

UNIVERZITA PAVLA JOZEFA ŠAFÁRIKA V KOŠICIACH
FILOZOFICKÁ FAKULTA

Katedra sociálnej práce



ANALÝZA VYBRANÝCH FAKTOROV KLIENTSKEHO NÁSILIA V SOCIÁLNEJ PRÁCI

Soňa Lovašová, Eva Žiaková, Agnesa Kočišová, Ladislav Lovaš, Dana Rosová,
Antónia Sabolová Fabianová, Dušan Šlosár, Katarína Šiňanská



Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach
Filozofická fakulta
Katedra sociálnej práce

Analýza vybraných faktorov klientskeho násilia v sociálnej práci

**Soňa Lovašová, Eva Žiaková, Agnesa Kočišová, Ladislav Lovaš, Dana Rosová,
Antónia Sabolová Fabianová, Dušan Šlosár, Katarína Šiňanská**

Košice 2014

Analýza vybraných faktorov klientskeho násillia v sociálnej práci

Vedecká monografia

© 2014 Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, Filozofická fakulta

Soňa Lovašová, *Katedra sociálnej práce, Filozofická fakulta, UPJŠ v Košiciach*

Eva Žiaková, *Katedra sociálnej práce, Filozofická fakulta, UPJŠ v Košiciach*

Agnesa Kočišová, *Katedra sociálnej práce, Filozofická fakulta, UPJŠ v Košiciach*

Ladislav Lovaš, *Katedra psychológie, Filozofická fakulta, UPJŠ v Košiciach*

Dana Rosová, *Katedra sociálnej práce, Filozofická fakulta, UPJŠ v Košiciach*

Antónia Sabolová Fabianová, *Katedra sociálnej práce, Filozofická fakulta, UPJŠ v Košiciach*

Dušan Šlosár, *Katedra sociálnej práce, Filozofická fakulta, UPJŠ v Košiciach*

Katarína Šiňanská, *Katedra sociálnej práce, Filozofická fakulta, UPJŠ v Košiciach*

Táto vedecká monografia vznikla v rámci riešenia vedeckovýskumnej úlohy VEGA 1/0332/12.

Vedecký redaktor:

prof. ThDr. JCDr. Anton Fabian, PhD., *Katedra sociálnej práce, Filozofická fakulta, UPJŠ v Košiciach*

Recenzenti:

doc. PhDr. Alena Bašistová, PhD., *Katedra sociálnej práce, Filozofická fakulta, UPJŠ v Košiciach*

PhDr. Marek Lukáč, PhD., *Katedra andragogiky, Fakulta humanitných a prírodných vied, PU v Prešove*

Všetky práva vyhradené. Toto dielo ani žiadnu jeho časť nemožno reprodukovat', ukladať do informačných systémov alebo inak rozširovať bez súhlasu majiteľov práv.

Za odbornú stránku tejto vedeckej monografie zodpovedajú autori. Rukopis neprešiel redakčnou ani jazykovou úpravou.

Umiestnenie: <http://unibook.upjs.sk/predaj-vydanych-titulov/filozoficka-fakulta>

Dostupné od: 15.12.2014

ISBN 978-80-8152-218-5

OBSAH

Úvod.....	5
1 Klientske násilie ako forma agresie	6
1.1 Základné pojmy.....	7
1.2 Teórie agresie	8
1.3 Druhy a formy agresie v práci.....	10
1.4 Sociálny pracovník ako objekt agresívneho správania.....	11
2 Rizikové faktory cieľových skupín sociálnej práce.....	14
2.1 Riziko v sociálnej práci	14
2.1.1 Metodológia riadenia rizika	17
2.1.2 Identifikácia rizika.....	19
2.1.3 Posudzovanie rizika.....	20
2.1.4 Riadenie rizika.....	21
2.1.4.1 Jednota a odlišnosť pri posudzovaní a riadení rizika	21
2.1.5 Vzťah, hodnotenia rizika s riadením rizika	23
2.1.6 Sociálne riziko.....	24
2.1.6.1 Sociálne riziko a sociálna bezpečnosť.....	26
3 Etické aspekty klientskeho násillia	29
4 Osobnosť sociálneho pracovníka pre zvládanie klientskeho násillia a agresie	39
4.1 Osobnosť sociálneho pracovníka	39
4.2 Klient vs. sociálny pracovník	40
4.2.1 Dôsledky klientskeho násillia a agresie.....	41
4.3 Zvládanie a osobnosť	43
4.3.1 Big Five	46
4.3.2 Resiliencia	47
4.3.3 Komunikačné spôsobilosti	48
4.3.3.1 Empatia.....	49
4.3.3.2 Asertivita	50
4.4 Zhrnutie	50
5 Rizikové faktory v sociálnej práci – prehľad výskumov	51
5.1 Rizikové oblasti v sociálnej práci.....	51
5.2 Prehľad štúdií	54
5.3 Rizikové faktory: vek, rod, cieľová skupina, iné faktory	57
6 Národné zmapovanie klientskeho násillia v sociálnej práci v SR – výskumné zistenia. 59	
6.1 Projekt výskumu.....	59
6.1.1 Metodika.....	59
6.1.2 Výskumná vzorka.....	61
6.1.3 Organizácia výskumu	62
6.2 Frekvenčné zistenia	62
6.2.1 JCM, Verbálne násillie v jednotlivých subjektoch.....	62
6.2.2 Fyzické násillie, miesto napadnutia.....	64
6.2.3 Rizikové charakteristiky klienta.....	65

6.2.4 Problémové situácie a preventívne opatrenia na pracovisku.....	66
6.2.5 Formy klientskeho násilia – pracovná pozícia	67
6.2.6 Overenie rodu a veku s výskytom klientskeho násilia	67
6.2.7 Návrhy v problematike klientskeho násilia	68
6.2.8 Zhrnutie výskumných zistení	69
6.3 Konfliktne štýly	70
6.4 Senzitivita voči nespravodlivosti	73
6.5 Zhrnutie výskumu a návrhy pre prax	74
7 Využitie skupinovej práce v rámci prevencie klientskeho násilia	76
7.1 Pomáhajúce profesie ako krásne ale náročné povolania	76
7.2 Preventívna sociálna práca	80
7.3 Práca so skupinou.....	81
7.3.1 Druhy skupín.....	83
7.3.2 Hlavné zásady ovplyvňujúce skupinovú formu práce.....	83
7.4 Odporúčania pre vedúcich skupín	86
7.5 Syndróm vyhorenia	87
7.6 Komunikácia a jej funkcia pri zachovaní kvalitných sociálnych vzťahov.....	89
7.7 Sociálne konflikty ako súčasť života.....	90
7.8 Význam sociálnopsychologického výcviku	94
Záver.....	98
Literatúra	99
Prílohy	113

ÚVOD

Násilie v práci je problémom, ktorému sa venuje pozornosť už päťdesiat rokov. Klientske násilie je jednou z jeho podôb. Ide o prípady, keď je agresorom človek, prichádzajúci do inštitúcie za účelom využitia jej služieb. Klientske násilie sa týka všetkých pomáhajúcich profesií.

Táto monografia sa zaoberá špecifikami klientskeho násilia v sociálnej práci. Okrem teoretických výstupov ponúka aj výsledky výskumu realizovaného na vzorke 1170 respondentov, pracovníkov priameho kontaktu s klientom vo vybraných subjektoch poskytujúcich služby v sociálnej oblasti v SR.

Monografia predstavuje súhrn trojročnej práce ôsmich odborníkov. Každý z autorov sa podieľal v rámci svojho odborného zamerania a vniesol do riešenia problematiky iné hľadisko. Hlavným zámerom bolo priniesť rôznorodosť pohľadov na riešenú problematiku a pokúsiť sa skĺbiť ich do kompaktného celku.

Tak vznikla monografia, ktorá obsahuje zaujímavé teoretické východiská obsiahnuté v šiestich teoretických kapitolách počnúc úvodnou kapitolou o postavení klientskeho násilia v oblasti násilia v práci. Ďalšie kapitoly sa venujú riziku a rizikovosti sociálnej práce, etickým aspektom, osobnosti sociálneho pracovníka a rizikovým oblastiam sociálnej práce.

Kapitola o výskume predkladá čitateľovi projekt výskumu a tri podkapitoly zistení spracovaných v tabuľkách a podrobne popísaných. Posledná časť monografie sa venuje prevencii a skupinovej práci.

Dôležitou súčasťou sú aj prílohy, kde sa nachádza dotazníková batéria, program realizovaný na študentoch sociálnej práce a návrh programu pre pracovníkov v sociálnej oblasti.

Soňa Lovašová

Zodpovedná riešiteľka vedecko-výskumného tímu

1 KLIENTSKE NÁSILIE AKO FORMA AGRESIE

Výskumné zistenia, rovnako ako každodenné skúsenosti, prinášajú množstvo indícií poukazujúcich na to, že agresia ako zámerné ubližovanie je prirodzenou súčasťou správania sa ľudí voči sebe. Vyskytuje sa v každom sociálnom prostredí, v každom type sociálnych vzťahov. V závere dvadsiateho storočia sa narastajúca snaha potlačiť, prípadne eliminovať nielen narastajúcu kriminalitu, ale aj zámerné fyzické napádanie, hrubosť, ponižovanie a ďalšie formy ubližovania v bežnom živote, odrazila vo výskume týchto javov. Prejavilo sa to v tom, že sa postupne začal systematicky rozvíjať výskum agresie a násilia v partnerských vzťahoch, v domácom prostredí, v školskom prostredí a v deväťdesiatych rokoch aj vo sfére práce.

Súčasťou štúdia agresie v práci sa stalo aj vykonávanie pomáhajúcich profesií. Okrem podnetov z praxe, výskumy v tejto oblasti stimulovali zistenia týkajúce identifikácie rizikových faktorov a rizikových profesií. Podľa nich vykonávanie pomáhajúcich profesií, ako je ošetrovatelstvo a okrem ďalších aj sociálna práca, patrí k vysoko rizikovým. Kritickým je styk s osobami trpiacimi rôznymi poruchami a s osobami prežívajúcimi stres vyvolaný zdravotnými, prípadne inými problémami.

Praktická stránka negatívnych dôsledkov rôznych foriem napádania ľudí vykonávajúcich si svoju prácu (ku ktorým patrí aj ohrozenie života) a zjavný súvis násilia v práci s podmienkami jej vykonávania, môžu vyvolať dojem, že pre pochopenie ich príčin stačí kontext pracovného prostredia. To sa môže prejavovať v snahe vykresľovať takéto správanie ako súčasť práce, či fungovania organizácií, ktoré sa nemá dávať do širších súvislostí. Príkladom môže byť označovanie urážajúceho a ponižujúceho správania manažéra ako štýlu vedenia podriadených.

V skutočnosti akékoľvek zámerné spôsobovanie negatívnych dôsledkov je agresívnym správaním bez ohľadu na to, v akom prostredí a v akom kontexte sa vyskytne. Doterajšie poznatky pritom jednoznačne poukazujú na potrebu chápať agresiu ako špecifický fenomén, ktorý si vyžaduje komplexnú analýzu faktorov a okolností, ktoré ju vyvolávajú alebo jej výskyt podporujú. Tým sa zaoberajú teórie agresie. Podobne ako v prípade iných prostredí (rodina, škola atď.), aj v prípade práce platí, že je potrebné poznať ich špecifiká vo vzťahu k agresii. Ale ich poznanie nestačí na pochopenie a vysvetlenie, prečo v nich k agresívnemu správaniu dochádza a čo všetko na to vplýva. Inými slovami, agresia v práci sa nedá vysvetliť ani pochopiť len na základe analýzy charakteru pracovného prostredia a procesov, ktoré tam prebiehajú. Tie je potrebné dať do širších súvislostí. To sa pochopiteľne vzťahuje aj na otázku prevencie. Ani tá sa nedá pripraviť len na základe analýzy pracovného prostredia, ale musí vychádzať aj z všeobecnejších poznatkov týkajúcich sa agresie. Vzhľadom na tieto okolnosti je potrebné aj pre pochopenie pozadia napádania sociálnych pracovníkov klientmi priblížiť súčasný pohľad na agresiu v psychológii a príbuzných vedách.

1.1 Základné pojmy

Dôležitým úvodným krokom v prezentácii poznatkov týkajúcich sa agresie, je oboznámenie sa s terminológiou používanou v tejto oblasti. Je to dôležité, nakoľko sa tu ako odborné termíny používajú aj slová bežne využívané v hovorovej reči a to v odlišnom význame. Platí to aj o základných pojmoch ako je agresia, agresivita, či násilie. Navyše, podobne ako v iných prípadoch, aj tu sa môžeme stretnúť s istými rozdielmi v definíciách odborných pojmov. Dôležité pritom je, aby sa pritom zohľadňoval aj všeobecný pohľad na agresiu a násilie, aj špecifiká agresie a násilia v práci.

Z hľadiska terminológie používanej v oblasti práce a organizácií, je potrebné v prvom rade venovať pozornosť chápaniu pojmov násilie a agresia. Podobne ako v iných oblastiach výskumu negatívnych javov v konkrétnom sociálnom prostredí (rodina, škola atď.), aj v prípade sféry práce sa často pre označenie zámerného poškodzovania používa pojem násilie. Vzhľadom na to, že takto sa definuje agresia, vyvoláva to otázku, či ide len o alternatívny výraz alebo sa tým signalizuje potreba odlišiť agresiu a násilie. Z textu väčšiny prác vyplýva, že ide len o alternatívne označenie agresie – pojem násilie sa používa prakticky ako synonymum agresie. Je to istá terminologická komplikácia, nakoľko najmä v sociálnej psychológii je základným a všeobecne prijímaným pojmom pre označenie zámerného poškodzovania agresia. Odráža sa to aj v teóriách vysvetľujúcich tento jav, ktoré sú aj v iných vedných disciplínach známe ako teórie agresie, nie násilia. V skutočnosti je to nielen terminologická, ale aj o teoretická komplikácia. Táto situácia totiž môže vyvolať dojem, že na často prezentované zistenia prezentujúce výskyt rôznych foriem zámerného poškodzovania označované ako násilie, sa nevzťahuje pojem agresie a nie je možné využiť teórie agresie pre ich vysvetlenie. Používanie pojmu násilie vtedy keď sa hovorí o agresii v práci alebo v domácom prostredí sa stalo tradíciou v týchto oblastiach výskumu (napríklad pojem domáca agresia sa prakticky vôbec nepoužíva, aj keď to, čo sa označuje ako domáce násilie, nepochybne je agresiou). Niektorí autori sa pokúšajú vniesť istý systém do používania oboch pojmov, nakoľko ich voľná zámena zbytočne vyvoláva neistotu a pôsobí zmätočne. Greenberg a Barling (1999) a niektorí ďalší navrhli označovať pojmom násilie len isté formy agresie, konkrétne jej najväčšie formy ako je fyzická agresia, resp. ako je agresia, ktorá má charakter kriminálnych činov. Zatiaľ tento návrh nie je v dostatočnej miere akceptovaný. V množstve publikovaných prác sa stále používa pojem násilie, aj keď by bolo prehľadnejšie hovoriť o agresii, čo je potrebné pri štúdiu literatúry brať do úvahy.

Základným pojmom pre označovanie zámerného ubližovania je teda agresia. V súčasnosti dá hovoriť o jej ustálenom chápaní. V najčastejšie uvádzaných definíciách prevláda zhoda v jej základných znakoch. V zásade sa za agresiu považuje zámerné správanie, vykonané s úmyslom ublížiť inej osobe, poškodiť ju alebo zraniť (Anderson, Bushman 2002, Berkowitz 1993, Baron, Richardson 1994, Geen 2001). Agresiou podľa toho je:

- uskutočnené, prebiehajúce správanie,
- ktoré (b) musí smerovať k poškodeniu inej osoby
- a ktoré zároveň (c) musí byť vykonané úmyselne, naschvál.

Dôležité sú pritom dve okolnosti. Uvedené definovanie agresie sa vzťahuje na jej výskyt v ktoromkoľvek prostredí. Platí teda aj pre sféru práce a organizácií, platí aj pre vykonávanie pomáhajúcich profesií.

Uvedené základné znaky agresie ju odlišujú od podobných prípadov, ktoré sa označujú inými pojmami. Týka sa to najmä situácií, keď niekto uvažuje a ublížení inej osobe, ale nerealizuje ho a keď dochádza k neúmyselnému poškodeniu inej osoby. Uvažovanie o ublížení inej osobe, ani jeho plánovanie nie je agresiou. Je to prejav agresivity, ktorá sa chápe ako tendencia poškodiť niekoho. Tendencia ubližovať môže mať pretrvávajúci charakter, čím sa naplňa chápanie agresivity ako črty osobnosti. Blízko a agresii a agresivite má pojem hostilita, ktorá sa chápe ako nepriateľský postoj k ľuďom. Hostilita sa môže prejavovať agresivitou a agresívnym správaním (Berkowitz 1993, Lovaš 2010).

V interpersonálnom styku často dochádza k incidentom, v ktorých utrpí niekto zo zúčastnených poškodenie, ale nie je to výsledok zámeru ublížiť danej osobe. V týchto prípadoch ide o náhodu, prípadne o neopatrnosť. Ani prípadné vážne zranenie nie je dôvodom hovoriť o agresii, pokiaľ k nemu nedošlo úmyselne. O neopatrnosti je opodstatnené hovoriť vtedy, ak osoba, ktorá nechtiac poškodila niekoho iného, nemala takýto úmysel, ale mohla predvídať, že niekoho môže svojim správaním poškodiť.

1.2 Teórie agresie

V priebehu dvadsiateho storočia boli sformulované viaceré teórie, v ktorých boli prezentované rôzne prístupy k vysvetleniu príčin agresívneho správania ľudí. Zo starších patria k najznámejším teória frustrácia – agresia, Freudova psychoanalytická teória, Lorenzova etologická inštinktivistická teória agresie a Bandurova teória sociálneho učenia. Zo súčasných teórií má dominantnú pozíciu všeobecný model agresie Andersona a jeho spolupracovníkov, ktorý je integráciou viacerých novších teórií agresie.

Všeobecný model agresie Andersona a jeho spolupracovníkov (Anderson, Bushman 2002, DeWall, Anderson, Bushman 2011) má charakter syntézy teórií, ktoré považujú jeho autori za nosné a ktoré sa podľa autorov modelu dopĺňajú. Konkrétne sa to týka kognitívnej neoasocianistickej teórie (autorom je Berkowitz 1993), teórie sociálneho učenia (Bandura 1973), teórie scenárov (Huesmann 1988), teórie transferu excitácie (Zillmann 1979) a teórie sociálnej interakcie (Tedeschi et al. 1974). Faktory a procesy, ktoré sú v nich popisované, boli zaradené do jednej schémy, ktorá bola označená ako všeobecný model agresie (General Aggression Model – GAM). Podľa Andersona a jeho spolupracovníkov model poskytuje integratívny pohľad na agresiu, ktorý dáva do súvisu čiastkové otázky vysvetľované jednotlivými teóriami. Model je podľa autorov všeobecný aj z hľadiska tradične odlišovaných druhov agresie ako je hostilná a inštrumentálna agresia (Bushman, Anderson 2001).

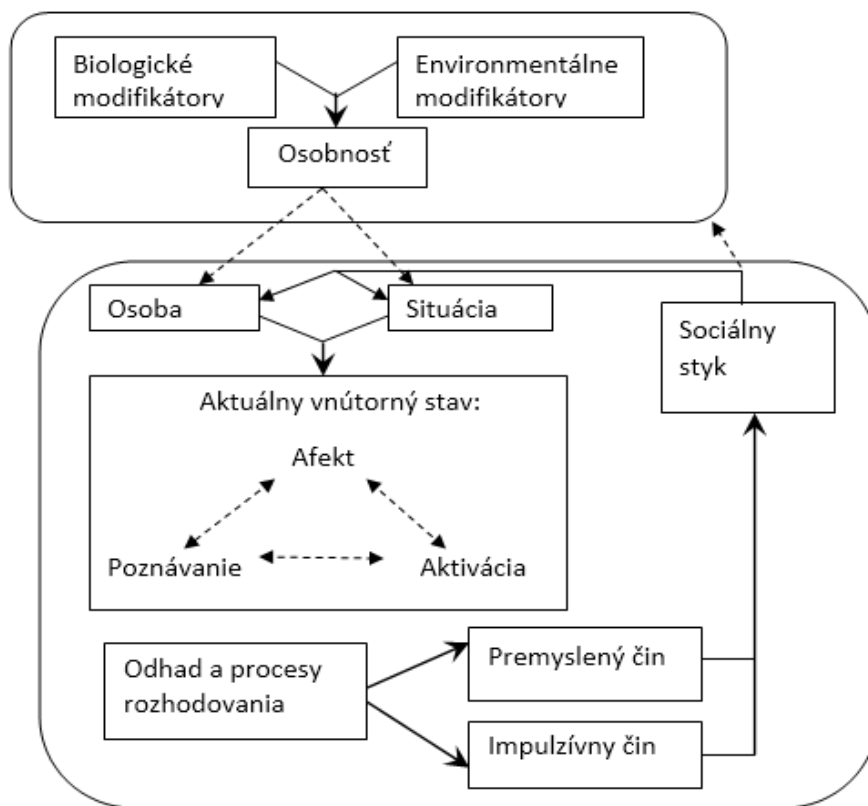
Model všeobecnej agresie vychádza z predpokladu, podľa ktorého tvoria základ pochopenia agresie poznatkové štruktúry. Poznatkové štruktúry vysvetľujú ako ľudia vnímajú situáciu, iných ľudí, očakávania rôznych možných postupov, správania sa ľudí. Model ďalej predpokladá tri zložky procesu, ktorý vedie k agresívnemu správaniu. Sú to:

1. osobné a situačné vstupy,

2. aktuálny vnútorný stav (procesy vyvolané vonkajšími a vnútornými okolnosťami),
3. výsledky odhadu situácie a procesov rozhodovania. Spätná väzba reprezentuje vplyv na možné budúce cykly agresie.

Z vnútorných procesov je venovaná najväčšia pozornosť zvýšenej úrovni aktivácie (arousal), negatívneho afektu a hostilným kogníciám. Nimi určený vnútorný stav má povahu akéhosi „predagresívneho“ nastavenia, tvorí bezprostredné psychologické pozadie agresívneho správania. Podľa modelu je nevyhnutným predpokladom vykonanej agresie aktivácia uvedených vnútorných procesov. Tieto procesy a nimi vyvolaný stav však nemusia viesť k agresívnemu správaniu. O tom, či sa jednotlivec prežívajúci negatívny afekt, celkovú zvýšenú úroveň aktivácie a hostilné kognície zachová agresívne, rozhodujú procesy rozhodovania. Podľa toho, či prebehne zváženie okolností a dôsledkov je výsledkom premyslené alebo impulzívne správanie. Priamym antecedentom impulzívneho správania je len okamžité zhodnotenie situácie bez možnosti využitia ďalších zdrojov.

Okamžité zhodnotenie situácie (prvý dojem, odhad) prebieha na báze automatických procesov. Prebieha spontánne bez účasti vedomia. Okamžité a bezprostredné zhodnotenie situácie obsahuje informácie, ktoré sa vzťahujú k afektívnej sfére, zámerom a cieľom. Môže obsahovať afekt vzťahujúci sa k zlosti, odplatu ako cieľ a zámer naplniť tento cieľ. Skutočné správanie jednotlivca v takej situácii však môže byť rôzne, v závislosti od jeho predchádzajúcich skúsenosti a osobnostných charakteristík, rovnako ako od momentálneho stavu mysle (celkového rozpoloženia).



Obr. 1 - Všeobecný model agresie (DeWall, Anderson, Bushman 2011, s. 454)

Ďalšie dianie po vytvorení bezprostredného zhodnotenia situácie závisí od faktorov, ktoré Anderson et al. (2002) označili ako zdroje. Patria k nim najmä čas a kognitívne kapacity. Keď to zdroje umožňujú a podľa prvého zhodnotenia je situácia vážna a neuspokojivá, zvýšená pozornosť a zaangažovanie sa môže viesť v prehodnocovaní situácie. Pokiaľ to čas a kognitívne zdroje neumožňujú, nasleduje okamžité po prvom hodnotení impulzívna odpoveď. Tá môže byť agresívna alebo neagresívna v závislosti od obsahu vytvoreného dojmu o situácii.

Podľa Andersona a Bushmana (2002) prehodnotenie obsahuje hľadanie alternatívneho pohľadu na situáciu. Jeho súčasťou môže byť hľadanie nových informácií o príčinách kritickej udalosti, hľadanie relevantných spomienok, týkajúcich sa predchádzajúceho deja a zvažovanie charakteru aktuálnej situácie. Prehodnocovanie môže mať cyklický charakter. Keď jeho výsledkom je presvedčenie, že sa človek stal obeťou zámerného útoku, môže na to odpovedať agresívnym správaním, ale tentokrát pôjde už o premyslenú aktivitu.

1.3 Druhy a formy agresie v práci

Z hľadiska odlišovania rôznych druhov a foriem agresie v práci je potrebné na jednej strane akceptovať všeobecný pohľad na túto otázku a na druhej strane vziať do úvahy špecifiká danej sféry. Znamená to využitie dnes už tradičnej kategorizácie agresie z hľadiska jej konkrétnej podoby a z hľadiska jej psychologického pozadia. Zohľadnenie podoby agresie vo sfére práce sa týka najmä účastníkov.

Z hľadiska vonkajšej podoby agresie sa podľa známej Bussovej klasifikácie odlišuje forma agresívneho správania podľa troch kritérií. Týka sa delenia agresie na:

- a. fyzickú a verbálnu,
- b. aktívnu a pasívnu,
- c. priamu a nepriamu.

Klasifikácia sa využíva tak, že sa každé agresívne správanie súčasne charakterizuje podľa každého z uvedených kritérií. Na pracoviskách nájdeme dostatok príkladov na každú z ich kombinácií (fyzická aktívna priama, fyzická aktívna nepriama atď.). Ich prehľad spracoval R. A. Baron so svojimi spolupracovníkmi (Baron, Neuman 1996, Folger, Baron 1996). Baron a Neuman (1996) zisťovali s využitím uvedenej typológie mieru výskytu jednotlivých foriem agresie na pracoviskách. Podľa nimi získaných údajov väčšinou sa vyskytuje na pracoviskách agresia verbálna, nepriama a pasívna v porovnaní s agresiou fyzickou, priamou a aktívnou.

Z hľadiska psychologického pozadia sa obvykle odlišuje reaktívna (afektívna) agresia, proaktívna (inštrumentálna) agresia a tyranizovanie. Podľa Bushmana a Andersona (2001) dozrel čas, aby sa prestala takto kategorizovať agresia vzhľadom na to, že v konečnom dôsledku sa dá hovoriť jedným pozadím agresívneho správania bez ohľadu na to, či ide o vyprovokovaný útok alebo dopredu naplánované napadnutie. Napriek tomu z hľadiska súčasných prístupov prichádza do úvahy odlíšenie impulzívneho a premysleného správania. Aj tu platí, že sa na pracoviskách vyskytujú všetky uvedené typy agresie. V tejto súvislosti je potrebné uviesť, že niektoré špecifické formy agresie sa stali predmetom výskumu najprv v oblasti práce. Týka sa to sexuálneho obťažovania. Sexuálne obťažovanie sa vyskytuje aj

v iných prostrediach, nevzťahuje sa teda len na sféru prácu, ale tu sa stalo predmetom výskumu. Okrem toho niektoré formy agresie v práci je tendencia označovať inak ako v iných prostrediach. To sa týka dlhodobého tyranizovania, ktoré sa napríklad v školskom prostredí označuje ako „bullying“ (u nás šikanovanie). Vo sfére práce sa najmä v nemecky hovoriacich krajinách sa táto forma agresie označuje ako mobing (Leyman 1996).

V oblasti práci sa ukázalo ako dôležité odlišovať viaceré druhy agresie z hľadiska jej účastníkov. Vyjadruje ju typológia násilia v práci, ktorú identifikovala Occupational Safety and Health Administration (Baron 1996). Diferencujú sa v nej tri typy násilia v práci podľa vzťahov útočníka k napadnutému pracovníkovi z hľadiska príslušnosti k organizácii:

1. typ tvoria prípady, v ktorých útočník nie je v žiadnom legitímnom vzťahu s napadnutým pracovníkom. Obvykle je to cudzí človek alebo človek, ktorý predstiera, že je zákazníkom. Jeho cieľom je obvykle krádež (lúpež).
2. typ tvoria prípady, v ktorých je útočníkom odberateľ alebo objekt služieb. Pre napadnutého pracovníka je to klient.
3. typ tvoria prípady násilia medzi pracovníkmi (zamestnancami) organizácie.

Táto diferenciácia umožnila zistiť, že páchatelmi väčšiny smrteľných násilných činov sú ľudia, ktorí nie sú vo vzťahu k obetiam ani ako zákazníci, ani ako spolupracovníci. Druhým závažným zistením je, že za posledné roky došlo k významnému nárastu v 3. type násilia v práci. K nim sa zvyknú priradovať aj incidenty spôsobené bývalými zamestnancami (Baron 1996).

1.4 Sociálny pracovník ako objekt agresívneho správania

Pre agresiu všeobecne platí, že sa vyskytuje vo všetkých druhoch vzťahov a prostredí a že agresorom a obeťou môže byť ktokoľvek (nie je známa žiadna kategória ľudí, u ktorých by nebol zaznamenaný výskyt agresie). To platí aj o rôznych typoch organizácií a vykonávaných profesiách. Vzťahuje sa to v plnej miere aj na výkon sociálnej práce bez ohľadu na to, v akom type organizácie (v akom type zariadenia, či úradu) sa jej výkon realizuje.

Potvrdzujú to aj výskumné zistenia. Viaceré výskumné zistenia poukazujú na pomerne vysoký výskyt agresívneho správania klientov sociálnych pracovníkov. Podľa zistení Reyovej 25% sociálnych pracovníkov bolo napadnutých klientom, približne 50% bolo svedkom napadnutia a strach z napadnutia uviedlo 75% účastníkov výskumu. Ide pritom o širší jav, ktorý sa týka celej sféry pomáhajúcich profesií a úradov (Lovaš 2010, Lovaš, Krafčíková 2014).

Prvé výskumy realizované v problematike klientskeho násilia sa týkali pomáhajúcich profesií všeobecne. Najčastejšie boli výskumy realizované na lekároch, psychiatroch, zdravotníckom personáli, psychológov a sociálnych pracovníkoch.

Whitman (Jayaratne, Croxton, Mattison 2004), v štúdií publikovanej v roku 1976, uvádza, že 43 % účastníkov výskumu – psychológov, psychiatrov a sociálnych pracovníkov sa cítilo ohrozených svojimi klientmi a 24 % bolo napadnutých.

Bernstein (1981), u ktorého respondentov výskumu predstavovali manželskí a rodinní poradcovia, psychológovia, sociálni pracovníci a psychiatri uvádza, že 36 % respondentov sa klienti vyhrážali útokom a 14 % bolo napadnutých klientom.

Veľkou ohrozenou skupinou sú pracovníci v oblasti duševného zdravia a pracujúci s duševne chorými, v USA najmä po deinštitucionalizácii liečby duševne chorých ľudí.

Spolu s pracovníkmi poskytujúcimi sociálnu pomoc, služby či starostlivosť tvoria najrizikovejšiu skupinu zdravotné sestry, resp. zdravotnícky personál ako vypovedajú výsledky viacerých výskumov. Merecz, Drabek a Mosciska (2009) realizovali v Poľsku výskum na vzorke 1163 zdravotných sestier, kde zistili, že 90 % z nich zažilo od pacienta verbálne násilie a 2 % fyzickú agresiu. Alexander so spolupracovníkmi (2005) v štúdiu realizovanej na vzorke 1522 zdravotných sestier, zdravotníkov a lekárov v Austrálii zistil, že takmer 70 % z nich má skúsenosť s násilím od pacienta.

Za zvlášť ohrozenú skupinu sú považovaní lekári a zdravotníci v odbore psychiatria, čo dokazuje aj výskum Privitera a jeho spolupracovníkov (2005), ktorí zistili na jednej univerzitnej psychiatrickej klinike, že 53 % psychiatrov bolo ohrozovaných pacientom a 25 % napadnutých.

Fínska štúdia (Hintikka, Saarela 2010) zisťovala výskyt pracovných nehôd spôsobených inou osobou ako spolupracovníkom v rôznych pracovných odvetviach, kde zistili, že najviac nehôd sa vyskytlo v oblasti zdravotníctva - 34 % zo všetkých pracovných nehôd, na druhom mieste (19 %) boli pracovníci vykonávajúci sociálnu prácu.

Prvú štúdiu klientskeho násillia na sociálnych pracovníkoch, ktorá sa realizovala vo Veľkej Británii ako reakcia na udalosť z roku 1978, keď došlo v meste Hampshire k fatálnemu útoku klienta na sociálneho pracovníka, popisuje Crane vo svojej práci v roku 1986 (Robson, Cossar, Quayle 2014).

V 80. a 90. rokoch sa v britských časopisoch *New Society* a *The Guardian* objavujú články o sociálnych pracovníkoch – obetiach klientskeho násillia.

New Society, W. Kipper, september 1986: *Violence and the Social Worker*, článok uvádza, že sociálni pracovníci sú po policajtoch druhou najrizikovejšou skupinou.

The Guardian, P. Hildrew, október 1986: *Social Worker stalked by Murder*, článok reaguje na vraždu sociálneho pracovníka v Birminghame.

The Guardian, D. Brindle, november, 1998: *Social Worker killed in Stabbing at Hostel*, článok sa venuje prípadu zabitíu pracovníka v zariadení pre mentálne postihnutých v Londýne.

The Guardian, D. Brindle, júl, 1999: *Violence is now part of the Job for Social Worker*, autor sa zaoberá zabitím sociálnej pracovníčky paranoidným schizofrenikom.

Podľa National Health Interview Survey v r. 2010 v USA až 20,5% sociálnych pracovníkov uviedlo, že v priebehu posledných 12 mesiacov boli napádaný alebo obťažovaný.

Výskumy realizované od 90. rokov 20. storočia vypovedajú o narastajúcom výskyte klientskeho násillia, pričom verbálne násilie je považované v podstate za súčasť práce – to potvrdzujú aj výskumy realizované v SR (Lovašová 2013).

Znamená to, že aj človek vykonávajúci sociálnu prácu môže byť objektom agresívneho napadnutia a to zo strany kohokoľvek, s kým prichádza pri výkone svojej práce do styku. Vztahuje sa to na všetkých spolupracovníkov, nadriadených i podriadených. Zároveň sa vzťahuje na všetkých ľudí z vonkajšieho prostredia, z ktorými prichádza do styku. Z nich sú to najčastejšie klienti, alebo osoby, ktoré ich sprevádzajú.

2 RIZIKOVÉ FAKTORY CIEĽOVÝCH SKUPÍN SOCIÁLNEJ PRÁCE

2.1 Riziko v sociálnej práci

Riziko sa spája s rôznymi činnosťami človeka. Teda aj so sociálnou prácou. Aj keď sa jedná o oblasť sociálnej pomoci ľuďom, ktorí pomoc potrebujú, vytvárajú rizikové prostredie. Teda sociálny priestor v ktorom je vykonávaná sociálna práca a realizuje sa kontakt s klientskymi skupinami. Spoločným znakom všetkých definícií rizika je, že riziko obsahuje prvok neistoty. Tento prvok môže viesť k vzniku nežiaducich aktivít a vzniku nepriaznivých situácií. Posudzovanie rizík sociálnej práce vo vzťahu k činnostiam vykonávaným sociálnymi pracovníkmi je základným problémom, ktorý môže ovplyvniť hodnovernosť vyjadreného výsledku zvažovania nasledujúcich činností:

- čo sa bude posudzovať – v akej pozícii sa systém sociálnej práce nachádza,
- na čo a pre koho bude slúžiť posudzovaná sociálna práca – aká je oblasť pôsobnosti, pracovné polia a kto je jeho užívateľ,
- aké sú jeho základné funkcie sociálnej práce – aký je očakávaný alebo žiadaný účel,
- v akých podmienkach pracuje sociálny pracovník – socio- ekonomické, socio-politické, právne a iné faktory sociálneho prostredia,
- aké úlohy sú pred sociálneho pracovníka kladené – z hľadiska vykonávaných činností, požiadaviek na sociálne služby, sociálno-právnu ochranu, napr. vyňatie dieťaťa z rodiny a pod. (Mikolaj 2001)

Posudzovanie rizika v sociálnej práci vychádza z identifikácie rizika, ktoré musí byť zhodnotené na základe kritérií s akceptovateľnou úrovňou rizika. Vylučujú sa tie kritériá nebezpečenstva, ktoré sú s neprijateľnou úrovňou rizika. Tento krok slúži ako základ pre rozpracovanie doporučení a opatrení na zníženie rizika v sociálnej práci a tvorbu metodických odporúčaní v danej oblasti.

Kritéria akceptovateľného rizika v sociálnej práci ako aj výsledky posudzovania rizika môžu byť vyjadrené kvalitatívne aj kvantitatívne. V súlade s účelom využitia týchto kritérií v sociálnej práci, posudzovanie rizika obsahuje analýzu frekvencie jednotlivých činností a analýzu ich následkov. Ak následky sú zanedbateľné a frekvencia je minimálna, potom stačí ak je posudzovaný len jeden parameter (Weber 1997).

Riziko v sociálnej práci môžeme interpretovať ako pravdepodobnosť vzniku ohrozenia alebo patologických prejavov v sociálnych vzťahoch, ktoré sú sprevádzané vznikom, formovaním a pôsobením nebezpečenstva. Pričom dochádza k sociálnym, ekonomickým, ekologickým a iným škodám, alebo ujme na zdraví či živote človeka, t.j. škodlivým následkom. (Tvrdoň 2004)

Rizikom chápeme očakávanú početnosť ohrození, alebo pravdepodobnosť vzniku nebezpečenstva určitého druhu a rozsahu možnej škody v podobe ujmy alebo straty pri vzniku nežiaducej udalosti, alebo pri kombinácii týchto veličín. Odhad rizika závisí od množiny faktorov, ktoré sú súčasťou, kauzálnych vzťahov pri vzniku škody. S pojmom riziko sa úzko spájajú tieto pojmy:

1. **Nebezpečenstvo.** Stav, alebo vlastnosti rôznych faktorov procesov alebo prostredia, ktoré môžu pri výkone sociálnej práce spôsobiť vznik škody. Nebezpečenstvo je možné chápať, ako skrytú vlastnosť procesu (sociálnej práce) alebo objektu (sociálneho problému). Ide o určitý potenciál alebo schopnosť vyvolať vznik škody.
2. **Ohrozenie.** Situácia, v ktorej nemožno vylúčiť, že nevznikne škoda. Je to aktívna vlastnosť procesu alebo objektu. Viazá sa k otázkam, ktoré sa zameriavajú na spôsob ako môže dôjsť ku škode.
3. **Poškodenie.** Výsledok ohrozenia ktorý predchádza škode. Chápeme ho ako zmenu vlastnosti procesu, objektu, alebo priebehu činnosti v dôsledku pôsobenia vonkajších vplyvov. Počas tejto zmeny dochádza k degradácii (negatívnej zmene) znižovania funkčnej schopnosti výkonu sociálnej práce. Poškodenie môže byť iniciované, alebo vyvolané bez zavinenia sociálneho pracovníka.
4. **Škoda.** Každá, ľubovoľným spôsobom vzniknutá zmena, ktorá je definovaná počtom usmrtených alebo zranených ľudí, poškodením, scudzením alebo zničením majetku, počtom negatívnych prejavov, narušením sociálnych vzťahov, stratou dôvery a pod.
5. **Riziko.** Označuje neistý výsledok s možným nežiaducim stavom. Riziko znamená hrozbu, potenciálny problém, nebezpečenstvo vzniku škody, možnosť zlyhania a neúspechu, poškodenia, straty či zničenia. Riziko teda vyjadruje určitú mieru neistoty, teda pravdepodobnosť dosiahnutia výsledku, ktorý je rozdielny od očakávaného. V sociálnej práci súvisí predovšetkým so sociálnym prostredím, sociálnymi problémami, inováciami, zmenami a so zdrojmi. Rizikám možno predchádzať vhodným riadením u ohrozenia. Často sa používa aj pojem miera rizika (level of risk), čo sa v podstate neodlišuje od pojmu riziko. Zvýrazňuje skutočnosť, že sa jedná o merateľnú veličinu. To umožňuje premeniť riziko na rad merateľných kategórií. (Mikolaj 2004)

Riziko je možné charakterizovať veľkým počtom rôznorodých znakov, ktoré podrobnejšie popisujú vzťah rizika k referenčnému objektu. Môžeme konštatovať, že riziko ako latentná súčasť sociálnej práce:

- je skryté skoro v každom kontakte sociálneho pracovníka s klientom,
- je súčasťou výsledkov vedeckého bádania v oblasti sociálnej práce a vzťahov,
- popisuje situáciu, ktorú možno s určitým stupňom spoľahlivosti predvídať,
- zväčšuje sa pri vyššom počte variantných riešení,
- súvisí s neznámym výsledkom budúcich javov, pričom je známe pravdepodobnostné rozdelenie budúcich javov,
- je možné kvantifikovať (kvantifikácia sa opiera o numerické metódy a o počet pravdepodobností),
- väčšinou je možné obvykle vyjadriť aj kvalitatívnym obsahom,
- je možné znižovať dobrou proti rizikovou politikou a rizikovým zabezpečením súvisiacim s danou dobou. (Donnelly 1997)

Každá nežiaduca udalosť môže mať väzbu na určitú škodu spojenú s rizikom, ktoré vyplýva alebo je súčasťou sociálnej práce. Obvykle sa spája s objektom sociálnej práce. Vzťah objektu rizika k nežiaducim udalostiam umožňuje členenie rizika na:

- individuálne riziko,

- technické riziko,
- ekologické riziko,
- sociálne riziko,
- ekonomické riziko,
- iné riziko. (Varcholová 2008)

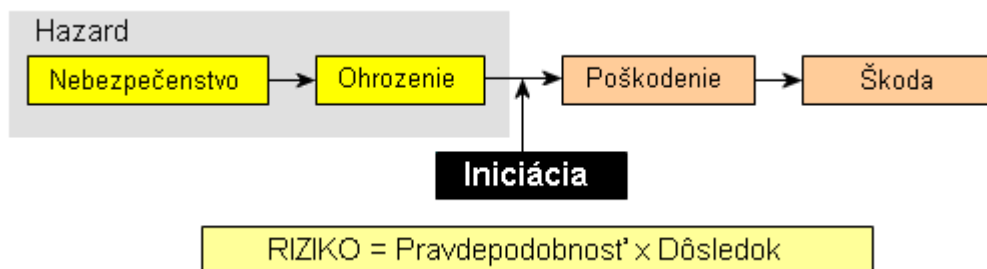
Riziko v sociálnej práci vzniká za podmienok ak:

- existuje rizikový faktor (zdroj nebezpečenstva),
- existuje prítomnosť daného rizikového faktora v určitej, pre sociálnych pracovníkov a klientov nebezpečnej lebo škodlivej úrovni pôsobenia,
- výkon sociálnej práce je spojený, hoc aj potenciálne s činnosťami a faktormi vyvolávajúcimi nebezpečenstvo. (Fotr 2005)

Najdôležitejšími charakteristikami rizika ktoré je potrebné v sociálnej práci zvažovať sú najmä:

- **Miera pravdepodobnosti rizika** - pravdepodobnosť, že riziko nastane,
- **Úroveň rizika**- mierna stredná, vysoká úroveň rizika ovplyvňuje prípravu opatrení na jeho minimálnu úroveň. Môže byť reálna alebo predpokladaná.
- **Vplyvy riziká** - dôsledky, ktoré sa prejavujú, ak nastane riziková situácia.
- **Predvídateľnosť riziká** - šanca, že riziko je možné vopred identifikovať a predvídať.
- **Miera ovplyvniteľnosti rizika**
 - Ovplyvniteľné.
 - Čiastočne ovplyvniteľná.
 - Neovplyvniteľné.
- **Vzťah k organizácii**
 - Interné riziká - tieto druhy rizík môže subjekt ovplyvňovať a riadiť, prejavujú sa vo vnútri organizácie.
 - Externé riziká - tieto druhy rizík subjekt nemôže priamo ovplyvňovať, jedná sa o faktory prostredia.
- **Poradie pôsobeniavzniku a odstrániteľnosti**
 - Primárne.
 - Sekundárne - tieto druhy rizík vznikajú pri eliminácii primárnych rizík.
 - Zvyšková (zostatková, reziduálne) - tento druh rizika zostáva po eliminácii rizika, jedná sa o riziko, ktoré je subjekt ochotný niesť.
- **Miera akceptovateľnosti (prijateľnosti, únosnosti)**
 - Nevyhnutná (nutná).
 - Únosný (prijateľná).
 - Neúnosná (neprijateľná).
- **Pravdepodobnosť vzniku a pôsobenia**
 - Nepravdepodobná.
 - Málo pravdepodobná.
 - Pravdepodobná.
 - Veľmi pravdepodobná.
 - Takmer istá.
- **Rozsah pôsobenia**

- Systematická - tento typ rizika platí pre všetky podnikateľské subjekty.
- Nesystematické - tento typ rizika platí len pre určitý odbor sociálnej práce.
(Zuzák 2009)



Obr. 1 Popis kauzálnej závislosti vzniku škody (Šimák 2001)

2.1.1 Metodológia riadenia rizika

Pri rozpracovaní problematiky rizika a zabezpečenia bezpečnosti sociálnych systémov v sociálnej práci sa najväčšia pozornosť upriamuje na systémový prístup. Ten smeruje k evidovaniu a skúmaniu rôznych faktorov majúcich vplyv na ukazovatele rizika. Osobitne ide o analýzu rizika v podmienkach poskytovania sociálnych služieb a jednotlivých foriem sociálnej práce. Je to proces identifikácie nebezpečenstiev a zhodnotenie rizika pre sociálnych pracovníkov alebo skupinu sociálnych pracovníkov, klientov, objekt ich činnosti, okolité prostredie a iné objekty súvisiace so sociálnou prácou. Analýza rizika je subjektívny proces, ktorého vstupnými údajmi sú nielen kvantitatívne a kvalitatívne ukazovatele charakterizujúce riziko v podmienkach sociálnej práce. Analýza rizika pracuje aj s možnosťou kompromisných riešení, expertným hodnotením, intuitívnym rozhodovaním v obsahoch a procesoch sociálnej práce a pod. Analýza rizika identifikuje pravdepodobnosť a rozsah pravdepodobných následkov negatívnej udalosti. Tie môžu vyplývať z poskytovania sociálnych služieb, sociálnej pomoci, sociálno-právnej ochrany alebo inej činnosti sociálnych pracovníkov, ich klientov. Taktiež môžu vyplývať z aktivít iných skupín priamo alebo nepriamo zúčastnených na sociálnych vzťahoch, ktoré vznikajú pri sociálnej práci alebo samotného sociálneho systému. Na základe identifikácie jednotlivých nebezpečenstiev sa odhaduje a identifikuje veľkosť rizika pri výkone konkrétnej sociálnej práce.

Zvláštnosťou analýzy rizika je, že sa skúmajú potenciálne negatívne dôsledky, ktoré za určitých podmienok môžu nastať. Týmto podmienkami môžu byť situácie, ktoré vzniknú na základe neodborného prístupu sociálneho pracovníka či zúčastnených skupín, odchýlok v profesionálnych či špecializovaných procesoch, alebo chýb zo strany klientov. Pri skúmaní negatívnych dopadov, môžeme osobitne zisťovať negatívne vplyvy na sociálnych pracovníkov, klientov a okolité prostredie i pri normálnej činnosti sociálneho systému, teda sociálnej práce (bližšie Balogova 2007, Žiaková 2005).

Riadenie rizika je rozhodovací proces nadväzujúci na výsledky procesu hodnotenia rizík. Cieľom procesu riadenia rizík je navrhnutie optimálneho spôsobu zníženia rizika na spoločensky prijateľnú mieru rizika. Zníženie rizika je realizované rozhodnutím, ktoré obsahuje optimálny spôsob minimalizácie alebo eliminácie rizika. Rozhodnutie je konečným

produktom etapy riadenia rizika. Optimálnym spôsobom zohľadňuje ekonomické, sociálne, technické, politické i ďalšie faktory. Súčasťou procesu riadenia rizík je aj proces komunikácie (Risk communication) a proces vnímania rizík (Risk perception) (Popper 1994).

Výsledky analýzy majú veľký význam pre prijatie odôvodnených a preventívnych riešení pri určovaní miesta výkonu sociálnej práce, rozmiestnení a projektovaní objektov v ktorých sa realizuje sociálna práca, pre ochranu sociálnych pracovníkov, ich klientov a verejnosti. V procese analýzy rizika sa modelujú aj rôzne situácie, s ktorými sa môžu sociálni pracovníci stretnúť počas svojej činnosti. Obzvlášť pri vzniku neočakávanej situácie.

Sociálna práca sa vykonáva často v podmienkach neurčitosti. To má vplyv na metodiku, priebeh a konečný výsledok analýzy rizika. Metódy používané v procese analýzy postupov sociálnej práce sa orientujú hlavne na odhalenie a zhodnotenie možných strát v prípade vzniku rizika. Zároveň musia definovať aj cenu zabezpečenia bezpečnosti a priority pri realizácii niektorých metód a techník sociálnej práce.

Analýza rizika má všeobecné postupy, ktoré sú nezávislé od použitej metodiky analýzy. Zároveň má špecifické postupy, ktoré sú prepojené s úlohami riešenými v sociálnej práci. Hlavným elementom analýzy rizika je identifikácia ohrozenia. Ide o odhalenie možnosti porušenia bezpečnosti, ktoré by mohlo viesť k negatívnym dôsledkom.

Medzi tieto postupy patrí:

1. Určenie akceptovateľnej úrovne rizika, určenie štandardov bezpečnosti sociálnych pracovníkov a ochrany okolitého prostredia, ktoré priamo alebo nepriamo súvisí s výkonom sociálnej práce.
2. Určenie akceptovateľnej úrovne rizika sa realizuje spravidla v podmienkach nedostatočnej alebo neoverenej informácie. Týka sa to najmä výkonu sociálnej práce v teréne, zavádzania nových sociálnych služieb, zásahov do oblasti sociálnej pomoci alebo sociálnej starostlivosti či využívanie neoverených techník, metód a postupov pri riešení sociálnych problémov.
3. V procese analýzy sa často využívajú riešenia zamerané na pravdepodobnostné úlohy výkonu sociálnej práce, ktoré sú spojené s rizikom. Táto skutočnosť môže viesť k rozdielnym výsledkom. Dôvodom sú možnosti modifikácie obsahu a formy pravdepodobnostných úloh v rozsahu širokého spektra pracovných polí a klientskych skupín sociálnej práce.
4. Analýzu rizika je potrebné posudzovať ako proces riešenia úloh s mnohými kritériami. Tieto kritéria môžu vzniknúť aj ako kompromis medzi stranami, ktoré sú zainteresované na určitých výsledkoch analýzy konkrétnej aktivity v sociálnej práci. (Reitšpis 2004)

Analýza rizika je proces riešenia zložitej úlohy. Vyžaduje prehodnotenie širokého okruhu otázok týkajúcich sa výkonu sociálnej práce. Až na základe ich prehodnotenia, je možné vykonanie komplexného skúmania a zhodnotenia sociálnych, ekonomických, bezpečnostných a v mnohých prípadoch aj politických faktorov, ktoré sa týkajú realizácie sociálnej práce. Komplexné skúmanie sa zameriava najmä na tieto oblasti:

- čo negatívne pri výkone sociálnej práce môže vzniknúť (identifikácia nebezpečenstva),
- ako často sa takéto nebezpečenstvo môže vyskytnúť na strane sociálnych pracovníkov a ako často na strane ich klientov či verejnosti (analýza početnosti),
- aké môžu byť početné a závažné dôsledky pre sociálnych pracovníkov, ich klientov a sociálne prostredie (analýza následkov). (Sedlák 2001)

Proces analýzy rizika v sociálnej práci môžeme interpretovať ako rad nasledovných udalostí:

1. plánovanie a organizácia činnosti sociálneho pracovníka,
2. popis systému a určenie hraníc sociálnej práce, sociálnej služby, sociálnej pomoci sociálnej starostlivosti, sociálno-právnej ochrany a pod.,
3. identifikácia nebezpečenstva spojeného s činnosťou sociálneho pracovníka:
 - zistenie možného výskytu nebezpečenstva,
 - predbežná charakteristika nebezpečenstva,
 - dôsledky nebezpečenstva pre sociálneho pracovníka, klienta a sociálne prostredie,
4. odhad obsahu a formy rizika ktoré môže ovplyvniť výkon sociálnej práce na základe týchto kritérií :
 - analýza hustoty elementov tvoriacich riziko,
 - analýza následkov. (Prochádzková 2008)

Na tomto základe môžeme určiť či ide o malé, stredné alebo veľké riziko.
5. rozpracovanie odporúčaní a opatrení pre riadenie rizika pri výkone sociálnej práce.

Analýza rizík je založená na integrácii identifikácie zdrojov rizika do jednotnej analýzy rizík. Identifikujú sa všetky zdroje rizika, ktoré v systéme sociálnej práce vznikajú, alebo ktoré daný systém ohrozujú.

2.1.2 Identifikácia rizika

Identifikácia rizík v sociálnej práci je zistenie a presný popis všetkých rizík vlastných formálnemu a obsahovému systému sociálnej práce. Je to dôležitá etapa analýzy. Ak v tejto etape nedôjde k zisteniu reálnych či potenciálnych rizík, nepokračuje sa v ďalšej analýze a dané oblasti sociálnej práce sa strácajú zo zreteľa.

Pri identifikácii rizika sa používa množstvo overených metód a postupov zameraných na odhaľovanie rizík, ktoré môžu vznikáť pri výkone sociálnej práce. Využíva sa aj predbežné hodnotenia rizík s cieľom určenia ďalšieho smerovania procesu ich identifikácie. Úlohou tohto procesu je:

- prerušiť ďalšiu analýzu v dôsledku bezvýznamných rizík, ktoré nemajú vplyv na výkon sociálnej práce, sociálnych pracovníkov, klientov a sociálneho prostredia,
- určiť potrebu detailnejšej analýzy rizika z pohľadu výkonu sociálnej práce, sociálnych problémov, ich častosti a obsahu,
- vypracovať pre sociálnych pracovníkov odporúčenia a metodiky pre zníženie možných rizík. (Rais 2010)

Počiatkové informácie a výsledky predbežného hodnotenia rizík vznikajúcich pri poskytovaní sociálnych služieb, sociálnej pomoci, sociálnej starostlivosti a iných foriem sociálnej práce je potrebné zdokumentovať. To umožní tvorbu bezpečnostných štandardov pre výkon jednotlivých činností v podmienkach sociálnej práce.

Po identifikácii rizika sa prechádza na etapu hodnotenia rizika. Hodnotenie rizika prináša poznanie o zdrojoch rizík, adresátoch rizík, forme a obsahu rizika a jeho prejavoch. Z analýzy rizika výkonu sociálnej práce sa vypracujú odporúčenia na zníženie úrovne rizika, alebo jeho odstránenie. K vypracovaniu odporúčení sa pristupuje vždy, ak úroveň rizika je vyššia než je prípustná. V týchto prípadoch hovoríme o riadení rizika (Cutter 1993).

2.1.3 Posudzovanie rizika

S analýzou rizika pri realizácii sociálnej práce je spojený proces posudzovania rizika (angl. *risk estimation, risk assessment, risk evaluation*). Je to proces zameraný na určenie veľkosti rizika analyzovaného nebezpečenstva pre ochranu života a zdravia sociálnych pracovníkov, ich oprávnených práv a záujmov, materiálnych hodnôt, prostredia a situácií spojených s realizáciou nebezpečenstva. Na základe analýzy rizika v sociálnej práci sa hodnotí závažnosť odhadnutej veľkosti rizika a posudzuje sa nutnosť jeho zníženia, teda jeho zníženia na akceptovateľnú úroveň (Šimák 2001).

Pravdepodobnosť rizika	Závažnosť rizika				
	Katastrofická (Catastrophic) A	Hazardná (Hazardous) B	Významná (Major) C	Nepatrná (Minor) D	Zanedbateľná (Negligible) E
Častá (Frequent) 5	5A	5B	5C	5D	5E
Náhodná (Ocasional) 4	4A	4B	4C	4D	4E
Nepatrná (Remote) 3	3A	3B	3C	3D	3E
Nepravdepodobná (Inprobable) 2	2A	2B	2C	2D	2E
Extremne nepravdepodobná (Ext. improbable) 1	1A	1B	1C	1D	1E

Obr. 2 - Matica posudzovania rizika podľa ICAO (Šimák 2001)

Pravdepodobnosť výskytu rizika:

[5] *Častá (Frequent)*: pravdepodobnosť častého výskytu (vyskytuje sa pravidelne).

[4] *Náhodná (Ocasional)*: pravdepodobnosť občasného (vyskytuje sa nepravidelne).

[3] *Nepatrná (Remote)*: nepravdepodobný, ale možný výskyt (vyskytuje sa zriedkavo).

[2] *Nepravdepodobná (Inprobable)*: veľmi nepravdepodobný (nevie sa o jeho výskyte).

[1] *Extremne nepravdepodobná (Extremely improbable)*: takmer nemysliteľné, aby sa vyskytlo.

Pri posudzovaní rizika konkrétnych činností sociálneho pracovníka je najskôr potrebné získať celkový odhad rizika pri výkone sociálnej práce. K tomu dochádza kombináciou pravdepodobnosti rizika a jeho závažnosti v jednotlivých aktivitách, ktoré smerujú voči klientom v pracovných poliach sociálnej práce. Obdobne je potrebné hodnotiť aj riziko, ktoré spôsobujú sociálni pracovníci klientom. Na základe hodnotenia pravdepodobnosti rizika a jeho závažnosti môžeme postaviť maticu posudzovania rizika v sociálnej práci. Ich kombináciou získame škálu pravdepodobnosti a závažnosti rizika. Riziko je možné vyjadriť alfanumerickou kombináciou aj keď v skutočnosti je neviditeľné a nehmatateľné.

2.1.4 Riadenie rizika

Súčasťou skúmania problematiky rizika je samostatný smer činnosti, ktorý je nazývaný riadenie rizika. Riadenie rizika na základe posúdenia rizika navrhuje prijať opatrenia, realizovať a monitorovať ich účinnosť (Šimák, 2001).

Riadenie rizika v sociálnej práci (angl. *risk management*) je súčasť systémového prístupu pri riešení prípadov a praktických opatrení zameraných na predchádzanie alebo zníženie rizika. Riadenie rizík je analytický proces kombinovaný s heuristickým procesom, ktorý pomáha sociálnym pracovníkom a manažmentu v oblasti sociálnej práce rozhodnúť sa, ktoré riziká má zmysel riešiť a znižovať ich dopad alebo ktoré riziká sa budú akceptovať. Je to kontinuálny proces vyznačujúci sa cirkularitou. Každým novým sledom pozorovaní, ktoré majú spoločné črty, postupne sa približuje analýza k ideálnemu stavu. To znamená k stavu, ktorý chceme v oblasti sociálnej práce dosiahnuť alebo zabezpečiť (Svozilova 2006).

Pod pojmom proces riadenia rizika v sociálnej práci (*safety management, management of process hazard*) chápeme súhrn opatrení určených na zníženie úrovne rôznych typov rizika, zmenšenie potenciálnych materiálnych a nemateriálnych strát a iných negatívnych dôsledkov z dôvodu mimoriadnej udalosti, ktorá vznikla ako následok nezvládnutia rizika. Jedná sa o odvrátenie vzniku mimoriadnych situácií pri výkone sociálnej práce, alebo v súvislosti s ňou, a lokalizáciu negatívnych dôsledkov v prípadoch keď došlo k škode (Mikolaj 2001). Zvláštnosťou tohto prístupu je komplexnosť zahrňujúca rôzne technické, právne, organizačno-riadiace, sociálno-ekonomické, zdravotnícke, biologické a iné aspekty. Sociálni pracovníci majú vždy možnosť rozhodnúť sa, ako budú na potencionálne riziko reagovať. K jednotlivým rizikám, ktoré môžu vzniknúť pri výkone sociálnej práce môžu sociálni pracovníci pristupovať jednou zo štyroch možností:

- Znížiť riziko / minimalizovať riziko vhodnými opatreniami.
- Preniesť riziko / zdieľať riziko s inými subjektami.
- Vyhnúť sa riziku.
- Akceptovať riziko / monitorovať riziko. (Gibbon 1999)

2.1.4.1 Jednota a odlišnosť pri posudzovaní a riadení rizika

Jednotou v posudzovaní a riadení rizika v sociálnej práci je to, že ako posudzovanie tak i riadenie sú dva aspekty, dve štádia jedného procesu prijatia riešenia (v širokom slova zmysle) založeného na charakteristike rizika. Ich jednota je podmienená hlavnou cieľovou funkciou, t.j. určením priorít činností nasmerovaných na redukciu rizika na minimum. Preto je

potrebné poznať zdroje a faktory (analýza rizika), ako aj najefektívnejšie spôsoby jeho zníženia (riadenie rizika) (Zuzák 2009).

Rozdiel medzi posudzovaním a riadením spočíva v tom, že posudzovanie rizika sa buduje na základnom predovšetkým prirodzenom štúdiu zdroja (problémové situácie, klientske skupiny) a faktorov rizika (kriminálna, alkoholizmus, extrémizmus) a mechanizmu väzby medzi nimi. Riadenie rizika sa opiera o ekonomickú a sociálnu analýzu a tiež o právny rámec, ktorý upravuje oblasť sociálnej práce. Hodnotenie rizika slúži pre sledovanie a vypracovanie opatrení pre riadenie rizika v súlade s algoritmom činností sociálnych pracovníkov.

Konečná fáza procesu posudzovania rizika je charakteristika rizika. Táto fáza je súčasne aj prvou fázou procedúry riadenia rizika.

Výstupy z hodnotenia rizík v sociálnej práci sú konečným výsledkom etapy riadenia rizika. Zvyčajne ide o viaceré varianty riešenia rizika. Rozhodnutie o prijateľnosti resp. neprijateľnosti rizika sa opiera v sociálnej práci o nasledujúce dve úrovne rizika:

- Zanedbateľná úroveň rizika pre sociálnych pracovníkov a ich klientske systémy predstavuje spoločensky prijateľnú úroveň rizika. Pravdepodobnosť výskytu nežiaduceho efektu je malá. Následky pôsobenia rizika sú mierne. Podmienkou je, že zisk zo situácie, ktorý môže byť skutočný alebo len vnímaný, je taký veľký, že sociálni pracovníci, profesijné skupiny ale aj celá spoločnosť, je ochotná dané riziko podstúpiť. To znamená, že táto úroveň rizika si z hľadiska ochrany života a zdravia sociálnych pracovníkov, ako aj z hľadiska ochrany ostatných klientskych systémov nevyžaduje regulačné opatrenia na jeho zníženie.
- Neprijateľná úroveň rizika pre sociálnych pracovníkov a ich klientske systémy vyžaduje nevyhnutné prijatie regulačných opatrení na zníženie rizika. Sociálni pracovníci a ďalšie ohrozené subjekty nie sú povinní takúto úroveň rizika znášať.

V prípade, že miera rizika v sociálnej práci leží v intervale medzi uvedenými pólmi, prípadne bola dosiahnutá prakticky najnižšia dosiahnuteľná hladina rizika, je potrebné doplniť ďalšie údaje, ktoré pomôžu identifikovať skutočnú mieru rizika. To umožní zváženie možnosti dodatočných opatrení alebo prehodnotenie miery spoločenskej prijateľnosti súčasného stavu. Ak je riziko nižšie ako zanedbateľná úroveň, nie je potrebné vykonať ďalšie opatrenia. Naopak ak je riziko vyššie než neprijateľná úroveň, je treba okamžite prijať opatrenia na jeho zníženie (bližšie Matoušek 2003).

Kritickým bodom procesu riadenia rizík v sociálnej práci je výber optimálneho riešenia. To je realizované prostredníctvom týchto fáz:

- určenie rizík,
- hodnotenie ekonomických nákladov variantných riešení pre zníženie rizík a ich prínosov (Cost - Benefit Analysis),
- zhodnotenie spoločenských dopadov a prínosov (vplyv na klientske skupiny, vplyv na sociálnych pracovníkov a pod.),
- politickú analýzu možných politických dôsledkov z prijatého rozhodnutia,
- analýza verejnej mienky. (Merna 2007)

Nasledujúcim krokom je rozhodnutie o realizácii opatrení na zníženie rizika, resp. rozhodnutie o ďalšom sledovaní problému v prípade vysokého stupňa neistôt spojených so súčasným stupňom poznania a tým nemožnosť znížiť riziko v etape tvorby rozhodnutia. I napriek rôznorodosti situácií vyvolávajúcich určitú mieru rizika v sociálnej práci, každá možná alternatíva na jeho zníženie, prípadne odstránenie má byť vyhodnotená na základe nasledujúcich kritérií:

- celková ochrana života a zdravia sociálnych pracovníkov, oprávnených práv a slobôd,
- dlhotrvajúca účinnosť a trvácnosť pri realizácii sociálnej práce,
- redukcia stresu, napätia, vyhorenia či iného narušenia sociálnych vzťahov,
- efektívnosť pri predchádzaní škodlivých následkov,
- možnosť implementácie v podmienkach výkonu sociálnej práce,
- náklady spojené s elimináciou rizika ohrozujúcich sociálnych pracovníkov,
- akceptovanie orgánmi štátu a samosprávy, ktoré zabezpečujú poskytovanie sociálnych služieb, sociálnej pomoci, sociálnej starostlivosti, sociálno-právnej ochrany atd.,
- akceptovanie aktivít zameraných na zníženie miery rizika samotnou verejnosťou. (Cutter 1993)

Výstupom celého procesu manažmentu rizika je súhrnná správa. Ide o report s podrobnými analýzami, kde sa nachádzajú jednotlivé heat mapy, matice rizika, grafy pravdepodobností, list rizikových oblastí a analýza zostatkových rizík. Celý dokument je spracovaný v zrozumiteľnej forme, aby mu porozumel nielen manažment ale aj sociálni pracovníci. Jednotlivé riziká sú hodnotené v kvantitatívnom alebo kvalitatívnom modeli. Dokument obsahuje aj navrhované postupy alebo smerovania, ktoré je vhodné vykonať v dohodnutom časovom horizonte. (Šimák 2001)

2.1.5 Vzťah, hodnotenia rizika s riadením rizika

Hodnotenie rizík a riadenie rizík obvykle vykonávajú dva rôzne tímy expertov. Tí sa dohodnú na tom, aké požiadavky bude výstup hodnotenie rizika v sociálnej práci spĺňať. Pri hodnotení rizík sú stanovené požiadavky, ktoré je potrebné hodnotiť ako *conditio sine quo non*. Teda podmienky bez ktorej nie je možné hodnotenie vykonať. Jedná sa predovšetkým o tieto požiadavky:

- Vykonanie hodnotenia v požadovanej šírke a kvalite v súlade s prijatou metodikou.
- Úplnosť hodnotenia.
- Zapracovanie najnovších teoretických a praktických poznatkov.
- Odhad neistôt v prípade požitia extrapolácie.
- Jednotné vyjadrenie klasifikácie rizika v oblasti sociálnej práce.
- Zrozumiteľnosť vypracovania procesu hodnotenia rizík. (Donnelly 1997)

I napriek tomu, že hodnotenie rizík a riadenie rizík v sociálnej práci sú procesy prebiehajúce vo väčšine prípadov samostatne, nemožno ich od seba odlúčiť. Nevyhnutnosť kvantitatívneho vyhodnotenia rizika dokazuje, že proces riadenia rizík priamo nadväzuje na výstupy z procesu hodnotenia rizík, a preto sa dôraz kladie na správnu komunikáciu medzi týmito dvoma zložkami. Počas plánovania sú hodnotitelia a manažéri, ktorí definujú mieru rizika pri výkone sociálnej práce, zodpovední za dohodu na:

- cieľoch hodnotenia,
- štruktúre a časovom trvaní hodnotenia rizík,

- a zdrojoch, ktoré sú prístupné a nevyhnutné na dosiahnutie týchto cieľov. (Cutter 1993)

Správna informácia o limitoch vyhodnocovania rizika a o všetkých neistotách, ktoré sa pri vyhodnocovaní rizika v sociálnej práci môžu vyskytovať, umožní v procese riadenia rizík správnu interpretáciu okolností rizika. Hlavným prínosom zložky hodnotenia rizika pre zložku riadenia rizík je, že identifikuje hlavné zložky celkového rizika. To umožňuje v diskusii o miere rizika zamerať sa na hlavné problémy, zabezpečenie priestoru pre vybudovanie systému prevencie a ochrany pred možným rizikom v sociálnej práci. Tiež predstavuje metodológiu monitorovania sociálnych a environmentálnych problémov pre sociálnych pracovníkov a ich klientske skupiny. Výstup z procesu hodnotenia rizík umožňuje manažérom sociálnej práce zabezpečovať ochranu sociálnych pracovníkov a ich klientov, jednotlivých procesov, ktoré prebiehajú pri realizácii sociálnej práce. Zároveň umožňuje optimalizovať metódy, techniky, postupy sociálnej práce a určovať i finančné náklady na ich realizáciu. Z hľadiska zabezpečenia funkčného prepojenia procesov hodnotenia rizík a riadenia rizík sa hodnotiteľ rizík v oblasti sociálnej práce má zúčastňovať na procese hodnotenia rizík od začiatku. Odborným predpokladom hodnotiteľa je, že pozná formu i obsah procesov realizácie sociálnej práce a teda pozná aj možnosti na redukovanie rizík. Dostatočná úroveň poznania môže pomôcť pri zostavovaní otázok pri formulovaní problému ako súčasti hodnotenia rizík v sociálnej práci.

Dôležitým aspektom pri komplexnom procese riešenia rizík je, aby výstupy z vyhodnotenia rizika boli pre proces riadenia rizík prínosné a poskytovali informácie nevyhnutné pre rozhodovací proces. Jasne formulovanie možných variantov minimalizácie alebo úplného odstránenia rizika tvorí základ pre definovanie štruktúry zamerania a samotného postupu pri riešení rizika v procesoch sociálnej práce (Beck 2009).

2.1.6 Sociálne riziko

Vývoj spoločnosti je najmä v posledných rokoch spojený s nárastom disproporcií medzi potrebami a možnosťami, medzi tempom ekonomického rastu v jednotlivých regiónoch, medzi cieľmi a záujmami subjektov sociálnej politiky. Okrem toho sa výrazne menia aj ďalšie externé i interné podmienky rozvoja jednotlivých komunít. Nárast chudoby, strata pozitívnych hodnôt, zmeny v myslení ľudí prinášajú ohrozujúce spôsoby správania sa (Mareš 1999). Mení sa štruktúra klientov sociálnej práce. Narastá agresivita, hostilita a iné prejavy spoločensky neakceptovateľného správania. To všetko sa podieľa na vytváraní rizikového prostredia pre jednotlivcov, skupiny a komunity, ale aj pre tých, ktorí v tomto priestore pracujú. Mnohé takto vznikajúce riziká majú výrazne sociálne súvislosti. To vyvoláva potrebu podrobnejšie sa zaoberať podstatou sociálnych rizík.

Východiskom pre pochopenie podstaty sociálneho rizika je uvedenie si nasledujúcich faktorov a ich vzájomných vzťahov:

- *Subjekt* vnímajúci riziko na objekte. Subjektom môže byť i samotný objekt. Sociálny pracovník vníma riziko, ktorému je sám vystavený, ale aj riziko, ktoré ohrozuje klientov, či samotný výkon sociálnej práce.
- *Objekt* vystavený riziku. Objektom je proces realizácie sociálnej práce, zmeny sociálneho problému, materiálne- technické vybavenie, systém sociálnych procesov.

- *Zdroj rizika*, teda pôvodca rizika. Zdrojom rizika môžu byť hostilní či agresívni klienti, neúmerná chudoba, nárast kriminálneho či ináč deviantného správania. Zdroj rizika môže tvoriť hrozbu v sociálnych vzťahoch a procesoch.
- *Ďalšie faktory rizika* sú faktory prostredia, javy a procesy, ktoré sa vzťahujú k existencii či funkciám objektu. Sú to faktory, ktoré ovplyvňujú mieru rizika. Môžu byť spúšťačom, druhotnou príčinou rizikovej udalosti. Vo všeobecnosti možno povedať, že faktormi rizika sú externé aj interné slabé miesta v systéme sociálnej práce. (Leszczyński 2008)

Pri posudzovaní vzťahu jednotlivých zdrojov a faktorov rizika zisťujeme, že často ide o určitú kauzálnu reťaz. Jeden zdroj rizika môže v dôsledku ďalších faktorov vyvolať vznik ďalšieho zdroja rizika, ktoré môže mať iný charakter (Lodňanová 2006). Predpokladaná kauzalita ovplyvňuje aj hodnotenie jednotlivých rizík. Riziko môže presahovať rámec sociálnej práce. Riziko môže existovať v sociálnom systéme na ktorý sa sociálna práca zameriava. Sociálny pracovník sa s rizikom môže stretnúť aj ako s latentnou vlastnosťou sociálneho systému. Pri hodnotení kauzálnych vzťahov nemožno zamieňať riziko a príčinu. Riziko samo o sebe nemôže byť príčinou, lebo riziko je atribútom vzťahu.

Riziko je odrazom situácie. Je vyjadrené vzťahom vnímajúceho subjektu, sledovaného objektu (ktorým môže byť aj daný subjekt), podmienkami jeho existencie, jeho funkciami a cieľmi. Na základe toho a podľa účelu môžeme rozlíšiť dve rôzne podoby rizika:

- a) riziko ako možné ohrozenie, ako nebezpečenstvo, ako možnosť škody,
- b) riziko ako neurčitosť, neistota z hľadiska vývoja, ako možnosť odlišného výsledku od očakávaného. (Mertna 2007)

V súvislosti s reálnymi sociálnymi dôsledkami spoločenských a ekonomických premien v súčasnom svete je možné rozlišovať:

- sociálne riziká v užšom zmysle (*societal risk*). Sú definované ako možné ohrozenie sociálnych vzťahov jednotlivcov, malých skupín, komunít a častí spoločnosti. Ohrozenie ich sociálnej bezpečnosti, ich potrieb a funkcií, ich kultúry a podmienok všeobecného rozvoja, ako i ďalšie spoločenské riziká,
- sociálne riziká v širšom zmysle - (*social risk*). V tomto prípade ide o všeobecne sociálny charakter rizík a ohrození, rizík pre spoločnosť, pre národy ako aj celé ľudstvo. (Leszczyński 2008)

V dôsledku spoločenských premien, globalizačných vplyvov, v európskom kontexte aj v dôsledku rozširovania Európskej únie vznikajú nové problémy súvisiace s diferenciáciou sociálnej štruktúry, či so zmenami na trhu práce. Tieto a ďalšie zmeny prinášajú so sebou novú podobu sociálnych rizík, ktoré priniesú nové riziká do sociálnej práce. Ide najmä o tieto problémy:

- nestabilita zamestnanosti, znižuje sa dostupnosť stabilného zamestnania, obmedzená schopnosť reagovať na zmeny pracovného trhu,
- nárast dlhodobej nezamestnanosti u čoraz väčšej skupiny obyvateľstva vytvára podmienky pre sociálne deviantné správanie, domáce násilie, kriminalitu, alkoholizmus a pod. (Mareš 1999),
- zmeny vo vzdelanostnej a profesijnej úrovni stále väčšej časti obyvateľov,

- zmeny v postavení žien prinášajú ich zrovnoprávnenie na pracovnom trhu. Na druhej strane dochádza k ťažko zvládnutej zmene v zabezpečení sociálnej starostlivosti v rodinách a k jej finančnému podhodnoteniu,
- nárast potreby sociálnej starostlivosti o starých, chorých, osôb so zdravotným postihnutím, rozpor medzi štátnymi a súkromnými poskytovateľmi sociálnych služieb (bližšie Fabian 1999) ,
- pokles životnej úrovne a kvality života u určitých skupín obyvateľstva s dopadom na úroveň vzdelanosti a na kultúru minoritných skupín, nárast extrémizmu, vznik nových subkultúr a i.¹

Výsledky projektu „Vízia vývoja Slovenskej republiky do roku 2020“, ktorý spracovával Inštitút pre verejné otázky, naznačujú mnohé z vyššie uvedených rizík, modifikované špecifikami sociálnych vzťahov v SR. Súčasné trendy vo vývoji sociálnej štruktúry smerujú k ohrozeniu sociálnej súdržnosti. Ako príčiny a možné dôsledky tohto stavu môžeme identifikovať:

- V sociálnej štruktúre prevažujú ekonomicky slabé domácnosti, ktoré sú sústredené v okrajových regiónoch poznačených vysokou nezamestnanosťou. To spôsobuje stratu pracovných návykov, neschopnosť sa zamestnať a aktívne sa podieľať na pracovnom i spoločenskom živote. Tým je ohrozený systém solidarity ako aj účinný sociálny dialóg.
- Nespokojnosť veľkej časti strednej a nižšej strednej vrstvy so svojim sociálnym postavením. Prejavuje sa netrpezlivosťou, čo znižuje ich úlohu garanta sociálnej solidarity. Tým sa vytvára tlak na nesystémové opatrenia štátu.
- Hrozí medzigeneračný a medzietnický konflikt, ktorý môže viesť k politickému protestu, sociálnemu napätiu až sociálnym nepokojom. Zabúda sa na to, že okrem klasického politikou živého pseudokonfliktu v slovensko-maďarských vzťahoch, existujú skryté budúce konflikty spojené so vznikom „nových“ imigrantských menšín (národnostných, etnických, náboženských).
- Vo väčšine verejnosti pretrváva očakávanie, že garantom aj vykonávateľom sociálnych istôt je iba štát. Sociálna politika štátu sa vníma len ako poskytovanie sociálnych dávok, len pomaly a nedostatočne sa presadzuje funkcia sociálnej práce a sociálnych služieb, ako nedeliteľnej súčasti sociálnej politiky. (Vašečka 2003)

2.1.6.1 Sociálne riziko a sociálna bezpečnosť

Tieto a mnohé iné skutočnosti naznačujú, že tak ako v ostatných krajinách OECD a EÚ by aj na Slovensku bola potrebná hlbšia analýza sociálnej bezpečnosti a sociálnych rizík. To vyžaduje komplexnejšiu a koncepcnejšiu prípravu jednotlivých sociálnych aktérov na účinné zvládanie najmä týchto aktivít a procesov:

- identifikácia rizikových faktorov, odhaľovanie sociálnej zraniteľnosti spoločnosti, analýza a hodnotenie sociálnych rizík a z toho vyplývajúcich súvislostí,
- rozvíjanie sociálneho dialógu a posilňovanie zodpovednosti jednotlivých ohrozených prvkov sociálnej štruktúry a jednotlivcov, viesť ich k vlastnému adekvátnemu podielu na svojej sociálnej bezpečnosti,

¹ Nová sociální rizika trhu práce a potreby reformy jeho politické regulace po vstupu ČR do EÚ. [on line]. Projekt Monitoring a vyhodnocení potřeb. Dostupné na: <http://www.mopo-cz.eu/stranky/nova-socialni-rizika>

- zefektívnenie kooperácie štátneho sektora, súkromných organizácií a neziskových organizácií pri riešení vyššie uvedených problémov. (OECD 2006)

Analýza, hodnotenie a riadenie sociálnych rizík a kríz sa tak stávajú novými problémami sociálnej práce v širšom poňatí. V posledných desaťročiach sa poňatie sociálnej práce výrazne zmenilo. Vzhľadom na úlohy, ktoré sociálna práca v spoločnosti plní, najmä pre široké spektrum klientskych skupín, či aktivít na úrovni životného minima a sociálnej odkázanosti, je potrebné aby sa jednotlivé štruktúry sociálnej práce začali zaoberať aj problematikou rizika. Riziko môže byť tvorené od sociálnych nepokojov až po individuálne prejavy vzbury na základe nespokojnosti s existujúcim stavom (Baštecká 2005). To predpokladá tvorbu štruktúr, ktoré dokážu zabezpečiť nie len analýzu rizík spojených s výkonom sociálnej práce, ale aj predvídanie možných rizík a spracovanie postupov, ktoré by ich minimalizovali. Teda ide o vytvorenie odborného manažmentu, ktorý zabezpečí v sociálnej práci rozvoj cieľavedomého koordinovaného procesu zameraného na prevenciu, elimináciu priebehu a odstraňovanie dôsledkov javov, ohrozujúcich alebo schopných významným spôsobom ohroziť bezpečnosť spoločnosti, životy a zdravie ľudí, ich majetok ako aj životné prostredie pri výkone sociálnej práce, alebo v priamej súvislosti. To umožní vytvorenie bezpečnostných štandardov pre výkon tých častí sociálnej práce, pri ktorej je možné predpokladať existenciu rizika. Bezpečnostné štandardy sa tak stanú súčasťou výkonu sociálnej práce a zaradia sa medzi profesionálne kompetencie sociálnych pracovníkov.

Sociálni pracovníci musia byť schopní reagovať aj na také krízové situácie, ktoré môžu vzniknúť v sociálnom systéme. Tieto situácie môžu ovplyvniť výkon sociálnej práce v rizikových podmienkach alebo s rizikovými klientmi. Pracovné polia sociálnej práce môžu byť ovplyvnené najmä:

- kriminalitou, vandalizmom, extrémizmom,
 - alkoholizmom, drogovou alebo inou látkovou závislosťou,
 - novodobými nelátkovými závislosťami ako je patologické hráčstvo, shopinizmus, závislosť na virtuálnom svete a pod.,
 - národnostnou, rasovou, náboženskou, názorovou a inou neznášanlivosťou,
 - dôsledkami dlhodobej nezamestnanosti, sociálnou exklúziou,
 - chudobou, kultúrou chudoby, novými subkultúrami,
 - úpadkom vzdelania, kultúry, hodnôt, čo sa prejavuje v postojoch ľudí,
 - sociálnymi konfliktmi, sociálnymi nepokojmi, sociálnym vylúčením a inými faktormi.
- (Bližšie Ondrejko 2001, Halachová-Žiaková 2010, Balogová 2007, Lukáč-Lukáčová 2006, Lichner-Šlosár 2013)

Táto schopnosť vyžaduje poznanie jednotlivých rizík, ktoré sú spojené s výkonom sociálnej práce, a postupov na ich eliminovanie či zmiernenie. To si vyžaduje odbornú prípravu aj v oblasti identifikácie a zvládania rizík v jednotlivých špecifických oblastiach sociálnej práce. Ide o široké spektrum rizík, ktoré sa viažu na jednotlivé metódy, formy a postupy v sociálnej práci. Zároveň sú spojené s jednotlivými druhmi sociálnej práce. Iné riziká vznikajú pri výkone terénnej či komunitnej sociálnej práce, iné pri výkone sociálnej práce v jednotlivých typoch zariadení v ktorých sa poskytuje sociálna práca a iné pri sociálno-právnej ochrane. Obdobne jednotlivé klientske skupiny prinášajú so sebou rôzne formy rizík s rozdielnou mierou ohrozenia. Od zdravotných ohrození, cez sociálne neprijateľné formy správania, kriminálne správanie až po násilné či extrémistické prejavy.

Mnohé z týchto javov sa objavujú v súvislosti s inými krízovými javmi, iné majú hlbšie príčiny. Jednou z úloh spoločenského systému je identifikovanie sociálnych rizík. Ide o odhaľovanie, znižovanie a eliminovanie príčin i prejavov možných sociálnych kríz. Základom je príprava sociálnych pracovníkov na identifikovanie rizík a zvládanie postupov na minimalizáciu či eliminovanie nebezpečenstva, ktoré z rizika môže vzniknúť. To predpokladá otvorenie otázok rizík, ktoré v sociálnej práci môžu vzniknúť v ďalšom období. Výsledný efekt dejov, procesov a konkrétnych činností, ktoré sú účelovo zameranými aktivitami človeka, je závislý od:

- stability jednotlivých prvkov hodnoteného systému,
- vzájomných väzieb medzi prvkami systému,
- podielu jednotlivých prvkov na celku (od ich váhy). (Coleman 2001)

Preto aj pre výkon sociálnej práce je potrebné, aby tieto faktory boli naplnené.

3 ETICKÉ ASPEKTY KLIENTSKEHO NÁSILIA

Sociálna práca je veľmi pestrá disciplína zaoberajúca sa desiatkami rôznych cieľových skupín, pričom sa opiera o radu odborných teórií a v priebehu vývoja si vytvorila širokú škálu metód a techník, ktoré využíva. Pohybuje sa po vertikále od priamej práce s klientom na ulici, až po ovplyvňovanie celospoločenských procesov prostredníctvom nástrojov sociálnej politiky (Pazlarová 2014). Sociálna práca ako veda, aj ako praktická disciplína sa pritom od svojho vzniku a počas jej vývoja musela vyrovnávať s mnohými ohrozeniami. Išlo nielen o jej všeobecný vývoj v celosvetovom kontexte, keďže patrí k disciplínam, ktoré sa radia k tým, od ktorých sa očakáva, že „napravia u jedinca to, v čom spoločnosť zlyhala“, čo ju často krátko posúva na okraj záujmu vedného priestoru do priestoru praktizmu. V podmienkach Slovenska sa sociálna práca musela vyrovnávať aj so svojou štyridsať rokov trvajúcou obmedzenosťou výkonu. Napriek týmto znevýhodneniam je sociálna práca na Slovensku kompetentná riešiť etické a morálne problémy klientov a stáva sa tak znovu etablovanou sa disciplínou. Ak vnímame túto spoločenskú objednávku a multidisciplinaritu, potom už dnes za predmet sociálnej práce nebudeme považovať len sociálne fungovanie klienta v sociálnom poli, ale pôjde nám o reflexívne životné zvládanie náročných situácií v rámci prirodzeného sveta klienta, v ktorom má etika a obzvlášť profesijná etika svoje nezastupiteľné miesto (Balogová 2014).

Úvahy sociálnych pracovníkov o hodnotách a etike sa podľa Frederica G. Reamera (in Mizrahi, Davis 2008) vyvíjali v priebehu štyroch hlavných období. V prvom období koncom 19. storočia - v období formovania sa sociálnej práce ako profesie, sa sociálna práca viac zaujímalá o morálku klientov, než o morálku sociálnych pracovníkov. Na začiatku 20. storočia sociálni pracovníci postupne presúvali svoju pozornosť z obáv o morálku klientov na potrebu a podporu významných sociálnych reforiem, zdôrazňovali sociálne problémy súvisiace s bývaním, zdravotnou starostlivosťou, chudobou, hygienou, zamestnaním a vzdelávaním. Počas druhého obdobia, v 60. a 70. rokoch 20. storočia prebiehali bohaté odborné diskusie o základných hodnotách sociálnej práce ako profesie, vo viacerých krajinách boli prijaté prvé etické kódexy sociálnej práce. Popri skúmaní základných hodnôt sociálnej práce sa prejavilo aj úsilie skúmať a objasniť vzťah medzi svojimi vlastnými osobnými hodnotami sociálnych pracovníkov a hodnotami profesie. Diskutovalo sa o hodnotách súvisiacich so sociálnou spravodlivosťou a sociálnymi právami, ďalej o právach klientov, právach žien, právach pacientov, právach väzňov a pod. V treťom období, po 70. rokoch 20. storočia bol zaznamenaný významný prechod k zvýšenému záujmu o etické otázky a hodnoty nielen v sociálnej práci ale i v ďalších profesiách; v tomto období sa významne rozvíjala aplikovaná a profesionálna etika. Významne sa vyvíjala bioetika a hľadali sa a identifikovali kľúčové etické dilemy, zdôrazňoval sa význam filozofických a etických koncepcií v sociálnej práci. Vo štvrtom, poslednom období (od konca 20. storočia až po súčasnosť) je vývoj etiky v sociálnej práci charakterizovaný zvýšeným záujmom o etické normy, o vypracovanie a schválenie komplexného etického kódexu sociálnych pracovníkov; upozorňuje sa na riziká a zdôrazňujú sa stratégie chrániace na jednej strane klientov ale na druhej strane aj sociálnych pracovníkov a zdôrazňuje sa tiež potreba ich informovanosti

v uvedených oblastiach, vznikajú rôzne profesijné asociácie a združenia (Reamer, in Mizrahi, Davis 2008).

Podobne aj problematike klientskeho násilia v sociálnej práci sa v zahraničí v posledných tridsiatich rokoch venuje zvýšená pozornosť a to predovšetkým vo Veľkej Británii (Rowett 1986 in Mizrahi, Davis 2008) a v USA (Newhillová 1988 in Mizrahi, Davis 2008; Newhillová 2003 a pod.). Zhoršujúce sa ekonomické podmienky a nepostačujúce sociálne príspevky a sociálne služby, nárast rodinných a celospoločenských problémov a s nimi súvisiace zvyšujúce sa napätie v spoločnosti môžu často prerastať do násilných činov jednotlivcov nasmerovaných voči sociálnym pracovníkom. Od roku 1986 bolo realizovaných množstvo zahraničných výskumov venovaných problematike klientskeho násilia voči sociálnym pracovníkom, ktorých výsledky spoločne dokazujú že problematika klientskeho násilia v praxi sociálnej práce je závažným problémom (Mizrahi, Davis 2008; Kočišová 2014).

Pri skúmaní *klientskeho násilia z etických aspektov* je potrebné priblížiť si najskôr jednotlivé *teórie agresivity*. To, že je dnes agresia každého druhu všade okolo nás, nie je ťažké si uvedomiť. Zo všetkých strán sa na nás valia správy o najrozličnejších brutálnych útokoch a napadnutiach. Svoju nemalú rolu v tomto určite zohrávajú aj médiá a ich vplyv. Môže sa nám zdať, že táto situácia je zo dňa na deň horšia. Ale je tomu naozaj tak? Naozaj je naša spoločnosť zo dňa na deň agresívnejšia, alebo je to práve vplyvom už spomínaných médií a zlepšovaním informačných kanálov, ktoré o nej iba viac informujú? Z hľadiska vývoja ľudskej spoločnosti je táto otázka veľmi dôležitá, avšak nájsť odpovede na ňu nie je jednoduché. Pri uvedení si vyššie uvedených skutočností, sa takmer automaticky pred nami vynára otázka, odkiaľ sa v ľuďoch agresivita berie. Je teda jasné, že ide o bežnú a každodennú súčasť nášho života, ale ohľadom jej pôvodu, najmä o jej dedičnosti, osobných predpokladoch alebo podmienenosti neexistuje jednotná teória.

K možnosti pochopiť morálny rozmer ľudského správania výrazne prispeli aj autori, ktorých nemožno charakterizovať ako etikov, ale ktorých prínos pri skúmaní etických aspektov násilia, agresie a agresivity je významný. Podľa L. Bohunickej (in Remišová (ed.) 2008) môžeme považovať za najznámejších a najvýraznejších reprezentantov úvah o morálke tých, čo ako východiskovú pozíciu akcentujú predovšetkým biologickú a psychickú ľudskú disponovanosť a ktorým sa zároveň pripisuje aj autorstvo vybraných *teórií agresivity*, napríklad Sigmunda Freuda, Konrada Lorenza, Ericha Fromma, Johna Dollarda, Alberta Banduru a ďalších.

- **Sigmund Freud** (1856-1939) bol viedenský lekár a psychoanalytik, ktorý upriamil pozornosť na psychickú stránku morálky, na to, čo sa deje v ľudskom vedomí; patrí medzi najvplyvnejších mysliteľov uplynulého 20. storočia. Bez jeho psychoanalýzy, charakteristiky pudov, nutkania, libida či psychózy by sme si dnešný spôsob uvažovania, ale dokonca i výklade sveta a spoločnosti nevedeli ani len predstaviť. Teória S. Freuda otvorila široký priestor diskusii nielen v oblasti psychológie a psychoterapie, ale aj v oblasti etickej problematiky a ovplyvnila mnohých ďalších jeho pokračovateľov. Ako v týchto súvislostiach uvádza L. Bohunická (in Remišová (ed.) 2008), S. Freud nazval vtedajšiu morálku pokrytectvom. Pohyboval sa v spoločnosti, kde sa morálka chápala iba ako kultúrny fenomén. Po skúsenosti s liečbou psychických porúch dospel k názoru, že ľudské ja je výrazne

ovplyvnené tým, čo sa deje v nevedomí, v jeho duševnom živote a ľudské správanie je výsledkom dedičných vplyvov a prostredia. Psychický aparát chápal ako mechanizmus, ktorý disponuje istým kvantom energie a ktorého pochody podliehajú zákonom ekonomickej protihry síl (akcie a reakcie); porušenie silovej rovnováhy (nahromadenej silovej energie) má traumatické účinky (Bohunická in Remišová (ed.) 2008). S. Freuda môžeme považovať za psychológa, ktorý prišiel ako prvý s ucelenou *teóriou ohľadom pôvodu agresivity, jej príčin a následkov*. Tento psychiater a neurológ je známy hlavne ako zakladateľ psychoanalýzy. Zo začiatku S. Freud agresii ako takej veľa pozornosti nevenoval. Obrat nastal začiatkom dvadsiatych rokov dvadsiateho storočia, keď napísal dielo *O človeku a kultúre*, v ktorom venoval *agresii* rozsiahly priestor; v tomto diele S. Freud svoju teóriu pudov značne prehodnotil. Pôvodnú verziu teórie, ktorá bola postavená na pude sexuálnom a pude sebazáchovy pretvoril a namiesto nich zaviedol pojmy *pud života (eros)* a *pud smrti (thanatos)*, ktoré stoja vo vzájomnej opozícii. Tieto dva pudy sú podľa S. Freuda prítomné vo všetkých živých organizmoch a ovplyvňujú ich konanie. Agresivitu vysvetľoval deštruktívnou energiou pudu *thanatos* (Hayes 2003).

- **Konrad Lorenz** rozvíjal svoju *teóriu agresivity* postupne od roku 1950, keď prišiel s názorom, že agresia je dôsledkom *vrodených, genetických faktorov*, ktoré vyvolávajú automatické nepriateľské reakcie namierené proti druhým. Vo svojej teórii vychádza K. Lorenz (pôvodne zoológ, často označovaný za zakladateľa modernej etológie) zo svojich experimentov so zvieratami, v ktorých sa zaoberal vnútro druhovou agresivitou. Svoje poznatky následne analogicky aplikuje aj na ľudskú spoločnosť. Vo svojej teórii tvrdí, že agresivita je vrodený pud, ktorý nepotrebuje žiadny podnet na to, aby sa prejavil. Prejavy agresivity vysvetľuje tým, že v každom z nás sa agresivita neustále hromadí ako energia v nervových centrách. Pokiaľ sa táto energia nemá možnosť priebežne vybiť a ďalej sa hromadí, dôjde k momentu, kedy prekročí určitú hranicu únosnosti a uvoľní sa samovoľne bez akéhokoľvek ďalšieho spúšťacieho podnetu. Podľa tejto teórie teda prejavy agresie nie sú podmienené vonkajšími podnetmi, ale ide o prirodzený primárny stav, ktorý si hľadá spôsob uvoľnenia. V súvislosti s uvedenou teóriou uverejnil K. Lorenz v roku 1950 tzv. „*hydraulický model agresie*“ (Hayes 2003).

V teórii agresivity K. Lorenza a S. Freuda vidíme určité styčné body, ktoré sú pre obe teórie spoločné – pudový základ, nahromadenie energie, alebo jej samovoľné uvoľnenie pri prekročení kritickej hranice bez vonkajšieho podnetu. To, čo však tieto dve teórie od seba rozlišuje, je účel agresivity. V podaní S. Freuda súvisí agresivita stále s deštrukciou a zánikom života – smrťou. K. Lorenz však pripisuje agresivite zmysel aj vo veciach, akými sú napríklad boj o životný priestor, o potravu, alebo pri ochrane potomstva. Táto teória však bola, a dnes ešte stále často je terčom kritiky, ktorá sa ňu spúšťa hlavne kvôli empirickým poznatkom, ktoré stáli na jej začiatku. Tie, ako sme už spomínali, získal K. Lorenz vďaka experimentom so zvieratami; podstatou kritiky teda je, že nevieme, či sa závery získané v týchto pokusoch dajú analogicky aplikovať na ľudí (Anzenbacher 1994; Bohunická in Remišová (ed.) 2008).

- Ďalšia významná *teória agresivity* pochádza od nemeckého sociológa, filozofa a psychológa **Ericha Fromma**, ktorý nesúhlasí s *teóriami agresivity* Sigmunda Freuda a Konrada Lorenza a kritizuje ich. Nesúhlasí hlavne s ich spoločným tvrdením, že ide o trvalý, prirodzený,

vnútorný stav človeka, ktorý si len hľadá cestu k svojmu uvoľneniu, a k svojmu prejavu nepotrebuje po dosiahnutí kritickej hranice vonkajší podnet. E. Fromm sa však neprikláňa ani k čisto behavioristickému poňatiu agresie, a síce, že je úplne determinovaná sociálnymi a kultúrnymi podnetmi z okolia. Ďalej, na rozdiel od K. Lorenza rozlišuje E. Fromm ľudskú agresivitu od tej zvieracej, pričom zavádza nové triedenie na *benígnu agresivitu* a *malígnu agresivitu*. U zvierat hovorí o tzv. inštinktívnej agresii, ktorá sa v ich správaní objavuje v situáciách ohrozenia, alebo v situáciách životne dôležitých, ako napríklad zaobstarávanie potravy alebo starostlivosť o potomstvo. Môžeme teda povedať, že ide o agresiu, o ktorej môžeme hovoriť ako o *agresivite obrannej* a nazýva ju *agresivitou benígnu*. Podľa teórie E. Fromma je táto forma agresivity vlastná aj ľuďom, aj keď nie sú považované za úplne totožné. Avšak u ľudí sa podľa jeho teórie môžeme stretnúť aj s agresivitou za iným účelom, a síce *agresivitou pre radosť*. Podľa E. Fromma je totiž človek jediný živočích, ktorý je schopný aj takejto formy agresivity. Táto forma môže mať rôzne podoby týrania či vraždenia a vyskytuje sa aj v situáciách, kde jej použitie nie je nutné; pre označenie takejto agresivity používa E. Fromm pojem *malígna agresivita* (Anzenbacher 1994; Bohunická in Remišová (ed.) 2008).

- **Teória agresivity Johna Dollarda** pochádza z roku 1939 a výstižne by sme ju mohli nazvať teóriou „*frustrácia – agresia*“. Táto teória je všeobecne prijímaná, pretože následne za frustráciou sa agresívne chovanie skutočne môže objaviť a môžeme ho teda považovať aj za jej následok. Avšak aj táto teória má v sebe háčik, vďaka ktorému ju nemôžeme považovať za jedinu správnu a absolútne správnu. Tým háčikom je fakt, že frustrácia nevyvoláva stále agresívne správanie a taktiež nie každého agresívneho správania je pôvodom frustrácia (Hayes 2003). Aj napriek týmto dvom skutočnostiam sa však vo veľmi veľkom počte prípadov ukazuje, že táto teória môže byť platná. Frustrácia skutočne vyvoláva negatívne emócie; často sa ako najjednoduchší a najúčinnější spôsob vybitia vzniknutých negatívnych emócií javí práve agresívne správanie. V nejednej situácii má takéto správanie naozaj katarzný účinok a pri snahe o odreagovanie napätia skutočne následne dochádza k agresívnemu správaniu. P. Hartl a H. Hartlová (2000) charakterizujú pritom *frustráciu* ako stav sklamania, zmarenia, ktorý vzniká, pokiaľ je človeku alebo aj zvieraťu zabránené dosiahnutie cieľa jeho snaženia.

- **Teória sociálneho učenia Alberta Banduru** nevznikla ako teória výkladu agresívneho správania, ale ako komplexnejšia teória osobnosti a správania vôbec. Tak ako na agresivitu, je teda aplikovateľná aj na všetky ostatné typy správania. Teória A. Banduru tvrdí, že značná časť významného učenia prebieha zástupne. To znamená, že ľudia sa často učia jednoducho pozorovaním, ako to robia tí druhí (Hall, Lindzey 2002). Ide o takzvané observačné učenie, ktoré má za následok observačné správanie. Nasledovná pravdepodobnosť výskytu takéhoto správania je väčšia v prípade, že pozorovaný jedinec získal za svoje správanie v nejakej forme odmenu a túto odmenu následne pri rovnakom správaní anticipuje aj pozorovateľ. Vtedy hovoríme o takzvanom zástupnom posilnení. Toto posilnenie však nie je nevyhnutným predpokladom pre zopakovanie pozorovaného správania. Ako príklad pre takéto správanie môžeme uviesť disharmonickú rodinu, v ktorej dieťa permanentne pozoruje vzájomné alebo jednosmerné násilné správanie rodičov medzi sebou. U takéhoto dieťaťa môžeme následne

anticipovať agresívne správanie s väčšou pravdepodobnosťou, ako by tomu bolo u dieťaťa vychovávanom v nekonfliktnom prostredí. V súvislosti s touto teóriou je dnes často diskutovaný vplyv médií hlavne na správanie detí a mládeže. Tieto diskusie sú založené práve na tejto teórii, podľa ktorej násilie zobrazované v televízii a ďalších médiách negatívne vplyva na vývoj detí, ktorých agresivitu tým posilňuje. Tie sa často stotožňujú s hrdinami sledovaných filmov, ktoré sú väčšinou plné násilia a následne ich správanie kopírujú (Hayes 2003). Tejto problematike už bolo venovaných množstvo výskumov, ktoré takýto vplyv potvrdili. Ľudská agresivita je, rovnako ako ktorákoľvek iná vloha, potenciál, ktorý sa sociálnym učením môže rozvíjať alebo zanikať. Aj takto by sme v skratke mohli popísať, o čom hovorí teória učenia vo vzťahu k agresívnemu správaniu. Inými slovami by sa dalo povedať, že táto behavioristická teória je postavená na predpoklade, že rovnako, ako aj ostatné vzorce správania, je aj agresivita následok predchádzajúcich procesov sociálneho učenia na princípe posilňovania, nápodoby a identifikácie.

V súvislosti so *spúšťačmi agresívneho správania* sa vo všeobecnosti predpokladá, že agresivitu môžeme považovať za relatívne trvalú osobnostnú charakteristiku, ktorá sa navonok prejavuje agresívnym správaním, čiže agresiou. A práve pôvod týchto vonkajších prejavov môžeme okrem samotnej osobnosti hľadať aj v ďalších podnetoch. K agresii vo vzťahu k osobnosti by sme snád' dodali len toľko, že agresívny čin nemusí mať automaticky a za každých okolností pôvod v osobnostnej charakteristike – agresivite. Ide o to, že nezriedka stojí za agresívnym chovaním práve nie osobnosť posunutá v smere zvýšenej agresivity, ale akcentované sú iné osobnostné charakteristiky. U niektorých vrahov je napríklad osobnosť posunutá nie v smere zvýšenej agresivity, ale v smere zníženého sebavedomia a zvýšenej impulzivnosti. Medzi ďalšie takéto faktory môžeme zaradiť aj nasledujúce fyzikálne podnety: nadmerná úroveň hluku, vysoká teplota, nedostatok osobného priestoru a celkovo prebytok prichádzajúcich a vnímaných podnetov (Hayes 2003). Ako pomenovanie pre ďalšiu skupinu faktorov, ktoré môžu vyvolať nástup agresívneho správania, by sme mohli použiť názov *sociálne faktory*. K tejto skupine zaraďujeme napríklad stres, neuspokojivé spoločenské vzťahy, nespokojnosť v zamestnaní, alebo požiadavky a nároky kladené na osobu subjektívne prežívané ako nadmerné a nezvládnuteľné. V súvislosti so stresom považujeme za dôležité spomenúť, že stres môže stáť nielen na začiatku agresívneho správania ako jeho spúšťač, ale tiež po ňom ako následok (Poněšický 2010). Uvedený zoznam faktorov považujeme oproti skutočnosti za veľmi stručný a slúži skôr pre ilustráciu a utvorenie si obrazu, čo všetko môže na človeka pôsobiť pri vzniku agresivity; úplný zoznam takýchto podnetov, ak by ho bolo vôbec možné zostaviť, nepochybne veľmi rozsiahly.

Klientske násilie a bezpečnosť na pracovisku sú zásadnými problémami, s ktorými sa sociálni pracovníci stretávajú vo svojej praxi. Nasledujúci text popisuje, prečo a ako sa sociálni pracovníci môžu stať terčom násilného správania klientov a čo vieme o tom, kto je vystavený riziku stretnutia sa s násilím; bude sa v ňom rozoberať chápanie násilia z pohľadu biopsychológie, rozpoznávanie rizikových ukazovateľov spájaných s násilným správaním a úvod k hlavným zásadám, ako rozpoznať riziko násilného správania, resp. ako predchádzať klientskemu násiliu. Podľa C. Newhillovej (in Mizrahi, Davis 2008) je v dnešnej dobe v Spojených štátoch násilie na pracovisku zásadným problémom širokej skupiny pracovníkov, vrátane maloobchodných predavcov, vodičov taxislužby, učiteľov, zdravotných sestier,

a sociálnych pracovníkov. Niektorí sociálni pracovníci sa môžu domnievať, že pokiaľ sa v minulosti nestretli s násilím, nie je potrebné zaoberať sa bezpečnosťou. Avšak koncom dvadsiateho storočia nastali mnohé zmeny vo vykonávaní sociálnej práce a v súčasnosti sú klientske násilie voči sociálnym pracovníkom a bezpečnosť na pracovisku v súčasnosti zásadnými problémami všetkých sociálnych pracovníkov bez ohľadu na pracovné prostredie alebo roky skúseností.

Väčšina ľudí si vyberá profesiu sociálneho pracovníka kvôli tomu, že chcú podporovať sociálnu spravodlivosť a pomáhať sociálne znevýhodneným v núdzi. Nemusia však očakávať, že niektorí jedinci možno nebudú požadovať pomoc sociálneho pracovníka a za určitých okolností dokonca môžu zaútočiť na samotnú osobu, ktorá sa im snaží pomôcť.

Čo je príčinou toho, že sociálni pracovníci sa stávajú terčom násilného správania svojich klientov? Odpoveď na túto otázku je zložitá a nie je celkom jasná. Niektorí ľudia tvrdia, že takéto násilie je barometrom americkej násilníckej spoločnosti. Pretrvávajúce sociálne problémy, ako nezamestnanosť, chudoba a rasizmus vytvárajú prostredie, v ktorom sa môže rozmáhať násilie. Škrty v rozpočtoch, prepúšťanie pracovníkov sociálnych úradov a vzrastajúci počet takýchto prípadov ďalej znásobuje zraniteľnosť sociálnych pracovníkov. Iní tvrdia, že odpoveď taktiež spočíva v príznačnej povahe profesie sociálnej práce. Sociálna práca spočíva nielen v starostlivosti, ale tiež aj v kontrole, keďže si často vyžaduje výklad nariadení vlády a oprávnení a určovanie nároku na prostriedky, ktoré klienti zúfalo potrebujú (Newhill 2003). Počas tohto procesu sa môže objaviť u klientov hnev, frustrácia, a pocit bezmocnosti. Napríklad v júni 1991 34-ročný Arnold Bates vošiel do budovy sociálneho úradu v Baltimore, štát Maryland, aby požiadal o poukážky na nákup potravín. Potom, čo mu bolo povedané, že na ne nemá nárok, rozzúril sa, vytiahol nôž a dobodol na smrť jedného zo sociálnych pracovníkov. Agresívna komunita reagovala na túto tragickú udalosť výhražnými telefonátmi na sociálny úrad: *“Zlikvidujte aj ďalších sociálnych pracovníkov”*. Spoločnosť vyžaduje od sociálnych pracovníkov, aby boli zástupcami sociálnej starostlivosti a zároveň sociálnej kontroly. Klasickými príkladmi obmedzenia byrokraciou, ktoré môžu privodiť násilie sú napr.: posudzovanie vo veci odobratia maloletého dieťaťa na základe tvrdení o zneužívaní alebo nedobrovoľné umiestnenie klienta do psychiatrickej liečebne. Navyše, kvôli tomu, že sociálni pracovníci sú viazaní mlčanlivosťou, často nie sú schopní pred verejnosťou vysvetliť alebo obhájiť svoje konanie.

Rozšírenie a povaha klientskeho násilia voči sociálnym pracovníkom. V priebehu posledných troch desaťročí bolo problematike klientskeho násilia voči sociálnym pracovníkom venovaných mnoho výskumov. Vo Veľkej Británii od roku 1986 (Rowett 1986) a v USA od roku 1988 (Newhill 2003) prebehlo mnoho výskumov, ktoré spoločne dokazujú, že problematika klientskeho násilia je v praxi závažným problémom. Napríklad C. Newhillová viedla (1988) na vzorke 1600 členov Národnej asociácie sociálnych pracovníkov výskum zameraný na povahu a rozšírenie nasledovných štyroch typov klientskeho násilia:

- poškodenie majetku sociálnych pracovníkov,
- vyhrážky,
- pokusy o fyzický útok,
- skutočný fyzický útok.

Na základe návratnosti prieskumu (1129 dotazníkov, t. j. 71%) boli publikované nasledujúce závery:

1. Klientske násilie nie je zriedkavou udalosťou a väčšina respondentov (58%) sa minimálne raz alebo viackrát stretla počas svojej kariéry s klientskym násilím.
2. Pracovné prostredie ovplyvňuje stupeň rizika; medzi prostredie s najvyšším stupňom rizika patria väznice, protialkoholické a protidrogové liečebne a detské domovy.
3. V prípade sociálnych pracovníkov bolo zaznamenaných podstatne viac prípadov klientskeho násilia ako u sociálnych pracovníčok, napriek tomu, že u žien bolo zaznamenaných viac obáv o svoju bezpečnosť.
4. Takáto skúsenosť s prípadom klientskeho násilia spôsobuje sociálnym pracovníkom aj citovú ujmu a môže spôsobiť zmeny vo výkone ich práce a zmeny v ich postojoch k sociálnej práci.

Ďalšie výskumy zaznamenali podobné výsledky svedčiacie o tom, že problematika bezpečnosti a násilia nie je len vnímanou záležitosťou, ale je skutočnosťou pre mnohých sociálnych pracovníkov v ich každodennej praxi. Je rozhodujúce, aby sa vyvinuli postupy na hodnotenie a predchádzanie klientskemu násiliu, ktoré budú slúžiť na posilnenie bezpečnosti tak, aby nedošlo k znemožneniu služieb klientom (Newhill 2008 in Mizrahi, Davis 2008).

Biopsychologický rámec chápania násilia je v odbornej literatúre považovaný za najvhodnejší rámec chápania násilného správania. Násilie je mnohotvárnym a viacrozmerným javom, ktorý je výsledkom vzájomnej komunikácie medzi jedincami a určitými situačnými faktormi a faktormi prostredia ovplyvneným určitými aspektmi týkajúcimi sa minulosti týchto jedincov.

Koncom sedemdesiatych rokov sa značná časť výskumov usilovala riešiť otázku, či sú odborníci z oblasti psychológie schopní spoľahlivo predvídať násilie; na základe výsledkov viacerých výskumov bolo zistené, že najčastejšie robili chybu v súvislosti s nesprávnymi pozitívnymi odhadmi, t. j. odhad, že klient bude násilnícky, keď v skutočnosti jeho správanie násilnícke nebolo. Základom zlepšovania odhadu rizika násilia v krátkom čase (t. j. do 24-48 hod.) je poznanie, ako primerane ohodnotiť klientov v kontexte ich individuálnych vlastností, minulosti a prostredia. Tým, že sociálny pracovník bude mať podrobné poznatky o rizikových ukazovateľoch, ktoré sú spájané s násilníckym správaním, môže lepšie určiť, ktoré vlastnosti klienta poukazujú na zvýšené riziko budúceho násilia. Na základe týchto poznatkov je potom možné vhodne a efektívne zasiahnuť.

V oblasti vyhodnocovania rizika násilia je termín „*rizikový ukazovateľ*“ viac zaužívaný ako termín „*rizikový faktor*“, pretože mnohé z týchto ukazovateľov sú spájané so zvýšeným rizikom násilia, ale nie sú preukázanými prípadnými indikátormi násilia. To podľa C. Newhillovej (2008 in Mizrahi, Davis 2008) znamená, že u klienta je možné spozorovať konkrétny rizikový ukazovateľ alebo dokonca niekoľko rizikových ukazovateľov, ale nemusí to znamenať, že tento klient bude jednoznačne páchať násilie. Násilie má nízku *mieru výskytu*, v zmysle, že násilie je pomerne zriedkavým javom v rozsahu možností ľudského správania. Avšak určité rizikové ukazovatele predstavujú „*výstražné značky*“ a čím viac „*výstražných značiek*“ sa u klienta vyskytuje, tým väčšia je pravdepodobnosť výskytu budúceho násilia. A tak je zaručený určitý druh zásahu, ktorý sa vzťahuje na tieto výstrahy a zmiernuje ich. Niektoré rizikové ukazovatele sú nemenné napr. pohlavie, ale iné môžu byť zmiernené

klinickými zásahmi alebo zásahmi prostredia, pričom mnohé z nich môžu poskytnúť sociálni pracovníci.

Rizikové ukazovatele súvisiace s násilným správaním spadajú podľa C. Newhillovej (2003) do troch oblastí:

- individuálne, klinické rizikové ukazovatele,
- rizikové ukazovatele týkajúce sa minulosti klienta,
- rizikové ukazovatele prostredia/ kontextové ukazovatele.

Individuálne, klinické rizikové ukazovatele je možné rozdeliť do troch kategórií: demografické rizikové ukazovatele, klinické rizikové ukazovatele a biologické rizikové ukazovatele. Demografické rizikové ukazovatele zahŕňajú vek, pohlavie a sociálno-ekonomické postavenie. Väčšina existujúcich výskumov svedčí o tom, že existuje súvislosť medzi nižšou vekovou kategóriou a násilným správaním, s najvyšším rizikom výskytu v kategórii od 15 – 24 rokov, aj keď výsledky výskumov sa niekedy od seba odlišujú. Vo všeobecnosti platí, že s vyšším vekom riziko násilia klesá. U mužov je zvýšené riziko násilia, avšak, od konca osemdesiatych rokov 20. storočia bol zaznamenaný dramatický nárast prípadov násilia u žien (Newhill 2003). Nízky sociálno-ekonomický status sa podieľa na vzniku rizikového ukazovateľa, pretože jednotlivci, ktorí žijú na nízkej sociálno-ekonomickej úrovni, majú väčšiu pravdepodobnosť stať sa obeťou násilného činu, sú nútení žiť v nebezpečnom prostredí a sú vystavení pôsobeniu násilných skupín, čo znásobuje riziko násilia (Newhill 2003). Čo sa týka *klinických rizikových ukazovateľov*, aj napriek skutočnosti, že veľká väčšina jednotlivcov s mentálnou poruchou nevykazuje známky násilia, určité psychické symptómy sa predsa len spájajú s agresívnym správaním. Tieto symptómy zahŕňajú:

- a. paranoidné predstavy a zvukové halucinácie, obzvlášť, ak je jednotlivec pod stresom a neužíva predpísané medikamenty na potlačenie týchto symptómov;
- b. opakované hlasové halucinácie;
- c. určité osobnostné črty, ako napríklad impulzivnosť a prevažujúce negatívne emócie, napríklad intenzívny hnev;
- d. užívanie návykových látok, najmä alkoholu;
- e. biologické rizikové ukazovatele, najmä neurologická porucha, napríklad demencia a poranenie mozgu (Monahan et al. 2001).

Druhou skupinou rizikových ukazovateľov sú *rizikové ukazovatele týkajúce sa minulosti klienta*. Najväčším indikátorom budúceho násilia je opakované páchanie násilnej trestnej činnosti v minulosti (Monahan et al. 2001). Druhým rizikovým ukazovateľom je opakované vystavenie sa násiliu v rodine jednotlivca alebo vystavenie sa násiliu v určitom sociálnom prostredí v minulosti. Takéto skoré vystavenie násiliu zahŕňa kruté zneužívanie dieťaťa rodičom alebo opatrovníkom, alebo prípady, kedy sa dieťa stáva svedkom domáceho násilia; vážne zanedbávanie alebo opustenie dieťaťa rodičom alebo opatrovníkom; vážna mentálna porucha niektorého z rodičov alebo problémy s užívaním návykových látok; tichý súhlas rodiny s týraním iných osôb alebo zvierat. Ďalšie dva rizikové ukazovatele týkajúce sa minulosti klienta zahŕňajú opakované finančné problémy alebo nezamestnanosť v minulosti a nedobrovoľnú psychiatrickú liečbu a hospitalizáciu v minulosti.

Poslednou skupinou rizikových ukazovateľov sú *rizikové ukazovatele prostredia/kontextové rizikové ukazovatele*, zahŕňajúce úroveň a kvalitu podpory jednotlivca sociálnou záujmovou skupinou; tlak zo strany rovesníkov, ktorí schvaľujú násilie ako prostriedok na dosiahnutie sily alebo vyššieho spoločenského postavenia; vplyv populárnej kultúry, ktorá podporuje násilie, či vlastní jednotlivec prostriedky násilia, t.j. prístup k smrtiacim zbraňam a vedomosť o tom, ako ich používať; a nakoniec, či má prístup k potenciálnym obetiam. Je dôležité poznamenať, že najlepším ochranným faktorom voči násiliu je stále pozitívna sociálna podpora.

Pri odhade rizika násilia alebo poskytovaní starostlivosti v súvislosti s násilím a agresivitou musia byť brané do úvahy všetky štyri skupiny rizikových ukazovateľov – individuálne a klinické ukazovatele, rizikové ukazovatele týkajúca sa minulosti klienta, a rizikové ukazovatele prostredia, resp. kontextové ukazovatele. Sila alebo závažnosť každého rizikového ukazovateľa sa líši v závislosti od jednotlivých klientov, a preto musí byť pri odhade rizika preverený každý klient individuálne. Navyše, identifikácia rizikových ukazovateľov musí byť spojená s identifikáciou ochranných faktorov, ktoré môžu zmierniť násilie. Napríklad, mladý dlhodobo nezamestnaný človek, ktorý nadmerne užíva alkohol a má problémy s hnevom a vykazuje známky niekoľkých rizikových ukazovateľov násilia, ale je zároveň silne podporovaný sociálnou záujmovou skupinou, môže byť schopný vyriešiť problémy vo svojom živote, vrátane násilníckych myšlienok alebo impulzov bez toho, aby poškodil ostatných alebo seba samého.

V súvislosti s odporúčanými *intervenciami v praxi* je potrebné predovšetkým po prvé najskôr otvorene uznať, že klientske násilie vyvoláva reálne a odôvodnené obavy. Po druhé, pracovníci úradov a riadiaci pracovníci musia prevziať zodpovednosť za rozvoj prístupu k riadeniu rizík, aby sa uľahčila bezpečnosť práce, vrátane poskytovania vysokokvalitného školenia o bezpečnosti práce v súlade s ich osobnými potrebami. Na to, aby sa vyvinula bezpečnostná politika pre špecifické potreby úradu, zamestnanci zvolajú bezpečnostnú komisiu na riadenie vývoja a zavedenia bezpečnostných stratégií vrátane pravidiel, ktoré budú určovať, ako reagovať a podporovať pracovníkov, ktorí už mali skúsenosti s klientskym násilím. Neoznámenie klientskeho násilia je bežné (Rowett 1986); preto úrady musia rozvinúť zrozumiteľné prostriedky na oznámenie a sledovanie všetkých prípadov násilia voči zamestnancom a viac povzbudiť a podporiť zamestnancov, aby takéto prípady zdokumentovali (viď. napríklad formulár na oznámenie násilia - Newhill 2003).

Školiaci pracovníci a Rada pre vzdelávanie sociálnych pracovníkov musia uznávať riziká, ktorým čelia študenti sociálnej práce a asistenti a vyžadovať, aby bola zahrnutá v učebných plánoch bezpečnosť, odhad rizika klientskeho násilia a praktické zručnosti s nedobrovoľnými a dobrovoľnými klientmi pre študentov a absolventov vysokých škôl. Fakulty by mali zaručiť, že úrady, kde budú študenti umiestňovaní na prax, majú zavedenú bezpečnostnú politiku a plán pre študentov na orientáciu v bezpečnostnej politike.

Po vyhodnotení rizika na jednotlivých pracoviskách musí prebehnúť konzultácia s kolegami a musí byť poskytnutá písomná dokumentácia o tom, že boli poskytnuté a vyhodnotené dostatočné informácie o odhade rizika, a že rozhodnutie o tom, či klient je potenciálny násilník bolo založené na základe týchto informácií a že bol zavedený následný plán na opätovné vyhodnotenie potenciálneho násilia. Sociálni pracovníci sa musia usilovať

o to, aby podali klientom jasnú a zrozumiteľnú správu, že používanie násilia na riešenie problémov je neakceptovateľné a mali by asistovať klientom pri rozvoji zručností v nenásilných prístupoch k riešeniu problémov. Ako uvádza C. Newhillová (in Mizrahi, Davis 2008) v poslednom čase sa vyskytli pozitívne návrhy smerujúce na vládne a sociálne úrady, aby sa vážne zaoberali problematikou bezpečnosti práce formou poskytovania zdrojov na podporu stratégií na predchádzanie násiliu. Napríklad v apríli 2007 bol v štáte Kentucky schválený zákon o zlepšení ochrany pre sociálnych pracovníkov, ktorý bol podpísaný guvernérom štátu Kentucky (Ernie Fletcher) šesť mesiacov po tom, ako bola sociálna pracovníčka Boni Frederick z Ministerstva zdravotníctva a rodiny štátu Kentucky zabitá počas domácej návštevy u klienta. Tento nový zákon poskytuje 6 miliónov dolárov na zlepšenie bezpečnosti štátnych sociálnych pracovníkov, vrátane financovania prijatia ďalších pracovníkov a zlepšenia bezpečnosti na úradoch pre starostlivosť o dieťa.

Prednedačnom, v júli 2007 Národná asociácia sociálnych pracovníkov sponzorovala tlačovú konferenciu a brífing v Capitol Hill, kde bol propagovaný federálny návrh zákona, ktorý podporuje ochranu sociálnych pracovníkov pred násilím, na základe ktorého bola požiadavka na schválenie 5 miliónov dolárov od Kongresu na rozvoj bezpečnostných opatrení zo štátnych fondov každý rok po dobu ďalších 5 rokov. Tento návrh bol pomenovaný podľa Teri Zenner, sociálnej pracovníčky, ktorá bola dohodaná na smrť klientom v roku 2004 počas rutínnej domácej návštevy (Pace 2007). Toto sú iba dva príklady snahy o ochranu sociálnych pracovníkov a klientov pred násilím v súčasnosti.

V dnešnej dobe v odbore sociálnej práce vo svete je klientske násilie čoraz viac uznávané ako bežné riziko povolania. Rodinné a spoločenské problémy a napätie zvýšené zhoršujúcimi sa ekonomickými podmienkami a nedostatočnými príspevkami a službami prerastajú do násilných činov nasmerovaných proti jednotlivcom v rámci aj mimo rodiny, vrátane sociálnych pracovníkov. Úrady musia vziať na vedomie skutočnosť, v rámci ktorej ich zamestnanci vykonávajú prax často spojenú so zvýšeným rizikom a prijať preventívne opatrenia na podporu bezpečnosti práce. Tí sociálni pracovníci, ktorí sú pripravení v rámci svojich možností zasiahnuť pri nepredvídateľných udalostiach, sa najlepšie dokážu chrániť a pokračovať v poskytovaní čo najlepších služieb svojim klientom.

4 OSOBNOSŤ SOCIÁLNEHO PRACOVNÍKA PRE ZVLÁDANIE KLIENTSKEHO NÁSILIA A AGRESIE

Sociálny pracovník je v rámci svojej praxe vystavený mnohým záťažovým situáciám. Zasahujú do jeho osobnostnej integrity a ich zvládanie si vyžaduje určitý komplex charakteristík, ktorými by mal disponovať, či získať ich v rámci prípravy na túto profesiu. Kľúčové kompetencie samé o sebe sú obsahovo neutrálne, keďže sú použiteľné na ľubovoľný obsah. Napríklad stratégiám prekonávania konfliktov je možné sa naučiť vždy len pri riešení nejakého konkrétneho konfliktu. Kľúčové kompetencie tak nabádajú k celoživotnému učeniu, k procesom stálych zmien a k možnostiam ďalšieho rozvoja osôb a spoločnosti. (Belz, Siegrist 2011)

V rámci praxe môžeme hovoriť o zoskupení nielen profesionálnych kompetencií, ale aj osobnostných kompetencií, ako o významnom faktore v situáciách záťaže, ktoré sú v tejto kapitole priblížené cez skúsenosti sociálneho pracovníka s klientskym násilím a agresiou.

4.1 Osobnosť sociálneho pracovníka

Sociálni pracovníci sú nápomocní pri riešení sociálnych problémov, sprostredkujú pomoc pri riešení týchto problémov, snažia sa zabrániť ich vzniku alebo vyhroteniu. Sociálna práca vyžaduje vysokú odbornú prípravu, dosiahnutie určitého veku, osobnostnú zrelosť, skúsenosti a etické postoje. (Žiaková 2005)

V systéme sociálnej práce je sociálny pracovník významným prvkom - *mostom*, prostredníctvom ktorého sa sociálna práca dostáva ku klientovi sociálnej práce. Je veľmi dôležitým nástrojom, hlavným činiteľom, od ktorého je závislá úspešnosť intervenčného pôsobenia vo vzťahu ku klientovi, určuje väzby medzi ním a klientom. (Ondrušová 2009) Je vhodné si uvedomiť, že identita sociálnej práce je významne ovplyvnená tým čo sociálny pracovník robí, ako s klientom zaobchádza, ako rieši nezvyčajné situácie alebo situácie, ktoré sú eticky sporné. (Havrdová 1999) Determinantom efektívnej sociálnej práce je teda samotný sociálny pracovník, jeho schopnosti a spôsobilosti, jeho umenie vedieť sa rozhodnúť medzi niekoľkými možnými alternatívami, jeho schopnosti predpokladať dôsledky svojich rozhodnutí. (Tokárová 2003)

Žilová (2005) definuje sociálneho pracovníka ako profesionála, ktorý sa zaoberá sociálnou pomocou jednotlivcom, skupinám a komunitám, keď sa klient nachádza v problémovej sociálnej situácii, kde je potrebná spoločenská intervencia. Svojou činnosťou v praxi aj v teórii pomáha zlepšovať životnú funkčnosť jednotlivca, skupiny alebo komunity tak, že prispieva k zhromažďovaniu zdrojov, ktoré sú k takému riešeniu potrebné, ale aj k mobilizácii zdrojov klienta, aby v budúcnosti sám predchádzal prípadným problémovým situáciám.

Z tohto poznania vyplývajú hlavné atribúty, ktoré zvyrazňujú dôležitosť poslania sociálneho pracovníka a vyžadujú od neho určité požiadavky, podmienky, ktoré sa kladú pri výkone jeho povolania. (Ondrušová 2009)

V sociálnej práci sa do profesijných kompetencií komplexne premieta celá osobnosť sociálneho pracovníka (temperament, schopnosti, motivácia, vôľa či sebaaponímanie, atď.) pričom vedomosti, schopnosti, spôsobilosti a hodnoty sa javia ako primárne. (Hudecová a kol. 2010) Osobnosť sociálneho pracovníka je teda jeden z najdôležitejších nástrojov, ktoré pri svojej práci pracovník využíva (Géringová 2011), keďže aj jeho vzťah ku klientovi determinuje aj jeho súčasná situácia, jeho emócie, psychický a fyzický stav, jeho aktuálne problémy, ktoré môžu byť podobné klientovým. (Levická 2004)

Tieto vlastnosti osobnosti, nazývané aj črty, dimenzie, sú popisnými prvkami osobnostnej štruktúry. Je to to, čo nám umožňuje predvídať správanie a prežívanie človeka v určitých situáciách. Sú to relatívne stále charakteristiky osobnosti, ktoré sú schopné činiť mnohé podnety funkčne rovnocennými, viesť súdržné a rovnocenné spôsoby správania, konania, výrazu a riadenia ich priebehu. (Žiaková in Tokárová a kol. 2003)

Osobnostné vlastnosti fungujú vo vzájomnej interakcii a ovplyvňujú charakter nadobudnutých skúseností, spôsob uvažovania a taktiež ich uplatnenia. (Vágnerová 2010) A tak miera zapojenia vlastnej osobnosti do vzťahu s klientom prináša zaujímavé fenomény. Na jednej strane je to napr. pocit naplnenia a uspokojenia z práce, na druhej strane strach a pocit zlyhania alebo vyhorenia. (Géringová 2011)

Profesionalita sociálneho pracovníka zahrňujúca osobnostné faktory sa odzrkadľuje aj v situáciách morálneho rozhodovania. Všetky morálne dilemy pred pracovníkmi vyvstávajú keď kvôli nepriazni pracovných podmienok nemôžu so svojimi klientmi konať tak, ako by si predstavovali, alebo keď v daných pracovných podmienkach môžu uplatniť odlišné, rovnako prijateľné, ale ťažko zlučiteľné postupy. (Musil 2004) Výsledkom takýchto dilem môže byť napätá situácia v dôsledku ktorej sa frustrácia, či bezmocnosť klienta transformuje v násilie, agresiu voči sociálnemu pracovníkovi.

4.2 Klient vs. sociálny pracovník

Každá profesia v sebe nesie morálnu zodpovednosť. Byť čestný, poctivý, ohľaduplný k ostatným, teda prejavovať ľudskosť a úctu, ktorá je úzko spätá s akceptáciou práv všetkých ľudí bez žiadneho rozdielu, ale aj spôsob spravodlivo rozdeľovať hodnoty v podobe pochvaly alebo trestu, odmietať akúkoľvek dvojtvárnosť, ale naopak byť pravdovravný sa považuje v sociálnej práci za podstatné. (Facuna 2010)

Sociálny pracovník a klient sociálnej práce sú samostatne a rozdielne zmýšľajúce osoby, ktoré do prijímanej a vysielanej správy v komunikácii premietajú svoje skúsenosti, spôsobilosti, postoje a priradujú svojim slovám význam. Táto rozdielnosť spôsobuje, že správa nemusí byť vnímaná tak ako ju vníma vysielateľ a ako ju vníma prijímateľ. Hlavnou úlohou sociálneho pracovníka je získať čo najviac informácií od klienta, vytvoriť priestor pre obojstranné percepcie a kreativitu a presne dekodovať význam prijatej informácie. (Tokárová a kol. 2003) Faktom však je, že obaja aktéri ovplyvňujú tento vzťah svojimi individuálnymi a profesionálnymi charakteristikami (Levická 2004).

Okolnosti bezprostredne spojené s obavami, násilím a agresiou, s ktorou sociálni pracovníci prichádzajú do styku pri plnení svojich profesijných úloh, sú často označované ako klientske násilie a stali sa niečím skutočným, hoci opomínaným v rámci priamej praxe (Ringstad 2005).

Za rizikového klienta môžeme považovať takého klienta, ktorý sa správa neštandardne alebo ktorý vyžaduje špecifický prístup pri riešení jeho sociálnej situácie, sociálneho problému (Žiaková, Šrobárová in Fabian a kol. 2014).

Násilie je častý fenomén v každodennom živote našej spoločnosti. Môže byť jasne viditeľné alebo môže byť skryté a nemožno ho preukázať. Okrem toho sa násilie môže týkať celej spoločnosti: od detí, žien, mužov, seniorov, rodiny alebo aj členov organizácií. Násilie je jedným z najviac bolestných fenoménov individuálnej životnej skúsenosti. Akákoľvek forma násilia je zložitým a závažným psychosociálnym problémom. (Ivanauskienė, Dorelaitienė 2011)

Väčšina štúdií o násilí klienta smerom ku sociálnym pracovníkom alebo študentom sociálnej práce dokumentujú priame skúsenosti s klientskym násilím. Beaver (1999 in Pam 2010 s.371) definuje klientske násilie ako „úmyselné poškodenie majetku, vyhrážanie, verbálne zneužívanie, a pokúsil sa alebo skutočné fyzické poškodenie proti sociálnym alebo iným poskytovateľom služieb zo strany jednotlivcov, ktorí sú žiadatelia, príjemcovia, alebo bývalí príjemcovia týchto služieb“.

Násilie znamená najčastejšie označenie jednorazového fyzického aktu, resp. postupu, pri ktorom človek spôsobuje ujmu druhému človeku. Násilie môže byť zabudované i do štruktúry samotného spoločenského systému a môže predstavovať dynamický proces. Môže vyvolávať odpor, ale i podrobenie sa, rezignáciu. Násilie možno súčasne označiť i ako špecifické ľudské správanie, smerujúce k vynucovaniu splnenia prianí, záujmov, zákonov, príkazov a pod. (Ondrejko in Tokárová a kol. 2003)

Vo viac ako polovici kritických udalostí týkajúcich sa klientov sú sociálni pracovníci terčom nepriateľstva, hnevu či agresie rodiny klientov, samotných klientov alebo iných zapojených do prípadu (Savaya, Gardner, Stange 2011).

Práca s agresívnym klientom je podľa Levickej (2004) veľmi náročná, pretože vyžaduje od sociálneho pracovníka na jednej strane osobnú odvahu pracovať s týmto klientom a aj dobrú odbornú prípravu smerovanú k riešeniu konfliktných situácií.

Agresia ako dynamický, mnohostranný sociálno - emocionálny proces, si vyžaduje starostlivé skúmanie rôznych jej predchodcov, výrazy a dôsledky. (Tremblay, Hartub a Archer 2005)

Agresívny klient ignoruje práva iných ľudí. Bojuje za vlastné záujmy a očakáva to isté aj od ostatných. Agresívny prístup k životu môže viesť k fyzickému alebo verbálnemu násiliu. Často pokrýva základný nedostatok klientovej sebadôvery. Agresívny klient si zvyšuje sebavedomie tým, že prejavuje nadradenosť nad sociálnym pracovníkom. Snaží sa zakryť svoju neistotu a zraniteľnosť tým, že koná agresívne. Nevie si spracovať svoje vlastné emócie. Agresívny klient sa vyznačuje silnou nedôverou, egoizmom, bezohľadnosťou k sociálnemu pracovníkovi a od toho sa odvíja jeho neochota ku spolupráci. (Kráľová 2005)

4.2.1 Dôsledky klientskeho násilia a agresie

Život bežne prináša situácie kedy sa jeden človek stretáva s iným človekom iba ako s fyzikálnym objektom, ktorý sa ocitol v jeho zrkovom poli. Spôsob, ktorým sa navzájom vnímajú sa riadi v princípe iba zákonitosťami ľudskej percepcie objektov. Podstatné sú však situácie pri ktorých sa oba subjekty percipujú nie vo fyzikálnej rovine, ale predovšetkým v špecificky ľudskej osobnostnej rovine. Pri takomto kontakte s inou osobou si jedinec všíma

jej konanie, odhaduje aj aktuálnu emocionálnu polohu, evokuje v pamäti svoje skúsenosti z predošlých kontaktov s ňou a iné. Takýto spôsob vnímania druhej osoby znamená presah skutočnosti, že vstúpila do jeho zorného poľa, vstúpila totiž do jeho osobného poľa. (Kolaříková 2005)

Po násilnom incidente môžu byť zjavné emocionálne dôsledky, a to: pocity neschopnosti a zlyhania, pocity viny a hanby, zmysel pre osobnú zodpovednosť, pocity hnevu, pocity zraniteľnosti, popretie. Okrem týchto základných dôsledkov sa môže vyskytnúť aj citová otupenosť, nevšímavosť, depresie, paranoja, nočné mory, zvýšené obavy o bezpečnosť príbuzných, manželské nehody, či zníženie všeobecnej emocionálnej pohody. (Weinger 2001) Žiaden človek sa nerodí vybavený na zvládanie záťažových situácií, práve naopak, celý život sa na ne pripravuje. (Hall, Webster 2007)

Skúsenosť s ohrozením alebo útokom môže sociálneho pracovníka ovplyvniť rôznymi spôsobmi. (Padyab 2013) Štúdia od Savaya, Gardnera, Stangea (2011) poukazuje na vysokú úroveň emocionálneho stresu a úzkosti, emocionálne a fyzické vyčerpanie, poškodenie zdravia a duševnej poruchy. Bolo zistené, že tieto prejavy pracovného stresu, spolu s prejavmi syndrómu vyhorenia viac prevládajú medzi sociálnymi pracovníkmi než u pracovníkov v iných pomáhajúcich profesiách. Vysoká úroveň stresu bola odôvodnená mnohými faktormi vyplývajúcimi z hodnôt profesie a od spoločenského kontextu a organizačného prostredia v ktorom sa sociálna práca vykonáva. Často navrhované príčiny sú protichodné hodnoty medzi sociálnymi pracovníkmi a vedúcimi, konkurenčné nároky, preťaženie a veľká zodpovednosť bez súbežnej moci niečo ovplyvniť.

Po násilnom incidente sociálni pracovníci často prežívajú pocity šoku, zdesenia a nedôvery ako okamžitú reakciu nasledovanú pocitmi strachu, úzkosti či hnevu. Rozsah vplyvu a závažnosti nemožno predpovedať z akcie samotne, pretože existujú a ďalšie faktory, ktoré majú na danú situáciu vplyv, a to osobnosť sociálneho pracovníka, predchádzajúce pôsobenie traumatických udalostí a stratégie zvládania obete. (Padyab 2013)

Reakcie na záťažovú situáciu môžeme pre lepší prehľad rozdeliť do štyroch skupín:

1. *reakcie v emóciách* – plač, úzkosť, smútok, hnev, agresia, strach, atď.,
2. *reakcie v telesných príznakoch* - zrýchlenie dychu, tepu, potenie, zvýšenie tlaku, sčervenanie či zblednutie, napätie vo svaloch, bolesti brucha,
3. *reakcie v správaní a v činnosti* - stresová situácia nás núti stále niečo robiť, napr. chodiť, urovnávať veci, nadávame, kričíme, búchame dverami, fajčíme a pod.,
4. *reakcie myslenia* - nie sme schopní sa sústrediť na nič iné, v duchu stále situáciu prežívame, napádajú nám nové riešenia, ako sme to mali urobiť, povedať a pod. Často nám toto premýšľanie narušuje spánok a odoberá potrebnú energiu. (Venglářová 2011)

Pôsobenie rôznych záťaží môže viesť k narušeniu psychickej rovnováhy, niekedy len dočasne alebo čiastočne, čo sa prejavuje zmenou prežívania, uvažovania aj správania. Tieto situácie je možné diferencovať z hľadiska ich závažnosti aj možného prínosu k ďalšiemu vývoju potrebných kompetencií (Vágnerová 2008).

Záleží na osobnosti sociálneho pracovníka ako vníma situáciu, aký je skúsený v morálnom rozhodovaní a aká je jeho osobná hierarchia hodnôt. Nemalú úlohu však hrá aj kontext v ktorom sa sociálna práca vykonáva. (Matoušek 2003)

Machalová (2011) tiež hovorí o tom, že agresia je súčasťou prejavu človeka a patrí k jeho životu. Ak je ovládaná môže byť pozitívne využitá, a ak sa nevenuje pozornosť súvislostiam medzi agresiou človeka s jeho existenčným potrebami, môže byť deštruktívna.

Štúdie viktimizácie poukázali na to, že charakteristiky obete sú dôležitým faktorom pri posudzovaní rizika výskytu agresie. Einarsen (2000 in Harvey) naznačil, že niektoré cieľové osobnostné typy systematicky nahlasujú obťažovanie s väčšou frekvenciou. Kým je dynamika charakteristík zatiaľ nejasná, existuje dostatok dôkazov o tom, že do určitých modelov predpovedajúcich agresiu na pracovisku je potrebné zahrnúť tieto charakteristiky.

Ak sa nám nedostáva dostatočné množstvo podpory, stane sa, že od svojich klientov a pacientov vstrebávame viac citového rozrušenia, nepohody, než sme schopní spravovať a uvoľniť. Potom bývame svojou prácou preťažení. Stres je vstrebávaný nie len od klientov, môže prichádzať aj z ďalších stránok práce alebo organizácie. Tieto stresory sú potom v interakcii s osobnosťou a stresormi, ktoré sa v danom okamihu vyskytujú v osobnom živote. Niektoré druhy stresu sú nevyhnutné a môžu byť pozitívne a pracovníka mobilizovať (Hawkins 2004)

Niekoľko štúdií ukázalo (Chaimowitz, Oscovitch 1991; Ray, Subich 1998 in Weinger 2001), že pracovníci, ktorí majú tendenciu byť samostatní a nesú zodpovednosť za svoju činnosť ak sa niečo pokazí, sú menej často obeťami násilia, než tí, ktorí sa domnievajú, že determinantom diania je ich životné prostredie. Tieto výskumné štúdie udávajú, že u pracovníkov, ktorí pristupujú ku klientovi autoritatívnym spôsobom, sa častejšie vyskytujú násilné epizódy s klientmi. Autoritatívne postoje a pokusy o kontrolu nad klientom môžu zhoršiť klientove pocity bezmocnosti, úzkosti, strachu a nízkej sebaúcty, čo následne vyvoláva násilné reakcie zo strany klienta. (Weinger 2001)

Násilie môže zamestnanca ovplyvniť rôzne v závislosti na mnohých faktoroch, vrátane toho, či existujú trvalé zranenia alebo straty, závažnosti násilia, miery teroru a trvania udalosti, vnímanie úrovne ohrozenia pracovníkom a nedostatku osobného riadenia, od role pracovníka a zaangažovania sa v prípade, od predchádzajúcej skúsenosti vystaveniu epizodám, od toho aké ma pracovník zručnosti pre zvládanie stresu a sociálnej podpory, a atď. Niektorí pracovníci môžu mať traumatické stresové reakcie, niektorí môžu mať krátkodobé úzkostné reakcie, avšak niektorí nemusia mať takmer žiadne príznaky stresu. (Weinger 2001)

4.3 Zvládanie a osobnosť

Ak chceme porozumieť konaniu ľudí, pochopiť ich a predvídať do budúcnosti ako budú za rôznych okolností konať, musíme sa pýtať, čo chcú, o čo im ide, čo ich baví, zaujíma, teší, čoho sa boja, v čo dúfajú, o čom snívajú. Pýtame sa, aké sily nimi hýbu, odborne povedané: Ako silne a k čomu sú motivovaní. (Řičan 2010) Smékal (2004) o motivácii hovorí, že dá jedincovi nahliadnuť do jadra osobnosti. Motívy určujú intenzitu a smer ľudského konania. Ľudia, ktorí preferujú sociálne motívy, vytvárajú na pracovisku príjemnú klímu, ale niekedy sa menej sústreďia na výkon. Človek motivovaný predovšetkým istotou bude podávať stabilný a spoľahlivý výkon, bude sa však vyhýbať seba menšiemu riziku a samostatnému rozhodovaniu.

Negatívne správanie je často psychosociálny príznak, ktorý sa môže prejavovať pasívnymi vzorcami správania ako je nedostatok motivácie niečo meniť, aktívnymi,

deštruktívnymi vzorcami ako je agresia, manipulácia a kritizovanie pomáhajúceho. Klient je pasívny a nemotivovaný alebo agresívny a manipulatívny – oba typy útočia na efektivitu práce pomáhajúceho. (Maroon 2012)

Akútne alebo chronické stresujúce zážitky často vnucujú požiadavky, ktoré nie sme schopní riešiť. Poskytovanie emocionálnej podpory, informačných alebo celkovo pomocných prostriedkov v takejto situácii s cieľom uľahčiť vyrovnávanie sa s týmito požiadavkami má ochranný účinok. Hovoríme o *buffering modele*, ktorý je nápomocný pri zlepšovaní potenciálnych patogénnych účinkov stresujúcich udalostí. Model formálne navrhol v roku 1976 lekár a epidemiológ John Cassel a psychiater Sidney Cobb. Obaja poukazovali na to, že ľudia so silnými sociálnymi väzbami boli väčšmi chránení pred negatívnymi dôsledkami stresu. (Anderson 2004)

Na začiatku kontaktu je sociálny pracovník vystavený zlosti a strachu, takže musí investovať veľa energie. Inštitúcie rovnako ako klient potrebujú takzvané dobrého sociálneho pracovníka, trpezlivého, príjemného, ústretového a súciteľného. Sociálny pracovník musí byť sám „celý“, aby mohol dávať iným. Všetku zodpovednosť prenášajú klienti často na pomáhajúceho, a tým naňho dávajú veľkú záťaž. Klienti prichádzajú zavalení problémami a očakávajú vysvetlenie a útechu. Ich city sa pohybujú v širokom rozmedzí, ide o nenávisť, hanbu, vinu, hnev, smútok, nedôveru, agresiu, strach zo zneužitia, nesamostatnosť a zúfalú potrebu záchrany. (Maroon 2012)

Človek sa snaží urobiť v situácii agresívneho správania automaticky to, čo zvyšuje pravdepodobnosť jeho fyzického a psychického prežitia. Sebazáchovne pôsobí napríklad disociácia (akési rozkúskovanie) vnemov, afektov, citov, myslenia, reči a celého kontextu traumy, ktorá sa tým stane akosi neskutočnou. Nadmerná dráždivosť sa môže striedať s apatiou, silné afektívne výbuchy s úplným stiahnutím sa do seba, motorická zúrivosť so stavom úplného ochrnutia, striedajú sa rôzne stavy, myšlienky, sny. Ide o sebazáchovné reakcie, odreagovanie duševných a telesných impulzov. (Poněšický 2005)

Ak sociálni pracovníci vnímajú signály o potenciálnom násilí, je potrebné a vhodné rýchlo zhodnotiť pravdepodobnosť jeho výskytu a zasiahnuť včas. Je dôležité zostať v strehu, vnímať podnety nebezpečenstva v signáloch od klienta, z prostredia. Môžeme hovoriť typoch signálov :

- pohyby tela - charakteristické sú prehnané pohyby, napäté svaly na rukách, končatinách, trhavé pohyby, výhražné gestá, zatŕaté päsťe, žmolenie dlaní, búchanie po stole,
- prejav - hlasný, ostrý, pod tlakom,
- tvárové výrazy - svalová tensia, rozšírené zreničky, bledosť, nevhodný afekt,
- telové zmeny - potením, triaška, chvenie, ťažké dýchanie,
- vzrušivosť - ľahká výbušnosť, rýchle odpovede na stimuly, hyperaktivita, rýchlo vytočiteľný, nadmerná bdelosť,
- nahnevaná verbalizácia - sarkazmus, impulzivita, sťažnosti, kladúci veľké nároky, ohrozujúce vyhlásenia,
- emocionálna tieseň - sklúčenosť, podráždenosť, emocionálna labilita, odmietavý, hostilný,

- problémy v myslení - zmätenosť, dezorientácia, halucinácie, persekutívne myšlienky,
- známky intoxikácie - nedostatok koordinácie, nezreteľná reč, neistá chôdza, rozšírené zreničky, začervenanie v tvári, tras, atď. (Weinger 2001)

Sociálnym pracovníkom sa odporúča, aby pri kontakte s takýmto typom klienta zachovali pokoj, udržali komunikáciu na úrovni vecnej argumentácie, nereagovali na klientovu agresivitu nervozitou či neochotou, nemali snahu „zастраšiť“ klienta. Je potrebný rozvážny prístup sociálneho pracovníka aby klient cítil snahu, aby mu porozumel a aby hľadal možné riešenie ako mu pomôcť. Ak nastane prípad, že nie je možné klientovi pomôcť, tak mu to musí sociálny pracovník jednoznačne a zrozumiteľne vysvetliť. (Levická 2004)

Folkmanová a Lazarus (1980 in Padyab 2013) poukázali, že ak delíme zvládanie správania na aktívne alebo na problém zamerané (riešenie problému, ktorý spôsobuje úzkosť) v porovnaní s pasívnym alebo na emócie zamerané zvládanie, oba typy zvládania sa používajú vo väčšine stresových situácií a že relatívne podiely jednotlivých typov závisia na tom ako sa samotná situácia zhodnotí. Na problém zamerané zvládanie sa častejšie používa v situáciách, ktoré sú označované ako premenlivé (s potenciálom pre kontrolu) a na emócie zamerané zvládanie sa častejšie uplatňuje v situáciách, ktoré sú hodnotené ako neschopné byť predmetom kontroly.

Ideálne vyváženie jednotlivých zložiek osobnosti integrovaných do celku môže vhodne poslúžiť ako nástroj v našom živote, napríklad cez uplatnenie určitej charakteristickej stratégie zvládania, ktoré sa, predpokladáme, odvíjajú od konkrétneho typu osobnosti, a vďaka ktorým môžeme predísť povedzme vyhoreniu, ktoré často krát hrozí, najmä v pomáhajúcich profesiách, akou aj sociálna práca je.

Keďže osobnostné faktory tvoria komplex všetkých vlastností, ktoré človek prináša do situácie, ako sú napríklad osobnostné črty, postoje a genetické predispozície. Stabilné osobnostné faktory sú tie, ktoré sa zobrazujú konzistentne naprieč časom, naprieč situácií, alebo cez oba. Tento súlad je do značnej miery výsledkom osobnostného používania schém, skriptov a ďalších znalostných štruktúr. Vo veľmi reálnom zmysle, osobnosť je súčet daných osobných znalostných štruktúr. Znalosť štruktúry tiež ovplyvní, aké situácie bude človek selektívne vyhľadávať a akým situáciám sa vyhýbať. Spoločne osobné faktory zahŕňajú individuálnu pripravenosť k agresii. (Anderson, Bushman 2002)

Samotný pojem *osobnosť* má svoju dlhú históriu. Teórie o štruktúre osobnosti sa odvíjajú už aj v období starovekých Grékov, významné je aj obdobie Hippokrata a jeho humorálnej teórie štyroch temperamentov (Eysenck 1967). Pohľad na osobnosť nie len ako na pojem, ale ako na samotného človeka, aj skrz odborné definície, ponúka nadhľad na optimálne fungovanie osoby ako v bežnej realite súkromného života, tak aj z pozície pracovníka. Vo väčšine definícií sa vyzdvihuje, že osobnosť predstavuje súhrn, súvislosť či prepojenie charakteru, temperamentu, schopností a tiež konštitučných vlastností človeka (Cakirpaloglu 2012).

Nakonečný (1995 in Šnýdrová 2008) uvádza, že osobnosť je tvorená individuálnou jednotou biologických, psychologických a sociálnych aspektov, je utváraná vo vzťahoch medzi ľuďmi a v nich sa tiež prejavuje. Pojmom osobnosť sa pokúšame vyjadriť stabilitu a rozdielnosť ľudského správania. Jej význam je teda zreteľný aj pri situáciách, ktoré prežívame počas života a môžeme ich nazvať pojmom *záťažové*. Ako uvádza Balcar (1983 in

Šnýdrová 2008) pojem osobnosť vyjadruje vnútornú jednotu a štruktúrovanosť obsahu duševného života ľudského jedinca, a to v danom okamihu aj v priebehu času.

Je podstatné si tiež uvedomiť, že osobnosť človeka je z veľkej časti aj odrazom kultúry, v ktorej sa narodil, vzdelania, a výchovy. No aj keď existuje veľké množstvo vnútrokultúrnych rozdielov v osobnosti členov každej kultúry, môžeme hovoriť o typických vzorcoch správania jednotlivcov v rámci určitej kultúry. (Dumont 2010)

4.3.1 Big Five

Neopomenuteľnou súčasťou problematiky osobnosti je určite Päťfaktorový model (McCrae, Costa), známy ako Big Five, ktorého štruktúra a možnosti sú nápomocné pri definovaní jednotlivých črt osobnosti, ktoré môžu predstavovať konkrétny zdroj výberu stratégie zvládania záťažových situácií, aj v prípade sociálnych pracovníkov a klientskeho násilia, agresie.

Po prvýkrát sa päťfaktorové riešenie objavilo už v 30. rokoch minulého storočia. Louis Thurstone vo svojom vystúpení na stretnutí členov Americkej psychologickéj asociácie v roku 1934 predniesol referát o výsledkoch faktorovej analýzy 60 adjektív bežne používaných k popisu osobnosti podľa ktorých respondenti posudzovali svojich priateľov. Odvodil päťfaktorové riešenie, ktoré nevyužil k zahájeniu výskumu päťfaktorového modelu, ale zameral sa na vývoj diagnostickej metódy (Thurston Temperament Schedule). Na konci 60tych rokov vyšla Mischelova kniha *Personality and Assessment* (1968), ktorá bola veľmi kritická k črtovému prístupu k štúdiu osobnosti. (Hřebíčková 2011)

Črty osobnosti ako synonymum hovoreného označenia povahových vlastností a osobnostných črt predstavujú vnútorné osobnostné dispozície, ktoré sa prejavujú v správaní človeka. Možno ich pozorovať v správaní jedinca, pretože sú pre neho príznačné. Charakterizujú ho po celý život, aj keď sa intenzita môže s vekom meniť. (Čírtková 2000)

Prístupy k otázkam osobnostných črt si vyžadujú mať stále na pamäti dve skutočnosti. Na jednej strane ide o to, že niektoré „povahové“ kvality sa u konkrétnych subjektov prejavujú opätovne a za rôznych okolností, sú pre neho charakteristické, robia ho odlišným od iných ľudí a prispievajú teda k jeho osobnostnej nezameniteľnosti. Inou skutočnosťou je existencia jazyka a relatívne bohatého inventára pojmov používaných pre účel charakterizovania ľudských jedincov z osobnostného hľadiska, čerpáme z neho, ak chceme niekomu, prípadne aj sebe, nejaké osobnostné kvality pripísať. (Kolaříková 2005)

Päťfaktorový model, reprezentovaný na konci 60tych rokov prácami Normana alebo Tupesa a Christala, považoval Mischel ako povrchné stereotypy uplatňované druhými pri posudzovaní. Predpokladal, že nemajú nič spoločného s aktuálnym správaním. Deštruktívne bolo v tomto období aj pôsobenie radikálnych behavioristov, ktorí nielenže odmietali existenciu črt, ale redukoval všetky mentálne procesy na odpovede na podnety. Ďalším dôležitým medzníkom v bádaní o päťfaktorovom modeli bolo pozvanie Lewisa Goldberga na seminár uskutočnený Paulom Costou a Robertom McCraeom v Gerontology Research Centre v Baltimore v roku 1983. V tej dobe už existoval trojfaktorový NEO model zahrňujúci neuroticizmus, extravenziu a otvorenosť voči skúsenosti, ktorí autori po zoznámení rozšírili o dve ďalšie dimenzie, a to prívetivosť a svedomitosť na model päťfaktorový. Zanedlho potom zostavili metódu pre identifikáciu týchto dimenzií - NEO Personality Inventory (Costa, McCrae 1985). (Hřebíčková 2011)

Päťfaktorový model osobnosti priniesol poriadok do konkurenčných systémov štruktúry osobnosti tým, že poukazuje na to, že väčšinu črt osobnosti možno chápať z hľadiska základných dimenzií a to Neuroticizmus, Extroverzia, Otvorenosť, Prívetivosť a Svedomitosť. Dimenzie sú charakteristické istou stabilitou. Stabilita ale neznamená, že život danej osobnosti sa opakuje, či stagnuje. Život napreduje, história sa mení, a každý z nás musí pracovať na primeranej adaptácii aby sa adekvátne prispôbil zmenám. Naše vnútro, náš zmysel pre samého seba, naša základná identita, sa môže meniť v sociálnej role, v hodnotách, fyzikálnych vlastnostiach a osobných vzťahoch, ktoré sú kľúčové pre posun. (Costa 2013)

Osobnosť a osobnostné črty sú v rade štúdií chápané ako urýchľujúce a sprostredkujúce faktory vo vzťahu k stresu. Hypoteticky môže osobnosť ovplyvňovať zdravie a psychickú pohodu tromi spôsobmi:

- osobnosť môže byť vysvetlením toho, prečo sa niektorí ľudia dostávajú do stresogénnych situácií a iní nie,
- osobnosť môže ovplyvniť spôsob, kým ľudia reagujú v stresogénnych situáciačných podmienkach,
- osobnosť môže ovplyvniť zdravie a psychické mechanizmy, ktoré nesúvisia so stresom navodeným z vnútorného prostredia (Bolger, Schilling 1991 in Šolcová 2009)

Osobnostné črty sa v podmienkach stresu dynamicky uplatňujú. Osobnosť sa zo stresogénnych situačných podmienok premieta do vyrovnávacích procesov (coping), a to tak, že rozhodujúcim spôsobom ovplyvňuje výber vyrovnávajúcich stratégií a tieto vyrovnávajúce stratégie ovplyvňujú následné psychické procesy (vedú napr. k negatívnym emóciám). Určité osobnostné charakteristiky predisponujú k určitému štýlu zvládania stresu. (Šolcová 2009)

4.3.2 Resiliencia

Jednou z ponúkaných možností uplatnenia osobnosti sociálneho pracovníka pre zvládanie klientskeho násillia a agresie je aj prostredníctvom resiliencie. U dospelých býva definovaná ako univerzálna schopnosť, ktorá umožňuje osobe, skupine či spoločnosti predchádzať, minimalizovať či prekonať poškodzujúce dôsledky nepriazní či protivenstiev (Green 2002 in Šolcová 2009)

Schopnosť riešiť problémy znamená pripravenosť a schopnosť jednotlivca prevziať v primeranom rozsahu zodpovednosť alebo spoluzodpovednosť, spracovávať samostatne informácie, plánovať výsledky, dokumentovať a zhrňovať, systematické postupy a prezieravým myslením optimalizovať priebeh práce. (Belz, Siegrist 2001) Sociálni pracovníci môžu byť sprostredkované ovplyvnení tým, že počujú od kolegov ako boli poškodení alebo ohrození klientmi. (Pam 2010)

Resiliencia má rôzne vrstvy, ktoré rôzne zasahujú do rôznych systémov človeka. Nie je síce samo o sebe považovaná za osobnostnú črtu, no jedinec ju prejavuje svoju vo svojom správaní a konaní (Šolcová 2009). Resiliencia vystihuje pružnosť návratu systému k pôvodným podmienkam bez toho, aby dochádzalo k deformáciám. Pomerne často sa môžeme stretnúť s vymedzením pojmu resiliencie ako odolnosti, nezdolnosti a nezlomnosti. (Vašina 1999)

Resiliencia sa rozvíja kvôli nepriaznivej situácii a rušivým vplyvom, ktorým musí osoba čeliť. V tomto zmysle je dôsledkom resiliencie ovládanie situácie, efektívny coping a pozitívna adaptácia. Earvolinová - Ramirezová (2007) tiež považuje za atribúty resiliencie sebadôveru, sociálnu oporu, pozitívne medziľudské vzťahy, presvedčenie o vlastnej účinnosti, zmysel pre humor a sebavedomie.

Sociálnym pracovníkom poskytujú zásadné varovanie často vlastné pocity. Dá sa povedať, že čím viac poznajú a ovládajú svoje vlastné pocity, myšlienky, dojmy, tým viac môžu využiť tieto vnútorné reakcie s cieľom včasne posúdiť možné nebezpečenstvo. Mnoho pracovníkov si po násilnom incidente priznávajú, že zamietli pocity ohrozenia. (Guy, Brady 1998 in Weigner 2001)

4.3.3 Komunikačné spôsobilosti

Dobré komunikačné zručnosti pomáhajú znížiť distress. Hlavne tým, že sú dobrou prevenciou sociálnej úzkosti. Účinný spôsob komunikácie môže zabrániť stresujúcim situáciám a konfliktom už v zárodku. Navyše, pokiaľ sme schopní svoje pocity a potreby vyjadriť, môžeme sa lepšie kontrolovať. To bráni pocitom bezmocnosti. (Praško, Prašková 2011)

Komunikačné spôsobilosti jednotlivca sú ovplyvnené temperamentom, charakterom sociálneho pracovníka, vychádzajú z jeho osobnosti, a aj to je dôvod prečo je o nich vhodné v rámci problematiky vplyvu osobnosti pre zvládanie klientskeho násillia a agresie poukázať ako na významný faktor, ktorý je možné rozvíjať a tým získava v procese zvládania na dôležitosť.

Sociálna práca ako pomáhajúca profesia patrí medzi tie odbory, kde funkčnosť, efektivita a úspešnosť odborného pracovníka či organizácie je priamo úmerná kvalite komunikácie (Gabura 2010). Komunikačné spôsobilosti závisia na znalosti fungovania komunikácie a schopnosti jej efektívneho použitia. Znamená to okrem iného vedieť ako kontext komunikácie môže ovplyvňovať obsah a formu zdieľania. (DeVito 2001)

Vo vzťahu pracovník - klient účinná komunikácia býva zárukou obojstrannej spokojnosti, pomáha vytvárať dobrý ľudský a pracovný vzťah, stimulujúcu atmosféru celého procesu práce s klientom, pomáha klientovi zorientovať sa v probléme, aktívne zapája klienta do riešenia problémov, motivuje ho k účinnej zmene, smeruje k profitu klienta v rámci pomoci. (Gabura 2010)

Najvhodnejším modelom osobnosti na výkon sociálnej práce je model pomáhajúcej orientácie, ktorý sa vyznačuje verbálnymi schopnosťami, výrečnosťou. (Brnula 2012)

Nemali by sme znižovať hodnotu týchto spôsobilostí, ktoré pomáhajú klientom cítiť sa menej bezmocnými, rozvíjajú ich možnosti vyjadriť vlastné pocity, a ponúkajú klientom vidieť ďalšie možnosti. Ak ľudia cítia, že sú rešpektovaní a pochopení, je menej pravdepodobné, že nepriateľstvo zo strany klientov porastie a že sa uchýlia k zúrivým epizódam. (Blumenrech, Lewis 1993 in Winger 2001)

Najlepšou obranou, ktorú sociálni pracovníci majú proti násilnému či agresívnemu správaniu sú dobré komunikačné schopnosti. (Blumenrech, Lewis 1993 in Winger 2001)

Jedným z podstatných typov aplikovateľnej komunikácie je *osobná komunikácia*, ktorá patrí najmä pri práci s klientom medzi najefektívnejšie spôsoby komunikácie, pretože sú v nej prítomné všetky aspekty komunikácie. Pracovník môže využiť verbálnu alebo

neverbálnu komunikáciu. Hneď si môže overiť pochopenie obsahu komunikácie u klienta. Nevýhodou ale môžu byť nezvládnuté emócie. (Gabura 2010)

V rámci komunikačných zručností je podstatné si uvedomiť, že sa vyskytujú často rôzne poruchy, ktoré znižujú jej efektívnosť, komplikujú proces dorozumenia, prispievajú k vzniku problémových a konfliktných situácií. Poruchy komunikácie môžeme rozdeliť na: *jednosmernú komunikáciu, jasnovideť v komunikácii, zovšeobecňovanie, nabaľovanie nových tém, manipuláciu, neférové zákroky v komunikácii, či nálepkovanie*. (Gabura 2010) Aj tieto poruchy môžu postupne vyvolávať u klienta pocit nepochopenia, bezmocnosti, čo zbytočne vyvrcholí v agresiu či násilné správanie.

Ako jeden z podstatných faktorov, ktorý je nápomocný k zvládnutiu klientskej agresie považujeme teda správne rozvinutú schopnosť komunikácie, ktorá zahŕňa najmä empatický a asertívny prístup, ako jedny z osobnostných predpokladov zvládania záťažovej situácie.

4.3.3.1 Empatia

Predpokladom empatie je sociálna situácia (klient), bezprostredný komunikačný kontakt, zameranosť a sústredenie sa na druhého (Frk, Kredátus 2002).

Donna Baines (2004 in Tuija 2008) charakterizovala interpersonálne zručnosti, ktoré sa objavujú v prospech zníženia klientom spáchaného násillia, ktoré sa sociálni pracovníci môžu naučiť pri práci v spolupráci s ostatnými zamestnancami. V tomto type „up-front práce“ sa zamestnanci učia čítať emocionálne stavy klienta a zostať naladení na najmenšie zmeny nálad alebo stresorov v prostredí. Tieto zručnosti prirovnávajú k matke, ktorá dokáže dohliadať na deti a popritom doma zvláda rad ďalších úloh. Kým Bainesovej štúdia ponúka niektoré zaujímavé pohľady ako získať tieto zručnosti v oblasti prevencie násillia, neanalyzuje úlohu pohlavia a emócií v sociálnom formovaní týchto spôsobilostí.

Empatický prístup v komunikácii začína tam kde opustíme vlastné myšlienky, pocity, predstavy a vžívame sa do toho, ako by sme sa cítili v situácii klienta. Empatia je na rozdiel od intuície prevažne nevedomá emocionálna duševná schopnosť, nazýva sa aj šiestym zmyslom. (Gabura 2010)

Empatický prístup znamená vstúpiť do súkromného, percepčného sveta toho druhého a udomáčniť sa tam, byť z momentu na moment citlivý voči meniacim sa pociťovaným významom, ktoré prebiehajú v druhej osobe, voči strachu, hnevu, nehe, zmätku alebo čomukoľvek, čo prežíva. Znamená to dočasne žiť v jeho živote, opatrne sa v ňom pohybovať a nehodnotiť. (Brnula 2008)

Pre pomáhajúce profesie je typické zameranie sa na potreby klienta - a predpokladá sa vysoká miera empatie a ústretovosti voči klientovi. (Michalik 2011)

Pretože je to najlepší spôsob ako načúvať pocitom, ako porozumieť druhému človeku a ako dávať spätnú väzbu, ako reagovať. Úroveň empatie závisí na charakterových a temperamentových vlastnostiach. Najlepšou situáciou pre empatiu je dialóg. V každodennom živote sa empatia často používa automaticky a závisí na vývojovej úrovni osobnosti, na množstve zážitkov, vzťahov, ktoré jedinca ovplyvňujú, na vzorcoch správania. Nie je to nejaká trvalá vlastnosť, v priebehu života sa môže rôznymi spôsobom meniť. (Mikuláščík 2010)

4.3.3.2 Asertivita

Špecifickú formu komunikácie a správania tvorí asertivita. Vo všeobecnosti môžeme konštatovať, že asertivita pomáha ľuďom modifikovať komunikáciu a sociálne správanie k väčšej efektívnosti. (Smith 1984 in Gabura 2010)

Asertívne správanie predstavuje súbor taktík, ktoré nám napomáhajú presadiť svoju oprávnenú požiadavku alebo povedať „nie“ na neprijateľné nároky tak, aby sa tým nedotkli práva druhých. (Herdová 1997 in Vybíral 2000)

Agresivita zvyčajne vyvoláva u druhých neasertívne reagovanie. Agresívni klienti často sociálnych pracovníkov tak dlho „podpichujú“ až dosiahnu svoj cieľ alebo prenášajú zodpovednosť na druhých, aj keď to bolo v ich kompetencii, či sa klienti snažia urobiť dojem tým, že uvádzajú koľko významných ľudí poznajú. (Frk, Kredátus 2002)

V súčasnosti asertívne správanie nadobúda čoraz väčší význam. Jeho prostredníctvom človek môže dosiahnuť sebaúctu, životnú spokojnosť, uvedomiť si vlastnú hodnotu a skvalitniť interpersonálny styk pri jednaní s klientom. (Frk, Kredátus 2002)

Asertívny človek dokáže vyjadriť to, čo chce alebo nechce, to ako vidí situáciu, aký má názor, nesnaží sa nič skrývať, je otvorený a úprimný. Asertívny človek trvá na svojich právach, ale robí to spôsobom, ktorý nepoškodzuje práva iných. (Mikuláščík 2010)

Asertivitou sa môžeme naučiť zvládať komplikované medziľudské situácie, prijímať kritiku, presadiť sa, spolupracovať s druhými k obojstrannej spokojnosti, atď. (Praško, Prašková 2011)

4.4 Zhrnutie

V sociálnej práci ako profesii nastávajú situácie v ktorých je ohrozená nie len profesionálna sféra pracovníka, ale ide najmä o situácie, ktorých následky sa prejavujú cez jeho osobnostnú výbavu, ktorú ponúka v rámci balíka svojich kompetencií pre adekvátny výkon práce. Napriek tomu, že osobnosť predstavuje v záťažových situáciách krehkú entitu, máme v nej potenciálny zdroj nápomoci.

Kapitola ponúka prehľadné informácie o osobnosti sociálneho pracovníka, o jej podstate a možnostiach jej uplatnenia či už prostredníctvom charakteru, temperamentu, komunikačných schopností, resiliencie.

Je konštruktívne si uvedomiť, že aj osobnostné vlastnosti, schopnosti, sú natoľko potrebné v rámci profesionálneho výkonu, že je rozhodujúce ich neustále zlepšovať, pracovať na nich, napríklad prostredníctvom supervízie tak, aby boli využiteľným aspektom pre voľbu vhodnej stratégie zvládania záťažovej situácie, akými skúsenosti s klientskym násilím a agresiou často v praxi sociálneho pracovníka sú.

5 RIZIKOVÉ FAKTORY V SOCIÁLNEJ PRÁCI – PREHĽAD VÝSKUMOV

Pojem riziko definovalo mnoho autorov rôznym spôsobom. Rozdiely spočívajú najmä v problematike, v rámci ktorej sa riziko snažili zadefinovať. Riziko súvisí s čímkoľvek neočakávaným, nepredvídaným, neurčitým, nebezpečným. S niečím, čo môže, ale nemusí spôsobiť ohrozenie dotyčnej osoby (osôb, okolia, ale aj seba samého). V sociálnej práci sa potom z hľadiska agresie môže za rizikového klienta považovať:

- klient, o ktorom sociálny pracovník nemá informácie (nevie čo môže očakávať),
- klient, o ktorom sa vie, že má agresívnu minulosť,
- klient, ktorý má nepredvídateľné správanie,
- klient, ktorý sa nachádza v zložitej životnej situácii (jedinec pod tlakom sa správa nepredvídateľne),
- klient s psychickými poruchami, ochoreniami, poruchami správania apod.

Riziko v sociálnej práci spočíva v klientele s akou pracuje, v nedostatočnej príprave sociálnych pracovníkov pre prácu s agresívnymi klientmi, vo vybavenosti priestorov, v ktorých výkon tejto profesie prebieha, ako aj v chýbajúcej štandardizácii postupov pri zisťovaní miery výskytu klientskeho násillia.

Pre potreby tohto výskumu považujeme za rizikového klienta, klienta, ktorý sa môže stať agresívnym. Agresívny klient je klient, ktorý v kontakte so sociálnym pracovníkom vystupuje agresívnym spôsobom, pričom môže ísť o akýkoľvek typ agresie (na základe výskumov ide v klientskom násillí najčastejšie o verbálnu agresiu), ktorý má sklony vystupovať konfliktne, riešiť problémy agresívnym spôsobom, zastrášať sociálneho pracovníka alebo ho akokoľvek ohrozovať.

V sociálnej práci možno o hovoriť o dvoch základných typoch agresívneho klienta, pričom prvý typ nespĺňa vo všeobecnosti kritériá pre označenie tohto jedinca za agresívneho:

1. jednorazová agresia - klient, ktorý sa jednorazovo (výnimočne) prejaví agresívne pod vplyvom neočakávanej alebo emocionálne vypätej situácie, najčastejšie ide o verbálnu agresiu,
2. opakovaná agresia - klient, ktorý napĺňa podstatu odborného termínu agresívny klient, ide o opakovanú agresiu, pričom najčastejšie ide podľa Berkowitzovej typológie (1993) o emocionálne reaktívny typ agresora alebo o inštrumentálny typ agresora.

5.1 Rizikové oblasti v sociálnej práci

Nasledujúca kapitola je rozdelená podľa jednotlivých rizikových oblastí a predstavuje teoretické aj výskumné zistenia rôznych odborníkov.

Rizikovní klienti a sociálni pracovníci

Jayarathne, Croxton a Mattison (2004) zistili, že najrizikovejšou skupinou sociálnych pracovníkov sú mladší sociálni pracovníci a pracovníčky (pod 45 rokov). Aj Koritsas, Coles a Boyle (2010) považujú na základe výsledkov výskumu za rizikových mladších

sociálnych pracovníkov, najmä pri verbálnych útokoch a zastrášaní klientom. Z rodového hľadiska sú podľa nich rizikovejšie ženy pri krádeži a poškodení majetku klientom ako forme násilia. Z hľadiska cieľovej skupiny je najrizikovejšia práca v oblasti duševného zdravia. Newhill (1996) uvádza, že muži sociálni pracovníci sú viac ohrození násilím od klienta, aj keď to podľa nej môže byť spôsobené tým, že častejšie pracujú s rizikovou klientelou. Podľa Littlechilda (2005) je jednou z najohrozenejších oblastí sociálnej práce práca v službách pre deti (porovnateľná so sociálno-právnou ochranou a kuratelou v podmienkach SR). Newhill (1996) považuje za najrizikovejších sociálnych pracovníkov pracujúcich v trestnej justícii a pracujúcich s klientelou pod vplyvom drog a alkoholu.

Z uvedeného je zrejmé, že klientske násilie sa naozaj vyskytuje vo všetkých oblastiach sociálnej práce. Jednotliví autori upozorňujú na vybrané oblasti sociálnej práce, ktorým sa venovali vo výskume.

Priestorové riziká

Veľkým problémom a nedostatkom pri výkone sociálnej práce je v mnohých krajinách priestorová vybavenosť organizácií a inštitúcií, ktoré ponúkajú sociálne služby, pomoc, či starostlivosť. Mnohokrát sedia v jednej kancelárii dvaja a viacerí sociálni pracovníci, prípadne sú jednotlivé kancelárie riešené ako kóje, ktoré neposkytujú klientom a sociálnym pracovníkom dostatok súkromia pre riešenie problémových situácií. Otázka súkromia a pocitu bezpečia je pritom pre klientov veľmi dôležitá. Nie je pre nich jednoduché rozprávať o životnej situácii, v ktorej sa ocitli a v ktorej sa mnohokrát cítia bezradní, nešťastní a zúfalí, rozprávať pred obecnstvom, či už je to ďalší sociálny pracovník, alebo ďalší klienti. Otázka bezpečných priestorov sa začína už vo vstupných priestoroch. Podľa návrhu Rey (1996) by mali byť čakacie priestory pohodlne usporiadané, vymaľované upokojujúcimi farbami, vybavené možnosťou občerstvenia (výdajníky vody, automaty na vodu) a detským kútikom, keďže mnoho klientok prichádza za sociálnym pracovníkom s dieťaťom. Priestory by mali byť ošetrované značkou „zákaz nosenia zbraní“. Newhill (2003) navrhuje detektory kovov pre zníženie rizika napadnutia zbraňou, ako aj prítomnosť pracovníkov ochrannej služby ako účinný odstraňujúci prostriedok proti násiliu. Nevyhnutnosťou by sa mali stať kryté tlačidlá pre privolanie pomoci vo všetkých priestoroch kde sa pracuje s klientelou. Súčasťou vstupnej haly či čakárne by mala byť recepcia oddelená sklom. Recepcia by mala slúžiť pre podávanie informácií klientom, mala by napomôcť skráteniu doby čakania a informovať klientov, ako dlho bude trvať kým prídu na rad. Vhodná je aj spolupráca s miestnou políciou, ktorá by mala vedieť v prípade potreby rýchlo zasiahnuť.

Samostatne upravené by mali byť pravidlá pri návšteve klienta. Sociálni pracovníci navštevujúci klientov doma sú najrizikovejšou skupinou z pohľadu klientskeho násilia, ako to dokazujú viaceré výskumy (Spencer, 2003, Shields, Kiser, 2003, Littlechild, 2005). Preto si návštevy u klientov vyžadujú osobitné postupy a pokyny za účelom zvýšenia bezpečnosti sociálnych pracovníkov (Lyter, Abbott, 2007). Pokiaľ ide o návštevu rizikového klienta, u ktorého je podozrenie na užívanie návykových látok, duševná choroba či porucha alebo držanie zbrane, mal by byť

sociálny pracovník podľa Rey (1996) sprevádzaný policajtom. Pokiaľ ide o návštevu klienta s násilnou minulosťou alebo po bežnej pracovnej dobe, mal by byť sociálny pracovník sprevádzaný kolegom. Pracovník by mal vždy informovať nadriadeného o návšteve klienta, o čase odchodu, trase, ktorou pôjde a predpokladanom návrate z návštevy. Veľmi dobrým pomocníkom v dnešnej dobe sú mobilné telefóny. Macdonald (2001) dokonca hovorí, že všetci pracovníci pracujúci v teréne by mali byť lokalizovateľní GPS systémom. U klienta by sa sociálny pracovník v rámci bezpečnostných opatrení mal zdržiavať v predizbe alebo v priestore odkiaľ má ľahkú možnosť úniku. Newhill (2003) odporúča, aby sociálni pracovníci pracovali v tímoch aj pri najmenšom predpoklade rizika.

Príprava a vzdelávanie sociálnych pracovníkov

Príprava pracovníkov pre prácu s klientom v problematických situáciách by mala prebiehať na dvoch úrovniach. Ako súčasť študijných programov a ako súčasť celoživotného vzdelávania.

Predmet alebo kurz zaoberajúci sa prácou s agresívnym klientom a situáciami, ktoré sa môžu vyvinúť násilne by mal byť súčasťou prípravy a vzdelávania budúcich sociálnych pracovníkov. V rámci neho by si mali budúci sociálni pracovníci v praktických ukážkach vyskúšať a nacvičiť problémové situácie. Predmet, kurz by teda mal byť vedený formou zážitkových metód a praktických cvičení. Kurz by mal účastníkom pomôcť rozoznávať rizikového klienta a rizikové situácie. Naučiť ich pracovať s nedobrovoľnými, manipulatívnymi a nahnevanými klientmi a rozpoznať situácie s príznakmi hroziaceho nebezpečenstva a straty kontroly u klienta. Griffin (Rey 1996) kladie v rámci slovnej deeskalácie násilia veľký dôraz na prácu s empatiou a využívanie neverbálnej komunikácie pri práci s klientom. Mitchell a Bray (Rey 1996) odporúčajú aj ovládanie nenásilných obranných techník na elimináciu fyzickej agresie (blokovanie nohy, či ruky) s dôrazom na „utlmenie“ problémovej situácie. Samozrejmosťou v príprave sociálnych pracovníkov by mali byť výcviky sociálnych schopností, komunikácie, sebauvedomenia, asertivity, prácou s emóciami, na ktoré by kurz o klientskom násilí nadväzoval. Školenie by malo zahŕňať efektívnu komunikáciu počas násilných situácií, plánovanie a modelovanie rôznych typov situácií, prípravu pohotovostných plánov, rolový nácvik reálnych situácií.

Druhú úroveň predstavuje celoživotný typ vzdelávania, teda možnosť absolvovania kurzu za účelom zlepšenia svojej práce kedykoľvek počas výkonu praxe. Tento typ vzdelávania by mal byť prispôsobený klientele, s ktorou daný účastník kurzu pracuje. Ako vhodné sa javí vedenie kurzov formou workshopov a seminárov, kde sú účastníci vedení k diskusii o vlastných skúsenostiach, pocitoch a potrebách.

Spencer (2003) uvádza, že organizácia by mala zabezpečiť, aby všetok personál, ktorý prichádza do priameho kontaktu s klientom, podporný personál aj administratívni pracovníci absolvovali školenia v oblasti bezpečnosti, pravidelné priebežné školenia v tejto problematike a porady, kde by mali mať možnosť rozoberať rizikové faktory klientov a svoje skúsenosti s nimi.

Postupy zisťovania klientskeho násilia

Mnohí autori upozorňujú na to, že v tejto problematike v sociálnej práci neexistujú štandardizované postupy zisťovania výskytu klientskeho násilia. Podľa Newhill (1996) je prvým krokom k vytvoreniu vedomostnej základne problematiky klientskeho násilia v sociálnej práci systematické zisťovanie výskytu, rizikových faktorov a povahy násilných situácií. Tieto informácie sú podľa nej dôležité pre prípravu kurzov priebežného vzdelávania, ako aj kurzov v rámci prípravy a vzdelávania budúcich sociálnych pracovníkov. Littlechild (2005) navrhuje zostavovať hlásenia o násilných incidentoch takým spôsobom, aby sa zabránilo opakovaniu násilných situácií spôsobených jedným klientom. Macdonald a Sirotich (2001) preferujú filozofiu nulovej tolerancie klientskeho násilia, čo znamená dôkladné vypracovanie mechanizmov a postupov podávania správ, ktoré by zahŕňali podrobné informácie a systematický prehľad o násilných situáciách. Všetci autori sa zhodujú v tom, že štandardizácia podávania správ a hlásení o tejto problematike je základom prevencie.

Problémom pri podávaní hlásení o výskyte násilných situácií je, že mnohí sociálni pracovníci považujú túto situáciu za prejav vlastného zlyhania alebo neschopnosti. Obávajú sa straty dôvery od zamestnávateľa. Majú pocit, že by mali byť schopní tieto situácie vyriešiť sami, veria, že pri priznaní nezvládnutia násilnej situácie zo strany klienta, by im bol vytknutý nedostatok praxe, alebo neschopnosť. Cítia pocit viny, že nedokázali násilnej situácii zabrániť. Z toho dôvodu sa dokonca stáva, že napadnutý pracovník situáciu ani nenahlási nadriadenému (Newhill, 2003). Okrem toho si mnohí sociálni pracovníci myslia, že aj napriek ich hláseniu, by sa s danou situáciou nič nerobilo. Macdonald a Sirotich (2001) uvádzajú ako jeden z dôvodov nehlásenia násilných incidentov to, že ich sociálni pracovníci považujú za súčasť svojej práce.

Aj s fungujúcimi bezpečnostnými pravidlami sa nenakladá vždy tak, ako to bolo pôvodne očakávané. Dôkazom je štúdia autorov v Massachusetts (Zelnick, Slayter, Flanzbaum, Butler, Domingo, Perlstein. Trust 2013), ktorí zrealizovali výskum nahlásených incidentov, teda neoslovovali respondentov, ale pracovali s údajmi od jednotlivých inštitúcií za rok 2009. Ich hlavným zámerom bolo zistiť, ktoré oblasti sú najrizikovejšie a ako sa pracuje s hláseniami incidentov. Výsledkom boli zistenia, že najviac ohrození sú pracovníci, ktorí pracujú v priamom kontakte s klientmi v ich prirodzenom prostredí. Zarážajúce bolo zistenie o narábaní s formulármi pre hlásenie incidentov. Ich vyplňanie nie je vonkoncom pravidlom. Pracovníci považujú vyplnenie formulára za priznanie zlyhania v práci, majú pocity viny. Ak sa aj formuláre vyplnia, často sa s nimi ďalej nepracuje. Prípadne nemá formuláre kto spracovať a zabezpečovať ich funkčnosť.

5.2 Prehľad štúdií

Výskyt klientskeho násilia neustále narastá, čo je dôsledkom kombinácie viacerých faktorov (Newhill, 1995, 1996, 2003; Jayaratne et al. 1996, 2004; Robson, Cossar a Quayle, 2014): vplyvu médií, všeobecného nárastu násilia a kriminality, vysokou nezamestnanosťou, aktuálnou celosvetovou krízou, ľahkou dostupnosťou zbraní apod. (Newhill, 1995, 1996, 2003; Jayaratne et al. 1996, 2004; Robson, Cossar a Quayle, 2014). Prvé výskumy realizované v problematike klientskeho násilia sa týkali pomáhajúcich profesií všeobecne,

najmä lekárov, sestier, psychológov, psychiatrov a samozrejme sociálnych pracovníkov (Bernstein, 1981; Star, 1984; Lanza, 1984; Black, Compton, Werzel, Minchin, Farber, Rastogi-Cruz, 1994). Aj v okolitých krajinách boli výskumy zamerané na lekárov a zdravotnícky personál, napr. výskum zameraný na zdravotné sestry ako obeť násilia od pacientov v Poľsku [6], či zamestnancov psychiatrických zariadení v ČR (Brožová, Vančura 2010).

Newhill (1996) je jednou z najvýznamnejších autorít zaoberajúcich sa problematikou klientskeho násilia v sociálnej práci. Prelomom v tejto problematike bola jej štúdia zisťujúca prevalenciu a rizikové faktory násilia klientov voči sociálnym pracovníkom. Výskum realizovala v roku 1993 v USA v štátoch Pensylvánia a Kalifornia. Výskumu sa zúčastnilo 1129 respondentov – sociálnych pracovníkov, členov NASW. V dotazníku rozlíšila tri typy klientskeho násilia: škody na majetku, hrozba v zmysle slovného ohrozenia alebo ohrozenia fyzickým gestom a fyzický útok, ktorý rozdelila do dvoch podkategórií: skutočný fyzický útok, pri ktorom klient položil ruky na sociálneho pracovníka a pokus o útok, kedy nedošlo k fyzickému kontaktu. 57% respondentov zažilo jeden alebo viac typov klientskeho násilia počas svojej kariéry, 83% bolo ohrozených klientom a 40% zažilo pokus o fyzický útok alebo fyzický útok od klienta.

V roku 2002 realizovali Shields a Kiser (2003) v USA výskum s cieľom zistenia rozsahu a typu klientskeho násilia voči sociálnym pracovníkom. Výskumu sa zúčastnilo 171 respondentov, pracovníkov v službách pre detskú klientelu a pracovníkov na úseku poskytovania rôznych typov finančnej pomoci. V dotazníku autori rozlíšili psychické násilie ako nefyzické násilie, ktoré zahŕňa hrozby, nadávky a krik na pracovníka počas rozhovoru s klientom. Fyzický útok ako úder, hádzanie predmetmi alebo „chytenie“ pracovníka, teda situácie, pri ktorých došlo k fyzickému kontaktu klienta a sociálneho pracovníka. Rozhovor ako správanie pracovníka, ktorým sa snaží pomocou verbálnej komunikácie o deeskaláciu násilia klienta. 56% respondentov uviedlo, že zažilo počas práce s klientom hrozbu násilia. Takmer 10% respondentov zažilo fyzické napadnutie klientom. Väčšina respondentov zažila počas práce s klientom, že na nich klient kričal a nadával im. 28% uviedlo, že boli klientom slovne sexuálne napadnutí a 67% cítilo nebezpečenstvo pri návšteve u klienta doma.

Jayarathne, Croxton a Mattison (2004) realizovali národný prieskum násilia v USA na vzorke 941 respondentov vybraných náhodným výberom pomocou adresára členov NASW. Vo vzorke respondentov boli zastúpení sociálni pracovníci z rôznych oblastí sociálnej práce – v zdravotnej starostlivosti, v oblasti duševného zdravia, v školstve, v rodinnej starostlivosti a službách pre rodinu a ďalších. Zaujímali sa o výskyt jednotlivých foriem klientskeho násilia a zistili, že 22,8% ich respondentov bolo počas svojej praxe klientom fyzicky ohrozených, 3,3% fyzicky napadnutých, 15,1% sa klienti vyhrážali súdnym konaním, 1,4% bolo v súdnom konaní, 49,3 % bolo verbálne napadnutých a 8,4% bolo sexuálne obťažovaných.

Littlechild (2005) vo svojom výskume vo Veľkej Británii zistil, že 6 respondentov zo vzorky 48 sa stretlo s fyzickým násilím od klienta a 21 s nepriamym násilím, pod ktorým rozumie formy nefyzického násilia a situácie vnímané ako ohrozujúce a agresívne.

Ringstad (2005) realizoval v USA výskum na vzorke 1029 respondentov – sociálnych pracovníkov, v ktorom sa zaoberal výskytom klientskeho násilia za posledný rok, ale aj výskytom násilia na klientoch, tiež v danom časovom období.

Zisťoval rôzne druhy psychickej a fyzickej agresie. Z jeho výsledkov vyplýva, že 62,3 % respondentov bolo napadnutých akýmkoľvek spôsobom psychickej agresie a 14,7 % akýmkoľvek spôsobom fyzickej agresie. 11,9 % respondentov napadlo akýmkoľvek spôsobom psychickej agresie svojho klienta a 4 % akýmkoľvek spôsobom fyzickej agresie.

Výsledky štúdie Winstanley a Hales (2008), ktorej sa zúčastnilo 87 pracovníkov v rezidenčnej starostlivosti o deti preukázali, že v roku predchádzajúcom zberu dát 64 % respondentov zažilo napadnutie, 56 % bolo napadnutých viac ako raz. 72 % bolo ohrozených, a 71 % bolo ohrozených viac krát. V tomto výskume sa nepotvrdili rozdiely z hľadiska veku, dĺžky praxe, či absolvovaných školení. Výskumná vzorka bola malá, no aj tak sú zistenia zaujímavé.

Koritsas, Coles a Boyle (2010) realizovali výskum klientskeho násillia v Austrálii na vzorke 1000 respondentov, oslovených na základe registra členov Austrálskej asociácie sociálnych pracovníkov. V dotazníku autori zisťovali výskyt šiestich foriem násillia v posledných dvanástich mesiacoch praxe respondentov. Konkrétne sa zamerali na slovné napadnutie, poškodenie majetku alebo krádež, zastrašovanie, fyzické násillie, sexuálne obťažovanie a sexuálne napadnutie. 67% respondentov malo za posledný rok skúsenosť aspoň s jednou z uvedených foriem násillia. 57% účastníkov výskumu bolo verbálne napadnutých, 18% malo poškodený majetok, alebo boli okradnutí, 47% respondentov bolo zastrašovaných, 9% fyzicky napadnutých, 15% sexuálne obťažovaných a 1% respondentov uviedlo, že boli sexuálne napadnutí.

Vo Fínsku boli porovnávané údaje na základe vyplatených náhrad úrazového poistenia v rokoch 2003 a 2006. Autorky (Hintikka, Saarela 2010) porovnávali povolania, v ktorých dochádza k násilliu počas práce a ich výskyt v priemere na 1000 zamestnancov. V rámci sociálnej práce došlo v roku 2003 v priemere k 2,97 poistným náhradám, kde poistnou udalosťou bolo násillie v práci, na 1000 zamestnancov (3,57 muži, 2,89 ženy) a v roku 2006 počet stúpol na 4,85, pričom u mužov (4,79) nárast nebol až taký zjavný ako u žien (4,83). Štúdia realizovaná na študentoch sociálnej práve (Criss 2010) uvádza, že 41,7% študentov má skúsenosť s nejakou formou klientskeho násillia, 37,5% verbálne násillie, 3,5% fyzický útok až 60,2% malo skúsenosť s klientskym násillím (vlastnú alebo ako svedok).

V Iráne realizovali štúdiu v roku 2009 (Padyab, Chelak, Nygren, Ghosinour 2012) na vzorke 390 sociálnych pracovníkov (autori upozorňujú, že v Iráne sa každý kto pracuje v sociálnej oblasti označuje ako sociálny pracovník, bez ohľadu na vzdelanie), zisťovali výskyt klientskeho násillia v roku predchádzajúcom zberu dát.

Výskum prebiehal na základe dopytu vyšších úradov, pričom zistenia mali preukázať možné riziko v práci v rámci nočných služieb a dôsledky na duševné zdravie. Nepotvrdili sa rozdiely vo výskyte násillia z hľadiska veku, rodu, rodinného stavu, dennej a nočnej práce a dĺžky praxe. 67 % respondentov malo skúsenosť s nejakou formou násillia, pričom prevažovali psychologické formy nad fyzickými.

Vo Veľkej Británii bol realizovaný výskum na vzorke 363 zamestnancov, kde autori Harris a Leather (2012) porovnávali rôzne oblasti sociálnej práce a zisťovali súvislosti medzi vystavením násilliu a prežívaním uspokojenia z práce, podávaním správ o stresových symptómoch a pocitmi zraniteľnosti. V rámci výskytu klientskeho násillia zistili, že 93 % respondentov zažilo počas svojej praxe verbálne napadnutie, 71 % ohrozenie alebo

zastrešovanie, 56 % fyzické napadnutie (čo je naozaj vysoké číslo v porovnaní s inými štúdiami), 8 % napadnutie s rasovým podtónom, 29 % sexuálne napadnutie.

Autorky Winstanley a Hales (2014) realizovali výskum na vzorke 87 zamestnancov detských domovov. Zistili, že 81 % bolo za posledný rok napadnutých alebo ohrozených násilím, 50 % viac ako desať krát.

V roku 2013 bol realizovaný výskum v SR (Lovašová, Rontóová 2013) na vzorke 100 respondentov zamestnancov ÚPSVaR, kde uvádza verbálne napadnutie 84%, fyzické ohrozenie 49% a napadnutie 22% respondentov, čo je výrazný nárast počtu obetí klientskeho násilia. Autorka ďalej zistila, že na pracoviskách, kde je výskyt násilia častejší (vyšší) sa viac realizujú preventívne opatrenia ako aj supervízne intervencie (Lovašová 2014).

Autori Robson, Cossar a Quayle (2014) realizovali prehľad štúdií realizovaných na pracovníkoch starostlivosti o deti a mládež v rokoch 1992 až 2012. Z ich zhrnutia vyplýva, že ide o jednu z najrizikovejších oblastí sociálnej práce, že klientske násilie má negatívny vplyv na spokojnosť práce, kvalitu práce a prežívanie rôznych negatívnych emocionálnych stavov.

5.3 Rizikové faktory: vek, rod, cieľová skupina, iné faktory

Po zhrnutí uvedených výsledkov výskumov realizovaných na sociálnych pracovníkoch sa z pohľadu rizika dajú doteraz zisťované základné faktory ohľadom veku, rodu či cieľovej skupiny zhrnúť nasledovne.

Vek

Jayaratne, Croxton a Mattison (2004) zisťovali na vzorke 941 sociálnych pracovníkov v USA jednotlivé formy klientskeho násilia a overovali vybrané rizikové faktory, medzi inými aj vek. Zistili, že najrizikovejšou skupinou sociálnych pracovníkov sú mladší sociálni pracovníci a pracovníčky (pod 45 rokov). Aj Koritsas, Coles a Boyle (2010), ktorí realizovali výskum v Austrálii na vzorke 1000 sociálnych pracovníkov, považujú na základe výsledkov výskumu za rizikových mladších sociálnych pracovníkov, najmä pri verbálnych útokoch a zastrešovaní klientom.

Rod

Z rodového hľadiska sú podľa niektorých autorov (Jayaratne, Croxton and Mattison, 2004; Robson, Cossar, Quayle 2014; Rey, 1996, Shields, Kiser, 2003) rizikovejšie ženy pri krádeži a poškodení majetku klientom ako forme násilia. Newhill (1996) vo výskume v USA na vzorke 1129 sociálnych pracovníkov zistila, že muži sú ohrozenejší klientskym násilím, čo vysvetľuje tým, že častejšie pracujú s rizikovými klientmi. Niektorí autori však nezistili rodové rozdiely vo výskyte klientskeho násilia (Padyab, Chelak, Nygren, Ghosinour, 2012; Winstanley, Halles, 2008).

Cieľová skupina

Harris a Leather (2012) za najrizikovejšiu oblasť sociálnej práce na základe výskumu považujú pracovníkov v rezidenčnej starostlivosti, v dennej starostlivosti, terénnych pracovníkov, najmenej útokov zaznamenali u pracovníkov v domácej starostlivosti o klienta.

Podľa Littlechilda (2005) je jednou z najohrozenejších oblastí sociálnej práce práca v službách pre deti. Newhill (1996) považuje za najrizikovejších sociálnych pracovníkov pracujúcich v trestnej justícii a pracujúcich s klientelou pod vplyvom drog a alkoholu.

Keďže v každej krajine je sociálny systém inak postavený, asi najvhodnejšie je porovnávanie rizika v jednotlivých oblastiach sociálnej práce na základe cieľových skupín. Dá sa považovať za najobjektívnejšie porovnanie v rámci rôznych sociálnych systémov.

Iné faktory

Okrem týchto základných faktorov (vek, rod, vzdelanie, cieľová skupina) sa výskumníci zaoberajú aj inými možnými súvislosťami. V roku 2013 bola publikovaná zaujímavá štúdia na iránskych sociálnych pracovníkoch (Padyab 2013) kde výskumníci zisťovali dopad klientskeho násillia na obeť. Konkrétne súvislosť medzi klientskym násillím a copingom a zistili, že aktívny coping má preukázateľne dobrý vplyv na zdravie, aj to, že väčšina respondentov využívala aktívne stratégie zvládania záťaž.

Harris a Leather (2012) zistili, že čím viac sú respondenti vystavení klientskemu násilliu

- tým vyššia je ich zraniteľnosť,
- tým častejšie sú hlásené stresové symptómy
- a tým nižšie je uspokojenie z práce.

Padyab, Chelak, Nygren, Ghazinour (2012) zistili, že pracovníci, ktorí mali skúsenosť s násillím (fyzickým alebo psychickým) mali väčšie obavy z ďalšieho výskytu násillia, než pracovníci bez skúsenosti. S obavami z výskytu násillia pozitívne koreloval zhoršený zdravotný stav respondentov v prejavoch ako úzkosť, poruchy spánku, depresie. Výsledky potvrdili, že existuje súvislosť medzi pociťovaním tlaku z práce a výskytom klientskeho násillia, respondenti prejavili veľké sklamanie z toho, že klientskemu násilliu nie je venovaná pozornosť a neexistujú v tejto problematike výskumy ani prevencia

V roku 2009 (Lovašová 2014) bol v SR realizovaný výskum na vzorke 177 sociálnych pracovníkov – zamestnancov Úradov práce, sociálnych vecí a rodiny pracujúcich na úsekoch nezamestnanosti, dávok a sociálnej kurately (starostlivosť o deti). Potvrdil sa výskyt najmä verbálneho násillia - 75% respondentov, fyzické ohrozenie 32%, fyzické napadnutie 11% respondentov.

Okrem toho bolo zisťované, či súvisí spôsob zvládania agresívnych situácií sociálnych pracovníkov s výskytom násillia od klientov. Pomocou dotazníka ZAS (L.Lovaš), ktorý rozlišuje štyri druhy zvládania utrpenej agresie autorka zisťovala, či existuje súvislosť medzi výskytom verbálneho násillia a štýlom zvládania agresie. Tá sa potvrdila pri faktore zmierovanie, čo môže napovedať, že tí sociálni pracovníci, ktorí majú tendenciu konfliktnú situáciu riešiť zmierením, vykazujú viac verbálneho násillia zo strany klientov.

Lovašová (2014) zisťovala mieru agresivity pomocou dotazníka AQ (A. H. Buss, M. P. Perry), ktorý rozlišuje štyri subškály agresivity a to: fyzickú a verbálnu agresiu, zlosť a hostilitu. Avšak nepotvrdila sa žiadna súvislosť medzi jednotlivými subškálami alebo celkovým skóre agresivity a výskytom verbálneho násillia.

6 NÁRODNÉ ZMAPOVANIE KLIENTSKEHO NÁSILIA V SOCIÁLNEJ PRÁCI V SR – VÝSKUMNÉ ZISTENIA

V tejto kapitole je prezentovaný výskum, ktorý sa realizoval v roku 2014 v rámci riešenia úlohy VEGA č. 1/0332/12 s názvom *Analýza vybraných rizikových faktorov clientskeho násilia v sociálnej práci s dôrazom na prevenciu clientskeho násilia a prípravu sociálnych pracovníkov - Národné zmapovanie výskytu násilia klientov voči sociálnym pracovníkom na Slovensku*.

Kapitola je rozdelená na dve časti:

1. časť predstavuje **projekt výskumu**, kde je vysvetlený metodologický postup, metodika, výber výskumnej vzorky a ostatné náležitosti projektu.
2. časť predstavuje **prehľad frekvenčných zistení**, najčastejšie formy clientskeho násilia, rizikové faktory s rozdelením podľa typov zariadení.

S ohľadom na stav skúmania problematiky v SR bol **cieľ výskumu** stanovený nasledovne:

- zistiť výskyt a frekvenciu jednotlivých foriem clientskeho násilia,
- overiť základné rizikové faktory z hľadiska pracovníkov: vek, rod, vzdelanie, pracovná pozícia, typ subjektu poskytujúceho sociálne služby (oblasť výkonu sociálnej práce),
- overiť základné rizikové faktory z hľadiska klientov: vek, rod, problém, situácia, miesto útoku,
- overiť systém prevencie,
- overiť vybrané osobnostné charakteristiky a ich súvislosť s výskytom clientskeho násilia: konfliktné štýly a senzitivita voči nespravodlivosti.

Pri voľbe osobnostných charakteristík sa vychádzalo z predošlého výskumu (Lovašová 2014), kde boli overované stratégie zvládania agresie a agresivitu ako osobnostné črty u respondentov. Súvislosti však neboli potvrdené. Preto boli zvolené ďalšie osobnostné charakteristiky, ktoré by mohli s výskytom a frekvenciou clientskeho násilia súvisieť.

Jednou je konfliktný štýl obeť – pracovníka. To, ako sa správa počas konfliktu. Vychádzalo sa z toho, že násilný incident je možné v kontexte väčšiny situácií chápať ako konflikt. Druhou charakteristikou, ktorá bola overovaná je citlivosť/senzitivita voči nespravodlivosti. Každá z týchto charakteristík je spracovaná v samostatnej kapitole s teoretickými východiskami pre lepšiu prehľadnosť a pochopiteľnosť.

6.1 Projekt výskumu

6.1.1 Metodika

Výskum prebiehal formou dotazníkového zisťovania. Bola využitá dotazníková batéria, ktorá sa skladala z niekoľkých častí – dotazníkov (plné znenie dotazníkov Klientске násilie, Rizikové charakteristiky klienta a Prevencia na pracovisku sa nachádza v Prílohe):

- dotazník Klientске násilie:

- časť JCM od autorov Jayaratne, Croxton a Mattison (2004), zisťuje 10 základných foriem klientskeho násillia,
- časť Verbálne násillie, ktorá zisťuje formy verbálne agresie,
- časť Fyzické násillie, zisťuje formy fyzickej agresie,
- dotazník Rizikové charakteristiky klienta:
 - časť Miesto napadnutia,
 - časť Osobná charakteristika klienta,
 - časť Problémová situácia,
- dotazník Prevencia na pracovisku,
- dotazník Konfliktne štýly autorov Rahim a Magner,
- dotazník SvN, senzitivita voči nespravodlivosti, autor Lovaš
- sociálno-demografické údaje o respondentoch.

Každá časť dotazníka dosiahla veľmi vysokú úroveň Cronbachovej alfy, preto bolo možné pracovať v rámci jednotlivých častí formou výpočtu skóre.

Klientske násillie

Klientske násillie a jeho rizikové faktory zisťoval prvý dotazník otázkami na jednotlivé formy klientskeho násillia, charakteristiky a problémové situácie.

Celý dotazník Klientske násillie bol škálovaný frekvenčne na 6 bodovej Likertovej škále s verbálnym popisom frekvencie výskytu danej formy, kde 1 znamenala nikdy, 6 súčasť práce. Skóre bolo počítané pre každú časť (JCM - 10 základných foriem, Verbálne násillie, Fyzické násillie) zvlášť, aj celkovo ako Celkové skóre klientskeho násillia.

Rizikové charakteristiky klienta

V častiach Miesto napadnutia, Osobná charakteristika klienta a Problémová situácia sa hodnotila každá položka zvlášť, snahou bolo vo výsledku pomenovať rizikové faktory klienta a dať ich do súvisu s inými vybranými faktormi.

Prevencia na pracovisku

V tejto časti sa nachádza 9 položiek, štyri sú frekvenčné, zisťujú frekvenciu prevencie a je možné počítať ich cez celkové skóre. Zameriavajú sa najmä na supervíziu a pomoc kolegov v práci. Päť položiek slúži na zistenie existencie konkrétnych preventívnych opatrení, kde respondenti odpovedali áno-nie.

Sociálno-demografické údaje

V tejto časti dotazníka boli zisťované údaje od respondentov, ktoré figurovali vo výskume ako nezávislé premenné – základné rizikové faktory, napr. rod, dĺžka praxe, typ zariadenia, vzdelanie, absolvovanie kurzu apod.

Návrhy v problematike klientskeho násillia

V závere dotazníka mali respondenti možnosť napísať čo by im pomohlo pri zvládání náročných situácií, čo im chýba, čo by chceli zmeniť. Táto časť dotazníka bola spracovaná pomocou obsahovej analýzy.

6.1.2 Výskumná vzorka

Výskumnú vzorku pre účely tohto výskumu tvorili zamestnanci piatich typov zariadení/organizácií/inštitúcií – subjektov poskytujúcich služby v oblasti sociálnej pomoci a sociálnej starostlivosti v počte 1170. Len časť z nich sú sociálni pracovníci. Klientske násillie sa týka takmer všetkých zamestnancov v tomto segmente.

Výskumu sa zúčastnili nasledovné typy subjektov bez ohľadu na typ zriaďovateľa (verejné aj súkromné subjekty):

- ÚPSVaR,
- Krízové stredisko (KS),
- Resocializačné stredisko (RS),
- Detský domov (DeD),
- Zariadenie/domov sociálnych služieb (ZSS).

Výber subjektov bol zrealizovaný cez samosprávne kraje, bol vytvorený abecedný zoznam zariadení podľa druhov a krajov. Výber zohľadňoval požiadavku celkového územného pokrytia SR a rovnomernosti zastúpenia jednotlivých typov subjektov (ako z hľadiska geografického, tak z hľadiska proporčného). V každom samosprávnom kraji sa vylosoval určitý počet zariadení (2 ÚPSVaR, 1 krízové stredisko, 1 resocializačné stredisko, 2 detské domovy, 2 zariadenia sociálnych služieb), výskumu sa zúčastnilo 55 zariadení (zo 64), niektoré účasť odmietli (3).

V Tabuľke sa nachádza rozdelenie respondentov z hľadiska rodu, veku, vzdelania, typu zariadenia a pracovnej pozície. Výskumu sa zúčastnilo výrazne viac žien, čo sťažilo overovanie rodových rozdielov.

Tab. 1- Rozdelenie respondentov z hľadiska rodu, veku, vzdelania, typu zariadenia a pracovnej pozície

rod	ženy	muži			
	1010	120			
vek	min	max	priemer	st. dev.	
	20	76	43,13	10,003	
vzdelanie	VŠ SP	VŠ hum.	VŠ iné	SŠ	
	328	140	258	299	
subjekt	ÚPSVaR	KS	RS	DeD	ZSS
	672	60	29	173	236
pracovná pozícia	sociálny pracovník	vychovávateľ ošetrovateľ	psychológ, pedagóg	zdravotnícky pracovník	iný pracovník
	667	230	25	65	51

Hoci pôvodným zámerom bola realizácia výskumu len na sociálnych pracovníkoch, hneď po prvých rozhovoroch s riaditeľmi subjektov bolo zrejmé, že vzorku je potrebné upraviť a rozšíriť. Výsledkom napokon bola nasledujúca zostava respondentov. V dotazníkoch bolo uvedených 31 pracovných pozícií, ktoré boli v konečnom dôsledku po zvážení náplní práce a cieľa výskumu rozdelené do piatich základných typov:

sociálny pracovník - (pracujúci v pozícii sociálneho pracovníka) 672 respondentov,

vychovávateľ, ošetrovateľ – 230, tu boli zaradení aj sociálni inštruktori, terapeuti a ďalší pracovníci tzv. denného kontaktu s klientom, ktorí trávajú s klientmi väčšinu bežného dňa, tvoria im náplň dňa, pracujú s nimi v dielňach apod.

psychológ, pedagóg – 25, ide o iných odborných zamestnancov, ktorí s klientom prichádzajú do styku, no z hľadiska sociálnej práce ide o kontakt v rámci iných odborných činností,

zdravotnícky pracovník – 65, ide o zdravotníkov pracujúcich v niektorých subjektoch, ktoré sa zúčastnili výskumu (napr. ZSS, DSS); pri týchto pracovníkoch bol zistený veľmi vysoký výskyt klientskeho násillia, čo však súvisí s povahou ich práce (ide o kontaktnú, dotykovú prácu s klientom, často je to pre klienta neprijemná alebo bolestivá skúsenosť),

iný pracovník – 51, výskumu sa zúčastnili aj respondenti pracujúci ako šoféri, údržbári, gazdiné, kuchárky, prichádzajú s klientmi do kontaktu, no nejde o prácu s klientom.

6.1.3 Organizácia výskumu

Projekt prebiehal v rokoch 2012-2014. V roku 2012 a 2013 išlo najmä o štúdium dostupných zdrojov a následne o prípravu a overovanie metodík. Samotný výskum prebiehal v rokoch 2013-2014, zber údajov sa realizoval v roku 2014. Zberu predchádzal výber subjektov. Zber bol vopred podrobne naplánovaný, zohľadňoval potrebu celkového územného pokrytia SR a rovnomernosti zastúpenia jednotlivých typov subjektov. Riaditelia a riaditeľky subjektov boli telefonicky oslovení. V telefonáte im bol vysvetlený zámer a záber výskumu a jeho hlavné ciele, postup zberu údajov a spôsob vyplňania dotazníkov.

Následne bola do daného zariadenia poštou zaslaná obálka s dohodnutým počtom dotazníkov a podrobným sprievodným listom. Zásielka obsahovala plne pripravenú ofrankovanú spätočnú obálku, do ktorej sa vyplnené dotazníky len vložili a odoslali. Tento zámer spočiatku vyzeral komplikovane, no osvedčil sa, o čom svedčí vysoká návratnosť dotazníkov – 93% (nie sú zahrnuté subjekty, ktoré účasť odmietli už pri prvom telefonickom kontakte).

Dotazníky boli spracované v programe SPSS 16.0, s využitím frekvenčných analýz, deskriptívnej štatistiky, t-testu pre dva nezávislé výbery a Pearsonov korelačný koeficient.

6.2 Frekvenčné zistenia

Výsledky sú rozdelené do podkapitol podľa jednotlivých čiastkových cieľov a podľa častí dotazníka.

6.2.1 JCM, Verbálne násillie v jednotlivých subjektoch

V Tabuľke 2 je podrobný prehľad dosiahnutých výsledkov s rozdelením podľa jednotlivých subjektov pre ich porovnanie. Prvý stĺpec tabuľky zobrazuje formu klientskeho

násilia, druhý stĺpec výsledky dosiahnuté celou výskumnou vzorkou, v ďalších stĺpcoch sa nachádzajú jednotlivé subjekty. Zastúpenie jednotlivých typov inštitúcií a zariadení bolo nerovnomerné, ale približne v pomere v zhode s realitou.

Prebehlo aj štatistické spracovanie výsledkov s využitím ANOVY a LSD post hoc testu, kde bolo porovnané celkové skóre v dotazníku Klientske násilie (časti JCM, VN a KN). Potvrdili sa štatisticky významné rozdiely medzi jednotlivými subjektmi. Jednoznačne najviac násilia sa vyskytuje v zariadeniach sociálnych služieb. Najmenej v resocializačných strediskách, ale tento výsledok je veľmi orientačný, výskumu z tohto typu zariadenia sa zúčastnilo len 29 zamestnancov.

V prvej časti dotazníka s názvom **JCM**, ktorá zisťovala desať základných foriem klientskeho násilia bolo najčastejšie označovanou položkou **slovné napadnutie** 81,8 %. Ide i najfrekvencovanejšiu formu klientskeho násilia a medzi porovnávanými subjektmi sa nevyskytujú výrazné rozdiely, vyskytuje sa všade vo vysokej miere. **Pocit ohrozenia** zažilo 50 % respondentov, najčastejšie sa vyskytuje v ZSS, až 83,1 %. **Fyzické napadnutie** udáva 23,1 % respondentov, **vyhrážku sťažnosťou** 71,5 %.

V druhej časti dotazníka – **Verbálne násilie**, boli zisťované konkrétne formy tohto typu násilia. Najčastejšie sa vyskytujú **krik** (88,5 %) a **nadávk** (76,6 %), celkovo najviac verbálneho násilia vykazujú zamestnanci krízových stredísk, hoci ich zastúpenie vo výskumnej vzorke bolo relatívne nízke, takže výsledky môžu byť čiastočne skreslené.

Tab. 2 - Frekvenčné zobrazenie základných a verbálnych foriem klientskeho násilia v jednotlivých subjektoch

JCM formy klientskeho násilia	spolu	ÚPSVaR	KS	RS	DeD	ZSS
fyzické ohrozenie	50 %	48,1 %	55 %	27,6 %	53,2 %	83,1 %
fyzické napadnutie	23,1 %	8,2 %	23,3 %	10,3 %	27,2 %	64 %
vyhrážka súdnym konaním	39,4 %	47,8 %	48,3 %	24,1 %	22 %	28 %
podanie žaloby	7,4 %	8 %	5 %	0	5,2 %	8,5 %
vyhrážka sťažnosťou	71,5 %	74,6 %	73,3 %	34,5 %	60,7 %	75 %
sťažnosť	56,8 %	60,4 %	53,3 %	34,5 %	49,1 %	55,5 %
slovné napadnutie	81,8 %	77,7 %	90 %	65,5 %	80,9 %	89 %
sexuálne obťažovanie	8,7 %	7,4 %	10 %	3,4 %	2,9 %	26,9 %
písomné napadnutie	16,9 %	36,8 %	23,3 %	6,9 %	8,7 %	15,7 %
telefonické vyhrážky	29 %	40,2 %	41,7 %	17,2 %	12,7 %	7,2 %
Verbálne násilie						
nadávk	76,6 %	73,2 %	76,7 %	55,2 %	77,5 %	88,1 %
krik	88,5 %	88,4 %	86,7 %	55,2 %	88,4 %	93,6 %
urážky	63 %	57,7 %	70 %	27,6 %	65,9 %	78,4 %
vyhrážky	67,4 %	66,1 %	75 %	24,1 %	62,4 %	78,4 %
zастраšovanie	57,8 %	57,3 %	71,7 %	20,7 %	52,6 %	64 %
zosmiešňovanie	46,8 %	42,9 %	50 %	34,5 %	53,2 %	53,8 %

6.2.2 Fyzické násilie, miesto napadnutia

V Tabuľke 3 sa nachádza prehľad výsledkov dvoch častí dotazníka: Fyzické násilie a Miesto napadnutia. Tabuľka opäť predstavuje podrobný prehľad dosiahnutých výsledkov s rozdelením podľa jednotlivých subjektov pre ich vizuálne porovnanie. Prvý stĺpec tabuľky zobrazuje formu klientskeho násillia a miesto napadnutia, druhý stĺpec výsledky dosiahnuté celou výskumnou vzorkou, v ďalších stĺpcoch sa nachádzajú jednotlivé subjekty.

Fyzické násilie

Formy fyzického násillia sa vyskytujú vo výrazne nižšej miere než verbálne násilie. Najčastejšie vyskytuje poškodenie majetku inštitúcie, čo celkovo udáva 35,4 % respondentov, sotenie 24,4 %, oplútie 18,9 %, kopnutie 17,4 %, udretie 16,2 % a facku od klienta dostalo 11,5 % opýtaných.

Pri porovnaní subjektov jednoznačne najviac násillia vykazujú zariadenia sociálnych služieb a najmenej fyzického násillia zamestnanci Úradov práce, sociálnych vecí a rodiny.

Miesto napadnutia

Jednoznačne najčastejšie sú pracovníci napádaní v mieste pracoviska a to v 46,8 % prípadov. Pracovníci krízových stredísk uvádzajú aj napadnutie na súde 25 % a počas cesty do práce alebo z práce 21,7 %.

V ostatných prípadoch nejde o výrazné rozdiely ak sa prihliadne na druh vykonávanej činnosti a klientelu v danom subjekte. Napr. zamestnanci detských domovov a zariadení sociálnych služieb uvádzajú väčšinu napadnutí na pracovisku, čo je pochopiteľné.

Tab. 3 - Frekvenčné zistenia fyzických foriem klientskeho násillia a miesta napadnutia

Fyzické násilie	spolu	ÚPSVaR	KS	RS	DeD	ZSS
facka	11,5 %	2,1 %	11,7 %	10,3 %	6,9 %	41,9 %
udretie	16,2 %	1,8 %	18,3 %	10,3 %	15 %	58,5 %
sotenie	24,4 %	7,8 %	21,7 %	10,3 %	33,5 %	64,4 %
kopnutie	17,4 %	2,1 %	16,7 %	6,9 %	20,8 %	60,2 %
oplútie	18,9 %	7,1 %	18,3 %	13,8 %	15 %	55,9 %
vyhrážka zbraňou	9,3 %	8,3 %	11,7 %	3,4 %	12,7 %	9,7 %
zranenie zbraňou	2,9 %	2,1 %	6,7 %	0 %	4,6 %	3,4 %
poškodenie majetku inštitúcie	35,4 %	14,4 %	46,7 %	53,2 %	55,5 %	75 %
poškodenie osobného majetku	10 %	3,3 %	16,7 %	3,4 %	17,9 %	22,5 %
Miesto napadnutia						
domácnosť klienta	10,4 %	9,5 %	18,3 %	6,9 %	8,7 %	12,7 %
rómska osada	11,6 %	11,8 %	18,3 %	17,2 %	8,7 %	11 %
súd	8 %	7,4 %	25 %	10,3 %	7,5 %	5,5 %
pracovisko pracovníka	46,8 %	31 %	60 %	41, %	60,7 %	78,8 %
cestou z-do práce	7,7 %	7,4 %	21,7 %	10,3 %	8,1 %	4,2 %

6.2.3 Rizikové charakteristiky klienta

V tejto časti boli zisťované možné rizikové charakteristiky klientov. Charakteristiky sa týkali rodu, veku a problému klienta, opäť sú porovnávané jednotlivé subjekty. Rozdiely medzi subjektmi tu vznikli najmä v dôsledku cieľovej skupiny, s ktorou pracujú (keď pracujú so ženami, nemôžu uvádzať ako rizikovú charakteristiku rod klienta). Respondenti boli požiadaní, aby na základe svojich skúseností odhadli uvedené charakteristiky klienta. Ak by sa výsledky zovšeobecnil, dalo by sa povedať, že každý typ zariadenia pracuje s iným rizikom v závislosti od typu klientely a ich problémov.

Rod klienta

S mužom – násilníkom má skúsenosť 89,5 % respondentov, ženu násilníčku stretlo 84,5 %. Rozdiely medzi subjektmi sú malé. Preto sa dá konštatovať, že nemožno na základe rodu usudzovať na zvýšené riziko výskytu agresie. Výsledok nepotvrdzuje niektoré zahraničné štúdie, kde sa rod ukázal ako rizikový faktor (že muži sú častejšie násilní). Je však zaujímavý a je možné brať ho ako špecifikum našej spoločnosti.

Vek klienta

Pri veku ako rizikovom faktore sa opäť prejavili špecifiká jednotlivých subjektov. Celkovo však veľké rozdiely s výnimkou detských domovov (detská klientela) neboli zistené. S klientom - násilníkom vo veku do 25 rokov sa stretol nižší počet respondentov 70,8 % ako s klientmi v ostatných vekových kategóriách. Klienta vo veku 26 – 35 rokov zažilo v násilnej situácii 78,7 % respondentov, vo veku 36 – 50 rokov 80,6 %, nad 50 rokov 73,8 % opýtaných.

Tab. 4 - Frekvenčné zistenia rizikových charakteristík klienta

Rizikové charakteristiky klienta	spolu	ÚPSVaR	KS	RS	DeD	ZSS
muž	89,5 %	92,3 %	95 %	79,3 %	94,2 %	78 %
žena	84,5 %	86,9 %	96,7 %	72,4 %	83,8 %	76,7 %
do 25 rokov	70,8 %	64,7 %	90 %	79,3 %	85,5 %	71,2 %
26-35 rokov	78,7 %	81,4 %	91,7 %	75,9 %	63 %	79,7 %
36-50 rokov	80,6 %	86,9 %	83,3 %	62,1 %	60,7 %	78,8 %
nad 50 rokov	73,8 %	78,3 %	83,3 %	58,6 %	57,2 %	72,5 %
kriminálna minulosť	74,2 %	74,9 %	95 %	82,8 %	72,3 %	67,4 %
sociálne slabé prostredie	85 %	86,2 %	78,3 %	79,3 %	90,8 %	74,2 %
nízka socio-ekonomická úroveň	83,5 %	85 %	76,7 %	75,9 %	87,9 %	72,9 %
psychické problémy	88,4 %	86,8 %	98,3 %	82,8 %	92,5 %	88,1 %
emocionálnevypätá situácia	89,1 %	88,4 %	98,3 %	79,3 %	92,5 %	87,3 %
nový klient	67,3 %	63,5 %	73,3 %	75,9 %	64,7 %	77,1 %
pod vplyvom alkoholu/omamných látok	83,4 %	90 %	95 %	69 %	80,3 %	65,7 %

6.2.4 Problémové situácie a preventívne opatrenia na pracovisku

V dotazníku bolo zisťovaných 10 vopred vytipovaných najproblémovejších situácií. Ukázalo sa, že je ťažké hovoriť v rámci týchto situácií o najrizikovejšej alebo najmenej rizikovej. Jednoducho toto sú rizikové situácie, rozdiely vo výsledkoch sú malé. Rozdiely medzi subjektmi spočívajú v ich pracovnej náplni.

Problémové situácie

Najčastejšie uvádzanou situáciou bola situácia, keď klient nespĺňa nárok na službu o ktorú žiada, čo uviedlo 71,4 % respondentov. Zmena vo výške finančnej dávky je druhou najčastejšou problémovou situáciou - 71 % opýtaných. Sankcia je tiež dôvodom pre vznik násilného incidentu, uviedlo ju 69,1 %. Ďalšími situáciami sú zmena v starostlivosti o dieťa (66,5 %) a odobratie dieťaťa z rodiny (66,2 %).

Preventívne opatrenia na pracovisku

V tejto časti dotazníka bola overovaná existencia piatich základných bezpečnostno-preventívnych opatrení na pracovisku. Úplne základné opatrenia existujú a sú v praxi realizované, avšak takmer nikde nie je urobené pre bezpečnosť zamestnancov nič navyše. Existenciu určitých konkrétnych opatrení uvádza 41,9 % respondentov, výsledok skresľuje ÚPSVaR, kde je toto číslo výrazne nižšie - 23,8 %, než v ostatných subjektoch, ktoré sa pohybujú na úrovni cca 70 %.

Možnosť zavolať SBS službu uviedlo 36,2 %, naopak oveľa častejšie oproti ostatným subjektom ju má ÚPSVaR – 51,8 %. Možnosť priamo privolať políciu je vysoká – 81,7 %. Utajené tlačidlo pre privolanie pomoci má len 4,3 % respondentov. Vypracované bezpečnostné pravidlá uvádza 46,2 % opýtaných. Opäť zamestnanci ÚPSVaR uvádzajú len 28,3 %, ostatné subjekty sa pohybujú na úrovni 70 %.

Tab. 5 - Frekvenčné zistenia rizikovej situácie a prevencie na pracovisku

Situácia	spolu	ÚPSVaR	KS	RS	DeD	ZSS
zmena v starostlivosti o dieťa	66,5 %	65,2 %	81,7 %	75,9 %	81,5 %	49,6 %
odobratie dieťaťa z rodiny	66,2 %	64,6 %	80 %	72,4 %	79,8 %	51,7 %
nesplnenie nároku na službu	71,4 %	79,9 %	90 %	55,2 %	65,3 %	48,7 %
zmena výšky finančnej dávky	71 %	78 %	90 %	55,2 %	66,5 %	51,7 %
návšteva v rodine	63,1 %	60,6 %	78,3 %	51,7 %	71,1 %	61,9 %
súadne pojednávanie	56,2 %	51,6 %	83,7 %	69 %	65,9 %	53,4 %
nespokojnosť s režimom	65,1 %	49,1 %	93,3 %	86,2 %	89,6 %	83,1 %
nástup do zariadenia	63,1 %	50,4 %	88,3 %	75,9 %	80,3 %	78,4 %
zmena režimu	62,2 %	48,7 %	95 %	69 %	80,8 %	78 %
sankcia	69,1 %	62,9 %	98,3 %	89,7 %	87,9 %	66,1 %
Prevencia na pracovisku						
konkrétne opatrenia	41,9 %	23,8 %	76,7 %	79,3 %	64,7 %	63,1 %
SBS služba	36,2 %	51,8 %	13,3 %	10,3 %	15 %	16,5 %
polícia	81,7 %	76,3 %	93,3 %	96,6 %	93,1 %	83,9 %
utajený gombík	4,3 %	4,8 %	1,7 %	3,4 %	0,6 %	6,4 %
bezpečnostné pravidlá	46,2 %	28,4 %	70 %	75,9 %	72,8 %	67,8 %

6.2.5 Formy klientskeho násilia – pracovná pozícia

V poslednej veľkej frekvenčnej Tabuľke sú najčastejšie formy klientskeho násilia za účelom ich porovnania medzi jednotlivými pracovnými pozíciami.

Najčastejšie formy sú formy verbálneho násilia, kde neboli zistené výrazné rozdiely medzi pracovnými pozíciami. Výskyt týchto foriem sa potvrdil už v predošlých výsledkoch. Veľké rozdiely však sú v položkách fyzické ohrozenie a fyzické napadnutie. Fyzické ohrozenie udáva až 92,3 % zdravotníckych pracovníkov a 64,3 % inštruktorov, opatrovateľov, terapeutov, čo je výrazný rozdiel oproti celkovému priemeru 50 %.

Fyzické napadnutie uvádza 69,2 % zdravotníkov v oblasti sociálnej práce, čo je hrozivé číslo a je to pravdepodobne najzávažnejšie zistenie celého výskumu, hoci pracovná náplň týchto pracovníkov sa vymyká celkovému rámcu výskumu - sociálnej práci. U vychovávateľov, inštruktorov, terapeutov ide tiež o vysoké percento respondentov – 41,3 %.

Tab. 6 - Analýza foriem klientskeho násilia podľa pracovných pozícií

Vybrané formy násilia	spolu	sociálny pracovník	vychovávateľ ošetrovateľ	psychol. pedagóg	zdrav. prac.	iný
počet pracovníkov	1170	668	230	25	65	51
fyzické ohrozenie	50 %	40,3 %	64,3 %	44%	92,3 %	51 %
fyzické napadnutie	23,1 %	11,1 %	41,3 %	16 %	69,2 %	25,5 %
vyhrážka súdnym konaním	39,4 %	47,3 %	20,4 %	48 %	30,8 %	33,3 %
podanie žaloby	7,4 %	6,6 %	5,2%	8 %	6,2 %	23,5 %
vyhrážka sťažnosťou	71,5 %	75 %	66,1 %	44 %	86,2 %	60,8 %
sťažnosť	56,8 %	59,3 %	50,9 %	40 %	53,8 %	54,9 %
slovné napadnutie	80,8 %	79,8 %	87,4 %	76 %	95,4 %	64,7 %
krik	88,5 %	88,3 %	90 %	88 %	96,9 %	76,5 %
nadávky	76,6 %	72,8 %	84,3 %	72 %	95,4 %	72,5 %
sotenie	24,4 %	11,7 %	45,2 %	24 %	76,9 %	17,6 %
oplútie	18,9 %	9,3 %	29,6 %	24 %	61,5 %	13,7 %
poškodenie majetku inštit.	35,4 %	20,8 %	73,5 %	48 %	83,1 %	33,3 %

6.2.6 Overenie rodu a veku s výskytom klientskeho násilia

Faktory rod a vek boli overované s využitím t-testu (zistenie významnosti rozdielov) pre dva nezávislé výbery.

Rod a vek

Všetky časti dotazníka zisťujúce formy klientskeho násilia (JCM, Verbálne násilie, Fyzické násilie) boli podrobené porovnaniu získaného skóre z hľadiska veku a rodu pomocou t-testu pre dva nezávislé výbery. Skóre sa počítalo ako súčet jednotlivých položiek a ich priemer sa porovnával vo vybraných skupinách (vek, rod).

Vek

Respondenti boli rozdelení na základe vekového priemeru výskumnej vzorky na mladších (do 43 rokov vrátane, $n=530$) a starších (Od 44 rokov vrátane, $n=492$). Zistili sa štatisticky významné rozdiely na úrovni $p=0,024^*$ v celkovom skóre, kde starší respondenti dosiahli vyššie skóre, teda vykazovali viac skúseností s klientskym násilím. To sa potvrdilo aj rozdielmi na úrovni $p=0,010^{**}$ v prvej časti dotazníka JCM, kde sa zisťovalo desať základných foriem násillia. Na úrovni $p=0,021^*$ v časti Fyzické násillie.

Tab. 7 - Vek ako rizikový faktor

	do 43 r.	nad 44 r.	t	p
Celkové skóre	40,966	42,880	-2,256	0,024*
JCM	16,123	16,966	-2,579	0,010**
VN	13,931	14,273	-0,853	0,394
FN	10,948	11,563	-2,320	0,021*

$p \leq 0,05^*$ $p \leq 0,01^{**}$ $p \leq 0,001^{***}$

Rod

Z hľadiska rodu sa nepotvrdili štatisticky významné rozdiely pravdepodobne aj kvôli nízkemu počtu mužov vo výskumnej vzorke. Vo verbálnom násillí vykazovali vyššie skóre ženy. Vo výsledku sa jedine $p=0,052$ vo verbálnom násillí veľmi priblížilo štatisticky významnej úrovni.

Tab. 8 - Rod ako rizikový faktor

	ženy	muži	t	p
Celkové skóre	42,059	40,407	1,241	0,215
JCM	16,582	16,402	0,246	0,806
VN	14,166	12,958	1,943	0,052
FN	11,352	11,017	0,800	0,424

$p \leq 0,05^*$ $p \leq 0,01^{**}$ $p \leq 0,001^{***}$

6.2.7 Návrhy v problematike klientskeho násillia

Súčasťou dotazníka bola otvorená otázka, kde respondenti mali možnosť napísať svoje návrhy pre zlepšenie situácie v oblasti klientskeho násillia. Možnosť využilo relatívne málo respondentov (12%), ale zistenia otvárajú nové výskumné možnosti. Po obsahovej analýze týchto otázok možno zhrnúť (niektorí respondenti podali viac návrhov) návrhy s počtom navrhujúcich:

- 48 respondentov by uvítalo možnosť vzdelania, kurzov, výcvikov, tréningov, školení – najlepšie zážitkovou formou, s lektorom z praxe a s možnosťou výmeny skúseností,
- 35 pracovníkov navrhlo zvýšiť počet zamestnancov, znížiť množstvo administratívnych povinností, možnosť tráviť s klientom viac času, zvýšiť finančné ohodnotenie,

- 27 pracovníkom chýbajú ochranné pravidlá, ochrana pri práci v teréne, možnosť bezplatného očkovania, ochranné prostriedky, utajené tlačidlo pre privolanie pomoci a úprava priestorov pre zvýšenie bezpečnosti v práci,
- 20 zamestnancov považuje za nevyhnutnú úpravu zákona, najmä zmenu postavenia sociálneho pracovníka na osobu so statusom verejného činiteľa,
- 14 respondenti žiadajú možnosť priameho privolania polície a SBS službu v budove, nielen na vrátnici,
- 13 opýtaní považujú za potrebné zmeniť postoj spoločnosti a jej pohľad na sociálneho pracovníka,
- 7 pracovníkov by privítalo viac supervízie a možnosť odbornej pomoci po incidente pre obeť násilia,
- 5 pracovníkov považuje za nedostatok financie,
- 2 respondenti by uvítali odborníkov vo vedení subjektov.

6.2.8 Zhrnutie výskumných zistení

Výskum vo všeobecnosti potvrdil očakávania v rámci miery výskytu klientskeho násilia. Tie boli postavené na základe výsledkov predbežných štúdií a štúdia zahraničných prehľadov v problematike.

Potvrdil sa **vysoký výskyt verbálnych foriem násilia**, ktoré boli konkretizované v časti dotazníka Verbálne násilie. Formy fyzického násilia sa vyskytujú vo výrazne nižšej miere a veľmi závisia od miesta subjektu/výkonu sociálnej práce.

Boli zistené veľmi zaujímavé **rozdiely medzi zúčastnenými typmi subjektov**. Súvisia s typom klientely a typom zariadenia a preto sa dala očakávať existencia rozdielov. Ukázalo sa, že najrizikovejším subjektom sú zariadenia sociálnych služieb.

Nové poznatky prinieslo rozhodnutie realizovať výskum na všetkých zamestnancoch vybraných subjektov. Pôvodný zámer a orientácia výskumu bola výhradne na sociálnych pracovníkoch. Autorka však zámer po konzultáciách s pracovníkmi z praxe vzorku rozšírila a rozhodla sa zmapovať všetky pracovné pozície.

Zistilo sa, že **najohrozenejšími sú tzv. pracovníci denného kontaktu s klientom**. Do tejto skupiny pracovných pozícií boli zaradení vychovávatelia, opatrovatelia, terapeuti, inštruktori, profesionálni rodičia. To sú pracovníci, ktorí s klientmi trávajú väčšinu času a teda pravdepodobnosť ohrozenia klientskym násilím je vysoká. Ide pritom o zamestnancov bez odbornej prípravy na prácu s rizikovým klientom (vo väčšine prípadov). Preto by sa prevencia mala zamerať práve na nich. Takisto je dôležité poskytnúť im pomoc - priamo po incidentoch, aj z dlhodobého hľadiska.

V závere možno zhrnúť, že klientske násilie sa v SR vyskytuje. Odlišuje sa v závislosti od typu zariadenia a cieľovej skupiny, ktorej sú služby poskytované. Je dôležité klásť dôraz na určitú špecializáciu v príprave a vzdelávaní pracovníkov v sociálnej oblasti, lebo je zrejmé, že jednotlivé oblasti sa líšia.

6.3 Konfliktné štýly

Zvládanie konfliktov je ďalším faktorom, ktorý by mohol súvisieť s výskytom klientskeho násillia. V rámci vymedzenia pojmu konflikt je dôležité povedať, že v prípade klientskeho násillia ide o interpersonálny konflikt a o to, ako sa jedinec počas neho správa. Východiskovou hypotézou bola myšlienka, že jedinec, ktorý v konfliktnej situácii vystupuje razantne a súťaživo, by mohol byť častejšie účastníkom konfliktných situácií kvôli povahe svojho správania sa v nej.

Vo výskume sa teda pozornosť sústredila aj na konfliktné štýly respondentov – obetí klientskeho násillia a na zistenie možných súvislostí. Vychádzalo sa z toho, že situácie klientskeho násillia naplňajú podstatu definície konfliktu ako rozporu alebo kontroverzie v záujmoch, hodnotách, cieľoch alebo názoroch (Volkema, Bergmann 1995).

Konfliktné štýly predstavujú určité štruktúrované reakcie – určitý systém odpovedí v konfliktnej situácii. V určitom slova zmysle sa dá hovoriť o taktike, o spôsobe komunikácie a odpovedí počas konfliktu. Ak je taktika je opakovane používaná, hovorí sa o konfliktnom štýle (Hocker, Wilmot 2014). Jednotlivé štýly nie sú vyhranené, väčšina populácie si vyberá štýl podľa situácie, teda využíva viacero konfliktných štýlov. Preto Bergmann a Volkema (1995) odporúčajú ako vhodnejší spôsob zistenia sklonu k určitému správaniu sa v konfliktnej situácii výpočet indexov kooperácie a asertívnosti.

Východiskom pri skúmaní konfliktných štýlov bol dotazník Rahima a Magnera (1995), ktorý zisťuje 5 rôznych konfliktných štýlov:

- vyhýbanie,
- súťaženie,
- kompromis,
- prispôsobenie,
- spolupráca;

Bol upravený Wilmotom a Hockerovou (2014) podľa schémy Kilmanna a Thomasa (1977).

Schémy konfliktných štýlov sú rôzne, vyvíjali sa, v súčasnosti sa využíva najčastejšie 5-štýlová schéma Kilmanna a Thomasa (1977), ktorá je rozdelená na základe záujmu o seba a o iných jej stred predstavuje kompromis:

- vyhýbanie predstavuje snahu odvrátiť konflikt, vyhnúť sa mu, odložiť ho, nezapojiť sa, existuje niekoľko taktík vyhýbania, ktorých podoby sú kombinovateľné: popretie a vykrúcanie, riadenie témy, vyhýbavé poznámky, irelevantné poznámky,
- súťaženie znamená získanie moci, je orientované na presadenie vlastných záujmov, je tu snaha o priamu konfrontáciu, je možné uplatňovať ho agresívnym (zničiť súpera) aj asertívnym spôsobom (sebapresadenie bez snahy poškodiť druhého), je vhodné, ak je potrebné rýchle, rozhodné jednanie,
- kompromis sa označuje ako stredný štýl, znamená, že niečo sa získa za cenu nejakej straty, môže byť zamieňaný so spoluprácou, no v nej nie sú potrebné ústupky,
- prispôsobenie je orientované na záujem o druhých, no ten môže byť dobrovoľný (naozaj chcem vyhovieť, je to môj cieľ) alebo nedobrovoľný (napr. v pracovnom

konflikte – nič iné mi neostáva), niekedy je ťažko rozpoznateľné, že ide o konfliktný štýl,

- spolupráca je najkonštruktívnejším štýlom, končí sa spokojnosťou na oboch stranách, umožňuje nájsť obojstranne vyhovujúce riešenie, hoci môže trvať dlhšie, riešenie je dlhodobé.

S konfliktnými štýlmi sa dá pracovať viacerými spôsobmi. Dajú sa rozdeliť na základe aktivity na aktívne – súťaženie, spolupráca a pasívne – vyhýbanie a prispôsobenie. V prostriedku ostáva kompromis, ktorý však tiež môže byť pasívny (ak človek automaticky pristupuje ku kompromisu bez snahy o iné riešenie) alebo aktívny (ak je kompromis výsledkom „boja“).

S konfliktnými štýlmi je možné pracovať aj prostredníctvom výpočtu indexov asertívnosti a kooperatívnosti (Bergmann, Volkema 1995).

Index asertívnosti = (Súťaženie + Spolupráca) – (Vyhýbanie + Prispôsobenie)

pri súťažení a spolupráci ide o vysokú mieru asertívneho správania, naopak vyhýbanie a prispôsobivosť znamenajú určitú poddajnosť.

Index kooperatívnosti = (Spolupráca + Prispôsobenie) – (Súťaženie + Vyhýbanie)

spolupráca a prispôsobenie znamená, že človek je skôr kooperatívny, než by s niekým bojoval alebo sa mu vyhýbal.

Výpočet indexov vychádza z Thomas-Killmannovho modelu konfliktných štýlov (1977) a bol overovaný v niekoľkých štúdiách (Bergmann, Volkema 1995; Lavin 1990, Thomas 1992). V súčasnosti využívajú autori aj model piatich konfliktných štýlov (Mazaheri, Basil, Yanamandram, Daroczi 2011; Chan, Sit, Lau 2014), aj výpočet indexov asertívnosti a kooperácie (Sportsman, Hamilton 2007 Slabert 2004; Koc 2010).

Jedným zo základných cieľov výskumu bolo overiť pomocou dotazníka Konfliktné štýly (Rahim, Magnal 1995) bolo v prvom kroku zisťované akým spôsobom riešia respondenti konflikty, aké majú konfliktné štýly.

Tab. 9 - Konfliktné štýly - skóre

Konfliktný štýl	dosiahnuté skóre
vyhýbanie	14,737
súťaženie	11,887
kompromis	17,507
prispôsobenie	15,618
spolupráca	19,517

Každý štýl tvorí 5 položiek v dotazníku, s možnosťou odpovede na škále 1 – 5, kde 1=nikdy, 5=vždy. Výsledkom je skóre s rozpätím hodnôt 5-25. Najvyššie skóre bolo dosiahnuté v štýle spolupráca a v štýle kompromis.

Následne boli vypočítané indexy asertívnosti a kooperatívnosti.

Tab. 10 - Index asertívnosti a kooperatívnosti - skóre

index	dosiahnuté skóre
asertívnosť	0,940
kooperatívnosť	8,466

Korelácia nepotvrdila žiadne súvislosti medzi indexom asertívnosti ani indexom kooperatívnosti a mierou klientskeho násillia.

Tab. 11 - Index asertívnosti a kooperatívnosti a miera klientskeho násillia

index	Klientske násillie	
	Pearson Corr.	Sig. (2-tailed)
asertívnosť	-0,029	0,346
kooperatívnosť	0,040	0,192

p≤0,05* p≤0,01** p≤0,001***

Autori výskumne overujú aj jednotlivé konfliktné štýly. Potvrdil sa pozitívny vzťah medzi štýlom kompromis a mierou klientskeho násillia na úrovni 0,014*. Konfliktný štýl prispôsobenie pozitívne koreluje s mierou klientskeho násillia na úrovni 0,002**.

Tab. 12 - Konfliktné štýly a miera klientskeho násillia

konfliktné štýly	Klientske násillie	
	Pearson Corr.	Sig. (2-tailed)
vyhýbanie	-0,009	0,772
sút'aženie	0,022	0,466
kompromis	0,074	0,014*
prispôsobenie	0,095	0,002**
spolupráca	0,015	0,613

p≤0,05* p≤0,01** p≤0,001***

Hoci súvislosť nie je výrazná, predsa existuje. Vyvrátila stanovený predpoklad, no priniesla nový poznatok. Na základe tohto výsledku sa dá usudzovať, že tí jedinci, ktorí v konfliktnnej situácii vystupujú umiernené a snažia sa druhej strane vyhovieť alebo prispôbiť, vykazujú častejšie klientske násillie. Otázne je, či je to spôsobené správaním obetí v konfliktnnej situácii alebo tým, že títo jedinci môžu byť senzitivnejší voči konfliktným situáciám. Môžu potom vnímať ako násilnú situáciu aj takú, ktorú iní jedinci ešte nepovažujú za problémovú.

Zistilo sa, že tí respondenti, ktorí využívajú konfliktný štýl kompromis a prispôsobenie vykazujú vyššiu mieru klientskeho násillia. Hodnota indexu asertívnosti v celej vzore respondentov bola veľmi nízka. Mohla to spôsobiť sociálna vhodnosť odpovedí, no bolo by vhodné preskúmať tento jav podrobnejšie. Asertivita je pri práci s klientom dôležitá a funguje aj ako určitá prevencia v rámci starostlivosti o seba.

6.4 Senzitivita voči nespravodlivosti

Problematika sociálnej spravodlivosti sa stala predmetom výskumu v sociálnej psychológii a príbuzných vedných disciplínach najmä od osemdesiatych rokov minulého storočia. Dominantným sa v ňom stalo vnímanie (posudzovanie) spravodlivosti ako férovosti, korektnosti v sociálnych interakciách v súvislosti s delením rôznych zdrojov, čo sa označilo ako distributívna spravodlivosť. Od nej sa postupne odlišilo hodnotenie postupov pri delení zdrojov (procedurálna spravodlivosť) a korektnosť v interpersonálnom styku (interpersonálna spravodlivosť) (Lovaš 2000, 1998). Veľmi rýchle sa ukázalo, že tieto otázky sú dôležité v prostredí organizácií a vo svete práce. Odrazilo s to aj v zavedení pojmu organizačná spravodlivosť pre označenie štúdia danej problematiky v organizáciách.

Jednou z oblastí výskumu spravodlivosti v uvedenom chápaní sa stala aj senzitivita voči nespravodlivosti (niektorí autori uprednostňujú výraz senzitivita voči spravodlivosti – „justice sensitivity“). Týmto pojmom sa označuje tendencia jednotlivca citlivejšie reagovať na neférové správanie voči nemu, prípadne voči iným osobám. Prejavuje sa to najmä v afektívnej oblasti, konkrétne prežívaním zlosti v uvedených situáciách (Schmitt et al. 2005). O senzitive voči nespravodlivosti sa predpokladá, že je konzistentná z hľadiska času a situácií (Schmitt, Dörfel 1999). Zároveň sa predpokladá, že sa v nej prejavujú pretrvávajúce individuálne rozdiely. Znamená to, že senzitivita voči nespravodlivosti je konceptualizovaná ako osobnostná črta, ktorá sa dá identifikovať dotazníkom.

Dôvodom zaoberať sa senzitivitou voči nespravodlivosti v kontexte klientskeho násilia je predpoklad jej vplyvu na hodnotenie konfliktných situácií a na správanie jednotlivca v týchto situáciách. Ľudia so zvýšenou senzitivitou voči nespravodlivosti majú tendenciu viac si všímať neférové správanie najmä voči ich osobe a reagovať zlosťou na správanie, ktoré považujú za neférové, nekorektné.

Napriek veľkému rozdiely v počte účastníčok (988) a účastníkov (118) výskumu sme najprv overovali prípadne rozdiely medzi nimi (v zátvorke sú počty žien a mužov zahrnutých do ich porovnania). Podľa t – testu rozdiely medzi ženami a mužmi v našom výskumnom súbore neboli štatisticky významné ($t = 0,584$, sig. $0,560$). Znamená to, že v tendencii reagovať zlosťou na neférové správanie sa neprejavili rozdiely medzi mužmi a ženami.

Predpokladanú súvislosť senzitivity voči nespravodlivosti a zvýšenej všímavosti voči neférovému správaniu sme overovali korelačnou analýzou skóre v dotazníku SvN a zistenými ukazovateľmi výskytu rôznych foriem klientskeho násilia.

	Vyhýbani e	Sút'aženi e	Kompromi s	Prispôsobeni e	Spoluprac a	Asertívnos ť	Kooperatívno sť
Sv	.117**	.151**	.178**	.141**	.178**	.031	.011
N							

Tab. 13 - Korelačná analýza vzťahu senzitivity voči nespravodlivosti a využívania identifikovaných štýlov riešenia konfliktných situácií

Korelácia SvN so skóre utrpeného verbálneho násilia bola 0.194**, so skóre utrpeného fyzického násilia 0,044 a s celkovým skóre násilia 0,164**. Štatisticky významné, ale pomerne nízke korelácie naznačujú, že mierny trend popisovať častejší výskyt verbálneho násilia u ľudí s vyšším skóre v senzitivite voči nespravodlivosti. Konfigurácia zistených hodnôt korelačných koeficientov zároveň naznačuje, že zistená štatisticky významná korelácia senzitivity voči nespravodlivosti s celkovým skóre násilia odráža popísaný vzťah tendencie reagovať zlosťou na nespravodlivosť v oblasti verbálnych útokov. Vzťah reagovať zlosťou na nespravodlivosť a fyzických útokov nebol zistený.

Ďalšia časť analýzy sa týkala vzťahu senzitivity voči nespravodlivosti a identifikovaných štýlov riešenia konfliktných situácií. Tu sa prejavil slabý trend využívať všetky zisťované spôsoby riešenia konfliktov (tab.). Korelácie tendencie reagovať zlosťou na nespravodlivosť a využívaním vyhýbania, súťaženia, kompromisu, prispôsobovaním sa a spoluprácou v konfliktoch sú štatisticky významné, ale nízke. Poukazujú na mierny trend využívať tieto spôsoby riešenia konfliktov o niečo viac v porovnaní s ľuďmi so slabšou tendenciou reagovať zlosťou na neférové správanie inej osoby.

6.5 Zhrnutie výskumu a návrhy pre prax

Výskum vo všeobecnosti potvrdil očakávania v rámci miery výskytu klientskeho násilia. Tie boli postavené na základe výsledkov predbežných štúdií a štúdia zahraničných prehľadov v problematike.

Potvrdil sa vysoký výskyt verbálnych foriem násilia, ktoré boli konkretizované v časti dotazníka Verbálne násilie. Formy fyzického násilia sa vyskytujú vo výrazne nižšej miere a veľmi závisia od miesta subjektu/výkonu sociálnej práce.

Boli zistené veľmi zaujímavé rozdiely medzi zúčastnenými typmi subjektov. Súvisia s typom klientely a typom zariadenia a preto sa dala očakávať existencia rozdielov. Ukázalo sa, že najrizikovejším subjektom sú zariadenia sociálnych služieb.

Nové poznatky prinieslo rozhodnutie realizovať výskum na všetkých zamestnancoch vybraných subjektov. Pôvodný zámer a orientácia výskumu bola výhradne na sociálnych pracovníkov. Autorka však zámer po konzultáciách s pracovníkmi z praxe vzorku rozšírila a rozhodla sa zmapovať všetky pracovné pozície.

Zistilo sa, že najohrozenejšími sú tzv. pracovníci denného kontaktu s klientom. Do tejto skupiny pracovných pozícií boli zaradení vychovávatelia, opatrovatelia, terapeuti, inštruktori, profesionálni rodičia. To sú pracovníci, ktorí s klientmi trávajú väčšinu času a teda pravdepodobnosť ohrozenia klientskym násilím je vysoká. Ide pritom o zamestnancov bez odbornej prípravy na prácu s rizikovým klientom (vo väčšine prípadov). Preto by sa prevencia mala zamerať práve na nich. Takisto je dôležité poskytnúť im pomoc - priamo po incidentoch, aj z dlhodobého hľadiska.

Zistilo sa, že tí respondenti, ktorí využívajú konfliktný štýl kompromis a prispôsobenie vykazujú vyššiu mieru klientskeho násilia. Hodnota indexu asertívnosti v celej vzore respondentov bola veľmi nízka. Mohla to spôsobiť sociálna vhodnosť odpovedí, no bolo by vhodné preskúmať tento jav podrobnejšie. Asertivita je pri práci s klientom dôležitá a funguje aj ako určitá prevencia v rámci starostlivosti o seba.

Zistilo sa, že u ľudí s vyšším skóre v senzitivite voči nespravodlivosti existujú štatisticky významné, ale pomerne nízke korelácie, ktoré naznačujú mierny trend popisovať častejší výskyt verbálneho násilia. Vo vzťahu senzitivity voči nespravodlivosti a identifikovaných štýlov riešenia konfliktných situácií sa prejavil slabý trend využívať všetky zisťované spôsoby riešenia konfliktov.

V rámci sociálnej práce je potrebné zahrnúť do študijných programov predmety zaoberajúce sa problematikou klientskeho násilia. Dôležité je ponúknuť aj odborníkom z praxe v rámci celoživotného vzdelávania možnosť kurzov a tréningov pripravených zážitkovou formou, s možnosťou nácviku rizikových situácií.

Nemenej dôležité je poskytovanie pomoci obetiam klientskeho násilia a vo všeobecnosti zvýšiť dôraz na oblasť starostlivosti o seba u pracovníkov v sociálnej oblasti. A to ako súčasť prevencie aj ako súčasť efektívnejšieho zvládania náročných situácií, ktorým sú často dennodenne vystavení.

Každá oblasť sociálnej práce má svoje rizikové cieľové skupiny, preto je potrebná cielená príprava odborníkov pre prácu v jednotlivých typoch subjektov poskytujúcich služby v oblasti sociálnej pomoci a sociálnych služieb.

Nepochybne veľmi chýba aj stanovenie základných bezpečnostných pravidiel, ktoré si väčšinou subjekty stanovujú svojpomocne. Hoci zákon 448/2008 o sociálnych službách hovorí o právach a povinnostiach účastníkov v rámci poskytovania sociálnych služieb, sú určené najmä na ochranu prijímateľov služieb. V prílohe zákona 448/2008 Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby v bode 2.6 sa hovorí o prevencii krízových situácií, reálne je však málokedy v možnostiach daného zariadenia vypracovať naozaj dobrú ochrannú politiku v zmysle bezpečnosti pracovníkov. Preto by bolo vhodné tak, ako má pracovisko svojho supervízora, stanoviť odborníkov pre oblasť bezpečnosti v práci. Títo by pomohli zariadeniu vypracovať určité bezpečnostné štandardy s nulovou toleranciou násilia a konkrétnymi postupmi pre konkrétne situácie. Tie musia zohľadňovať potreby jednotlivých typov subjektov, ich klientely a ich riziká.

7 VYUŽITIE SKUPINOVEJ PRÁCE V RÁMCI PREVENČIE KLIENTSKEHO NÁSILIA

7.1 Pomáhajúce profesie ako krásne ale náročné povolania

Oblasť pomáhajúcich profesií predstavuje široké spektrum povolaní v rôznych oblastiach. Často sa vyznačujú svojou inter a transdisciplinárnosťou (Határ a kol. 2007). Skutočne stovky povolaní zahŕňajú pomáhanie ľuďom. Tieto povolania sú dôležité, zaujímavé a potrebné. Pracovníci sa zameriavajú na ľudí, ktorí majú problémy, ktoré bránia ich fungovaniu na uspokojivej úrovni. Títo jedinci môžu byť obmedzovaní okrem iného emocionálnymi, kognitívnymi, psychickými alebo sociálnymi problémami (Burger et al. 2000). Pomáhajúcimi profesionálmi môžu byť napríklad lekári, psychológovia, zdravotné sestry, ošetrovatelky, opatrovatelky, sociálne pracovníčky, charitatívni a misijní pracovníci, pedagógovia, sociálni pedagógovia, vychovávatelia, výchovní poradcovia, manželskí poradcovia, pastorační pracovníci v náboženských komunitách, personalisti, mentori, supervízori, probační pracovníci a ďalší – pôsobiaci v rámci formálnych organizácií, či menej formálnych, ktorými môžu byť napríklad i dobrovoľnícke organizácie. I keď pracujú v rôznych oblastiach, s mnohými cieľovými skupinami, využívajú mnohoraké techniky a metódy práce - v ich práci sa odráža niekoľko dôležitých styčných bodov. Pomáhajúce profesie vychádzajú pri plnení svojho poslania z humanistickej a existencionalnej filozofie. Nesnažia sa vytvárať ideálneho človeka, ale zaoberajú sa spôsobmi, ako podporovať pozitívne rezervy osobnosti, podporovať jej sily, rozvíjať schopnosti, aby jednotlivec dokázal využiť svoje utrpenie, bolesť, jedinečné skúsenosti či možnosti na svoj rast. Sú o tvorivosti, slobode, sebatranscendencii, sebaaktualizácii a kompetenciách pre každodenný život a o zvládaní životných úloh, sú výzvou pre formovanie postojov a osobný rast. Človek ako taký tu má kľúčové miesto nielen ako predmet ich záujmu a aktér pomoci, ale aj ako spolutvorca, partner, nositeľ vzťahu, hodnôt a budúcich možností. Vychádzajú z poznania, že človek existuje len vo svojej jednote ako jedinečné bytie vo vzťahu k prostrediu. Možnosť dosiahnuť prostredníctvom opatrení zmenu v postojoch a konaní človeka je obsiahnutá v prvom rade v ňom samom, ide len o to, ako tento proces podporiť a usmerniť. Významnú oblasť pre pomáhajúce profesie tvorí oblasť komunikácie a spolupráce – ak sa dá porozumieť, dá sa aj dosiahnuť pozitívna zmena. Dobrá spolupráca rôznych odborníkov zasa vytvára nové, lepšie možnosti pre posilnenie a využitie jednotlivých kompetencií a rozširuje priestor pre poskytnutie pomoci. Pomáhajúce profesie predovšetkým akceptujú človeka, s jeho problémami, danosťami a možnosťami, majú úctu k jeho bytiu a potrebám. Dôležitá je tu vzájomná dôvera, ktorá je základom pre spoluprácu pri dosahovaní potrebnej zmeny. Pomáhajúci profesionáli plnia rôzne úlohy, napríklad na poli prevencie, výchovy, sociálnej integrácie, normalizácie, poradenstva, sprevádzania a pod. (Hornáková 2003)

Potrebu odbornej pomoci nie je možné vyjadriť v úkonoch, či hodinách práce. Mala by byť odpoveďou na vyjadrenú alebo aspoň naznačenú požiadavku a mala by byť poskytovaná v takej miere, v akej je prínosom. Pomáhanie sa stáva na jednej strane inštitucionalizovanou formou starostlivosti, na druhej strane zostáva subjektívnym jedinečným ľudským činom človeka voči človeku. Motívov, prečo si niekto vyberie pomáhajúcu profesiu je mnoho. Môže

to byť napríklad odpoveď na vlastnú nepríjemnú skúsenosť, hľadanie úľavy a odpovedí pre seba v utrpení iných, túžba po poznaní a pod. (Hornáková 2003). Pomáhajúce profesie majú svoju veľkú príťažlivosť, ktorá môže spôsobiť, že pracovník vykonáva zamestnanie v tejto sfére i pri nižšom príjme, než aký sa mu ponúka inde. Dôležité je, že pomáhanie (teda zaoberanie sa dôležitými životnými problémami konkrétnych ľudí) znamená pre mnohých ľudí činnosť nepochybne zmysluplnú. Tieto profesie patria k tým, ktoré môžu nadchnúť, angažovať celého človeka. Často predstavujú jednu z možností, ako sa vyhnúť rozštiepeniu života na dve časti, kedy jedna časť – práca – je len nevyhnutnou obeťou pre umožnenie skutočného života, ktorý sa začína po pracovnej dobe (Kopřiva 2006). Cesta samotných pomáhajúcich profesionálov k náročnému povolaniu máva často niečo spoločné s ich spiritualitou, ktorá predstavuje určitú oblasť ľudského prežívania. Tento pojem má pôvod v kresťanskej tradícii avšak neskôr sa rozšíril i mimo oblasť kresťanstva. V odbornej literatúre sa zvykne používať i na označenie alternatívy k pojmu religiozita. Spiritualita predstavuje osobný duchovný život jednotlivca (Vojtíšek a kol. 2012). Tvorí integrujúce centrum motívov, postojov a cieľov i kognitívnu orientáciu, jadro osobnej identity a zmyslu života. Je možné predpokladať, že sa jedná o všeobecnú charakteristiku človeka a je v rôznej miere prítomná, ak nie aj u všetkých, tak aspoň u veľkej väčšiny jedincov (Říčan in Vojtíšek a kol. 2012).

Rovnako ako iné povolania, má každá z týchto pomáhajúcich profesií svoju odbornosť, t.z. sumu kompetencií, ktoré je potrebné si pre výkon daného povolania osvojiť. Toto vzdelanie spravidla poskytujú príslušné školy, avšak na rozdiel od iných povolání hrá v týchto profesiách veľmi podstatnú rolu ešte ďalší prvok a to ľudský vzťah medzi pomáhajúcim profesionálom a jeho klientom. V týchto profesiách je hlavným nástrojom pracovníka jeho osobnosť (Kopřiva 2006). Okrem odbornej spôsobilosti a osobnostných predpokladov musia pomáhajúci profesionáli spĺňať ešte mnohé ďalšie požiadavky, ktoré sú na nich zo strany jednotlivcov, skupín, sociét a celej spoločnosti ako reálnych, tak i potenciálnych klientov kladené (Határ a kol. 2007). Ide o komplex vedomostí zo širšieho spoločensko-vedného základu, z oblasti sociálnej komunikácie, diagnostiky, administratívy, prevencie, terapie, kompetencií v rôznych záujmových oblastiach, všeobecného rozhľadu, vnímavosti pre rôzne životné situácie a typy prostredí, vyrovnanosti, citovej stability, tendencii k sebakontrolu, kreativity, originality a asertívneho správania (Kraus in Határ a kol. 2007). Pomáhajúci profesionál by mal spĺňať základné vlastnosti z tzv. kategórie funkcionálne vlastnosti (ako napr. citlivosť na ľudské problémy, starostlivosť, dobroprajnosť, nestrannosť, ochota pomáhať, empatický postoj, schopnosť sebakontroly, komunikatívnosť, nezaujatosť, poctivosť, uctievanie dôstojnosti každého človeka a pod.) a tiež z tzv. kategórie inštrumentálne vlastnosti (ako napríklad organizačné schopnosti, systematickosť, vnútorná disciplína, vecnosť, osobná zodpovednosť, svedomitosť, dôkladnosť, aktivnosť, tvorivosť, vnímavosť, diskretnosť, obratnosť a pod.) (Woźniak in Határ a kol. 2007). Dôležitá je empatia (schopnosť človeka vcítiť sa do prežívania a konania druhej osoby), autenticita (schopnosť zostať prirodzený a pravdivý v každej situácii), akceptácia (schopnosť prijať klienta takého, aký v skutočnosti je), odbornosť (dostatočná odborná kvalifikácia, resp. pracovno-profesijná spôsobilosť) a diskretnosť (plné rešpektovanie profesionálnej etiky). V uvedených klasifikáciách sú zastúpené tak odborno-profesijné, ako aj osobnostné a morálne vlastnosti a schopnosti pomáhajúcich profesionálov (Határ a kol. 2007).

Ďalšia zaujímavá definícia pomáhajúcich profesionálov tiež hovorí o tom, že sa stávajú pracovnými nástrojmi v procese pomoci iným. Jedná sa o povolania, pri výkone ktorých sa frekventovane stretávame s ľuďmi, prichádzajúcimi za nami so žiadosťou o pomoc pri riešení ich trápení. Často sú to vážne životné krízy a konflikty, čo kladie na naše profesie vysoké nároky (Hájek 2006).

Pomáhajúci profesionáli by mali dodržiavať pri výkone svojho povolania určité zásady, ako napríklad prijímať človeka v jeho biopsychosociálnospirituálnej jednote, ako jedinečné individuum, ktoré smeruje k integrite, dopriať človeku úctu, vnímať, že každý je kompetentný žiť svoj život a riešiť svoje problémy, že terapeut nie je autorita, ale v prvom rade človek, ktorý prežíva spolu s iným človekom ťažký úsek jeho života, že utrpenie je súčasť bytia človeka, čo úzko súvisí s otázkou zmyslu ľudského bytia a pod.

Základom profesionálnej pomoci je vzťah, ktorý by mal byť úprimný, plný dôvery v schopnosti a možnosti, radostný. Správny vzťah vedie k posilneniu sebakompetencie klienta, teda schopnosti postarať sa o seba v maximálnej možnej miere. Tento vzťah sa realizuje akceptovaním, potvrdením, prijatím iného človeka, jeho pochopením, blízkosťou a zdieľaním, dôverou a optimizmom. Pomáhajúci profesionál musí vedieť posúdiť a akceptovať realitu vzťahu, nemal by sa schovávať za svoju profesionálnu rolu, mal by byť k svojmu klientovi hlboko ľudský a úprimný. Neprijíma negativizmus klienta, či otvorené nepriateľstvo ako očakávané správanie, avšak ak k nemu dôjde, musí ho vedieť akceptovať, ako niečo, čo má svoj dôvod. Nesmie strácať trpezlivosť. Musí akceptovať fakt, že nikomu nemožno pomôcť proti jeho vôli a tiež to, že sú situácie, kedy je lepšie požiadať kolegu o prevzatie klienta (Horňáková 2003). Kvalita ľudského vzťahu pracovníka voči klientovi má v pomáhajúcich povolaniach prvoradý význam (Kopřiva 2006).

Akonáhle sa začneme zaoberať otázkou pomáhania inému človeku, musíme sa zaoberať aj otázkami, kto vlastne človek je, kedy treba pomáhať a ako má táto pomoc vyzeráť. Ľudskú existenciu je možné chápať len vo vzťahu k iným ľuďom a k svetu – človek je bytosť, ktorá koná. Toto konanie je v značnej miere determinované snahou o uspokojenie základných životných potrieb (ako napr. potrebou vonkajších podnetov, potrebou stálosti, poriadku a zmyslu, potrebou emocionálnych a sociálnych vzťahov, potrebou spoločenského uplatnenia a spoločenskej hodnoty, potrebou otvorenej budúcnosti a životnej perspektívy). Tiež je potrebné uvedomiť si, že človek nie je len sumou potrieb. Je bytím, ktoré má svoj biologický, sociálny, duševný i duchovný rozmer. Má tendenciu k sebazáchove, sebauplatneniu, k integrite. Formuje sa tak, že vstupuje do interakcie so svojím prostredím, prispôsobuje sa, reaguje na požiadavky z vnútorného i vonkajšieho prostredia. Správanie človeka má vždy subjektívny význam – zúročujú sa v ňom predchádzajúce skúsenosti, poznatky, prania či možnosti. Pri realizácii hodnôt a dosahovaní svojich možností človek potrebuje pomoc a to minimálne v niektorých obdobiach svojho života. Nedostatok pomoci môže viesť k zníženiu vývinových predpokladov, nadmiera pomoci zasa vytvára závislosť, nízku sebadôveru a nevyužívanie svojich možností (Horňáková 2003).

Ku klientom pristupujeme rôzne. Niektorých nám je ľúto, iní nás hnevajú, či zaujímajú, niektorých obdivujeme. Niekedy je ťažké posúdiť, o čo v skutočnosti klientovi ide, či a ak áno, tak akú hru s nami hrá. Ak nám je niekto sympatický a nedokážeme mu podľa svojich predstáv pomôcť, trápime sa i my sami. Pristupovať ku každému rovnako, „s

chladnou hlavou“, s predstavou, že budeme používať stratégiu: „nedopustiť, aby nás ovládli emócie“, nie je z dlhodobého hľadiska možné a zrejme by to viedlo k narušeniu našich profesných vzťahov a neskôr i k rozvinutiu syndrómu vyhorenia. Ako najlepšie východisko sa ukazuje sebazpoznávanie, otvorenosť k novému, úprimnosť k sebe a postoj „nikto učený z neba nespadol“. Práca s emóciami je veľmi dôležitá, a to tak s pozitívnymi (ako napr. radosť, láska, šťastie) ako i negatívnymi (napr. strach, smútok). Oba typy sú pre človeka dôležité. Napríklad negatívna emócia - strach nás môže chrániť pred návštevou nebezpečných miest. Jedinec musí rozvíjať predovšetkým také emócie, ktoré prinášajú prospech. Ak nás neprekvapia naše vlastné emócie, potom nás neprekvapia ani emócie našich klientov, či inými slovami, ak dobre rozumieme vlastnému prežívaniu, začíname byť citliví i k prežívaniu iných (Hájek 2006).

Pomáhanie druhým je nebezpečná, náročná a súčasne i človeka samotného deformujúca profesia. Klient od pracovníka očakáva, že o neho prejaví tiež osobný záujem, nechce byť len objektom pomoci. Klient od nás očakáva lásku, pomoc, pozornosť a nie len výkon práce a neosobnú radu. Očakáva osobný vzťah, sleduje drobné neverbálne reakcie, prejavy priazne, tvár, úsmev a niekedy dokonca žiarli na prejavovaný záujem o druhého človeka zo strany toho, kto pomáha. Kde je správna hranica medzi záujmom čisto profesionálnym a ľudským? Je, či má byť táto hranica viditeľná? (Šiklová in Kopřiva 2006).

Pomáhajúci pracovník sa veľmi často stretáva s ľuďmi v núdzi, v závislom postavení, ktorí spravidla potrebujú viac než len samotnú slušnosť – prijatie, spoluúčasť, porozumenie, pocit, že pomáhajúcemu pracovníkovi nie sú na obtiaž, že ich pracovník neodsudzuje. Pátrajú po signáloch, ktoré by im pomohli vytyčiť kvalitu prežitkov pracovníka pri vzájomnom kontakte. Nachádzajú ich pri každom stretnutí v drobných neverbálnych prejavoch pracovníka. Nemusia ich ani vedome vnímať. Stačí, že tieto prejavy vytvárajú určitú atmosféru, ktorá klientov posilňuje, či naopak zráža. Klient potrebuje dôverovať, cítiť sa bezpečný a prijímaný. Bez tohto vzťahového rámca sa práca pomáhajúceho stáva len výkonom zverených právomocí. Úlohou angažovaného pracovníka je každého klienta pochopiť, zaujímať sa o neho, vcítiť sa do neho, prijímať ho takého, aký je, držať mu palce – jednoducho mať ho rád, vidieť v ňom aj tie dobré stránky, ktoré väčšinou ostatným unikajú. Výkon pomáhajúcej profesie so sebou prináša mnohé riziká a to nielen vo vzťahu ku klientom (napr. tendencia preberať kontrolu nad klientom), ale i vo vzťahu k samotnému pracovníkovi (napr. tendencia obetovať sa pre klienta na vlastný úkor). Pomáhajúci profesionál nesmie hovoriť o tom, čo by mal klient prežívať, cítiť, myslieť, ako by mal veci hodnotiť a pod., ale mal by sa zaujímať o to, čo klient skutočne cíti, čo si myslí ako čo hodnotí a pod.. Keď klienta, s ktorým pracujeme postretla nejaká životná situácia, nemôžeme dopredu vedieť, čo pre neho znamená, a to i v prípade, keď sa s podobnou situáciou v práci stretávame a preto poznáme reakcie iných ľudí (Kopřiva 2006).

7.2 Preventívna sociálna práca

Sociálnu prácu v užšom slova zmysle charakterizuje Š. Strieženec (1999) ako priamy a pripravovaný kontakt sociálneho pracovníka s klientom, skupinou, komunitou, za účelom stanovenia sociálnej diagnózy a uskutočnenia sociálnej terapie. Spolu v zhode s O. Matouškom a kol. (2003) konštatujú, že ide o usmernenie klientov, s cieľom zmeny ich postojov a ich aktivizáciu, aby dokázali riešiť svoje problémy.

V preventívnej sociálnej práci sa uplatňujú vysokokvalifikovaní sociálni pracovníci, ktorí sa zameriavajú na predchádzanie vzniku dysfunkčných sociálnych procesov v spoločenskom živote (Žilová, Tokárová 2002, in Tokárová a kol. 2002).

Sociálny pracovník je profesionál, ktorý musí disponovať odbornými schopnosťami, komunikačnými spôsobilosťami, je schopný pohotovo sa rozhodovať medzi niekoľkými alternatívami a tým pomáhať upravovať problémy sociálnych klientov (Žiaková, Čechová, Kredátus 2001).

Š. Strieženec (1999), O. Matoušek a kol. (2003), L. Lešková (2008) sa zhodujú v názore, že pri práci s klientom musí sociálny pracovník dodržiavať určité zásady, pravidlá. Ide o nasledovné princípy:

- *Individualizácia* – pristupovať k osobnosti klienta individuálne, bez presudkov a stereotypov.
- *Vyjadrovanie pocitov* – vytváranie atmosféry slobody, úprimnosti a dôvery.
- *Empatia* – vcítenie sa do pocitov klienta - podľa D. Vodáčkovej a kol. (2002) ide o porozumenie vcítením. J. Gabura, P. Gabura (2004) uvádzajú, že schopnosť vcítenia možno zvyšovať tréningom.
- *Akceptácia* – prijímanie klienta takého aký je, s pozitívnymi aj negatívnymi stránkami, podporovať u neho vedomie jeho dôstojnosti a hodnoty.
- *Nehodnotiaci postoj* – sociálny pracovník nehodnotí osobnosť klienta, ale môže hodnotiť jeho postoje a správanie.
- *Sebaurčenie* – rešpektovanie práva klienta na vlastné slobodné rozhodovanie.
- *Diskrétnosť* – zachovanie dôverných informácií o klientovi.

Na základe skúseností z praxe sociálnej práce konštatujeme, že sociálny pracovník by mal byť expertom na sociálne prostredie. Jeho ústrednou profesionálnou kompetenciou je sociálny rozmer problémov, konfliktov, adaptácie, zlyhania. Riešenie problémovej situácie klienta vyžaduje spoluprácu sociálneho pracovníka aj s inými špecialistami (napríklad lekárom, psychológom, špeciálnym pedagógom, právnikom), nevyhnutná je teda tímová spolupráca (Rosová 2003, 2010).

Profesia sociálneho pracovníka patrí medzi pomáhajúce profesie, v ktorej sú podľa našich skúseností nevyhnutné: **aktívny a efektívny sociálny kontakt, sociálna interakcia a sociálna komunikácia**. Ide o náročný proces podpory osobného rastu jednotlivca, sociálnu integráciu a zvládanie bežných nárokov života. Z tohto dôvodu sa nám javí efektívna komunikácia a plnohodnotná sociálna komunikácia v kompetenčnej výbave sociálneho pracovníka ako kľúčová a nevyhnutná. O. Matoušek a kol. (2003) hovorí o sústave nasledujúcich schopností a spôsobilostí sociálneho pracovníka: **rozvíjať účinnú**

komunikáciu, orientovať sa a plánovať postup, podporovať a pomáhať k sebestačnosti, zasahovať a poskytovať služby, prispievať k práci organizácie, odborne rásť. I. Turek (2008) ku indikátorom kvalitnej činnosti sociálneho pracovníka zaraďuje: ukázať hlboké pochopenie potrieb klientových potrieb, využiť primerané zdroje na vyhovieenie týmto potrebám, vytvárať ovzdušie dôvery a spokojnosti u klienta prostredníctvom otvorenej a priamej komunikácie s ním. Zmieňuje sa o prieniku množín vedomostí, spôsobilostí, motívov a postojov sociálneho pracovníka.

7.3 Práca so skupinou

Všetko, čo je v živote naozaj ľudské, pochádza prvotne z faktu, že človek žije svoj život v kontakte s inými ľuďmi v skupinách (Kollárik 1993, Yalom 1999, Lanyadoová, Horneová (eds.) 2005).

I. D. Yalom (1999), O. Matoušek a kol. (2003), M. Lanyadoová, A. Horneová (eds.) (2005) konštatujú, že väčšinu z toho, čo o sebe človek vie a čo si o sebe myslí, pochádza zo stimulov a spätnej väzby, ktoré sú umožnené interakciami s druhými v rodine, školských, vrstovníckych a iných skupinách. Tieto poskytujú príležitosť nielen k poznávaniu ľudí okolo nás, ale sú tiež stálou príležitosťou, aby sme sa poučili aj o sebe samých. Skupiny tak pomáhajú jedincovi dosiahnuť pocit identity, uvedomiť si kto sú, kde sú, čo robia a kam spejú. Prispievajú k sebaobjaveniu a seba pochopeniu človeka.

Skupina pomáha jedincovi nájsť nové rozhodnutia, slúži k ukotveniu týchto nových rozhodnutí a podnecuje k pozitívnej zmene (Zeig 2005). Podľa M. Lanyadoovej, A. Horneovej, (eds.) (2005), O. Matouška a kol. (2003) skupina uľahčuje preskúmanie mnohých vzťahov a ponúka rôzne vzory správania, rôzne pohľady na udalosti, čo je užitočné pre všetkých členov skupiny, ktorí tak majú možnosť premýšľať o sebe.

Prax skupinovej práce s mládežou i dospelými nám dovoľuje poukázať v zhode so S. Hermochovou (1989) na tieto základné charakteristiky skupinovej práce:

zámerné modelovanie sociálnych vzťahov v skupine,

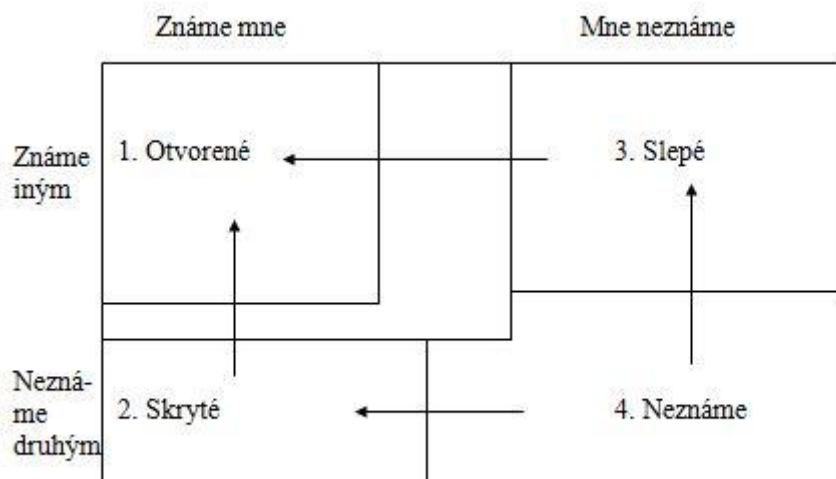
- *cielené využívanie skupinovej dynamiky,*
- *zámerné modelovanie sociálnych vzťahov v skupine,*
- *intenzívne stimulovanie procesov sociálneho učenia,*
- *podporovanie prebiehajúceho procesu sociálneho učenia atmosférou psychologického bezpečia.*

Z praxe sociálneho pracovníka pracujúceho so skupinami zisťujeme, že procesy prebiehajúce v skupine predstavujú mocné sily v úsilí o zmenu a ovplyvňovanie ľudského myslenia, emócií i správania. Skupina pomáha mladému jedincovi uspokojovať jeho potreby, v nej sa učí poznávať iných i seba samého, naplňať sociálne role a riešiť rôzne životné situácie. Prax ukazuje, že práca so skupinou detí je najlepšou cestou a súčasne aj prevenciou ako predchádzať nežiadúcemu správaniu. Je to spôsob, ako sa môže dieťa naučiť vhodným spôsobilostiam v sociálnych vzťahoch, ktorým je v kolektíve vystavené (Rosová 2010).

Členovia skupiny majú v skupinových situáciách príležitosť získať informácie o tom, ako ich správanie pôsobí na iných ľuďoch, majú možnosť uvedomovať si a objavovať prvky „Johari“ okien (Trotzer 1977).

Okno č. 1 je **otvorená oblasť** reprezentujúca informácie, ktoré majú iní aj jedinec sám a cieľom skupinovej práce je vytvárať práve toto okno. Okno č. 2 je **skrytá oblasť** a reprezentuje informácie, ktoré sú známe jedincovi, ale nie sú známe ostatným. V skupinovom procese sa často stáva, že jedinec má o sebe predstavu priateľského človeka, ostatní ho však vnímajú ako veľmi rezervovaného, namysleného a pod. V procese sebaodkrývania sa informácie jedinca posúvajú zo skrytej oblasti do okna č.1. Okno č. 3 je **slepá oblasť**, lebo obsahuje vedomosti a percepcie, ktoré nám nie sú známe, známe sú iným, ale s nami sa o ne nepodieľajú. Skupina vlastní obrovský potenciál práve v sprístupňovaní týchto informácií jedincovi. Okno č. 4 sa nazýva **neznáma oblasť**, reprezentuje potenciál pre rast, ktorý je súčasťou všetkých vzťahov. Informácie sa málokedy pohybujú priamo od neznámeho k otvorenému, obvykle putujú cez skryté alebo slepé okno do otvorenej oblasti (obrázok č. 2). Vedúci skupiny sa musí snažiť v skupinovej práci vytvárať atmosféru, ktorá umožňuje, aby mechanizmy sebareflexie a spätnej väzby fungovali konštruktívnym spôsobom.

Obrázok č. 1: Johari okno (Trotzer 1977)



J. Gabura, P. Gabura (2004) potvrdzujú, že model „Johari“ okna je optimálnym ilustratívnym modelom sebavnímania a toho, ako nás vnímajú iní ľudia, zjednocuje náš pohľad na seba s pohľadom iných ľudí. Pochopenie nášho individuálneho „Johariho“ okna nám umožňuje efektívnejšie komunikovať s inými ľuďmi a hľadať optimálne riešenia problémových situácií.

Prax skupinovej práce ukazuje, že členovia skupiny majú výhodu v tom, že môžu praktizovať behaviorálne a postojoyé zmeny skôr, než sa o ne pokúsia v skutočných životných situáciách. To im umožňuje rozvíjať sebadôveru potrebnú k uskutočňovaniu zmien mimo skupiny a skúšať nové efektívnejšie formy správania, ktoré sa snažia nacvičiť pred návratom do reálneho prostredia (Rosová 2004, 2010).

7.3.1 Druhy skupín

Š. Strieženec (1999, s. 116) uvádza, že zaradovanie jednotlivcov do skupín sa uskutočňuje podľa takých kritérií, „*ktoré zefektívňujú prácu v skupine a vytvárajú najprijateľnejšiu atmosféru*“.

Na rozlíšenie skupín existuje veľa spôsobov. Odborná literatúra rozlišuje v základe skupiny primárne, zložené z malého počtu ľudí. Malé sociálne skupiny predstavujú súbor ľudí, tvorený dvoma alebo viacerými ľuďmi, charakterizovaný vzájomným uvedomovaním si seba ako skupiny a potencionálnou vzájomnou interakciou (Výrost, Slaměník 1997). V sekundárnych skupinách, ktoré sú početnejšie, nie je kritérium vzájomného poznávania a interakcie splnené.

O. Matoušek a kol. (2003) rozpoznáva šesť druhov skupín:

1. **Skupiny na základe rovnakého sociálneho problému** - napríklad drogová závislosť osoby.
2. **Účelovo zamerané skupiny**, ktoré riešia nejaký problém.
3. **Psychoterapeutické skupiny**.
4. **Svojpomocné skupiny** založené na vzájomnej pomoci a podpore - napríklad skupina rodičov s mentálne postihnutými deťmi.
5. **Skupiny pre výcvik ľudských vzťahov** - sú experimentálne a týkajú sa citlivosti a reakcií na sociálne problémy.
6. **Skupiny na dosiahnutie sociálnych cieľov** (práca s mládežou, práca s komunitou).

K podstate malej spoločenskej skupiny patrí týchto šesť základných znakov:

- tvoria ju tri alebo viac osôb, ktoré majú spoločné ciele,
- členovia sú spojení trvalými záväzkami,
- členovia skupiny sa navzájom poznajú,
- komunikujú vždy tvárou v tvár,
- utvárajú spoločenské normy, ktoré sú záväzné pre správanie všetkých členov skupiny,
- predpokladom dosahovania spoločných cieľov je vzájomná závislosť sociálnych rol, ktoré podmieňujú organizáciu skupinového života, trvanie úloh a činností. (Tokárová a kol. 2002)

7.3.2 Hlavné zásady ovplyvňujúce skupinovú formu práce

Skupina prostredníctvom spoločne dohodnutých noriem vytvára sociálne prostredie bezpečia. K odporúčaným normám skupinovej práce podľa S. Hermochovej (1989), J. Tholtovej, M. Žuffovej, A. Sučákovéj (2000), D. Rosovej (2010) patria.

- Rozhoduj sám o tom, čo chceš povedať, hľadaj spôsob, ako povedať veci, ktoré sa nemusia ostatným členom skupiny páčiť.
- Preruš diskusiu, ak sa jej z nejakého dôvodu nemôžeš zúčastniť, napríklad sa nudiš, si nahnevaný... Duchom neprítomný člen skupiny je stratou nielen pre neho samého, ale aj pre ostatných členov skupiny.
- Keď to považuješ za vhodné, vyvolaj ”stop” a zorientuj sa v tom, čomu nerozumieš.
- Hovoriť môže len jeden, vedľajšie hovory rušia.

- Experimentuj sám so sebou. Polož si otázku, či spôsob, ktorým konáš, je spôsobom, ktorým konať chceš. Ak tomu tak nie je, prekonaj strach z negatívnych pocitov, s ktorými je zmena spočiatku spojená.
- Poznaj signály svojho tela. K lepšiemu pochopeniu momentálnych pocitov je treba naučiť sa sledovať i telesné stavy, ktoré sprevádzajú určité situácie.
- Hovor za seba. Pokús sa oddeľovať názory iných od vlastných názorov.
- Dávaj spätné informácie. Hovor o tom, ako na teba pôsobí správanie iných členov skupiny. Nehodnot', hovor o svojich pocitoch. Presvedči sa, či je schopný ten, ku komu chceš hovoriť, tvoj názor prijať.
- Informácie, ani zážitky, ktoré v priebehu skupinovej práce získaš, sa mimo skupinu nedávajú.

Z odborných literárnych prameňov sa dozvedáme o niekoľkých zásadách práce so skupinou. Na základe skúseností z praxe vyberáme **tieto hlavné faktory, ktoré ju ovplyvňujú:**

1. Komunikačná stránka – aby mohla skupina fungovať, je dôležité vytvoriť určitú úroveň komunikácie, vhodnú verbalizáciu a jasné vyjadrovanie sa (Rosová 2010).

Všeobecne platí, že nemožno nekomunikovať. Aktivita i pasivita, slová i mlčanie, majú svoj informačný význam. Aj keď priamo nekomunikujeme, komunikáciu už svojou prítomnosťou spoluvytvárame a ovplyvňujeme.

Komunikácia plní funkcie, ktoré nájdú svoje uplatnenie v bežnom živote, ale i v rámci edukačného procesu. Za primárnu možno považovať **socializačnú funkciu**, ktorej základ spočíva v rodine. Aktivita a podpora rodiny pomáha dieťaťu zžiť sa so sociálnym prostredím, čím sa podporuje sociabilita a uľahčuje celková socializácia (Cabanová 2006).

Vzdelávacia funkcia spočíva v odovzdávaní, dopĺňaní, spresňovaní a korigovaní informácií, ktoré odosielateľ poskytuje adresátovi.

Výchovná funkcia spočíva v možnosti pôsobenia na emotívnu a konatívnu zložku osobnosti jedinca, pričom sa zdôrazňuje aktívna účasť a spolupráca jednotlivca, napríklad prevencia v protidrogovej závislosti.

Zbližovacia a posilňovacia funkcia reči prostredníctvom napríklad úsmevu, pochvaly, pozitívnej haptiky umožňuje vytvárať kladné medziľudské vzťahy a dosiahnutie spolupráce.

Inštruktážna funkcia predpokladá poskytnutie určitého návodu na riešenie problému, napríklad komunikácia medzi rodičom a dieťaťom.

Zábavná funkcia je zameraná na rozptýlenie, pomáha akumulovať sily na nové činnosti, napríklad komunikáciu v rodine, s priateľmi, v komunite (Cabanová 2006).

Ku kritériám úspešnej komunikácie zaradujeme.

- 1.) **Jednoduchosť** – spočíva v podaní jasnej informácie- napríklad pri rozhovore s rodičom treba viesť rozhovor bez zdĺhavého popisu situácie, nepoužívať pre rodiča neznámu terminológiu.
- 2.) **Stručnosť** – pôsobí profesionálne. Stručnosť nemožno zamieňať so strohosťou, či

neochotou.

3.) **Zreteľnosť** – vystihuje jasne podstatu veci.

4.) **Vhodné načasovanie** – je potrebné pri závažnom riešení problémov. Podmienkou je pokojné prostredie, nerušený priestor.

5.) **Adaptabilita** – prispôsobenie štýlu rozhovoru reakciám poslucháča, pričom si treba všímať jeho neverbálne prejavy. (Venglářová, Mahrová 2006)

Základom úspešnej skupinovej práce je, aby mal každý z členov skupiny právo byť vypočutý a rešpektovaný, aby mal priestor na vyslovenie svojho presvedčenia, na diskusiu bez odcudzovania, k čomu je potrebné vytvoriť atmosféru pre otvorenú a dôvernú komunikáciu (Rosová 2009, 2010).

Prax skupinovej práce ukazuje, že pre optimálnu komunikáciu v skupine je dôležité stanovenie pravidiel, ktoré nám pri rozhovore umožňujú vzájomne sa akceptovať a tolerovať. Zároveň učia členov skupiny navzájom sa počúvať, vedieť vyjadriť vlastný názor, hovoriť o svojich pocitoch. Pravidlá je dôležité stanoviť si hneď pri prvom stretnutí, aby práca so skupinou bola od začiatku efektívna (Rosová 2005). Jasné pravidlá skupiny umožňujú určitú istotu a ochranné mantinely pre jedinca, zároveň podporujú efektívnosť každého skupinového stretnutia (Komárková, Slaměník, Výrost 2001).

2. Dynamika skupiny – O. Matoušek a kol. (2003) nazýva skupinovú dynamiku súhrnom noriem a interakcií, vzťahy medzi členmi skupiny, vzájomné reakcie i to, čo prichádza zvonka. J. Langmeier, K. Balcar, J. Špitz (2000, s. 247) uvádzajú, že sú to „...všetky sociálne procesy a interakcie s ich emocionálnymi, verbálnymi i neverbálnymi sprievodnými znakmi.“ Každý člen skupiny je vystavený mnohým vplyvom, ktoré musí spracovávať. Môže ich využiť k pozitívnej zmene prejavujúcej sa na jeho správaní v skupine i mimo nej.

Podľa S. Kratochvíla (1995) patria ku skupinovej dynamike najmä:

- ciele a normy skupiny, ich utváranie, vplyv na členov,
- roly (napríklad rola hviezdy, obetného baránka...),
- vodcovstvo v skupine, vzťahy závislosti i rivalita,
- skupinová kohézia, snaha udržať skupinu a spolupracovať na spoločných úlohách,
- skupinová tenzia, prejavovanie nepriateľských pocitov a nesympatií,
- projekcia minulých skúseností a vzťahov do aktuálnych interakcií s jednotlivými členmi,
- tvorba podskupín a ich vzťahy k celej skupine.

3. Osobnosť vedúceho skupiny - Prítomnosť skúseného vedúceho je pri všetkých aktivitách dôležitá. Prispieva k vytvoreniu pocitu istoty, ktorým možno urobiť i neobvyklé kroky a pokusy. Vzniknuté konflikty, nedorozumenia, výrazné emocionálne prejavy niektorých členov skupiny musí mať vedúci pod kontrolou. Vedúci sa v skupine stáva vzorom, obrazom dospelého, ku ktorému sa mladí chcú priblížiť. V tejto súvislosti upozorňujeme na dôležitosť odbornej erudovanosti, pripravenosti vedúceho skupiny. Pri aplikovaní techník a hier musí vedúci skupiny vychádzať z potrieb jednotlivých účastníkov alebo celej skupiny. Nesmie zabúdať na skutočnosť, že technikou sa snaží podporovať

osobný rast a vývin jedinca, pomáha mu pri rozvíjaní jeho potenciálu, prípadne pri riešení jeho osobných problémov. Používané techniky majú svoj cieľ, pracovný postup s pripravenými pomocnými materiálmi, trvajú určitý predpokladaný čas, dôležitá je fáza vyhodnotenia. Je nevyhnutné, aby sa vedúci skupiny vopred starostlivo pripravil na stretnutie (Rosová 2010).

Domnievame sa, že úlohou vedúceho skupiny je nezaujatosť, neutralita, spojená s pripravenosťou byť každému členovi skupiny nablízku (byť k dispozícii), odpovedať na interakcie členov skupiny a spolupracovať. Jeho základným postojom je nepodmienené prijatie každého jedinca ako samostatnej osobnosti (Rosová 2004).

7.4 Odporúčania pre vedúcich skupín

Prax skupinovej práce ukazuje, že pri aplikovaní jednotlivých techník a hier musí vedúci skupiny vychádzať z potrieb jednotlivých účastníkov alebo celej skupiny. Nesmie zabúdať na skutočnosť, že technikou sa snaží podporovať osobný rast a vývin jedinca, pomáha mu pri rozvíjaní jeho potenciálu, prípadne pri riešení jeho osobných problémov. Používané techniky majú svoj cieľ, pracovný postup s pripravenými pomocnými materiálmi, trvajú určitý predpokladaný čas, dôležitá je fáza vyhodnotenia. (Rosová 2010)

Odporúčania pre vedúceho skupiny.

1. Pripraviť si úvodnú inštrukciu, formu jej prezentácie. Inštrukcia musí byť jasná a zrozumiteľná pre všetkých prítomných.
2. Ak niektoré z techník vyvolajú už vopred v členoch skupiny neochotu k účasti, treba akceptovať túto skutočnosť. Niekedy sú deti príliš unavené, preto je vhodné pripraviť si náhradnú alternatívu.
3. Pri dramatických, výtvarných, hudobných, či iných technikách, kde účastníci prezentujú svoje dielo, je nevhodné hodnotiť kvalitu či technickú úroveň prejavu. Odporúčame zamerať sa na obsah, ktorý chcel autor ostatným členom skupiny tlmočiť, pocity a proces tvorby.
4. Z hľadiska podporovania efektívneho procesu sociálneho učenia je potrebné u väčšiny techník nevynechať rozhovory po ukončení hry. Umožňujú vyjadriť a vyjasniť komunikačné nedorozumenia, pochopiť spätné väzby, dozvedieť sa o sebe a iných dôležité informácie a poznatky.
5. Techniky náročnejšie na emocionálne prežívanie (napríklad pantomimické, sociometrické, výtvarné techniky...), kde hrozí nebezpečenstvo zosmiešňovania, či sociálneho odmietnutia je vhodné zaraďovať do programu až keď sú vzťahy v skupine stabilizovanejšie a je vytvorený základný pocit bezpečia a dôvery.
6. Významné je časové trvanie techniky. Efektívne sú hry, cvičenia, techniky, ktoré sú ukončené včas, čím nestrácajú dynamiku a aktívny náboj.
7. Vedúci má výrazný vplyv na vývin členov skupiny, preto je žiadúce, aby sa usiloval získať od kolegov, členov odborného tímu, ktorý program realizuje neustálu spätnú väzbu na svoje fungovanie.
8. Vedúci skupiny musí absolvovať sociálno - psychologický tréning, ktorý mu umožní získať zážitok na sebe a osobnú skúsenosť s intenzitou a hĺbkou pôsobenia skupinových

procesov, komunikácie a interakcie (Rosová 2010). K. Kopřiva (1997) zdôrazňuje, že absolvovaním výcviku sa u sociálnych pracovníkov zmenší možnosť, že si by si svoje osobné problémy odreagoval na klientoch.

Vychádzajúc z praxe skupinovej práce zisťujeme, že vedúci skupiny musí pozorne sledovať aj atmosféru skupiny a byť flexibilný k prípadným zmenám obsahu (štruktúry) skupinovej práce v závislosti od aktuálnych potrieb členov. Ak vystúpi problém, treba sa mu v skupine venovať a plánovaný program posunúť (Rosová 2010).

7.5 Syndróm vyhorenia

Reagovať na potenciálnu šírku problémov, na ktoré ľudia hľadajú pomoc, je skutočnou výzvou pre každého pomáhajúceho. Tu sa opäť črtá riziko pre pomáhajúceho profesionála a síce, že klientovo nešťastie sa odrazí i na neho, pričom sa začne cítiť zavalený a prestane situáciu zvládať. To môže viesť dokonca k nevhodným reakciám na takéto situácie, napríklad k panikáreniu, unáhlenému zaangažovaniu ďalších ľudí bez ohľadu na prianie klienta, zrútenie sa do pocitov neschopnosti či k ignorovaniu klientovho nešťastia a podobne (Culley, Bond 2008).

V súvislosti s vyššie uvedeným je často diskutovanou témou oblasť syndrómu vyhorenia pomáhajúcich profesionálov. Vyhorenie je ťažkou situáciou nielen pre samotných pomáhajúcich, ale aj pre ich vedúcich, samozrejme v neposlednom rade i pre ich klientov. Do istej miery ide o očakávaný následok špecifickej a enormnej záťaže, ktorú prináša každá pomáhajúca profesia. Spravidla klient má nielen jeden, ale viac problémov, ktoré nie je schopný vlastnými silami riešiť. Často od pomáhajúceho očakávajú viac, než im môže poskytnúť. Profesionál, ktorý má pomáhať, by pritom mal byť s klientom naladený na rovnakú vlnu, nielen prejavovať pochopenie, ale angažovane sa zúčastňovať na riešení klientových problémov. Okrem záťaže, ktorú predstavujú klientove nereálne očakávania a jeho rôzne znevýhodnenia, sa pracovníkovi môžu stavať do cesty aj iné, systémové prekážky – napríklad neexistencia dostupných služieb, ktoré by klient potreboval. Aj samotná rola pomáhajúceho profesionála je často definovaná veľmi nejasne, niekde medzi úlohou hodnotiteľa disponujúceho štátnou mocou a rolou klientovho spojenca, ktorému má pomáhať napríklad aj v boji so štátnou mocou. V tomto priesečníku protichodných nárokov sú pracovníci vystavení stresu, aký iné profesie nepoznajú (Matoušek in Maroon 2012).

Vyhorenie je výsledkom obrovského stresu a/alebo tlaku, ktorý sa nahromadil na jedinca v priebehu času. Štúdie ukazujú, že až 40% zamestnancov verí, že ich pracovné vyťaženie je nezmyselné, pričom 1z 3 zamestnancov má pocit chronickej prepracovanosti. Mnoho z týchto zamestnancov má pocit, že si nemôžu ani vziať dovolenku, pretože majú príliš veľa práce, alebo pociťujú zo strany organizácie, v ktorej pracujú príliš veľký tlak na dokončenie svojej práce. Väčšina z týchto jedincov sa buď blíži k vyhoreniu, alebo sa už v stave vyhorenia nachádza. (Worst 2012)

Pomáhajúce profesie často energiu značne odoberajú, profesionáli sú preťažení množstvom ľudí, o ktorých sa majú postarať, nemajú pre svoju prácu dobré podmienky, vyčerpáva ich súcitiť, nie sú pre kontakt s klientom dobre vycvičení a pod. Ak je naša energetická bilancia dlhodobo záporná, dostaneme sa do stavu syndrómu vyhorenia. K jeho

hlavným prejavom patria depresie, ľahostajnosť, cynizmus, stiahnutie sa z kontaktu, strata sebadôvery, časté choroby a telesné problémy. Nehovoríme o obvyčajnej únave, prechodnej kríze, či charakterovom ryse. Do syndrómu vyhorenia je vždy vpletená otázka zmyslu vlastnej práce (Kopřiva 2006).

Syndróm vyhorenia je bolestná skúsenosť, ale pokiaľ sa včas rozpozná, dá sa mu vyhnúť, i obmedziť jeho škody. Táto skúsenosť môže byť pre postihnutého profesionála prvým krokom k tomu, aby začal lepšie vnímať sám seba, aby urobil rozhodujúce zmeny vo svojom živote a posilnil svoju osobnosť (Maroon 2012).

Účinne pomáhať druhému človeku je preto prekvapivo zložitá záležitosť. Veľmi jednoducho sa môže napríklad stať, že sa do svojej úlohy príliš ponoríme. Klient nás často vníma ako človeka, a nielen ako odborníka, pričom odhaduje, či na nám môže zveriť so svojimi dôvernými myšlienkami a či mu dokážeme pomôcť. Taktiež kompetencie, ktoré pomáhajúci používajú, môžu byť veľmi silným nástrojom a ich využívanie stavia odborníka do silnej a vplyvnej pozície. To na jednej strane odborníkovi umožňuje riešiť komplikované problémy a využívanie profesionálnych kompetencií mu prináša osobné i profesijné uspokojenie. Na strane druhej, je však nevyhnutné poukázať na význam etického povedomia pomáhajúcich profesionálov. Niekedy nie je jednoduché rozhodnúť sa, čo je a čo nie je etické. Napríklad v prípade, že odborník využívajúc svoje kompetencie núti klienta do niečoho, čo síce považuje za užitočné a pre klienta prospešné, avšak klient o tom nie je presvedčený, prípadne sa tomu bráni. Rozhodnúť, čo je etické môže byť problematické v každom type pomáhajúceho vzťahu a bude závisieť od kontextu, od roly odborníka, na okolnostiach a výklade týchto okolností. Klienti obvykle očakávajú od pomáhajúcich profesionálov v etickej oblasti aby boli dôveryhodní, úctiví, kompetentní a zodpovední (Culley, Bond 2008). Ďalšou etickou dimenziou v pomáhajúcom vzťahu je otázka moci. Moc je nepochybne veľmi dôležitá a pomáhanie ovplyvňuje. Zatiaľ čo klient je do istej miery bezmocný už len tým, že niečo potrebuje, pomáhajúci profesionál je mocný tým, že pomáha. Moc pracovníka je často vymedzená oficiálnymi predpismi, zákonmi, občas aj neoficiálnymi zvykmi a pod. Pomáhajúci profesionáli si nutne musia uvedomiť, že ich mocenská pozícia silne ovplyvňuje možnosti a spôsob poskytovania pomoci (Kopřiva 2006).

Význam dodržiavania etických princípov v pomáhajúcich profesiách je často rozvíjanou a diskutovanou témou. Svedčí o tom i existencia celého radu etických kódexov v rámci rôznych pomáhajúcich profesií, v takmer každej krajine. Etické kódexy poskytujú usmernenia pre pomáhajúcich pracovníkov v oblasti etiky práce v pomáhajúcej profesii. Kódexy národných profesionálnych organizácií majú svoje podobnosti, avšak i rozdielnosti. Vo veľkých krajinách, ako je napríklad USA, kde existuje niekoľko národných profesionálnych organizácií i v rámci jednej oblasti (ktorou môže byť napr. sociálna práca) - každá môže mať svoj etický kódex alebo obdobný profesionálny praktický dokument. Napríklad The National Association of Social Workers (NASW) vyvinula niekoľko praktických etických sprievodcov, len napríklad v oblasti starostlivosti o nevyliciteľne chorých sú známe dva dôležité a to tzv. Client self-determination in end-of-life decisions, z roku 2003 a NASW standards for social work practice of palliative and end-of-life care z roku 2004. Publikácie od rôznych organizácií poskytujú veľa zdrojov, ktoré pomôžu

pomáhajúcim profesionálom realizovať základné etické rozhodnutia v ich každodennej praxi (Corey et al. 2011).

7.6 Komunikácia a jej funkcia pri zachovaní kvalitných sociálnych vzťahov

Komunikácia zastrešuje všetko čo sa medzi ľuďmi odohráva. Stala sa najdôležitejším faktorom určujúcim to, aké vzťahy si človek vybuduje a čo sa komu vo svete stane (Satirová 1994). Komunikačný proces je jedným z ústredných spôsobov akým si vymieňame informácie s okolitým svetom. Je považovaná za kľúčovú pre mnohé povolania.

Komunikačný proces prebieha tak, že jedna strana informáciu posielajú a druhá strana ju prijíma v určitom čase. Tento proces zahŕňa sociálne vzťahy medzi odosielateľom/komunikantom a príjemcom/recipientom komunikácie, ktorí na seba navzájom pôsobia (Řezáč 1998). V prípade, že odosielateľ je počas posielania informácie nejako vyrušený príjemcom, samotný odkaz i jeho interpretácia budú ovplyvnené. Tento jav je pomerne častý, keďže ľudia majú rôzne názory, myšlienkové pochody, prejavy a pod. (Hall 1999).

Priamy styk s druhým človekom nám umožňuje komunikovať i bez slov. Z toho, ako jedinec udržuje očný kontakt, akú má mimiku tváre a gestiku, celkové držanie tela, už tým nám toho dokáže o sebe veľa prezradiť. Avšak tento neverbálny druh komunikácie môže niekedy spôsobiť mnoho nedorozumení. Tým, že človek svoje myšlienky a pocity nevysloví, si môžeme vždy len domýšľať ich význam. Preto pre nás podstatnejším druhom medziľudskej komunikácie je verbálny kontakt. Psychiater David D. Burns (in Soudková 2006) uvádza vo svojej knihe *The feeling good handbook*, že dobrá komunikácia má dve hlavné charakteristiky a dochádza k nej keď:

- snažíme sa hovoriť priamo a otvorene vyjadrovať svoje pocity a myšlienky,
- snažíme sa vypočuť si a porozumieť myslenie a cítenie druhých osôb.

J. Řezáč (1998) tvrdí, že adekvátna komunikácia prebieha vtedy, keď komunikant je schopný správne a jasne vyjadriť svoje zdelenie a na druhej strane recipient ho dokáže prijať s čo najmenším skreslením.

Aby sme predišli tomuto komunikačnému šumu alebo nejakým zbytočným nedorozumeniam, je dobré si v rámci komunikácie vysvetliť nejasnosti hneď ako nastanú a to pokojným nehádavým spôsobom. Niekedy je žiaduce napríklad klásť vhodné zvolené otázky, ktoré nám pomôžu danej veci lepšie porozumieť. V rámci dobrého priebehu komunikácie by sme sa mali snažiť vcítiť do nášho komunikačného partnera, pokúsiť sa „vidieť svet jeho očami,“ pričom sa môže jednať o tzv. myšlienkovú empatiu. Vtedy je vhodné v niektorých situáciách parafrázovať slová toho druhého alebo pozorne vnímať, čo druhá osoba cíti vo vzťahu k tomu, čo hovorí (Soudková 2006). Musíme sa tiež naučiť vyhýbať sa negatívnym javom, ktoré môžu našu komunikáciu veľmi skomplikovať.

D. D. Burns (in Soudková 2006) uvádza niektoré charakteristiky nesprávnej komunikácie, Uvedieme si len niekoľko najdôležitejších:

- 1/ pravda – trváme na svojom a nepripúšťame žiadne konštruktívne argumenty iných;
- 2/ nevyjadrené požiadavky – sťažujeme sa na súčasný stav, ale nie sme schopní požiadať

priamo o to, čo chceme;

3/ predčasné pomáhajúce alebo riešenie – bez vypočítania sa snažíme druhej osobe hneď navrhnúť „správne“ riešenia a pomáhať jej;

4/ protiútok – reagujeme impulzívne na kritiku prichádzajúcu z druhej strany;

5/ odbočovanie do minulosti – pripomíname druhej strane minulé nespravodlivosti a krivdy.

Vhodne zvoliť komunikačnú techniku, obzvlášť v konfliktných situáciách alebo pri výmene názorov, nie je jednoduché. Ak však budeme mať na pamäti charakteristiky nesprávnej komunikácie a budeme vnímavejší voči partnerovi s ktorým komunikujeme, môžeme sa nepríjemnostiam v komunikácii lepšie vyhnúť.

Pre hladší priebeh sociálnej komunikácie a sociálnych vzťahov vôbec si budujeme a osvojujeme pozitívny postoj k svetu i k sebe samému, snažíme sa ho integrovať do vlastného životného štýlu.

Dobré komunikačné schopnosti pomáhajú znížiť stres. Je to možné hlavne preto, že sú dobrou prevenciou proti sociálnej úzkosti. Keď sme schopní svoje potreby a pocity vyjadriť, dostaneme ich viac-menej na povrch a sme schopní ich potom lepšie kontrolovať. Tým sa zbavíme pocitu bezmocnosti, ktorý by nás mohol ohroziť (Praško, Prašková 1996).

Niekedy stačí problém len verbalizovať a naraz cítime určitý odstup a nadhľad nad situáciou a sme schopní začať hľadať možné riešenia. Schopnosť efektívne komunikovať s ľuďmi, správať sa primerane situácii, porozumieť druhým, či schopnosť odolnosti v medziľudských vzťahoch sa nazýva sociálna spôsobilosť. Sociálna spôsobilosť je súbor schopností človeka odovzdať druhým ako sa cíti, čo prežíva, čo od nich potrebuje a berie pri tom na nich ohľad (Praško, Prašková 1996).

7.7 Sociálne konflikty ako súčasť života

Asi každý človek by si prial mať so svojim okolím dobré harmonické vzťahy. Nie je to však úplne možné, pretože každé individuum pochádza z rôzneho sociálneho prostredia, každý je formovaný inými vzťahmi a ľuďmi okolo seba, je odlišný vo svojom vnímaní sveta a diania okolo seba. Vďaka tejto rôznorodosti je na jednej strane svet pestrejší, no na druhej strane môžeme naraziť na nepochopenie a zažívať rôzne nedorozumenia. Takéto konfrontácie s odlišnosťou sa nazývajú konflikty.

Konflikty sú neoddeliteľnou súčasťou ľudského života. Sú prítomné všade tam, kde sa vyskytuje človek spolu s ďalším jedincom, prípadne celou skupinou, všade kde prebieha sociálna interakcia. Vznikajú ako prirodzená súčasť sociálnych vzťahov. Slovo „konflikt“ je latinského pôvodu (*conflictus*, *us*, m.- zrážka). Prvotný význam tohto slovesa je udrieť. Konflikt teda znamená stretnutie dvoch alebo viacerých úplne alebo do určitej miery navzájom sa vylučujúcich či protichodných snáh, síl a tendencií. Sila konfliktu závisí na tom, aké tendencie sa stretávajú. Konflikty možné riešiť súperením alebo spoluprácou. (Křivohlavý 2002).

Konflikt je často dôsledkom rozdielného videnia tej istej skutočnosti, pričom rozdielny uhol pohľadu účastníkov konfliktu je daný predchádzajúcimi skúsenosťami, zážitkami,

momentálnym naladením, ale i výchovou, kultúrnym zázemím, predsudkami a pod. (Határ a kol. 2007).

Zrejme nikto nemá konflikty rád, avšak ťažko je možné absolútne sa im vyhnúť, skôr sa s nimi stretávame denne. Ak sa človek dokáže s konfliktom vysporiadať dobre, môže ho využiť i vo svoj prospech. K tomu potrebuje vedieť konflikt rozpoznať a zvládnuť ho, najlepšie naučenými nástrojmi (Ursiny 2003).

Konflikt vzniká v momente napätia. Veľa krát je ho možné ovplyvniť alebo aspoň odhadnúť, že sa situácia vyhrocuje. Nemá zmysel sa mu vždy a za každých okolností vyhýbať alebo sa mu snažiť predísť. Keď konflikty prepuknú a udržia sa v neosobnej a faktickej rovine, môžu byť často prospešné – uvoľnia totiž atmosféru napätia (Kolajová 2006).

V odbornej literatúre sa stretávame v zásade s dvoma pohľadmi na konflikty a to s pohľadom sociologickým a psychologickým. Sociologický sa zameriava skôr na to, od koho ku komu konflikt smeruje, následne rozlišuje konflikty intrapersonálne (prebiehajúce vo vnútri jednej osoby), interpersonálne (prebiehajúce medzi dvoma a viacerými osobami), vnútroskupinové (prebiehajúce vo vnútri jednej skupiny), medziskupinové (prebiehajúce medzi dvoma, prípadne viacerými skupinami). Psychologický pohľad skúma zdroj, obsah konfliktu – potom hovoríme napríklad o konflikte vzťahov, hodnôt, informácií, záujmov a pod.

Podľa počtu zúčastnených osôb delíme konflikty na:

- 1/ intrapersonálne- vnútorné, osobné konflikty jednej osoby;
- 2/ interpersonálne- konflikty medzi dvoma ľuďmi;
- 3/ skupinové- konflikty vnútri danej skupiny ľudí;
- 4/ medziskupinové konflikty- konflikty medzi dvoma skupinami. (Křivohlavý 2002)

Reálne konflikty obsahujú mnoho psychologických aspektov, kedy môže tá či oná stránka prevládať. Podľa extrémnej dominancie tej či onej psychologickéj charakteristiky môžeme konflikty rozdeliť na:

- a) konflikty predstáv;
- b) konflikty názorov;
- c) konflikty postojov;
- d) konflikty záujmov. (Křivohlavý 2002)

Pripomíname, že v praxi sa stretávame s konfliktami zmiešanými.

a) Konflikty predstáv

Predstavy sú základným materiálom nášho uvažovania. Predstavy si utvárame na základe percepcie - vnímania toho, čo vidíme, počujeme atď. Príčinou je fakt, že každý z nás má iné potreby, túžby a očakávania, má aj inú motiváciu, ktorá rozhoduje o tom, čo si budeme všímať. Preto sa naše predstavy líšia. Pri tvorbe predstáv sa často stretneme s predsudkami - určitou predpojatosťou, apriórnym postojom, či už v prospech alebo neprospech daného javu, bez primeraného opodstatnenia. Zväčša ide o hanlivý postoj, či súbor postojov ku všetkým alebo väčšine členov nejakej skupiny (Hewstone, Stroebe 2006).

Každý na svet pozeráme vlastnými očami z vlastného priestoru, preto je prirodzené, že sa naše predstavy líšia a vznikajú konflikty predstáv v medziľudskom styku. Možno ich riešiť

dvojakým spôsobom: ozrejmnením našich vlastných predstáv alebo požiadanim partnera, aby nám priblížil tie svoje (Křivohlavý 2002).

b) Konflikty názorov

Názor sa od predstavy líši tým, že spojíme určitú predstavu s hodnotiacim súdom. Zhodnotíme určitú situáciu zo svojho hľadiska, pričom sa tieto môžu výrazne odlišovať od uhla pohľadu nášho komunikačného partnera. Zdá sa, že medzi ľuďmi s odlišnými hodnotiacimi škálami dôjde k rozporu oveľa jednoduchšie než medzi ľuďmi s blízkymi štruktúrami hodnotiacich škál (Křivohlavý 2002).

Každý človek má vlastné škály, ktorými hodnotí dianie okolo seba. Individuálne javom prikladá určitú váhu podľa subjektívneho vnímania dôležitosti. Riešiť názorové konflikty môžeme rôznymi spôsobmi. Jednou z možností je držať sa noriem alebo sa spýtať na názor odborníka, pri viacerých odlišnostiach názorov využívame hlasovanie, čo v podstate predstavuje snahu o objektivizáciu. Inokedy je možné nechať situáciu otvorenú a dohodnúť sa s partnerom, že každý si bude stáť za svojim názorom a nie je nutné hľadať stopercentnú pravdu, ktorá nie vždy existuje.

c) Konflikty postojov

Postoje boli definované početným mnohými autormi, uvedieme aspoň niekoľko z nich. V rámci určitej sociálnej interakcie môžeme predvídať správanie jedinca. Umožňuje nám to predpokladať partnerovo jednanie, ktoré bude nasledovať. Vznikajú postoje človeka, v ktorých sa osobnosť prejavuje ako celok a sú výsledkom predchádzajúcich interakcií. Postoj sa prejavuje v správaní a jednaní človeka a spätne tak ovplyvňuje utváranie ďalších vzťahov človeka k prostrediu (Řezáč 1998).

J. Křivohlavý (2002) hovorí o postoji ako o názore zafarbenom osobným citovým vzťahom.

J. Řezáč (1998) postoj definuje ako získaný hodnotiaci vzťah človeka k objektom a javom životného prostredia príznačný výberovosťou a zameranosťou jednotlivých psychických procesov i osobnosti ako celku, prejavujúci sa predispozíciou k určitému jednaniu (pripravenosťou jednať určitým spôsobom).

Uvádzame tri rôzne možné vplyvy na vznik konfliktov postojov.

1) Vplyv rôznych charakteristík partnera, majúceho odlišný postoj, na zmenu môjho vlastného postoja. Z výsledkov mnohých laboratórnych pokusov sa ukázalo, že ľudia s podobnými základnými životnými hodnotami sú prístupnejší dôjsť k tvorivému riešeniu postojového konfliktu, než keď sa ich hodnoty odlišujú a to i v prípade, že sú odlišné aj ich názory.

2) Vplyv druhu, charakteru a povahy správy na riešenie konfliktu postojov. To znamená vplyv argumentácie iba pre alebo pre a proti. Jedná sa v podstate o to, či jedinec zaujíma vlastné stanovisko a utvára si vlastný záver, alebo sa rozhoduje na základe predložených možností.

3) Vplyv sociálneho prostredia na spôsob riešenia postojových konfliktov. Tým sa myslia zúčastnené strany konfliktov, dvaja alebo viac jedincov, prítomnosť divákov, posudzovateľov a pod.. (Křivohlavý 2002)

d) Konflikty záujmov

V živote sa veľakrát ocitneme v situácii, kedy čelíme tzv. konfliktu záujmov. Môže to znamenať napríklad situáciu, kedy sa pracovník vo vedúcej pozícii musí rozhodnúť o prijatí uchádzača na jediné pracovné miesto spomedzi niekoľkých ďalších uchádzačov. Prijatý však môže byť len jeden. Klasickým príkladom konfliktu záujmov môže byť súboj. Dvaja ľudia súperia, až pokiaľ jeden z nich svoj boj nevzdá. Okrem toho, môže konflikt záujmov vyvolávať i iné reakcie ako sú napr. ustúpenie, zmiernenie a nečinnosť (Frankovský, Kentoš 2008). Ide o konflikt medzi dvoma ľuďmi, tzn. o interpersonálny konflikt (Křivohlavý 2002). Tento druh konfliktu sa môže vyskytovať na všetkých úrovniach spoločnosti, nielen medzi dvoma jedincami, ale i medzi malými a veľkými sociálnymi skupinami, napr. národmi. (Pruitt in Frankovský, Kentoš 2008).

e) Konflikty rolí

Podľa J. Řezáča (1998) konflikt rolí nastáva, keď jedinec zaujímajúci jednu pozíciu je okolnosťami donútený zaujať inú rolu, ktoré sú však navzájom nezlučiteľné. Príkladom môže byť partner či manžel zamestnanca, ktorý zároveň zaujíma funkciu jeho nadriadeného. Preto vo väčšine organizácií vznikla zásada, že životný partner by nemal byť priamym nadriadeným svojmu partnerovi. Reálnejšia môže byť napríklad situácia, kedy sa priateľ stane podriadeným. Vtedy stojíme pred konfliktom rolí a musíme tejto náročnej situácii čeliť s čo najväčšou objektivitou a nezáujatosťou.

Konflikt vzniká vždy pri strete dvoch alebo viacerých potrieb jedného či viacerých účastníkov nejakej sociálnej situácie. Ako je vyššie spomenuté, konflikt dvoch ľudí sa nazýva interpersonálny. Záujmy ľudí sa rôznia v závislosti od potrieb, osobnostných vlastností, sociálnej situácie, kultúrnych zvyklostí apod. Niekedy sa človek dostáva do konfliktnej situácie v každodenných maličkostiach (napr. rozpor v rodine pri debate o nedeľnom obede), inokedy sa záujmy stretávajú v dôležitých veciach (pri uchádzaní sa o pracovné miesto).

Dôležitým činiteľom pri vzniku pracovných konfliktov býva postoj vedúceho. Ten môže konflikt riešiť napríklad autoritatívne, teda na základe svojej nadriadenosti, vplyvu alebo moci avšak väčšinou nerieši podstatu konfliktu (Frankovský, Kentoš 2008).

Žijeme v kultúre, ktorá priaznivo hodnotí úspech, vytrvalosť a nadšenie. Môže byť nepríjemné hovoriť o zlyhaní, problémoch a nešťastí. V niektorom prostredí a niektorých kultúrach znamená rozhovor o osobných problémoch takú stratu úcty a osobného postavenia, že je takmer nemožné niečo podobné urobiť. Avšak zvládnuť osobné nešťastie nie je jednoduché a tak ľudia napriek tomu riskujú a odhaľujú hlboko osobné a bolestivé záležitosti, takmer bez pohľadu na dôsledky. Medzi takéto záležitosti môžeme zaradiť napríklad stratu blízkej osoby (čo je zrejme tou najhoršou a najbolestivejšou zmenou, aká môže človeka postretnúť), depresie (ktoré môžu mať značne rôznu intenzitu), myšlienky na samovraždu (každý kto sa ocitne pod dostatočne veľkým tlakom a kto je zbavený adekvátnej podpory má svoju hranicu zlyhania a môže začať uvažovať o samovražde), závislosti (ktoré majú najrôznejšiu formu, od závislosti na legálnych až po nelegálne látky) a ďalšie (Culley, Bond 2008).

Zvládanie nepriaznivých okolností je individuálne. Poškodenie organizmu a sociálneho prostredia človeka, ktoré znamená narušenie interakcie s prostredím, opakovanie negatívnych skúseností z vlastnej neúspešnosti, bezmocnosti, konfliktu alebo i traumy – sú potenciálnym

rizikom, že jednotlivec si nevystačí so stabilizačnými mechanizmami a príde k vážnemu narušeniu aj osobnostného vývinu.

V medziľudských vzťahoch sú bežným javom, teda môžeme povedať, že sú prirodzené a do istej miery aj nevyhnutné, môžu sa totiž stať zdrojom pokroku v myslení a konaní. To však platí za predpokladu, že konflikt je riešený a nenecháva sa prerásť do násilností. Iba vtedy má konflikt pre zúčastnené strany konštruktívny, pozitívny priebeh. Nemal by sa stať súťažou „kto z koho“ a nemal by byť riešený silou, alebo autoritatívne z pozície moci, pretože vtedy prežíva naďalej. Ideálne je vyriešiť konflikt s tzv. maximálnym ziskom pre obe strany. Neprítomnosť otvoreného konfliktu nie je dobrým ukazovateľom sily a stability vzťahu. Tiež je potrebné uvedomiť si, že konflikt v sebe obsahuje objektívne prvky (obsah) a subjektívne prvky (emócie).

Niekedy nie je možné konflikt riešiť len medzi dvoma sporiacimi sa stranami. Vtedy do riešenia vstupuje tretia osoba, ktorá tak môže urobiť v zásade dvoma spôsobmi – autoritatívne alebo alternatívne. K autoritatívnym riešeniam patria rozhodnutia autoritou, arbitráž, či súdny spor. Autorita tu rozhoduje na základe vlastného úsudku, často bez vypočutia zúčastnených strán a výsledkom týchto rozhodnutí býva nespokojnosť minimálne jednej zo zúčastnených strán. Súčasným trendom je zavádzať skôr tzv. alternatívne riešenia konfliktov, ktoré sa snažia hľadať rovnováhu medzi sporiacimi sa stranami, vytvárajú priestor pre slobodné rozhodovanie zúčastnených strán o dohode, ktorá by vyhovovala obom. K alternatívam patrí napr. facilitácia, mediácia a zmierovanie (Határ a kol. 2007).

7.8 Význam sociálnopsychologického výcviku

Výcviky vznikli v dvoch líniiach. Jednou bol vznik tzv. tréningových skupín (t-skupín) a druhou vznik tzv. skupín stretnutí (tzv. encounterové skupiny, e-skupiny). Podnetom k vzniku prvého typu výcvikov bola práca K. Lewina, ktorý rozvíjal myšlienku, že tréning spôsobilostí v kontakte s ľuďmi je v modernej spoločnosti veľmi dôležitou, ale častokrát prehliadanou súčasťou vzdelávania. Prvá tréningová skupina vo výcviku základných sociálnych spôsobilostí sa konala v Betheli v štáte Maine (USA) v roku 1947. Skupiny boli pôvodne určené pre vedúcich pracovníkov v priemysle, no postupne sa rozvinuli i v iných sférach (do najrôznejších oblastí spoločenskej praxe ako napr. sociálne služby, poradenstvo, výchova a pod.). Primárne boli zamerané na rozvoj kompetencií v interpersonálnych vzťahoch, neskôr sa táto orientácia rozšírila, nakoľko sa zistilo, že v atmosfére dôvery a ozajstného záujmu medzi účastníkmi pociťujú jednotlivci veľmi hlboký, osobný zážitok zmeny (Határ a kol. 2007). Zhruba v rovnakom čase, ako prebiehali prvé t-skupiny sa na univerzite v Chicagu vyvinula iná forma intenzívnych zážitkových skupín, tzv. e-skupín, pod vedením C. Rogersa, ktorý začal s výcvikom poradcov orientovaných na problémy vojakov, ktorí sa vrátili z fronty. (Kolařík 2011). V skupinách stretávania ide predovšetkým o zblížovanie členov skupiny, uvoľňovanie sa, navodzovanie pohody, ale i o učenie sa novým formám komunikácie a kooperatívneho jednania. Tréningové skupiny sú skôr zamerané na riadiacich pracovníkov a ide predovšetkým o výcvik v odborných vodcovských kompetenciách (Kolajová 2006). K nám sa sociálnopsychologický výcvik rozšíril z bývalej NDR, kde bol známy pod názvom „Socialpsychologisches Training“. Výraz tréning bol po

príchode do ČSSR, kvôli jeho negatívnemu vnímaniu, postupne nahradzovaný výrazom výcvik (Kolařík 2011).

Pri príprave i výkone samotnej praxe pomáhajúcich profesionálov má sociálno-psychologický výcvik nezastupiteľné miesto. Orientuje sa na rozvíjanie sociálnych i profesionálnych kompetencií. Mnohí pomáhajúci profesionáli prichádzajú do praxe nedostatočne pripravení nielen na prácu s inými ľuďmi, ale i na prácu so sebou samými. Pritom zlepšovanie komunikačných kompetencií, poznávanie vlastných hraníc, možností a schopností a hlavne poznávanie silných a slabých stránok a ich prijímanie je nevyhnutnou súčasťou kvalitnej práce s ľuďmi (Kolařík 2011).

Ako sme preukázali, v terénnej praxi každej pomáhajúcej profesie možno badať celý komplex rizikových faktorov, transferujúcich sa do závažných sociálnych problémov a problémových situácií, ktoré si vyžadujú isté sociálne spôsobilosti a kompetencie, predovšetkým na strane pomáhajúceho profesionála. Jednou z ciest, ako ich získať je absolvovanie výcvikov sociálnych spôsobilostí, ktoré je možné cieľavedome nadobúdať a cvičiť v rámci tzv. výcvikovej skupiny (Határ a kol. 2007).

Čo môže pomáhajúci robiť, keď si uvedomuje, že vo vzťahu k potrebným ľuďom si nezriedka odžíva vlastné emócie, že má tendenciu nadmerne ich riadiť, že prežíva svoju prácu ako obeť, že nedokáže načúvať klientom, že si nedokáže uchrániť svoju autonómiu proti ich agresii, že mu jeho práca berie energiu a neteší ho? Existujú dve cesty – výcvik (napríklad v sebareflexii či špecifických kompetenciách) a supervízia (čo znamená dohľad, dozor, kontrola, riadenie a pod., pričom ide o proces praktického učenia, v ktorom supervízor – učiteľ, prípadne tiež skupina rovnako postavených kolegov pomáhajú supervidovanému riešiť konkrétne problémové situácie, ktoré vznikajú pri jeho práci s klientmi) (Kopřiva 2006).

Supervízia priamo rozvíja pracovníkov a pomáha im okrem iného zistiť, čo potrebujú vedieť, aby dokázali robiť svoju prácu efektívne (Kadushin, Harkness 2002). Cieľom supervízie je pomoc pracovníkovi pomáhajúcej profesie, aby bol schopný účinnejšie pomáhať svojmu klientovi. Má za cieľ umožniť pracovníkovi akýsi vhľad do svojej profesie. Proces supervízie predstavuje i vhodnú formu prevencie syndrómu vyhorenia (Vaska 2012).

Okrem iného, práve v pochopení ľudských emócií - ich vnímaní ako ochrany pred neuváženosťami, ako kultiváciu nosných medziľudských vzťahov, životnú energiu či zdroj informácií pre rozhodovanie v mnohých životných situáciách – spočíva význam sociálno-psychologického výcviku. Získané kompetencie nám umožnia vystupovať voči klientovi skutočne, autenticky, s empatickým porozumením, umožnia nám nepodmienené pozitívne prijatie klienta, pomocou nich dokážeme klientovi aktívne načúvať, vyjadrovať mu porozumenie či prijať klientove odmietnutie, ak k nemu dôjde. Každý človek a každý problém je iný a preto úspešný odborník typicky zvláda veľkú dávku neistoty, keď sa pomáhajúci proces rozvíja a je pripravený reagovať na nečakané. Určitá príprava, ako reagovať na prekvapivé a náročné situácie pomáha posilniť sebadôveru. Táto príprava, ku ktorej absolvovanie sociálno-psychologického výcviku nepochybne patrí, taktiež zvyšuje schopnosť odborníka zvládať situácie, ktoré by sa mohli vymknúť kontrole, a to tak osobe, ktorej sa pomáha, ako aj odborníkovi, ktorý pomáha. Taktiež už vyššie nastolená otázka nastavenia správnych hraníc pri pomáhaní je častou témou a problémom riešeným počas výcvikov. Problém nastáva vtedy, ak dochádza k tzv. splývaniu. Vtedy pracovník berie záležitosti

klienta príliš za svoje vlastné, čím trpí nielen pomáhajúci, ale i celý proces pomáhania. Preto je nevyhnutné rozlišovať medzi pojmami splývanie a asertivita (z angl. assert – čo znamená trvať na niečom, presadzovať, sebpresadzovať, teda vyjadrovanie vlastných práv a jednaní v súlade s nimi pri rešpektovaní práv druhých ľudí), súcit (kedy sa s klientom stotožníme) a empatia (vcítenie, kedy klientovi porozumieme, avšak ostávame objektívni a sami sebou, čo nám umožňuje pomáhať tak, ako si to vyžaduje situácia a nie ako si to vyžadujú naše emočné potreby) a pod. Podpora efektívnej komunikácie (vrátane asertivity, empatie, aktívneho počúvania), budovanie zdravých vzťahov dôvery, spolupráce, podpora autentičnosti, zvládanie stresu, kríz a konfliktov (tak osobných ako i pracovných), zásady psychohygieny a iná prevencia voči syndrómu vyhorenia – to všetko je súčasťou sociálnopsychologických výcvikov. Výcvik cielene podporuje proces sociálneho učenia, ktoré je založené na osobnej interpersonálnej skúsenosti a sprievodnom emocionálnom zážitku. Jeho cieľom je posilniť profesionálne kompetencie pomáhajúceho profesionála, predovšetkým v oblasti interpersonálnej percepcie, senzitivity, emočného sebvýjadrenia, verbálnej a neverbálnej komunikácie, kooperácie, asertivity, efektívneho riešenia a zvládania konfliktov, autoregulácie správania a zodpovednosti, rozvíjania kreativity a pod..

Jedným z cieľom sociálno-psychologického výcviku je teda učenie, ktoré chceme vyvolať pomocou určitých metód. Tento proces zámerne navodzujeme a riadime. Spôsob učenia vyžaduje od každého, aby postupne preberal zodpovednosť i za to, čomu sa učí v konkrétnej situácii. Každý účastník má vplyv na to, čomu sa chce naučiť, kedy, ako a tiež s akou intenzitou sa učeniu chce venovať. V rámci výcviku sú vytvárané podmienky na to, aby každý pracoval na základe svojich vlastných potrieb. Táto forma spája minulé skúsenosti, aktuálne procesy i predpokladané budúce nároky do jedného prúdu. V rámci sociálno-psychologického výcviku sa učiť môžeme napríklad prostredníctvom vnímania vlastných pocitov, priamym vyjadrovaním pocitov, otvorenosťou, spätnou väzbou, vytváraním vzťahových rámcov, spolunáležitostí, počúvaním a pozorovaním, odhaľovaním podobností, vlastnou iniciatívou pri voľbe aktivity, učením sa v modelových situáciách, experimentovaním s novým správaním, optimizmom a pod. (Kolajová 2006).

Napriek neskoršej rôznorodosti jednotlivých typov výcvikových skupín platia pre všetky typy skupinového výcviku niektoré základné charakteristiky a to:

- ide o miniaturizovaný model spoločnosti,
- pracuje sa so skupinovými procesmi,
- ide o intenzívny, zámerne navodený proces učenia sa,
- prebiehajúci proces učenia je podporovaný atmosférou psychologického bezpečia,
- je zvýraznená rola členov skupiny oproti role trénera. (Hermochová, Vaněková in Határ a kol. 2007)

Od sociálno-psychologického výcviku je možné mnoho očakávať – napríklad rozvíjanie všeobecnej komunikačnej a inej dispozície, kultivovať schopnosť reflexie iných i seba samého, upozorňovať jedinca na jeho silné stránky i rezervy, mapovanie osobného komunikačného i percepčného štýlu, kultivovanie vyjadrovania a prijímania emócií, zvyšovanie citlivosti k neverbálnej komunikácii, prispieť potenciálne k porozumeniu medzi rôznymi kultúrami a pod. Naopak od výcviku nemožno očakávať, že zmení jedinca zásadne

a od základu, že vytvorí ideálnu osobnosť či osobu, že zaručí život bez konfliktov, že zaistí, aby bol človek prijímaný a obľúbený všetkými ostatnými ľuďmi, že nás naučí univerzálne techniky, s pomocou ktorých všetko zvládneme (Štětovská in Kolařík 2011).

V rámci projektu bol zrealizovaný sociálno-psychologický výcvik s dôrazom na riešenie konfliktov a zvládanie krízových situácií na študentoch sociálnej práce. Išlo o skúšobnú verziu programu, v rámci ktorej autori overovali vybrané aktivity a skupinové postupy, ktoré by bolo možné aplikovať i v rámci tréningových programov pre odborníkov. V prílohe sa nachádza plné znenie realizovaného skúšobného programu ako i návrh programu Klientske násilie v sociálnej oblasti.

ZÁVER

Cieľom monografie bolo poskytnúť čitateľovi súhrn rôznych informácií a poznatkov o klientskom násilí, ktoré predstavovali teoretické východiská pre realizovaný výskum.

Monografia ponúka aj prehľad dosiaľ realizovaných štúdií a v šiestej kapitole približuje výskum a jeho zistenia. Súčasťou je návrh programu Klientske násilie v sociálnej oblasti.

Zámerom monografie bolo pomôcť odbornému čitateľovi zorientovať sa v problematike klientskeho násilia. Ponúknuť prehľadne zhrnuté informácie o podstate agresie, ktorá klientske násilie zastrešuje, priblížiť riziko a rizikové oblasti v sociálnej práci, ale aj etické dilemy.

Veríme, že cieľ sa podarilo naplniť a že táto monografia pomôže profesionálom v sociálnej oblasti. Klientske násilie však ostáva nepoznanou problematikou a zrealizovaný výskum len pootvoril pomyselné dvere do nej. Výsledky, ktoré sú nepochybne veľmi zaujímavé, otvárajú priestor pre diskusiu a ďalšie výskumné zámery.

Na záver možno zhrnúť, že klientske násilie sa v sociálnej oblasti v SR vyskytuje, je potrebné ho riešiť a je nutné pripravovať profesionálov na stret s ním. Dúfame, že monografia bude jednou z prvých lastovičiek v tejto oblasti a že ponúkne podnety pre ďalšie skúmanie.

Zároveň ju možno považovať aj za akýsi zdvihnutý prst, lebo výsledky sú alarmujúce a je potrebné riešiť konkrétne problémy v praxi sociálnej práce.

LITERATÚRA

- AGLLIAS, K., 2012. Keeping safe: teaching undergraduate social work students about interpersonal violence. *Journal of Social Work Practice*. 26 (2), s. 259–274.
- ALEXANDER, CH. et al., 2004. Occupational Violence in an Australian Healthcare Setting: Implications for Managers. *Journal of Healthcare Management*. 49 (6), s. 377-392.
- ANDERSON, C. A. a B. J., BUSHMAN, 2002. Human Agression. *Annual Review of Psychology*. 53, s. 27-51.
- ANDERSON, N.B., 2004. *Encyklopedia of health and behavior*. London: SAGE Publication. ISBN 9781412952576.
- ANZENBACHER, A. 1994. *Úvod do etiky*. Praha: Vydavatel'stvo Zvon. ISBN 80-7113-111-3.
- BAINES, D., 2004. Losing the 'eyes in the back of our heads': social service skills, lean caring and violence. *Journal of Sociology and Social Welfare*. 31(3), s. 31–50.
- BALLOCH, S. J. PAHL a J. MCLEAN. 1998. Working in the social services: Job satisfaction, stress and violence. *The British Journal of Social Work*. 28(2), s. 329-350. ISSN 0045-3102.
- BALOGOVÁ, B., 2007. Suicidálnosť a jej eticko-sociálna nežiaducnosť. In *Kontexty a podoby morálky nedávnej minulosti*. GLUCHMAN V. (ed.). Prešov: FF PU. s. 358-364. ISBN 978-80-8068-648-2.
- BALOGOVÁ, B., 2014. Vybrané otázky etiky klinického sociálneho pracovníka. *Fórum sociální práce*. Ročník 1, číslo 1. ISSN 1804-3070.
- BANDURA, A., 1973. *Aggression. A social learning analysis*. Englewood Cliffs New Jersey, Prentice-Hall.
- BARON, R. A., a J. H. NEUMAN, 1996. Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161-173.
- BARON, R.A. a D. RICHARDSON, 1994. *Human Aggression*. New York: Plenum.
- BARON, S.A., 1996. Organizational factors in workplace violence: Developing effective programs to reduce workplace violence. *Occupational Medicine*, Vol. 11, No. 2, 335-348.
- BAŠTECKÁ B., 2005. *Terénní krízová práce*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0708.
- BAUMGARTNER, F., 2003. Problematika rodu (gender) v štúdiu agresívneho správania. In: Čermák, I., Hřebíčková M., Macek, P. (Eds.), *Agrese, identita, osobnost*. Brno: Psychologický ústav akademie věd ČR. s. 117-133.
- BEAVER, H., 1999. *Client violence against professional social workers: Frequency, worker characteristics, and impact on worker job satisfaction, burnout, and health*. Doctoral dissertation, University of Arkansas. Proquest Dissertations, UMI Number: 9932738.
- BECK U., 2009. *Moc a protiváha v globálnom veku*. Bratislava: Slon. ISBN 978-8086429-67-0
- BELZ, H. a M. SIEGRIST., 2011. *Klíčové kompetence a jejich rozvíení*. Praha: Portál. ISBN: 9788073679309.
- BERKOWITZ, L. A., 2012. Different View of Anger: The Cognitive-Neoassociation Conception of the Relation of Anger to Aggression. *Aggressive Behavior*. 38, s. 322-333.

- BERKOWITZ, L., 1993. *Aggression: Its causes, consequences, and control*. New York: McGraw-Hill. ISBN 0-07-004874-6.
- BERNSTEIN B., 1973. *Class, Codes and Control. Theoretical Studies towards a Sociology of Language*. Volume 2. London: Routledge & Kegan Paul.
- BERNSTEIN, H. A., 1981. Survey of Threats and Assaults Directed Toward Psychotherapists. *American Journal of Psychotherapy*. 35(4), s. 542-549.
- BOHUNICKÁ, L., 2008. Psychologická a biologická etika. In REMIŠOVÁ, A. (ed.) *Dejiny etického myslenia v Európe a USA*. Bratislava: Kalligram. ISBN 978-80-8101-103-0.
- BRAHNAM, S. D. et al., 2005. A bender-based categorization for conflict resolution. *Journal of Management Development*. 24(3) s. 197-208.
- BRATSKÁ, M., 2001. *Zisky a straty v záťažových situáciách alebo príprava na život*. Bratislava: Praca. ISBN 80-7094-292-4.
- BRINDLE, D., 1998. Social Worker killed in Stabbing at Hostel. *The Guardian*, november, 1998.
- BRINDLE, D., 1999. Violence is now part of the Job for Social Worker. *The Guardian*, júl, 1999.
- BRNULA, P., 2008. *Sociálna práca so žiadateľmi o azyl a azylantmi*. Prešov: Občianske združenie Sociálna práca. ISBN 978-80-89295-10-4.
- BRNULA, P., 2012. *Sociálna práca: Dejiny, teórie a metódy*. Bratislava: IRIS. ISBN 978-80-89238-77-4.
- BROŽOVÁ, G. a J. VANČURA, 2010. Precepce příčin agresivního jednání v domovech pro osoby s mentálním postižením. *Československá psychologie*. 54(1), s. 17-30.
- BURGER, W. R. et al., 2000. *The Helping Professions: A Careers Sourcebook (Introduction to Human Services)*. Belmont: Brooks/Cole. ISBN 978-0-534-36475-5.
- BUSHMAN, B. J. a C.A. Anderson, 2001. Is it time to pull the plug on the hostile versus instrumental aggression dichotomy? *Psychological Review*, 108, 273-279.
- BUSS, A. H., 1961. *The Psychology of Aggression*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- BUSS, A. H. a M. PERRY., 1992. The Aggression Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*. 63(3), s. 452-459.
- CABANOVÁ, V., 2006. Kontex rodiny a spoločnosti v čase globalizácie, alebo prečo potrebujeme zachovať tradičnú rodinu. *Rodina a škola*. 3, s.12. ISSN 023-6463.
- CAKIRPALOGLU, P., 2012. *Úvod do psychológie osobnosti*. Praha: Grada. ISBN 9788024740331.
- COLEMAN J. S., 2001. Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, Vol. 94, p. 95-120. In: BODNÁROVÁ, B. et al., *Medzigeneračná reprodukcia chudoby. Sekundárne analýzy teoretických konceptov a empirických zdrojov. Priebežná správa*. Bratislava: Stredisko pre štúdium práce a rodiny.
- COREY, G. et al., 2011. *Issues and Ethics in the Helping Professions*. Belmont: Brooks/Cole. ISBN 978-0-495-90467-0.
- COSTA, P.T. a R.R. McCRAE., 2013. *Personality in Adulthood: A Five- Factor Theory Perspective*. USA: Routledge. ISBN 9781135459710.
- CRISS, P., 2010. Effect of Client Violence on Social Work Students: a National Study. *Journal of Social Work Education*. 46(3), s. 371-390.

- CULLEY, S. a T. BOND, 2008. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál. 222 s. ISBN 978-80-7367-452-6.
- CUTTER S., 1993. *Living with risk*. New York: Armonk, ISBN 0-7656-0196-6
- ČERMÁK, I., 1998. *Lidská agrese a její souvislosti*. Žďár nad Sázavou: Nakladatelství Fakta. ISBN 80-902614-1-8.
- ČERMÁK, I., M. HŘEBÍČKOVÁ a P. MACEK (eds.), 2003. *Agrese, identita, osobnost*. Brno: Psychologický ústav AV ČR. ISBN 80-86620-06-9.
- ČIRTKOVÁ, L., 2000. *Policejní psychologie*. Praha: Portál. ISBN: 8071784753.
- DAWOOD, S. R. S., 2010. Perceptions and nature of workplace bullying among the voluntary sector workforce: A qualitative analysis. *Journal of Health, Safety and Environment*. 26(3), 233-247.
- DeVITO, J., 2001. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada. ISBN 80-7169-988-8.
- DEWALL, C.N., C. A. ANDERSON, a B. J. BUSHMAN, 2012. Aggression. In: I.B. Weiner (Ed.), *Handbook of Psychology, 2nd Edition, Volume 5*. H. Tennen & J. Suls, (Eds.), *Personality and Social Psychology*. New York, Wiley, s. 449-466.
- DiGULIO, J. F., 2001. The power of collaboration: Developing a safety training program for student interns. *The Journal of Baccalaureate Social Work*. 7(1), s. 69-77.
- DOBEŠ, M. a kol., 2006. *Akí sme?* Košice: Spoločenský ústav SAV.
- DONNELLY J.L., J.M. GIBBON, a J.M. IVANCEVICH, 1997. *Management*. Praha: Grada Publishing.
- DUMONT, F., 2010. *A History of Personality Psychology: Theory, Science, and Research from Hellenism to the Twenty-First Century*. Cambridge: University Press. ISBN 9781139483872.
- EARVOLNO- RAMIRE, M., 2007. Resilience: A concept analysis. *In: Nursing Forum*. 42(2), 73-82.
- EINARSEN, S. et al., 2003. *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practise*. London: Taylor and Francis. ISBN 0-415-5359-4.
- EYSENCK, H.J., 1967. *The Biological Basis of Personality*. United States: Transaction Publishers. ISBN 9781412818155.
- FABIAN A., 1999. *Utrpenie má aj iný rozmer*. Prešov: Vydavateľstvo Michala Vaška. ISBN 80-7165-215-6.
- FACUNA, J., 2010. Morálne princípy učiteľa a terénneho sociálneho pracovníka. In: A. Mátel, a kol. *Aplikovaná etika v sociálnej práci ďalších pomáhajúcich profesiách. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave. s. 80-86.
- FERJENČÍK, J., 2009. *Základy štatistických metód v sociálnych vedách*. Košice: UPJŠ v Košiciach. 978-80-7097-739-2.
- FOLGER, R., a R. A. BARON, 1996. Violence and hostility at work: A model of reactions to perceived injustice. In: G.P. VandenBos, E.Q. Bulato (Eds.). *Violence on the job*. Washington, DC: APA, pp. 51-85.
- FOTR J. a I. SOUČEK, 2005. *Podnikateľský zámer a investiční rozhodování*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0939-2.
- FRANKOVSKÝ, M., 2001. Stratégie správania v náročných životných situáciách. In: Výrost, J., Slaměník, I. (eds.): *Aplikovaná sociální psychologie II*. Praha: Grada, s. 209-225.

- FRANKOVSKÝ, M. a M. KENTOŠ, 2008. *Sociální konflikty*. In Výrost, J., Slaměník, I. (Eds.) *Sociální psychologie*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing. 303-318, ISBN 978-80-247-1428-8.
- FRIEDMAN, R. A., S. T. TIDD, S. C. CURRALL a J. C. TSAI, 2000. What goes around comes around: the impact of personal conflict style on work conflict and stress. *International Journal of Conflict Management*. 11(1), s. 32-55.
- FRK, V. a J. KREDÁTUS, 2002. *Komunikácia v personálnej a sociálnej praxi*. Prešov: Vydavateľstvo Cuper. ISBN 80-8889-25-X.
- GABURA, J., 2005. *Sociálne poradenstvo*. 1. Vydanie. Praha: Občianske združenie Sociálna práca. ISBN: 80-89185-10-X.
- GABURA, J., 2010. *Komunikácia pre pomáhajúce profesie*. Bratislava: Vydavateľstvo UK. ISBN 978-80-223-2752-7.
- GABURA, J. a P. GABURA, 2004. *Sociálna komunikácia*. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca. ISBN 80-968927-7-0.
- GAVORA, P., 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido,. ISBN 80-85931-79-6.
- GEEN, R. G., 2001. *Human Aggression*. USA: Open University Press. ISBN 0-335-20471-6.
- GÉRINGOVÁ, J., 2011. *Pomáhající profese*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-394-3.
- HÁJEK, K., 2006. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-107-7.
- HALACHOVÁ M. a E. ŽIAKOVÁ, 2010. Sociálny kapitál týraných a zneužívaných adolescentov In: *Budovanie spoločnej cesty v sociálnej inklúzii: zborník príspevkov z vedeckej konferencie s medzinárodnou účasťou konanej dňa 08.10.2010 v Košiciach*. - Košice: Katedra sociálnej práce FF UPJŠ. ISBN 9788097054311. s. 128-137.
- HALL, R. H. 1999. *Organizations. Structures, Processes and Outcomes*, New Jersey: Prentice-Hall.
- HARRIS, B. a P. LEATHER, 2012. Levels and Consequences of Exposure to Service User Violence: Evidence from a Sample of UK Social Care Staff. *British Journal of Social Work*. 42, s. 851-869.
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H., 2000. *Psychologický slovník*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-303-X.
- HARVEY, S., 2003. Predicting the risk for aggression in the workplace: Risk Factors, self-esteem and time at work. In: *Social behavior and personality*. 31(8), 807-814.
- HATÁR, C. a kol., 2007. *Základy sociálnej pedagogiky pre pomáhajúce profesie*. Nitra : Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, PF, KP. ISBN 978-80-8094-174-1.
- HAVRDOVÁ, Z., 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Osmium. ISBN 9788090208186.
- HAWKINS, P. a R. SHOHET, 2004. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-715-9.
- HAYESOVÁ, N., 2003. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-763-9.
- HEILBRUN, A. B., 1990. The measurement of criminal dangerousness as a personality construct: further validation of a research index. *Journal of Personality Assessment*. 54(1-2), s. 141-148.
- HERMOCHOVÁ, S., 1989. *Metody aplikované sociální psychologie*. Bratislava: Dom techniky ČSVTS.

- HERZOG, R. 2009. *Násilí není řešení*. Plzeň: Fraus. ISBN 978-80-7238-850-9.
- HEWSTONE, M. a W. STROEBE, 2006. *Sociální psychologie*. Praha: Portál, ISBN 80-7367-092-5.
- HILDREW, P., 1986. Social Worker stalked by Murder. *The Guardian*, október.
- HINTIKKA, J. a K. L. SAARELA, 2010. Accidents at work related to violence – Analysis of Finnish national accident statistics database. *Safety Science*. 48, s. 517-525.
- HORŇÁKOVÁ, M., 2003. *Liečebná pedagogika pre pomáhajúce profesie*. Bratislava : OZ Sociálna práca. ISBN 80-968927-6-2.
- HŘEBÍČKOVÁ, M., 2011. *Pětifaktorový model v psychologii osobnosti*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3380-7.
- HUDECOVÁ, A. a kol., 2010. *Profesijné kompetencie sociálnych pracovníkov v kontexte* Huesmann, L.R.(1988). An information processing model for the development of aggression. *Aggressive Behavior*, 14, 13-24.
- HYBENOVÁ, V., 2004. *Program rozvoja osobnosti žiaka so zameraním na drogovú prevenciu*. Prešov: PRIVATPRES. 42 s. ISBN 80-968608-9-5.
- IVANAUSKIENĖ, V. a A. DORELAITIENĖ, 2011. Roles of an international social worker in responding to violence as social problem. In: *Tiltai* . 2.
- JAYARATNE, S., T. CROXTON a D. A. MATTISON, 2004. A national survey of violence in the practice of social work. *Families in Society*. 85(4), s. 445-452.
- KADUSHIN, A. a D. HARKNESS, 2002. *Supervision in Social Work*. NY : Columbia University Press. 576 p. ISBN 978-02-3112-094-4.
- KAMARÝT, J., 1998. Polemologický prístup k fenoménu agrese, násilí a pôvodu válek. *Čs. psychologie*. 42(3), s. 235-244.
- KELLOWAY, E. K., J. BARLING a J. J. HURRELL, 2006. *Handbook of Workplace Violence*. USA: Sage Publications, Inc. ISBN 0-7619-3062-0.
- KILMANN, R. H. a K. W. THOMAS, 1977. Developing a Forced-Choice Measure of Conflict-Handling Behavior: The "MODE" Instrument. *Educational and Psychological Measurement*. 37(2), s. 309-325.
- KIPPER, W., 1986. Violence and the Social Worker. *New Society*.
- KOČIŠOVÁ, A., 2014. Etika a hodnoty v sociálnej práci. In FABIAN, A. a kol. *Svet sociálnej práce*. Košice: FF UPJŠ v Košiciach. ISBN 978-80-8152-097-6.
- KOLAJOVÁ, L., 2006. *Týmová spolupráce*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1764-6.
- KOLAŘÍK, M., 2011. *Interakční psychologický výcvik*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2941-1.
- KOLAŘÍKOVÁ, O., 2005. *Téma osobnostných rysů v psychologii dvacátého století*. Praha: Academia. ISBN 80-200-1214-1.
- KOMÁRKOVÁ, R., I. SLAMĚNÍK a J. VÝROST (eds.), 2001. *Aplikovaná sociální psychologie III. Sociálněpsychologický výcvik*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0180-4.
- KOPŘIVA, K., 2000. *Lidský vztah jako součást profese*. 4. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-429-X.
- KOPŘIVA, K., 1997. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál. ISBN 80-
- KOPŘIVA, K., 2006. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-181-6.

- KORITSAS, S., J. COLES a M. BOYLE, 2010. Workplace Violence towards Social Worker: The Australian Experience. *The British Journal of Social Work*. 40(1), s. 257-271.
- KRÁLOVÁ, J., 2005. Agresivní pacient. *Praktický lékař: časopis pro další vzdělávání lékařů*. Praha: Česká lékařská společnost J. E. Purkyně, 85(4), 230-232.
- KRATOCHVÍL, S., 1995. *Skupinová psychoterapie v praxi*. Praha: Galén. ISBN 80- 85824-20-5.
- KŘIVOHLAVÝ J., 1994. *Jak zvládat stres*. Praha: GradaAvicenum. ISBN 80-7169-121-6.
- KŘIVOHLAVÝ, J., 2002. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-642-X.
- KŘIVOHLAVÝ, J., 2008. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-407-6.
- KŘIVOHLAVÝ, J., 2004. *Jak přežít vztek, zlost a agresi*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0818-3.
- LABÁT, V. a J. SMIK, 1991. *Expoprogram*. Bratislava: Psychodiagnostika.
- LANCTÔT, N. a S. GUAY, 2014. The aftermath of workplace violence among healthcare workers: A systematic literature review of the consequences. *Aggression and violent behavior*. 19, s. 492-501.
- LANGMEIER, J., K. BALCAR a J. ŠPITZ, 2000. *Dětská psychoterapie*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-381-1.
- LANYADOOVÁ, M. a A. HORNEYOVÁ (eds.), 2005. *Psychoterapie dětí a dospívajících-psychoanalytický přístup*. Praha: Triton. ISBN 80-7254-568-X.
- LESZCZYŃSKI, M., 2008. Bezpieczeństwo socjalne a bezpieczeństwo państwa. *Securitologia* nr 7. Kraków: Wydawnictwo European Association for Security, s.69-80.
- LEŠKOVÁ, L., 2008. *Úvod do základov sociálnej práce*. Košice: Seminár sv. Karola Boromejského v Košiciach. ISBN 978-80-89361-23-6.
- LEVICKÁ, J., 2004. *Základy sociálnej práce*. Trnava: Spoločnosť pre podporu vedy a vzdelávania. ISBN 80-968952-3-0.
- LEVICKÁ, J., 2007. *Sociálna práca I*. Trnava: Oliva. ISBN 978-80-969454-2-9.
- LEYMAN, H., 1996. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- LEYMANN, H., The mobbing encyclopaedia: Bullying; whistleblowing; psychological terrorization-the problem of terminology. Retrieved from <http://www.leymann.se/English/11130E.HTM>
- LICHNER, V. a D. ŠLOSÁR, 2013. Komunikačné závislosti ako faktor zvyšovania agresivity v sociálnych vzťahoch adolescentov. In *Sociálna práca – cesta k zmyslu života. Košické dni sociálnej práce: zborník príspevkov z vedeckej konferencie s medzinárodnou účasťou v rámci projektu VEGA č. 1/0282/12 Interdisciplinárna analýza zmyslu života a jeho komponentov v sociálne významných skupinách adolescentov z hľadiska jeho formovania a možnej intervencie* [CD-ROM]. Košice: Katedra sociálnej práce Filozofickej fakulty UPJŠ Košice. ISBN 978-80-8152-012-9. s. 78-86.
- LITTLECHILD, B., 2005. The nature and effects of violence against child protection social workers. *British Journal of Social Work*. 35(3), s. 387-401.
- LOVAŠ, L., 2010. Agresia a násilie. Bratislava: IKAR. ISBN 978-551-1752-2.
- LOVAŠ, L., 2001. Sociálna psychológia násilia. In Výrost, J., Slaměník, I. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0042-5. s 171-190.

- LOVAŠ, L. a I. MATEJOVSKÁ, 2008. Coping with different forms of aggression. XVIII. ISRA World Meeting, July 8-13. Budapest. s. 43-56.
- LOVAŠ, L., 1997. Vplyv agresivity na percepciu správania účastníkov incidentu z perspektívy obeť. In *Čs. psychologie*, 41(5), s. 399-408.
- LOVAŠ, L. a Z. KRAFČÍKOVÁ, 2014. Zvládanie incidentov v zdravotníckych zariadeniach. In: Fedáková, D., Bozogánová, M., Ištoňová, L (Eds.): *Psychológia práce a organizácie*. Košice: SvÚ SAV, s. 196-202.
- LOVAŠ, L. a S. LOVAŠOVÁ, 2012. Klientske násilie v praxi pomáhajúcich profesií a jeho zvládanie. In Lovaš, L., Vasková, K. (eds.) *Psychológia práce a organizácie 2012*. Zborník z konferencie. Košice: FF UPJŠ. ISBN 978-80-8152-086-0.
- LOVAŠ, L. a I. MATEJOVSKÁ, 2007. Zisťovanie zvládania agresie. In Humpolíček, P. (ed.) *Sociální procesy a osobnost*. Sborník příspěvků. Brno: FF MUNI. ISBN 978-80-7392-016-6.
- LOVAŠ, L., 1998. Človek a zákon: Sociálne normy, sociálna spravodlivosť a psychológia práva. In: J. Výrost, I. Slaměník (Eds.): *Aplikovaná sociální psychologie I. Člověk a sociální instituce*. Praha: PORTÁL. 93-124.
- LOVAŠ, L., 2000. Sociálne normy a spravodlivosť v sociálnej psychológii. Košice, UPJŠ. ISBN 80-7097-417-6.
- LOVAŠOVÁ, S., 2008. Verbálna agresia v praxi sociálneho pracovníka. In Šlosár, D. (ed.) *Stratégie vo vzťahu k marginalizovaným skupinám*. Zborník z konferencie. Košice: KSK a FF UPJŠ v Košiciach. ISBN 978-80-969932-1-5.
- LOVAŠOVÁ, S., 2013. Vplyv supervízie na sociálnu prácu s agresívnym klientom: retrospektívny pohľad na výskyt klientskeho násilia. *QUAERE 2013: recenzovaný sborník příspěvků vědecké interdisciplinární mezinárodní vědecké konference doktorandů a odborných asistentů*. Hradec Králové: MAGNANIMITAS. s. 1715-1723.
- LUKÁČ M. a S. LUKÁČOVÁ, 2006. Rómovia a učiaca sa spoločnosť. *Vzdelávanie dospelých*. Roč. XI, č. 3, s. 12-18. ISSN 1335-2350
- LYTER, S. C. a A. A. ABBOTT, 2010. Home Visits in a Violent World. *The Clinical Supervisor*. 29(1/2), s. 17-33.
- MACDONALD, G. a F. SIROTICH, 2001. Reporting client violence. *Social Work*. 46(2), s. 107-114.
- MACPHAUL, K.M. et al., 2008. Enviromental evaluation for workplace violence in healthcare and social services. *Journal of Safety Research*. 37, s. 237-250.
- MAGNAVITA, N., 2014. Workplace Violence and Occupational Stress in Healthcare Workers: A Chicken-and-Egg Situation—Results of a 6-Year Follow-up Study. *Journal of Nursing Scholarship*. 46(5), s. 366–376.
- MACHALOVÁ, M., 2011. *Komunikácia v sociálnej práci. Rozvoj komunikačnej spôsobilosti sociálnych pracovníkov*. 1.vyd. Prešov: Prešovská univerzita v Prešove. ISBN 978-80-555-0328-8.
- MAREŠ P., 1999. Sociologie nerovnosti a chudoby, 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-858-61-3
- MARIN, C. a C. J. HOLLINS-MARTIN, 2010. Bully for you: harassment and bullying in the workplace. *British Journal of Midwifery*. 18, s. 25-31.
- MAROON, I., 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků. Teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0180-9.

- MATOUŠEK O. a kol., 2003. *Metódy a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.
- MATTHIESEN, S. B. a S. EINARSEN, 2007. Perpetrators and targets of bullying at work. *Violence and Victims*. 22(6), s. 735-753.
- McCONNON S. a M. McCONNON, 2009. *Jak řešit konflikty na pracovišti*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3003-5.
- MERECZ, D., M. DRABEK a A. MOŚCICKA, 2009. Aggression at the workplace. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*. 22(3), s. 243-260.
- MERNA T., AL. F. F THANI, 2007. *Risk Management. Řízení rizik ve firmě*. Praha: Comuter Press. ISBN 978-80-251-1547-3.
- MICHALIK, J. a kol., 2011. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Potál. ISBN 978-80-7367-859-3.
- MIKOLAJ J., 2004. *Terminológia bezpečnostného manažmentu*. Košice: Miltiprint. ISBN 80-9691-48-1-2.
- MIKOLAJ J., 2001. *Rizikový manažment*. Žilina: RVS FŠI ŽU. ISBN 80-88829-65-8
- MIKULÁŠTIK, M., 2010. *Komunikačné dovednosti v praxi: 2., doplněné a přepracované vydání*. Praha: Grada. ISBN 8024780704.
- MIZRAHI, T., E. L. DAVIS, eds., 2008. *Encyclopedia of social work*. Oxford: University Press. ISBN 978-0-19-530661-3.
- MONAHAN, J. et al., 2001. *Rethinking risk assessment: The MacArthur study of mental disorder and violence*. New York: Oxford University Press.
- MUSIL, L., 2004. „ráda bych Vám pomohla, ale“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman. ISBN 9788090307018.
- NEWHILL, C. E., 1995. Client violence toward social workers: A practice and policy concern for the 1990s. *Social Work*. 40(5), s. 631-636.
- NEWHILL, C. E., 1996. Prevalence and risk factors for client violence toward social workers. *Families in Society*. 77(8), s. 488-495.
- NEWHILL, E. Ch., 2003. *Client Violence in Social Work Practice. Prevention, Intervention, and Research*. New York: Guilford Press. ISBN 1-59385-038-7.
- NEWHILL, E. Ch., 2008. *Client Violence*. In (eds.) 2008. *Encyclopedia of social work*. Oxford: University Press. ISBN 978-0-19-530661-3.
- NEWHILL, CH. E. a S. WEXLER, 1997. Client violence toward children and youth services social workers. *Children ad Yurth servcies review*. 19 (3), s. 195-212.
- NOVÁK, T. a V. CAPPONI, 1996. *Sám proti agresi*. 5. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-7169-253-0.
- OECD *Studies in Risk Manmagement*. [on line]. [cit. 30.10.2014]. Dostupné na: http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/OECD_RiskManagement_Denmark_2006.pdf
- ONDREJKOVIČ P. a kol., 2001. *Sociálna patológia*. Bratislava: SAV. ISBN 80 224-0685-6.
- ONDREJKOVIČ, P., 2003. Sociálna patológia a rizikové skupiny. In: A. Tokárová a kol. *Sociálna práca: Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej prác*. Prešov: Akcent print, s. 337-394. ISBN 80-968367-5-7.

- ONDROUŠEK D., 2007. *Efektívna komunikácia v terénnej sociálnej práci*. Bratislava: PDCS, o.z. ISBN 80-969431-2-X.
- ONDRUŠOVÁ, Z. a kol., 2009. *Základy sociálnej práce*. Brno: MSD Brno. ISBN 978 -80-7392-109-5.
- PACE, P., 2007. Worker safety bill promoted. *NASW News*, 9, p. 52.
- PADYAB, M., H. M. CHELAK, L. NYGREN a M. GHOZINOUR, 2012. Client Violence and Mental Health Status among Iranian Social Workers: A National Survey. *Brtisich Journal of Social Work*. 42, s. 111-128.
- PADYAB, M. a M. GHOZINOUR, 2013. Coping and Menthal Health of Iranian Social workers: The Impact of Client Violence. *Social Behavior and Personality*. 41(5), s. 805-814.
- PAULÍK, K., 2010. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2959-6.
- PAZLAROVÁ, H., 2014. Pestrá sociální práce. *Fórum sociální práce*. Ročník 1, číslo 1. ISSN 1804-3070.
- PEKARA, J., 2013. Násilí ve zdravotnictví. *Praktický lékař*. 93(6), s. 264-268.
- PIERSON, J. a M. THOMAS, M. eds., 2010. *Dictionary of social work*. Maidenhead: Open University Press. ISBN 978-033523881-1.
- PLAŇAVA I., 2005. *Průvodce mezilidskou komunikací*. 1. vyd. Praha: GRADA. ISBN 80-247-0858-2.
- PONĚŠICKÝ, J., 2005. *Agrese, násilí a psychologie moci*. Praha: Triton. ISBN 80-7254-593-0.
- PONĚŠICKÝ, J., 2010. *Agrese, násilí a psychologie moci v životě i v procesu psychoterapie*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-378-3.
- POPPER K.R., 1994. *Otevřená společnost a její nepřátelé*. Praha: ISE. ISBN 80-85241-54-4.
- PRAŠKO, J. a H. PRAŠKOVÁ, 2011. *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1697-8.
- PRAŠKO, J. a H. PRAŠKOVÁ, 1996. *Asertivitou proti stresu*. Praha: GRADA Publishing. ISBN 80-7169-334-0.
- PRIVITERA, M. et al., 2005. Violence toward mental health staff and safety in the work environment. *Occupational Medicine*. 55(6), s. 480-486.
- PROCHÁZKOVÁ, D., 2008. *Integrální, integrovaná a dílčí bezpečnost*. Praha: Themis. ISBN 80-7312-054-2.
- RAHIM, A. M. a N. R. MAGNER, 1995. Confirmatory Factor Analysis of the Styles of Handling Interpersonal Conflict: First-Order Factor Model and Its Invariance Across Groups. *Journal of Applied Psychology*. 80(1), s. 122-132.
- REAMER, F. G., 2008. Ethic of social work. In MIZRAHI, T., DAVIS, E. L. (eds.). *Encyclopedia of social work*. Oxford: University Press. ISBN 978-0-19-530661-3.
- REGEHR, CH. a G. D. GLANCY, 2011. When Social Workers Are Stalked: Risks, Strategies, and Legal Protections. *Clinical Social Work Journal*. 39, s. 232-242.
- REITŠPIS J. a M. MESAROŠ, 2004. *Manažérstvo bezpečnostných rizík*. Žilina: ŽU FŠI EDIS. ISBN 80-8070-328-0.
- REMIŠOVÁ, A., (ed.) 2008. *Dejiny etického myslenia v Európe a USA*. Bratislava: Kalligram. ISBN 978-80-8101-103-0.
- REY, L. D., 1996. What social workers need to know about client violence. *Families in Society*. 77(1), s. 33-39.

- RINGSTAD, R. 2005. Conflict in the Workplace: Social Workers as Victims and Perpetrators. In: *Social Work*. 50(4), 305-313.
- RINGSTAD, R., 2009. CPS: Client Violence and Client Victims. *ICChild Welfare League of America*. 88(3), s. 127-144.
- ROBSON, A, J. COSSAR a E. QUAYLE, 2014. The Impact of Work-Related Violence towards Social Workers in Children and Family Services. *British Journal of Social Work*. 44, s. 924-936.
- ROSOVÁ, D., 2014. Význam poradenstva pre žiakov pri výbere strednej školy. In: *Sapere Aude. Pedagogika, psychologie a dnešní společnost IV* certifikovaná vědecká konference, Hradec Králové: MAGNANIMITAS, ČR, s. 148-155. ISBN 978-808-795-203-0.
- ROSOVÁ, D., 2010. Prevencia obchodovania s ľuďmi. In: *DISPUTATIONES SCIENTIFICAE.. UNIVERSITATIS CATHOLICAE RUŽOMBEROK*. Ružomberok. roč. 10, č.1, s.53 – 60. ISSN 1335-9185.
- ROSOVÁ, D., 2005. Prevencia šikanovania v základných školách. In: *Prevencia. Informačný bulletin zameraný na prevenciu sociálno-patologických javov v rezorte školstva*. Bratislava. roč. IV, č.3, s.13 – 18. ISSN 1336 -3689.
- ROSOVÁ, D., 2010. Skúsenosti z aplikácie preventívneho programu „Obchodovanie s ľuďmi“ v školách. In: *Psychologické poradenstvo po transformácii v školstve. Zborník referátov z odbornej konferencie pri príležitosti 50. Výročia vzniku Psychologickej výchovnej kliniky v Košiciach*. s.187-193. ISBN 978-80-970464- 6-0.
- ROSOVÁ, D., 2004. Význam skupinovej práce s deťmi s poruchami správania. In: *Prevencia. Informačný bulletin zameraný na prevenciu sociálno-patologických javov v rezorte školstva*. Bratislava. roč. III, č. 1, s. 45 – 53. ISSN 1336-3689.
- ROSOVÁ, D., 2010. Možnosti sociálneho pracovníka v prevencii obchodovania s ľuďmi. In: *Budovanie spoločnej cesty v sociálnej inklúzii. Zborník príspevkov z vedeckej konferencie s medzinárodnou účasťou v Košiciach*. s. 177-182. ISBN 978-80-970543-1-1.
- ROSOVÁ, D., 2014. Možnosti uplatnenia sociálneho pracovníka v programoch zameraných na proces profesionálneho rozhodovania žiakov. In: *DISPUTATIONES SCIENTIFICAE.. UNIVERSITATIS CATHOLICAE RUŽOMBEROK*. Ružomberok. roč. 13, č.2, s. 63-69. ISSN 1335-9185.
- ROSOVÁ, D., 2005. Prevencia obchodovania s ľuďmi – skúsenosti z aplikácie v skupinových aktivitách u deviatakov základných škôl. In: *Prevencia. Informačný bulletin zameraný na prevenciu sociálno-patologických javov v rezorte školstva*. Bratislava. roč. IV, č.3, s.66 – 69. ISSN 1336-3689.
- ROSOVÁ, D., 2009. Prevencia obchodovania s ľuďmi v školách. In: *Prevencia. Informačný bulletin zameraný na prevenciu sociálno-patologických javov v rezorte školstva*. Bratislava. roč. VIII, č. 4, s. 47 – 50. ISSN 1336-3689.
- ROSOVÁ, D., 2003. Skupinová forma prevencie u žiakov 1. stupňa ZŠ s poruchami správania z pohľadu sociálneho pracovníka Centra výchovnej a psychologickej prevencie. In: *Prevencia. Informačný bulletin zameraný na prevenciu sociálno-patologických javov v rezorte školstva*. Bratislava. roč. II, č. 4, s. 3 – 8. ISSN 1336-3689.
- ROSOVÁ, D., 2010. Skupinová práca s deťmi s poruchami správania a jej význam. In: *Prevencia Informačný bulletin zameraný na prevenciu sociálno-patologických javov v rezorte školstva*. Bratislava. roč. IX, č.1/2, s.63 – 67. ISSN 1336-3689.

- ROWETT, C., 1986. *Violence in social work*. Cambridge, MA: Institute of Criminology.
- ŘEZÁČ, J., 1998. *Sociální psychologie*. Brno: Paido. ISBN 80-85931-48-6.
- ŘÍČAN, P., 2010. *Psychologie osobnosti*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3133-9.
- SALMIVALLI C., J. KARHUNENE a K. LAGERSPETZ, 1996. How do the victims respond to bullying? *Aggressive Behavior*. 22(2), s. 99 -109.
- SANDERS, G. S. a R. S. BARON, 1975. Pain cues and uncertainty as determinants of aggression in a situation involving repeated instigation. *Journal Of Personality And Social Psychology*. 32(3), 495-502.
- SATIROVÁ, V., 1994. *Knihy o rodině*. Praha: Práh. ISBN 80-901325-0-2.
- SAVAYA, R., F. GARDNER a D. STANGE, 2011. Stressful Encounters with Social Work Clients: A Descriptive Account Based on Critical Incidents. *National Association of Social Workers*. s. 63-71.
- SCOTT, J., G. MARSHALL, (eds.), 2005. *A dictionary of sociology*. Oxford: University Press. ISBN 978-0-19-860987-2.
- SEDLÁK M., 2001. *Manažment*. Bratislava: JURA EDITION. ISBN 80-89047-18-1.
- SHAPIRO, D., 1995. *Konflikty a komunikácia: Sprievodca labyrintom riešenia konfliktov*. Inštitút Open Society, 888 eventh Aveue, New York, USA. ISBN 80-85576-15-5.
- SHIELDS, G. a J. KISER, 2003. Violence and aggression directed toward human service workers. *Families in Society*. 84(1), s. 13-20.
- SCHAVEL, M., M. OLÁH a Š. DEREVJANÍKOVÁ, 2006. *Sociálna práca vo verejnej správe*. Trnava: Trnavská univerzita. ISBN 78-802-8047-2.
- SCHMITT, M. a DÖRFEL, M., 1999. Procedural injustice at work, justice sensitivity, job.
- SCHMITT, M., M. GOLLWITZER, J. MAES a D. ARBACH, 2005. Justice sensitivity: Assessment and location in the personality space. *European Journal of Psychological Assessment*, 21, 202-211.
- SMEJKAL V., K. RAIS, 2010. *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. 3. vydání. Praha: Grada Publishing, a. s. ISBN 978-80-247-3051-6.
- SMÉKAL, V., 2004. *Pozvání do psychologie osobnosti. Člověk v zrcadle vědomí a jednání*. 2., opravené vydání. Brno: Barrister & Principal. ISBN 80-86598-65-9.
- SOUDKOVÁ, M., 2006. *O zdravých vztazích mezi lidmi*. Vydání 1. Brno: Nakladatelství Doplněk. ISBN 80-7239-196-8.
- SPENCER, P. C. a S. MUNCH, 2003. Client Violence toward Social Workers: The Role of Management in Community Mental Health Programs. *Social Work*. 48(4), s. 532-544.
- STN ISO/IEC 27001:2005 Systémy manažérstva informačnej bezpečnosti. Slovenský úrad technickej normalizácie. Bratislava 2005.
- STRIEŽENEC, Š., 1999. *Úvod do sociálnej práce*. Trnava: AD. ISBN 80-967589-6-9.
- SVOZILOVÁ A., 2006. *Projektový management*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-1501-5.
- ŠIMÁK, L., 2001. *Krízový manažment vo verejnej správe*. Žilina: FŠI ŽU, Žilina. ISBN 80-88829-13-5
- ŠNÝDROVÁ, I., 2008. *Psychodiagnostika*. Praha: Grada. ISBN 9788024768298.
- ŠOLCOVÁ, I., 2009. *Vývoj resilience v dětství a dospělosti*. Praha: Grada. ISBN 9788024762340.

- TEDESCHI, J. T., R. B. SMITH a R. C. BROWN, 1974. A reinterpretation of research on aggression. *Psychological Bulletin*, 89, 540-564.
- THOLTOVÁ, J., M. ŽUFFOVÁ, A. SUČÁKOVÁ, 2000. *Násilie v škole*. MPSVaR: Občianske združenie ICM Orava. ISBN 80-967747-6-X.
- TOKÁROVÁ, A. a kol., 2003. *Sociálna práca: Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej prác*. Prešov: Akcent print. ISBN 80-968367-5-7.
- TREMBLAY, R.E., W. HARTUP a J. ARCHER, 2005. *Developmental Origins of Aggression*. New York: Guilford Press. ISBN 9781593851101.
- TROTZER, P. J., 1977. *The Counselor and the group: Integrating theory, training and practice*. University of Wisconsin - River Falls, Brooks / Cole Publishing Company, Monterey, California.
- TUIJA, V., 2008. The art of pacifying an Aggressive Client: Feminine skills and preventing violence in caring work. In: *Gender, work and organization*. 15 (1).
- TUREK, I., 2008. *Didaktika*. Bratislava: Iura Edition. ISBN 978-80-8078-198-9.
- TVRDOŇ M. a A. KASANOVÁ, 2004. *Chudoba a bezdomovstvo*. Nitra: Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, FSVaZ. ISBN 80-8050-776-7.
- URSINY, T., 2003. *The Coward's Guide to Conflict: Empowering Solutions for Those Who Would Rather Run Than Fight*. Naperville : Sourcebooks Inc. ISBN 978-14-022-0055-7.
- VÁGNEROVÁ, M., 2008. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-414-40-7.
- VÁGNEROVÁ, M., 2010. *Psychologie osobnosti*. Praha: Karolinum, ISBN 978-80-246-1832-6.
- VÁGNEROVÁ, M., 2012. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0225-7.
- VARCHOLOVÁ T. a L. DUBOVICKÁ, 2008. *Nový manažment rizika*. 1. vydanie. Bratislava: IURA Edition. ISBN 978-80-8078-191-0.
- VASKA, L., 2012. *Teoretické aspekty supervízie začínajúcich sociálnych pracovníkov*. Bratislava: IRIS. ISBN 978-80-892-3870-5.
- VAŠINA, B., 1999. *Psychológia zdraví*. Ostrava: Ostravská Univerzita. ISBN 80-7042-546-6.
- VENGLÁŘOVÁ, M. a kol., 2011. *Sestry v nouzi: Syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha: Grada. ISBN 8024773139.
- VENGLÁŘOVÁ, M. a G. MAHROVÁ, 2006. *Komunikace pro zdravotní sestry*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-1262-8.
- VIRKKI, T., 2008. The Art of Pacifying an Aggressive Client: 'Feminine' Skills and Preventing Violence in Caring Work. *Gender, Work and Organization*. 15(1), s. 1-17.
- VODÁČKOVÁ, D. a kol., 2002. *Krizová intervence*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-342-0.
- VOJTÍŠEK, Z. a kol., 2012. *Spiritualita v pomáhajících profesích*. Praha : Portál. ISBN 978-80-262-0088-8.
- VOLKEMA, R. J. a T. J. BERGMANN, 1995. Conflict styles as indicators of behavioral patterns in interpersonal conflicts. *The Journal of Social Psychology*. 35(1), s. 5-16.
- VYBÍRAL, Z., 2000. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál. ISBN: 8071782912.
- VÝROST, J. a I. SLAMĚNÍK, 1997. *Sociální psychologie - Sociálna psychológia*. Praha: ISV. ISBN 80-85866-20-X.

- VÝROST, J., A. ZEĽOVÁ a L. LOVAŠ, 1996. *Vybrané kapitoly zo sociálnej psychológie III. Sociálnopsychologická analýza osobných vzťahov, interpersonálna agresia, makrosociálne javy a procesy*. Bratislava: VEDA. ISBN 80-224-0478-0.
- WADDINGTON, P. A. J. , D. BADGER a R. BULL, 2005. Appraising The Inclusive Definition Of Workplace 'Violence'. *The British Journal of Criminology*. 45(2), s. 141-164.
- WATTERS, C. L., 2010. Verbal Abuse in the Workplace: Has Civility Disappeared? *Orthopaedic Nursing*. 29(1), s. 46-50.
- WEBER M., 1997. *Autorita, etika a spoločnosť*. Praha: Mladá fronta. ISBN 80-204-0611-5.
- WEINGER, S., 2001. *Security risk: preventing client violence against social workers*. Washington: NASW Press. ISBN 0-87101-321-5.
- WILMOT, W. W. a J. L. HOCKEROVÁ, 2004. *Interpersonálny konflikt*. Bratislava: Ikar,. ISBN 80-551-0832-3.
- WINSTANLEY, S. a L. HALES, A., 2014. Preliminary Study of Burnout in Residential Social Workers Experiencing Workplace Aggression: Might It Be Cyclical? *British Journal of Social Work*. may, s. 1-10.
- WINSTANLEY, S. a L. HALES, 2008. Prevalence of Aggression Towards Residential Social Workers: Do Qualifications and Experience Make a Difference? *Child Youth Care Forum*. 37, s. 103–110.
- WORST, W., 2012. *Burnout: What is Burnout? How to Bounce Back!* Chesapeake : The Business Club Inc. 40 p. ISBN 978-14-701-4049-6.
- YALOM, I. D., 1999. *Teorie a praxe skupinové psychoterapie*. Hradec Králové: KONFRONTACE. ISBN 80-86088-05-7.
- YAMADA, D. C., 2010. Workplace Bullying and American Employment Law: A Ten-Year Progress Report and Assessment. [*Comparative Labor Law & Policy Journal*. 32\(1\), p. 251](#).
- Zákon 124/2006 Z.z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.
- ZEIG, J.K., 2005. *Umění psychoterapie*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-972-0.
- ZELNICK J. R., E. SLAYTER, B. FLANZBAUM, N. G. BUTLER, B. DOMINGO, J. PERLSTEIN a C. TRUST, 2013. Part of the Job? Workplace Violence in Massachusetts Social Service Agencies. *Health and Social Work*. 38(2), s. 75-85.
- ZILLMANN, D., 1979. *Hostility and aggression*. Hillsdale N. J., Lawrence Erlbaum.
- ZILLMANN, D., 1988. Cognition-Excitation Interdependencies in Aggressive Behavior. *Aggressive Behavior*. Vol. 14, s. 51-64.
- ZUZÁK R. a M. KÖNIGOVÁ, 1999. *Krízové řízení podniku*. 2. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-3156-8.
- ŽIAKOVÁ E. et al., 2005. *Psychosociálne aspekty sociálnej práce*. Prešov: Akcent Print. ISBN 80-969274-2-6.
- ŽIAKOVÁ, E., 2003. Využitie psychológie v sociálnej práci. In: A. Tokárová a kol. *Sociálna práca: Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*. Prešov: Akcent print, s. 400-427. ISBN 80-968367-5-7.
- ŽIAKOVÁ, E. a S. ŠROBÁROVÁ, 2014. Rizikový klient v sociálnej práci. In: A. Fabian a kol. *Svet sociálnej práce*. Košice: UPJŠ. s. 8-19. ISBN 978-80-8152-097-6.
- ŽIAKOVÁ, E., J. ČECHOVÁ a J. KREDÁTUS, 2001. *Psychosociálne aspekty sociálnej práce*. Prešov: FFPU. ISBN 80-8068-060-4.

ŽIAKOVÁ, E. a A. SABOLOVÁ FABIANOVA, 2013. Klientke násilie, osobnostné charakteristiky a zvládanie záťažových situácií u sociálnych pracovníkov. In *Násilie v sociálnej práci*. Zborník príspevkov. Košice: FF UPJŠ v Košiciach. ISBN 978-80-8152-063-1.

ŽILOVÁ, A., 2005. *Úvod do teórie sociálnej práce. Náuka o sociálnej práci*. Banská Bystrica: Kniháreň. ISBN 80-968932-1-1.

PRÍLOHY

Dotazník klientskeho násilia (CVQ)

Vážená kolegyňa, vážený kolega,

pred sebou máte dotazník, ktorý je súčasťou riešenia grantovej úlohy VEGA (Vedecká grantová agentúra Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky a Slovenskej akadémie vied) pod číslom 1/0332/12. Dotazník zisťuje ako často sa počas svojej práce stretávate s konfliktnými až agresívnymi situáciami zo strany klienta. Jeho zámerom je zmapovať ako často sa tieto situácie dejú a ktorý klient môže byť považovaný za rizikového. Dotazník je anonymný. Za Váš čas a spoluprácu vopred ďakujeme.

1 nikdy	2 zriedka niekoľko krát počas celej praxe	3 niekedy niekoľko krát ročne	4 často aspoň raz mesačne	5 veľmi často aspoň raz týždenne	6 stále takmer denne
------------	--	--	------------------------------------	---	-------------------------------

Boli ste niekedy v súvislosti s Vašou prácou napadnutý/á alebo ohrozovaný/á klientom?

1. Boli ste niekedy fyzicky ohrozovaný/á?	1	2	3	4	5	6
2. Boli ste niekedy fyzicky napadnutý/á?	1	2	3	4	5	6
3. Vyhrážal sa Vám niekedy niekto súdnym konaním?	1	2	3	4	5	6
4. Podal na Vás niekedy niekto žalobu?	1	2	3	4	5	6
5. Vyhrážal sa Vám niekedy niekto, že sa na Vás bude sťažovať nadriadenému?	1	2	3	4	5	6
6. Sťažoval sa na Vás niekedy niekto nadriadenému?	1	2	3	4	5	6
7. Boli ste niekedy slovne napadnutý/á (obťažovaný/á)?	1	2	3	4	5	6
8. Boli ste niekedy sexuálne obťažovaný/á?	1	2	3	4	5	6
9. Boli ste niekedy písomne napadnutý/á (aj anonymom)?	1	2	3	4	5	6
10. Vyhrážal sa Vám niekedy niekto telefonicky?	1	2	3	4	5	6

Ako často ste sa v prípade slovného napadnutia, obťažovania v rozhovore, telefonicky, e-mailom zo strany klientov stretli s nasledovnými situáciami?

11. Nadávky	1	2	3	4	5	6
12. Krik	1	2	3	4	5	6
13. Urážky osobného charakteru	1	2	3	4	5	6
14. Vyhrážky	1	2	3	4	5	6
15. Zastráňovanie	1	2	3	4	5	6
16. Slovné zosmiešnenie	1	2	3	4	5	6

Ako často ste sa v prípade fyzického útoku zo strany klienta stretli s týmto správaním?

17. Facka	1	2	3	4	5	6
18. Udretie	1	2	3	4	5	6
19. Sotenie	1	2	3	4	5	6
20. Kopnutie	1	2	3	4	5	6
21. Opľutie	1	2	3	4	5	6
22. Vyhrážanie sa zbraňou	1	2	3	4	5	6
23. Zranenie spôsobené nejakou zbraňou	1	2	3	4	5	6
24. Poškodenie majetku inštitúcie	1	2	3	4	5	6
25. Poškodenie Vášho majetku	1	2	3	4	5	6

Ako často došlo k napadnutiu:

26. V domácnosti klienta	1	2	3	4	5	6
27. V rómskej osade	1	2	3	4	5	6
28. Na súde	1	2	3	4	5	6
29. V zariadení, kde pracujete	1	2	3	4	5	6
30. Cestou z - do práce	1	2	3	4	5	6

Na základe svojich skúseností odhadnite, ako často vystihujú nasledujúce charakteristiky agresívneho klienta:

31. Muž	1	2	3	4	5	6
32. Žena	1	2	3	4	5	6
33. Do 25 rokov	1	2	3	4	5	6
34. 26 – 35 rokov	1	2	3	4	5	6
35. 36 – 50 rokov	1	2	3	4	5	6
36. Nad 50 rokov	1	2	3	4	5	6
37. Klient s kriminálnou minulosťou	1	2	3	4	5	6
38. Klient zo sociálne slabého prostredia	1	2	3	4	5	6
39. Klient žijúci na nízkej socioekonomickej úrovni	1	2	3	4	5	6
40. Klient s psychickými problémami	1	2	3	4	5	6
41. Klient v emocionálne vypätej situácii	1	2	3	4	5	6
42. Nový klient	1	2	3	4	5	6
43. Klient pod vplyvom alkoholu alebo iných omamných látok	1	2	3	4	5	6

Ako často vzniká problém v nasledujúcich situáciách?

44. Zmena v starostlivosti o dieťa	1	2	3	4	5	6
45. Odobratie dieťaťa z rodiny	1	2	3	4	5	6
46. Nesplnenie nároku na dávku	1	2	3	4	5	6
47. Zmena výšky finančnej dávky	1	2	3	4	5	6
48. Návšteva v rodine	1	2	3	4	5	6
49. Súdne pojednávanie	1	2	3	4	5	6
50. Návšteva klienta v zariadení	1	2	3	4	5	6
51. Nespokojnosť s režimom v zariadení	1	2	3	4	5	6
52. Nástup do zariadenia	1	2	3	4	5	6
53. Zmena režimu	1	2	3	4	5	6
54. Sankcia	1	2	3	4	5	6
55. Iné:	1	2	3	4	5	6

Prevenčia na pracovisku

56. Ako často sa realizujú vo Vašej inštitúcii supervízne stretnutia?	1	2	3	4	5	6
57. Ako často máte možnosť konzultovať komplikovaný prípad?	1	2	3	4	5	6
58. Ako často dostávate v práci neformálne rady od kolegov, ako sa správať pri konfliktnej situácii s klientom?	1	2	3	4	5	6
59. Ako často dostávate v práci formálny tréning (školenie) ako sa správať pri konfliktnej situácii s klientom?	1	2	3	4	5	6
60. Realizujú sa na Vašom pracovisku nejaké konkrétne opatrenia pre prípady výskytu klientskeho násillia?						
					áno - nie	
61. Máte možnosť privolať pracovníka SBS služby?					áno - nie	
62. Máte možnosť priameho privolania polície?					áno - nie	
63. Máte utajený gombík/tlačidlo v kancelárii pre privolanie pomoci?					áno - nie	
64. Máte pracoviskom stanovené bezpečnostné pravidlá pri práci s klientom?					áno - nie	

Uved'te, prosím, nasledovné údaje:

65. Váš vek (v rokoch):
66. Vaša pracovná pozícia:
67. Cieľová skupina (skupiny), s ktorou pracujete:
68. Vaše vzdelanie (odbor, zameranie):
69. Vaše prebiehajúce vzdelanie:
70. Dĺžka Vašej praxe v tejto (alebo podobnej) inštitúcii:
71. Absolvovali ste nejaký kurz, školenie, výcvik alebo tréning zameraný na (zakrúžkujte):
zvládanie konfliktov,
prácu s agresívnym klientom,
komunikačný tréning,
sociálno-psychologický výcvik,
výcvik zameraný na krízy a konflikty.
72. Zakrúžkujte, či ste: Žena Muž
73. Na tomto mieste máte možnosť vyjadriť svoje podnety, návrhy, pripomienky či skúsenosti s klientskym násilím

Sociálno-psychologický výcvik Krízy a konflikty

Zmeny, ktorými prechádza naša spoločnosť súvisia s prudkým nárastom situácií psychickej záťaže u jednotlivcov i celých skupín. Z tohto dôvodu považujeme za vhodné včleniť do socializačného procesu aj cieľenú prípravu na prehlbenie sociálnej kompetencie jednotlivcov i skupín konštruktívne zvládať záťažové situácie (Bratská 2001).

Programom nášho sociálno-psychologického výcviku je: Sebapoznávanie, vzájomné spoznávanie, teambuilding. Ukázať študentom ako rozpoznať konfliktné situácie a krízové situácie. Oboznámiť ich s možnosťami konštruktívneho riešenia a zvládania situácii psychickej záťaže. Dať študentom možnosť vyskúšať si riešenia záťažových situácií.

Cieľom je zážitkovou formou dosiahnuť také porozumenie a prípadné zmeny sociálneho správania účastníkov, ktoré im umožnia byť úspešnejšími v sociálnych situáciách a disponovať efektívnejšími sociálnymi kompetenciami. Sociálna kompetencia osobnosti sa prejavuje v úspešnom a efektívnom vyrovnávaní sa so situáciami psychickej záťaže v sociálnom systéme. Túto kompetentnosť možno rozširovať, prehľbovať a zdokonaľovať v rámci celoživotného procesu socializácie napríklad aj prostredníctvom spomínaného sociálno-psychologického výcviku.

Podľa M. Bratskej (2001) počas absolvovania programu si účastníci osvojujú si poznatky o podstate, výskyte a dôsledkoch rôznych typov záťažových životných situácií; učia sa rôznym variantom postupov riešenia a stratégiám zvládania psychickej záťaže, v súlade s uvedomovaním si možných dôsledkov; získavajú spôsobilosti ako utvárať atmosféru spolupráce, konštruktívneho, efektívneho a tvorivého riešenia i zvládania záťažových situácií v skupine, asertívneho správania a komunikácie.

Pri tvorbe programu sociálno-psychologického výcviku rešpektujeme zaužívané trojstupňové pravidlo:

- **rozohrievacia aktivita;**
- **ústredná téma;**
- **uzavretie stretnutia.** (Rosová 2014)

Obsah sociálno-psychologického výcviku, ktorý sme doposiaľ realizovali blokovo v rozsahu 26 hodín praktickej časti stretnutí sme zostavili z týchto častí.

1. Predstavovanie a zoznamovanie, očakávania.
2. Pravidlá činnosti skupiny. Braistorming.
3. Sebapoznanie a poznávanie iných.
4. Komunikácia.
5. Efektívna a konštruktívna spätná väzba.
6. Konflikty.
7. Riešenie a zvládanie reálnych záťažových situácií individuálne a v malých skupinách.
8. Vyhodnotenie programu, naplnenie očakávaní.
9. Záver.

Program:

A. Predstavovanie, zoznamovanie, sebapoznávanie

1. Rozohrievačka: Vymenia si miesta (Labát, Smit 1991)

Trvanie: 10 minút/podľa uváženia lektora- vedúceho skupiny/

Materiál: nie je potrebný špeciálny materiál

Inštrukcia: Skupina sedí v kruhu, v miestnosti je o jednu stoličku menej ako členov skupiny. Dobrovoľník, prípadne vedúci skupiny stojí v strede kruhu a hovorí: „vymenia si miesta všetci tí, ktorí majú radi leto, alebo čítajú beletriu, a pod... cieľom je dostať sa čo najskôr na niektorú uvoľnenú stoličku v čase, keď sa členovia skupiny menia. Ten, kto nestihne obsadiť stoličku zostáva v strede a opäť pokračuje: vymenia si miesta... Tempo hry by sa malo zvyšovať. Do skupinovej aktivity sa zapoja všetci zúčastnení. Vedúci skupiny vo vhodnom čase aktivitu ukončí, potom nasleduje rozbor skupinového diania: „Kto sa ani raz nedostal do stredu?“, „Kto sa viackrát dostal do stredu?“, „Kto sa správal uvoľnene a zabával sa?“, „Kto bol naopak v napätí?“

Dôležité je, aby si vyhodnotenie urobil vedúci skupiny sám pre seba. Skúsenosti s touto rozohrievaciou aktivitou sú veľmi dobré, pretože slúži na vytvorenie uvoľnenej atmosféry.

2. Zoznamovanie

Trvanie: 30 minút, podľa počtu členov skupiny

Materiál: papierové kartičky, farebné ceruzky, štipce

Inštrukcia: Každý člen skupiny dostane papierovú kartičku, na ktorú farebnou ceruzkou napíše meno, akým chce, aby ho ostatní v skupine oslovovali. Potom ku každému písmenu svojho mena napíše pozitívny prívlastok. Do rohu kartičky nakreslí symbol, ktorý ho vystihuje. Po dokončení kartičku pripne štipcom na viditeľnú časť svojho tela. Keď všetci v skupine ukončia prácu s kartičkou, začnú sa postupne jednotliví členovia predstavovať ostatným členom skupiny menom a aj prívlastkami, ktoré ostatným vysvetlia. Tiež opíšu symbol, ktorý si zvolili a dôvod, ktorý ich ku jeho voľbe viedol. Vedúci skupiny môže klásať doplňujúce otázky. Vedúci skupiny si všíma, kto bol pri predstavovaní uvoľnený a naopak, kto bol v napätí, aj to, ako sa jednotlivci vedeli charakterizovať.

3. Tvorba pravidiel skupiny

Trvanie: 30 minút

Materiál: papiere A4, farebné ceruzky

Inštrukcia: Skupinu vedúci rozdelí na menšie skupinky 3 až 4, podľa počtu členov skupiny. V malých skupinkách spoločne navrhnu a napíšu na papier pravidlá, ktoré by podľa ich uváženia bolo nevyhnutné dodržiavať pre úspešnú prácu v skupine. Potom všetky skupinky prostredníctvom hovorcu svoje návrhy odprezentujú pred celou skupinou. Nasleduje diskusia, počas ktorej argumentujú, prečo zvolili práve tie pravidlá, ktoré zvolili a spoločne hľadajú zhodu v tom, ktoré pravidlá budú platiť pre celú skupinu. Vždy, keď sa dohodnú na pravidle, zapíšu ho na veľký papier, ktorý zostáva na viditeľnom mieste počas celého výcviku. Vedúci skupiny si všíma členov skupiny, kto sa ako aktívne zapája, ako prebieha diskusia, ako

dokázu argumentovať a ako sa dokázu spoločne dohodnúť. Vyzve členov skupiny, aby opísali atmosféru tvorby pravidiel, aké mali pocity, či sú s pravidlami spokojní.

4. Očakávania, osobný prínos do skupiny, obavy

Trvanie: 40 minút /podľa počtu členov skupiny/

Materiál: papiere A4 , obyčajné ceruzky

Inštrukcia: Každý člen skupiny dostane papier, na ktorý napíše sám za seba, svoje očakávania, od výcviku, osobný prínos do skupiny i obavy, ak nejaké z výcviku má. Potom napísané verbalizuje. Nasleduje diskusia, ktorú vedúci skupiny podnecuje, aby sa čo najviac dozvedel o jednotlivcoch, aké mali predstavy o výcviku a vie poprípade korigovať niektoré aktivity.

5. Portrét a interview (Labát, Smit 1991)

Trvanie: 45 minút /podľa počtu členov skupiny/

Materiál: papiere A4 , obyčajné a farebné ceruzky

Inštrukcia: Členov skupiny lektor rozdelí do dvojíc. Ich úlohou bude pýtať sa partnera na nasledujúce témy: čo by si vzal na pustý ostrov; prečo práve tie veci alebo tých ľudí; čo by urobil, keby si vyhral v lotérii; aké vlastnosti by mal mať dobrý priateľ;...Odpovede na tieto otázky si každý z dvojice zapisuje na papier a zároveň sa pokúsi nakresliť voľne portrét svojho partnera, pričom forma, akou to urobí, záleží len od neho. Potom nasleduje predstavovanie. Každý predstaví svojho partnera podľa uvedenej schémy. /meno, odpovede na otázky, obrázok/. Predstavovaný sa napokon vyjadrí k prednesenému a poprípade spresní prípadné nejasnosti. Vedúci skupiny rozvinie diskusiu o tom, ako sa im pracovalo vo dvojici, ako sa pri tom cítili, čo ich prípadne na partnerovi prekvapilo.

6. Moje poklady (Hybenová 2004)

Trvanie: 45 minút /podľa počtu členov skupiny/

Materiál: papiere A4 , obyčajné ceruzky, farebné ceruzky

Inštrukcia: Každý človek má svoje poklady a každý chápe toto slovo inak, čo je pre jedného pokladom, pre druhého je bezcenná vec. Lektor vyzve skupinu, aby každý na papier pred sebou nakreslil truhlicu. Porozmýšľa, aké svoje poklady by do nej vložil a ja ich tam umiestni a nakreslí. Potom vedúci skupiny otvorí diskusiu, kde každý odprezentuje svoje poklady a rozvinie sa rozprava o tom, aké poklady by členovia vložili do truhlice svojmu najlepšiemu priateľovi;, čomu by sa potešili rodičia alebo súrodenci, akým pokladom v truhlici...lektor sleduje celé dianie v skupine, kto ako reaguje, ako sa zapája. Dôležité je, aby študenti pochopili zmysel tejto zážitkovej aktivity a zdôraznili hodnotu duchovných pokladov.

7. Ostrov (Dobeš, Fedáková a kol. 2006)

Trvanie: 15 minút /podľa počtu členov skupiny/

Materiál: papiere A4 , novinové papiere

Inštrukcia: Úlohou členov skupiny je spoločne sa zachrániť na ostrove/predstavuje ho papier spolu s novinami rozloženými na zemi, ktorého plocha sa postupne zmenšuje pod vplyvom prílivu. Znamená to toľko, že lektor postupne z papiera na zemi odoberá, odtrháva. Otázka je, či sa dokážu zachrániť všetci... potom nasleduje diskusia o tom, ako sa jednotliví členovia cítili pri tejto aktivite, poprípade, čo ich prekvapilo, alebo čo im to prinieslo.

8. Erb skupiny

Trvanie: 60 minút /podľa počtu členov skupiny/

Materiál: papiere A3 , baliaci papier, farebné ceruzky, temperové farby, vodové farby

Inštrukcia: Lektor rozdelí skupinu na menšie skupinky / 3-4, podľa počtu členov/. Ich úlohou bude vytvoriť vlastný erb, ktorý čo najlepšie bude vystihovať danú skupinku. Je na členoch skupiny, aký zvolia tvar a čo všetko do erbu umiestnia. Tiež si môžu zvoliť v erbe názov a skupinové motto. Po vypracovaní zadanej úlohy si všetci sadnú opäť do kruhu a prostredníctvom hovorcov svoje erby odprezentujú. Nasleduje diskusia, ktorú podnecuje lektor otázkami: ako sa vám spoločne pracovalo; kto bol hlavný nositeľ myšlienky; kto kreslil a pod.... Po prezentovaní celá veľká skupina dostane za úlohu znova nakresliť erb , teraz už celej skupiny. Musia pritom vychádzať z jednotlivých skupinkových erbov a dohodnúť sa, čo ponechajú, poprípade ich napadne niečo nové. Taktiež sa musia dohodnúť na názve a spoločnom motte. Po dokončení úlohy spoločne predstavia erb celej skupiny a rozvinie sa diskusia o tom, ako sa im pracovalo vo veľkej skupine, ako sa vedeli dohodnúť, kto sa zapájal a naopak...

B. Komunikácia

1. Molekuly

Trvanie: 5-10 minút /podľa počtu členov skupiny/

Materiál: nie je potrebný žiaden materiál

Inštrukcia:

Pohybová aktivita, v rámci celej skupiny. Jednotlivci sa pohybujú po celom priestore, každý je „molekulou“. Na povel lektora majú vytvoriť skupinky, určitým počtom, ktorý lektor vyslovil. Napr.: molekuly sa spoja do trojíc... členovia skupiny vytvoria skupinky po troch a ten, komu sa nestihol priradiť, si ide sadnúť. Pokračuje sa do posledných troch miest. Trojicu víťazov skupina odmení potleskom.

2. Diskusia na tému komunikácia: veľakrát sa stane, že niekto niečo povie a ten druhý to pochopí úplne inak. To vedie k nedorozumeniam, až hádkam. Preto aj komunikovať sa treba učiť, nielen slovami, ale aj tým, ako na druhých pôsobíme svojim správaním, gestami, výrazom tváre. V skupine diskutujeme na túto tému.

3. Pozdravy (Dobeš, Fedáková a kol. 2006)

Trvanie: 15 - 20 minút /podľa počtu členov skupiny/

Materiál: nie je potrebný žiaden materiál

Inštrukcia: Študenti sa voľne prechádzajú po miestnosti a postupne od lektora dostávajú inštrukcie. Pri stretnutí sa 1/pozdravia/ahoj, vitaj.../ a opäť sa prechádzajú v priestore... 2/pozdravia sa aj menom /ahoj Janka, vitaj Zdeno.../...opäť sa prechádzajú po priestore...3/pozdravia sa a pozrú si do očí.

V diskusii lektor vyzve študentov, aby povedali, ako vnímali pozdrav v prvom, druhom a treťom prípade, ako sa pri tom cítili, čo pre nich znamenalo to, ako pri jednotlivých stretnutiach vyslovovali členovia skupiny ich meno...

4. Pochváľ priateľa

Trvanie: 15 /podľa počtu členov skupiny/

Materiál: nie je potrebný žiaden materiál

Inštrukcia: Postupe v kruhu pochváli člen skupiny suseda po pravej ruke za niečo, čo sa mu na ňom páči, čo na ňom obdivuje. Potom nasleduje diskusia o tom, aké to bolo niekoho chváliť a naopak pochvalu prijať.

5. Aktívne počúvanie (Hybelová 2004)

Trvanie: 30 minút

Materiál: obrázky, na ktorých ľudia komunikujú

Inštrukcia: lektor rozdá skupine obrázky, ktoré si má každý člen prezrieť a všímať si tých, ktorí hovoria i tých, ktorí počúvajú. Potom vyzve členov skupiny, aby popísali spoločné znaky pre jedných aj druhých. Zároveň rozvinie diskusiu na tému, čo rozumejú pod pojmom aktívne počúvanie a rozpráva sa o tom, či ho vedía praktizovať napríklad pri rozhovore s rodičmi, klientom, učiteľom...

6. Správa o lúpeži (Dobeš, Fedáková a kol. 2006)

Trvanie: 20 minút

Materiál: pripravená správa

Inštrukcia: Lektor vyberie 5 dobrovoľníkov. Štyria idú za dvere, piaty v triede počúva správu z lúpeže. Postupne dnu do miestnosti prichádzajú po jednom ostatní. Majú si vypočuť správu a podať ju ďalej. Na záver sa porovná pôvodná správa s poslednou odovzdanou. V diskusii potom lektor so skupinou rozoberá, ako sa správa zmenila a čo to môže znamenať v skutočnom živote.

Správa o lúpeži. Informácia: Počúvajte pozorne, pretože ja musím okamžite utekať do nemocnice. Pred chvíľou som telefonoval z tejto budky na políciu, hneď tu budú. Počkajte na nich, a povedzte im presne, ako to bolo s tým vlámaním. Vošiel som do predajne lahôdok, keď sa objavil ten človek. Bežal a nechýbalo veľa a bol by ma zvalil. Mal bielu tašku prehodenú cez plece a vyzeralo to tak, že v ľavej ruke drží pištoľ. Mal oblečenú riflovú bundu bez rukávov, modrozelenú kockovanú košeľu a riflové nohavice s dierou na pravom

kolene. Mal chudé nohy a veľké brucho. Mal okuliare s kovovým rámom a obuté mal červené tenisky. Mal redšie čierne vlasy. Meral asi meter deväťdesiat a mal asi 35 rokov.

7. Ako povedať, keď ma ten druhý hnevá (Dobeš, Fedáková a kol. 2006)

Trvanie: 30 minút

Materiál: loptička

Inštrukcia: Učíme sa, ako niekomu povedať čo nám na ňom prekáža, bez toho, že by sme ho urazili. Správne to robíme vtedy, keď hovoríme mne vadí, že robíš toto a toto... lektor vyzve členov skupiny, aby si hádzali loptičku v kruhu. Ten kto hádže, povie vymyslené meno a situáciu. Napríklad: „Ondrej ťa drgol.“ Ten, čo dostane loptičku, má povedať: „Ondrej, vadí mi, že si do mňa drgol.“ Keď sa všetci vystriedajú, lektor aktivitu ukončí a nasleduje diskusia ku tomu, čo sa práve udialo.

8. Tajný veliteľ

Trvanie: 20 minút

Materiál: nie je potrebný žiaden materiál

Inštrukcia: Dobrovoľníka pošle lektor mimo miestnosti, tak aby nepočul, o čom sa s ostatnými budú rozprávať. Potom lektor určí niekoho zo skupiny, kto bude ostatným veliť – v zmysle, že všetko, čo bude robiť on, ostatní budú napodobňovať. Keď všetci pochopili, čo majú robiť, zavolá lektor do miestnosti prvého dobrovoľníka a ten má pozorovaním skupiny prísť na to, kto im velí. Vystrieda sa aspoň päť dvojíc dobrovoľníkov. Potom nasleduje diskusia o tom, čo dobrovoľníkom pomohlo pri odhalení veliteľa.

9. Spoločná kresba: Dom – strom – pes. (Komárková, Slaměník, Výrost eds. 2001)

Trvanie: 40 minút /podľa počtu členov skupiny/

Materiál: papiere, ceruzky

Inštrukcia: Lektor rozdelí skupinu do dvojíc. Každá dvojica dostane papier a ceruzku. Ich úlohou je nakresliť dom, strom, psa v tomto poradí. Kreslia bez slov. Každý člen skupiny takto vystrieda aspoň päť partnerov /vo dvojici/ pre spoločnú kresbu domu, stromu, psa. Potom do kruhu položíme nakreslené obrázky a diskutujeme o tom, čo sa počas kreslenia odohrávalo. Mohla vzniknúť napríklad komplikovaná spolupráca, mohlo sa ukázať, kto z dvojice bol dominantný a naopak, kto bol submisívny... členovia skupiny môžu verbalizovať, čo všetko prežívali.

10. Návrik spätnej väzby- REPLIKY (Komárková, Slaměník, Výrost eds. 2001)

Trvanie: 30 minút /podľa počtu členov skupiny/

Materiál: papier s napísanými replikami

Inštrukcia: Lektor pripraví papieriky s napísanými replikami / napríklad: Si môj človek... Drž sa pri zemi... Pristane Ti to... Myslím, že to zvládneme v termíne ...Veľa míňaš peňazí... Plytváš časom... a podobne/v dostatočnom množstve, podľa počtu členov skupiny. Skupinu potom rozdelí do dvojíc. Jeden z dvojice prečíta repliku a úlohou druhého z dvojice je na ňu

reagovať. Keď sa všetky dvojice vystriedajú, vymenia si členovia vo dvojici úlohy. Celý proces sa opakuje, teraz už s novými replikami, z toho dôvodu, aby obaja z dvojice mali možnosť reagovať. Po vystriedaní sa všetkých dvojíc, rozprúdi sa diskusia o tom, ako sa v danú chvíľu cítili, ako reagovali...poprípade, ako mohli zareagovať inak...

C. Krízy a konflikty

1. Žmurkaná

Trvanie: 10 minút /podľa počtu členov skupiny/

Materiál: nie je potrebný žiaden materiál

Inštrukcia:

Lektor rozdelí členov skupiny do dvojíc, jeden člen zostáva sám. Všetci stoja v kruhu, jeden z dvojice stojí, druhý je v podrepe. Ten, ktorý stojí, stráži svojho partnera, aby neprešiel ku susedovi, ktorý ho žmurkaním ku sebe láka – to je ten, ktorý stojí sám v kruhu. Keď sa partnerovi podarí uniknúť svojmu strážcovi, ten zostáva sám a celé pokračuje opäť žmurkaním a lákaním ku sebe ďalšieho člena skupiny. Pohybová aktivita prináša uvoľnenie a zábavu.

2. Konflikt

Trvanie: 40 minút

Materiál: kancelársky papier, ceruzky, baliaci papier, temperové farby, vodové farby

Inštrukcia: Každý člen skupiny napíše na papier všetky asociácie na slovo konflikt. Odpovedá na nedokončené vety: čo je konflikt...; keď rozmýšľam o slove konflikt, napadne mi...; aké konflikty som zažil na vlastnej koži...;

Potom lektor rozdelí skupinu na menšie skupinky, ktoré dostanú za úlohu prediskutovať v skupinkách všetky asociácie a odpovede na nedokončené vety. Na ich základe potom nakreslia na veľký papier, ako si konflikt predstavujú. Keď všetky skupinky dokončia svoje dielo, predstavia ho pred celou skupinou a rozvinie sa diskusia na túto tému. Lektor sa pýta na konkrétne situácie, kedy konflikt zažili, i ako ho riešili.

3. Riešenie konfliktov... (Shapiro 1995)

Trvanie: 20 minút

Materiál: kancelársky papier, ceruzky

Inštrukcia: Členovia skupiny odpovedajú na otázky lektora: „Čo zvykneš robiť, keď sa s tebou začne niekto hádať?“; „Kvôli čomu sa najčastejšie hádaš?“; „Dopadla niekedy hádka tak, že ste boli obaja spokojní?“; „Vieš ustúpiť?“; „Čo sa stane, keď ustúpiš?“ nasleduje diskusia, ktorú lektor podporuje doplňujúcimi otázkami.

4. Cesta (Komárková, Slaměník, Výrost, eds. 2001)

Trvanie: 40 minút

Materiál: kancelársky papier, ceruzky

Inštrukcia: Lektor rozdelí skupinu do štvoríc. Ich úlohou bude vydať sa na imaginárnu dobrodružnú cestu. Aby sa vydarila, budú potrebovať šťastie, odvalu, chladnú hlavu, otvorené srdce. Cesta nemala trvať viac ako jeden mesiac, pri nej mali vyskúšať viacero prostredí, mala to byť naozaj dobrodružná cesta, mali napríklad preplávať cez moria, zdolať púšť, prejsť rôzne svetadiely. S celou cestou potom štvorica oboznámi celú skupinu. Dôležité je hovoriť v diskusii o tom, kto prichádzal s nápadmi, ako štvorica spolupracovala, ako boli s celou svojou vymyslenou cestou spokojní. Diskutujú všetky štvorice z celej skupiny.

5. Interpersonálne zvládanie konfliktov (Komárková, Slaměník, Výrost, eds. 2001)

Trvanie: 45 minút

Materiál: obrázky štýlov správania sa v interpersonálnom konflikte

Inštrukcia: Lektor študentom predstaví charakteristiky jednotlivých štýlov riešenia konfliktov, podá charakteristiku korytnačky /únikový štýl/, žralok /súťaživý typ/, medvedík /prispôsobivý štýl/, líška /kompromisný štýl/, sova /integračný štýl/. Študenti potom môžu porozmýšľať, ktorý štýl je charakteristický pre ich. Lektor otvorí diskusiu v skupine, študenti vyjadrujú názor na to, kedy je vhodné použiť ten-ktorý štýl.

6. Návrat z hrubého vrchu (Komárková, Slaměník, Výrost, eds. 2001)

Trvanie: 40 minút

Materiál: papiere, ceruzky, predtlačené zoznamy pomôcok nevyhnutných na prežitie v horách

Inštrukcia: Návrat z hrubého vrchu: v zime, koncom januára, ste sa vybrali ako skupinka menej skúsených horolezcov na pomerne ťažký výstup na Hrubý vrch/2428 m/. Výstup ste začali o 6.30. Bolo pomerne oblačné počasie. Počas výstupu sa počasie zhoršilo, okolo desiatej začalo snežiť. Asi o 12.30 ste sa po namáhavom výstupe dostali na snehovú plošinu približne 100 m pod vrcholom. Počasie sa natoľko zhoršilo, že ste sa rozhodli nepokračovať vo výstupe, ale vrátiť sa. Pri príprave lán a výstroja na zlaňovanie sa vám uvoľnila skoba, na ktorej viseli vaše batohy s podstatnou časťou výstroja. Batohy sa zrútili dole. Zostalo vám len 15 predmetov uvedených na zozname. Tieto predmety máte usporiadať do poradia podľa dôležitosti pre náročný zostup. Číslom 1 označíte najdôležitejší predmet, číslom 15 najmenej dôležitý predmet.

Lektor vysvetlí inštrukciu ku aktivite študentom, ktorý potom samostatne vyplní hárky s predtlačeným zoznamom pomôcok potrebných na prežitie vysoko v horách, určia poradie dôležitosti. Keď sú všetci s úlohou hotoví, lektor ich rozdelí do skupiniek, v ktorých sa už spoločne majú dohodnúť na poradí predmetov/závisí od jednotlivcov, či v skupine presadia svoje poradie, alebo ho opravia podľa ostatných/. Keď sú poradia určené, lektor prečíta celej skupine, aké poradie dôležitosti určili skutoční horolezci. Toto poradie si potom zapíšu do stĺpčeka kontrola a do stĺpca rozdiel zapíšu študenti rozdiel medzi svojim poradím predmetov a poradím podľa horolezcov. To isté si zapíšu aj pre skupinové vyhodnotenie. Najlepší je ten člen skupiny, skupinka, ktorej rozdiel medzi poradiami a kontrolou je najnižší. Nasleduje diskusia k celému prípadu.

7. Lúpež v banke (Dobeš, Fedáková a kol. 2006)

Trvanie: 20 minút

Materiál: indície ku aktivite

Inštrukcia: Lektor rozdelí skupinu na menšie skupinky a vyzve ich, aby pozorne počúvali, čo im práve prečíta. Ide o prípad, ktorý sa udial v noci, pričom úlohou jednotlivých skupiniek bude pomocou indícií, ktoré dostanú napísane rozlúštiť záhadu, kto spáchal lúpež. Potom rozdá skupinkám indície a aby to celé bolo ešte zaujímavejšie, môže vyhlásiť súťaž, kto vyrieši záhadu ako prvý. Tá skupinka potom zahlási, že už majú riešenie, ktoré neprezradzajú, až pokiaľ neuhádne aj posledná skupinka. Napokon postupne podľa poradia skupinky určia páchatel'a, lektor pozorne počúva, nehodnotí, neprezradí správne riešenia, nakoľko ešte musia skupinky zdôvodniť výber páchatel'a. Až keď všetci vyjadria svoj názor, potom lektor povie správne riešenie a určí víťaza, ktorého odmení skupina potleskom.

D. Záver:

1. Naplnenie očakávaní

Trvanie: 20 minút

Materiál: nie je potrebný

Inštrukcia: Každý z členov skupiny tak ako sedí v kruhu povie, ako boli naplnené očakávania, ktoré mal, keď začínal výcvik, čo mu výcvik dal, či boli jeho obavy, ak ich na začiatku uvádzal opodstatnené. Lektor podnecuje diskusiu a zapája sa aktívne do nej.

2. Kufor

Trvanie: 45 minút

Materiál: papiere A4, farebné ceruzky, pero

Inštrukcia: každý z účastníkov výcviku si pripraví svoj „kufor“, t. z., že na papier A4 si nakreslí pomyselný kufor označí ho svojim krstným menom. Keď sú všetci s vyfarbovaním hotoví, každý položí svoj kufor na svoju stoličku. Potom všetci členovia skupiny píšu do kufra ostatným zo skupiny odkaz na cestu. Lektor dôrazne upozorní, že to musia byť len pozitívne odkazy. Odkazy sa nečítajú, keď dopíše posledný, papier sa preloží a každý zo skupiny musí vydržať až pricestuje domov, potom si môže papier otvoriť a spätné väzby si prečítať. Do aktivity sa zapája aj lektor, spätné väzby sú informáciou aj pre neho.

3. Záver: Uzavretie sociálno-psychologického výcviku. Lektor zhodnotí priebeh celého výcviku, poukáže na pozitíva i na to, čo by bolo potrebné zlepšiť do budúcnosti.

Na základe skúseností z praxe môžeme konštatovať, že zážitkové aktivity v sociálno-psychologickom výcviku prispievali k lepšiemu sebazpoznaniu sa mladých jedincov, k identifikácii ich silných stránok a najmä záujmov, inšpirovali k osobnému rastu, zvyšovali sociálnu kompetenciu (Rosová 2014). Počas realizácie sociálno-psychologického výcviku sme kládli dôraz na to, aby študenti dokázali riešiť konflikty a krízy, čo je veľmi dôležité nielen pre ich osobnostný, ale aj profesionálny život. Na základe spätných väzieb od študentov

je možné konštatovať, že ich kompetencie pri práci s agresívnym klientom sa zlepšili a že by ich stretnutie s agresívnym klientom nezaskočilo, hoci v rámci troch dní nie je možné pokryť všetky oblasti problematiky, základnú predstavu o práci s agresívnym klientom dostali.

Program sociálno-psychologického výcviku (viď foto) bol realizovaný na študentoch ako skúšobný. Realizácia výcvikového programu pre dospelých nebola súčasťou projektu.



Návrh programu Klientske násilie v sociálnej oblasti

Program bol zostavený na základe výskumných zistení a analýzy doposiaľ publikovaných štúdií v tejto oblasti, s prihliadnutím na konkrétne odporúčania pomáhajúcich profesionálov, avšak nebol v praxi testovaný. Je usporiadaný do piatich celkov. Každý z celkov je možné (a nutné) pripraviť v zážitkovej forme. Využiť holistický prístup a pracovať so skúsenosťami účastníkov.

Každý program je potrebné pripraviť na mieru pre danú sociálnu oblasť. Tento návrh obsahuje jednotlivé bloky bez špecifickej náplne.

Program Klientske násilie v sociálnej oblasti

1. Úvodný poznatkový blok
 - Klientske násilie – definície, história, prejavy
 - Násilie, agresia, agresivita – terminológia, základné poznatky
 - Faktory podporujúce a vyvolávajúce agresiu – s konkrétnymi ukázkami pre daných odborníkov
 - Príčiny agresie
2. Zvládanie agresie
 - Identifikácia rizika
 - Spúšťače agresie vo vybranej cieľovej skupine
 - Eskalácia násilia
 - Cyklus napadnutia
 - Odhad rizika
3. Agresia ako záťaž
 - Zvládanie záťaže
 - Agresia a iné negatívne javy v práci
 - Vlastné stratégie zvládania
 - Posttraumatický stresový syndróm
4. Dôsledky agresie a pomoc obetiam
 - Dôsledky napadnutia
 - Viktimizácia
 - Práca s obeťami klientskeho násilia na pracovisku
 - Dlhodobá pomoc obetiam
5. Preventívne opatrenia
 - Prevencia na individuálnej úrovni
 - Prevencia na úrovni pracoviska

- Starostlivosť o seba
- Udržiavanie sociálno-psychologických spôsobilostí na vysokej úrovni
- Možnosti supervízie

Analýza vybraných faktorov klientskeho násilia v sociálnej práci

Vedecká monografia

Autori:

Mgr. Soňa Lovašová, PhD., prof. PhDr. Eva Žiaková, CSc., PhDr. Agnesa Kočišová, PhD.,
prof. PhDr. Ladislav Lovaš, CSc., PhDr. Dana Rosová, PhD., Mgr. Antónia Sabolová
Fabianová, doc. JUDr. Mgr. Dušan Šlosár, PhD., PhDr. Katarína Šiňanská, PhD.

Vydavateľ: Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach

Odborné poradenstvo: Univerzitná knižnica UPJŠ v Košiciach

Umiestnenie: <http://unibook.upjs.sk/predaj-vydanych-titulov/filozoficka-fakulta>

Rok vydania: 2014

Rozsah strán: 128

Rozsah: 9,42 AH

Vydanie: prvé

ISBN 978-80-8152-218-5