak, abych nevyvolal agresi. Takže pouze když ke klientům přicházím, tak s možnou agresí počítám, když pijí alkohol (u marihuany bez agrese) a ve skupině je aktuálně velká dynamika, pokud klienta znám a znám jeho aktuální situaci a pokud mám slabší chvíli a nepůsobím pevně a suverénně.
34	Celkové zhodnocení aktuálního stavu podle: gest, mimiky, řeči, sdělení klienta, Kontext - např. hádka mezi klienty, Předchozí zkušenosti s daným jedincem
35	kontext, gesta, hlas
36	zvyšuje hlas, gesta, mimika
37	Již při příchodu slovní agrese, výhrůžky, nespelnitelné požadavky na pracovníka, nátlak. Často pod vlivem alkoholu a jiných OPL.
38	nenám jasné názory, neví jak komunikovat, navázat vztah
39	viditelná nervozita, trhané pohyby těla, hlučnost
40	podle chování, postoje, způsobu jednání
41	je drzý a používá silná slova, je "mimo" = pod vlivem něčeho, přiblížil se sám s potřebou si s někým něco vyřídit
42	nervozita, netrpělivost, opilost
43	postoj, tón hlasu, mimika, verbální vyjadřování
44	začne být nepřístupný, nechce svůj problém řešit, nebo chce, abych ho za něj vyřešila sama - začne se rozčilovat, nadávat, zkoprní
45	podle tónu hlasu, podle gestikulace, podle rozhovoru jakým směrem se ubírá (na některá témata jsou naši klienti hodně citliví)
46	už zpočátku přijde naštvaný a podrážděný, když vím, že mu nesdělím informaci pro něj příznivou nebo tu, kterou nechce slyšet, když mu nevyhovím přesně podle jeho požadavků
47	neverbální signály, reakce na odmítnutí ze strany terénního pracovníka, intuice
48	výraz v obličeji, postoj, gesta
49	hrubost výrazu slov, zvýšený hlas, intenzivní gestikulace,
50	postoj, neklid celého těla (ruce, nohy)+ klient si často tzv. brblá pod vousy,
51	křičí, hádá se s dalšími klienty nebo s kolemdoucími, posilněn alkoholem, nebo naopak, když nemá na alkohol, cigarety atd.
52	výraz ve tváři, emoční jednání, výhrůžky
53	nekomunikuje, mimika tváře, reaguje odtažitě v kontaktu
54	nesouhlasné chování a jednání, větší nervozita, zrychlená komunikace
55	je rozrušen už když se s ním setkávám, začíná nadávat (třeba ne na mě, ale i na jiného člověka, instituci), nabírá na síle hlasu (zejména při vyřizování nepříjemných záležitostí týkajících se rodiny)
56	postoj těla, neochota slyšet argumenty, vyhecování jinou osobou
57	odmítání spolupráce, odmítá komunikovat, ignoruje mě
58	nervozita, gesta, mimika
59	postoj, prostředí, řešený problém
60	nervozita, sveřepý výraz v obličeji, hlasitý projev
61	prostředí, postoj, vzhled
62	zvýšený hlas, postoj těla, nechce svůj problém řešit
63	znalost klienta, řešený problém
64	prostředí, postoj, problém, který řeším
65	Postoj, řešený problém
66	způsob jednání, slovní agresivita, opilost
67	je pod vlivem OL, mimika, nechce spolupracovat

## PŘÍLOHA P5: PREVENTIVNÍ OPATŘENÍ

ID Respondenta	Vypište podle svých zkušeností a znalostí, jaké jsou preventivní opatření snižující riziko setkání s agresí klienta: (vypište 3)
1	vnímavost situace, zvážení vstupu do větší skupiny, zvážení kontaktu s klientem pod vlivem alkoholu
2	klid, tichý hlas, nedělat prudké pohyby
3	nenavštěvovat squaty a místa výskytu klientů bez pozvání, nedělat terénní práci, pracovat ve dne
4	tichý hlas, příjemná intonace, příjemné klidné vystupování,
5	Pokud máte agresivního klienta, nemůžete ho kvůli jeho agresi ignorovat, ale musíte si připravit podmínky tak, aby vás jeho případné napadení neohrozilo. Například mít možnost úniku, mluvit klidně, zajistit klientovi bezpečné prostředí apod.
6	neodporuji, nepouštím se do konfrontace, držím si odstup, zanechat otevřenou ústupovou cestu sobě i klientovi, neobviňovat, nezpochybňovat, nebýt autoritativní
7	minimalizovat možnosti klienta agresi projevit - nedávat mu tu možnost, tudíž např. řešit vše za chůze..., nalezení ideálu v hodnotovém systému a jí motivovat (klient zaměří myšlenky jiným směrem), popř. ukázat mu pravdu, říci, co si o něm ostatní myslí a jak o něm smýšlejí
8	Práce minimálně ve dvou - v žádném případě osamocený pracovník, minimalizovat rizika - domluvené signály, kdy se z místa raději stáhnout
9	Zůstat v klidu, dát na výběr (i možnost, že můžeme přijít jindy), odvádět pozornost, odkazovat se na osoby, které klient zná nebo je jim podřízen
10	nejít do kontaktu, opustit preventivně kontakt, když k tomu schyluje atd.
11	rozhovor (zrcadlení pocitů, pojmenování, aktivní naslouchání), odejít ze setkání, pokud je uživatel pod vlivem alkoholu, nejednat arogantně
12	Jasně určení hranic mé osoby a pravidel pro využívání služeb, Zklidnění klienta, chápací přístup a nabídka poradenství, Respektující přístup
13	hlídat si hranice, neproblematizovat rozhovor
14	být připraven k útěku :-), změna komunikace na velmi neosobní, vysvětlující, nekonfrontující, pokud klient něco po nás chce, alespoň v něčem vyjít vstříc...
15	mluvit klidně, sdělit mu, že problém má řešení, v případě, že neposlouchá, odejít a domluvit si schůzku na jindy
16	zůstat v klidu, hlubší hlas, vtažení klienta do nějaké aktivity
17	nonverbální komunikace - klidný projev na stejné komunikační úrovni (stojí-stojí, sedí-sedí), klidný tón hlasu, oční kontakt, zrcadlení, vyjasňování, mediační přístup, hledání v rozhovoru příčin agrese, dávání na najevo slovním popisem emocí co se mnou agrese klienta dělá, že je mi to nepříjemné
18	nechodit ke klientům, když je agrese viditelná dopředu, nezasahovat do rozepří mezi klienty, ze situace vyhodnotit jak se skupina chová a jestli má cenu za stávajících podmínek s ní pracovat
19	Můj způsob hovoru, můj postoj a pohyb v prostoru a ve vztahu ke klientovi, když už je to na hraně, tak pomáhá přiznání strachu.
20	nepřít se s nimi, dokázat ukončit kontakt, dokázat upozornit na pravidla kontaktu
21	jasně vymezené hranice, přizpůsobení se klientovi, včasné ukončení interakce
22	
23	minimalizovat kontakt, klientovi neodporovat, co nejrychlejší ukončení kontaktu
24	pochopení situace, odejít z kontaktu,
25	opatrná volba slov, udržení si většího odstupu, než při klasickém jednání (týká se vzdálenosti při jednání), spíše naslouchání klientovi, než dialog
26	jednat s ním v klidu, více pracovníků na pracovišti, kteří když tak pomohou, nejednat arogantně

27	zachovávat bezpečnostní opatření, v momentě, kdy by mohlo dojít k útoku (fyzickému) chodit po dvou, předvídat a minimalizovat situace ve kterých by k násilí mohlo dojít, snažit se vždy všechno do nejmenších detailů vysvětlovat, ptát se klienta na názory a oceňovat ho, poslední možností je ukončení sociální služby (z preventivních důvodů, tam kde víme, že to nikam nevede a uživatel je setrvale agresivní a hrozí napadení pracovníků)
28	otevřená komunikace, popis pocitů, humor
29	Nechytat se na klientovu vlnu tzn. nezvyšovat hlas, mluvit jasně a srozumitelně, mít pevný postoj, nedívat se klientovi do očí...
30	riziko setkání nelze 100% vyloučit, ale již v začátku při sebemenším podezření, že by se mohlo jednat o agresivního klienta - vyklidit pole.
31	klidně hovořit, reflektovat chování klienta, příp. i ve vhodnou chvíli klientův prostor opustit
32	Čitelné chování a jednání, bezpečné prostředí (pokud je to možné), vstřícný přístup/Projevování zájmu
33	V komunikaci nejdu do konfliktu a plně respektuji to co říká klient, ze strany pracovníka přiměřené (spíše méně afektované) reakce na klientovo radosti a starosti, názorově být pokud možno neutrální, a hlavně netlačit klienta do toho co nechce a respektovat jeho prostor. pozn. k dotazníku: škoda, že nejde zaškrtnout více odpovědí naráz, otázka č. 8 je špatně položená a nedá se na ní pořádně odpovědět - záleží pod vlivem které látky klienti jsou, alkohol je známý tím, že zvedá sebevědomí a člověk po jeho požití bývá agresivnější. V mém terénu jsou klienti agresivní ať požijí alkohol nebo ne v závislosti na úrovni saturace jejich potřeb. Častokrát jedním s klienty, kteří jsou pod vlivem a proto nejsem schopen říct, jestli pod vlivem bývají agresivnější než když jsou čistí. Celkově s agresivními klienty problém nemám.
34	Volba místa setkání - raději tak kde to znám, vím kudy opustit prostor. Práce ve dvou na místech, která mohou mít rizikový potenciál, nevstupovat do kontaktu v případě, že to nepovažuji za bezpečné. Profesionální přístup ke klientům (nehodnocení, akceptace, práce s informacemi, aj.)
35	klid, klid, klid
36	zkušenost a individuální přístup s daným klientem - při práci s tentýž klientem, který má sklony k agresivitě časem poznám, co u klienta k agresivitě vede prevence - asertivní způsob komunikace s klientem, včas komunikaci přerušit
37	V prostoru nízkoprahových Kontaktních center nelze úplně preventivně nijak zamezit, že přijde agresivní klient, většinou ale už při příchodu do centra pracovník zhodnotí klientův stav a pokud vykazuje výše zmíněné znaky není vpuštěn do prostoru Kontaktní místnosti. Pokud se jedná o práci v terénu, tak prevencí je nechodit přímo na místa, kde se klienti (cílové skupiny uživatelů drog) schází přímo k aplikaci drogy, nebo na místo, kde se s drogou obchoduje, nebo dochází k předání. Oslovování probíhá většinou na neutrálním prostředí - lavička v parku apod. Vždy pracovníci předem vyhodnotí, zda jsou klienti ve stavu, kdy je vhodné je oslovit.
38	programy osobnostního rozvoje zaměřené na nácvik soft skills, veškeré komunikační nácviky, hry, zážitková pedagogika, jiný způsob vybití, napočítat do deseti, těch je, každá platí na někoho jiného.
39	používat klidný tón hlasu, nedat najevo sebemenší náznak strachu vůči klientovi, neskákat do řeči
40	vstřícné jednání, klidný přístup, více lidí
41	práce ve dvou lidech v terénu, klidné jednání bez odporování, neosočování apod., udržování potřebného odstupu aj.
42	předměty mimo jeho dosah, nezvyšovat hlas, nedotýkat se ho
43	sebedůvěra pracovníka, důvěra klienta, správné jednání soc. pracovníka ( jednání s úctou ke klientovi )
44	uklidnit ho, raději odejít a řešit problém, až bude klidný
45	snažit se vést klidný rozhovor, pokud klient začíná být naštvanější, tak se snažit zlehčit nebo změnit téma, v případě, že vím, že budu jednat s klientem, který bývá agresivnější, tak s ním nebýt sama
46	především jednat s klientem asertivně, co nejvíce pomoci klientovi s jeho problémovou situací, preventivní znalosti (školení/kurz "jak na agresivního klienta") ter. soc. pracovníka
47	Jednat klidně a být opatrný. Jinak nelze preventivně omezit (navíc riziko setkání s agresivitou u klienta vnímám stejně jako u majoritní populace - už jsem zažil situace, kdy mě na ulici neznámý člověk náhle a bezdůvodně napadl). Když procházím místem, o kterém vím, že je nebezpečné, mám navíc po ruce připravený slzný plyn.



48	klidný tón hlasu, hovořit s klientem jako z rovnoprávným občanem, volit dle reakcí klienta vhodná slova
49	opatrnost, zmapování situace z větší vzdálenosti, zachování klidu, odchod
50	dostatečný odstup, empatie, nabídka pomoci,
51	neodporovat, nedávat podnět k agresi, nevyhledávat, odejít - ukončit rozhovor
52	nevyprovokovat, odklonit se od tématu, zůstat v klidu
53	zmírnit provokaci ostatních ve skupině, rozebírat s klientem co se dělo, zjistit spouštěče agrese klienta a pracovat s ním na nich
54	klidné vystupování, schopnost naslouchání a zrcadlení, znalost kontaktů na odborníky
55	když předpokládám agresi, jdu do rodiny s kolegou, s klientem jedním s úctou, beru vážně jeho názory (i když je třeba nesdílím), pokud předpokládám, že by mohla agrese nastat, upouštím momentálně od jednání s klientem
56	chodit ve dvou pracovnících, zrcadlit postoje těla klienta, nepouštět se do slovních konfrontací pokud je patrné, že je klient naštvaný
57	klidná komunikace, slušné jednání s klientem, vysvětlení situace
58	klidný hlas, nenutit ho do toho do čeho se mu nechce, včasný odchod
59	klidný přístup, postoj, denní doba
60	klidné vystupování, neodporovat, snažit se z kontaktu rychle odejít
61	přístup, postoj, jednání
62	aktivní naslouchání, nebýt autoritativní, nedělat prudké pohyby
63	přístup, postoj
64	přístup, postoj
65	Být klidná, častá komunikace
66	Práce ve dvou, neobviňovat, mluvit klidně,
67	chodit ve dvou, nejit do kontaktu s klientem, který je vlivem OL, klidný tón hlasu