

**Západočeská univerzita v Plzni**

**Fakulta filozofická**

**Bakalářská práce**

**Dopad profesního života sociálních pracovníků pracujících  
s oběťmi trestných činů na jejich osobní životy**

**Denisa Hedbávná**

**Plzeň 2024**

**Západočeská univerzita v Plzni**

**Fakulta filozofická**

Katedra sociologie a sociální práce

**Studijní program Sociální práce**

**Bakalářská práce**

**Dopad profesního života sociálních pracovníků pracujících  
s oběťmi trestných činů na jejich osobní životy**

**Denisa Hedbávná**

*Vedoucí práce:*

Mgr. Lukáš Dirga, Ph.D.

Katedra sociologie a sociální práce

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2024

Prohlašuji, že jsem svoji bakalářskou práci vypracovala samostatně a použila jen uvedených pramenů a literatury.

Pizeň, duben 2024

.....  
Denisa Hedbávná

## **Poděkování**

Chtěla bych touto cestou poděkovat Mgr. Lukáši Dirgovi, Ph.D., za vedení mé bakalářské práce, odborný dohled a ochotu, které si velmi vážím. Mé poděkování patří všem respondentům, kteří se podíleli na mém výzkumu, za jejich cenný čas, který mi věnovali. V neposlední řadě bych ráda poděkovala své rodině, která mě podporovala v průběhu mého celého studia.

# Obsah

Úvod.....	1
1 Teoretická část.....	3
1.1 „Trestný čin není o dvou lidech“ .....	3
1.2 Náročnost sociální práce s oběťmi trestných činů.....	6
1.3 Pomoc obětem trestných činů: Státní úroveň versus neziskové organizace.....	8
2 Vybrané aspekty ovlivňující přesahy profesního života do života osobního .....	10
2.1 Vzdělávání sociálních pracovníků .....	10
2.2 Hranice mezi pracovníkem a klientem .....	11
2.3 Volný čas .....	12
2.4 Etické dilema.....	13
3 Strategie pro minimalizaci nežádoucího jevu .....	14
3.1 Péče o sebe .....	14
3.2 Sociální opora .....	15
3.3 Supervize .....	16
4 Metodologie výzkumu.....	18
4.1 Technika sběru dat .....	18
4.2 Výběr respondentů.....	18
4.3 Etické aspekty výzkumu.....	19
4.4 Analýza dat .....	19
5 Interpretace dat .....	21
5.1 Výkon sociální práce s oběťmi trestných činů .....	21
5.2 Vzdělávání .....	22
5.3 Pracovník versus klient: nastavení hranic.....	23
5.4 Etická dilemata.....	25
5.5 Vliv profesního života na volný čas pracovníků.....	26
5.6 Syndrom vyhoření .....	28
5.7 Preventivní opatření před nežádoucími jevy .....	28
Závěr .....	31
Použité zdroje .....	34
Resumé.....	41
Přílohy .....	42

# Úvod

Oběti trestných činů jsou velmi zranitelnou skupinou, která potřebuje ochranu a podporu, jelikož může být negativně ovlivněna traumatickými zážitky (Fohring, 2020). Existuje mnoho výzkumů a studií, které se této cílové skupině věnují. Příkladem může být studie Probační a mediační služby<sup>1</sup>, která se zabývá potřebami obětí trestných činů. Dalším příkladem důrazu na oběti trestných činů je dotační titul<sup>2</sup>, který realizuje Ministerstvo spravedlnosti České republiky. Důrazu a pozornosti se už ale nedostává toliko těm, kteří této zranitelné skupině nabízí pomocnou ruku. S oběťmi trestných činů se mohou sociální pracovníci setkat v mnoha službách. Obětí trestného činu se totiž může stát kdokoli, ať už dítě, dospělý či senior. Sociální práce s oběťmi trestných činů je náročná profese, která může vést k emocionálnímu vyčerpání a potenciálnímu traumatu (Fohring, 2020). Z tohoto důvodu jsem se rozhodla, že se budu věnovat sociálním pracovníkům pracujícím s oběťmi trestných činů. Konkrétně se zaměřím na vliv profesního života sociálních pracovníků pracujících s oběťmi trestných činů na jejich osobní životy. Jako budoucí sociální pracovník budu sama čelit obtížím při balancování mezi osobním a profesním životem, a proto mi toto téma připadá opravdu důležité. Cílem mé práce je tedy analýza vlivu práce s oběťmi trestného činu na osobní život sociálních pracovníků a pracovníc<sup>3</sup>. Hlavní výzkumnou otázkou je: „Zda a případně jakým způsobem zasahuje profesní život sociálních pracovníků pracujících s oběťmi trestných činů do jejich osobního života a jaké strategie sociální pracovníci volí pro minimalizaci nežádoucího vlivu?“. Pro zodpovězení této otázky jsem zvolila kvalitativní výzkum, ve kterém využívám polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky, kteří vykonávají profesi sociálního pracovníka pracujícího s oběťmi trestných činů a pracují v neziskových organizacích.

---

<sup>1</sup> Studii potřeb obětí trestného činu realizovala Probační a mediační služba v rámci projektu „Proč zrovna já II“ v roce 2020. Cílem předkládané Studie bylo „rozšířit stávající úroveň znalostí v tématu obětí trestných činů a zejména jejich potřeb“ (Kellner, Hýl, Švadlenová, Faměrová, 2020).

<sup>2</sup> Dotační titul nese název „Rozvoj služeb pro oběti trestné činnosti poskytovaných na základě zákona č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů.“ Titul je dostupný z: <https://justice.cz/web/msp/dotace-v-oblasti-trestni-politiky/-/clanek/rozvoj-sluzeb-pro-obeti-trestne-cinnosti-poskytovanych-na-zaklade-zakona-c-45-2013-sb-o-obetech-trestnych-cinu>.

<sup>3</sup> V textu budu nadále využívat generické maskulinum, tedy pojem sociální pracovník, pod kterým budu mínit muže i ženy vykonávající sociální práci.

První část práce jsem rozdělila do tří kapitol. V první kapitole se po nastudování odborné literatury věnuji vymezení základních pojmů týkajících se obětí trestných činů a sociální práce s oběťmi trestných činů. Tyto pojmy napomáhají vzhledu do zkoumané problematiky. Ve druhé kapitole se zaměřuji na vybrané aspekty, které mohou přispívat k přesahům profesního života sociálních pracovníků pracujících s oběťmi trestných činů do jejich života osobního. Jelikož je hlavní výzkumná otázka poměrně obecná, zvolila jsem tedy aspekty, které mi mohou napomoci na tuto otázku snadněji odpovědět. Těmito aspekty jsou vzdělávání, hranice mezi pracovníkem a klientem, volný čas a etická dilemata. V poslední kapitole teoretické části se zaměřuji na to, co mohou sociální pracovníci dělat, aby těmto nežádoucím jevům předcházeli, nebo je aspoň minimalizovali. Konkrétně je věnována pozornost péči o sebe, sociální opoře a supervizi. V druhé části práce se věnuji metodologii, kde popisuji typ výzkumu a techniku sběru dat, výběr respondentů, etické aspekty výzkumu a typ analýzy dat. V neposlední řadě se věnuji samotné analýze dat.

# 1 Teoretická část

V první kapitole věnuji pozornost pojmům a tématům, která jsou vhodná pro lepší pochopení sociální práce s oběťmi trestných činů a její náročnosti. Zpočátku jsem vymezila pojmy trestný čin a oběť trestného činu. Dále jsem věnovala pozornost sociální práci s oběťmi trestných činů a z ní vyplývajícím náročnostem, které mohou vést sociálního pracovníka k nežádoucím jevům, jako je například syndrom vyhoření. Syndromu vyhoření jsem v této kapitole také věnovala pozornost. V poslední části první kapitoly jsem poukázala na důležitost neziskového sektoru v rámci sociální práce s oběťmi trestných činů. Neziskový sektor má své místo v této kapitole, jelikož z něho budu vybírat respondenty pro výzkumnou část této práce.

## 1.1 „Trestný čin není o dvou lidech“

Definici trestného činu nalezneme v § 13 zákona č. 40/2009 Sb. Tato definice zní:

*“Trestným činem je protiprávní čin, který trestní zákon označuje za trestný a který vykazuje znaky uvedené v takovém zákoně.”*

Trestný čin<sup>4</sup> je jedna z forem krizové situace. Dle Čírtkové a Vitoušové (2007) mají oběti na trestný čin tři pohledy. První pohled je takový, že je to svévolná událost, kterou si nedovedou vysvětlit, proč se stala. Druhým pohledem je nenadálá událost, která je zaskočí a nedovolí jim racionálně přemýšlet. Posledním pohledem je krizová událost, která je pro ně velmi psychicky náročná a nedovolí jim se bránit.

U trestného činu se nejedná o záležitost pouze mezi obětí/oběťmi trestného činu a pachatelem/pachateli. Událost trestného činu může ovlivňovat širokou škálu osob či dokonce celou komunitu (Radová, 2015). Zmíněnými osobami jsou například svědci trestného činu, rodinní příslušníci a blízké osoby jak oběti, tak pachatele. Do řešení trestného činu jsou zapojeni různí aktéři, jako například Policie České republiky, poskytovatelé zdravotnických služeb, soudy, tlumočníci, znalci, obhájci a pro nás

---

<sup>4</sup> Trestné činy se dále dělí na přečiny, zločiny a zvláště závažné zločiny. Přečin je nedbalostní trestný čin anebo úmyslný trestný čin, za který je trest odnětí svobody do 5 let. Zločin je trestný čin, který není dle zákoníku přečin, a zvláště závažný zločin je úmyslný trestný čin, za který je trest odnětí svobody nejméně na 10 let (zákon č. 40/2009 Sb.).



nejdůležitější subjekty zapsané v registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů (zákon č. 45/2013 Sb.). Těmito subjekty jsou dle Jelínka (2013) akreditované subjekty, subjekty poskytující psychologické a sociální poradenství, advokáti a střediska Probační a mediační služby. Registr poskytovatelů pomoci obětem trestných činů<sup>5</sup> vede Ministerstvo spravedlnosti České republiky. Jak jsem tedy již popsala, trestný čin zasahuje širší spektrum aktérů. Já se vzhledem k tématu práce zaměřím konkrétně na oběti trestných činů a na ty, kteří jim nabízejí pomoc, konkrétně na sociální pracovníky.

Oběti trestných činů byly dříve velmi přehlíženou skupinou. Zájem o ně byl rozvinut až na začátku minulého století. Doposud byly jejich zájmy a potřeby utlačovány do pozadí, jelikož se lidé zabývali více ochranou společnosti před zločinci, tudíž předmětem zájmu byli pachatelé a ne oběti. Nyní už je tomu ale jinak a o oběti trestného činu je projevěn celosvětový zájem (Velikovská, 2016). Zájem je projevěn hlavně v současné době, kdy se hojně diskutuje, kdo oběti trestných činů vůbec jsou. Já osobně vnímám oběti trestných činů jako osoby, které utrpěly určitou újmu kvůli nelegálnímu jednání jiné osoby či osob. Oběti trestných činů mohou být osoby všech věkových kategorií, i osoby z jakékoli sociální vrstvy. Velmi zajímavý pohled přináší Blažek (2010), který polemizuje nad tím, zda v určitých případech není obětí i samotný pachatel, který trestný čin spáchal. Blažek poukazuje na to, že se pozornost soustředí na délku trestu, ne na jeho účel. Pachatelé si tak často neuvědomují, co spáchali, a nemusí tak psychicky unést tvrdou realitu výkonu trestu odnětí svobody, i když byli schopni psychicky zvládnout spáchání trestného činu. Toto z nich může ve své podstatě dělat oběti jejich vlastních činů. Dá se tedy konstatovat, že má trestný čin dalekosáhlé důsledky na různé skupiny, a já ve své práci budu pracovat se širší definicí.

Oběť trestného činu je v trestním řádu poměrně novodobé označení. Do roku 2013, než přišel v účinnost zákon č. 45/2013 Sb. o obětech trestných činů, se totiž používal termín „poškozený“ či „svědek“. Po roce 2013 může být za poškozeného považována fyzická i právnická osoba, kdežto obětí může být pouze fyzická osoba. Z toho vyplývá, že každá oběť je poškozeným, ale každý poškozený nemusí být oběť (Velikovská, 2016). Pojem oběť trestného činu přinesl tedy zákon č. 45/2013 Sb.

---

<sup>5</sup> Registr poskytovatelů pomoci obětem trestných činů je dostupný na: <https://otc.justice.cz/verejne/seznam.jsf>.

o obětech trestných činů. Oběť trestného činu definuje v § 2 jako *“fyzickou osobu, které bylo nebo mělo být trestným činem ublíženo na zdraví, způsobena škoda nebo nemajetková újma nebo na jejíž úkor se pachatel trestným činem obohatil nebo měl obohatit.”* Pojetí oběti se v tomto zákoně nadále rozšiřuje, a to tak, že pokud trestným činem nastane smrt oběti, považuje se za oběť i příbuzný v přímém pokolení, sourozenec, manžel, osvojenec, osvojitel, registrovaný partner. Dle Velikovské (2016) patří tyto oběti do sekundární a terciální skupiny. Do primární skupiny se totiž řadí přímé oběti trestného činu. Důležitější než toto kategorizování, je ale to, že se musí brát v potaz, že pokud se člověk cítí být obětí trestného činu a nevyjde najevo opak, tak jej za ni musíme považovat (§ 3 zákona č. 45/2013 Sb.). Naopak v potaz se nebere to, jestli má oběť s pachatelem nějaký příbuzenský vztah (United Nations, 1985). Zákon o obětech trestných činů v roce 2013 neposkytnul pouze definici oběti trestného činu, ale přinesl i samostatnou kategorii zvláště zranitelných obětí. Do této kategorie se řadí například děti, osoby vysokého věku, osoby s mentálním, fyzickým, psychickým hendikepem, oběti obchodování s lidmi, oběti trestného činu znásilnění atd. Se zvláště zranitelnými oběťmi se musí zacházet s co nejvyšší ohleduplností.

S vysokou ohleduplností musí zacházet hlavně aktéři, kteří obětem pomáhají, čímž se dostávám ke zmíněným sociálním pracovníkům pracujícím s oběťmi trestných činů. Sociální práce s oběťmi trestných činů je velmi různorodá a individuální. Na každou oběť trestného činu totiž trestný čin dopadá jinak. Pro jednu oběť může být trestný čin velký zásah do života a pro druhou oběť to nemusí znamenat nic. U většiny případů ale přece jen značný zásah do života způsobí, ať už fyzický, materiální anebo psychický. Mnoho obětí kvůli těmto zásahům potřebuje kvalifikovanou péči a pomoc, kterou jim mohou nabídnout právě sociální pracovníci (Čírtková, Vitoušová, 2007).

Sociální pracovník se u obětí zaměřuje primárně na pomoc s překonáním traumatu a krizové situace (Michálková, 2019). Dále pomáhá obětem trestných činů s jejich individuálními potřebami, bezpečností, spravedlností, uzdravením, a hlavně s obnovou jejich života (National Center for Victim of Crime, 2023). Sociální pracovník pomáhá oběti s několika oblastmi, kterými jsou například bydlení, finance, zaměstnání, vztahy, psychická pomoc a sociální opora (Květenská, 2017).

Sociální pracovník ne vždy dokáže oběti pomoci úplně se vším. Může se stát, že pomoc, kterou oběť potřebuje, pracoviště nenabízí anebo potřebná pomoc není v silách nebo kompetenci sociálního pracovníka. Proto sociální pracovníci

spolupracují s dalšími nevládními neziskovými organizacemi, Probační a mediační službou, orgány činnými v trestném řízení či psychology (Květenská, 2017).

Celkově lze tedy konstatovat, že sociální práce může hrát v životě oběti trestného činu velkou roli, ale zároveň je třeba si uvědomit, že to není vůbec snadná činnost a pro pracovníky může být velkou výzvou.

## **1.2 Náročnost sociální práce s oběťmi trestných činů**

Sociální práce s jakoukoli cílovou skupinou je nepochybně velmi náročná. Jak jsem již ale naznačila v předchozí kapitole, pro sociální pracovníky můžou být oběti trestného činu jednou z nejnáročnějších cílových skupin sociální práce. S oběťmi se musí pracovat velmi citlivě, sociální pracovník musí umět volit vhodná slova a musí být neustále soustředěný, aby dokázal komplexně pomoci. Sociální pracovník si zároveň musí dle zákona o obětech trestných činů dávat pozor, aby oběti trestného činu nezpůsobil sekundární viktimizaci (druhotnou újmu) anebo se ji musí snažit aspoň minimalizovat (Květenská, 2017).

Sociální pracovníci pracující s oběťmi trestných činů se téměř denně potýkají u svých klientů s opravdu těžkými tématy, jako jsou například smrt, ublížení na zdraví, ohrožení, ztráta atd., což je samo o sobě velmi náročné (Vodáčková, 2002). S těmito tématy musí sociální pracovníci pracovat s určitou empatií. Mnoho pracovníků ale empatii využívá až chronicky, což vede k emoční i fyzické únavě (Kodymová, Havlíčková, Preložníková, 2022). Emočně náročné je to samozřejmě i pro oběti, které jsou tím přímo zasažené. Oběti mohou na tyto situace reagovat velmi intenzivně, s určitou záští, zármutkem, agresí a zoufalstvím a toto vše mohou přenášet na pracovníka a tím ho velmi ovlivnit (Vodáčková, 2002). V těchto situacích, musí být sociální pracovník klidný, měl by reagovat citlivě a volit vhodná slova, což ne každý člověk dokáže.

V náročnosti sociální práce s oběťmi trestných činů shledávám i to, že sociální pracovník musí být velmi trpělivý. Jak jsem již zmiňovala, pro oběť může být trestný čin opravdu velký zásah do života a oběť nemusí být vždy schopna svůj případ aktivně řešit anebo se svěřit, takže sociální pracovník musí při práci s oběťmi obzvlášť trpělivý.

Dle Bohaté (2019, str. 49) je pro sociální pracovníky „náročné i samotné ‚bytí‘ s klientem, které vyžaduje ochotu být klientovi emočně i osobně k dispozici, spoluprožívat náročnou situaci, a to i opakovaně“. Z toho vyplývá, že pro sociální pracovníky může být náročné s každou obětí soucítit, a to i opakovaně.

Všechny tyto náročnosti sociální práce s obětí trestného činu, můžou vést pracovníka k ukončení své kariéry sociálního pracovníka nebo k nežádoucímu vlivu, jako je například pracovní stres nebo syndrom vyhoření.

Syndrom vyhoření je závažný proces, který může zásadně zasahovat do pracovníkova osobního života. U syndromu vyhoření neexistuje ustálená definice, jelikož každý autor na syndrom vyhoření nahlíží trochu jinak. Například Kebza a Šolcová (2003, str. 7) definují syndrom vyhoření jako „stav emocionálního vyčerpání vzniklý v důsledku nadměrných psychických a emocionálních nároků.“ Syndrom vyhoření definuje i World Health Organization (2019) jako „důsledek chronického stresu na pracovišti, který nebyl úspěšně zvládnut“. Maroon (2012) shromažďoval různé definice syndromu vyhoření a hledal společné prvky. Uvedl například, že syndrom vyhoření je individuální, má vliv na osobní vztahy pracovníka mimo pracovní prostředí, zasahuje pracovníka fyzicky i psychicky a změní pracovníkovo chování.

Syndrom vyhoření je dlouhodobý proces, který nepřijde jen tak z nenadání. Zpočátku je velmi špatně rozpoznatelný, jelikož má mnoho příznaků, které jsou obecné. Mezi hlavní tři příznaky se řadí vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti (Stock, 2010). Pilařová (2023) kromě vyčerpání a poklesu pracovní výkonnosti definuje ještě tyto příznaky: deprese, úzkosti, zhoršené soustředění a paměť, porucha spánku, potíže s trávením a dýcháním, snížené sebevědomí a snadné pobouření.

K syndromu vyhoření vedou různé cesty. Jedna z nich již byla v této práci zmíněna. Tou cestou byla náročnost práce s oběťmi trestných činů. Kopřiva (2016) přišel s ještě dalšími cestami, kterými jsou ztráta ideálů, workoholismus a teror příležitostí. Za ztrátu ideálů považuje začáteční velkou nadšenost a očekávání, které se po čase přeformulují ve zklamání a ztrátu smyslu pro své povolání. Když to vezmu ze svého pohledu studenta sociální práce, učíme se, jak klientům pomáhat, ale neučíme se, co dělat, když této pomoci nejde dosáhnout. Je tedy jasné, že když na toto „zklamání“ dojde, vezme to člověku tzv. vítr z plachet. Další cestou k syndromu vyhoření je workoholismus. Workoholismus je chronická potřeba přespříliš pracovat

a pracovník je na této potřebě závislý. Poslední cestou k syndromu vyhoření je teror příležitostí, u kterého jde o to, že pracovník nedokáže říct ne a navalují se na něj další a další úkoly, které nezvládá plnit (Kopřiva, 2016).

### **1.3 Pomoc obětem trestných činů: Státní úroveň versus neziskové organizace**

V oblasti poskytování pomoci obětem trestných činů hrají důležitou roli jak státní orgány, tak neziskové organizace. Oba tyto subjekty mají společné to, že spadají pod výše zmíněné subjekty zapsané v Registru poskytovatelů pomoci obětem trestných činů. Ze zákona mají tyto subjekty, tedy i sociální pracovníci, povinnost poskytovat odbornou pomoc, kterou je chápáno sociální a psychologické poradenství, právní pomoc, poskytování právních informací a restorativní programy (Jelínek, 2013).

Státní úroveň pomoci zajišťuje stát skrze své organizační složky Probační a mediační služby (Probační a mediační služba, 2014), které se zaměřují zejména na obviněné, respektive pachatele, nad kterými vykonává probační dohled a pomáhá jim s reintegrací do společnosti bez dalšího porušování zákonů. Probační a mediační služba poskytuje zároveň pomoc i poškozeným, respektive obětem trestných činů. Obětem poskytuje různé formy pomoci i ochrany a provádí mediace mezi obětí trestného činu a pachatelem. Obětem pomáhá zejména v přípravném řízení, kdy poskytuje obětem důležité informace a také napomáhá s oblastí náhrady škody. Velmi známou a důležitou pomocí, kterou pro oběti Probační a mediační služba realizuje, jsou různé projekty. Mezi nejznámější patří například projekt „Proč zrovna já“<sup>6</sup> a „Proč zrovna já II“<sup>7</sup> (Probační a mediační služba, 2024).

Vedle státní úrovně pomoci mají tedy své podstatné místo i neziskové organizace, které mají často dlouhou tradici v poskytování služeb a jejich role ve společnosti je nepostradatelná, a to hlavně z důvodu, že v zásadě poskytují služby,

---

<sup>6</sup> Projekt „Proč zrovna já“ realizovala Probační a mediační služba ve spolupráci s Asociací občanských poraden v letech 2013-2015. Předmětem tohoto projektu byla „podpora obětí trestných činů při vyrovnávání se s traumatickým zážitkem trestného činu a usnadnění návratu k běžnému životu“ (Občanské poradny, 2024).

<sup>7</sup> Projekt „Proč zrovna já II“ realizovala Probační a mediační služba v letech 2016-2020. Cílem byla „podpora rozšíření vzdělanosti a posílení dovedností pomáhajících pracovníků v sociálních službách v jejich náročné práci v oblasti pomoci obětem trestných činů“ (Kellner, Lázníčková, 2017).

kteře stát není ochoten zabezpečit. Mezi velké pozitivum neziskových organizací pracujících s oběťmi trestných činů se řadí rozsáhlá a komplexní pomoc (Holubová, 2010). S oběťmi trestných činů mohou totiž sociální pracovníci z neziskových organizací pracovat v různých formách činnosti, a to jak v ambulantní, terénní či pobytové formě. Dále s nimi také mohou pracovat na různých druzích pracovišť, jako jsou například služby sociálního poradenství nebo služby sociální prevence. Neziskové organizace poskytují obětem trestných činů širokou škálu služeb. Službami sociálního poradenství jsou například občanské poradny a poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí. Cílem poraden je poskytovat pomoc lidem v tísní a usilovat o nalezení řešení jejich složité životní situace. Službami sociální prevence jsou například telefonická krizová pomoc, azylové domy pro matky/otce s dětmi v tísní, azylové domy pro muže i ženy, krizová pomoc, intervenční centra a terénní programy. Cílem těchto služeb je pomoci lidem překonat jejich nepříznivou sociální situaci a zároveň zabránit šíření dalších nežádoucích jevů (Charita Česká republika, 2023). Mnoho neziskových organizací se kromě přímé práce s klienty zaměřuje ještě na vzdělávání veřejnosti o problematice trestných činů a právech obětí. Dále lobují za změnu legislativy a věnují se publikačním činnostem. V neposlední řadě se věnují, stejně jako Probační a mediační služba, mnoha projektům. Mezi nejznámější neziskové organizace, které se zaměřují na oběti trestných činů obecně, můžeme řadit dle Velikovské (2016) Bílý kruh bezpečí<sup>8</sup> či Ligu lidských práv<sup>9</sup>. Mnoho neziskových organizací se poté zaměřuje na určité typy obětí či určité typy trestného činu. Například nezisková organizace proFem<sup>10</sup> se soustředí na pomoc obětem domácího a sexuálního násilí. Dalším příkladem může být nezisková organizace LaStrada<sup>11</sup>, která se zaměřuje na oběti obchodu s lidmi a vykořisťování.

---

<sup>8</sup> Odkaz na webové stránky Bílého kruhu bezpečí: <https://www.bkb.cz/>.

<sup>9</sup> Odkaz na webové stránky Ligy lidských práv: <https://llp.cz/>.

<sup>10</sup> Odkaz na webové stránky proFem: <https://www.profem.cz/>.

<sup>11</sup> Odkaz na webové stránky LaStrada: <https://www.strada.cz/>.

## **2 Vybrané aspekty ovlivňující přesahy profesního života do života osobního**

V předchozí kapitole jsem vymezila pojmy související se sociální prací s oběťmi trestných činů. V této kapitole se věnuji aspektům, které mohou být ovlivňující pro osobní život pracovníků. Zásah profesního života do života osobního je poměrně široké téma, a proto jsem po rešerši literatury a výzkumů zvolila konkrétní aspekty, které mohou přispívat k přesahům profesního života sociálních pracovníků pracujících s oběťmi trestných činů do jejich života osobního.

### **2.1 Vzdělávání sociálních pracovníků**

Sociální práce je odborná disciplína vyžadující si kvalifikovanou přípravu. Tato příprava je důležitá, jelikož jak jsem již zmiňovala, profese sociálního pracovníka je náročná. Dle Beneše (2008) je vzdělávání určitým nástrojem, díky kterému člověk dokáže zvládat problémy pomocí učení. U sociálních pracovníků může být problémem právě přesah profese do osobního života a tím pádem jim vzdělávání a učení může napomoci se s případným přesahem vyrovnat.

Sociální pracovník musí mít podle zákona 108/2006 Sb. vystudované vyšší odborné vzdělání získané v oboru sociální práce či sociální pedagogiky, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnosti nebo sociální a charitní činnosti, nebo musí mít vystudované vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku.

Pokud chce sociální pracovník vykonávat svou práci profesionálně a kvalitně, tak jeho vzdělávání nebude končit ve škole a bude se vzdělávat celoživotně. Celoživotní vzdělání napomáhá získat anebo prohlubovat pracovníkovy dovednosti, vědomosti a kvalifikaci (Tajanovská, 2018). Formy celoživotního vzdělání jsou ukotveny v § 111 zákona 108/2006 Sb. a jsou to akreditované kurzy, odborné stáže, konference, školící akce a specializační vzdělávání zajišťované vyššími odbornými nebo vysokými školami.

Matoušek (2013, s. 510) zmiňuje, že dle Sheldona a Chilverse (2000) je opravdu důležité, aby se sociální pracovníci naučili, co je funkční v procesu rozhodování a opírali se o vědecké postupy. „*Nejistota, kterou mohou sociální pracovníci pociťovat při volbě určité intervence s klientem, se považuje za nežádoucí.*” Dle mého je jistota v práci s oběťmi trestných činů velmi podstatná, jelikož když oběť uvidí, že je pracovník nejistý, může mu pak přestat důvěřovat anebo znejistí také, což může mít vliv i na samotného pracovníka.

V popředí u vzdělávání sociálních pracovníků by dle Navrátilové (2013) měla být i informační zdatnost. Pokud se sociální pracovník orientuje v dostupných databázích, dokáže pracovat s rešeršemi a má znalost existujících důkazů, pak bude jeho práce efektivní a může pomoci svým klientům a neuškodí sobě.

V sociální práci s oběťmi trestných činů je dle Květenkové (2017) důležité, aby byl sociální pracovník vzdělán ve sféře trestního práva, krizové intervence, kriminologie, viktimologie a psychologie traumatu.

## **2.2 Hranice mezi pracovníkem a klientem**

Jedním z pilířů sociální práce je budování vztahu mezi pracovníkem a klientem. Klienti sociální práce jsou povětšinou lidé v nouzi a dle Kopřivy (2016), tito lidé vztah se sociálním pracovníkem potřebují. Potřebují pracovníkovi důvěřovat a nebýt odsuzováni. Tento vztah však musí mít určité hranice, a jejich porušení může mít vážné důsledky jak pro klienta, tak pro sociálního pracovníka.

Hranice ve vztahu vymezují, co je záležitostí klienta a co je záležitostí sociálního pracovníka. Sociální pracovník bere klientovy problémy vážně, ale nemůže za ně přebírat zodpovědnost anebo je považovat za své vlastní, jelikož je v první řadě odpovědný sám za sebe (Kopřiva, 2016).

Sociální pracovník by měl vymezit hranice již na samém začátku vztahu s klientem. Vymezit by měl nadále svou roli a cíl vztahu. Toto vymezení je nápomocné v tom, že klient přesně ví, co může od pracovníka a spolupráce očekávat. Dále by měl pracovník určit délku schůzek a očekávanou délku spolupráce, protože je velmi důležité, aby klient respektoval pracovníkův vymezený čas na jejich spolupráci a nezasahoval do pracovníkova mimopracovního času. Velmi zásadní také je, aby



pracovník klientovi vysvětlil pravidla, míru důvěrnosti a jaké předpokládá chování z jeho strany (Cooper, 2012). S podobným vymezením přišla i Venglářová (2008), která ještě uvedla, že je důležité, aby pracovník od začátku vztahu dodržoval svou profesionalitu, tedy nesděloval klientovi žádné své osobní informace, nenavazoval s klientem přátelský či intimní vztah, nepřijímal od něj dary a nesděloval informace o klientovi dalším osobám. Tento rámec nastavení hranic se zdá být podstatný a účinný i v jiných profesích. Například Dirga s Hasmanovou – Marhánkovou (2014) ve své studii konstatují, že obdobně nastavené hranice musí mít i příslušníci věznic vůči vězňům. To poukazuje na fakt, že nastavení hranic je důležité ve všech profesích.

Když se takto hranice nastaví, je důležité, aby se dodržovaly, ať už ze strany klienta, tak ze strany pracovníka. K udržení takto nastavených hranic může pracovníkovi pomoci asertivita. S určitou mírou asertivity dokáže pracovník cílevědomě prosazovat svůj postoj a zároveň dbát na pocity svého klienta (Cooper, 2012).

### **2.3 Volný čas**

V udržení svého osobního života od profesního, je pro sociální pracovníky důležité mít i volný čas sám pro sebe. Volný čas nás provází celý život a je velmi důležitý. U volného času je hlavní ho dokázat rozpoznat od času pracovního, protože kdo to nedokáže, pravděpodobně žádný volný čas nemá (Janiš, Skopalová, 2016).

Do volného času se dle Pávkové zahrnují zájmové činnosti, rekreace, zájmové vzdělávání a odpočinek. Odpočinek je zásadní, protože je zjevné, že člověk, který je odpočinutý, zvládá lépe určité věci, jako jsou například mezilidské vztahy na pracovišti, a podává lepší pracovní výkon. Podstatné jsou i výše zmíněné zájmové činnosti, jelikož při nich může pracovník načerpat nové znalosti, které se mu posléze mohou hodit do jeho profese (Pávková, 2002).

Z těchto tvrzení, která jsem se dočetla v literatuře, mi vyplývá, že by měl mít člověk jasně dané hranice mezi časem volným a pracovním a neměl by je překračovat. Člověk je přeci jen lidská bytost a ne stroj, aby dokázal fungovat bez odpočinku.

## 2.4 Etické dilema

V sociální práci se etické dilema vyskytuje, když je sociální pracovník vystaven situaci, kdy se musí rozhodovat mezi minimálně dvěma neslučitelnými možnostmi. Sociální pracovník neví, kterou možnost zvolit a která je ta správná (Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2023). Pokud není ani jedna z možností pro pracovníka přijatelná, rozhoduje se pak mezi menším zlem anebo menším utrpením. Pracovník toto rozhodnutí může vnímat velmi záporně a může se za něj cítit provinile (Mátel, Schavel, Mühlpachr, Roman, 2010). S těmito tvrzeními, ale Musil (2004) nesouhlasí, jelikož tvrdí, že si sociální pracovník nemusí nutně vždy vybrat, jak se rozhodnout. Dilematu se totiž můžou pracovníci dlouhou dobu vyhýbat, jelikož doufají, že tím dilema odezní.

Každý sociální pracovník je jedinečný, a proto také každý pracovník řeší jiná individuální etická dilemata, která mohou být pokaždé úplně jiná. Kvůli této individualitě je velmi těžké určit ucelený postup řešení dilemat. Dle Mátela (2012) velmi záleží na vědomostech, osobnosti a zkušenostech. Osobnost se nevyvine ze dne na den, to samé zkušenosti se sbírají postupně, tudíž je doporučeno, aby se sociální pracovníci nebáli zeptat zkušenějších pracovníků na rady a pomoc s řešením dilemat.

### 3 Strategie pro minimalizaci nežádoucího jevu

V předchozích kapitolách jsem vytyčila, v čem je náročná práce s oběťmi trestných činů a vymezila jsem vybrané aspekty, které mohou sociálnímu pracovníkovi zasahovat do osobního života a způsobit mu tím nežádoucí jevy, jako je například zmíněný syndrom vyhoření. V této kapitole se zaměřuji na to, co mohou sociální pracovníci dělat, aby těmto nežádoucím jevům předcházeli, nebo je aspoň minimalizovali.

Není neobvyklé, že práce s oběťmi trestných činů může být občas pro pracovníky zahlcující a emočně náročná. V těchto situacích mohou být sociálnímu pracovníkovi nápomocné takzvané copingové strategie, které si lidé vytváří jako reakci na zraňující zkušenosti. Copingových strategií je mnoho a každý člověk využívá jiné (Lichovníková, 2020). Z tohoto důvodu se ve své práci zaměřuji jen na vybrané tři z nich. Jako první se věnuji péči o sebe a sociální opoře, které byly výzkumem Parveen Kalliath a Thomase Kalliath (2014) reflektovány jako účinné pro sociální pracovníky. Další strategií, kterou se zabývám, je supervize. Supervize se dle mnoha výzkumů a studií řadí mezi jednu z neefektivnějších strategií, kterou sociální pracovníci volí pro minimalizaci nežádoucího jevu. Příkladem tomu může být výzkum Benešové a Šmidmajerové (2018), kde se přesně toto tvrzení potvrdilo.

#### 3.1 Péče o sebe

Náplní práce sociálních pracovníků je pomáhat lidem. Většina pracovníků se do pomáhání klientům ponoří až tak moc, že zapomínají pomáhat sami sobě. Péče o sebe je velmi důležitá jak pro pracovníka, tak pro klienta, jelikož když o sebe pracovník nepečuje, hrozí riziko, že jeho práce bude neefektivní (Hubíková, 2019). Sociální pracovníci mají dle Mezinárodní federace sociálních pracovníků (2018) dokonce povinnost dělat vše pro to, aby se o sebe postarali jak v profesním životě, tak i v tom osobním.

Phelps (2023) vymezila doporučení, jak o sebe sociální pracovník může pečovat, aby to prospělo jeho osobnímu i profesnímu životu. Jako první by si měl sociální pracovník uvědomit, že on je u sebe na prvním místě a měl by se věnovat

sobě a svému tělu. Sociální pracovník je přece jen člověk jako každý jiný a lidé dělají chyby. Pracovník by si měl tedy uvědomit, že chybovat je lidské, a měl by se naučit si odpouštět a posunout se dál. Dalším důležitým uvědoměním je, že některé věci nejdou změnit, a sociální pracovník by se měl naučit nechat věci plynout. Velmi zásadní doporučení v péči sám o sebe je naučit se říkat ne. Pracovník si musí občas prosadit svou, jinak by ho to mohlo velmi ohrozit. Čas od času by si měl pracovník vypracovat i shrnutí svých cílů. Pracovník by se měl hnát dopředu za tím čeho chce dosáhnout, a ne se jen ohlížet za tím co se stalo (Phelps, 2023). Podobné doporučení vymezila i Hassonová (2015), která ještě zmiňuje, že pracovníkovi může pomoci otevřený postoj, tedy nereagovat na věci stále stejným způsobem, ale dát šanci i jiným reakcím.

Zmíněná doporučení jsou velmi individuální, jelikož každému člověku může v péči o sebe pomáhat něco jiného. Někomu může postačit například relaxace, zdravý životní styl, věnování se sportu či jiným koníčkům, odpočinek, spánek, dechové cvičení atd. Tyto činnosti však nejsou méněcenné, naopak mají stejnou úroveň důležitosti jako zmíněné doporučení (Elichová, 2017).

### **3.2 Sociální opora**

Za jeden z nejdůležitějších faktorů při předcházení negativních jevů je považována dle Kebzy a Šolcové (2003) sociální opora, kterou jsou zjednodušené vztahy, které pracovník vytváří a v případě nouze z nich čerpá podporu. Hlavními pilíři sociální opory jsou rodina, kolegové a přátelé (Kezba, Šolcová, 2003). Těmto sociálním pilířům se věnuje i Maroon (2012), který tvrdí, že rodina je velmi důležitým zdrojem citové podpory. Dle Irmiše (1996) se v rodinném okruhu člověk cítí bezpečně a má jistotu podpory a porozumění v příjemných i nepříjemných situacích. Sociální pracovník by se měl tedy snažit svůj rodinný okruh posilovat, neměl by vyvolávat zbytečné konflikty a neměl by se při obtížích odreagovávat na členech rodiny. Další důležitou oporou jsou zmínění kolegové. Sociální pracovníci se často bojí požádat o odbornou pomoc, jelikož by dle jejich mínění mohli ztratit profesionalitu a mají často v sobě zabudovanou myšlenku, že to oni jsou ti, kdo pomáhá. Pro sociální pracovníky je tedy snazší požádat o pomoc u kolegů. Sociální pracovník by se tedy neměl na pracovišti vyhýbat kontaktu a měl by rozvíjet vztahy se svými kolegy, jelikož mu můžou být při vzniklém nežádoucím jevu oporou. Kolegové mohou „*naslouchat, emocionálně*

*podpořit, motivovat, nabídnout partnerství a technickou pomoc*“ (Maroon, 2012, s. 101). Pokud mezi kolegy na pracovišti panuje dobrá a uvolněná atmosféra, ovlivní to pozitivně nejen pracovníky, ale i jejich pracovní výsledky (Irmiš, 1996). Poslední zmíněnou důležitou oporou jsou přátelé. Je velmi důležité si přátelské vztahy vytvořit a nebát se navázání nového kontaktu. Skoro každý člověk se potřebuje čas od času svěřit, poradit, být naslouchán a mluvit s humorem. Těmto potřebám nejlépe pomáhají právě přátelé (Irmiš, 1996).

Sociální opora se dá rozdělit i do druhů, podle poskytované pomoci. Prvním druhem je instrumentální opora, což je zjednodušeně věcná pomoc, jako je například finanční či materiální pomoc. Dalším druhem je informační opora, ve které je pracovníkovi nasloucháno a jsou mu poskytovány rady a informace, které mu můžou pomoci při nežádoucím jevu. Dalším druhem je emocionální opora. Pracovníkovi, na kterého mají nežádoucí jevy velký vliv, je poskytována pomocná ruka, emocionální blízkost, pocit bezpečí, náklonost, uklidňování či laskavé jednání. Posledním druhem je hodnotící opora. Pracovník je podporován, aby se řídil dle vlastního uvážení, aby měl zdravé sebevědomí, a sdílí se s ním veškeré těžkosti (Křivohlavý, 2001).

### **3.3 Supervize**

Dle mnoha autorů je supervize nejúčinnějším preventivním opatřením před nežádoucími jevy. Cílem supervize je podporovat profesionální růst pracovníka, rozvíjet jeho schopnosti a pomáhat mu se zvládnutím pracovního stresu (Koláčková, 2008). Supervize má tři podoby: týmovou, skupinovou a individuální. Týmové supervize se účastní všichni členové pracovního týmu. Týmová supervize se zabývá funkčností pracovního kolektivu a jeho výkonností. Skupinová supervize je určena pro pracovníky, kteří mají podobné problémy a potřeby, které mohou společně sdílet. Individuální supervize probíhá pouze mezi supervizorem a pracovníkem. Individuální supervize pomáhá pracovníkovi řešit jeho problémy a potřeby, které nechce anebo se bojí řešit před ostatními kolegy (Centrum supervize, 2017).

Supervize se dá také rozdělit podle zaměření. První je případová supervize. Pracovník na supervizi přichází s tématy či případy, které sám nedokáže vyřešit, a potřebuje s nimi poradit anebo je konzultovat. Druhá je poradenská či podpůrná supervize. Tato supervize se zaměřuje na podporu a růst pracovníků. Poslední

supervizí je projektová či programová supervize organizace. Tato supervize se zaměřuje na chod projektu, programu a organizace. Zaměřuje se ale hlavně na lidi, kteří tento chod zajišťují a kvůli tomu se dostávají do zátěžových situací (Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2008).

Venglářová (2013) vymezila výhody a nevýhody supervize. Ve výhodách shledává možnost svěřit se, možnost domluvit si sezení, když je potřeba, a možnost podělit se o zodpovědnost. Nevýhody shledává k časovému ohraničení supervize a k možné nesympatii vůči supervizorovi.

## 4 Metodologie výzkumu

Jako svoji metodologii jsem zvolila kvalitativní výzkum. Toto rozhodnutí mělo několik důvodů. Jedním z nich je náročnost nalezení vhodného výzkumného vzorku, kterým jsou sociální pracovníci pracující s oběťmi trestných činů. Těchto pracovníků není mnoho a kvalitativní výzkum mi dává možnost zaměřit se na menší počet případů. Dalším důvodem zvolení je obsáhlost tématu. Dle Strausse a Corbinové (1999) mi kvalitativní výzkum napomůže získat co největší množství potřebných dat a detailních informací, které jsou klíčové pro mé zkoumání.

### 4.1 Technika sběru dat

Jako technika sběru dat se nejvíce využívá metoda rozhovoru. Tuto metodu jsem si zvolila i já pro svoji práci, a to ve formě polostrukturovaného rozhovoru, který se mi jevil jako vhodný, jelikož dovoluje mít předem připravené otázky či témata, ale zároveň poskytuje prostor pro doptání se na otázky, které během rozhovoru mohou vyplynout. Jako další výhodu polostrukturovaného rozhovoru vnímám možnou uvolněnost, flexibilitu a přirozenost. Dle Touška (2012) je velmi důležité, aby měl výzkumník předem připravenou osnovu neboli scénář polostrukturovaného rozhovoru. Tuto osnovu jsem sepsala (vizte příloha č. 1) a při rozhovorech ji využila jako oporu.

Rozhovory jsem realizovala v prostorech neziskových organizací. Bylo mi nabídnuto i online setkání, ale přiklonila jsem se k setkání osobnímu, protože mi připadá mnohem přínosnější, jelikož jsem měla takto možnost sledovat neverbální komunikaci a mohla jsem lépe aktivně naslouchat. Rozhovory trvaly od 20 minut do 50 minut.

### 4.2 Výběr respondentů

Výběr respondentů pro mou bakalářskou práci byl nenáhodný. Zvolila jsem metodu záměrného výběru. Dle Miovskeho (2006) se u této metody respondenti vyhledávají cíleně podle určitých kritérií. Mým kritériem bylo, že se musí jednat o respondenty, kteří momentálně vykonávají profesi sociálního pracovníka pracujícího

s oběťmi trestných činů, a že tito sociální pracovníci pracují v nestátní neziskové organizaci, která napomáhá obětem trestných činů. Nestátní neziskové organizace jsem zvolila čistě kvůli osobním zkušenostem. Po dobu mého studia jsem vykonávala praxe v nestátních neziskových organizacích, ale i v institucích státní správy. Z mého hlediska byli klienti otevřenější a měli větší důvěru v nestátní neziskové organizace. Tuto mou domněnku mi potvrdili i někteří sociální pracovníci pracující ve zmíněných institucích státní správy. Nedovolím si tvrdit, že to tak je u všech klientů, záleží na mnoha faktorech. Toto je pouze můj subjektivní názor a důvod, proč jsem se přiklonila k nestátním neziskovým organizacím. Sociální pracovníky jsem kontaktovala elektronicky pomocí e-mailu. Mnoho sociálních pracovníků spolupráci odmítlo nebo vůbec na e-mail neodpovědělo. Spolupráci na výzkumu mé bakalářské práce potvrdilo celkem 6 respondentek<sup>12</sup>. Základní charakteristiky respondentek lze nalézt v příloze č. 2.

### **4.3 Etické aspekty výzkumu**

Před zahájením spolupráce byly všechny respondentky informovány o tématu mé bakalářské práce a o účelech mého výzkumu. Jsem si vědoma, že témata, která jsem si zvolila, jsou velmi osobní a pro některé respondentky mohou být citlivá, proto jsem respondentky informovala o anonymitě, která je dle mého v mém výzkumu velmi důležitá. Ve své práci proto nezmiňuji žádné informace, podle kterých by se daly respondentky identifikovat. Všechny respondentky souhlasily s nahráváním rozhovoru na diktafon. Respondentky byly ujištěny, že nahrávky poslouží pouze mé osobě a nebudou poskytnuty třetí straně. Pro svůj výzkum jsem vytvořila informovaný souhlas, ve kterém jsem vytyčila hlavní zásady spolupráce a respondentky mi svými podpisy stvrdily souhlas. Informovaný souhlas lze nalézt v příloze č. 3.

### **4.4 Analýza dat**

Pro analýzu dat jsem zvolila tematickou analýzu. Tematická analýza se využívá ke zkoumání dat, aby rozpoznala společná opakující se témata a vzorce významu.

---

<sup>12</sup> V praktické části práce nebudu používat generické maskulinum u pojmu respondent, jelikož mi to připadá stylisticky nevhodné při užití ženského rodu v citacích.



Tematická analýza se nejčastěji používá v rozhovorech nebo prepisech (Rosala, 2022).

Pro správné užití zvolené analýzy jsem postupovala následovně. Rozhovory, které jsem realizovala, jsem nahrávala na diktafon v mobilním telefonu. Pro jejich přepsání jsem zvolila doslovnou techniku transkripce, tedy všechny rozhovory jsem doslovně přepsala v aplikaci Word. V prepisu i v této práci jsem dala respondentkám číselné pseudonymy. Z aplikace Word jsem si přepsané rozhovory vytiskla a opakovaně si je pročetla. Zvýrazňovala jsem si věty a názory, které se u respondentek shodovaly anebo naopak se rozcházely. Hledala jsem tak podobné vzorce, ze kterých jsem vytvořila hlavní témata.

## 5 Interpretace dat

V této části bakalářské práce se věnuji výsledkům tematické analýzy získaných dat z rozhovorů se sociálními pracovníci pracujícími s oběťmi trestných činů. Kapitulu jsem rozdělila na dílčí podkapitoly, které se zaměřují na výkon sociální práce s oběťmi trestných činů, vzdělávání, nastavení hranic, etická dilemata, volný čas, syndrom vyhoření a na preventivní opatření před nežádoucím jevem.

### 5.1 Výkon sociální práce s oběťmi trestných činů

V teoretické části bakalářské práce, konkrétně v části 1.2 jsem po nastudování odborné literatury konstatovala, že sociální práce s oběťmi trestných činů je velmi náročná. Na začátku rozhovoru jsem se proto respondentek zeptala, jestli jim připadá jejich práce s oběťmi trestných činů náročná a popřípadě v čem. Připadalo mi vhodné tuto otázku položit na začátku rozhovoru, aby mohly respondentky přemýšlet nad celkovou náročností své práce. Všechny respondentky až na jednu se shodly, že práce s oběťmi trestných činů je velmi náročná. Respondentky č. 2 a č. 3 se shodují v tom, že jim připadá nejvíce náročné to, že ne všechny příběhy klientů skončí šťastně. Respondentka č. 3 k tomu ještě dodává: *„Je složitý přijmout fakt, že nevím všechno, ale znám jenom část té pravdy, protože k nám chodí jenom oběti, protože my s pachateli nepracujeme, takže víme pouze půlku příběhu.“* Tento výrok poukazuje na důležitost schopnosti pracovníků, pracovat jen s omezenými informacemi, a přesto dokázat obětem pomoci. Respondentka č. 4 shledává náročnost v tom, že *„...oběti jsou po trestném činu poznamenány, často i psychicky a nechtějí spolupracovat.“* Respondentka č. 4 tento výrok doplnila o informaci, že oběti často nechtějí spolupracovat kvůli předsudkům společnosti, které dle respondentky také přispívají k náročností této profese.

Jako velká náročnost je vnímáno i široké spektrum znalostí, které pracovníci musí ovládat pro práci s oběťmi trestných činů. Respondentka č. 2 se nad otázkou, co vše musí ovládat, zamyslela a dodala: *„Záleží na tom, se kterou cílovou skupinou pracujete, protože obětí trestného činu se může stát jak dítě, tak dospělý, tak senior, takže potom je asi důležitý se specifikovat na tu danou cílovou skupinu.“* Tato věta mi

případá důležitá, jelikož poukazuje na kapitolu 1.1, kde bylo konstatováno, jak širokou cílovou skupinou oběti trestných činů jsou. Z dalších výpovědí, které se týkaly potřebných znalostí, jsem se dozvěděla, že se všechny respondentky shodly, že musí ovládat trestní právo, krizovou intervenci, zákon o sociálních službách, zákon o policii, zákon o sociálně-právní ochraně dětí, znalost sociálních služeb, komunikačních dovedností a opravdu mnoho dalšího.

Po zjištění, že je pro respondentky práce s oběťmi trestných činů náročná, vyvstala otázka, proč tedy s oběťmi pracují, jestli to má nějaký konkrétní důvod či motivaci. Tato otázka se mi jeví jako vhodná pro zjištění, jaký mají respondentky pocit ze své práce. Respondentky č. 2 a č. 4 se shodují v názoru, že si práci s oběťmi vybraly, protože jim tato práce připadá velmi smysluplná. Respondentka č. 4 ještě dodává: *„Je to vlastně o tom, ukázat těm lidem, že se dá žít i jinak.“* Respondentky č. 1 a č. 5 vyjádřily shodu v tom, že s oběťmi trestných činů pracují, protože je tato práce vždycky zajímavá. Respondentka č. 6 naopak uvádí, že nemá vůbec žádný důvod, proč pracuje právě s oběťmi. Všechny respondentky ještě konstatovaly, že i přes značnou náročnost je práce naplňuje a vidí se v ní i v budoucnu. Toto zjištění tedy naznačuje, že práce s oběťmi je zdrojem obtíží, ale také něčím, co respondentky žene vpřed. Respondentky jsou s tímto seznámeny, a to, že vnímají smysluplnost své práce, jim pomáhá překonávat překážky.

## 5.2 Vzdělávání

S náročností práce s oběťmi trestných činů a se znalostmi, které musí respondentky znát, dle mého úzce souvisí aspekt, který jsem si v teoretické části zvolila, a to konkrétně vzdělávání. Samy respondentky uváděly, že se sociální práce každou chvílí posouvá, stejně tak zákony, a proto vnímají jako nutnost se neustále vzdělávat. Respondentka č. 3 konkrétně uvádí: *„Není to jen poskytování krizové intervence a nějaké naslouchání, ale tím, že je tam ta část poradenství, tak musíme být pravidelně prostě edukováni o novinkách, co se týká legislativy, všech tady těch záležitostí. Ten záběr je poměrně jako široký, na tu problematiku, takže je potřeba opravdu intenzivního a každodenního vzdělávání.“* Toto sdělení nepoukazuje pouze na nutnost vzdělávání, ale zároveň poukazuje na nespočet rolí, které musí sociální pracovníci zastávat.

Všem respondentkám až na jednu připadá velmi důležité, že sociální pracovníci pracující s oběťmi trestných činů musí být vysokoškolsky vzdělaní. Např. respondentka č. 6 sdělila: *„Má to svůj důvod, že ta podmínka jako tý práce tady je vlastně vysokoškolský vzdělání. To jako mi přijde logický, asi bez toho si to úplně představit neumím.“* Z odpovědí respondentek vyplývá, že považují vzdělání za nedílnou součást pro úspěšné zvládnání profese. Mnoho respondentek se vyjadřovalo i k tomu, že vzdělávání mají vlastně povinné. K povinnosti se vzdělávat všechny přistupují kladně. Naopak tedy respondentka č. 2 se s ostatními neshoduje a klade mnohem větší důraz na celoživotní vzdělávání a na praxi než na vysokoškolský titul. Konkrétně sdělila: *„Tak nemyslím si, že by nebylo nutný mít nejvyšší vzdělání. Určitě je tam důležitá nějaká jako přirozená, taková ta fluidní inteligence. Měla by být, ale kladena důležitost víc na to celoživotní vzdělávání než na to, aby nastupoval člověk s titulem.“*

### **5.3 Pracovník versus klient: nastavení hranic**

Není překvapivé, že si mezi sebou utváří pracovník s klientem vztah. Na tento vztah jsem se ptala i respondentek. Všechny respondentky se shodly, že vztah mezi sebou a klienty utváří, ale ryze pracovní. Respondentky si striktně udržují formu profesionálního vztahu a vztah přátelský jim připadá nevhodný. Respondentka č. 2 vnímá dokonce utváření vztahu jako velmi důležitou část spolupráce *“Myslím si, že si ho utváří každé, ten vztah tam zkrátka být musí.”* Velmi podstatné to připadá i respondentkám č. 5 a č. 3, které vnímají jako nejdůležitější vztah důvěry. *“Pokud ten klient nebude mít důvěru k nám, nebude mít důvěru k pracovišti, a tak s námi spolupracovat nebude. Sice to chce vztah důvěrný, ale ne osobní, a to je důležitý”* (respondentka č. 3). Respondentky č. 6 a č. 4 přiznávají, že se jim ale výjimečně stane, že se vztah mezi nimi a klientem prohloubí. K tomuto prohloubení dle respondentek dochází, když je spolupráce mezi nimi dlouhodobější anebo když je příběh oběti opravdu „silný“. Respondentky označují nejčastěji jako silný příběh takový, který se týká dětí nebo seniorů. I když je vztah prohloubený, stále je vnímán respondentkami jako profesionální.

Tyto vztahy, které si respondentky utváří, by ale měly mít nějaké hranice. Všechny respondentky se shodly, že mají osobně nastavené hranice a připadá jim to

velmi důležité. Například respondentka č. 4 bez váhání sdělila: *“Já hranice vnímám jako velkou potřebu, aby člověk nevyhořel.”*

Pro lepší představu jsem se respondentek zeptala, jestli by mi nevedly příklad jimi nastavených hranic. Upřímně jsem očekávala, že se respondentky budou v příkladech shodovat, ale každá má hranice nastavené jinak. Většina nastavených hranic, se shoduje s doporučeními od Kopřivy (2016) a Coopra (2012), které jsem uvedla v kapitole 2.2. Například respondentka č. 4 uvedla: *„Nemluvím o sobě, a když se mě ptá klient na názor, co bych dělala já v jeho situaci, tak jim vysvětlím, že to je úplně nepodstatný, protože já mám za sebou jiné příběhy, jiné zkušenosti a nedá se to aplikovat na někoho jiného.“* Tento výrok poukazuje na respondentky profesionalitu, jelikož vnímá individuálnost každého případu a každého klienta. Respondentka č. 3 zase uvedla tuto svou hranici: *„Mám to ohraničený časem, to znamená v tu chvíli, kdy tu klient je, tak jsem tady pro něj, jsem schopná vyslechnout, pomoci mu, poradit mu. Ale jakmile zavřu dveře nebo odejdu z budovy, snažím se jakoby na to zapomenout.“* Tato hranice je opravdu důležitá pro udržení profesního života od osobního. Respondentka č. 5 sdělila tyto svoje hranice: *„Klient je zodpovědný sám za sebe. Nedělat za něj jako ty kroky, který jako musí udělat on. Nepůjčovat mu peníze.“* Tato hranice není důležitá jen pro pracovníka, ale i pro klienta. Tzv. zplnomocnění<sup>13</sup> klienta je důležitou součástí spolupráce, hlavně kvůli tomu, aby klient nebyl závislý na službě a mohl se co nejdříve postavit tzv. na vlastní nohy.

I když mají respondentky striktně nastavené hranice, všem se stalo, že své hranice někdy překročily. Respondentka č. 1 přišla s myšlenkou, že je to vlastně lidské a stane se to každému pracovníkovi, takže se to nemusí brát striktně jako negativní událost. Je velmi podstatné zaměřit se na otázku, jak respondentky zareagují a co udělají, když toto překročení nastane. Všechny respondentky své překročení řeší v klidu a zbytečně se tím nestresují. Například respondentka č. 4 překročení řeší uvědoměním si toho, že ta hranice byla překročena. Respondentka č. 6 zase překročení hranice řeší tím, že je přejde a pokračuje dál, když se nejedná o závažnou věc.

---

<sup>13</sup> Zplnomocnění je „podpora schopností klientů ovlivňovat sebe sama. Cílem je získávat a rozvíjet moc a kontrolu nad svým životem“ (Fryčová, 2022).

## 5.4 Etická dilemata

S hranicemi dále souvisí další vybraný aspekt z teoretické části, který může pracovníkům zasahovat do osobního života, a tím jsou etická dilemata. S hranicemi etická dilemata souvisí ve smyslu, že pracovníka může etické dilema dohnat k překročení svých hranic.

Z rozhovorů vyplynulo, že se respondentky potýkají nejčastěji s dilematem ohlašovací povinnosti a s dilematem, zda ukončit nebo neukončit spolupráci s klientem. U ohlašovací povinnosti může být příkladem: „...klient nám nedává souhlas s tím abychom na tu policii volali, tak jestli volat na tu policii nebo nevolat“ (respondentka č. 4). Nebo také: „Nastává dilema s ohlašovací povinností. V momentě, kdy přijde klientka nízkoprahově na základě své vůle, řešíme, co nechat na ní a co už je jako k ohlášení. Zda je to teď ta pravá chvíle, kdy to nechat na ní, nebo jestli už opravdu do toho příběhu jako vstoupit a začít spolupracovat, třeba s OSPODem<sup>14</sup>“ (respondentka č. 3). K dilematu, jestli ukončit nebo neukončit spolupráci, se respondentky vyjadřovaly, že vzniká, když klient porušuje pravidla služby.

Po zjištění, jaké zažívají respondentky etická dilemata, vyvstává otázka, jak je řeší. Úplně všechny respondentky se shodly, že jim nejvíce pomáhá se poradit s kolegy, což vidí i Mátel (2012) jako nejvhodnější řešení. Pro příklad respondentka č. 2 uvádí: „...konzultuju s kolegou, většinou s nějakým služebně starším, nebo vím určitě o kolegovi, kterej třeba v tý daný problematice je zkušenější.“

Velice nečekané zjištění pro mě nastalo, když jsem respondentkám položila otázku, zda je etická dilemata brzdí v jejich práci. Ukázalo se, že etická dilemata jsou respondentkami vnímány jako pozitivní jev. „Myslím si, že mě nebrzdí, ale spíš mě ženou k tomu, abych byla naléhavější“ (respondentka č. 3). „Je to nepříjemný, ale na druhou stranu zase si myslím, že je to určitá forma nějakýho pozitivního stresu, který toho člověka jako žene dopředu, motivuje k tomu jako být lepší, zamyslet se nad tím třeba jakoby z jiné perspektivy a hledat nové řešení“ (respondentka č. 2). Tyto výpovědi respondentek jsou zcela v rozporu s tvrzením Mátela, Schavela, Mühlpachra

---

<sup>14</sup> OSPOD je zkráceně orgán sociálně-právní ochrany dětí. OSPOD „vykonává péči o děti a mládež do 18 let, zastupuje zájmy dítěte v řízeních, v nichž se rozhoduje o nezletilých dětech. Dále vyhledává ohrožené děti, doporučuje ochranná opatření v rodinách, zprostředkovává náhradní rodinnou péči – osvojení, pěstounskou péči a poručenství“ (OSPOD Polička, 2024).

a Romana (2010), kteří uvádí, že pracovníci vnímají etická dilemata převážně záporně (vizte kapitola 2.4).

## 5.5 Vliv profesního života na volný čas pracovníků

Velice důležitým aspektem v udržení profesního života od osobního je volný čas. Respondentky konstatovaly, že je volný čas na jedné z nejvyšších příček v jejich životech. Ptala jsem se, jakou roli hraje volný čas v jejich profesi. Odpovědi respondentek mi přinesly zjištění, že pro výkon profese sociálního pracovníka, je opravdu důležité mít dostatek volného času a dovolené, hlavně na odpočinek. Například respondentka č. 6 sdělila: *„Cejtla jsem, že když jsem přišla do práce po nemoci, že jsem odpočatá. Přišla jsem jako i s jinou vervou. Takže určitě, určitě mi to pomáhá si odpočinout.“* S podobným tvrzením přichází i respondentka č. 5: *„No určitě si myslím, že když mám dostatek volného času, tak mám v práci lepší výkon, to je jako nezpochybnitelný prostě. Bez toho to jako nejde, člověk musí dobít baterky.“* Toto zjištění potvrzuje výrok Pávkové (2002), která konstatuje, že výkon pracovníků se odvíjí od jejich odpočinutí (vizte kapitola 2.3).

Na volný čas navazuje nezbytná otázka pro mou práci, a to, jak jsou respondentky úspěšné v oddělování profesního života od osobního. Výpovědi respondentek byly různorodé. Respondentka č. 1 uvádí, že se jí to téměř daří, ale stále se učí. Respondentka č. 3 sdělila, že se to naučila časem a respondentky č. 4 a č. 5 uvedly, že se jim to zcela daří. Velmi důležité zjištění, ale nastalo u respondentky č. 2, která sdělila: *„Fyzicky se mi to velmi daří, to jsem si zpracovala, že práci jako si domů nenosím, abych pracovala, ale mentálně se mi to daří už méně, protože je to taková problematika, která prostě v hlavě zůstává.“* Toto zjištění jsem ve svém výzkumu očekávala a zaměřila jsem se na něj v dalších otázkách.

Volný čas respondentek a oddělování profesního života od osobního, mohou ubírat a ztěžovat přesčasy či zmíněné dodělávání práce doma. Jako první jsem se zaměřila na přesčasy. Respondentky č. 1, č. 3 a č. 6 přesčasy nevykonávají. Respondentky č. 2, č. 4 a č. 5 se svěřily, že u nich k nějakým přesčasům dochází. *„...přesčas jako prodloužení pracovní doby vznikne, když vlastně nezvládnou dokončit tu práci v rámci pracovní doby. Stává se mi to, stává se mi to často, ale je to*

*nepředvídatelné*“ (respondentka č. 2). Respondentka ještě uvádí, že tento její přesčas, je ale dobrovolný a kdyby ho nevykonala, nic by se nestalo. Respondentka přesčas vykonává málokdy, a to jen z důvodu, aby nepřidělala práci druhé směně. Respondentky č. 4. a č. 5 se shodují v tom, že přesčasy vykonávají na bázi dobrovolnosti a nestává se jim to zas tak často, tudíž to pro ně není limitující.

Dále jsem se tedy zaměřila na dodělávání si práce doma. Všechny respondentky striktně odpověděly, že si domů práci nenosí, až na respondentku č. 6, která uvádí: *„...někdy nějaký zápis, když nestihnu anebo si doma vzpomenu, že jsem tam nenapsala důležitou větu, třeba že je někdo ohrožený a je potřeba, aby to v tom zápise bylo, tak občas doma něco takhle dopisuju, no.“* Respondentka ale doplnila, že se to nestává moc často. Všechny respondentky se shodly, že i přes občasné přesčasy a dodělávání si práce doma, jim jejich profese umožňuje mít dostatek volného času na volnočasové aktivity a odpočinek a zdá se jim, že v tomto ohledu dokážou držet svůj osobní život od profesního.

Lze tedy shrnout, že respondentkám se poměrně daří prakticky oddělit práci od svého osobního života. Podle dalších výpovědí, jsem ale zjistila, že se jim to zcela nedaří mentálně. Kromě dvou respondentek všechny zmínily, že ve svém volném čase myslí na svou práci nebo na své klienty. Respondentka č. 2, která tento přesah již zmínila, dále konstatovala: *„...prostě v té hlavě to vrtá, takový většinou nedokončený případy. Já s tím bojuju. Nebo nerozluštíme nezodpovězené otázky, tak to v té hlavě umí prostě vrtat.“* Respondentka č. 1 zase uvedla: *„Lhala bych, kdyby ne. Asi bych to chtěla umět, je to moje přání, že bych tomu hodně jako zavřela, ale to se mi jako nedaří. Já obecně jako ty věci hodně prožívám emočně. Mám to tak, že mi ty věci prostě potom dobíhají.“* Tyto myšlenky, které mají respondentky ve svém volném čase, se dají považovat za přesah profese do jejich osobního života. Po tomto zjištění jsem položila otázku, co respondentkám pomáhá přesunout se z pracovních myšlenek a pracovního života do toho osobního. Zajímalo mě, jestli mají respondentky nějaké rituály, které jim pomáhají. Z výpovědí respondentek vyplývá, že všechny mají svoje individuální rituály, které jim pomáhají. Například respondentky č. 2 a č. 6 se shodují, že jim pomáhá dát si po práci v klidu kávu a poklidně „přepnout“ do osobního života. Zajímavou odpověď uvedla respondentka č. 5, která pronesla: *„Pomáhá mi, když přijdu domů a pověsím pracovní klíče na háček.“* Podobný rituál má i respondentka č. 3: *„Já to mám asi tak, že tady zamknu. Zamknu budovu a tím vím, že končím.“*



## 5.6 Syndrom vyhoření

Za další velký zásah profesního života do osobního můžeme považovat syndrom vyhoření. Respondentek jsem se ptala, zda vědí, co to syndrom vyhoření je a jestli by poznaly jeho příznaky. Tato otázka se mi jeví jako vhodná, jelikož pokud pracovník dokáže rozpoznat příznaky, může tomuto nežádoucímu jevu předcházet či ho aspoň minimalizovat. Z odpovědí vyplynulo, že všechny respondentky vědí, co to je syndrom vyhoření a znají několik jeho příznaků. Respondentky uváděly například tyto fyzické i psychické příznaky: únava, třes, znechucení, zvracení, zvýšená teplota, zklamání, ztráta smyslu v práci. Respondentky příznaky znají, jelikož 5 z nich má se syndromem osobní zkušenost a jedna respondentka zná syndrom a příznaky od kolegy. U všech 5 respondentek syndrom došel až tak daleko, že změnily práci nebo cílovou skupinu. Toto zjištění naznačuje, že je syndrom vyhoření opravdu častým nežádoucím jevem a je opravdu potřeba mít o něm povědomí a vědět, jak mu předcházet.

## 5.7 Preventivní opatření před nežádoucími jevy

Z rozhovorů bylo dále zjištěno, že je pro respondentky jejich profese emočně náročná. Nastala tedy otázka, kdo anebo co pomáhá těm, kteří pomáhají druhým? Z rozhovorů vyplynulo, že respondentky si úplně nedokáží pomoci samy, což dokazuje to, že potřebují pomoci i ti, kteří jinak v rámci své agendy pomáhají. Nejvíce se v odpovědích opakovalo, že je pro respondentky nejvíce nápomocné sdílení v týmu s kolegy. Toto zjištění mě trochu překvapilo, protože jsem neočekávala, že budou mít všechny respondentky dobré vztahy na pracovištích. Například respondentka č. 1 sdělila: *„V minulé profesi mi chyběla podpora vedoucího. Člověk měl vlastně pocit, že je na ty věci sám. A tak tady v (název organizace) je vlastně jako podpora ze strany vedoucí jako skvělá v tom, že se mi dostává té pomoci, když vlastně jako nevím, tak opravdu jdu za vedoucí, ale i za nějakým kolegou. Dostane se mi té rady nebo té pomoci, takže tady to sdílet je jako úplně perfektní a pomáhá mi to.“* Respondentka č. 2 zase uvedla: *„...my třeba s kolegama máme prostor hodně často k vzájemným konzultacím, takže kolikrát i třeba přijdu za kolegou, říkám, hele, tak tohle se nepovedlo. Sedneme si, dáme si kafe, kolega si na mě najde půl hodiny a poskytneme*

*prostě nějaký náhled na tu situaci a já to beru opravdu jako nějaký supervizní pohovor v rámci jako dvou kolegů.*“ Z těchto tvrzení tedy vyplývá, že je pro respondentky velmi efektivní strategií budování vlastní podpůrné sítě. Výpovědi respondentek nadále potvrzují sdělení Kebzy a Šolcové (2003) v kapitole 3.2, že je sociální opora jedním z nejdůležitějších faktorů při předcházení negativních jevů. Do sociální opory se v kapitole 3.2 řadí kromě kolegů ještě rodina a přátelé, na které směřovala další otázka. Odpovědi respondentek přinesly zjištění, že rodina a přátelé poskytují většinově podporu, ale vyskytují se situace, kdy mají určité výhrady. Například respondentka č. 5 pronesla: *„Podporu určitě mám, ale taková ta širší rodina má poznámky ve smyslu stereotypů, aby si někde nějaký agresor tady na mě někde jako nepočkal před dveřma nebo něco takovýho. Myslím si, že to jsou obavy.*“ Obavy mají i rodina a přátelé o respondentku č. 3: *„Ptají se, jako kdy ty odpočíváš. Nebo si jako povzdechnou, jak to můžeš jako poslouchat. Vždyť to jsou tak náročný jako příběhy.*“ Respondentku č. 6 podporují, ale ona sama o jejich podporu určitým způsobem nestojí. Konkrétně uvádí: *„Jasně, jako podporujou mě, ale musím říct, že teda pro mý kamarádky je hrozně to téma jako zajímavý a vadí mi, když se mě na to ptaj, já o tom nerada mluvím právě v tom volným čase. Jo, takže jenom tak je odbydu, ale nerada rozebírám jako mojí profesi s nima a moje rodina tak nějak je zvyklá, ty už se ani už neptaj.*“ Respondentka č. 2 se svěřila, že ze strany přátel oporu nemá, jelikož jsou to lidé, kteří nemají pochopení pro sociální práci. Na druhou stranu má respondentka velkou oporu v rodině. Tyto zjištění poukazují na fakt, že největší podporu poskytují kolegové a kolegyně, jelikož čelí stejným výzvám, což vede k tomu, že se vlastně sjednotí a navzájem se podporují a mají pro sebe pochopení. S podobnou interpretací přišli i Jacobs a Retsky (1975) ve svém výzkumu, kde zjistili, že skupinu vězeňských dozorců spojila náročnost vězeňského prostředí a nedůvěra vůči vězňům. Tato podpora se nadále jeví jako účinná i v jiných profesích, které pomáhají. Například u Policie České republiky je zaveden tzv. Peer Support, což znamená, že uniformovaný pracovník pomáhá zvládat stresové situace jinému uniformovanému pracovníkovi (Týřová, Papežová, 2018).

Další pojem, který od respondentek zazněl při předcházení či se vypořádávání s psychickou zátěží či nežádoucím jevem, je psychohygienu a supervize. Z rozhovorů bych vyzdvihla odpověď respondentky č. 2: *„...uvědomila jsem si, že fakt žijeme jenom jednou, tak jsem došla k nějakému osvícení, kdy jsem sebe prostě postavila na*

*1. místo a nic, přede mnou není.*“ Toto respondentky vyjádření je téměř identické s jedním doporučením od Phelps (2023), jak by měl o sebe pracovník pečovat, konkrétně tedy postavit sám sebe na první místo. O psychohygieně hovořila i respondentka č. 1: *„Vím že ta psychohygiena a ta péče o sebe je strašně důležitá. Takže proto to stavím i de facto dá se říct jako na 1. místo.“* Pro respondentku č. 1 znamená psychohygienu relax, běh, sauna a posezení s přáteli. Relax a posezení s přáteli jako psychohygienu vnímá i respondentka č. 3. U respondentek č. 5 a č. 6 se shoduje to, že vnímají jako psychohygienu procházku do lesa, která jim pomáhá tzv. pročistit hlavu. Dalším výše zmíněným „pomocníkem“ je supervize. Respondentky č. 1, č. 4. a č. 5 považují supervizi jako jeden z dalších velmi nápomocných nástrojů při prevenci nežádoucího jevu. Například respondentka č. 1 konkrétně uvádí: *„Když mám nějaký problém, kterej chci vyřešit, tak ho vezmu do supervize nebo intervize.“* Respondentkám č. 2, č. 3 a č. 6 připadá supervize také přínosná, ale zdá se jim dostačující již zmíněné sdílení s kolegy. Zajímavým zjištěním bylo, že všechny respondentky raději využívají týmovou supervizi než tu individuální, jelikož jim připadá užitečnější, a některé respondentky tvrdí, že nemají potřebu individuální supervizi vyhledávat.

Kromě sdílení v týmu s kolegy, psychohygieny a supervize se respondentky svěřily s ještě pár dalšími věcmi, které jim pomáhají předcházet nežádoucím jevům. Například respondentky č. 5 a č. 6 se shodly, že jim pomáhá stát si za svým volným časem, tedy uvědoměním si, že teď jsou doma a práci se budou věnovat až další den. Podobně to má i respondentka č. 1, která sdělila, že v předcházení všech nežádoucích jevů jí pomáhá dodržovat pracovní dobu, což, jak sama přiznává, se jí občas nedaří. Respondentce č. 4 zase pomáhá si říct, že má svůj vlastní život, na který se musí orientovat. Tyto sdělení poukazují na fakt, že si jsou respondentky vědomy důležitosti výše zmíněného volného času, což opět podtrhuje jeho důležitost.

Poslední otázkou rozhovoru jsem zjišťovala, jestli respondentkám při zvládnání jejich profese něco chybí, nebo jestli je něco, co by chtěly změnit. Všechny respondentky se vyjádřily, že jim nic nechybí a nic by neměnily. Jediná respondentka č. 4 uvedla: *„Uvítala bych, kdyby byla možnost rotace na jinou pozici. Jo, třeba na půl roku jít dělat do administrativy, aby si člověk úplně odpočinul od těch klientů.“* Rotace na jinou pozici by mohla pracovníkům pomoci s odpočinkem a nabíráním nových zkušeností, avšak v praxi je to složitě realizovatelné.

## Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo analyzovat vliv práce s obětmi trestného činu na osobní život sociálních pracovníků. Napomoci tomuto cíli měla hlavní výzkumná otázka, která zní: „Zda a případně jakým způsobem zasahuje profesní život sociálních pracovníků pracujících s oběťmi trestných činů do jejich osobního života a jaké strategie sociální pracovníci volí pro minimalizaci nežádoucího vlivu?“

Z výzkumného šetření provedeného v rámci této bakalářské práce lze konstatovat, že profesní život sociálních pracovníků pracujících s oběťmi trestných činů má fakticky vliv na jejich osobní životy. Za největší vliv či přesah se dá považovat to, že se pracovníkům daří oddělovat svůj pracovní život od osobního na praktické úrovni, ale nedaří se jim to mentálně. Pracovnice ve svém volném čase často přemýšlí nad svojí prací a svými klienty, z čehož vyplývá, že jim profesní záležitosti pronikají do osobního života. Dalším důležitým zjištěním bylo, že se sociálním pracovníkům dostává určitá forma podpory od rodiny a přátel, ale převažují obavy, strach a nepochopení, které mají tito blízcí příslušníci vůči pracovníkům, což se dá také považovat za přesah profese do osobního života. Zjištěné vlivy nebyly pouze negativní, ale objevil se i pozitivní, konkrétně ten, že pracovnice jejich práce s oběťmi trestných činů velmi naplňuje a je pro ně jakýmsi hnacím motorem.

Dalším podstatným zjištěním je fakt, že si pracovnice uvědomují rizika spojená s nežádoucími jevy a snaží se jim předcházet. Bylo zjištěno, že pracovníkům nejvíce pomáhá strategie vytváření vlastní podpůrné sítě, konkrétně sdílení v týmu s kolegy. Toto zjištění může být i doporučením pro vedení organizací, které by měly dbát na to, aby vytvářely pracovníkům podpůrné pracovní prostředí. Velmi nápomocné by mohlo být i pořádání pravidelných akcí, které by mohly poskytnout prostor pro budování a posilování vztahů mimo pracoviště. Od pracovníků bylo nadále zjištěno, že ve zvládnutí profese jim nic nechybí. Z toho vyplývá, že systém pomoci pracovníkům pracujícím s oběťmi trestných činů je v České republice nastaven vhodně. Průnik profesního života do života osobního, není tedy zapříčiněn systémem, nýbrž samotnými pracovníky.

Po reflexi, co bylo bakalářskou prací zjištěno, se mi jeví jako vhodné reflektovat vlastní omezení práce. Za největší omezení, kterého jsem si vědoma, považuji

relativně malý vzorek respondentů, který může mít vliv na obecnost výsledků. Odvážím se říci, že takto malý vzorek vznikl po zaměření se pouze na neziskové organizace. V budoucnu by bylo tedy vhodné zaměřit se i na státní sektor. Jako další omezení této práce vnímám genderovou nevyváženost, která vznikla tím, že se výzkumu zúčastnily pouze ženy. Mužské respondenty jsem se snažila získat, avšak neúspěšně. Je možné, že by výsledky výzkumu dopadly jinak, kdyby se ho zúčastnili i muži. Například ochota mužů dojít si pro rady by mohla být nižší v porovnání s ochotou u žen. Jde tedy o to, že výsledky, ke kterým jsem v této práci došla, mi zprostředkovaly jen samé ženy a je otázkou, zda by to bylo přenositelné i na mužské sociální pracovníky. Do budoucna by se dalo zvážit i využití kombinace kvantitativní a kvalitativní metody neboli mixed methods. Kvantitativní metoda by mohla napomoci přinést data o rozsahu vlivu práce s obětmi trestného činu na osobní život sociálních pracovníků a také by mohla přinést více respondentů. Kvalitativní metoda by pak mohla napomoci hlouběji porozumět získaným datům.

Kromě identifikace omezení považuji za užitečné se podělit i o mou metodologickou zkušenost s provedením rozhovorů s respondentkami. Jelikož jsem si vybrala citlivé a osobní téma, tak není překvapující, že vedení rozhovorů bylo poměrně náročné. Některé respondentky se svěřily se svými osobními zkušenostmi, které jim nebyly příjemné, a pro mne jako začátečnického výzkumníka bylo těžké na tyto zkušenosti profesionálně reagovat a emočně se s nimi vypořádat. Vedení rozhovorů mi poskytlo zkušenost a pohled na komunikaci jak s pracovníky, tak s klienty, které jistě využiji ve svém profesním životě.

Poněvadž výsledky této bakalářské práce poukazují na skutečnost, že se pracovníkům skutečně prolíná profesní a osobní život, je na místě, aby se tomuto tématu i nadále věnovala pozornost. Tato bakalářská práce může posloužit vedením organizací k hlubšímu porozumění, jak pracovníkům práce s oběťmi zasahuje do osobního života a jak je celkově tato profese náročná. Práce může zároveň posloužit jako podklad pro další výzkumné zkoumání. Jelikož jsem zkoumala toto téma skrze určité aspekty a copingové strategie, kterých existuje mnoho, je tedy možné zaměřit další zkoumání skrze jiné vybrané aspekty a copingové strategie. Jelikož v této práci došlo také ke zjištění, že sociálním pracovnícům při zvládnání profese nic nechybí, tak by se dalo v budoucím zkoumání zaměřit na efektivitu dostupných zdrojů podpory, které stát či organizace poskytují sociálním pracovníkům pracujícím s oběťmi

trestných činů. Tímto výzkumným šetřením by se dalo zjištěné tvrzení buď potvrdit anebo vyvrátit.

## Použité zdroje

BENEŠ, M. *Andragogika*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2580-2.

BENEŠOVÁ, V., ŠMIDMAJEROVÁ, E. *Supervize jako nástroj v prevenci syndromu vyhoření*. PDF. Online. Časopis sociální práce, roč. 18 (2018), č. 2, s. 63-71 [cit. 11.3.2024]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2018-2.pdf>.

BLAŽEK, R. *Obete kriminality sediace za mrežami alebo ako sa žije po VTOS*. In: ZÁHORA, J., KERT, R. *Obete kriminality: Zborník príspevkov z medzinárodnej konferencie konanej 25. novembra 2010 na Paneurópskej vysokej škole v Bratislave*. Bratislava: Eurokódex, 2010. ISBN 978-80-89447-36-7.

BOHATÁ, K. *Nároky na pracovníky linek krizové pomoci*. In: BOHATÁ, K., GRAMPOVÁ JANEČKOVÁ, K., KOTRLOVÁ, J. *Proměny krizové intervence: fenomén dlouhodobě opakovatelně volajících v TKI*. 1. vydání. Praha: Stanislav Juhaňák, Triton, 2019. ISBN 978-80-7553-751-5.

CENTRUM SUPERVIZE. *Jaký typ supervize si zvolit?* Online. 2017 [cit. 18.11.2023]. Dostupné z: <http://www.centrumsupervize.cz/typy-supervize.html>.

COOPER, F. *Professional Boundaries in Social Work and Social Care: A Practical Guide to Understanding, Maintaining and Managing Your Professional Boundaries*. London: Jessica Kingsley Publishers, 2012. ISBN 1849052158.

ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2014-2.

DIRGA, L., HASMANOVÁ MARHÁNKOVÁ, J. *Nejasné vztahy moci – vězení očima českých dozorců*. Online. Sociologický časopis/Czech Sociological Review, roč. 50 (2014), č. 1, s. 96 [cit. 11.3.2024]. Dostupné z: [https://sreview.soc.cas.cz/artkey/csr-201401-0004\\_prison-as-a-place-of-ambiguous-power-relations-the-perspectives-of-czech-prison-guards.php](https://sreview.soc.cas.cz/artkey/csr-201401-0004_prison-as-a-place-of-ambiguous-power-relations-the-perspectives-of-czech-prison-guards.php).

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

FOHRING, S. *The risks and rewards of researching victims of crime*. Online. *Methodological Innovations*, vol. 13 (2020), iss. 2, s. 1-11 [cit. 7.3.2024]. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2059799120926339>.

FRYČOVÁ, L. *Metodika pro využívání metody zplnomocňování při sociální práci s cizinci*. PDF. Online. In: *Organizace pro pomoc uprchlíkům, 2022* [cit. 3.3.2024]. Dostupné z: <https://opu.cz/wp-content/uploads/2020/05/Metodika-pro-vyuzivani-zplnomocnovani-pri-socialni-praci-s-cizinci.docx.pdf>.

HASSONOVÁ, G. *Technika Mindfulness: Jak se vyvarovat duševní prokrastinace pomocí všímavosti a bdělé pozornosti*. 1. vydání. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5213-6.

HOLUBOVÁ, B. *Obete kriminality a úloha mimovládnych organizací*. In: ZÁHORA, J., KERT, R. *Obete kriminality: Zborník príspevkov z medzinárodnej konferencie konanej 25. novembra 2010 na Paneurópskej vysokej škole v Bratislave*. Bratislava: Eurokódex, 2010. ISBN 978-80-89447-36-7.

HUBÍKOVÁ O. *Péče o sebe u sociálních pracovníků jako součást odborného výkonu sociální práce*. Výzkumné centrum Brno, 2019. ISBN 978-80-7416-352-4.

CHARITA ČESKÁ REPUBLIKA. *Výroční zpráva 2022*. Online. © 2023 [cit.29.10.2023]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/res/archive/044/005392.pdf?seek=1690554841>.

IRMIŠ, F. *Nauč se zvládat stres*. Praha: Alternativa, 1996. ISBN 80-85993-02-3.

JACOBS, J. B., RETSKY, H. G. *Prison Guard*. Online. *Journal of Contemporary Ethnography*, vol. 4 (1975), iss. 1, s. 5-29. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/089124167500400102>.

JANIŠ, K., SKOPALOVÁ, J. *Volný čas seniorů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-247-5535-9.

JELÍNEK, J. *Zákon o obětech trestných činů: komentář s judikaturou*. Praha: Leges, 2013. Komentátor. ISBN 978-80-87576-49-6.

KALLIATH, P., KALLIATH, T. *Work-Family Conflict: Coping Strategies Accepted by Social Workers*. PDF. Online. *Journal of Social Work Practice*, vol. 28 (2014), iss. 1, s. 111-126 [cit. 13.3.2024]. Dostupné z:



<https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/02650533.2013.828278?needAccess=true>.

KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, P. *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-7071-231-7.

KELLNER, T., HÝL, P., ŠVADLENOVÁ, M., FAMĚROVÁ, R. *Studie potřeb obětí trestných činů*. PDF. Online. In: Probační a mediální služba ČR, 2020 [cit. 15.3.2024]. Dostupné z: [https://www.pmscr.cz/wp-content/uploads/2021/08/projekty\\_PZJII\\_STUDIE\\_POTREB\\_OBETI\\_200820.pdf](https://www.pmscr.cz/wp-content/uploads/2021/08/projekty_PZJII_STUDIE_POTREB_OBETI_200820.pdf).

KELLNER, T., LÁZNIČKOVÁ, M. *Analýza potřebnosti projektu „Proč zrovna já? II“*. Online. In: Sociální práce, 2017 [cit. 8.3.2024]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/ocem-se-mluvi/analiza-potrebnosti-projektu-proc-zrovna-ja-ii/>.

KODYMOVÁ P., HAVLÍČKOVÁ, M., PRELOŽNÍKOVÁ, T. *Syndrom vyhoření a psychohygiena*. In: MATOUŠEK O. a kol. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022. ISBN 978-80-262-1952-1.

KOLÁČKOVÁ, J. *Supervize*. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-551-2.

KVĚTENSKÁ, D. *Co potřebují oběti trestných činů?* Online. In: Sociální práce, 2017 [cit. 2.10.2023]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/co-potrebuji-obeti-trestnych-cinu/>.

LICHOVNÍKOVÁ, K. *Dysfunkční copingové mody (strategie)*. Online. In: Kognitivně behaviorální terapie Ostrava, 2020 [cit. 19.2.2024]. Dostupné z: [https://www.kbt-ostrava.cz/schematherapy/maladaptive\\_coping\\_modes/](https://www.kbt-ostrava.cz/schematherapy/maladaptive_coping_modes/).

MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.

MÁTEL, A. a kol. *Etika sociální práce*. 2. doplněné a aktualizované vydání. Bratislava: VŠ ZaSP sv. Alžbety, 2012. ISBN 978-80-8132-045-3.

MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T. *Aplikovaná etika v sociální práci*. 1. vyd. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. ISBN 978-80-87182-13-0.

MEZINÁRODNÍ FEDERACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ. *Prohlášení o etických principech globální sociální práce*. Online. 2018 [cit. 10.11.2023]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>.

MICHÁLKOVÁ, E. *Pomoc obětem trestných činů*. Online. In: proFem, 2019 [cit. 3.11.2023]. Dostupné z: <https://www.profem.cz/cs/co-delame/prava-obeti-trestnych-cinu/a/pomoc-obetem-trestnych-cinu>.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČESKÉ REPUBLIKY. *Etická dilemata*. Online. © 2023 [cit.10.10.2023]. Dostupné z: <https://rpq.mpsv.cz/eticka-dilemata/>.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČESKÉ REPUBLIKY. *Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele*. PDF. Online. 2008 [cit.27.11.2023]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf/7fcca2f2-96a7-e116-5407-6c88436b77d9](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/4_vykladovy_sbornik.pdf/7fcca2f2-96a7-e116-5407-6c88436b77d9).

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 978-80-247-1362-5.

MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.

NATIONAL CENTER FOR VICTIM OF CRIME. *Center for Victim & Survivor Services*. Online. © 2023 [cit. 3.11.2023]. Dostupné z: <https://victimsofcrime.org/ncvcs-center-for-victim-survivor-services/>.

NAVRÁTILOVÁ, J. *Vzdělávání v sociální práci*. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-2620-366-7.

OBČANSKÉ PORADNY. *Proč zrovna já?* Online. 2024 [cit. 8.3.2024]. Dostupné z: <https://www.obcanskeporadny.cz/cs/aktivity/projekty/ukoncene-projekty/proc-zrovna-ja>.

OSPOD POLIČKA. *Co je OSPOD*. Online. © 2024 [cit. 28.2.2024]. Dostupné z: <https://ospod.policka.org/ospod/co-je-ospod>.

PÁVKOVÁ, J. *Pedagogika volného času: teorie, praxe, a perspektivy*. 3. vyd. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-711-6.

PHELPS, L. *Self-care pro sociální pracovníky: etický rozměr a praktická doporučení*. Online. In: Sociální práce, 2023 [cit. 18.11.2023]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/o-cem-se-mluvi/self-care-pro-socialni-pracovniky-eticky-rozmer-a-prakticka-doporuceni/>.

PILAŘOVÁ, I. *Rizika syndromu vyhoření*. Časopis sociální služby, roč. 25 (2023), č. 2, s. 10.

PROBAČNÍ A MEDIAČNÍ SLUŽBA. Webové sídlo. [cit. 8.3.2024]. Dostupné z: <https://www.pmscr.cz/>.

PROBAČNÍ A MEDIAČNÍ SLUŽBA. *Služby pro oběti trestných činů v ČR*. Online. In: Sociální práce, 2014 [cit. 8.3.2024]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/fakta-legislativa-dokumenty/sluzby-pro-obeti-trestnych-cinu-v-cr/>.

RADOVÁ, P. *Sociální práce s oběťmi trestných činů zajišťovaná státem: Od individuální práce s obětí trestného činu po podporu funkčního systému pomoci*. PDF. Online. Časopis sociální práce, roč. 15 (2015), č. 1, s. 41 [cit. 3.9.2023]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2015-1.pdf>.

ROSALA, M. *How to Analyze Qualitative Data from UX Research: Thematic Analysis*. Online. In: Nielsen Norman Group, 2022 [cit. 7.2.2024]. Dostupné z: <https://www.nngroup.com/articles/thematic-analysis/>.

SHELDON, B., CHILVERS, R. *Evidence-based Social Care. A Study of Prospects and Problems*. Dorset: Russel House Publishing, 2000. ISBN 1-898924-84-4. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-2620-366-7.

STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.

STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Bloskovice: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X.

TAJANOVSKÁ, A. *Rozvoj a podpora celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků optikou profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách*. PDF. Online. Fórum sociální práce, roč. 2018, č. 1, s. 63 [cit. 2.10.2023]. Dostupné z:

[https://forumsocialniprace.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/10/2018/06/Andrea\\_Tajanovska\\_63-70.pdf](https://forumsocialniprace.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/10/2018/06/Andrea_Tajanovska_63-70.pdf).

TOUŠEK, L. . *Vybrané aspekty metodologie aplikované antropologie*. In: HIRT, T. a kol. *Vybrané kapitoly z aplikované sociální antropologie*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2012. ISBN 978-80-261-0122-2.

TÝŘOVÁ, Z., PAPEŽOVÁ, Z. *Celokrajské setkání krizových interventů a peerů*. Online. In: Policie České republiky, 2018. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/celokrajske-setkani-krizovych-interventu-a-peeru.aspx>.

UNITED NATIONS. *Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. Online. 1985 [cit. 8.11.2023]. Dostupné z: <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/declaration-basic-principles-justice-victims-crime-and-abuse>.

VELIKOVSKÁ, M. *Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe*. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8.

VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Supervize v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4082-9.

VENGLÁŘOVÁ, M. *Vztah a komunikace s klientem*. In: MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2138-5.

VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. Online. 2019 [cit.6.10.2023]. Dostupné z: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>.

Zákon č. 108/2006 Sb. *Zákon o sociálních službách*. In: *Zákony pro lidi*. Online. © 2023 [cit.5.10.2023]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast8>.

Zákon č. 40/2009 Sb. *Zákon trestní zákoník*. In: *Zákony pro lidi*. Online. © 2023 [cit.1.10.2023]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-40>.

Zákon č. 45/2013 Sb. *Zákon o obětech trestných činů a o změně některých zákonů*.  
In: *Zákony pro lidi*. Online. © 2023 [cit.2.10.2023]. Dostupné z:  
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2013-45>.

## Resumé

This bachelor thesis focuses on the impact of the professional life of social workers working with victims of crime on their personal lives. The aim of the bachelor thesis is therefore to analyse the impact of working with victims of crime on the personal lives of social workers. The bachelor thesis consists of two parts, namely theoretical and research. The theoretical part is devoted to defining the concepts that are related to social work with crime victims, then it looks at the defined aspects that can interfere with the personal life of the workers and last but not least it focuses on what social workers can do to prevent or at least minimize the undesirable phenomena. The research section focuses on the research itself, which was conducted using qualitative methods and semi-structured interviews. The semi-structured interviews were analysed using thematic analysis.

Among the most important findings of the thesis is the fact that working with victims of crime really interferes with the personal lives of social workers. Social workers find it most difficult to separate their work life from their personal life on a mental level, as workers think about their clients in their free time. Workers are aware of the undesirable phenomena and try to prevent them. The most common strategy they choose to do this is to create their own support network, specifically sharing in a team with colleagues.

# Přílohy

Příloha č. 1: Osnova rozhovoru

<b>Téma</b>	<b>Příklady otázek</b>
<b>1. Úvod</b>  Představení	Představení výzkumníka, informace o účelu výzkumu, seznámení se a podepsání informovaného souhlasu
<b>2. Sociální práce s oběťmi trestných činů</b>  Motivace  Náročnost	Proč pracujete právě s oběťmi trestných činů? Naplňuje vás tato práce?  V čem shledáváte náročnost sociální práce s oběťmi trestných činů?
<b>3. Vzdělávání</b>	Jaký je váš názor na význam vzdělání v oblasti sociální práce s oběťmi trestných činů? Jaké znalosti musíte ovládat pro vaši práci s oběťmi trestných činů?
<b>4. Hranice mezi pracovníkem a klientem</b>  Vztah  Překročení	Utváříte si vztah mezi sebou a klienty?  Stalo se vám, že jste někdy tyto hranice překročil/a? Jak řešíte předcházení či překročení hranic?
<b>5. Volný čas</b>  Práce přesčas	Zdá se vám, že máte dostatek volného času, abyste mohl/a vykonávat své volnočasové aktivity či koníčky mimo pracovní dobu? Jakou roli pro vás hraje volný čas ve vaší profesi?  Děláte přesčasy? Doděláváte nějakou práci doma?

Oddělování profese od osobního života	Jak moc jste úspěšný/á v oddělování profesního a osobního života?
<b>6. Etická dilemata</b>	Jaká etická dilemata řešíte nejčastěji? Jakým způsobem vás etická dilemata brzdí ve vaší práci?
<p><b>7. Strategie pro minimalizaci nežádoucího jevu</b></p> <p>Syndrom vyhoření</p> <p>Péče o sebe</p> <p>Sociální opora</p> <p>Supervize</p> <p>Zvládání</p>	<p>Zasahuje vás vaše práce emočně? Jak se vypořádáváte s tím, aby vám vaše emoční a psychická zátěž spojená s vaší prací, nezasahovala do osobního života? Máte nějaké postupy či strategie, jak oddělovat svůj pracovní a osobní život?</p> <p>Myslíte si, že byste dokázal/a poznat příznaky syndromu vyhoření? Zažil/a jste někdy syndrom vyhoření či nějakou formu pracovního stresu, pokud ano, jak jste to řešil/a?</p> <p>Jakým způsobem o sebe pečujete?</p> <p>Podporuje vás vaše rodina či přátelé ve vaší práci? Máte v pracovním kolektivu někoho, kdo vás podporuje a komu se můžete svěřit?</p> <p>Jak často vyhledáváte supervizi? Připadá vám supervize na vašem pracovišti přínosná? Pokud ano, v čem přesně?</p> <p>Chybí vám při zvládnutí vaší profese něco?</p>
<b>8. Závěr</b>	<p>Chtěl/a byste ještě něco dodat? Napadá vás ještě něco?</p> <p>Poděkování</p>



Příloha č. 2: Základní charakteristiky respondentek

<b>Respondentky</b>	<b>Pohlaví</b>	<b>Věk</b>	<b>Délka práce s oběťmi trestných činů</b>
<b>Respondentka č. 1</b>	žena	43	22 let
<b>Respondentka č. 2</b>	žena	41	4 měsíce
<b>Respondentka č. 3</b>	žena	59	26 let
<b>Respondentka č. 4</b>	žena	46	9 let
<b>Respondentka č. 5</b>	žena	40	1 rok
<b>Respondentka č. 6</b>	žena	39	6 let

Příloha č. 3: Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru pro vypracování bakalářské práce

## **Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru pro vypracování bakalářské práce**

**Název práce:** Dopad profesního života sociálních pracovníků pracujících s oběťmi trestných činů na jejich osobní životy

**Název pracoviště:** Filozofická fakulta Západočeské univerzity v Plzni, katedra sociologie a sociální práce

**Autor:** Denisa Hedbávná

### **Prohlášení:**

- Byl/a jsem dostatečně informován/a o účelu rozhovoru.
- Byl/a jsem dostatečně informován/a o anonymitě v bakalářské práci i mimo ni.
- Souhlasím s nahráváním rozhovoru na diktafon a jeho následným zpracováním pro účely bakalářské práce. Zvukový záznam nebude poskytnut třetím stranám a po jeho přepsání bude smazán.
- Souhlasím s tím, že má účast na tomto rozhovoru je zcela dobrovolná.
- Rozumím tomu, že kdykoli během rozhovoru mohu odmítnout odpovědět na otázku, či mohu kdykoli rozhovor ukončit bez udání důvodu.
- Souhlasím s tím, že údaje získané z rozhovoru mohou být citovány a prezentovány v bakalářské práci, a to se zachováním mé anonymity.
- Rozumím tomu, že bakalářská práce bude volně přístupná na internetu.

Datum .....

.....

Jméno a příjmení

.....

Podpis