

UNIVERZITA KARLOVA  
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

Agresivní projevy mládeže v NZDM, a jak s nimi pracovat

Alžběta Matysová, DiS

Katedra: Pedagogika a psychologie

Vedoucí práce: RNDr. Mgr. Ivana Čiháková

Studijní program: Sociální práce

Studijní obor: Pastorační a sociální práce

Praha 2019

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů informací. Souhlasím, aby práce byla zpřístupněna veřejnosti ke studijním účelům.

V Praze dne:

Alžběta Matysová, DiS.

## **Anotace**

Cílem bakalářské práce je zmapovat nejčastější projevy agrese u klientů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, a sestavit doporučení pro pracovníky, jak na agresivitu účinně reagovat. Práce je tematicky směřována na sociální pracovníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, ale ve své podstatě může být téma práce přínosné pro všechny, kteří ve své profesi pracují s lidmi.

Bakalářská práce se v teoretické části zaměřuje na vysvětlení některých základních pojmů souvisejících s tématem práce jako je agrese, agresivita, komunikace a konflikt.

V empirické části jsou pak popsány vlastní zkušenosti pracovníků Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM). Výsledkem na závěr je univerzální postup pro pracovníky v NZDM, v oblasti přístupu přímé práce směrem k agresivním klientům.

## **Klíčová slova**

agrese, agresivita, komunikace, konflikt, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

## **Summary**

This thesis main goal is to map the most frequent acts of aggression by clients of low-threshold treatment programs for children and young adults and suggest the right reactions, which should be used towards them. Thesis is made primarily for social workers in low-threshold treatment programs for children and young adults, but its outcome can be also used by variety of social workers in general.

Theoretical part of this thesis focuses on explaining basic terms connected with the topics of aggression, communication and conflict. Empiric part consists of real-life situations experienced by social workers in low-threshold treatment programs. Both parts then result in universal manual for working with aggressive clients

## **Keywords**

Aggression, communication, conflict, low-threshold facilities for children and young

## **Poděkování**

Touto cestou bych za inspirativní a trpělivé vedení práce ráda poděkovala paní doktorce Ivaně Čihákové. Dále chci za velkou podporu poděkovat mým kolegům z práce, kteří mě při psaní mé bakalářské práce podporovali v jejím dokončení.

# Obsah

<b>Úvod</b> .....	<b>7</b>
<b>Teoretická část</b> .....	<b>9</b>
<b>1. Definice základních pojmů</b> .....	<b>9</b>
<b>2. Agrese</b> .....	<b>9</b>
2.1 Druhy agrese .....	10
2.2 Pojmy související s agresí .....	11
<b>3. Agresivita</b> .....	<b>13</b>
3.1 Příčiny agresivity .....	13
3.2 Vliv rodinného prostředí na vznik agresivity .....	14
3.3 Vliv školního prostředí na vznik agresivity .....	15
3.4 Vliv vrstevnické skupiny na vznik agresivity .....	16
3.5 Vliv médií na vznik agresivity .....	17
3.6 Projevy agresivního chování .....	18
<b>4. Komunikace</b> .....	<b>19</b>
4.1 Komunikace s adolescentním klientem .....	19
4.2 Verbální projevy agrese .....	20
4.3 Neverbální projevy agrese.....	22
<b>5. Konflikt</b> .....	<b>23</b>
5.1 Jak konfliktům předcházet .....	24
5.2 Konflikt – přístupy k agresivnímu jedinci.....	25
5.3 Agresivní přístup.....	26
5.4 Pasivní přístup.....	27
5.5 Asertivní přístup.....	27
<b>6. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež</b> .....	<b>28</b>
6.1 Základní principy NZDM .....	28
6.2 Služby poskytované NZDM.....	29
<b>Empirická část</b> .....	<b>31</b>
<b>7. Výzkumné šetření</b> .....	<b>31</b>
7.1 Kvalitativní přístup.....	31
7.2 Polostrukturovaný rozhovor .....	32
7.3 Výběr respondentů .....	32
7.4 Metoda zpracovávání kvalitativních dat .....	33

7.5	Metoda analýzy kvalitativních dat .....	34
7.6	Postup šetření .....	34
<b>8.</b>	<b>Výsledky šetření.....</b>	<b>35</b>
<b>9.</b>	<b>Diskuze.....</b>	<b>39</b>
	<b>Doporučení od pracovníků, jak pracovat s agresivními projevy klientů .....</b>	<b>40</b>
	<b><i>Závěr</i> .....</b>	<b>42</b>
	<b><i>Použité zdroje</i>.....</b>	<b>43</b>
	<b><i>Přílohy</i>.....</b>	<b>46</b>

# Úvod

Při každé konfrontaci s druhým člověkem se nám může stát, že se nebudeme cítit komfortně a budeme chtít z této situace odejít. V běžném životě je tento postup naprosto na místě můžeme se tímto postupem sami chránit. Jiná situace však nastává v okamžiku, kdy jsme této konfrontaci vystavováni v naší práci jako například sociální pracovníci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, o které se v této práci jedná. Já sama pracuji jako sociální pracovnice v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) již druhým rokem a vím, že dostat se do takovéto nepříjemné konfrontace může být každodenní záležitostí, vzhledem k povaze klientů této služby.

Cílem bakalářské práce je zmapovat nejčastější projevy agrese u klientů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, a sestavit doporučení pro pracovníky, jak na agresivitu účinně reagovat.

Úlohou teoretické části této práce je zmapovat hlavní témata, kterými jsou komunikace, agrese a konflikt. Dalším bodem práce je přiblížit čtenáři, co je sociální služba NZDM, s jakou cílovou skupinou pracuje, a co je náplň práce sociálních pracovníků v této službě.

Empirická část si klade za úkol zjistit, zda se někteří pracovníci shodli na postupu při práci s agresivním klientem a jestli mají podobné informace, jak v těchto situacích postupovat. Pro zjištění těchto informací jsem si vybrala kvalitativní výzkumné šetření, kdy jsem oslovila pět pracovníků z různých zařízení, a s každým jsem udělala rozhovor, který se těchto témat dotýká.

Po zjištění vlastních zkušeností pracovníků, by mělo následovat vytvoření univerzálního postupu, jak na agresivitu klienta účinně reagovat. Návod by měl být obecný z důvodu toho, že nikdy nejde předvídat situace a okolnosti, ve kterých konfrontace s agresivním klientem mohou nastat. Dalším hlediskem je rozdílná a originální povaha každého člověka, která se v situaci také odráží. Postup by měl sloužit jako inspirace pro pracovníky v NZDM, pokud mají zájem se na vypjaté situace připravit dopředu.

Motivací pro výběr tohoto tématu byla pro mě má vlastní zkušenost s problematikou, kterou v práci zmiňuji. Další motivací bylo sdílení zkušeností s dalšími kolegy a ujištění, že

každý jsme v těchto vypjatých situacích jiný, ale ve své podstatě všichni jdeme podobným směrem, a to především tím, jak zajistit své vlastní bezpečí.

Byla bych ráda, kdyby tato práce mohla sloužit jako inspirace pro pracovníky, kteří například začínají v NZDM a téma agresivních klientů je pro ně neprozkoumané, a může je k práci odradit. Ostatní pracovníci dávají na závěr své osobní doporučení, jak v těchto situacích vystupovat. Tato doporučení utváří jakýsi univerzální postup, kterým se pracovníci mohou nechat volně inspirovat.



# Teoretická část

## 1. Definice základních pojmů

V první kapitole teoretické části uvádím klíčová slova bakalářské práce a snažím se je interpretovat různými autory, kteří si je definovali tak, jak je vnímají. Při různých interpretacích se snažím čtenáři nabídnout rozmanité možnosti, jak pojmy nahlédnout. Tyto pojmy jsou zásadní pro téma, o kterém práce pojednává. Práce se zabývá tématem projevů agresivního jednání u klientů v NZDM a tím, jak na ně pracovníci reagují. Pro ujištění toho, co znamenají pojmy agrese, agresivita, komunikace, konflikt a NZDM tyto termíny teoreticky rozvádím.

Dále pak ke každému tématu doplňuji informace, které jsou důležité v souvislosti s komplexním uchopením teorie a možného následného propojení s praktickými zkušenostmi.

## 2. Agrese

Pro pojem agrese existuje několik definic vysvětlujících jeho význam. Autor každé této definice zahrnuje svůj subjektivní pohled. Slovo agrese pochází z latinského *agressio*, které vyjadřuje sloveso *výpad, útok*. Autor Edelsberger definuje tento překlad, jako výpad či útok na jinou věc či osobu. Dále pak jako *jednání, jímž se projevuje úsilí vůči některému objektu nebo nepřátelství a útočnost s výrazným záměrem ublížit*.<sup>1</sup>

Podobným způsobem definuje agresi autor Martínek, který za agresi považuje *jednání, jímž se projevuje násilí vůči některému objektu, nebo nepřátelství a útočnost s výrazným záměrem ublížit*.<sup>2</sup> Agrese může mít různé podoby např. fyzické, psychické či emocionální působení na sebe sama či druhého člověka. Toto působení nemusí být zákonitě negativní. Pokud mluvíme o pozitivní agresivitě, měla by splňovat pravidlo, že respektuje dané sociální normy a je součástí asertivity. Agresivitu může člověk využít i ve svůj prospěch např. když jde o jeho zachování psychické nebo fyzické integrity. Tento jev je nazýván *instrumentální nutnou agresí*. Někteří autoři také uvádí veliký důraz na stupňování agrese, jako je např. Jan Svoboda, který uvádí, že „*Slovo pochází z latinského výrazu ad- gredior, tedy přiblížit se,*

---

<sup>1</sup> Defektologický slovník. 3. upr. vyd. Jinočany: H & H, 2000. ISBN 80-86022-76-5 s.20

<sup>2</sup> MARTÍNEK, Zdeněk. *Agresivita a kriminalita školní mládeže*. Praha: Grada, 2009. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-2310-5 s.9

*přibližovat se, jít na nějaké místo, zmocnit se nějakého místa, zničit nějaké místo, osobu, bytost (až zde nastupuje destrukce).“<sup>3</sup>*

Jak lze vidět, definic pro agresí existuje mnoho. Jako klíčovou definicí pro mojí práci jsem si vybrala „*Agrese není jen fyzické napadení či silná a hlasitá slova. Agresivně působí sarkasmus a ironizování, ale i třeba tiché, někdy až přesládlé sdělení, které není k věci, jen degraduje osobu, které je určeno. Čím „učesanější“ a rafinovanější agrese je, tím méně je ochoten její nositel agresivní jednání u sebe připustit.*“<sup>4</sup>

Z této definice lze jasně pochopit, že agrese nemusí být vždy zřejmá, ale může se pomalu dostávat „pod kůži“ oběti, která si nemusí z počátku uvědomovat, že se stala cílem agresora.

## 2.1 Druhy agrese

Agrese se dá dělit dle různých měřítek. Základní rozdělení agrese si můžeme vyhledat i u autora Čermáka, který dělí agresí na instrumentální a emocionální.

Instrumentální agrese je pak *prostředkem, jak dosáhnout vnějšího cíle. Je-li přitom zraněná jiná osoba, pak jde o sekundární efekt. Použití instrumentální agrese je založeno na předem připraveném plánu a na úvahách o možných variantách průběhu jednání.*<sup>5</sup>

Emocionální agrese je *charakteristická přítomností silné negativní emoce, většinou hněvu, a agrese není prostředkem, ale cílem sama o sobě.*<sup>6</sup>

Agresí můžeme také rozdělit na přímou a nepřímou. Přímá agrese se projevuje buďto verbálním nebo fyzickým způsobem. Za verbální projevy pokládáme nadávky, urážky, vulgární označování druhého člověka či křivé obviňování. Fyzickým způsobem se pak přímá agrese projevuje v napadení, kopnutí, škrcení, štípání a dalším fyzickým ubližování.

Nepřímá agrese může být také verbální nebo fyzická. Příkladem nepřímé verbální agrese mohou být pomluvy či nevhodné vtipy směřované na druhého člověka. Nepřímá fyzická agrese může vypadat tak, že si osoba najme jiného člověka, který pro něj na objednávku zmrzačí, ublíží či zabije druhého člověka.

---

<sup>3</sup> SVOBODA, Jan. *Agrese a agresivita v předškolním a mladším školním věku*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0603-3 s.39

<sup>4</sup> NOVÁK, Tomáš a Věra CAPPONI. *Asertivně do života*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-3869-7 s.36

<sup>5</sup> ČERMÁK, Ivo. *Lidská agrese a její souvislosti*. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN 80-902614-1-8 s.10

<sup>6</sup> ČERMÁK, Ivo. *Lidská agrese a její souvislosti*. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN 80-902614-1-8 s.10

Agrese se dá také rozdělit podle toho, jestli je vytvářena aktivně či pasivně. Aktivně, to znamená, pokud něco činíme, pasivně naopak pokud něco nečiníme. Například pokud aktivně dělám činnost, která poškozuje druhou osobu, jako to, že mu vulgárně nadávám. Rozdíl v pasivní agresivitě je pak, že druhého například ignoruji a neodpovídám mu na otázky.

Agresi můžeme také hodnotit z hlediska dopadu na druhou osobu. Fyzická či psychická agrese. Agrese, která se odrazí na fyzickém těle druhého člověka, nebo na jeho psychickém stavu.

Agresi také můžeme rozdělit podle toho, zda je zaměřena navenek, nebo dovnitř. Pokud je agrese zaměřená na druhého člověka nebo skupinu osob, mluvíme o heteroagresi. Opakem je pak autoagrese, kdy člověk agresivitu směřuje sám na svou osobu.

## 2.2 Pojmy související s agresí

V následující podkapitole budu uvádět několik souvisejících pojmů s pojmem agrese. Kromě pojmu agrese budou zmíněny pojmy násilí, hostilita, šikana, hněv, manipulace, frustrace. Všechny tyto pojmy souvisejí s projevy chování lidí související s agresí, mimo jiné také klientů NZDM, na které se tato práce zaměřuje.

Agrese jako taková může v člověku vyvolat různé procesy. Autor Čermák uvádí, že *agrese představuje motivační zdroj násilí, kdežto násilí může být jen jedním z projevů agrese v chování*.<sup>7</sup> O násilí tvrdí Spurný, že *je záměrné použití nebo hrozba použití fyzické síly proti sobě samému, jiné osobě nebo osobám. Násilné chování je patologická agrese, jejímž smyslem je někoho poškodit, někomu ublížit nebo jej zabít*.<sup>8</sup> Násilí dle autora popisuje proces, který vzniká na základě patologické agrese. Agrese v člověku vyvolá potřebu nějak fyzicky reagovat, tato reakce se odráží v násilném chování. Pokud se tato reakce projevuje v postoji hovoříme o hostilitě, neboť dle Pavla Hartla hostilita označuje *nepřátelský postoj vůči sobě nebo jiným osobám, s projevy nepřátelství a agrese*.<sup>9</sup> Agrese se tedy může projevovat jako neadekvátní způsob dosažení individuálních cílů, na rozdíl od hostility, která je dle autora Čermáka *„sama cílem, resp. jedním z cílů jedince se stává ubližování druhým. Hostilní člověk*

---

<sup>7</sup> ČERMÁK, Ivo. *Lidská agrese a její souvislosti*. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN 80-902614-1-8 s. 12

<sup>8</sup> SPURNÝ, Joža. *Psychologie násilí: o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu*. Praha: Eurounion, 1996. ISBN 80-85858-30-4 s. 32

<sup>9</sup> HARTL, Pavel. *Psychologický slovník*. Ilustroval Karel NEPRAŠ. Praha: Jifi Budka, 1993. Slovník. ISBN 80-901549-0-5 s. 64

*má potřebu škodit lidem, kteří mu nijak aktivně ani pasivně nebrání v dosahování seberealizačních cílů.*<sup>10</sup> Pokud mluvíme o ubližování druhým, je toto chování nejčastěji popisováno jako šikana. Šikana je specifickým druhem agrese. Kolář šikanu popisuje takto: *Je to chování typické mj. pro školní prostředí, nejčastěji na druhém stupni základní školy. Při šikanování „Jeden nebo více žáků úmyslně, většinou opakovaně týrá a zotročuje spolužáka či spolužáky a používá k tomu agresi a manipulaci“.*<sup>11</sup> Šikana ale nemusí probíhat jen na školní půdě. Šikana může probíhat kdekoliv. Pokud si jedinec či skupina vyhledají svou oběť a opakovaně jí ubližují. Tento projev agrese může probíhat jak ve škole, tak na pracovní půdě, ale i v rodinách či jakémkoliv společenství lidí. Jak uvádí autor Kolář k ubližování druhého člověka může agresor využívat i manipulačních technik. Manipulace se pak *projevuje skrytým, zákulisním, podvodným, pletichářským jednáním, využití něčí neznalosti nebo naivity, chytré intrikaření skryté za paravánem zdání, jehož záměrem je dosáhnout pro sebe maximálního prospěchu na úkor někoho jiného.*<sup>12</sup> Pokud se někdo stane obětí takto směřujícího útoku, samozřejmě to vyvolá i v oběti různé pocity. Pokud někdo dlouhodobě nemůže naplnit své potřeby, mluvíme o frustraci. Tato frustrace může v dlouhodobém působení vést zpět k agresi.

Pokud pak uvádím situaci, kdy se jedná o jednorázové nenaplnění potřeb člověka, událost může v daném jedinci hněv. *„Hněv je zcela normální, obvykle zdravá lidská emoce. Když se však vymkne naší kontrole, stává se destruktivním jevem a vytváří problémy. Může nás dovést až tak daleko, že se cítíme jakoby v moci zlých sil.“*<sup>13</sup>

Všechny tyto výše zmíněné situace, řeší lidské vědomí a vyvolávají různé změny v chování. Pokud se člověk naučí, jak na tyto změny reagovat, může být jeho práce s klienty účinnější.

---

<sup>10</sup> ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-48-6 s. 35

<sup>11</sup> KOLÁŘ, Michal. *Bolest šikanování: [cesta k zastavení epidemie šikanování ve školách]*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-513-x s. 52

<sup>12</sup> WRÓBEL, Alina. *Výchova a manipulace: podstata manipulace, mechanismy a proces, vynucování a násilí, propaganda*. Praha: Grada, 2008. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-2337-2 s. 23

<sup>13</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Pozitivní psychologie*. Praha: Portál, 2004. Psychologie (Portál). ISBN 80-7178-835-x s. 7

### 3. Agresivita

Pojem agresivita lze definovat dle Šimanovského jako, *sklon k útočnému jednání vůči věcem, zvířatům a lidem, většinou souvisí s vnitřní nepohodou, s rozpory mezi prožíváním a jednáním*“.<sup>14</sup>

Pro srovnání stejných autorů pojem agresivita definuje i Ludvík Edelsberger, který při definici vychází z latinského *aggressivus* - *útočný: vlastnost, postoj nebo vnitřní pohotovost k agresi. V širším smyslu se takto označuje schopnost organismu mobilizovat síly k zápasu o dosažení nějakého cíle a schopnost vzdorovat těžkostem. Někdy se tím míní i celkové úsilí organismu dosáhnout uspokojení vlastních potřeb, zejména výživových a pohlavních*“.<sup>15</sup>

Pokud budeme pojem agresivita používat ve výchovném prostředí, do kterého NZDM také spadá, lze agresivitu popsat projevy *výbuchy vzteku, které bez morálních zábran a hranic propukají vůči ostatním, vůči vlastní osobě nebo vůči věcem*.<sup>16</sup>

Pokud mluvíme o agresivitě vůči sobě či jiným lidem, lze toto chování považovat za agresivní, které dle autorky Wágnerové můžeme definovat *jako porušení sociálních norem, omezující práva a narušující integritu živých bytostí i neživých objektů. Jde o symbolické nebo reálné omezování, poškozování a ničení. Agresivitu lze chápat jako sklon k takovému chování. Agrese označuje aktuální projev takového chování*“.<sup>17</sup>

#### 3.1 Příčiny agresivity

Na vzniku agresivity u člověka se podílí více faktorů. Základně to jsou biologické předpoklady, vliv sociálního prostředí a získané zkušenosti. *Agresivita jako taková nemá jen jednu příčinu, ale na jejím vzniku se podílí příčin více*.<sup>18</sup> Agresivitu tedy vyvolává vliv těchto faktorů, které se mohou plynule prolínat a v některých situacích podporovat v dané agresivní reakci.

---

<sup>14</sup> ŠIMANOVSKÝ, Zdeněk. *Hry pro zvládnání agresivity a neklidu*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0887-7 s.26

<sup>15</sup> *Defektologický slovník*. 3. upr. vyd. Jinočany: H & H, 2000. ISBN 80-86022-76-5 s.21

<sup>16</sup> ERKERT, Andrea. *Hry pro usměrňování agresivity: 100 námětů pro činnosti s dětmi ve věku od 3 do 8 let*. Vyd. 2. Přeložil Dana LISÁ, přeložil Anna VESELÁ, ilustroval Cornelia MENICHELLI. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-885-2 s.7

<sup>17</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Kognitivní a sociální psychologie žáka základní školy*. Praha: Karolinum, 2001. ISBN 80-246-0181-8 s.27

<sup>18</sup> HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Praha: Portál, c2006. ISBN 80-7367-107-7 s. 119

Někteří autoři dělí příčiny na vnitřní a vnější. *Vnitřní příčiny jsou pak vrozené předpoklady, nižší IQ, špatné morální vlastnosti, patologické změny, nedostatek soucitu, porucha nervového systému. Za vnější vlivy je pokládáno špatná výchova, vliv party, vliv sdělovacích prostředků a další vnější podmínky.*<sup>19</sup>

### 3.2 Vliv rodinného prostředí na vznik agresivity

Úměrná výchova k věku dítěte je základním předpokladem pro zdravý vývoj jedince. Agresivita může mít časté příčiny, které vedou z nesprávných výchovných vlivů rodiny na dítě. Dítě má od útlého věku potřebu jistoty, bezpodmínečného přijetí a lásky. Je důležité, aby uměl rodič vybalancovat svůj přístup k dítěti a neupřednostňoval pouze jedno zaměření. *Rodičovská, hlavně mateřská láska má být náročná, důsledná a třeba i přísná,*<sup>20</sup> píše autor Matějček, ve své knize Rodiče a děti.

Dnešní výchova je pro rodiče náročnější z hlediska přeinformovanosti. Na rodiče jsou kladeny vysoké nároky a může být pro ně těžké rozhodovat se z tolika možností, které doba s sebou nese. Narození prvorozeného dítěte se dnes posouvá do vyššího věku, a tak jsou matky i více věkově vzdálené svým dětem.

Rodiče jsou starší a pochopení dítěte pro ně tak může být obtížnější. Důležité pro výchovu dítěte je určení hranic a zdravě nastavený režim. To jest, v kolik hodin dítě vstává, v kolik hodin by mělo chodit spát, stravovací návyky, hygienické návyky apod.

*Celá výchova tedy spočívá v tom, abychom naučili dítě ovládat vlastní energii a pomohli mu zaměřit ji na rozvoj kreativity, k řešení problémů a k pozornosti vůči ostatním lidem. Aby se dítě mohlo takto rozvinout, potřebuje tyto kvality převzít od nás. Bude nás respektovat, protože my jsme ho také respektovali.*<sup>21</sup>

Pokud budou v rodině přirozeně naplňovány vývojové potřeby dítěte, je vyšší pravděpodobnost, že proběhne vliv výchovy na jedince v pozitivním směru, kdy je schopen

---

<sup>19</sup> MARTÍNEK, Zdeněk. Agresivita a kriminalita školní mládeže. Praha: Grada, 2009. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-2310-5 s. 152

<sup>20</sup> MATĚJČEK, Z. Rodiče a děti. Praha: Avicenum, 1986.

<sup>21</sup> ANTIER, Edwige. *Agresivita dětí*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-808-2 s. 104

samostatně fungovat a uspořádat si řád ve svém životě. Problém nastává tehdy, pokud rodič svému dítěti nenastaví zdravé hranice, a dítě žije v představě, kde může dělat všechno co se mu zachce.

Dalším negativním vlivem, který přináší dnešní doba (zhruba 33 % tuzemských manželství za posledních 66 let zkrachovalo)<sup>22</sup> je rozpad rodin a mezilidských vztahů obecně. Vysoká rozvodovost a následné upravování péče, může dítě celoživotně poznamenat. Vzhledem k tomu, že mu tato rodinná situace bere jistotu, která je při vývoji osobnosti zásadní. Dítě má tak dle autora Martínka tendenci nějak se zviditelnit a *tyto pocity mohou vést ke zvýšení agresivního chování.*<sup>23</sup>

### 3.3 Vliv školního prostředí na vznik agresivity

To, jakým způsobem rodiče už od útlého věku dítěte pracují s nastavováním hranic, se potom odráží i na schopnosti dítěte přijmout pravidla, která s sebou nese školní prostředí. Ve škole je jasně daný školní řád, který určuje dítěti, co se ve škole může a nemůže. Pokud dítě nemá zavedená žádná pravidla z rodiny, je pro něj velice těžké tato pravidla pochopit a respektovat. Ve školním prostředí se také dítě schází v třídním kolektivu, kde může hledat své místo ve třídě mezi spolužáky. U dětí, které procházejí převážně liberální výchovou může docházet k tomu, *že mají pocit, že všechno mohou, agrese vůči druhému je pro ně naprosto přirozeným způsobem*

*sebeprosazování*<sup>24</sup>

Děti ve školním prostředí tráví podstatnou část dne. Získávají zde různé vědomosti, dovednosti a kompetence, pro další využití v životě. Také se ve školním prostředí mohou dostávat do konfliktních situací mezi spolužáky či učiteli. Žáci by měli být správně učiteli vedeni k tomu, tyto konfliktní situace slovně řešit. Také by se měli *naučit prosadit se v kolektivu, ale zároveň umět se přizpůsobit.*<sup>25</sup>

---

<sup>22</sup> <https://www.ceskovdatech.cz/clanek/38-ne-vsechno-se-paruje-aneb-o-rozvodoch-v-cesku/>

<sup>23</sup> MARTÍNEK, Zdeněk. *Agresivita a kriminalita školní mládeže*. Praha: Grada, 2009. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-2310-5 s. 152

<sup>24</sup> MARTÍNEK, Zdeněk. *Agresivita a kriminalita školní mládeže*. Praha: Grada, 2009. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-2310-5 s.152

<sup>25</sup> ANTIER, Edwige. *Agresivita dětí*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-808-2 s. 104

Práce pedagoga je velmi zodpovědná a nelehká úloha. Učitel je pro dítě hned druhým vzorem, od kterého se dítě učí nápodobou. Učitel by měl žákům vštěpovat základní pravidla chování a naučit žáky řešit konfliktní situace. Vysvětlovat dětem co znamená slovo úcta a respekt k druhému spolužákovi, učiteli a všem lidem. Učitel by měl dítě podporovat v jeho školní docházce a náležitě ho oceňovat za jeho dobré školní výsledky. Pedagog by měl umět i vytušit z konfrontací mezi žáky, kdy se schyluje ke konfliktní situaci, a naučit žáky mezi sebou tyto problémy řešit.

### 3.4 Vliv vrstevnické skupiny na vznik agresivity

Člověk je společenský tvor a díky společnosti, u dětí především vrstevnické skupiny, může zažívat sám sebe. Když je dítě malé, dokáže si hrát i několik hodin samo a vystačí si se svou fantazií. Čím je člověk starší, tím se fantazie omezuje. Dítě po nějaké době potřebuje zpětnou vazbu, nějakou odezvu, aby se mohlo rozvíjet. Proto je pro něj zásadní společnost. *Význam dětské společnosti narůstá, utvářejí a upevňují se city přátelství, které mají významnou hodnotu po celý další život.*<sup>26</sup> Nejlépe se však většinou dítě cítí ve vrstevnické skupině, kde jsou ostatní na stejné vlně. Ostatní děti řeší obdobné problémy a zažívají podobné veselosti. V těchto chvílích dochází mezi dětmi ke sdílení, které je vede k sounáležitosti. U starších dětí se pak z vrstevnické skupiny stává zásadní faktor, od kterého se odvíjí jeho profilace. Ve skupinách pak dochází k výraznému procesu nápodoby, kdy se takto mladiství navzájem ujišťují ve společném pochopení. Vytváří si jistotu ve vrstevnické skupině, která jim může chybět třeba doma či ve školním kolektivu, kde může docházet k jejich pocitu nepochopení.

Vrstevnická skupina s sebou přináší pozitivní pocit sounáležitosti, ale také může na druhou stranu přinést negativní vlivy do života jedince. Ve chvíli, kdy se ve skupině objeví nějaké sociálně patologické jevy a začnou se stávat pro tuto skupinu normou. Pro zachování svého místa ve skupině mladistvý přijme tento sociálně patologický jev ať už je to kouření cigaret, pití alkoholu, záškoláctví nebo krádeže, za něco běžného. Často také ve vrstevnických skupinách dochází k tomu, že pokud chce někdo ostatním dokázat, že mezi ně patří, musí udělat něco, nějaký úkol, co mu ostatní vymyslí, aby jim dokázal, že je hoden do této skupiny

---

<sup>26</sup>MATĚJČEK, Z. Rodiče a děti. Praha: Avicenum, 1986. s. 34



patřit. Skupina je pak většinou vedena nejstarším či nejvýraznějším členem či členy, kteří ve skupině udávají směr.

Autor Martínek tvrdí, že *podle toho lze konstatovat, že vrstevníci a vrstevnické skupiny mají ve vývoji a v životě každého jedince velký význam, ale v některých případech může působit velmi negativně.*<sup>27</sup>

Nizkoprahový klub může být také jedním z míst, kde se mohou děti a mladiství potkávat se svými vrstevníky. Sociální pracovník zde není ve stejné pozici jako třeba pedagog ve škole, vzhledem k tomu, že nemá na dítě – klienta žádné nároky. Určování náplně volného času je především na mladistvém. Většinou pak pracuje skupinová dynamika, kdy se klienti domlouvají ve skupině a dělají nějaké aktivity spolu. Pokud by mělo dojít na konfliktní situaci, mají všechny NZDM základní pravidla, na které se může sociální pracovník odvolávat. Při řešení těchto momentů, kdy vzniká konflikt mezi klienty je sociální pracovník spíše v pozici mediátora a snaží se celou situaci bezpečně uchopit, tak aby se klienti dokázali sami domluvit na řešení, ať by šlo o omluvu nebo ústup či kompromis.

### 3.5 Vliv médií na vznik agresivity

Vliv médií na dětskou psychiku je jedním z aktuálních témat, které jsou v psychologii řešeny. Média, ať už televize, počítače, telefony či reklamy, mají zásadní vliv na podvědomí každého jedince. Tyto vjemy mohou přinášet pozitivní věci, jako jsou pomoc při vzdělávání, informovanost, schopnost orientace, rozvíjení logického myšlení a slovní zásoby. Mohou mít také na druhou stranu mnoho negativních dopadů, které se nemusí odrazit na chování dítěte či mladistvého ihned, někdy se objeví s odstupem času.

Prostřednictvím televize a počítačových her, může u dítěte docházet ke konfrontaci s velkým násilím, které se může někdy v budoucnu odrazit v reakcích jedince v situacích, které již zažilo v televizi nebo v počítačové hře. Dítě pak opakuje reakci, kterou vidělo. V některých extrémních situacích může docházet k tomu, že se dítě stane závislé na počítačových hrách a přestane rozlišovat mezi realitou a online světem, který si vytváří v počítačové hře.

---

<sup>27</sup>MARTÍNEK, Zdeněk. *Agresivita a kriminalita školní mládeže*. Praha: Grada, 2009. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-2310-5 s.152

*Proto je nutné dobře zvážit, jak dlouhou dobu bude dítě trávit u televize a počítače, jaké bude sledovat pořady a hry,*<sup>28</sup> píše autor Martínek.

### 3.6 Projevy agresivního chování

O projevech agresivního chování se již v práci zmiňuji v předešlých kapitolách. V této podkapitole bych chtěla poukázat na to, jak někteří autoři a vědci popisují stádia a vlivy na agresivní chování u zvířat, které se dají přenést na lidskou populaci.

Než se přesunu k tomuto tématu, zmíním zajímavou myšlenku, kterou uvádí ve své knize *Nová cesta k léčbě šikany* autor Kolář. *"Zdrojem morální slepoty agresorů je jejich zvýšená sobeckost a egocentričnost, také krutost a touha po moci jsou dva nejdůležitější hnací motory k jednání agresora. Dispozice k agresivnímu chování jsou u každého člověka vrozené, ale ne stejné. Do jaké míry se u něj rozvinou, závisí na prostředí, ve kterém vyrůstá."*<sup>29</sup>

Z předešlých kapitol vyplývá, že je agrese označována jako útočné chování. Projevy agrese se pak od sebe liší na základě toho, čeho chceme tímto způsobem dosáhnout, nebo podnětem, který v nás agresivní chování vyvolal. Na základě těchto různých projevů vytvořil autor Moyer sedm oblastí projevů agresivního chování u zvířat. Jedná se o agresi predátorskou, agresi mezi samci, agresi vyvolanou strachem, agresi dráždivou, mateřskou a sexuální agresi a jako poslední agresi jako obranu teritoria. (Moyer 1968). Podobnou klasifikaci uvádí také autor Nekonečný ve své knize *Motivace lidského chování* ( M. Nekonečný str. 207)

Všechny tyto typy agrese jsou definovány na základě pozorování reakcí zvířat. Tyto projevy však můžeme pozorovat i u lidí, vzhledem k tomu, že je agresivita jak zvířecí, tak lidskou přirozeností. Rozdíl mezi lidmi a zvířaty je ten, že člověk může své chování kultivovat a naučit se ho ovládat.

O to se také mimo jiné snaží sociální pracovníci v NZDM, když dávají zpětné vazby svým klientům na jejich chování. Klient má pak možnost své chování vidět z jiného pohledu a může přemýšlet nad tím, jak by se mohl příště zachovat jinak.

---

<sup>28</sup> MARTÍNEK, Zdeněk. *Agresivita a kriminalita školní mládeže*. Praha: Grada, 2009. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-2310-5 s. 156

<sup>29</sup> KOLÁŘ, Michal. *Nová cesta k léčbě šikany*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-871-5 s. 128

## 4. Komunikace

Komunikace patří k jednomu ze základních nástrojů pro práci s klienty v NZDM. Komunikací se v tomto ohledu míní rozhovor, kterým sociální pracovník navazuje vztah s klientem. Díky komunikaci, může pracovník poznat klientovu situaci/zakázku, a společně dojít k potřebám, které by klient díky službě rád naplnil. Jednu z definic komunikace pojmenovali autoři kalifornské paloaltské školy Watzlawick, Beavinová a Jackson (1969), kteří charakterizovali *lidskou komunikaci jako „médiu pozorovatelných manifestací lidských vztahů“*.<sup>30</sup> Komunikace nemusí být vždy viditelná, ale většinou se dá nějak zaregistrovat a také analyzovat. Dle těchto autorů má každá komunikace svůj syntax, sémantiku a pragmatickou stránku. Syntaxe jsou zkoumány jako komunikační kanály, kódování, ruchy, redundance<sup>31</sup> a statické jazykové výkyvy. Sémantikou je myšleno porozumění významu slov. To jak kdo rozumí slovům, a v jakém kontextu je používá. Také se tento pojem zabývá společnému porozumění smyslu slov u obou osob. Pragmatika je pak analýza vztahu mezi produktem a příjemcem v konkrétním kontextu. Pro autory splývá pojem komunikace s pojmem chování. *Komunikací není jenom řeč, nýbrž veškeré chování, a každá komunikace – včetně komunikačních aspektů jakéhokoliv kontextu – ovlivňuje chování.*<sup>32</sup>

### 4.1 Komunikace s adolescentním klientem

Při práci v nízkoprahovém klubu či streetworku si své klienty pracovník nevybírá. Klienti většinou přicházejí do zařízení a pracovník má za úkol se s klientem seznámit a uvést ho nějak do této sociální služby. Již z povahy tohoto procesu nikdy pracovník neví do jaké konfrontace se pouští. Proto je důležité, aby byl každý pracovník dostatečně vnímavý, k tomu co se aktuálně děje.

U cílové skupiny mládeže je potřeba myslet na více faktorů zároveň a dodržovat některá základní pravidla. Obdobná pravidla, které by měli uplatňovat rodiče ve své výchově dětí, to jest *milovat je, stanovit jim hranice a nechat je být.* (Elaine M. Ward)

---

<sup>30</sup> WATZLAWICK, Paul, Janet Beavin BAVELAS a Don D. JACKSON. *Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy*. 2., rev. vyd., 1. v Newton Books. Přeložil Barbora JANEČKOVÁ, přeložil Zbyněk VYBÍRAL. Brno: Newton Books, 2011. Gaia. ISBN 978-80-87325-00-1 s.26

<sup>31</sup> nadměrné, zbytečné opakování, mnohomluvnost, rozvláčnost

<sup>32</sup> WATZLAWICK, Paul, Janet Beavin BAVELAS a Don D. JACKSON. *Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy*. 2., rev. vyd., 1. v Newton Books. Přeložil Barbora JANEČKOVÁ, přeložil Zbyněk VYBÍRAL. Brno: Newton Books, 2011. Gaia. ISBN 978-80-87325-00 s.18

Co to ale znamená v praxi i pro lidi, kteří nejsou rodiči. V knize *Průvodce výchovou dospívání* autoři uvádí: *Mladí lidé potřebují mít pocit, že jim důvěřujeme. Dáme-li jim příležitost, často naplní naše očekávání. Otevřená komunikace je pro mladé lidi jednou z nejdůležitějších věcí.*<sup>33</sup>

Při práci s mladými lidmi je důležité budovat vztah. Vztah by se měl ideálně zakládat na důvěře a otevřenosti. Pokud se pracovníkovi povede vybudovat takovýto vztah, klient za ním bude už chodit sám od sebe, protože ví, že pracovníkovi může důvěřovat.

Důvěra je velice křehká záležitost její budování zabere čas. Dobře vytvořená důvěra mezi lidmi se pozná až po delším čase. Kdy vztah projde různými fázemi a zátěžovými zkouškami. U mladých lidí mohou zátěžové situace přicházet ve větším počtu než u lidí dospělých, ale také to není pravidlem.

Dle autorů Carr-Gregga a Shaleho je dobrá komunikace s adolescenty je založená na:

- *důvěře mezi dospělým a dítětem,*
- *otevřenosti a poctivosti,*
- *schopnosti odpustit a pokračovat dál,*
- *respektování soukromí,*
- *vyhýbání se sarkasmu a shazování,*
- *smyslu pro humor a ochotě chválit,*
- *přehlížení nepodstatných maličkostí.*<sup>34</sup>

## 4.2 Verbální projevy agrese

U verbální neboli slovní komunikace je pro druhého člověka většinou snazší rozpoznat, zda jde o projevy agrese. Pokud člověk, v tomto případě sociální pracovník v NZDM může na konfrontaci zareagovat úměrně tomu, jak s ním komunikuje klient. Pro lepší rozpoznání, kdy jde o verbální projevy agrese vycházím ze tří autorů, kteří se tímto tématem

---

<sup>33</sup> CARR-GREGG, Michael a Erin SHALE. *Pubertáci a adolescenti: průvodce výchovou dospívajících*. Praha: Portál, 2010. Rádcí pro rodiče a vychovatele. ISBN 978-80-7367-662-9 s. 111

<sup>34</sup> CARR-GREGG, Michael a Erin SHALE. *Pubertáci a adolescenti: průvodce výchovou dospívajících*. Praha: Portál, 2010. Rádcí pro rodiče a vychovatele. ISBN 978-80-7367-662-9 s. 128

zaobírají. Jsou jimi M. Mikulaščík<sup>35</sup> a J. Praško<sup>36</sup>. Tito dva autoři popsali verbální projevy agrese, kterými jsou:

- *odepírání práva na sdělení vlastního názoru nebo neumožnění jeho sdělení,*
- *snaha vnutit agresivně vlastní názor,*
- *používání křiku, urážek, nadávek nebo přímé ironie,*
- *zesměšňování a ponižování,*
- *dořikávání vět nebo dokončování myšlenek (může být vnímáno jako projev nadřazenosti a nedostatečného mínění o inteligenci nebo znalostech hovořícího),*
- *nevyžádané dovysvětlování toho, o čem druhý hovoří nebo poučování,*
- *omlouvání nedostatků v případě, kdy to není příhodné (vede pouze k vyjevení nedostatečnosti, které by si nikdo nemusel všimnout), či cílenému ztrapňování,*
- *zveřejňování soukromých záležitostí druhého jedince,*
- *využívání příkazových forem, zvláště pokud jsou spojené s absencí slova „prosím“,*
- *obviňování z nechápavosti,*
- *zobecňování vyřčeného, zveličování nebo naopak bagatelizace, záměrná chybná interpretace,*
- *znevažování hodnot ostatních,*
- *vyhrožování,*
- *odpovídání na jiné otázky, než jaké byly položeny; převádění řeči na jiné téma,*
- *oslovování druhého člověka jménem nebo pojmenováním, které se mu nelíbí,*
- *lhaní, zamlžování či zamlčování podstatných informací se záměrem druhou osobu poškodit,*
- *používání negace vůči všem vyjádřením druhé strany, případně využívání negace v podobě slova „ale“,*
- *časté přesměrování hovoru na vlastní osobu,*
- *neposkytnutí verbální opory, pokud o ni druhý jedinec požádá.*
- *navracení se k dřívějším prohřeškům, používání výčitek,*
- *upozorňování druhého člověka na jeho závislost na agresorovi,*
- *předjímání myšlenek druhé osoby,*
- *používání záměrného negativismu.*

---

<sup>35</sup> MIKULÁŠČÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003. Manažer. ISBN 8024706504 s. 204-207

<sup>36</sup> PRAŠKO, Ján. *Asertivita v partnerství*. Praha: Grada, 2005. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-1246-6 s. 139-144

## 4.3 Neverbální projevy agrese

Při komunikaci s druhým člověkem je velice důležité sledovat jak to, co říká, tak to, co dělá. Již podle některých tělesných náznaků můžeme vidět, že něco při komunikaci není v pořádku.

Pro komunikaci beze slov používáme označení neverbální komunikace.

*Lidé často projevují své emoce verbálně, avšak nejvíce svých emocionálních prožitků vyjadřují lidé neverbálně. Pocity mohou být vyjadřovány postojem těla, držením těla, gestikulací, pohyby očí a dokonce i šířkou zornic. Například strach, radost či zmatek se projevují většinou mimicky,*<sup>37</sup> píše autor Vybíral v knize Psychologie komunikace.

Mezi hlavní kanály neverbální komunikace patří mimika, gestika, haptika, posturologie, proxemika a paralingvistika. O každé této složce se jen krátce zmíním a zkusím jí stručně popsat, aby bylo čtenáři jasné, co znamená.

Pojem mimika by se dal stručně vyjádřit popisem Paula Ekmana: *„I když je v našem jazyce poměrně omezený počet slovních výrazů pro popis toho, co se děje v lidské tváři (například úsměv, úsměšek, výsměch apod.), přece jen je možno konstatovat, že svaly v našem obličejí jsou natolik složitým předivem, že nám umožňují více než 1000 různých výrazů obličeje. Činnost tohoto přediva svalů v našem obličejí je přitom tak hbitá, že tyto výrazy mohou být produkovány v minimálním čase.*<sup>38</sup>

Za mimiku můžeme označit výrazy, které má každý člověk při komunikaci ve tváři.

Gestikulace je krátkodobá změna polohy částí lidského těla, většinou končetin, jež doprovází, zdůrazňuje či nahrazuje řeč, slovo či tvrzení.

Termín haptika pochází z řeckého slova haptain, což znamená dotýkat se. Tímto termínem se vyjadřuje hmatový kontakt neboli kontakt doteky, či kontakt fyzický.

Posturologie se zaměřuje na sdělování informací pomocí zaujímání určitých poloh částí nebo celého těla, například držení těla, napětí nebo uvolnění, náklony, poloha rukou, nohou či hlavy, konfigurace všech částí těla a jeho natočení v mezilidské komunikaci.

---

<sup>37</sup>VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-387-1 s.81

<sup>38</sup>EKMAN, Paul a Wallace V. FRIESEN. *Emoce pod maskou: poznám, co si myslíš, podle toho, jak se tváříš*. I. vydání. Přeložil Jiří FADRNY. Brno: BizBooks, 2015. ISBN 9788026504221 s.86

O proxemice mluví ve své knize autor Křivohlavý takto: *Nejen výrazy obličeje, gesty či postoji, ale i přiblížením se k druhé osobě nebo naopak odstoupením, jí něco sdělujeme.*<sup>39</sup> *Stejně tak když se k nám člověk přiblíží či naopak oddálí, nám také sděluje něco sám. Právě o tomto způsobu mimoslovní komunikace pojednává proxemika.*<sup>40</sup>

Paralingvistika by se dala popsat jako *mimořádný projev u kterého se nejedná o to, co říkáme, ale důraz je kladen na způsob jakým to sdělujeme.*<sup>41</sup> Patří sem zejména rychlost, výška tonu hlasu, plynulost, hlasitost, frázování, intonace, výslovnost ale také chyby v řeči a mlčení, jež se sice absencí zvuku, ale rozhodně není absencí komunikace.

Pokud se při komunikaci dokáže člověk zaměřit i na tyto neverbální projevy, může mu to usnadnit rychlejší pochopení druhého člověka.

Jak se tedy může odrážet agresivní chování na neverbální komunikaci?

## 5. Konflikt

Konflikt je označením pro situaci, se kterou se člověk setkává v běžném životě často. I pracovníci v NZDM často zažívají konflikty se svými klienty. Autor J. Plamínek uvádí definici konfliktu tak, že *konflikt bývá obvykle vnímán jako střet něčeho s něčím.*<sup>42</sup> Při práci s lidmi dochází často ke konfliktům v komunikaci. Někdy může konflikt vzniknout na základě nepochopení druhého člověka, odlišnými názory, striktním nesouhlasem, jindy je záměrně vyvolaný jedním či oběma aktéry konfrontace. Takovýto konflikt většinou vyústí v nepřijemnou výměnu názorů. Za úspěšně vyřešený konflikt můžeme považovat kompromis mezi oběma stranami, který vede k pozitivnímu posílení vztahu. Pokud se konflikt neuzavře, může prohlubovat negativní propad v mezilidském vztahu.

Konflikty jsou většinou nepředvídatelné, a ačkoliv se můžeme snažit mít komunikaci vždy pod kontrolou autor Owen tvrdí, že *konflikty existují i v nejlépe řízených a nejlépe fungujících organizacích.*<sup>43</sup> Proto je dobré, být vždy na takovéto situace připravený a snažit se

---

<sup>39</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988. Členská knihovna (Svoboda) s. 43

<sup>40</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988. Členská knihovna nakl. Svoboda. ISBN (Brož.): s.43

<sup>41</sup> KONEČNÁ, Zdeňka. *Základy komunikace*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2009. ISBN 978-80-214-3891-0 s.93

<sup>42</sup> PLAMÍNEK, Jiří. *Konflikty a vyjednávání: umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál*. 3., upr. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-4485-8 s.14

<sup>43</sup> OWEN, Jo. *Jak se stát úspěšným lídrem: leadership v praxi*. Praha: Grada, 2006. ISBN 978-80-247-1726-5 s.166

konflikty řešit rychle a efektivně. Nejeftivnějším způsobem je pak onen kompromis, se kterým by měly souhlasit obě strany.

Dle dvou autorů Fehaua a Plamínka<sup>44 45</sup> lze konflikty rozdělit do tří kategorií. Konflikty intrapersonální, interpersonální a konflikty ve skupinách nebo mezi lidmi.

Intrapersonálními konflikty je míněna situace, kdy se člověk sám rozhoduje o tom pro jakou možnost řešení se rozhodne. Na základě této situace vzniká interní, nebo - li vnitřní konflikt, jakou možnost vybrat. Interpersonální konflikt je naopak označení pro konfliktní situaci, která vzniká mezi dvěma či více lidmi. Velmi často se jedná o konflikty související s prosazením jiného názoru, špatným vytyčením pravomocí nebo vlastní nesympatií. Posledním typem jsou konflikty ve skupinách nebo mezi lidmi, které jsou často vyvolávány změnou vedení, spory mezi spolupracovníky či vymezením se proti někomu/něčemu.

## 5.1 Jak konfliktům předcházet

V této podkapitole bych ráda zmínila několik tipů, jak konfliktům předcházet. Za konflikty tedy pokládáme nepředvídatelné střety názorů, které mohou v nejhorším případě vyústit v hádku či boj.

Proto, aby mohl konflikt vzniknout, většinou slouží tzv. spouštěče. Spouštěč může obsahovat vlastně cokoli. Od špatného zdravotního stavu, nekvalitního spánku, nízkého tlaku, přes rodinné či osobní problémy nebo jen špatné nálady. To jsou faktory, které ovlivňují každého samostatně. Druhým faktorem je osoba či objekt, který v nás konflikt eskaluje. V roli sociálního pracovníka, je vhodné zachovat profesionální přístup, kdy se nenecháváme ovlivňovat naším vnitřním rozpoložením. Na druhou stranu žádní zaměstnanci ani zaměstnavatelé nejsou roboti a pokaždé není možné potlačit vnitřní potřeby. V těchto situacích je dobré, pokud si v práci kolegové sdělí, jaké mají denní rozpoložení, a kde dnes cítí svoje limity. Pokud jsou jeho kolegové dostatečně vnímaví a vidí, že může jednoduše dojít ke konfliktní situaci, mohou se do celé situace zapojit a nechat druhého kolegu aby z takovéto situace vystoupil.

---

<sup>44</sup> FEHLAU, Eberhard G. *Konflikty v práci: jak se vypořádat s konfliktními situacemi a lidmi*. Praha: Grada, c2003. Poradce pro praxi. ISBN 80-247-0533-8 s.19-20

<sup>45</sup> PLAMÍNEK, Jiří. *Konflikty a vyjednávání: umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál*. 3., upr. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-4485-8 s.17



V druhém případě jde o vnější vlivy. Většinou se jedná o lidi, kteří konflikty vyhledávají a vyžívají se v nich. U takovýchto případů, je dobré zvolit jeden z přístupů výše popsaných, ten který je v danou situaci vhodný a pro pracovníka nepřirozenější, a tímto způsobem konflikt uchopit.

V případě, že se konfliktu nepodaří předejít, mají autoři M. Carr-Gregg a E. Shale několik doporučení, jak s mladými lidmi v takové situaci komunikovat a vycházet:

- *Zvolte správný okamžik – nejlepší je jednat s chladnou hlavou.*
- *Uvědomujte si, jakým tónem mluvíte, jak se tváříte a chováte a jak dáváte své pocity najevo pomocí řeči těla.*
- *Nereagujte přehnaně ani nedostatečně (hodně štěstí!).*
- *Neobviňujte, neurážejte, neshazujte – zaměřte se na problém.*
- *Soustřeďte se na současnost – nikoli na minulost.*
- *Popište své pocity (žádné kňourání, vynechejte mučednický postoj).*
- *Pozorně naslouchejte a zjistěte fakta.*
- *Uznejte adolescentovy pocity, zkušenosti a hledisko.*
- *Nesnažte se ovládnout situaci a zvítězit – dávejte, přijímejte a vyjednávejte.*
- *Najděte řešení.*
- *Odpočiňte si před dalším střetnutím.<sup>46</sup>*

## 5.2 Konflikt – přístupy k agresivnímu jedinci

U řešení konfliktních situací existuje několik přístupů, jakými můžeme v danou situaci reagovat. Tyto přístupy bych ráda popsala v následujících podkapitolách.

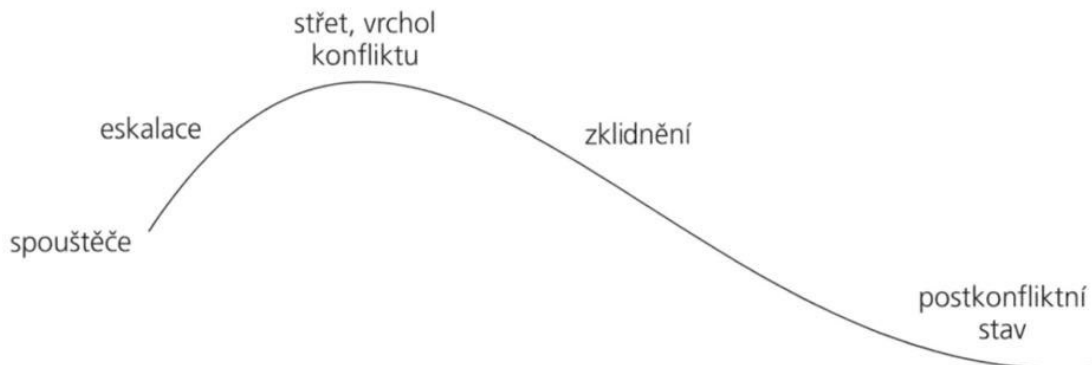
Přitom, jaký způsob reakce si každý sám vybere, záleží především na individuální povaze. Sociální pracovník v NZDM by měl vědět, jaké jsou jeho silné a slabé stránky. Pokud nemá v tomto ohledu zkušenosti, může být konfrontován kolegy a sebezpozorováním si udělat o sám sobě nějakou představu. Pro práci s nepředvídatelnými klienty, je tato schopnost, znát sám sebe, velice důležitá. Většina konfliktů probíhá v podobném schématu.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> CARR-GREGG, Michael a ERIN SHALE. *Pubertáči a adolescenti: průvodce výchovou dospívajících*. Praha: Portál, 2010. Rádcí pro rodiče a vychovatele. ISBN 978-80-7367-662-9 s.114

<sup>47</sup> [online]. Copyright © [cit. 04.12.2019]. Dostupné z: <http://www.akademie-cmg.cz/metodicke-materialy/dokumenty/zvladani-konfliktu.pdf>

Konflikty způsobuje různost názorů, charakterů, preferencí a motivů.



### 5.3 Agresivní přístup

Prvním přístupem je přístup agresivní. Dle autora Medzihorského je účelem agresivního jednání *dosažení požadovaného za jakoukoliv cenu, docílení pochybného seberespektu, narušení vztahů vůči druhým a krátkodobé vítězství.*<sup>48</sup> Reakce na agresivní jednání stejným přístupem tedy vyvolává protiútok a tímto způsobem se odezva v konfrontaci stupňuje až na hranici neudržitelného.

Dle autorky I. Nazare- Aga je v některých případech dobré využít agresivní přístup, který označuje za kontramaniplulace. Pro úspěšné využití kontramaniplulace autorka vytyčuje několik striktních pravidel mezi které patří: *Hovořit pouze v krátkých větách a v obecné rovině; nevyjadřovat se konkrétně; využívat ustálená slovní spojení, přísloví; využívat humor, pokud je to v dané situaci vhodné, a jako objekt žertů využívat ideálně vlastní osobu; zůstat zdvořilý; vyhnout se veškeré další agresivitě; omlouvat se pouze krátce, neobhajovat se; ironii používat pouze v případě, že si je jedinec jistý sám sebou.*<sup>49</sup> V případě, kdy se sociální pracovník rozhodne použít tuto metodu reakce na klienta je důležité, aby měl své emoce pod kontrolou a nevnášel je do řešení aktuální situace.

<sup>48</sup> MEDZIHORSKÝ, Štefan. *Asertivita*. Praha: Elfa, 1991. ISBN 80-900197-1-4 s.36

<sup>49</sup> NAZARE-AGA, Isabelle. *Nenechte sebou manipulovat*. Vyd. 7. Přeložil Hana PROUSKOVÁ. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0652-1 s.166-209

## 5.4 Pasivní přístup

Pasivní přístup při jednání s agresivním jedincem se může zdát výhodný z toho hlediska, že se agrese nemá kam rozvíjet. Opak je pravdou a v tomto případě je pro agresivního člověka pasivní reakce podnětem pro zesílení jeho agrese. Pokud soc. pracovník neví, jak danou situaci řešit, je mnohdy lepší, pokud z celé situace odejde, a nebo přenechá řešení na druhém kolegovi, pokud tedy tuto možnost má. Autor M. Mikulařík hovoří o pasivním jednání jako o *slabosti, závislosti a ústupnosti v chování vůči jiným, zejména vůči agresivním jedincům*.<sup>50</sup>

Z toho vyplývá, že tento postoj agresivního jedince posiluje, dodává mu sebevědomí při své zvolené taktice komunikace. Asi nejznámější formou pasivity v rozhovoru je mlčení, které v druhém člověku často vyvolává pocit ignorace, která v něm způsobuje ještě větší náboj agresivity. Pasivní přístup lze tedy efektivně využít v specifických případech, které nevyžadují okamžité řešení konfliktu.

## 5.5 Asertivní přístup

Slovo asertivní by se dalo do češtiny přeložit jako *sebeprosazující, sebevědomý, přímý a otevřený při prosazování svých práv nebo vyjadřování svých názorů, ale neuchylující se k agresi ani k trpné odevzdanosti*.<sup>51</sup> Tento překlad jde také ruku v ruce s definicí Albíny Měchurové, která pojem asertivní popisuje jako *způsob zdravého, přiměřeného sebeprosazení, které není na úkor někoho jiného, neuráží, ale také nikomu nedovoluje jednat na náš účet*.<sup>52</sup>

Asertivitu řadí mezi komunikační techniky obranného charakteru. V případě asertivního jednání je *cílem asertivity zvládnout situaci klidně, bez nedorozumění a bez negativních důsledků*.<sup>53</sup> Nejlépe efektivní je tedy řešit konfliktní situace tímto způsobem.

---

<sup>50</sup> MIKULAŘÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003. Manažer. ISBN 8024706504 s.94

<sup>51</sup> VEBROVÁ, Jitka a Tomáš KRAJÍČEK. *Slovník cizích slov*. Praha: Plot, 2006. ISBN 80-86523-77-2 s.23

<sup>52</sup> MĚCHUROVÁ, Albína. *Jak dobře mluvit a úspěšně jednat: (základy rétoriky a komunikace)*. Vyd. 2. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-32-7 s.73

<sup>53</sup> JONES, J. Graham a Adrian MOORHOUSE. *Jak získat psychickou odolnost: strategie vítězů, které změni váš pracovní výkon*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3022-6 s.88

Tento způsob se snaží nepoškozovat navázané vztahy, které jsou základním kamenem pro práci s klienty v NZDM.

## 6. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou určena pro děti a mládež, které nemají cílenou náplň volného času. Zařízení NZDM jsou otevřená pro všechny typy klientů, pokud se vejdou do věkového rozpětí, které si každé zařízení určuje individuálně. Posláním NZDM je pak umožnit svým klientům smysluplně a aktivně trávit volný čas a směřovat k pozitivním změnám v jejich životech.

NZDM je dle zákona 108/2006 § 34 sociální službou.

§ 62

*(1) Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.*

*(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:*

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- c) sociálně terapeutické činnosti,*
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.<sup>54</sup>*

### 6.1 Základní principy NZDM

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je určeno většinou pro cílovou skupinu mezi 6 až 26 lety. Každý klub má však svá specifika a vymezuje si sám rozpětí své cílové skupiny.

---

<sup>54</sup>Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum : redakční uzávěrka .. Ostrava: Sagit, 1993. ÚZ. ISBN 978-80-7488-341-5 s.137

Mezi základní principy patří nízkoprahovost, což znamená reálná dostupnost (bezplatnost, možnost anonymity, dobrovolnost aj.). Vzhledem k pracovníkům profesionalita (pracovníci se vzdělávají, reflektují svou práci, přistupují ke všem klientům stejně). Práce spočívá v pomoci zvládnout mladým lidem bezpečný přechod do dospělosti.

Náplní pracovníka je vyhledávat a aktivně oslovovat mladé lidi, kteří jejich služby potřebují, dále pak vytvořit bezpečné prostředí pro vzájemnou spolupráci, podpořit mladé lidi ve zvládnání obtížných životních situací, snížit dopady rizikového chování mladých na ně samotné i jejich okolí.

Práce s klientem v NZDM probíhá na poli primární a sekundární prevence. V situacích kdy, nemají pracovníci kompetence na to pracovat s klientem na jím určené zakázce, mohou klienty orientovat na další návazné služby.

## 6.2 Služby poskytované NZDM

V této podkapitole bych ráda představila služby, které poskytují NZDM a v krátkosti je popsala. V každé této službě přichází sociální pracovník do styku s klienty. Nikdy není jasné, v jakém rozpoložení klient přichází a s čím musí sociální pracovník pracovat.

Každý nízkoprahový klub, má tyto služby popsané ve své metodice. Název pro služby se může v různých organizacích lišit, ale většinou mají služby stejnou náplň, která vychází ze zákona viz § 62 (2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) *výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- b) *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- c) *sociálně terapeutické činnosti,*
- d) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*<sup>55</sup>

Pro přiblížení, co se skrývá pod těmito názvy ze zákona příkládám rozpracované služby, které poskytují sociální pracovníci z klubu Vrtule. U popisu služeb poskytovaných v

---

<sup>55</sup> Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum : redakční uzávěrka .. Ostrava: Sagit, 1993. ÚZ. ISBN 978-80-7488-341-5 s.137

NZDM vycházím z metodiky Nizkoprahového klubu Vrtule, který spadá pod Salesiánské středisko pro děti a mládež v Kobylicích na Praze 8.

**Aktivní oslovení** – služba ve které sociální pracovník mapuje aktuální náladu a situaci klienta, služba je limitovaná časem, který by neměl překročit více než deset minut.

**Kontaktní práce** – služba, která probíhá delší časový úsek v ideálním případě by měla trvat půl hodiny. V tomto čase jde pracovník hlouběji do tématu, se kterým klient přijde. Ve výkonu pracovník prohlubuje vztah s klientem, reflektuje jeho chování a především motivuje klienta k pozitivní změně.

**Poradenství** – služba při které sociální pracovník pomáhá klientovi při řešení situace, se kterou přijde jako se svou zakázkou. Pracovník pomáhá klientovi stanovit kroky, které vedou k pozitivní změně, přitom reflektujeme jeho situaci a zasahuje ve prospěch klienta.

**Krizová intervence** – služba, kterou klient může využívat pokud má akutní nebo dlouhodobou krizi. Většinou je doprovázena prožíváním negativních pocitů, které se projevují napovrch (pláč, smutek, nechutenství apod.)

**Situační intervence** – služba, ve které pracovník reaguje na aktuální situaci, která se děje u klienta nebo více klientů při využívání služby (porušování pravidel, hrubé chování atd..)

**Jednání ve prospěch klienta** - služba, při které pracovník může doprovázet klienta do návazné služby, nebo řeší jeho budoucí spolupráci s návaznou službou, po domluvě s klientem (kurátoři, orgán pro sociálně-právní ochranu dětí, policie atd..)

**Aktivizační činnost** – mezi aktivizační činnosti patří aktivity, které jsou pořádané klubem. Aktivity mohou probíhat jak v klubu, tak mimo něj. Aktivity mohou pořádat jak pracovníci, tak klienti, po dohodě s pracovníky.

**Podnět, přání, stížnost** – v rámci této služby mohou klienti zlepšovat kvalitu služby na základě jejich podnětů, přání nebo i cestou stížnosti. Toto můžou realizovat jak ústní formou, tak písemnou.

# Empirická část

## 7. Výzkumné šetření

V teoretické části bakalářské práce se zabývám tématy agrese, agresivity, konfliktu a komunikace. V teoretické části se snažím tato témata popsat, aby byla čtenáři srozumitelná, a vkládám různé definice, které přibližují význam, který se za pojmy skrývá. Další náplní teoretické části je popsat projevy chování a různé přístupy, které může jedinec zaujmout k agresivnímu chování. V práci je také popsáno, co je NZDM a jaké služby poskytují kontaktní pracovníci svým klientům. Celá práce se ve své podstatě zaobírá projevy agresivního chování u klientů NZDM, se kterými se potýkají ve své práci sociální pracovníci, kteří se rozhodnou pro práci s touto cílovou skupinou. Dále pak tím, jak s nimi v těchto situacích pracovat. Praktická část si klade za cíl zjistit, zda někteří vybraní pracovníci zažili konfrontaci s agresivním klientem a jaký je jejich postup, pokud se v takovéto situaci objeví. Pro praktickou část své práce jsem zvolila kvalitativní přístup. Výsledkem výzkumného šetření by pak mělo být doporučení od pracovníků, jak postupovat ve chvílích konfrontace s agresivním klientem.

### 7.1 Kvalitativní přístup

Jako metodu pro získávání informací jsem si zvolila kvalitativní metodologii, kde jsem se nechala inspirovat Michalem Miovským. Ten popisuje některé pojmy, které mohou vést k lepšímu pochopení a charakterizování konkrétních situací. Mezi tyto pojmy patří neopakovatelnost a kontext, ve kterém je šetření prováděno kvalitativně a nelze zobecňovat jeho výsledky. Nedílnou součástí je dle autora také reflexivita, při které se podílí výzkumník na zkoumaných procesech.

Autor ve své knize tento přístup definuje takto: „*Kvalitativní přístup v psychologických vědách je přístupem, který pro popis, analýzu a interpretaci nekvalifikovaných či nekvalifikovatelných vlastností zkoumaných fenoménů naší vnitřní reality využívá kvalitativních metod.*“<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4 s.17

## 7.2 Polostrukturovaný rozhovor

Pro sběr dat jsem si zvolila metodu polostrukturovaného rozhovoru. Při použití této metody vycházím z teorie M. Miovského. Metoda je utvořena na základě scénáře rozhovoru, který si výzkumník předem určí. Otázky se drží určité struktury, která by měla vést k získání odpovědí na konkrétní otázky. Při dotazování je možné různým způsobem rozhovor upravovat dle tazatele či tázaného. V rámci rozhovoru, je možné se doptávat se na jiné otázky, mimo scénář rozhovoru, pokud to výzkumník uzná za vhodné. . U některých otázek tazatel vyžaduje jasnou odpověď, u jiných otázek ve stejném typu dotazování nechává tazatel tázanému prostor na individuální odpověď, která má kvalitativní hodnotu. Výhodou této metody je flexibilita, která dovoluje rozhovor vést za hranici scénáře. Riziko se může skrývat v odvedení pozornosti výzkumníka a sklouznutí do jiného tématu. Z toho důvodu je základním pravidlem mít otázky předem připravené a pokud dojde k odbočení od tématu, měl by tazatel vrátit tázaného do tématu.

## 7.3 Výběr respondentů

Respondenti pro rozhovory byli vybráni cíleně. Jde o skupinu pracovníků, kteří jsou pracovníci v NZDM. Výběr těchto pracovníků byl veden cíleně, pro získání kvalitativních odpovědí na otázky z pracovních situací, kterým se tito lidé vystavují při provádění své profese. Všechny tyto pracovníky jsem již předem znala a požádala je cestou osobního setkání o jejich spolupráci při rozhovorech. Podmínkou bylo to, že pracovník musí pracovat s klienty v určené cílové skupině, tj. děti a mládež od 6 do 26 let věku. V krátkosti jsem každého seznámila s tématem práce a vysvětlila metodu, kterou jsem používala při tvoření rozhovoru. Každý respondent mi potvrdil, že nemá problém s nahráváním rozhovoru na diktafon a případné použití této nahrávky pro účelný této práce. Délka rozhovoru byla v rozmezí od 20 do 40 minut. Rozhovory jsem poté přepisovala a vybrala z nich odpovědi, na dané otázky. Celkem jsem provedla pět rozhovorů s pracovníky, jenž působí v NZDM, která spadají pod Českou asociaci streetwork, která zaručuje kvalitu těchto služeb.

Pro analýzu rozhovoru bylo nutné provést anonymizaci dotazovaných. Anonymizaci jsem provedla změnou jejich pravých jmen, na jména nepravá, proto aby nedošlo k identifikaci dotazovaných osob.



	Pohlaví	Věk	Délka praxe v sociálních službách	Délka praxe v NZDM	Pracovní pozice	Označení pro záznam rozhovoru
Václav	muž	25	1,5 roku	1,5 roku	kontaktní pracovník	V
Tamara	žena	29	4 roky	3,5 roku	kontaktní pracovník	T
Jiří	muž	35	12 let	12 let	vedoucí služby	J
Petr	muž	31	6,5 let	6 let	koordinátor NZDM	P
Klára	žena	26	5,5 roku	3,5 roku	kontaktní pracovník	K

#### 7.4 Metoda zpracování kvalitativních dat

Jako technický postup pro zpracování dat jsem si zvolila audio nahrávání. Tato metoda mi přišla nejvíce efektivní, při zachycování všech odpovědí od tázaného. Každý rozhovor jsem nahrávala na diktafon, a rozhovory poté přepisovala v plném znění. Při

rozhovoru jsem si také simultánně dělala poznámky, ke kterým jsem se chtěla během rozhovoru vrátit. Každý respondent mi potvrdil, že nemá problém s nahráváním rozhovoru na diktafon a případné využití této nahrávky. Délka rozhovoru byla v rozmezí od 20 do 40 minut.

## 7.5 Metoda analýzy kvalitativních dat

Pro závěrečné zpracování dat jsem si určila metodu vytváření trsů. Při určování této metody jsem postupovala dle autora Miovského<sup>57</sup>, který popisuje postup tak, že seskupíme výroky respondentů do skupin dle určitých jevů, které mají jistou podobnost. Z daných trsů jsem pak stanovila dílčí závěry a závěry.

## 7.6 Postup šetření

V rozhovorech jsem se sociálními pracovníky v NZDM zjišťovala, jestli se pracovníci ve své práci již setkali s klientem, který měl agresivní projevy chování. Dále pak, zda jsou pracovníci informováni o nějakém postupu, jak tyto situace řešit, v rámci metodiky, či interní domluvy. Následně jsem se zajímala i o nějakou jejich konkrétní zkušenost a postup, který by při ní ideálně využili. Na závěr jsme se všech pracovníků dotazovala na základní tři doporučení, které je dle nich zásadní při řešení situací s agresivním klientem. V některých otázkách se většina shodla, u některých otázek u kterých nebyla otázka jasně definována se odpovědi lišily.

Na konci každého rozhovoru padla tři základní doporučení od respondentů, co dělat ve chvíli, kdy se dostanete do konfrontace s agresivním klientem.

---

<sup>57</sup> MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4 s.221

## 8. Výsledky šetření

Většina oslovených pracovníků se při definování agresivity shodovala na negativním podtextu významu tohoto slova. Našli se i tací, kteří agresivitu vidí i v pozitivním či neutrálním světle.

*...Za agresivitu považuju takový chování, který směřuje nějakou negativní reakci směrem k jiné osobě nebo k nějaké věci.*

*Agresivitu vnímám na dvou úrovních a to je fyzická a verbální... (J)*

*... V kladném slova smyslu, je to nějaké sebeprosazení se. Jít si za svým zájmem. Asertivita, Zdravá míra agrese si myslí, že je dobrá v tom, když se chceš uplatit někde v kolektivu v práci nebo tak a prosadit si nějaký svůj cíl.*

*Pak je ta druhá agrese, kterou vnímá více lidí což je ta, která je negativní což jsou nějaké ataky jiných lidí, slovní agrese, fyzické útoky nebo třeba manipulace... (T)*

*... Impulzivní nebo plánované chování za účelem poškodit druhého člověka... (V)*

*... Po absolvování kurzu v Lomu agresivitu vnímám jako neutrální pojem, který může vyjadřovat nějaké naše chování a směřování. Toto vnímání vychází od norských psychologů... (P)*

*... Je pro mě je agresivita, když se na mě nebo na někoho jiného, někdo slovně nebo fyzicky útočí s cílem aby mi ublížil, aby mě to ranilo. Slovní nebo fyzický útok... (K)*

Všichni dotazovaní pracovníci až na jednoho se v přímé práci setkali s konfrontací s agresivním klientem. V krátkosti také popsali své příhody.

*... S agresivním klientem jsem se potkal několikrát. První vzpomínka se mi vybavila, kdy klient který dělal bouchače pro mafii, také dělal bojové sporty závodně, napadl cizího člověka v klubu. Konflikt o kterém jsme nevěděli se přesunul do klubu, kde mu náš klient začal dost ošklivě nakládat.*

*Tenkrát jsem mezi ně dva vstoupil a mluvil jsem směrem ke klientovi, který mě našťestí nepraštil. Během toho se napadený člověk sebral a utekl pryč.*

*Dnes bych se zachoval úplně jinak... (J)*

*... Já přímo jsem se s konfrontací nesetkal, ale byl jsme nezúčastněným pozorovatel takovéto situace, která se stala kolegovi. Do této situace jsem nezasahoval... (V)*

*... Nejdrsnější konfrontace kterou jsem zažila, bylo, když si klienti (parta šesti opilých kluků) donesli alkohol na klub a schovali si ho na záchodě. S kolegyní jsme z nich alkohol cítily a vyzozorovaly jsme, že se často střídají na záchodě. Alkohol jsme na záchodě našly a donesly na klub, kde jsme je s alkoholem konfrontovaly. První reakce byla taková, že alkohol není jejich a pak se začala stupňovat až vyeskalovala v to, že klienti začali ničit majetek na klubu, nadávali nám, narušovali naši komfortní zónu, stoupali si blízko k nám a pak ukradli koberec. Nakonec jsme zavolaly policii, se kterými jsme sepsaly škody, které klienti napáchaly na klubu... (T)*

*... Ano. Dva kluci se postrkávali u fotbálku. Jeden měl očividně navrch a konflikt vyvolal, druhému dal pěstí do krku. Dostal stopku na 14 dní. Nikomu se nic naštěstí vážného nestalo.*

*Poté šel semnou do kontaktní místnosti, kde jsme celou situaci probrali a vysvětlil jsem mu, proč teď na klub nesmí... (P)*

*... Ano. Jeden čas k nám na klub chodila větší parta sídlištních dětí, které byli hodně neukotvený. Často jsem měla pocit, že si k nám chodí agresí vybit. Mnohdy nás zkoušeli, jak na jejich chování budeme reagovat. V těch situacích se k nám přiblížili, tak že to narušovalo nějakou komfortní zónu, zvyšovali hlas a chtěli vyvolat konflikt... (K)*

Každý z dotazovaných pracovníků, je informovaný o metodice, ve které může najít nějaké informace ohledně toho, jak se v situacích konfrontace s agresivním klientem zachovat. Většina popsala postup hodně obecně. Z některých odpovědí vyšlo najevo, že metodiky nemají na toto téma dostatečně rozpracované.

*... Ano máme nějaké metodické vedení v daných krizových situacích. Máme tyto situace vykazované jako mimořádné situace popřípadě krizovou intervenci. Máme v metodice uvedené situace, kdy máme volat policii to v situaci, kdy je v ohrožení buď klient nebo někdo z veřejnosti na zdraví... (V)*

*... Myslet na své bezpečí, myslet na bezpečí klientů, na bezpečí majetku. V případě, kdy se pracovník bojí, že by nedokázal zajistit tato všechna bezpečí tak je možné volat policii. A zásadně se nevstupuje do fyzické konfrontace, pokud je to možné... (J)*

*... V metodice máme popsané jak postupovat v krajních situacích. V nejhorším případě se volá policie. Základní bezpečnostní pravidlo je, že na klubu není nikdy pracovník sám. Vždy tam musí mít kolegu... (T)*

*... Oddělit agresora od ostatních, jak s agresorem jednat, zajistit bezpečí a v nejzazším případě volat policii... (P)*

*... Něco tam máme, neřekla bych, že je to úplně komplexní. Jsou tam pasáže o tom, kdy se volá policie. Vybavují se mi nějaká základní pravidla, jako jsou zabezpečit prostor, ochránit ostatní klienty, snažit se dostat agresora pryč a tak. Spadá to do nějakých nouzových a havarijních situací na klubu...(T)*

Vlastní postupy pracovníků při konfrontacích s agresivním klientem jsou však trochu jiné, než popisují metodické postupy. Každý pracovník je v naprosto rozdílné situaci a disponuje originálními a individuálním přístupem ke klientovi.

*... Klienty vracím zpátky na začátek celé situace a celou jí s nimi projedeme znovu s tím, že se zaměřuju na jednotlivá místa, kde se to pokazilo. Co řekli špatně, kdy se na někoho podívali špatně. Často se dostaneme do situace, kdy se velmi agresivní reakce vznikla na základě nepochopeného signálu. To se při opětovém procházení situace vysvětlí...(V)*

*... V těchto situacích poskytujeme sociální intervenci. Snažíme se korigovat chování klientů tady a teď. Sledujeme, jak často se to děje. Pokud se tento typ chování často pakuje volíme možnost, že jim zakážeme čerpat službu. Vysvětlujeme co se stalo a proč má jeho chování takovéto následky...(P)*

*... Já bych viděl rozdíl mezi přímou a nepřímou agresí. U té přímé tak se většinou snažíme reagovat rychle, tak aby to agresivní chování přestalo v daný moment a následně se snažíme přijít na to, proč k němu došlo. S aktéry o tom mluvíme. Tento projev je podle mě především stavěný na emocích, na rozdíl od těch nepřímých projevů, kde agresor staví spíše na rozumu tj. promyšlené...(J)*

*... Při fyzické agresivitě v první řadě klienty od sebe odtrhneme, používám techniku šrapnel, překvapím je ať už na ně zařvu nebo tím že na ně vlítnu aby se nějakým způsobem lekli a přestali ale pak bezprostředně po tom jdu do klidu a začnu s nimi celou situaci řešit...(V)*

*..Zůstat v klidu, nenabíhat do nějaké zpětné agrese...(T)*

*... Je to opět individuální, podle situace a klienta. V první řadě je pro mě důležité nevystartovat na klienta a nepřistoupit na jeho hru. Další věc je ochránit ostatní klienty, které jsou na klubu. Pokud vidím, že by mohl nastat konflikt, tak se snažím odvést pozornost toho klienta, vzít si ho stranou a o situaci s ním hovořit...(K)*

*...U fyzických konfrontací vyvolat nějaký šok, něco zařvat vytrhnout je z té rvačky zaujmout jejich pozornost...(T)*

*... U těch nepřímých projevů se snažíme s klienty mluvit o tom, aby jim došlo, že to co dělají není v pořádku, pokud se bavíme s agresorem. Snažíme se to dávat na příkladech, jaké by to bylo jemu, protože jim to né vždy dojde, že druhého poškozují. Je to dlouhodobější práce...(J)*

*...Také je důležitá prevence, být s nimi na klubu, sledovat co se děje co oni dělají a umět odhadovat když jde do takovéto situace a řešit to dříve než se to spustí....(T)*

V každém NZDM mají na klubech pravidla, která se týkají zákazu agresivního jednání, tato pravidla neurčují klienti, ale v některých zařízení se mohou na jejich formulování podílet.

*... Ano máme pravidlo které zakazuje agresivní projevy v prostorách klubu. Respekt k pracovníkům a ostatním návštěvníkům klubu...(J)*

*... Ano, bez agrese...(V)*

*... Máme. Pravidlo zní, chováme se k sobě ohleduplně. S tím , že u toho bodu rozvádíme to, že se k sobě chováme s respektem. Snažíme se na klubu udržet bezpečné prostředí...(P)*

*... Ano, na pravidla mohou mít podněty a stížnosti na které my pak reagujeme...(V)*

*... Ano, máme tam vyloženě pravidlo né agresí. A také pravidlo, né nebezpečným předmětům...(T)*

*... Jendou za měsíc máme takový program, jmenuje se to pacifická rada. Zde probíráme pravidla s klienty a řešíme každé jednotlivé pravidlo. Cílem je se shodnout s klienty na tom, jestli by mělo pravidlo platit. Klienti si mají možnost vyzkoušet v rámci modelových situací, jak by to vypadalo, kdyby pravidlo nefungovalo jak v roli klientů, tak v roli pracovníků. Po té se opět debatuje o tom, proč je pravidlo dobré dodržovat...(K)*

*... Naše pravidla vychází z podstaty fungování NZDM. Také pravidla tvoří pracovníci, v ideálním případě by se měli pravidla tvořit i s klienty...(T)*

Všichni pracovníci se v rozhovorech zmínili o tom, že s klienty pravidelně o agresi mluví a pokud agresivní chování, které překročí nějaké jimi dané hranice nastane, jsou klienti sankciováni neboli potrestáni.

*... Klasicky to bývá sankce. Stopka na klub na určitou dobu. Vždy je to ale podmíněné nějaký rozhovorem, aby klient dobře věděl proč a za co se mu sankce uděluje...(T)*

*... Ano, děláme preventivní aktivity, které vycházejí z pravidel klubu, kde je také pravidlo bez agrese. S příchodem každého nového klienta vysvětlujeme tato pravidla, tím se to stávajícím klientům neustále zvědomuje...(V)*

*... Podle míry agresivního chování uvalujeme různé sankce. Sankce úměrná situaci. Napomenutí, částečná stopka, celodenní stopka, zákaz vstupu na delší dobu, ukončení spolupráce na půl roku. Po udělení sankce se vždy s klienty bavíme, proč byla sankce udělena a jestli rozumí proč má jeho chování takovéto následky...(J)*

*... Sankční systém máme dobře popsany, kde máme uvedeno co za co. Jaká sankce za jaký prohřešek. Aby pracovníci nemohly na základě sympatií a antipatií přestřelovat tresty...(P)*

*... Ano mluvíme. Měli jsme například preventivní program na téma agrese, kde jsme se bavili o agresi se kterou se klienti setkávají v různých prostředích. O agresi se s klienty snažíme bavit z obou stran, jak se strany oběti tak ze strany agresora...(K)*

## **9. Diskuze**

Praktické doporučení od pracovníků se většinou shodují s postupy teoretickými. Každý pracovník je však ovlivněn svými zkušenostmi, a na základě toho doporučuje postup, jak pracovat s agresivním klientem. Pokud jsem se pracovníků ptala na to, jak se dle nich projevuje fyzická, slovní, přímá a nepřímá agrese, většinou jejich popisy odpovídali tomu, jak je popisuje teorie v literatuře. Pracovníci mají znalosti této problematiky, a snaží se s klienty preventivně primárně i sekundárně na tématu, zvládnání agresivního chování pracovat. V teoretické části mé práce popisují, jak většinou vznikne konflikt. Pracovníci pak v praxi

popisují případy, kdy konfliktní situace vznikla, a na všech případech se ukazuje, že schéma se opakuje.

Teoreticky také popisují tři přístupy, jak je možné s agresivním klientem pracovat. V praxi se k těmto možným přístupům pracovníci spíše neuchylovali. Jejich reakce popisovali spíše situačně dle dané situace. Z teorie dále plyne, že je dobré a důležité se o těchto tématech bavit i mimo její situaci a diskutovat s klienty na téma agrese a jejího zvládnání. Ve všech zařízeních, kde pracovníci působí se tato primární prevence odehrává, a může mít velmi pozitivní vliv na další práci s klienty.

### **Doporučení od pracovníků, jak pracovat s agresivními projevy klientů**

Z teorie vyplývá, že na konfliktní situaci může být člověk částečně připraven. Pokud se jedná o pracovníka v NZDM, který má před sebou přímou práci s klientem je dobré vědět s jakým rozpoložením na službu přichází. Pokud nemá dobrý den, to může znamenat, že se špatně vyspal, nemá dobrou náladu, má rodinné či zdravotní problémy je větší pravděpodobnost, že konfliktní situaci bude hůře snášet. V těchto případech, je velmi důležité, aby své rozpoložení sdílel s kolegou a řekl, co je na dnešní službě schopen činit, a kde se nebude cítit příjemně. Pracovní kolektivy v těchto sociálních službách pracují jako tým, a je důležité, aby oba vnímali atmosféru, která na službě panuje. Pokud nastane situace, ve které by mohl konflikt vzniknout, je dobré, když se situace ujme kolega, který je v daný okamžik stabilnější a nenechá se situací lehce vykolejit. Z literatury vyplývá, že je v těchto situacích důležité pro pracovníka, uvědomovat si jakým tónem v danou chvíli mluví, nereagovat přehnaně a neadekvátně, snažit se udržet klidnou atmosféru, ptát se na pocit a uznávat, že na ně mají klienti právo. Dále se soustředit na současnou chvíli, a pozorně zjistit fakta od všech zúčastněných. Na závěr pak najít společné řešení, jak celou situaci uzavřít, tak aby nikdo neodcházel naštvaný nebo uražený a všichni uznali dané řešení.

Každý z dotazovaných pracovníků dali na závěr rozhovoru tři vlastní doporučení, jak se ve chvílích konfrontace s agresivním klientem zachovat. Z těchto odpovědí jsem vytvořila obecné doporučení pro sociální pracovníky v NZDM.

Co udělat první řadě:

- V první řadě je to nějaký stop a rozdělení účastníků, zastavení té situace. (V)
- Zůstat v klidu. (T)
- Párkrát se nadechnout a uvědomit si co se děje. (J)



- Upoutat pozornost agresora a upozornit ho, že právě porušuje pravidla. (P)
- Zajistit bezpečnost ostatních klientů na klubu. (K)

V druhém kroku pracovníci doporučují:

- Druhé je vrácení té situace na začátek.(V)
- Nedat najevo strach. (T)
- Potlačit v sobě chuť vyřešit danou situaci za každou cenu tak, abych byl vítěz. (J)
- Rychlé vyhodnocení situace – zdali byl agresor nebezpečný nebo stále je. (P)
- Spolupráce s druhým kolegou a s celým týmem. Aby za sebou stáli. (K)

Jako třetí krok pro úspěšně zvládnutou situaci pracovníci doporučují:

- Třetí je kontrolované procházení celé situace od začátku, řekl bych mediované nebo moderované procházení té situace. (V)
- Dávat si bacha na to, co člověk říká, aby nepodněcoval klienta k další agresi.(T)
- Probrat s agresorem co se dělo a proč se to dělo. (J)
- Bezpečí ostatních klientů – vzít cíle agresorovi, na kterých si vylévá svou zlost. (P)
- Nepřistoupit na agresi druhého. (K)

## Závěr

Má bakalářská práce se zabývala tématem projevů agresivního chování u klientů v NZDM. Cílem práce bylo zjistit, zdali se pracovníci v nízkoprahových klubech shodují na potupu při práci s klienty v agresivním rozpoložení, a zdali mají nějaký metodický postup, který jim při těchto situacích může být nápomocen.

Při komunikaci s druhým člověkem je základ v tom mluvit a vysvětlovat co míním tím co říkám. V okamžiku nedostatečného pochopení může nastat zmatení, které se může přeměnit na hněv, zlost či vztek.

Empirická část je zpracována prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky z nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Z rozhovorů vyplývá, že i když má každý pracovník svůj metodický postup, který by měl v práci aplikovat v reálných situacích, funguje trochu jinak. Každý pracovník má nějaké zkušenosti, ze kterých při práci čerpá. Každý z nich je také jiné povahy, má jiné schopnosti a odlišný přístup ke klientovi.

Všichni dotazovaní pracovníci jsi jsou vědomi, že mají ke své práci nějakou metodiku, ze které mohou čerpat informace. Když se pracovníci zaměřili na událost, kdy přijde do služby klient, který jedná agresivně, mají v metodikách podobné návody, jak v těchto situacích postupovat. V praxi postupy ale vypadají jinak. Závěrem rozhovorů mi každý pracovník popsal tři základní kroky, jak se v těchto událostech zachovat aby byla konfrontace s klientem v takovémto rozpoložení účinná a spolupráce s klientem mohla pokračovat i nadále.

Tato doporučení jsem shrnula na konci diskuze a věřím, že může některé pracovníky inspirovat, až se v těchto situacích sami objeví. Vhodným způsobem, jak si moci tyto situace nacvičit jsou modelové situace, kdy si pracovníci uměle situaci vytvoří a procházejí si různá řešení a hledají nejvhodnější způsob jak účinně s klientem pracovat.

Cíl mé bakalářské práce byl naplněn tím, že jsem se na základě rozhovorů dozvěděla, jak pracovníci na tento typ konfrontací s klienty reagují a také to, že jsou informovaní o případném metodickém návodu, kde mohou hledat další možnosti v tom, jak na situace reagovat.

## Použité zdroje

ANTIER, Edwige. Agresivita dětí. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-808-2

CARR-GREGG, Michael a Erin SHALE. *Puberťáci a adolescenti: průvodce výchovou dospívajících*. Praha: Portál, 2010. Rádci pro rodiče a vychovatele. ISBN 978-80-7367-662-9

ČERMÁK, Ivo. *Lidská agrese a její souvislosti*. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN 80-902614-1-8

*Defektologický slovník*. 3. upr. vyd. Jinočany: H & H, 2000. ISBN 80-86022-76-5

EKMAN, Paul a Wallace V. FRIESEN. *Emoce pod maskou: poznám, co si myslíš, podle toho, jak se tváříš*. I. vydání. Přeložil Jiří FADRNY. Brno: BizBooks, 2015. ISBN 9788026504221

ERKERT, Andrea. *Hry pro usměrňování agresivity: 100 námětů pro činnosti s dětmi ve věku od 3 do 8 let*. Vyd. 2. Přeložil Dana LISÁ, přeložil Anna VESELÁ, ilustroval Cornelia MENICHELLI. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-885-2

FEHLAU, Eberhard G. *Konflikty v práci: jak se vypořádat s konfliktními situacemi a lidmi*. Praha: Grada, c2003. Poradce pro praxi. ISBN 80-247-0533-8

HARTL, Pavel. *Psychologický slovník*. Ilustroval Karel NEPRAŠ. Praha: Jiří Budka, 1993. Slovník. ISBN 80-901549-0-5

HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Praha: Portál, c2006. ISBN 80-7367-107-7

JONES, J. Graham a Adrian MOORHOUSE. *Jak získat psychickou odolnost: strategie vítězů, které změni váš pracovní výkon*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3022-6

KOLÁŘ, Michal. *Nová cesta k léčbě šikany*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-871-5

KOLÁŘ, Michal. *Bolest šikanování: [cesta k zastavení epidemie šikanování ve školách]*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-513-x

KONEČNÁ, Zdeňka. *Základy komunikace*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2009. ISBN 978-80-214-3891-0

- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Pozitivní psychologie*. Praha: Portál, 2004. Psychologie (Portál). ISBN 80-7178-835-x
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988. Členská knihovna nakl. Svoboda. ISBN (Brož.):
- MATĚJČEK, Z. *Rodiče a děti*. Praha: Avicenum, 1986.
- MARTÍNEK, Zdeněk. *Agresivita a kriminalita školní mládeže*. Praha: Grada, 2009. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-2310-5
- MĚCHUROVÁ, Albína. *Jak dobře mluvit a úspěšně jednat: (základy rétoriky a komunikace)*. Vyd. 2. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-32-7
- MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003. Manažer. ISBN 8024706504
- MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4
- MEDZIHORSKÝ, Štefan. *Asertivita*. Praha: Elfa, 1991. ISBN 80-900197-1-4
- NAZARE-AGA, Isabelle. *Nenechte sebou manipulovat*. Vyd. 7. Přeložil Hana PROUSKOVÁ. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0652-1 s.166-209
- NOVÁK, Tomáš a Věra CAPPONI. *Asertivně do života*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-3869-7
- OWEN, Jo. *Jak se stát úspěšným lídrem: leadership v praxi*. Praha: Grada, 2006. ISBN 978-80-247-1726-5
- PLAMÍNEK, Jiří. *Konflikty a vyjednávání: umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál*. 3., upr. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-4485-8
- PRAŠKO, Ján. *Asertivita v partnerství*. Praha: Grada, 2005. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-1246-6 s. 139-144
- ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-48-6

Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum : redakční uzávěrka .. Ostrava: Sagit, 1993. ÚZ. ISBN 978-80-7488-341

SPURNÝ, Joža. *Psychologie násilí: o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu*. Praha: Eurounion, 1996. ISBN 80-85858-30-4

SVOBODA, Jan. *Agrese a agresivita v předškolním a mladším školním věku*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0603-3

ŠIMANOVSKÝ, Zdeněk. *Hry pro zvládnutí agresivity a neklidu*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0887-7

VÁGNEROVÁ, Marie. *Kognitivní a sociální psychologie žáka základní školy*. Praha: Karolinum, 2001. ISBN 80-246-0181-8

VEBROVÁ, Jitka a Tomáš KRAJÍČEK. *Slovník cizích slov*. Praha: Plot, 2006. ISBN 80-86523-77-2

WATZLAWICK, Paul, Janet Beavin BAVELAS a Don D. JACKSON. *Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy*. 2., rev. vyd., 1. v Newton Books. Přeložil Barbora JANEČKOVÁ, přeložil Zbyněk VYBÍRAL. Brno: Newton Books, 2011. Gaia. ISBN 978-80-87325-00-1

WRÓBEL, Alina. *Výchova a manipulace: podstata manipulace, mechanismy a proces, vynucování a násilí, propaganda*. Praha: Grada, 2008. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-2337-2

## **Elektronické zdroje**

[online]. Copyright © [cit. 04.12.2019]. Dostupné z: <http://www.akademie-cmg.cz/metodicke-materialy/dokumenty/zvladani-konfliktu.pdf>

## Přílohy

### **Otázky pro rozhovor s pracovníky: Postup při práci s agresivním klientem dle metodiky NZDM**

V praktické části mé bakalářské práce bych se chtěla dozvědět od vybraných sociálních pracovníků, kteří pracují v nízkoprahovém zařízení pro děti mládež následující informace:

1. Co považujete za agresivitu?
2. Jak byste definovali agresivitu?
3. Co je podle vás agresivní projev v chování?
4. Setkal jste se někdy při vykonávání své profese sociálního pracovníka v NZDM s konfrontací s agresivním klientem?
5. Jaké mají podle vás projevy tyto druhy agrese?
  - fyzické agrese
  - slovní agrese
  - přímé agrese
  - nepřímé agrese
6. Máte v metodice nějaký postup, který vám říká, co máte dělat, pokud do vaší služby přijde agresivní klient?
  - pokud ano, můžete v krátkosti popsat, co vám metodika radí?
7. Pokud ne, máte nějaký interní postup, na kterém jste se dohodli s kolegy, nebo každý reagujete sám za sebe?
8. Jaké nejčastější projevy agresivního chování pozorujete u vašich klientů?
  - fyzické agrese
  - slovní agrese
  - přímé agrese
  - nepřímé agrese
9. Jaký je váš běžný postup při řešení těchto nejčastějších projevů agresivního chování u vašich klientů? Můžete ho v krátkosti popsat?
  - u fyzických projevů agrese
  - u slovních projevů agrese
  - u přímých projevů agrese

- u nepřímých projevů agrese

10. Mluvíte o agresi s vašimi klienty? Jakým způsobem.
11. Máte na klubu nějaká pravidla, která se týkají agrese?
12. Pokud ano, kdo tato pravidla stanovuje?
13. Podílejí se klienti na tvoření pravidel v prostorách klubu?
14. Jak je agresivní chování klientů trestáno/postihnuto?
15. Jaké projevy agrese vám přijdou nejobtížněji zvládnutelné a z jakých důvodů?
16. Je nějaký určitý typ agresivního chování, ze kterého máte vy sám/sama strach?
17. Co byste zařadil/a do tří základních pravidel, jak v této situaci postupovat? (pokud dojde na konfrontaci s agresivním klientem)

Otázky jsou systematicky mířeny na téma práce s agresivním klientem. V rámci dotazování se snažím zjistit, zdali se pracovníci setkávají s agresivními projevy chování u svých klientů a jaké jsou jejich postupy práce v těchto situacích.

## **Přepisy rozhovorů**

### **PŘEPIS ROZHOVORU S RESPONDENTEM V**

Tazatel **T**: Alžběta Matysová

Jméno respondenta **V**: Václav

Věk: 25 let

Pracovní pozice: kontaktní pracovník v NZDM

**T: Co považujete za agresivitu?**

V: Impulzivní nebo plánované chování za účelem poškodit druhého člověka

**T: Co je podle vás agresivní projev v chování?**

V: Různé projevy, přes projevy fyzického charakteru před verbální charakter, forma oblékání, mimika ... mnoho forem. O každé formě bych mohl déle mluvit.

**T: Setkal jste se někdy při vykonávání své profese sociálního pracovníka v NZDM s konfrontací s agresivním klientem?**

V: Já přímo jsem se s konfrontací nesešel, ale byl jsem nezúčastněný pozorovatel takovéto situace, která se stala kolegovi.

Do této situace jsem nezasahoval.

**T: Jaké mají podle vás projevy tyto druhy agrese?**

V: Za fyzické projevy agrese považuji bití, kopání, škrcení, bodné zranění, ublížení na zdraví

Za slovní projevy agrese považuji nadávky, zesměšňování, projevy rasově motivovaný nenávisti

Za přímé projevy agrese považuji útok na nějakého člověka fyzického charakteru, ukradení něčí věci, bezprostřední reakce agresora vůči oběti

Za nepřímé projevy agrese považuji nabádání, navádění, dlouhodobá šikana psych. charakteru

**T: Máte v metodice nějaký postup, který vám říká co máte dělat, pokud do vaší služby přijde agresivní klient?**



V: Ano máme nějaké metodické vedení v daných krizových situacích. Máme tyto situace vykazované jako mimořádné situace popřípadě krizovou intervencí. Máme v metodice uvedené situace, kdy máme volat policii to v situaci, kdy je v ohrožení buď klient nebo někdo z veřejnosti na zdraví.

**T: Jaké nejčastější projevy agresivního chování pozorujete u vašich klientů?**

V: U tohoto je tenký led, kdy začíná agresivní chování a kdy je to jenom nevinné poštuchování a je jen na pracovníkovi to vyhodnotit, za fyzické projevy agrese považují, když se klienti mlátí navzájem, válejí se po sobě, házejí po sobě věcmi, za slovní projevy agrese považují nadávky, oslovení, parafrázování jmen, vytváření přezdívek na základě nějakých karikaturních rysů. Za přímé projevy agrese považují většina agrese mezi klienty je přímá fyzická, nepřímá agrese je spíše vůči pracovníkům, kdy například skončí aktivita vaření jídla a klienti odejdou a neuklidí si po sobě věci a musí je uklízet pracovník za ně.

**T: Jaký je váš běžný postup při řešení těchto nejčastějších projevů agresivního chování u vašich klientů? Můžete ho v krátkosti popsat? (u fyzických projevů agrese, slovních projevů agrese, přímých projevů agrese a u nepřímých projevů agrese)**

V: Klienty vracím zpátky na začátek celé situace a celou jí s nimi projedeme znovu s tím, že se zaměřuju na jednotlivá místa, kde se to pokazilo. Co řekli špatně, kdy se na někoho podívali špatně. Často se dostaneme do situace, kdy se velmi agresivní reakce vznikla na základě nepochopeného signálu. To se při opětovném procházení situace vysvětlí.

Při fyzické agresivitě v první řadě klienty od sebe odtrhneme, používám techniku šrapnel, překvapím je ať už na ně zařvu nebo tím že na ně vlítnu aby se nějakým způsobem lekli a přestali ale pak bezprostředně po tom jdu do klidu a začnu s nimi celou situaci řešit.

**T: Mluvíte o agresi s vašimi klienty? Jakým způsobem.**

V: Ano, děláme preventivní aktivity, které vycházejí z pravidel klubu, kde je také pravidlo bez agrese. S příchodem každého nového klienta vysvětlujeme tato pravidla, tím se to stávajícím klientům neustále zvědomuje.

**T: Máte na klubu nějaká pravidla, která se týkají agrese?**

V: Ano, bez agrese

**T: Pokud ano, kdo tato pravidla stanovuje?**

V: Když jsem na klub přišel, tak tam toto pravidlo už bylo. Dle mého názoru pravidla vychází ze třech stran. První je zkušenost toho klubu a pracovníků za druhé společná domluva s klienty a za třetí obecně platné pravidla vycházející z morálky a z poslání klubu jako takového.

**T: Podílejí se klienti na tvoření pravidel v prostorách klubu?**

V: Ano, na pravidla mohou mít podněty a stížnosti na které my pak reagujeme.

**T: Jak je agresivní chování klientů trestáno/postihnuto?**

V: Podle situace, když jde o malý prohřešek typu pošťuchování nebo náhodná neplánovaná agrese v rámci nějaké hry, tak klientům domlouváme a chceme aby se klient omluvil za své chování.

Ve chvíli kdy je to plánované, klient se nechce omluvit za své chování, nelituje toho, stojí si za tím pak v souladu z pravidla klubu, nemůže dále na klubu dále zůstat a je vykázan.

**T: Jaké projevy agrese vám přijdou nejobtížněji zvládnutelné a z jakých důvodů?**

V: Kolektivní, kdy se skupinka spikne proti jednomu a pracovník je na situaci sám.

**T: Je nějaký určitý typ agresivního chování, ze kterého máte vy sám/sama strach?**

V: Nerad bych se dostal do nějaké bitky. Fyzická agrese. Báł bych se situace, kdy budu mít někoho ochránit a nepovede se mi to.

**T: Co byste zařadil/a do tří základních pravidel, jak v této situaci postupovat? (pokud dojde na konfrontaci s agresivním klientem)**

V: V první řadě je to nějaký stop a rozdělení účastníků, zastavení té situace. Druhé je vrácení té situace na začátek a třetí je kontrolované procházení celé situace od začátku, řekl bych mediované nebo moderované procházení té situace.

**T: To byla poslední otázka, děkuji za Váš čas a poskytnutí tohoto rozhovoru.**

## PŘEPIS ROZHOVORU S RESPONDETKOU T

Tazatel **TA**: Alžběta Matysová

Jméno respondenta **T**: Tamara

Věk: 29 let

Pracovní pozice: kontaktní pracovník v NZDM

**TA: Co považujete za agresivitu?**

T: V kladném slova smyslu, je to nějaké sebeprosazení se. Jít si za svým zájmem. Asertivita, Zdravá míra agrese si myslí, že je dobrá v tom, když se chceš uplatit někde v kolektivu v práci nebo tak a prosadit si nějaký svůj cíl.

Pak je ta druhá agrese, kterou vnímá více lidí což je ta, která je negativní což jsou nějaké ataky jiných lidí, slovní agrese, fyzické útoky nebo třeba manipulace.

**TA: Co je podle vás agresivní projev v chování?**

T: Hrozně vyzývavý oční kontakt. Zírání.

**TA: Setkal jste se někdy při vykonávání své profese sociálního pracovníka v NZDM s konfrontací s agresivním klientem?**

T: Ano, vícekrát. V minulém NZDM, kde jsem pracovala. Většina klientů byla z romských rodin, kde byli děti zvyklé na to, že na sebe řvou. Často se stávalo, když jsme je upozornili na to, že nemají ničit věci v zařízení, že na nás řvaly, nadávaly nám, plivaly nám pod nohy.

Nejdrsnější konfrontace kterou jsem zažila, bylo, když si klienti (parta šesti opilých kluků) donesli alkohol na klub a schovali si ho na záchodě. S kolegyní jsme z nich alkohol cítily a vyzorovaly jsme, že se často střídají na záchodě. Alkohol jsme na záchodě našly a donesly na klub, kde jsme je s alkoholem konfrontovaly. První reakce byla taková, že alkohol není jejich a pak se začala stupňovat až vyeskalovala v to, že klienti začali ničit majetek na klubu, nadávali nám, narušovali naši komfortní zónu, stoupali si blízko k nám a pak ukradli koberec. Nakonec jsme zavolaly policii, se kterými jsme sepsaly škody, které klienti napáchaly na klubu.

**TA: Jaké mají podle vás projevy tyto druhy agrese?**

T: Za fyzické projevy agresora jsou pocení, zrudnutí, napínání žil, za slovní projevy agrese považují nadávky, používání různých vulgarismů, vkládání slov do úst.

Za přímé projevy agrese považují konkrétně cílené nadávky, jdu a praštím druhého člověka, chování vůči konkrétní věci, za nepřímé projevy agrese považují vybíjení si vzteku na nějakém nábytku, rozmlácení nějaké věci místo poškozování člověka

**TA: Máte v metodice nějaký postup, který vám říká co máte dělat, pokud do vaší služby přijde agresivní klient?**

T: Něco tam máme, neřekla bych, že je to úplně komplexní. Jsou tam pasáže o tom, kdy se volá policie. Vybavují se mi nějaká základní pravidla, jako jsou zabezpečit prostor, ochránit ostatní klienty, snažit se dostat agresora pryč a tak. Spadá to do nějakých nouzových a havarijních situací na klubu.

**TA: Jaké nejčastější projevy agresivního chování pozorujete u vašich klientů?**

T: Za projevy fyzické agrese považují zatínání pěstí, bouchání do skříněk na oblečení, rvačky, za projevy slovní pak nadávky, nadávání si do rodiny, nadávání pracovníkům

Za projevy přímé agrese považují oční výzvy, narušení komfortní zóny, za projevy nepřímé pak manipulace, demolice nábytku, často odnášeli koberec a před klubem ho zahodili

**TA: Jaký je váš běžný postup při řešení těchto nejčastějších projevů agresivního chování u vašich klientů? Můžete ho v krátkosti popsat? (u fyzických projevů agrese, slovních projevů agrese, přímých projevů agrese a u nepřímých projevů agrese)**

T: Zůstat v klidu, nenabíhat do nějaké zpětné agrese.

U fyzických konfrontací vyvolat nějaký šok, něco zařvat vytrhnout je z té rvačky zaujmout jejich pozornost.

Také je důležitá prevence, být s nimi na klubu, sledovat co se děje co oni dělají a umět odhadovat když jde do takovéto situace a řešit to dříve než se to spustí.

**TA: Mluvíte o agresi s vašimi klienty? Jakým způsobem.**

T: Díky tomu, že jsme zapojeni do ligy férového fotbalu tak můžeme s klienty mluvit o respektu vůči druhému hráči tak to přenášíme i na respekt vůči druhému člověku v běžném životě. Snažíme se klientům vysvětlit, co to znamená respekt.

**TA: Máte na klubu nějaká pravidla, která se týkají agrese?**

T: Ano – respekt vůči pracovníkům a ostatním uživatelům služby

**TA: Pokud ano, kdo tato pravidla stanovuje?**

T: Naše pravidla vychází z podstaty fungování NZDM. Také pravidla tvoří pracovníci, v ideálním případě by se měli pravidla tvořit i s klienty.

**TA: Podílejí se klienti na tvoření pravidel v prostorách klubu?**

T: Určitě, můžeme to najít i ve standardech kvality, že je dobré aby se klienti podíleli na chodu klubu.

**TA: Jak je agresivní chování klientů trestáno/postihnuto?**

T: Klasicky to bývá sankce. Stopka na klub na určitou dobu. Vždy je to ale podmíněné nějaký rozhovorem, aby klient dobře věděl proč a za co se mu sankce uděluje.

**TA: Jaké projevy agrese vám přijdou nejobtížněji zvládnutelné a z jakých důvodů?**

T: Manipulace – kdy jeden klient většinou kápo, ovlivňuje celou skupinu a hýbe vztahy.

**TA: Je nějaký určitý typ agresivního chování, ze kterého máte vy sám/sama strach?**

T: Asi bych nechtěla dostat ránu, ale nebojím se toho. Snažím se nedávat najevo strach, protože to může člověka často zachránit.

**TA: Co byste zařadil/a do tří základních pravidel, jak v této situaci postupovat? (pokud dojde na konfrontaci s agresivním klientem)**

T: Zůstat v klidu.

Nedat najevo strach.

Dávat si bacha na to, co člověk říká, aby nepodněcoval klienta k další agresii.

**TA: To byla poslední otázka, děkuji za Váš čas a poskytnutí tohoto rozhovoru.**

## PŘEPIS ROZHOVORU S RESPONDENTEM J

Tazatel T: Alžběta Matysová

Jméno respondenta J: Jiří

Věk: 35 let

Pracovní pozice: vedoucí služby NZDM

**T: Co považujete za agresivitu?**

J: Za agresivitu považuju takový chování, který směřuje nějakou negativní reakci směrem k jiné osobě nebo k nějaké věci.

Agresivitu vnímám na dvou úrovních a to je fyzická a verbální.

**T: Co je podle vás agresivní projev v chování?**

J: Ten když se člověk snaží prosadit svojí věc, bez ohledu na ostatní. A nebo pokud se snaží získat nějakou převahu nad těma lidmi za využití všech i né úplně ok věcí.

**T: Setkal jste se někdy při vykonávání své profese sociálního pracovníka v NZDM s konfrontací s agresivním klientem?**

J: S agresivním klientem jsem se potkal několikrát. První vzpomínka se mi vybavila, kdy klient který dělal bouchače pro mafii, také dělal bojové sporty závodně, napadl cizího člověka v klubu. Konflikt o kterém jsme nevěděli se přesunul do klubu, kde mu náš klient začal dost ošklivě nakládat.

Tenkrát jsem mezi ně dva vstoupil a mluvil jsem směrem ke klientovi, který mě naštěstí nepraštil. Během toho se napadený člověk sebral a utekl pryč.

Dnes bych se zachoval úplně jinak.

**T: Jaké mají podle vás projevy tyto druhy agrese?**

J: Za fyzické projevy agrese považuji , že někdo někomu dá pěstí, když do sebe lidi strkají a vymezují si tím prostor. Za slovní projevy agrese považuji cílené vulgarismy tak aby ublížil druhé osobě. Za přímé projevy agrese považuji dva mnou výše uvedené příklady. Za nepřímé projevy agrese považuji kyberšikana, zesměšňování druhého za jeho zády, drby.

**T: Máte v metodice nějaký postup, který vám říká co máte dělat, pokud do vaší služby přijde agresivní klient?**

J: Ano, máme to v metodice.

T: pokud ano, můžete v krátkosti popsat, co vám metodika radí?

Myslet na své bezpečí, myslet na bezpečí klientů, na bezpečí majetku. V případě, kdy se pracovník bojí, že by nedokázal zajistit tato všechna bezpečí tak je možné volat policii. A zásadně se nevstupuje do fyzické konfrontace, pokud je to možné.

**T: Jaké nejčastější projevy agresivního chování pozorujete u vašich klientů?**

J: Za fyzické projevy agrese považuji strkání, praní se, rvačka, kopání. Za projevy slovní agrese urážky, vulgární ataky. U přímé agrese viz fyzická a slovní agrese a nepřímou agresi vnímám jako pomluvy šířené všemi způsoby.

**T: Jaký je váš běžný postup při řešení těchto nejčastějších projevů agresivního chování u vašich klientů? Můžete ho v krátkosti popsat? (u fyzických projevů agrese, slovních projevů agrese, přímých projevů agrese a u nepřímých projevů agrese)**

J: Já bych viděl rozdíl mezi přímou a nepřímou agresí. U té přímé tak se většinou snažíme reagovat rychle, tak aby to agresivní chování přestalo v daný moment a následně se snažíme přijít na to, proč k němu došlo. S aktéry o tom mluvíme. Tento projev je podle mě především stavěný na emocích, na rozdíl od těch nepřímých projevů, kde agresor staví spíše na rozumu tj. promyšlené.

U těch nepřímých projevů se snažíme s klienty mluvit o tom, aby jim došlo, že to co dělají není v pořádku, pokud se bavíme s agresorem. Snažíme se to dávat na příkladech, jaké by to bylo jemu, protože jim to né vždy dojde, že druhého poškozují. Je to dlouhodobější práce.

**T: Mluvíte o agresi s vašimi klienty? Jakým způsobem.**

J: Ano mluvíme o agresi s našimi klienty. Snažíme se s nimi o tom mluvit, jako o věci která je přirozená a která k tomuto období patří. Období kdy si klienti hledají určité limity a osahávají si různé hranice. Snažíme se jim kultivovat jejich projevy.

Jak preventivní programy tak situační rozhovory.

**T: Máte na klubu nějaká pravidla, která se týkají agrese?**

J: Ano máme pravidlo které zakazuje agresivní projevy v prostorách klubu. Respekt k pracovníkům a ostatním návštěvníkům klubu.

**T: Pokud ano, kdo tato pravidla stanovuje?**

J: Pracovníci.

**T: Podílejí se klienti na tvoření pravidel v prostorách klubu?**

J: Ještě jsem se nasetkal s tím, že by měli zájem.

**T: Jak je agresivní chování klientů trestáno/postihnuto?**

J: Podle míry agresivního chování uvalujeme různé sankce. Sankce úměrná situaci.

Napomenutí, částečná stopka, celodenní stopka, zákaz vstupu na delší dobu, ukončení spolupráce na půl roku.

Po udělení sankce se vždy s klienty bavíme, proč byla sankce udělena a jestli rozumí proč má jeho chování takovéto následky.

Na sankci se shodují s druhým kolegou

**T: Jaké projevy agrese vám přijdou nejobtížněji zvládnutelné a z jakých důvodů?**

J: Nepřímá agrese mi přijde těžko zvládnutelná, protože může trvat dlouho než se objeví.

Hrubé násilí – hromadná bitka

**T: Je nějaký určitý typ agresivního chování, ze kterého máte vy sám/sama strach?**



J: Nechtěl bych se dostat do situace, kdy bude ve hře zbraň, která prodlužuje dosah agresora.

**T: Co byste zařadil/a do tří základních pravidel, jak v této situaci postupovat? (pokud dojde na konfrontaci s agresivním klientem)**

J: Párkrát se nadechnout a uvědomit si co se děje.

Potlačit v sobě chuť vyřešit danou situaci za každou cenu tak, abych byl vítěz.

Probrat s agresorem co se dělo a proč se to dělo.

**T: To byla poslední otázka, děkuji za tvůj čas a poskytnutí tohoto rozhovoru.**

## PŘEPIS ROZHOVORU S RESPONDENTEM P

Tazatel T: Alžběta Matysová

Jméno respondenta P: Petr

Věk: 31 let

Pracovní pozice: koordinátor NZDM

**T: Co považujete za agresivitu?**

P: Po absolvování kurzu v Lomu agresivitu vnímám jako neutrální pojem, který může vyjadřovat nějaké naše chtění a směřování. Toto vnímání vychází od norských psychologů.

**T: Jak by jste definovali agresivitu?**

P: Reakce na vnitřní projevy, různě se projevující.

**T: Co je podle vás agresivní projev v chování?**

P: Vnější reakce. Příklad špatný pohled, nadávání. Konfrontace, která vyvolává negativní zpětnou reakci.

**T: Setkal jste se někdy při vykonávání své profese sociálního pracovníka v NZDM s konfrontací s agresivním klientem?**

P: Ano. Dva kluci se postrkávali u fotbalu. Jeden měl očividně navrch a konflikt vyvolal, druhému dal pěstí do krku. Dostal stopku na 14 dní. Nikomu se nic naštěstí vážného nestalo.

Po té šel semnou do kontaktní místnosti, kde jsme celou situaci probrali a vysvětlil jsem mu, proč teď na klub nesmí.

**T: Jaké mají podle vás projevy tyto druhy agrese?**

P: Za fyzické projevy agrese považuji facku, pěstí.

Za slovní projevy agrese považuji zesměšňování.

Za přímé projevy agrese považuji teď a tady, face to face.

Za nepřímé projevy agrese považuji odpírání něčeho druhému člověku, přes sociální síť.

**T: Máte v metodice nějaký postup, který vám říká co máte dělat, pokud do vaší služby přijde agresivní klient?**

P: Ano, máme tam popsané mimořádné situace, kam spadá i toto.

**T: pokud ano, můžete v krátkosti popsat, co vám metodika radí?**

P: Oddělit agresora od ostatních, jak s agresorem jednat, zajistit bezpečí a v nejzazším případě volat policii.

**T: Jaké nejčastější projevy agresivního chování pozorujete u vašich klientů?**

P: Do fyzických konfrontací naši klienti spíše nechodí. U slovní agrese u nich vidím nadávání, zesměšňování se, posměšky, snižování důstojnosti, poukazování na nedostatky druhého. Nepřímé agrese se projevuje v kyberprostoru a pomluvami.

**T: Jaký je váš běžný postup při řešení těchto nejčastějších projevů agresivního chování u vašich klientů? Můžete ho v krátkosti popsat? (u fyzických projevů agrese, slovních projevů agrese, přímých projevů agrese a u nepřímých projevů agrese)**

P: V těchto situacích poskytujeme sociální intervenci. Snažíme se korigovat chování klientů tady a teď. Sledujeme, jak často se to děje. Pokud se tento typ chování často pakujeme volíme možnost, že jim zakážeme čerpat službu. Vysvětlujeme co se stalo a proč má jeho chování takovéto následky.

**T: Mluvíte o agresi s vašimi klienty? Jakým způsobem.**

P: Ano v rámci preventivních programů. Máme již čtvrtým rokem čtyřměsíční program Bojovníci v nás, který byl zaměřen rizikové děti, které se ještě nechovají násilnickou formou fyzické agrese ale jejich životní scénář napovídá tomu, že by to tak mohlo být. Na to máme fastfoody, což jsou preventivní setkání, kdy máme strukturovaný program na hodinku a půl, kde klienti dostávají nějaký informační balíček o emocích a různé aktivity spojené s nacházením vlastních hranic.

Po té děláme přespávací akce, nebo víkendové pobyty, které dosedají na podobná témata.

To co není cílené ale mělo by se dít jsou korekce chování na klubu.

**T: Máte na klubu nějaká pravidla, která se týkají agrese?**

P: Máme. Pravidlo zní, chováme se k sobě ohleduplně. S tím, že u toho bodu rozvádíme to, že se k sobě chováme s respektem. Snažíme se na klubu udržet bezpečné prostředí.

**T: Pokud ano, kdo tato pravidla stanovuje?**

P: Tato pravidla tady fungují celou dobu co pracuji v NZDM. Předpokládám, že vznikly někdy, kdy ještě nízkoprahy nebyly nízkoprahama.

**T: Podílejí se klienti na tvoření pravidel v prostorách klubu?**

P: Pravidla klienti netvoří, teoreticky by mohly tím, že mohou připomínkovat pravidla. Psaná pravidla máme jasně dána a klienti se mohou spíše podílet na nepsaných pravidlech, na kterých se dohodneme všichni.

**T: Jak je agresivní chování klientů trestáno/postihnuto?**

P: Sankční systém máme dobře popsany, kde máme uvedeno co za co. Jaká sankce za jaký prohřešek. Aby pracovníci nemohly na základě sympatií a antipatií přestřelovat tresty.

**T: Jaké projevy agrese vám přijdou nejobtížnější zvládnutelné a z jakých důvodů?**

P: Ty které se nedějí přímo v prostorách klubu. V kyberprostoru, kde se těžko klient chrání.

**T: Je nějaký určitý typ agresivního chování, ze kterého máte vy sám/sama strach?**

P: Zadržování v prostoru. Kdyby mě druhý člověk někde držel a já neměl cestu úniku.

**T: Co byste zařadil/a do tří základních pravidel, jak v této situaci postupovat? (pokud dojde na konfrontaci s agresivním klientem)**

P: Upoutat pozornost agresora a upozornit ho, že právě porušuje pravidla.

Rychlé vyhodnocení situace – zdali byl agresor nebezpečný nebo stále je.

Bezpečí ostatních klientů – vzít cíle agresorovi, na kterých si vylévá svou zlost.

**T: To byla poslední otázka, děkuji za Váš čas a poskytnutí tohoto rozhovoru.**

## PŘEPIS ROZHOVORU S RESPONDENTKOU K

Tazatel T: Alžběta Matysová

Jméno respondenta K: Klára

Věk: 26

Pracovní pozice: kontaktní pracovník v NZDM

**T: Co považujete za agresivitu?**

K: Je pro mě je agresivita, když se na mě nebo na někoho jiného, někdo slovně nebo fyzicky útočí s cílem aby mi ublížil, aby mě to ranilo. Slovní nebo fyzický útok.

**T: Co je podle vás agresivní projev v chování?**

K: Slovní nebo fyzická s cílem aby druhému ublížilo. Chování, které vyvolává napětí.

**T: Setkal jste se někdy při vykonávání své profese sociálního pracovníka v NZDM s konfrontací s agresivním klientem?**

K: Ano. Jeden čas k nám na klub chodila větší parta sídlištních dětí, které byli hodně neukotvený. Často jsem měla pocit, že si k nám chodí agresí vybit. Mnohdy nás zkoušeli, jak na jejich chování budeme reagovat. V těch situacích se k nám přiblížili, tak že to narušovalo nějakou komfortní zónu, zvyšovali hlas a chtěli vyvolat konflikt.

Také se mi jednou stalo, že jsem šla po zavření klubu na metro a klienti na mě házely kaštiny. Šla jsem k nim a zeptala se jich, proč to dělají a že mi to je nepříjemné ať s tím přestanou. O té doby se to neopakovalo.

**T: Jaké mají podle vás projevy tyto druhy agrese?**

K: Za fyzické projevy agrese považuji postrkování, naznačování rány, narušení komfortní zóny.

Za slovní projevy agrese považuji zesměšňování, vulgární nadávky.

Za přímé projevy agrese považuji když přijde jeden člověk za druhým a přímo na něj reaguje.

Za nepřímé projevy agrese považuji ignorování, odmítání komunikace.

**T: Máte v metodice nějaký postup, který vám říká co máte dělat, pokud do vaší služby přijde agresivní klient?**

K: Ano, máme v metodice přímo popsané situace. S tím, že pokud nastanou nějaké nové situace, tak se mají do metodiky zanést.

**T: pokud ano, můžete v krátkosti popsat, co vám metodika radí?**

K: Postupy se liší dle klientova chování. Odvozují se od dané situace.

V metodice máme popsané jak postupovat v krajních situacích. V nejhorším případě se volá policie.

Základní bezpečnostní pravidlo je, že na klubu není nikdy pracovník sám. Vždy tam musí mít kolegu.

**T: Jaké nejčastější projevy agresivního chování pozorujete u vašich klientů?**

K: Postrkování, naznačování rány, narušení komfortní zóny. Nadávání si, rasistické nadávky, osobní útoky, nadávky do rodiny. V přímé agresi vyhrožování a nepřímé pomluvy.

**T: Jaký je váš běžný postup při řešení těchto nejčastějších projevů agresivního chování u vašich klientů? Můžete ho v krátkosti popsat? (u fyzických projevů agrese, slovních projevů agrese, přímých projevů agrese a u nepřímých projevů agrese)**

K: Je to opět individuální, podle situace a klienta. V první řadě je pro mě důležité nevystartovat na klienta a nepřistoupit na jeho hru. Další věc je ochránit ostatní klienty, které jsou na klubu. Pokud vidím, že by mohl nastat konflikt, tak se snažím odvést pozornost toho klienta, vzít si ho stranou a o situaci s ním hovořit.

**T: Mluvíte o agresi s vašimi klienty? Jakým způsobem.**

K: Ano mluvíme. Měli jsme například preventivní program na téma agrese, kde jsme se bavili o agresi se kterou se klienti setkávají v různých prostředí. O agresi se s klienty snažíme bavit z obou stran, jak se strany oběti tak ze strany agresora.

**T: Máte na klubu nějaká pravidla, která se týkají agrese?**

K: Ano, máme tam vyloženě pravidlo né agresi. A také pravidlo, né nebezpečným předmětům.

**T: Pokud ano, kdo tato pravidla stanovuje?**

K: Ty pravidla jsou nějak dané.

**T: Podílejí se klienti na tvoření pravidel v prostorách klubu?**

K: Jendou za měsíc máme takový program, jmenuje se to pacifická rada. Zde probíráme pravidla s klienty a řešíme každé jednotlivé pravidlo. Cílem je se shodnout s klienty na tom, jestli by mělo pravidlo platit. Klienti si mají možnost vyzkoušet v rámci modelových situací, jak by to vypadalo, kdyby pravidlo nefungovalo jak v roli klientů, tak v roli pracovníků. Po té se opět debatuje o tom, proč je pravidlo dobré dodržovat.

**T: Jak je agresivní chování klientů trestáno/postihnuto?**

K: Sankce se odvozuje na základě vzniklé situace. Pokud není klient schopen dodržovat pravidla na klubu, může docházet pouze na individuální konzultace. Když po čase vidíme, že má opět zájem chodit na klub a své chování tomu přizpůsobí, může klub využívat.

**T: Jaké projevy agrese vám přijdou nejobtížněji zvládnutelné a z jakých důvodů?**

K: Agresivní skupina. Pokud se více lidí postaví proti jedinci.

**T: Je nějaký určitý typ agresivního chování, ze kterého máte vy sám/sama strach?**

K: Nabourání komfortní zóny. (bubliny)

**T: Co byste zařadil/a do tří základních pravidel, jak v této situaci postupovat? (pokud dojde na konfrontaci s agresivním klientem)**

K: Zajistit bezpečnost ostatních klientů na klubu.

Spolupráce s druhým kolegou a s celým týmem. Aby za sebou stáli.

Nepřistoupit na agresi druhého.

**T: To byla poslední otázka, děkuji za Vás čas a poskytnutí tohoto rozhovoru.**