

**Západočeská univerzita v Plzni**

**Fakulta filozofická**

**Bakalářská práce**

**Role sociálního pracovníka v podpůrných a svépomocných  
skupinách**

**Veronika Macháčková**

Plzeň 2024

**Západočeská univerzita v Plzni**

**Fakulta filozofická**

Katedra sociologie a sociální práce

**Studijní program Sociální práce**

**Bakalářská práce**

**Role sociálního pracovníka v podpůrných a svépomocných skupinách**

**Veronika Macháčková**

*Vedoucí práce:*

Mgr. Alena Pařízková, Ph.D.

Katedra sociologie a sociální práce

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2024

Prohlašuji, že jsem práci zpracovala samostatně a použila jen uvedených pramenů a literatury.

Plzeň, duben 2024

.....

## **Poděkování**

Mé velké poděkování patří vedoucí práce Mgr. Aleně Pařízkové, Ph.D. za vstřícnost, trpělivost, a především za cenné rady a připomínky, které mi během psaní této bakalářské práce byly velmi nápomocné. Dále děkuji především participantům, bez kterých by se tato práce neobešla a kteří mi ochotně poskytli svůj čas a sdíleli se mnou své zkušenosti. Poslední poděkování patří mým nejbližším, kteří mě během psaní podporovali a motivovali, a kteří se mnou měli trpělivost a pochopení.

# Obsah

<b>1. ÚVOD.....</b>	<b>1</b>
<b>TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>3</b>
<b>2. PODPŮRNÉ A SVÉPOMOCNÉ SKUPINY .....</b>	<b>3</b>
2.1. Podpůrné skupiny .....	4
2.1.1. Internetové podpůrné skupiny.....	5
2.2. Svépomocné skupiny .....	6
2.2.1. Typologie svépomocných skupin .....	9
2.2.2. Metody a techniky.....	10
2.3. Porovnání podpůrných a svépomocných skupin .....	11
<b>3. ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....</b>	<b>12</b>
3.1. Role sociálního pracovníka ve skupině .....	14
3.2. Role sociálního pracovníka v podpůrných a svépomocných skupinách .....	15
3.2.1. Vedoucí a facilitátor skupiny .....	16
3.2.2. Konzultant skupiny .....	18
3.2.3. Spoluzakladatel skupiny .....	18
3.2.4. Propojení s typologií rolí sociálních pracovníků dle Řezníčka (1994) .....	21
<b>EMPIRICKÁ ČÁST .....</b>	<b>23</b>
<b>4. METODOLOGIE .....</b>	<b>23</b>
4.1. Cíl výzkumu .....	23
4.2. Metoda sběru dat .....	23
4.4. Participanti.....	24
4.5. Analýza dat .....	24
4.6. Etická reflexe výzkumu .....	25
<b>5. ZJIŠTĚNÍ.....</b>	<b>27</b>
5.1. Zakladatel a organizátor skupiny .....	27
5.1.1. Poptávka.....	27
5.1.2. Získání financí .....	28
5.1.4. Zajištění prostoru .....	29
5.1.5. Časový harmonogram .....	29
5.1.6. Propagace .....	30
5.1.7. Kontaktní osoba skupiny.....	31
5.2. Vedoucí skupiny a facilitátor .....	32
5.2.1. Úvod setkání .....	33
5.2.2. Administrativa.....	34
5.3. Role odborníka.....	34

5.4. Poradce .....	35
5.5. Facilitátor.....	36
5.6. Vlastní postoj a vnímání role participantů.....	39
<b>6. ZÁVĚR.....</b>	<b>41</b>
<b>7. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A PRAMENŮ .....</b>	<b>43</b>
<b>8. RESUMÉ .....</b>	<b>46</b>
<b>9. PŘÍLOHY .....</b>	<b>47</b>
Příloha č. 1 .....	47
Příloha č. 2.....	50
Příloha č. 3.....	51

# 1. ÚVOD

Když se zmíní pojmy podpůrná a svépomocná skupina, nejspíše se většině lidí vybaví setkání Anonymních alkoholiků začínající větou: „Ahoj, já jsem ..., a jsem alkoholik“. Je pravdou, že podpůrné a svépomocné skupiny jsou v současné době celkem známým fenoménem i mezi širokou veřejností a často se s nimi můžeme setkat ve filmech a seriálech, nejčastěji právě v podobě Anonymních alkoholiků, Anonymních Narkomanů či Anonymních gamblerů. A také je pravdou, že hnutí svépomocných a podpůrných skupin započalo právě díky hnutí Anonymních alkoholiků, které je v současnosti největší svépomocnou skupinou na světě (Hartl, 1997; Havránková, 2013a). Založena byla v USA ve 40. letech minulého století, ovšem prvky svépomoci jsou staré jako samo lidstvo a touha věci sdílet a vzájemně se podporovat je přítomna již od dob, kdy lidé začali tvořit společnost (Kolínská, 2013b).

Tato bakalářská práce se zaměřuje na to, jakou roli zastávají sociální pracovníci v podpůrných a svépomocných skupinách. S tématem podpůrných a svépomocných skupin v rámci sociální práce jsem se setkala poprvé v rámci článku *Svépomocné a podpůrné skupiny v Česku: mapa terénu, rizika dalšího vývoje a možnosti veřejné politiky* autorky Evy Hejzlarové (2011), který pro mě byl velkým zdrojem inspirace a ve kterém se mimo jiné autorka zabývá problematikou nejasného vymezení pojmů podpůrná a svépomocná skupina, spolu se způsobem organizace těchto skupin. V rámci sociální práce není podpůrným a svépomocným skupinám věnováno příliš pozornosti, v českém prostředí se tomuto tématu věnuje nepříliš velké množství autorů, a z tohoto důvodu mě toto téma zaujalo, konkrétně tedy, jak se sociální pracovníci podílí na fungování podpůrných a svépomocných skupin a jakou v nich zastávají roli. Důvodem je i to, že mě velmi zaujalo propojení odborné a laické podpory, kdy se podpůrné a svépomocné skupiny jeví jako dokonalý příklad. Osobně vnímám přínos podpůrných a svépomocných skupin jako možné doplnění sociálních služeb a profesionální péče. Za předpokladu, že je v podpůrných a svépomocných skupinách přítomen sociální pracovník, mají členové skupin příležitost čerpat jak podporu od odborníka, tak převážně od laiků v podobné situaci.

V teoretické části této bakalářské práce jsou představeny podpůrné a svépomocné skupiny, jejich činnost a je diskutována problematika nejasného vymezení užívaného označení. Následně je vymezena role sociálního pracovníka v širším kontextu spolu s typologií rolí sociálních pracovníků, následná kapitola se věnuje roli sociálního pracovníka ve skupině a v závěru teoretické části je již věnován prostor možným rolím sociálních pracovníků v podpůrných a svépomocných skupinách.

Empirická část představuje realizovaný výzkum a postup, jak byl výzkum realizován, jak byla získána data a jak byla vyhodnocována. Nejvíce prostoru je věnováno zjištěním, která realizovaný výzkum přinesl. V kapitole se zjištěními jsou blíže představeny a charakterizovány role sociálních pracovníků v podpůrných a svépomocných skupinách, které byly díky výzkumu identifikovány a následně jsou diskutovány se zjištěními různých autorů.



# TEORETICKÁ ČÁST

## 2. PODPŮRNÉ A SVÉPOMOCNÉ SKUPINY

První otázkou, jež vyvstala, když jsem se více ponořila do tématu podpůrných a svépomocných skupin, je pojmosloví. Ačkoliv se jedná o dva rozdílné pojmy jak u nás, tak v zahraničí, často dochází k záměně či spojení těchto dvou pojmů, a podpůrné a svépomocné skupiny jsou vnímány jako celek. V zahraničí se setkáváme s anglickými pojmy *support groups*, který označuje podpůrné skupiny a *self-help groups* jakožto svépomocné skupiny. Na nejasnost v užívání pojmů naráží nejen autor, v českém prostředí se na tuto problematiku zaměřila Hejzlarová (2011), která ve svém článku uvádí, že v českém prostředí je daleko více zakořeněn pojem svépomocná skupina a v odborné literatuře se s pojmem podpůrná skupina setkáváme pouze zřídka. Autorka naráží i na to, že je velmi obtížné rozhodnout, zda jsou tyto pojmy považovány za synonyma, nebo mají svůj vlastní význam, protože samotnému vedení svépomocných či podpůrných skupin nemusí být vždy jasný rozdíl mezi těmito pojmy, či druhý pojem nemusí znát. Podle autorky tedy často dochází k tomu, že se skupina identifikuje jako svépomocná, ale formou či činností se jedná spíše o skupinu podpůrnou.

Podpůrná i svépomocná skupina jsou dle Toselanda a Rivase (2017, s. 36) typy léčebných skupin, tzv. *treatment groups*. Léčebné skupiny jsou dle autorů vyznačovány zejména tím, že mezi jejich hlavní poslání patří:

- podpora
- vzdělávání
- růst
- terapie
- socializace
- svépomoc.

V následujících kapitolách nastíním, jak pojmy podpůrná skupina a svépomocná skupina vnímají různí autoři, a jaké rozdíly můžeme mezi podpůrnými a svépomocnými skupinami nalézt.

## 2.1. Podpůrné skupiny

Jak již název napovídá, pro podpůrné skupiny je klíčová právě podpora. Podpůrné skupiny sdružují osoby v podobných životních situacích či se stejným problémem, které mezi sebou sdílí své prožitky a zkušenosti.

Několik autorů (Kuzníková, 2013; Havránková, 2013a; Toseland a Rivas, 2017) považuje za poslání podpůrných skupin podporovat vzájemnou pomoc mezi členy, pomoci členům zvládat stresující životní události a zároveň jim pomoci si osvojit či rozvíjet schopnost zvládat problémy (anglicky tzv. *coping abilities*). Podle autorů tato schopnost pomůže členům se v budoucnosti lépe vyrovnat se stresujícími životními událostmi a následně se jim i přizpůsobit.

Mnoho autorů se shoduje v tom, že podpůrné skupiny se vyznačují účastí odborníka neboli facilitátora (Hartl a Hartlová, 2010; Kuzníková, 2013; Toseland a Rivas, 2017; Kurtz, 2004). Podle nich facilitátor pomáhá členům rozvíjet vzájemnou podporu a vytvořit si pouto a vazbu na ostatní členy tím, že členové ve skupině sdílí své prožitky a problémy. Pro členy nemusí být zpočátku snadné se otevřít cizím lidem, facilitátor je ve skupině od toho, aby zároveň i samotné členy učil, jak na sebe empaticky reagovat (Kuzníková, 2013). Přestože členové sdílí společný problém, každé prožívání je individuální a nepřenositelné. Ve skupině je klíčová komunikace, facilitátor se stará i to, aby ve skupině byla bezpečná atmosféra, vhodná ke sdílení. Během setkání se mohou ve skupině objevovat různá témata, zejména si členi mohou rekapitulovat různé události ze svého života, nedílnou součástí je sdílení pocitů. Vzhledem k cíli a poslání podpůrných skupin je dalším možným tématem na schůzce snaha o zvládnutí stresujících událostí. Podpůrné skupiny mohou členy podpořit v porozumění sobě samému a pomoci překonat osamělost a zoufalství. Díky podpůrné skupině má jedinec možnost nahlédnout do života dalších lidí v podobné situaci, a ujistit se, že není sám. Facilitátor potvrzuje a normalizuje zkušenosti členů, a díky tomu se členi mohou lépe vyrovnat s pocity odcizení, izolace a stigmatizace (Kuzníková, 2013; Toseland a Rivas, 2017).

Přesto, jak již bylo nastíněno v úvodu, všechny podpůrné skupiny nemusí být vedeny odborníkem anebo může být vedoucím odborník spolu s členem skupiny (Hejzlarová, 2011; Kurtz, 2004).

Na základě předchozích zjištění a práce s odbornými zdroji bych zde ráda shrnula základní rysy podpůrných skupin:

- **Přítomnost facilitátora (odborníka)** – různí autoři se shodují, že podpůrné skupiny se vyznačují přítomností facilitátora či odborníka, který se podílí na organizování skupiny, či jí přímo vede a je přítomen na setkáních.
- **Podpora zvládání a vyrovnávání se se stresujícími událostmi** – v podpůrných skupinách si členové pomáhají zvládat náročné životní situace ať už ty, které prožívají aktuálně, či si pomáhají zpracovat události, které se jim staly dříve. Také společně získávají vyrovnávací strategie, které jim mohou v budoucnu pomoci vyrovnat se s náročnými životními situacemi.
- **Sdílení zážitků a emocí** – pro podpůrné skupiny je nezbytná autenticita a otevřenost členů, kteří mezi sebou sdílí své zkušenosti, zážitky a také mohou ventilovat emoce spojené s náročnými událostmi. Podpůrné skupiny by měly být bezpečným prostorem, ve kterém se členi cítí bezpečně a mohou ostatním členům otevřít své nitro.

### 2.1.1. Internetové podpůrné skupiny

V současné době nás jistě nepřekvapí, že díky internetu mohou vznikat internetové podpůrné skupiny. Vzhledem k tomu, že internet je součástí každodenního života velkého počtu lidí, nemůžeme se divit tomu, že někteří lidé se jeho prostřednictvím snaží nalézt podporu a pochopení u jiných lidí.

Internetové podpůrné skupiny jsou specifické zejména tím, že v nich nedochází k přímé a osobní interakci mezi členy, ale díky internetovému prostředí mají možnost spolu komunikovat na velké vzdálenosti a prakticky neomezeně. Yalom a Leszcz (2007, s. 508) uvádí, že tyto skupiny mají podobu *synchronních* (souběžných) a *asynchronních* (nesouběžných) skupin. Synchronní skupiny fungují v reálném čase, členové si spolu mohou chatovat a také mohou probíhat skupinové hovory. V asynchronních skupinách členové přidávají příspěvky či komentáře, na které poté reagují další členové.

Skupiny mohou být časově omezené anebo časovou délkou stanovenou nemají. Mohou být vedeny a moderovány prostřednictvím moderátora, ale mohou probíhat i bez tohoto vedení zcela samostatně a nezávisle. V případě, že skupina moderátora má, jeho odpovědností je upravovat, koordinovat a sdílet příspěvky členů tak, aby se co nejvíce zvýšily terapeutické příležitosti a fungování skupiny (Šik, 2008; Yalom a Leszcz, 2007).

Jak jsem již naznačila, hlavní výhodou internetových skupin je dostupnost. Pro mnoho zájemců o podpůrné či svépomocné skupiny není možné se osobně účastnit setkání z mnoha důvodů, ať už např. místní dostupnosti nebo zdravotního stavu, dalšími důvody může být sociální úzkost nebo obava ze stigmatizace. Internetové skupiny tak představují atraktivní alternativu, která je navíc dostupná 24 hodin denně. Mnoho členů také může mít pocit větší anonymity a soukromí, díky kterému se mohou vyjadřovat méně ostýchavě a otevřeně. Navíc členové mohou své vyjádření předem promyslet a upravit, nemusí bezprostředně reagovat (Kurtz, 2004; Šik, 2008; Yalom a Leszcz, 2007).

Internetové skupiny mají ale i své nevýhody a překážky. Hlavní překážkou může pro mnoho lidí být nedostatečná zdatnost v užívání moderních technologií a internetu, či je nemají k dispozici. V takovém případě jsou osobní setkání vhodnější a dostupnější. Někteří odborníci se obávají, že dostupnost internetových skupin může jedince odvracet od odborné péče a přirozené podpory, kterou ve svém životě mají. Nevýhodou může být i zdánlivý pocit anonymity, protože zabezpečení není nikdy stoprocentně spolehlivé. Také může docházet ke zkreslení ať už samotných členů, tak jejich příběhů a zážitků díky omezenému vyjádření, které postrádá neverbální komunikaci (Kurtz, 2004; Šik, 2008; Yalom a Leszcz, 2007).

Přítomnost odborníků v internetových skupinách je předmětem mnoha diskuzí. Yalom (2007) uvádí, že odborníci, kteří působí jako facilitátoři si musí ujasnit jakým způsobem budou mít uzavřenou smlouvu, jak budou zaplacení a nastavit si hranice toho, kdy a v jaké míře jsou k dispozici členům. Nutný je také informovaný souhlas od členů a odborník musí uznat, že důvěrnost sdělení má své meze. Zároveň musí odborníci zařídit bezpečný prostor pro komunikaci, musejí dokázat rozeznat každého člena a mít spolehlivý způsob, jak každého člena kontaktovat. Důležité je i stanovit, jak mohou být kontaktováni členy v naléhavých případech (Šik, 2008; Yalom a Leszcz, 2007).

Internetové podpůrné skupiny jsem se rozhodla charakterizovat odděleně od podpůrných skupin právě kvůli tomu, jak specifické jsou. Lze předpokládat, že tyto skupiny budou v budoucnosti čím dál častější, proto si myslím že je důležité si uvědomovat, jaké výhody i nevýhody tyto skupiny přinášejí.

## **2.2. Svépomocné skupiny**

Svépomocná skupina podobně jako podpůrná skupina sdružuje osoby, které sdílí společný problém či zkušenost. Členy skupiny spojuje společný étos neboli duch hnutí

„získávat pomoc z toho, že si pomáháme navzájem“ (Hartl 1997, s. 166). White a Madara (1998, s. 24) vyjadřují myšlenku, že každý člen ve svépomocné skupině může být pomáhajícím a zároveň příjemcem pomoci a z obou rolí mít přínos. To, že jedinec není vázán na roli pomáhajícího nebo příjemce pomoci může mít podle autorů samo o sobě terapeutickou hodnotu.

Co se týče vedení svépomocných skupin, panují dva názory. Autoři Hartl a Hartlová (2010) si myslí, že svépomocné skupiny řeší své problémy bez účasti odborníka. To je jeden úhel pohledu, kterým lze pohlížet na roli odborníků ve svépomocných skupinách. Kolínská (2013b) zase uvádí, že svépomocné skupiny obvykle vede osoba, která se v dané problematice orientuje a má odborné znalosti. Jiní autoři (Kurtz, 2004; Toseland a Rivas, 2017) mají za to, že svépomocné skupiny jsou vedeny osobou, která sdílí stejný problém jako členové skupiny, což je z mého pohledu výstižnější vyjádření. Nezřídka jsou svépomocné skupiny vedeny odborníkem, který má osobní zkušenost s daným problémem, který je hlavním tématem skupiny (Kurtz, 2004; Toseland a Rivas, 2017; White a Madara, 1998). Osobně se přikláním k názoru, že i ve svépomocných skupinách může být přítomen odborník, ať už jako člen, tak může být i vedoucím skupiny, souhlasí-li s tím všichni členové.

Přínos svépomocných skupin spočívá zejména v tom, že vytvářejí prostředí, v němž členové mohou být sami sebou a bez obav, že by nebyli pochopeni. Členové jsou vnímáni jako rovnocenní partneři, kteří se vzájemně chápou, protože zažili podobné situace a sdílí podobné problémy a emoce. Díky této empatii a pocitu sounáležitosti se členové necítí tolik osaměle a jejich zážitky jsou ostatními členy legitimizovány (Toseland a Rivas, 2017; Truhlářová, 2014; White a Madara, 1998). Toseland a Rivas (2017) zmiňují, že se zároveň členové vzájemně zmocňují a podporují v tom, že své problémy si mohou pomoci překonat sami, a že díky snaze si vzájemně pomoci mohou vést spokojenější život. Autoři také považují většinu skupin za charakteristickou svou otevřeností, kdy se setkání může účastnit kdokoliv kdo sdílí řešený problém či obavy. A kvůli této politice mají skupiny často stanovenou strukturu, která se na každém setkání opakuje (např. představení poslání skupiny následované řečníkem či hostem a poté je čas na sdělení členů), aby pro nové členy bylo snadné se ve skupině aklimatizovat, protože ví, co mohou očekávat. Skupinu mohou členové i volně opustit a také se rozhodnout, jak často budou skupinu navštěvovat (Toseland a Rivas, 2017).

White a Madara (1998, s. 28) formulovali 3-4 základní účely svépomocných skupin:

- **Sociální podpora** – účast ve svépomocné skupině pomáhá členům snížit pocit izolace a také mají možnost zažít pochopení od lidí, kteří opravdu chápou, čím si prochází.
- **Praktické informace** – členové si mezi sebou vyměňují informace např. týkající se problému či nemoci, copingových strategií a v neposlední řadě také toho, jaké odborné služby a případné další zdroje jsou k dispozici a které mohou využít. Určitě nelze vyjmenovat všechny informace, které mohou členové mezi sebou sdílet.
- **Vzdělávání** – vychází především ze sdílení vlastních zkušeností a copingových strategií mezi členy. Vzdelávání se prolíná s praktickými informacemi, protože členové se zároveň vzdělávají tím, že si sdělují své znalosti o odborných službách a své zkušenosti s nimi, které autoři označili jako „zkušenostní znalosti“. Zároveň se mohou členové vzdělávat i díky odborníkům, kteří mohou být přizváni na setkání.
- **Advokacie** – je již volitelný účel a není přítomen v každé svépomocné skupině. Obnáší prosazování řešení problémů, které členové nemohou vyřešit v rámci skupiny, protože existují v širší společnosti. Autoři zmiňují, že v minulosti takovéto skupiny byly základem pro vznik mnoha nadací, hnutí a společenství zabývajících se různými nemocemi a zdravotními postiženími.

S tímto sdělením souhlasí i Matoušek (2003), který popisuje, že členové svépomocných skupin si vzájemně poskytují informace a rady, psychickou podporu a hájí společné zájmy vůči jiným organizacím a potažmo státu.

Přesto, že svépomocná skupina je vždy taková, jakou ji utváří členové a není obecně platný návod či pravidlo, jak by svépomocné skupiny měly vypadat či probíhat, existuje charakteristika práce svépomocných skupin, kterou Kolínská (2013b, s. 440) definovala takto:

- **Dobrovolná účast a motivace** – členství ve skupině je dobrovolné, a je nutné, aby měli jednotlivci motivaci řešit své problémy a byli ochotní je sdílet s ostatními.
- **Naslouchání** – členové skupiny mají možnost sdílet své myšlenky a potřeby s ostatními členy skupiny. Má právo být vyslyšen s pochopením a respektem, protože i to může stačit k tomu, aby se jedinec cítil lépe.
- **Sdílení** – členové skupiny mají možnost díky sdílení zkušeností a prožitků pocítit pochopení. Díky sdílení možných řešení situací, mohou členové nalézt nové způsoby, jak se vypořádat s vlastní náročnou situací a mohou díky tomu pocítit naději a posílit své sebevědomí.

- **Svépomoc** – každý člen má možnost zvolit si, jak moc chce být ve skupině začleněn. Někteří členové se mohou aktivně zapojovat prostřednictvím sdílení vlastního příběhu, výměny zkušeností s ostatními členy či tím, že sami radí ostatním. Jiní členové mohou zůstat více pasivní, a pouze poslouchat a odnášet si to, co je pro ně přínosné.

### 2.2.1. Typologie svépomocných skupin

Svépomocné skupiny mohou mít různá témata a zaměření. Nejčastěji se týkají problémů spojených s fyzickým a duševním zdravím, závislostí, obětmi trestných činů a dalších životních situací a událostí (Matoušek, 2003; Kolínská, 2013b). Jak trefně poukazují Yalom a Leszcz (2007), těžko bychom hledali problém, odchylku či životní situaci, na kterou by neexistovala odpovídající skupina.

Podle Bútory (1990) je skupinová svépomoc tak rozmanitá, že není snadné svépomocné skupiny přísně rozdělit a zařadit do nějaké typologie. Bútor (1990, tab. 3, s. 44) vytvořil možná kritéria, která by mohla pomoci posoudit svépomocné skupiny a tím vytvořit typologii. Jedná se o kritéria:

- **Individuální vs. společenské zaměření** – rozdělení na skupiny, které chtějí dojít ke změně u svých členů a na skupiny, které usilují o změnu společenských norem a postojů.
- **Změna vs. adaptace** – rozdělení na skupiny, které usilují o změnu a kontrolu chování a postojů svých členů a na skupiny, které se soustředí na adaptaci a vyrovnávání se s danou životní situací či problémem.
- **Přechodnost, dočasnost vs. trvalost stavu** – rozdělení na skupiny pro lidi v dočasné krizi, skupiny pro lidi žijící v trvalém a často stigmatizovaném stavu a skupiny pro lidi, kteří se potýkají s návykem, závislostí nebo sebedestruktivním chováním.
- **Nezávislost vs. spolupráce s profesionály** – rozdělení na skupiny které fungují zcela samostatně bez závislosti na profesionálních institucích a skupiny úzce nebo volně spolupracující s profesionály.

Existuje mnoho možností, jak vytvořit typologii svépomocných skupin. Levine a Perkins (1987) definovali pět typů svépomocných skupin na základě charakteristiky členů:

- **První typ.** V těchto svépomocných skupinách se sdružují osoby, které na základě určitých rysů, chování či charakteristik jsou vyčleněny ze společnosti, a musí se potýkat

se stigmatizací či izolací. Na základě chování se nejčastěji jedná o osoby závislé na návykových látkách či alkoholu, osoby s duševním onemocněním a osoby propuštěné z vězení. Na základě zdravotního stavu se nejčastěji jedná o osoby s chronickým onemocněním (onkologická onemocnění) či tělesným postižením.

- **Druhý typ.** Členi těchto svépomocných skupin se potýkají se stigmatizací ať už kvůli podmínkám, ve kterých žijí, či kvůli problémům osob, se kterými žijí. Nejčastěji se jedná o partnery či rodiče osob se závislostí, osoby pečující o někoho blízkého a rodiče dětí s mentálním postižením.
- **Třetí typ.** Tento typ svépomocné skupiny sdružuje osoby se společnými problémy, které nemusejí být stigmatizující, přesto ale jedinci často žijí v izolaci. Nedostačuje jim podpora získaná z veřejných zdrojů a ani se jim nedostává pochopení od lidí, kteří nesdílí stejné problémy. Často se jedná o vdovy a vdovce, rodiče samoživitele a rodiče dětí s onkologickými onemocněními.
- **Čtvrtý typ.** Vzájemná pomoc a svépomoc v těchto skupinách je nejčastěji organizovaná a poskytovaná v rámci existujících etnických, náboženských či rasových svazků. Činnost nejčastěji spočívá v pomoci při zajištění vzdělání, volnočasových aktivit, pojištění, placené zdravotní péče a dalších podobných služeb. Tyto svépomocné skupiny nejčastěji vznikaly v přistěhovaleckých komunitách a další vznikly původně jako náboženské spolky.
- **Pátý typ.** Účelem těchto svépomocných skupin bývá ochrana společných zájmů. Příkladem mohou být skupiny daňových poplatníků, kteří usilují o omezení daní a organizace komunitního rozvoje. Tyto organizace se zakládají, kdykoliv se objeví nějaký společný problém, či je třeba chránit společný zájem.

Autoři si uvědomují, že není možné většinu skupin zařadit do tohoto či onoho typu, proto by většina skupin či organizací mohla být zařazena do vícero typů. Znalost této typologie může být přínosem vedoucím skupiny zejména v tom, že v každé skupině se sejde různé osazenstvo členů, které bude řešit rozličná témata. Zároveň je důležité pamatovat a uvědomit si rizika stigmatizace a náležitě s tím pracovat.

### 2.2.2. Metody a techniky

Svépomocné skupiny jsou specifické v tom, že členům mohou nabídnout jakoukoliv pomoc, kterou aktuálně potřebují a jsou schopni ji zorganizovat. Nejsou limitované žádnými



pravidly, kromě těch, které si sama skupina stanoví. Přesto se objevují určité metody a techniky, které využívá většina svépomocných skupin (Šik, 2008).

Šik (2008, s. 71) identifikoval následující metody a techniky:

- Příběhy klientů jako prvek svépomoci
- Osobní zkušenosti (např. zkušenost s vyléčením z nemoci)
- Aktivní naslouchání
- Prvky skupinové dynamiky
- Skupinová diskuze a její facilitace koordinátory
- Edukace v oblasti onemocnění a poradenství týkající se možné léčby

### **2.3. Porovnání podpůrných a svépomocných skupin**

Pro přehlednost se v této kapitole pokusím shrnout, co mají podpůrné a svépomocné skupiny společné, a v čem se naopak liší.

Osobně společný rys podpůrných a svépomocných skupin vidím v tom, že sdružují osoby, které sdílí společné obavy, problémy či se nachází v podobných životních situacích. Členové v obou skupinách si poskytují podporu, porozumění a sdílí mezi sebou své zážitky, pocity a obavy. Podpůrné i svépomocné skupiny by měly být bezpečným místem, kde se členové cítí bezpečně a mohou zde bez obav sdělovat své pocity a emoce.

Z mého pohledu se podpůrné a svépomocné skupiny liší zejména v roli odborníka, který je a nemusí být ve skupině přítomen. Vzhledem k tématu této bakalářské práce se přikláním k názoru, že jak v podpůrných, tak ve svépomocných skupinách může být přítomen odborník, nebo alespoň nějakým způsobem s nimi může spolupracovat. Domnívám se, že podpůrné skupiny jsou vedeny odborníkem, který se orientuje v problematice skupiny, ale sám nemusí mít osobní zkušenost s hlavním zaměřením skupiny. Oproti tomu, svépomocná skupina buď funguje zcela samostatně, bez přítomnosti odborníka, nebo je vedena odborníkem, který má sám zkušenost s danou problematikou, např. skupinu pro pozůstalé vede pracovník, který má sám zkušenost s náhlou ztrátou blízké osoby. Také ale mohou být vedeny laikem, který má sám zkušenost s danou problematikou. To, že má vedoucí svépomocné skupiny sám zkušenost s danou problematikou vnímám jako největší rozdíl, jelikož u podpůrné skupiny tomu tak být nemusí.

### 3. ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Pro řádné pochopení role sociálních pracovníků je třeba si nejdříve vymezit, co je role v širším kontextu. Role je chápána jako soubor očekávání, která jsou kladena na jedince v určité sociální pozici. Určují, jak by se měl jedinec chovat, a co by měl vykonávat. Zároveň tato očekávání jsou přínosná i pro samotné jedince, protože díky tomu má jedinec představu, jaká očekávání na něj budou kladeny, pokud se rozhodne roli přijmout. Díky této roli může vykonávat vybranou pozici. Zároveň je zde možnost, že pokud jedinec zastává vícero rolí, můžou být v souladu či konfliktu. Konflikt se ale může objevit i v rámci jedné role, v sociální práci se setkáváme s pojmem dilema. (Matoušek, 2003)

Sociální pracovníci se musejí ve své praxi potýkat s komplexními problémy klientů, ve kterých není možné být neutrální ať už emocionálně či postojově. Právě to, že se sociální pracovník dokáže vcítit do klientovy situace, jeho problémů a podporovat ho v jejich řešení jsou klíčové charakteristiky sociálních pracovníků. Sociální pracovník nemůže oddělit svou osobní stránku od té profesionální, protože jeho reakce jsou pro klienta užitečným vodítkem. Díky tomu, se sám klient může lépe orientovat ve svých vlastních emocích a postojích. (Matoušek, 2003)

K roli sociálních pracovníků patří práva a povinnosti, které jsou definovány právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Toto definování je nezbytné zejména z důvodu, že sociální pracovníci různými způsoby zasahují do života klientů a je třeba, aby byli dostatečně kompetentní, aby nedošlo k pochybení. Sociální pracovníci by si přesto měli zachovat profesionalitu a měli by být schopni reflexe, především by měli být schopni si své jednání obhájit. (Nečasová, 2013a)

S rolí neodmyslitelně souvisí i přístupy sociálních pracovníků k praxi. Banksová (1998) definovala čtyři typy:

- **Angažovaný sociální pracovník.** Sociální pracovník ve své práci uplatňuje své morální hodnoty. Klienty vnímá jako sobě rovné lidské bytosti, a přistupuje k nim s respektem a empatií. Je přesvědčený, že sociální pracovník by měl o klienty pečovat a chovat se k nim jako k přátelům. Sám sebe vnímá v první řadě jako lidskou bytost, a poté až jako sociálního pracovníka. Tento přístup je ale riskantní v tom, že by sociální pracovník mohl být obviněn z upřednostňování některých klientů, může si vytvořit osobní vztah s klientem anebo může dojít k vyhoření sociálního pracovníka. Je proto nezbytné, aby

sociální pracovník pamatoval na svá práva a povinnosti v rámci instituce a nedocházelo k narušení hranic ve vztahu s klientem.

- **Radikální sociální pracovník.** Rovněž jako u angažovaného i tito sociální pracovníci v praxi uplatňují osobní hodnoty. Rozdíl spočívá v tom, že tito pracovníci nechtějí klientům poskytnout bezpodmínečnou péči, ale chtějí změnit zákony, oblasti sociální politiky a praxi, které považují za nespravedlivé. Svou praxi vnímají spíše v kontextu změn.
- **Byrokratický sociální pracovník.** U tohoto přístupu je vhodné oddělit hodnoty osobní, profesní a hodnoty zaměstnavatele. Cílem sociální práce je s klienty manipulovat v zájmu jejich změny. K roli zde patří i to, že sociální pracovník vytváří iluzi, že pečuje o klienta. Oddělení osobních hodnot je potřeba, aby se sociální pracovník necítil vinný z manipulace klientů.
- **Profesionální sociální pracovník.** V tomto přístupu je sociální pracovník nezávislý a vzdělaný, řídí se etickým kodexem a svou identitu vnímá především na základě členství v profesi. Nejdůležitější jsou pro něj práva a zájmy klientů. Klienta vnímá jako spolupracovníka. V tomto přístupu je stěžejní vyvážit moc mezi klientem a sociálním pracovníkem, prostřednictvím upevnění práv klientů. Klienti mají možnost podílet se na rozhodování, mohou podávat stížnosti. Moc klient získává prostřednictvím sociálního pracovníka, který jí ale má stále pod kontrolou (Nečasová, 2013a; Banksová, 1998).

V kontextu podpůrných a svépomocných skupin si lze domyslet, že některé přístupy k praxi jsou vhodnější než jiné. Přístupy samozřejmě nelze vnímat v čisté podobě, což určitě ani nebylo záměrem autorky, protože spolu samozřejmě souvisí. Přesto již pouze z povahy podpůrných a svépomocných skupin, jejich činnosti a poslání lze vyvodit, že vhodnější budou přístupy více zaměřené na klienty. Angažovaný sociální pracovník díky své "lidskosti" a empatii může poskytnout členům skupiny větší podporu než třeba byrokratický sociální pracovník, který s klienty spíše manipuluje. Samozřejmě ale i tento angažovaný přístup má svá rizika, jak zmiňuje sama autorka. Profesionální sociální pracovník se jeví jako ideální kombinace, jelikož klade velký důraz na práva a zájmy klientů, stejně jako na spolupráci. To je zejména v podpůrných a svépomocných skupinách velmi důležité, jelikož si jsou zde členové rovni a společně se podílejí na utváření atmosféry a skupinové dynamiky. Sociální pracovník zde samozřejmě může vystupovat v roli odborníka, vedoucího či facilitátora, ale hlavní přínos

spočívá v jeho spolupráci se členy skupiny, kdy o atmosféře a dynamice skupiny rozhodují především sami členové.

Vedle přístupů sociálních pracovníků k praxi jsou pro nás v této bakalářské práci nejdůležitější role sociálních pracovníků. Sociální pracovníci vykonávají řadu rolí, které se překrývají. V praxi pracovník nezastává čistě jednu z rolí, ale může jich zastávat v různém poměru i více. Různé role mohou sociální pracovníci zastávat zejména kvůli náplni jejich práce a činnostem, které vykonávají. Vliv na to může mít i vedení organizace ve které pracují (Řezníček, 1994).

Řezníček (1994, s. 57-58) definoval 9 rolí sociálních pracovníků:

- **Pečovatel nebo poskytovatel služeb**
- **Zprostředkovatel služeb**
- **Cvičitel (učitel) sociální adaptace**
- **Poradce nebo terapeut**
- **Případový manažer**
- **Manažer pracovní náplně v zařízení**
- **Personální manažer**
- **Administrátor**
- **Činitel sociálních změn**

Ovšem ne všechny role jsou v rámci podpůrných a svépomocných skupin úplně aplikovatelné, zejména kvůli povaze skupin a činnostem, které facilitátor či vedoucí vykonává. Přesto ale považují za vhodné, vyjmenovat všechny role, a poté je případně propojit se zjištěními.

### **3.1. Role sociálního pracovníka ve skupině**

Pro správné pochopení role sociálního pracovníka v podpůrných a svépomocných skupinách, je vhodné, si nejdříve vymezit, jakou roli zastává pracovník ve skupinách v širším kontextu. Výhodou pro sociálního pracovníka pracujícího se skupinami je osobní sebezkušenostní výcvik a pravidelná supervize, během počátku jeho práce se skupinami (Kuzníková, 2013). Sociální pracovník v práci se skupinou se zaměřuje na pomoc a podporu jak jednotlivců, tak skupiny jako celku. Cílem jeho práce je respektovat zásady pomoci členům

dosáhnout co nejvyšší míry nezávislosti a soběstačnosti. Skupinu řídí tak, aby tím podporoval její rozvoj a růst (Truhlářová, 2014).

Truhlářová (2014) definovala v jednotlivých modelech práce se skupinou i roli sociálního pracovníka:

- **Model společných cílů** – sociální pracovník zastává formální postavení, skupina funguje na demokratických principech.
- **Interakční model** – v tomto modelu plní sociální pracovník funkci facilitátora a mediátora, čímž pomáhá skupině předcházet či případně řešit konflikty.
- **Model nápravný neboli terapeutický** – sociální pracovník se snaží pomoci dosáhnout pozitivní změny.

Je třeba pamatovat na to, že stejně jako sociální pracovník v praxi nezastává pouze jednu roli, stejně tak se neorientuje čistě na jeden model (Truhlářová, 2014).

Sociální pracovník má ve skupině roli vedoucího skupiny, se kterou se pojí určité povinnosti a náležitosti. Vedoucí skupiny by měl vždy myslet na každého klienta jednotlivě, a na skupinu jako celek, která je také jeho „klientem“. Vedoucí skupiny pomáhá budovat vztah mezi jednotlivci. Zároveň není pouze vedoucím, ale také průvodcem, jehož úkolem je nalézt efektivní způsob vzájemné pomoci. Jeho ale nejdůležitější funkcí a činností je podpora a pomoc členů skupiny (Kuzníková, 2013).

### **3.2. Role sociálního pracovníka v podpůrných a svépomocných skupinách**

Role sociálních pracovníků se může v jednotlivých podpůrných a svépomocných skupinách lišit, přesto se různým autorům na základě vlastních výzkumů podařilo nalézt znaky a společné rysy, ve kterých se shodují. V převážné většině zahraničních publikací jsem se setkala s pojmem „*professional*“ v kontextu podpůrných a svépomocných skupin, který lze interpretovat jako blíže nespecifikovaného profesionála či odborníka, který se v těchto skupinách angažuje. V této kapitole budu diskutovat, jakou roli, případně role může sociální pracovník zastávat v těchto skupinách. Jednotlivé role jsem rozdělila na základě osobního přesvědčení a vyhodnocení činností, které jsou v kontextu podpůrných a svépomocných skupin. Nejedná se o žádné oficiálně zakotvené dělení, jedná se spíše o rozdělení, které má čtenáři usnadnit orientaci ve vykonávaných činnostech sociálním pracovníkem v rámci těchto skupin.

Tyto role se jako každá role prolínají a sociální pracovník může postupem času zastávat role všechny, či jich mít více najednou.

### 3.2.1. Vedoucí a facilitátor skupiny

Nejvýraznější role, kterou může sociální pracovník v podpůrných a svépomocných skupinách zastávat, je role facilitátora či vedoucího skupiny, případně obojí. Hlavní rozdíl mezi facilitátorem a vedoucím skupiny spočívá v tom, že vedoucím skupiny se může stát i laik, který má zkušenost s problematikou, na kterou se podpůrná či svépomocná skupina zaměřuje, kdežto facilitátor je role, kterou zastávají pouze odborníci (Kurtz, 2004; Toseland a Rivas, 2017; White a Madara, 1998). Mnoho skupin má více vedoucích, kteří mohou být různou obměnou odborníků a laiků (Kurtz, 2004). Facilitátor je odborník, v našem kontextu sociální pracovník, který nemusí být automaticky vedoucím skupiny, ale může být pouze „poradcem“ pro vedoucí skupiny, který disponuje odbornými znalostmi a vazbami na sociální služby a různé organizace, na které se členi skupiny mohou obrátit (Kurtz, 2004). V praxi ale nejsou vymezeny hranice mezi rolí vedoucího a facilitátora skupiny, spíše se překrývají a jak jsem již zmínila, je velmi časté že jedna osoba zastává obě role. Činnosti popsané v této kapitole může zastávat jak vedoucí skupiny, tak i facilitátor, záleží vždy na jednotlivé skupině.

Aby skupina mohla fungovat, je třeba aby vedoucí či facilitátor skupiny zorganizoval a realizoval schůzky skupiny. To obnáší zajištění místa schůzek, je třeba si i stanovit kdy, jak často a jak dlouho budou schůzky probíhat. Na schůzky mohou docházet různí řečníci či přednášející, kteří mají buď vlastní zkušenost s problematikou, kterou se skupina zabývá, nebo mají odborné znalosti. Vedoucí či facilitátor tyto řečníky vyhledává a kontaktuje (King et al., 2000; Šik, 2008).

Vedoucí či facilitátor skupiny pomáhá členům sdílet mezi sebou své zkušenosti, myšlenky a pocity, učí členy vzájemné empatii. Musí myslet i na to, že někteří členi se mohou cítit izolovaní, stigmatizovaní a jeho cílem je členům pomoci tyto pocity překonat. Toho se snaží dosáhnout pomocí normalizování a potvrzování jejich zkušeností, díky tomu členi vědí, že v situaci nejsou sami a jejich pocity jsou zcela validní (Toseland a Rivas, 2017; Šik, 2008). Zároveň má vedoucí či facilitátor zodpovědnost za udržování rovnováhy mezi potřebami nových členů a stávajících členů, jelikož jejich potřeby se většinou liší (Walsh et al., 1997). Je tedy převážně psychickou podporou členům skupiny a jejich průvodcem.

Neodmyslitelnou součástí role vedoucího či facilitátora skupiny jsou organizační povinnosti, které zahrnují mnoho činností. Pracovník jakožto vedoucí a mnohdy i jako facilitátor je kontaktní osobou skupiny, takže se musí aktivně věnovat jednání s členy skupiny a se zájemci o vstup do skupiny, což obnáší vyřizování telefonických hovorů, příp. e-mailů. Pracovník zájemcům představuje skupinu, její téma a sděluje důležité informace týkající se skupiny, také odpovídá na otázky zájemce (Walsh et al., 1997; Kurtz, 2004).

Sociální pracovník se zároveň snaží zjistit základní informace o zájemci a jeho situaci. Tyto informace by si v ideálním případě měl poznamenat, aby je nemusel zájemce při dalších případných rozhovorech opakovat. Díky tomu je pro pracovníka snazší navázat se zájemcem vztah, který je velmi důležitý. Zájemce se díky navázanému kontaktu s alespoň jedním člověkem ze skupiny spíše rozhodne do skupiny přidat. Mezi samozřejmé vlastnosti pracovníka by měla patřit empatie a trpělivost, zejména během komunikace se zájemci, je třeba respektovat jejich rozhodnutí se nepřidat. Pracovník má za úkol předávat informace o zájemcích a případných nových členech skupiny dalším vedoucím skupiny, pokud nějací další jsou. Když na schůzku skupiny dorazí nový člen, pracovník by ho měl přivítat a představit dalším členům. Vstup do skupiny pro nového člena bývá snazší a příjemnější kvůli navázanému vztahu s pracovníkem, přivítání a představení (Walsh et al., 1997).

Mezi další náplň vedoucích pracovníků patří zajištění různých informačních materiálů, které by mohly být užitečné členům podpůrných a svépomocných skupin. Jedná se např. o letáčky, brožury týkající se problematiky, na kterou se zaměřují, či přímo propagační materiály různých služeb a organizací. Díky tomu mohou členové zjistit více informací o dané problematice a získat kontakt na další možné zdroje podpory (Walsh et al., 1997).

Velmi podstatná je i samotná propagace skupiny, jelikož bez nových členů skupina dlouho nepřežije. Proto je potřeba, aby se o skupině vědělo. Pracovník jako vedoucí skupiny má na starosti propagaci skupiny. To může dělat prostřednictvím novin, rádia či televizních rozhovorů, také může posílat e-maily či letáky různým organizacím, které působí v oblasti, na kterou se skupina zaměřuje (Walsh et al., 1997). V současné době by se neměly podceňovat ani internetové stránky skupiny, díky kterým se může o skupině dozvědět více lidí, protože jsou snadno dohledatelné a přístupné všem.

Role vedoucího či facilitátora skupiny je velkou výzvou, jelikož obnáší širokou škálu činností. Tato role je klíčová pro fungování podpůrných a svépomocných skupin a sociální pracovníci mají dobré předpoklady pro plnění této role, zejména kvůli základní orientaci

v mnoha náročných životních situacích, aktivnímu naslouchání, přehledu o sociálních službách a dávkách sociálního zabezpečení.

### **3.2.2. Konzultant skupiny**

Sociální pracovník, který plní roli konzultanta má menší vhléd do fungování skupiny, přesto se to různí dle individuální skupiny. Jeho hlavní přínos spočívá v konzultování s vedoucími skupiny, kteří mohou být laiky, či odborníky z odlišné oblasti (např. psychologie), kteří potřebují poradit buď se vzniklými problémy ve skupině nebo potřebují rady týkající se vedení podpůrné či svépomocné skupiny. Sociální pracovník může být požádán o pomoc s téměř jakoukoliv činností zmíněnou v rámci role vedoucího či facilitátora skupiny (Kurtz, 2004; Toseland a Rivas, 2017). Toseland a Rivas (2017) zmiňují, že sociální pracovník může sloužit především jako referenční zdroj, může být požádán o pomoc se zajištěním místa schůzek a další způsob podpory skupiny, jako třeba tisk propagačních materiálů (letáků, brožur), nebo šíření povědomí o skupině mezi svými klienty a kolegy. Autoři dále uvádí, že sociální pracovník může být dokonce přizván jako řečník na schůzky skupiny, kde se může podělit o své znalosti a zkušenosti. King et al. (2000) vidí potenciální přínos sociálních pracovníků v tom, že mohou vedoucím skupiny poskytnout rady, aby skupina co nejlépe fungovala. Autoři uvádí, že se může jednat např. o to, jak vytvořit atmosféru ve skupině, v níž by se členové cítili dobře, aby mohli sdílet své pocity a obavy.

### **3.2.3. Spoluzakladatel skupiny**

Přínos a roli sociálních pracovníků při zakládání skupiny zkoumají autoři (White a Madara, 1998; Wituk et al., 2003) v kontextu svépomocných skupin, přesto si myslím že se sociální pracovníci mohou podílet i na založení podpůrné skupiny, či ji mohou založit přímo oni sami. Přesto je tato role více význačná pro svépomocné skupiny, které chtějí poté fungovat samostatně. Podpůrné skupiny vedeny odborníkem většinou nepotřebují takový rozsah podpory, protože sám zakladatel a vedoucí skupiny je odborníkem, který může mít dostatečné znalosti a schopnosti, aby zvládl podpůrnou skupinu založit bez pomoci sociálního pracovníka. Pojem spoluzakladatel jsem zvolila proto, abych odlišila tuto roli od role konzultanta, protože tyto role mohou být téměř identické, ale role spoluzakladatele je specifická v tom, že sociální pracovník je u zrodu skupiny a podílí se na jejím zorganizování.



White a Madara (1998, s. 53-56) formulovali 10 kroků a doporučení pro odborníky, kteří pomáhají se založením svépomocné skupiny. Jednotlivé kroky zároveň popisují proces vzniku svépomocných skupin:

- 1. Získání základních znalostí o dynamice a přínosu svépomocných skupin.** Sociální pracovníci většinou již mají základní povědomí o tom, jaké jsou potřeby svépomocných skupin a v jakém smyslu mohou být svépomocné skupiny doplněním odborných služeb a péče. Přesto je dobré v tomto směru získat co nejvíce informací, nejpřínosnější způsob je navštívit schůzku skupiny, která je otevřená odborníkům (White a Madara, 1998).
- 2. Hodnotí současné modely a skupiny.** Nezbytné před samotným založením svépomocné skupiny je mít jistotu, že je potřebná, a také zjistit, zda existují nějaké skupiny zabývající se tímto problémem. V ideálním případě by v okolí neměla být žádná podobná skupina, aby si skupiny vzájemně nenarušovaly svou činnost a měly dostatek členů (White a Madara, 1998). Myslím si, že pokud se skupina chce zaměřit na nějakou široce rozšířenou problematiku na kterou jedna skupina nestačí, tak samozřejmě není od věci založit další skupinu.
- 3. Nalézt osoby, které mají zájem založit skupinu.** K založení jakékoli skupiny je třeba více osob, proto je nutné nalézt alespoň 2 osoby, které se potýkali s problematikou a kteří projeví zájem o založení skupiny. Nestačí mít osoby, které chtějí být členy skupiny, je třeba mít někoho, kdo má zkušenost se zvládnutím daného problému a chuť pomáhat ostatním. Potencionální zakladatele skupiny může sociální pracovník najít díky kontaktům s dalšími sociálními pracovníky či jinými odborníky a organizacemi, další možnost je představit svůj záměr na konferencích týkajících se daného tématu či vzdělávacích programech (White a Madara, 1998). Wituk et al. (2003) z druhé perspektivy popsali, že sociálního pracovníka vyhledají z vlastní iniciativy osoby, které chtějí založit skupinu. Podle autorů těmto osobám může sociální pracovník pomoci nalézt další osoby se stejným zájmem.
- 4. Utvoření jádra skupiny.** Dalším krokem je setkání na schůzce, během které se lidé se společným zájmem založit svépomocnou skupinu sdružují, a utváří takzvané „jádro skupiny“. Všichni členi by se měli zavázat k tomu, že budou pomáhat a přispějí k rozvoji svépomocné skupiny (White a Madara, 1998). Sociální pracovník také povzbuzuje lidi, kteří se rozhodli založit svépomocnou skupinu, k tomu, aby skupinu vedli společně (Wituk et al., 2003).

5. **Vyjasnění a vymezení vztahu.** Jelikož se zabýváme založením svépomocné skupiny, které bývají převážně samostatné a vedené laiky, je třeba si vymezit roli sociálního pracovníka v takové skupině. Nejvhodnější role v této fázi je role konzultanta, protože role vedoucího skupiny má později za následek závislost na pracovníkovi a nesamostatnost skupiny. Sociální pracovník pomáhá jádru skupiny (vedoucím) s organizací skupiny, identifikací zdrojů, získáváním potřebných dovedností pro vedení skupiny, s rozvinutím programu skupiny a spolupracuje s nimi při řešení problémů (White a Madara, 1998).
6. **Pomoc s plánováním a propagací první schůzky skupiny.** Sociální pracovník se snaží vedení skupiny usnadnit první schůzku. Může pomoci především doporučením vhodného místa pro realizaci schůzek (Wituk et al., 2003). Dále může pomoci skupinu propagovat pomocí svých kontaktů. Informuje další odborníky, organizace či sociální služby, které mohou následně informovat své klienty a skupinu jim doporučit (White a Madara, 1998).
7. **Asistence na první schůzce.** Během první schůzky skupiny je sociální pracovník převážně opora pro vedení skupiny, může plnit roli řečníka na schůzce, dokonce se může podílet na vedení skupiny. Kvůli budoucí samostatnosti a autonomii skupiny by ale jeho role měla být minimální, pokud je to možné a v možnostech vedoucích skupiny (White a Madara, 1998).
8. **Poradenství ohledně plánů na další schůzky a pokračování v organizačním rozvoji.** Každá schůzka by měla mít vymezený čas, během kterého se diskutuje další organizační vývoj skupiny a jakým způsobem budou probíhat budoucí schůzky. Mnoho skupin zve na své schůzky řečníky, promítá si filmy či dokumenty, a může dokonce mít vlastní vzdělávací program pro členy, zaměřující se na společný problém. Sociální pracovník pomáhá s rozvojem skupiny v rozsahu, v jakém mu to umožňuje samotná skupina a jeho schopnosti (White a Madara, 1998).
9. **Identifikace a řešení zvláštních problémů.** Sociální pracovník jakožto konzultant může být velmi nápomocný při řešení problémů, které se ve skupině vyskytnou. Jeho úkolem není problém vyřešit, ale jedná se o skupinovou práci, na které se podílí všichni členové skupiny a vyřešení problému by mělo být primárně na nich (White a Madara, 1998).
10. **Přezkoumání a vyhodnocení role sociálního pracovníka.** Na konci každé konzultace by sociální pracovník spolu s konzultujícím/i měl vyhodnotit svou roli ve skupině. V případě, že skupina funguje samostatně a bez problémů, jeho role konzultanta může

zaniknout. Pokud si to skupina přeje, sociální pracovník může zastávat roli příležitostného konzultanta, kterého mohou kontaktovat, pokud se vyskytne nějaký problém. Sociální pracovník může začít zastávat i jiné role, než které zastával dosud. Například se může stát kontaktní osobou skupiny, která je v kontaktu s různými organizacemi a sociálními službami, může se nadále zúčastnit schůzek skupiny, ovšem s tím rozdílem, že zde bude přítomen, aby zodpovídal otázky, které se týkají pouze jeho odbornosti, a ne samotné skupiny. Také může být požádán, aby převzal další dočasné role, jako příklad autoři uvádí školitele v budování dovedností (White a Madara, 1998).

### **3.2.4. Propojení s typologií rolí sociálních pracovníků dle Řezníčka (1994)**

Když bychom se role sociálních pracovníků v podpůrných a svépomocných skupinách, které jsou takto rozděleny pouze pro potřeby této bakalářské práce, pokusili propojit s rolmi, které vyjmenoval Řezníček (1994) můžeme přijít se zajímavými zjištěními. Samozřejmě se jedná pouze o mé osobní přesvědčení a vnímání, na základě práce s odbornou literaturou. Celý výčet rolí identifikovaných Řezníčkem (1994) je uveden v kapitole 3.

Jak bylo zmíněno v předchozích kapitolách, sociální pracovníci disponují odbornými znalostmi dané problematiky a vazbami na různé sociální služby či organizace které se zabývají problematikou dané skupiny (Kurtz, 2004). Tím pádem mohou členům poskytnout informace o dalších možnostech pomoci, jako jsou již zmíněné sociální služby a další organizace, zároveň mohou klientům poradit i v rámci sociálních dávek. S tímto koresponduje role zprostředkovatele služeb dle Řezníčka (1994). Autor uvádí, že sociální pracovník odkazuje klienty na další sociální služby či jiné zdroje pomoci, jelikož klienti nemají vždy přehled a vlastně je ani nenapadlo, jaké sociální služby existují a jaké by mohli případně využít. V našem kontextu může pracovník členovi či členům doporučit další služby, předávat informace či informační materiály (Walsh et. al, 1997). Řezníček (1994) tvrdí, že sociální pracovník zastává funkci situačního diagnostika, odhaduje dostupné zdroje pomoci, informuje klienta, obhajuje jeho potřeby a doporučuje klientovi jiné služby. Ovšem je otázka, jak toto přesně funguje v praxi, zda má sociální pracovník v podpůrné či svépomocné skupině prostor “diagnostikovat” situace členů a hájit jejich potřeby, jelikož se přeci jen nejedná o práci s jednotlivcem ale se skupinou, a sociální pracovník musí mít v pozornosti všechny členy skupiny a přistupovat k nim rovnocenně. Zároveň si ale myslím, že předávání informací a doporučování dalších služeb a organizací by mohlo být v praxi realizovatelné.

Druhou rolí podle Řezníčka (1994) je cvičitel (učitel) sociální adaptace, který pracuje s klientem na změně jeho chování tak, aby mohl účinněji řešit své problémy. Učí klienta sociální a adaptační dovednosti, povzbuzuje ho ke změnám chování a snaží se předcházet potencionálním krizím. S tímto se shoduje Truhlářová (2014), která uvádí, že sociální pracovník ve skupině se snaží pomoci dosáhnout pozitivní změny. V rámci podpůrné a svépomocné skupiny se sociální pracovník snaží pomoci členům zvládat náročné situace, a případně jim i předcházet (Kuzníková, 2013; Havránková, 2013a; Toseland a Rivas, 2017). Ovšem nejde zde tolik o učení, jako spíše o zvědomování rizik a podporu.

Podle role poradce nebo terapeuta dle Řezníčka (1994) sociální pracovník pracuje s klientem na získání náhledu na jeho postoje, pocity a jednání, čímž chce pomoci jejich osobnímu růstu a přizpůsobení se. V podpůrné a svépomocné skupině sociální pracovník potvrzuje a normalizuje emoce a zkušenosti členů, díky čemuž mohou členové získat nový pohled a uvědomit si, že jsou jejich emoce zcela adekvátní (Kuzníková, 2013; Toseland a Rivas, 2017).

# EMPIRICKÁ ČÁST

## 4. METODOLOGIE

V této kapitole popíši samotný průběh výzkumu, představím cíl mého výzkumu spolu s výzkumnou otázkou, na kterou se prostřednictvím výzkumu snažím nalézt odpověď. V rámci této kapitoly dále představím metodu sběru dat a jejich následnou analýzu. Budou představeni účastníci výzkumu, postoj výzkumnice k tématu a reflektována etická stránka výzkumu.

### 4.1. Cíl výzkumu

Již z názvu mé bakalářské práce může být patrné, co bude hlavním cílem výzkumu. Cílem výzkumu je nalezení odpovědi na hlavní výzkumnou otázku, která zní: *“Jaká je role sociálních pracovníků v podpůrných a svépomocných skupinách?”*. V rámci výzkumu se snažím zmapovat, jaké činnosti sociální pracovníci v rámci podpůrných a svépomocných skupin vykonávají a jaká je náplň jejich práce, a čím mohou být skupině prospěšní. Zároveň mě i zajímá, jak oni sami svou roli ve skupině reflektují a nahlíží na ni.

### 4.2. Metoda sběru dat

Pro sběr dat jsem využila metody polostrukturovaného rozhovoru, protože mi umožňoval mít předem stanovená témata a otázky na které se budu účastníků dotazovat, ale zároveň poskytuje prostor pro rozvíjení dalších témat a sdělení účastníků. Mišovič (2019) uvádí, že polostrukturovaný rozhovor obsahuje předem připravené otázky, které slouží k nalezení zkoumaných témat, díky detailním odpovědím. Autor za nejdůležitější část rozhovoru považuje jeho jádro, kterým je pro výzkumníka závazné schéma rozhovoru, jež se skládá z témat a otázek, ke kterým je nutné se během rozhovoru dostat. Proto jsem si před samotnými rozhovory vypracovala osnovu polostrukturovaného rozhovoru (viz Příloha č. 1), která mi během samotného rozhovoru poskytovala oporu a měla jsem možnost do ní nahlédnout. Zároveň jsem osnovu v průběhu realizování rozhovorů upravovala, protože účastníci zmiňovali i témata, která jsem v osnově neměla, a vnímala jsem je jako přínosná. S účastníky jsem realizovala 5 rozhovorů, 2 při osobním setkání a 3 v online prostředí. Účastníkům jsem prostřednictvím e-mailu předem zaslala informovaný souhlas s účastí na výzkumu (viz Příloha č. 2), aby měli možnost si ho předem přečíst a zhodnotit, zda se opravdu chtějí na výzkumu

podílet, spolu s osnovou polostrukturovaného rozhovoru (viz Příloha č. 1), aby měli možnost se na rozhovor připravit a měli představu o tom, na co se jich budu dotazovat.

S dalšími 2 participanty jsem komunikovala prostřednictvím e-mailu, protože participanti sdělili že není v jejich časových možnostech realizovat rozhovor, a sami mi nabídli možnost zaslat jim otázky, které mi zodpoví. Těmto participantům jsem prostřednictvím e-mailu zaslala otázky (viz Příloha č. 3), součástí byl i informovaný souhlas, který vyjadřovali zodpovězením otázek. Tento sběr dat byl odlišný oproti ústním rozhovorům, jelikož se participanti v e-mailu vyjadřovali stručněji a více strukturovaně než participanti během ústního rozhovoru. Také zde není možnost ihned zareagovat na vyjádření případně se ihned doptat, jak byl výrok zamýšlen, měla jsem pouze možnost prostřednictvím e-mailu položit doplňující otázky a případně poprosit o upřesnění, ale v komunikaci byly prodlevy. Samozřejmě zde chyběla i neverbální komunikace, ať už mimika nebo tón a zbarvení hlasu.

#### **4.4. Participanti**

Participanty jsem cíleně oslovovala prostřednictvím e-mailu, kontakt na ně jsem našla skrze webové stránky existujících podpůrných a svépomocných skupin, kontakt na 1 participanta jsem dostala skrze osloveného pracovníka jiné svépomocné skupiny, který se do výzkumu nemohl zapojit, jelikož nebyl sociální pracovník. Celkový počet participantů na výzkumu je 7, z nichž je 6 žen a 1 muž. Z důvodu, že se do výzkumu zapojil pouze 1 muž jsem se rozhodla dále o participantech vyjadřovat pouze v mužském rodě, aby byla zajištěna anonymita participantů a návaznost textu. Všichni participanti jsou sociální pracovníci, kteří mají zkušenost s prací s podpůrnou nebo svépomocnou skupinou a pracují s těmito skupinami v různých krajích ČR. Celkem 3 participanti pracují se svépomocnou skupinou, další 3 s podpůrnou skupinou a 1 participant pracuje se skupinou, která vystupuje pod názvem rodičovská skupina, ale sám participant ji označil spíše za skupinu podpůrnou.

#### **4.5. Analýza dat**

Respondenti byli předem informováni o tom, že rozhovor bude nahráván pro potřeby pozdějšího přepisu. Všichni participanti s tímto souhlasili. S přepisem rozhovorů mi pomohla automatická transkripce v MS Word, která ovšem nebyla příliš spolehlivá, a proto jsem každý přepis ručně kontrolovala a upravovala tak, aby se shodoval s nahrávkou rozhovoru. Pro analýzu dat jsem se rozhodla využít kvalitativní obsahovou analýzu s využitím kódování. Špiláčková (2014) za cíl obsahové analýzy považuje zjištění četnosti prvků v textu, díky čemuž

je pak možné následně identifikovat, organizovat a získávat data, která jsou následně uspořádána podle svého obsahu. V kvalitativním přístupu autorka považuje za výsledek výzkumné práce utříděná a popsaná data. K identifikaci a organizaci dat jsem se rozhodla využít otevřené kódování. Autoři (Šed'ová, 2007; Strauss a Corbinová, 1999, Toušek, 2012) otevřené kódování charakterizují jako část analýzy, která spočívá v rozebrání textu na samostatné jednotky, kterým jsou přidělena jména neboli kódy na základě jejich významu, která slouží ke kategorizaci. Mezi následnými kategoriemi jsou hledány souvislosti a vztahy, které slouží k vyvození teoretických závěrů (Toušek, 2012). Následné přepisy rozhovoru jsem začala kódovat prostřednictvím MS Word, přímo v textu jsem si dané kódy zvýrazňovala a následné kódy jsem zaznamenávala do tabulky v MS Excel. Tabulka mi umožňuje mít přehled v tom, jak často se daný kód v rozhovorech vyskytuje. Následně jsem kódy rozčlenila do obecnějších kategorií neboli témat.

#### **4.6. Etická reflexe výzkumu**

Během realizace výzkumu jsem se snažila myslet i na etické hledisko výzkumu. Zejména jsem chtěla vystupovat transparentně, proto jsem se během oslovování potenciálních participantů nejdříve představila já jako výzkumnice, a poté jsem představila svou bakalářskou práci a výzkum. I z tohoto důvodu jsem využila svůj univerzitní e-mail, aby participanté věděli, že jim opravdu píše student univerzity. Jak jsem již naznačila, během oslovování potenciálních participantů jsem uváděla, co budu během výzkumu zkoumat, aby se participanté mohli rozhodnout, zda se na výzkumu chtějí podílet, a zda se vůbec pro výzkum hodí. Vždy před uskutečněním rozhovoru jsem participantům v e-mailové příloze zaslala informovaný souhlas s účastí na výzkumu (viz Příloha č. 2), aby měli možnost se s ním seznámit, a případně vyjádřit nesouhlas s některými body, což se ale nestalo ani u jednoho participanta. V informovaném souhlasu jsem se snažila pamatovat na důležité zásady etického jednání, jako jsou anonymita a svoboda odmítnutí (Hendl, 2005, s. 155). Během osobních rozhovorů jsem já jakožto výzkumnice podepsala informovaný souhlas v tištěné podobě spolu s participantem, kdy měla každá strana své vyhotovení. U online rozhovorů vyjadřoval participant souhlas ústně, po mém shrnutí informovaného souhlasu. Samotný rozhovor a pokládání otázek započalo až po vyjádření informovaného souhlasu. Během práce s daty, ať už s nahrávkami rozhovorů či jejich přepisy jsem soubory anonymizovala a participantům přidělila čísla. V případě, že byla během rozhovoru zmíněna nějaká jména osob či názvy organizací, byla tato část cenzurována, aby nebyl participant identifikovatelný. I z tohoto důvodu jsem se

rozhodla o participantech referovat pouze v mužském rodě, jak jsem již zmínila v kapitole 4.4., případné přímé citace v kapitole se zjištěními budou rovněž převedeny do tohoto rodu, aby byla zachována anonymita participantů.



## 5. ZJIŠTĚNÍ

V této kapitole budu prezentovat svá zjištění, ke kterým jsem dospěla prostřednictvím analýzy dat realizovaného výzkumu, který jsem podrobněji popsala v předchozí kapitole. Mohou se zde objevovat přímé citace, či úryvky z rozhovorů, s čímž participanti souhlasili. Citace budou samozřejmě anonymizovány a na participanty bude odkazováno prostřednictvím přidělených čísel. Chtěla bych zde prostřednictvím zjištěných dat získaných prostřednictvím uskutečněných rozhovorů s participanty nastínit, jak může vypadat role sociálních pracovníků v podpůrných a svépomocných skupinách, a jak ji sami někteří participanti reflektovali. Zjištění jsou tématicky rozdělena do kapitol podle rolí, které sociální pracovník ve skupinách zastává a do jednotlivých aspektů, které s danou rolí souvisí. Poslední kapitola je věnována vlastnímu postoji a vnímání role participantů.

### 5.1. Zakladatel a organizátor skupiny

Na počátku jakékoli podpůrné či svépomocné skupiny musí samozřejmě nejdříve dojít k jejímu vzniku, a k tomu je potřeba, aby skupinu někdo založil. Role zakladatele skupiny je v této fázi nepostradatelná, a zároveň je to role, kterou zastávají i sociální pracovníci. Důkazem je zkušenost celkem 4 participantů se založením podpůrné či svépomocné skupiny, kdy sociální pracovníci plnili roli zakladatele či spoluzakladatele skupiny spolu se svými spolupracovníky. Role obnáší rozhodování o různých aspektech skupiny a plánování samotné realizace skupiny. Tyto aspekty budou blíže popsány v následujících kapitolách. Zároveň jde role zakladatele ruku v ruce s rolí organizátora. Role organizátora skupiny může být součástí role zakladatele, ale může existovat i samostatně, je tomu tak zejména v případě, kdy sociální pracovník nebyl přítomen u založení podpůrné či svépomocné skupiny, ale organizuje ji během její realizace, s čímž mají zkušenost 3 participanti. Právě některé, v následujících kapitolách popsané, činnosti jsou součástí jak role zakladatele, tak role organizátora, a z toho důvodu jsem se rozhodla tyto role vložit do jedné společné kapitoly.

#### 5.1.1. Poptávka

Aby mohla podpůrná či svépomocná skupina vůbec vzniknout, musí existovat osoby, které bude sdružovat a kterým bude prospěšná. S tím souvisí poptávka po těchto skupinách. První výzva, které zakladatel skupiny musí čelit, je právě zhodnocení, zda existuje dostatečná poptávka po podpůrné či svépomocné skupině.

Poptávku mohou identifikovat samotní sociální pracovníci at' už jako zakladatelé skupiny, nebo jim může být představena jejich spolupracovníky. Ale vždy by měla být identifikována na základě práce s klienty či hlubší znalosti cílové skupiny a zakladatelé by ji měli kriticky reflektovat, aby měli jistotu, že skupina bude mít dostatek členů pro svou existenci. Tato myšlenka je podpořena vyjádřením participantů, kteří uváděli, že identifikovali skupinu osob ve společné situaci a z tohoto důvodu se rozhodli skupinu založit. Správné posouzení potřebnosti skupiny je velmi důležité, protože 2 participanti uvedli, že z důvodu nízkého zájmu některé skupiny, které iniciovali, zanikly. Podobnou myšlenku vyjadřují White a Madara (1998), kteří pokládají za nejdůležitější mít jistotu v tom, že je skupina přínosná a zjistit, zda v okolí neexistuje nějaká jiná skupina s tímto zaměřením. Poptávka může přijít i ze strany samotných klientů, kterou sdělí sociálnímu pracovníkovi, a ten s ní nadále pracuje. S tím má zkušenost Participant č. 7: „*Také pro mě byli motivací samotní klienti, kteří potřebu potkávat se s někým ve stejné situaci často zmiňovali.*“

Sociální pracovník, potažmo zakladatel, tedy plní i roli jakéhosi hodnotitele či posuzovatele poptávky a přínosu podpůrné a svépomocné skupiny, právě z důvodu, aby skupina mohla co nejdéle fungovat a nedošlo k jejímu zániku z důvodu nízkého zájmu.

Od poptávky se poté odvíjí zaměření skupiny neboli cílová skupina, použijeme-li pojem ze sociální práce. Cílová skupina skupiny se často shoduje s cílovou skupinou služby či organizace ve které sociální pracovník pracuje, protože právě s ní je sociální pracovník v úzkém kontaktu a má přehled o potřebách klientů.

### **5.1.2. Získání financí**

Aby skupina mohla fungovat, jsou zapotřebí finanční prostředky. I to může být součástí role zakladatele skupiny. Tři participanti zmínili, že skupina vznikla na základě projektu, který jim poskytoval finance na založení a realizaci skupiny. S tím souvisí tedy nutnost napsat projekt a poté ho realizovat. Dalším zdrojem financí mohou být i firemní dary, což zmínil Participant č. 5: „*Když jsme začínali se svépomocnými skupinama, tak jsme vlastně měli projekt od (donor) ten byl na 1 rok. Pak jsme vlastně měli nějakých 8 měsíců, jsme pokračovali s projektem podpořeným od (donor), takže to jako plynule jakoby přešlo. A teď to máme třeba tak, že máme na to firemní dary. Takže stejně jako vlastně každý rok na jakoukoliv službu, kterou poskytujeme, sháníme různé zdroje finančních prostředků.*“

Sociální pracovník tedy může plnit i roli vedoucího projektu či fundraisera, který má na starosti napsání projektu, případně zajištění finančních prostředků z jiných zdrojů. Tuto roli mohou nejčastěji zastávat vedoucí organizace či služby, pokud je skupina nějakou takovouto organizací či službou zastřešena. Role fundraisera se nevyklučuje s rolí zakladatele skupiny, protože jeden participant je ředitelem služby, který má na starosti získávání financí, a zároveň je spoluzakladatelem svépomocné skupiny. Pokud se sociální pracovník rozhodne organizovat podpůrnou či svépomocnou skupinu na volné noze, je zajištění finančních prostředků nedílnou součástí jeho role zakladatele. Takto nastavené to má jeden participant, kdy jsou setkání podpůrné skupiny placené a tím členové přispívají na úhradu nákladů a zároveň i zaplacení času sociálního pracovníka, který organizací a vedením skupiny tráví.

#### **5.1.4. Zajištění prostoru**

Převážná většina participantů pracuje s podpůrnými či svépomocnými skupinami, které zastřešuje nějaká sociální služba či organizace a setkání probíhají v jejich prostorech, tím pádem mají zajištěny stabilní prostory. I v zajištění prostoru mohou mít sociální pracovníci svou roli. Jeden participant zmiňoval, že při založení skupiny bylo nutné upravit a rekonstruovat prostory v organizaci, aby zde bylo možné setkání realizovat. Musel tedy zajistit stavební firmu, která prostory zrekonstruuje. Tento participant uvedl, že se spolu s vedoucími skupin podílel na rozhodování o úpravách a zařizení prostoru za účelem vytvoření příjemné a útulné atmosféry.

Na tom, že sociální pracovník může zajišťovat místo setkání se shoduje několik autorů (King et al., 2000; Šik, 2008; Toseland a Rivas, 2017; Wituk et al., 2003). Role zakladatele může tedy zahrnovat buď přímo vyhledání a zajištění prostoru pro realizaci setkání podpůrné či svépomocné skupiny, nebo zajištění úpravy prostoru. Plní tedy roli jakéhosi koordinátora prostoru, který je zodpovědný za to, aby byly prostory vhodné a ideálně zařízeny tak, aby působily komfortně, což bylo několikrát participanty zmíněno.

#### **5.1.5. Časový harmonogram**

Pro stabilní fungování skupiny je třeba si stanovit, jak často a jak dlouho bude skupina probíhat, jak zmiňují i další autoři (King et al., 2000; Šik, 2008). Sociální pracovník plní roli časového koordinátora, který rozhoduje, kdy bude skupina realizována a plánuje setkání dopředu. Na základě vyjádření 2 participantů bylo zjištěno, že při rozhodování, v jakém časovém rozmezí a kdy budou skupiny probíhat je důležité se přizpůsobit členům skupiny a jejich časovým možnostem (např. pokud jsou členy skupiny osoby pracující, není vhodné

skupiny organizovat dopoledne). Participant, který vede skupinu pro dospívající zmiňoval, že zvolili nevhodnou denní dobu setkávání, a do budoucna by ji ještě chtěli upravit, jelikož mají členové skupiny poměrně velkou mezeru mezi koncem vyučování a začátkem setkání. To by mohlo být do budoucna rizikem, protože členové skupiny by se mohli rozhodnout setkání nenavštívit, protože se jim nebude chtít čekat několik hodin na setkání skupiny.

Zároveň musí sociální pracovník brát v potaz i délku setkání, aby měl každý člen dostatek prostoru se vyjádřit, ale skupina nebyla příliš dlouhá a případné zájemce svou délkou neodrazovala. Příliš dlouhé setkání skupiny může být pro členy unavující a náročné, proto je třeba aby sociální pracovník vyhodnotil, jaká délka skupiny bude ideální.

### **5.1.6. Propagace**

Walsh et al. (1997) tvrdí, že propagaci má na starost vedoucí skupiny, což zjištění částečně potvrzují. To, že s tímto stanoviskem nelze úplně souhlasit pramení z toho, že ne všichni participanti se cítí být vedoucími skupiny, ačkoliv skupinu organizují. Těmito zjištěními se ale budeme zabývat v samostatné kapitole. I další autoři (Toseland a Rivas, 2017; White a Madara, 1998) zmiňují podíl odborníků na propagaci skupiny, zejména v rámci šíření povědomí mezi klienty, spolupracovníky a dalšími službami a organizacemi, což zjištění potvrzují.

Propagace je dalším aspektem jak role zakladatele, tak role organizátora skupiny. Samotná propagace souvisí nejen se založením skupiny, ale také s její organizací a dlouhodobým fungováním. Walsh et al. (1997) zmiňují, že propagace skupiny je velmi podstatná pro dlouhodobé fungování skupiny, jelikož se skupina bez nových členů neobejde a mohla by potencionálně zaniknout. Tuto myšlenku podporuje zjištění, které bylo představeno v předchozí kapitole 5.1.1., kdy z důvodu nízkého zájmu skupiny zanikly. Sociální pracovník v roli zakladatele má propagaci ve svých rukou, i když často ve spolupráci s kolegy. Rozhoduje, jak bude propagace probíhat a jakou bude mít podobu. Sociální pracovník v roli organizátora skupinu také propaguje, ale až od chvíle, kdy se skupinou začal pracovat, jinak ale nebyly zjištěny zásadní rozdíly s tím, jak propagaci zajišťují zakladatelé. Sociální pracovníci podpůrnou či svépomocnou skupinu propagují jak skrze sociální sítě a webové stránky, tak i tištěné letáčky, které buď nosí nebo posílají na různá místa, do různých sociálních služeb či institucí. Dva participanti dokonce zmiňují, že pozvánky na skupinu a další informace týkající se skupiny zasílají prostřednictvím e-mailů klientům, kteří využívali služby. Dále mohou sociální pracovníci skupinu nabízet i v rámci individuální práce s klienty.

Sociální pracovník tedy v rámci role zakladatele a organizátora může zastávat ještě roli „propagátora“, který se snaží rozšířit povědomí o podpůrné či svépomocné skupině se kterou pracuje, aby se o skupině vědělo, a mohli se jí účastnit noví členové.

### 5.1.7. Kontaktní osoba skupiny

Jednání se zájemci o službu je běžnou součástí práce sociálního pracovníka, takže své zkušenosti mohou sociální pracovníci uplatnit i v rámci práce s podpůrnou či svépomocnou skupinou, ačkoliv v trochu jiné podobě. S osobami, které mají zájem se účastnit setkání skupiny, může jednat jak zakladatel skupiny, tak organizátor. Dva participant, kterým bychom mohli přisoudit roli zakladatele skupiny, před samotným setkáváním skupiny jednali se zájemci a jejich zkušenosti jsou lehce odlišné. „*Před vstupem do skupiny je potřeba absolvovat vstupní pohovor, během kterého se seznámím s příběhem klienta a jeho očekáváním od skupiny. Je také zvažována vhodnost účasti a přínosu skupiny. Je to také prostor pro předání informací o tom, jak skupina probíhá.*“ (Participant č. 7) Zkušenost druhého participant se lišila hlavně proto, že podpůrná skupina je určena dospívajícím, a tak sociální pracovnice jednala s rodiči. „*Ale osvědčilo se nám s těma rodičema prvně mluvit, říct si, zmapovat, teda co tomu dospívajícímu je. A zároveň jsme i po těch dospívajících chtěli, aby se nám třeba ozývali i sami, ale to se většinou nestalo. Vždycky nám volali ty rodiče, že by chtěli tady Amálku, která se sebepoškozuje třeba, dostat do nějaký jako skupiny. Takže my jsme zjistili teda nějaký jako problémy, potíže, co to dítě má, ten dospívající a podle toho jsme je vybírali trošičku. Pak jsme samozřejmě našli na nějaký jako kontraindikace, jako právě bylo třeba jako sebevražedný sklony, hospitalizace na psychiatrii, dlouhotrvající sebepoškozování, poruchy příjmu potravy, a tak.*“ (Participant č. 3) Sociální pracovníci před vstupem zájemce do skupiny mapují jeho situaci a společně hodnotí, zda je pro něj skupina vhodná a přínosná. Jednání se zájemci může probíhat již v průběhu realizování skupiny, nejčastěji zájemci o skupinu sociálním pracovníkům volají a ptají se, zda mohou na setkání přijít a zda proběhne, zároveň mohou jednat i s pracovníky jiných sociálních služeb či organizací, s čímž má zkušenost 1 participant. Zakladatelé uzavřených skupin tedy se zájemci před vstupem do skupiny nejdříve jednají a konzultují, v případě otevřených skupin toto není podmínkou. Zakladatelé či organizátoři otevřených skupin vítají kohokoli, kdo se rozhodne setkání účastnit, a není tedy nutná předchozí komunikace a na setkání může volně přijít kdokoli, stejně tak může skupinu kdykoliv opustit.

Tato role by se dala nazvat jako kontaktní osoba skupiny, s tímto pojmem pracují i autoři (Kurtz, 2004; Walsh et al., 1997), kteří se shodují se zjištěním v tom, že kontaktní osoba

vyřizuje hovory, jedná se zájemci, představuje skupinu a zodpovídá případné otázky. Autoři Walsh et al. (1997) zmiňují, že během jednání se pracovník snaží zjistit informace o zájemci, jeho situaci a navázat s ním vztah, což se shoduje se zjištěním a tím, co zmiňuje v úryvku Participant č. 7.

## 5.2. Vedoucí skupiny a facilitátor

Role vedoucího skupiny či facilitátora se v odborné literatuře v souvislosti s úlohou odborníků v podpůrných a svépomocných skupinách objevuje zdaleka nejčastěji (Kurtz, 2004; Kuzníková, 2013; Toseland a Rivas, 2017; Walsh et al., 1997). Hlavní rozdíl mezi těmito rolemi, který jsem prostřednictvím výzkumu našla, spočívá v tom, s jakou rolí se sami sociální pracovníci ztotožňují. Celkem 5 participantů nejprve uvedlo, že skupinu vedou a označili se za vedoucího skupiny, ovšem 3 z nich si později rozporují tvrzením, že se vlastně necítí být vedoucí skupiny a považují za výstižnější vyjádření, že skupinu organizují a mají na starosti jakýsi její rámeček.

Oproti tomu, 1 participant se vůbec neztotožňuje s tím, že by skupinu vedl, ale souhlasí s tím, že skupinu organizuje a zajišťuje její fungování. Pro takovéto pojetí role se nabízí role organizátora, kterou se zabývá kapitola 5.1. Ovšem tato role nezahrnuje aspekty související s průběhem setkání, které zmiňují participanté v úryvcích, a soustředí se pouze na samotnou organizaci skupiny a setkání. Sociální pracovníci tedy skupinu a členy spíše směřují, než vedou, a dohlíží na to, aby všichni členové měli dostatek prostoru na sdílení a cítili se bezpečně. Zejména zajištění bezpečné atmosféry zapadá do role facilitátora, jak ji popisují různí autoři (Kurtz, 2004; Kuzníková, 2013; Toseland a Rivas, 2017).

Role vedoucího skupiny by se tedy v souvislosti s úlohou sociálních pracovníků v podpůrných a svépomocných skupinách dala považovat za totožnou s rolí facilitátora, protože žádný participant nezmiňoval pouze to, že by byl vedoucí skupiny, ale všichni participanté zmiňovali právě to, že se snaží skupinu spíše nenásilně směřovat a zajistit bezpečnou atmosféru, což více zapadá právě do role facilitátora. Domnívám se, že pojem vedoucí v participantech mohl budit dojem autority či nadřazenosti, kdy není kladen takový důraz na autonomii a samostatnost skupiny, a proto se od něj participanté snažili distancovat a zmínit spíše to, jak skupinu podporují a dávají členům prostor k samostatnosti.

Můžeme dojít tedy k závěru, že role vedoucího a facilitátora se příliš neliší, ale sociální pracovníci se více ztotožňují s rolí facilitátora, protože nebudí dojem jakési autority ve skupině.

Zároveň je zde i prostor na zamyšlení, zda role vedoucího není spíše jiným pojmenováním pro roli organizátora, protože roli vedoucího v rozhovorech participanti zmiňovali právě v souvislosti s organizací skupiny (např. zajištění prostoru, propagace). I vzhledem k tomu, že role facilitátora je spojována pouze s odborníky, se nabízí spíše toto pojmenování, nikde ale není dáno, že tyto role nemohou existovat současně a sociální pracovník nemůže zastávat obě. Jedná se hlavně o otázku pojmosloví a toho, s čím se ztotožňují samotní sociální pracovníci.

V následujících kapitolách budu pracovat převážně s pojmem facilitátor, převážně kvůli identifikovanému nejasnostem mezi pojmy, a jelikož většina participantů se neztotožňuje s pojmem vedoucí skupiny, přišel mi pojem facilitátor vhodnější.

### **5.2.1. Úvod setkání**

Zjištění ukazují, že úvod setkání u otevřených a uzavřených skupin je lehce odlišný. Přesto v obou typech skupin plní sociální pracovník roli facilitátora, který se angažuje během úvodu setkání.

V otevřených skupinách sociální pracovník během úvodu setkání vítá jak nové, tak stávající členy a zjišťuje s čím přicházejí a jaká mají očekávání. Právě již zmíněné uvítání a představení je dle autorů (Walsh et al., 1997) důležité, protože díky němu se nově příchozí ve skupině cítí vítáni a komfortně. Sociální pracovník zároveň představuje sebe a skupinu, a seznamuje členy s pravidly skupiny, mezi které často patří i anonymita, takže členové se nemusí představovat, pokud sami nechtějí, přesto tak ale většina učiní. Díky stanoveným pravidlům a pravidelném úvodu má skupina stanovenou strukturu, a jak tvrdí Toseland a Rivas (2017), pro nové členy je díky tomu snazší se ve skupině aklimatizovat, protože ví, co mohou očekávat. Pokud je z přechodného setkání stanovené nějaké téma, tak sociální pracovník nechává prostor pro věnování se tématu, pokud téma není, sociální pracovník taktéž předává slovo členům a dává prostor k volnému sdílení, případně sám téma vnáší.

U uzavřených skupin není nutné, aby se sociální pracovník a členové představovali, jelikož se již znají. Na začátku setkání může probíhat nezávazná konverzace, a sociální pracovník se následně členů ptá, jak se aktuálně mají a co se událo v době, kdy se neviděli. I zde sociální pracovník zjišťuje potřeby a očekávání členů. Následně je průběh podobný jako u otevřené skupiny, buď se skupina začíná věnovat danému tématu, nebo mají členové prostor volně sdílet, záleží vždy na dané skupině.

Obecně lze říci, že sociální pracovník mapuje aktuální potřeby a očekávání klientů, a na základě toho pak se skupinou pracuje. Zároveň již od úvodu setkání se snaží o navození bezpečné atmosféry. Toho se snaží dosáhnout především představením pravidel, která členům umožňují sdělovat pouze to, co chtějí, a říci stop, když se cítí nepříjemně. Zejména klade důraz na zachování mlčenlivosti, aby vše řečené zůstalo pouze ve skupině a mezi členy.

### **5.2.2.Administrativa**

Administrativní činnost jistě není cizí žádnému sociálnímu pracovníkovi. Většina participantů zmiňuje, že z každého setkání schůzky dělají zápis, některé skupiny mají pouze prezenční listinu a evidují pouze počet účastníků. Jeden participant dokonce zmiňuje, že tvoří zápis ze setkání přímo pro členy skupiny, a poté jim ho dává k dispozici. Do zápisu zaznamenává, co se ve skupině probíralo, případně zaznamenává různá doporučení, která si členové vyměňují. Zápis jim pak posílá, členové ho mají k dispozici a mají možnost do něj nahlédnout a zrekapitulovat si, jak skupina proběhla, zároveň se na něj mohou spolehnout a nemusí si během setkání sami dělat poznámky.

Administrativa a zápisy ze setkání jsou součástí role vedoucího či facilitátora, ovšem každá skupina to má nastavené jinak, někde jsou dostačující velmi stručné zápisy, jinde jsou zápisy o něco podrobnější, to ale závisí i na tom, zda je skupina zaštitěna nějakou organizací či službou a jak je potřeba tuto činnost vykazovat.

### **5.3. Role odborníka**

Sociální pracovník zastává jednu neoddělitelnou roli, a tou je role odborníka, která je neoddělitelnou součástí role sociálního pracovníka i mimo skupinu. V tomto kontextu je na roli odborníka nahlíženo především ve spojitosti s tím, že sociální pracovník disponuje odbornými znalostmi, které předává dál členům skupiny.

S rolí odborníka souvisí otázka hranic, na kterou byli participanté dotazováni. Sociální pracovníci mají v podpůrných a svépomocných skupinách stanoveny hranice stejně, jako v běžné praxi a zachovávají si profesionální přístup, a tedy i roli odborníka. Pouze v případě 1 participanta jsou hranice trochu odlišné od běžné praxe, ale to je z důvodu cílové skupiny, kterou jsou dospívající, a proto je třeba větší otevřenosti, nebo alespoň tak to uváděl daný participant. Podpůrné a svépomocné skupiny, které jsou otevřené, mohou být specifické zejména v tom, že se může stát členem někdo z osobního života sociálního pracovníka. Může



k tomu dojít i z toho důvodu, že těchto skupin je nedostatek a osoba ze soukromého života sociálního pracovníka se rozhodne vyhledat tento způsob podpory. To je případ 1 participanta, který ale jednal transparentně a ostatním členům oznámil, že se s danou osobou znají ze soukromého života, a tak si zachoval profesionalitu.

Sociální pracovník může během setkání přispět svými odbornými znalostmi, ale není to hlavním cílem. Nesnaží se násilně edukovat, své odborné znalosti a doporučení sděluje pouze, pokud to uzná v dané chvíli za vhodné a přínosné, nebo ho o to členové sami požádají. Nejčastěji se jedná např. o sdělení novinek v nějaké oblasti (např. nová léčba či terapie), osvětlení nejasností nebo vyvrácení nepřesností, které si členové mohou mezi sebou sdělovat. Jeden participant zmínil, že členům poskytuje různé internetové zdroje, kde si mohou přečíst bližší informace k nějakému tématu. Odborník ve skupině se především snaží předejít šíření dezinformací či dovysvětlení toho, co členům není jasné, ale nejcennějším zdrojem informací jsou osobní zkušenosti a rady jednotlivých členů, které si vyměňují. Poskytování informací zmiňují i autoři Walsh et al. (1997), ovšem v souvislosti s různými letáčky, brožurami apod.

Aby mohl sociální pracovník plnit roli odborníka ve skupině, stačí většinou znalosti, které již má. Přesto se téměř všichni sociální pracovníci připravují na jednotlivá setkání, zejména v případě, že je předem dané nějaké téma. Sociální pracovník se snaží o daném tématu dovzdělat a nalézt co nejvíce informací, které by mohly být členům skupiny užitečné. Participant také zmiňuje, že si před setkáním skupiny čtou zápisy z předchozích setkání, aby se na skupinu naladili nebo případně rovnou na samotnou situaci, podobně jako by se připravovali na individuální schůzku.

Každá skupina má danou strukturu setkání různě, některé skupiny ji danou vůbec nemají. Jeden participant zmiňoval, že si před každým setkáním sestavuje osnovu, která mu poskytuje oporu a přehled v tom, co chce sdělit členům. To může být dobrým nástrojem při práci s podpůrnou a svépomocnou skupinou, protože to setkáním poskytuje právě danou strukturu a může to sociálnímu pracovníkovi pomoci zajistit, že se skupina neodebere nežádoucím směrem.

## **5.4. Poradce**

V roli poradce se sociální pracovníci ocitají ve chvíli, kdy odkazují členy skupiny na další pomoc a poskytují jim poradenství v různých oblastech. Může to být v případě, což zmiňovali 2 participanté, kdy sociální pracovník vyhodnotí, že by proč člena skupiny mohla být

vhodná psychologická péče. Samozřejmě se jedná pouze o doporučení a zároveň zvědomění, že takováto péče by mohla členovi pomoci a být pro něj prospěšná. Také mohou členům doporučit jiné sociální služby či organizace, poradenství se může týkat i dávek, žádostí o poskytnutí služby nebo třeba i kompenzačních pomůcek, což zmiňoval jeden participant. Tato zjištění do jisté míry korespondují s rolí zprostředkovatele služeb dle Řezníčka (1994). Sociální pracovník může také členům nabídnout možnost individuálních schůzek, aby měli prostor se některým svým tématům věnovat více do hloubky a za přítomnosti individuální podpory odborníka. Jeden participant vyzoroval, že po začátku skupiny se jim ve službě zvýšil počet individuálních konzultací, vysvětluje to takto: „oni třeba jako nasajou tu podporu v tý svépomocný skupině a pak se třeba navážou na sociální pracovnice nebo psychologku v individuální podpoře“. (Participant č. 5)

## 5.5. Facilitátor

Role facilitátora je v rámci skupinové dynamiky asi tou nejdůležitější rolí. V rámci podpůrných a svépomocných skupin ji zmiňuje velké množství autorů a má se za to, že facilitátor dohlíží na to, aby skupina fungovala tak jak má.

Facilitátoři některých skupin zajišťují i zvaní hostů na setkání, což se shoduje s tvrzením několika autorů (King et al., 2000; Šik, 2008; White a Madara, 1998). Sociální pracovníci hosty vyhledávají a kontaktují na základě buď samostatného vyhodnocení, že by pro členy mohlo být přínosné se dozvědět bližší a odbornější informace o nějakém tématu, nebo sami členové si řeknou, že by se o nějakém tématu chtěli dozvědět více. To, jaké hosty sociální pracovník pozve se samozřejmě odvíjí od zaměření skupiny, ale nejčastěji jde o hosty z oblastí, které se členů nějakým způsobem dotýkají. Jeden participant zmiňuje, že považuje za dobré občasné hosty zvat, ale za hlavní považuje vzájemné sdílení mezi členy, proto nezve hosty příliš často, aby měli členové skupiny dostatek prostoru na svá témata.

Jedním z nejčtenějších témat, se kterým je role facilitátora spojována, je bezpečná atmosféra. Tento aspekt podpůrné a svépomocné skupiny zmiňují všichni participanté, dokonce opakovaně. Sociální pracovník se spolu s členy skupiny podílí na utváření bezpečné atmosféry, ve které panuje důvěra a členové mají možnost zde bez obav cokoli sdílet. Toho se snaží dosáhnout pomocí pravidel skupiny, které má stanovena každá skupina. Nejčastěji se jedná o anonymitu, důvěrnost, pravidlo říci stop a podporu. Tato pravidla pomáhají s budováním důvěry, a jsou pravidelně připomínána. I autoři (Kuzníková, 2013; Toseland a Rivas, 2017) se

shodují se zjištěním v tom, že facilitátor se stará o bezpečnou atmosféru, která je vhodná ke sdílení.

Další činností facilitátorů je „moderování“ diskuze, kterou opakovaně zmiňovali všichni participanti. Facilitátor během setkání dohlíží především na to, aby všichni členové měli dostatek prostoru proto se vyjádřit a sdělit to, s čím přicházejí, zároveň musí korigovat to, aby si někdo nevzal prostoru až příliš a musí to asertivně vykomunikovat. To je výzva, které musel čelit ne jeden participant. V praxi pracují sociální pracovníci s tím, že se snaží poskytnout členům dostatek prostoru k ventilování, ale zároveň dohlíží na to, aby to neomezovalo další členy skupiny, což mohou dělat prostřednictvím připomenutí pravidel, či poděkováním a předáním slova někomu jinému. Vždy je ale potřeba k dané situaci přistupovat individuálně. Participant č. 1 popsal svou zkušenost takto: „(...) *ve chvíli, kdy tam se objeví takový ty úskali typu, že prostě jeden rodič si tam vezme jako třeba hodně toho prostoru, nebo má potřebu jakoby hodně sdílet, jo. Pak je tam taková ta nějaká technika toho, že prostě to musíte, dát mu ten prostor, ale zároveň ho musíte nějak hraničit, aby se dostalo i na ostatní (...)*“.

Může nastat situace, kdy členové skupiny se necítí na to, aby začali nějaké téma, nebo jednoduše neví kde začít. Facilitátor může občas sám vnést nějaké téma, ke kterému se poté členové skupiny vyjadřují a rozběhne se diskuze. To mohou udělat tak, že vyzdvihují některá řečená témata, která se mohou dotýkat všech členů a nabízí nový úhel pohledu. Snaží se klientům zvědomovat, že ve skupině mohou nalézt podporu od lidí, kteří jsou ve stejné situaci. Obecně se snaží členy na sebe navázat a propojit, aby mezi sebou sdíleli své zkušenosti a příběhy. Zároveň se je snaží podporovat v tom, aby se podporovali navzájem. To se shoduje s tím, jak na roli facilitátora nahlíží autoři (Kuzníková, 2013; Toseland a Rivas, 2017; Šik, 2008), kteří vnímají úkol facilitátora v tom, že pomáhá členům skupiny vytvořit si vzájemné pouto, vzájemně se podporovat a sdílet své zkušenosti. Toho může docílit prostřednictvím upozornění na to, co mají členové společné nebo přímo členy vyzve, ať sdělí, jak oni řeší nějakou aktuálně probíranou situaci.

Někdy může naopak dojít k tomu, že je až příliš mnoho témat, kterým by se členové chtěli věnovat a může se stát, že se diskuze dostane k úplně jinému tématu, které nesouvisí se zaměřením skupiny. I na to by měl facilitátor dohlížet, aby se náhodou nestalo, že ve skupině např. pro pozůstalé se začne řešit zahradičení. Několik participantů uvedlo, že zejména osoby pečující mají tendence nemluvit tolik o sobě, ale spíše o tom, o koho pečují. I v tomto případě může pomoci, když facilitátor členům zvědomuje, proč je důležité se danému tématu věnovat, což shrnuje vyjádření Participanta č. 2.: „(...) *třeba zrovna u těch pečujících tam se lehce stane,*

*že oni mají tendence, když si, když tam vložíte téma jak pečují sami o sebe, tak se to vždycky vrátí zase k tomu jejich blízkému, u těch dlouhodobě pečujících jo... Takže my jim tam vnášíme ten jiný pohled, jako proč je důležitý, aby jako dokázali opečovat i sami sebe, co jim vlastně pomáhá, aby si to zvědomili jo, mezi sebou.“*

Úkolem facilitátora je i řešit náročné situace ve skupině a případné konflikty. Žádný participant nemá s konfliktem zkušenost, vždy se podařilo udržet komunikaci v nekonfliktním duchu. Přesto participant identifikovali několik náročných situací, se kterými se v rámci podpůrných a svépomocných skupin setkávají. Nejčastější situací je, když si člen skupiny vezme příliš prostoru, to ale bylo přiblíženo na začátku kapitoly. Dva participant zmiňují např. situaci, kdy z uzavřené skupiny odejde jeden nebo více členů a naruší to dynamiku skupiny, což nelze příliš ovlivnit, ale facilitátor s tím musí následně pracovat. Dalším příkladem je situace, kdy se setkání svépomocných skupin účastnil člen, který nerespektoval pravidla skupiny, často se vyjadřoval vulgárně a při popisování nějaké situace se běžně rozčílil. Participant v této situaci členovi poskytl prostor se vyventilovat, ale zároveň myslel na to, aby tento člen neomezoval skupinu. Také mu empaticky, ale asertivně připomínal pravidla skupiny, nakonec člen po čase skupinu sám opustil. Je tedy úkolem facilitátora tyto situace ošetřit a dohlížet na to, aby nějakým způsobem nenarušily fungování skupiny.

Někteří participant zmiňují, že skupina je během setkání schopná do jisté míry fungovat samostatně, kdy na sebe členové reagují a není zde nutný jejich zásah, aby směřovali diskuzi nebo přinášeli téma. Dva participant dokonce zmínili, že by se do budoucna nebránili tomu, kdyby skupinu začal řídit některý z členů, naopak by to uvítali. Zároveň ale zmínili, že v současnosti nevnímají ve skupině nikoho, kdo by měl tento potenciál. Sociální pracovníci dávají členům skupiny prostor k samostatnému rozhodování a celkové samostatnosti. Tato zjištění podporují myšlenku Truhlářové (2014) která tvrdí, že cílem sociálních pracovníků ve skupině je pomoci členům dosáhnout co nejvyšší možné míry nezávislosti a soběstačnosti.

Součástí všech skupin je i zpětná vazba. Každý participant nastiňuje lehce odlišnou formu zpětné vazby, společné ale mají to, že je zpětná vazba velmi vítaná a samozřejmě dobrovolná. Členové skupiny mají možnost vyjádřit zpětnou vazbu kdykoliv, ale nejčastěji na ní facilitátoři poskytují prostor na konci setkání, kdy členové hodnotí přínos. Walsh et al. (1997) tvrdí, že facilitátor má zodpovědnost za udržování rovnováhy mezi potřebami nových členů a stávajících členů, jelikož jejich potřeby se většinou liší, a zpětná vazba je v tomto ohledu velmi přínosná, protože díky ní facilitátor ví, co lze ještě zlepšit tak, aby byly naplněny potřeby všech participantů.

## 5.6. Vlastní postoj a vnímání role participantů

V této kapitole bych chtěla zmínit některé myšlenky participantů, třeba jak nahlízejí na podpůrné a svépomocné skupiny, případně jak sami reflektují svou roli a v čem jim je podle nich vzdělání sociálního pracovníka výhodou. Jedná se se spíše o takový vhled toho, jak na podpůrné a svépomocné skupiny nahlízejí sami sociální pracovníci, kteří s nimi mají zkušenost.

Participantů se shodují v tom, že vzdělání sociálního pracovníka je dobrým předpokladem pro práci s podpůrnou či svépomocnou skupinou, ale bez dalších kurzů a dalšího vzdělání by nemuselo být dostatečné. Zmiňují i nutnost jistých osobních předpokladů pro práci se skupinou. Mezi vhodné další vzdělání zahrnují podrobné znalosti práce se skupinou, další blíže nespecifikované kurzy, sebezkušenostní výcvik a profesní zkušenosti, které označují za velmi důležité. Na druhou stranu, někteří participantů zmiňují, že schopnost vést rozhovor a znalosti z mediace které získali během studia jim jsou velmi přínosné. „*Protože mám zkušenosti se třemi různými druhy podpůrných skupin, vím, že vystudovaný sociální pracovník s trochou praxe může bez problémů podpůrnou skupinu vést.*“ (Participant č. 6) Můžeme tedy tvrdit, že sociální pracovníci mají dobrý studijní základ, který je třeba doplnit dalším vzděláním a zkušenostmi. Individuální práce s klientem vyžaduje trochu jiné schopnosti a na pracovníka jsou kladeny jiné nároky než při práci se skupinou, participantů zmiňují nutnost umět i lehce improvizovat, protože práce s podpůrnou či svépomocnou skupinou je velmi různorodá a nevyzpytatelná.

Vlastní reflexe role sociálních pracovníků se již lehce objevuje v kapitole 5.2.1., kdy někteří participantů na svou roli nahlíží jako na vedoucího skupiny či facilitátora a 1 participantů nikoliv. Další zase jsou toho názoru, že skupinu organizují, zajišťují a dohlíží na dodržování pravidel, zajišťují bezpečnou atmosféru, „moderují“ diskuzi, ale nevcitřují se do vedoucí pozice. Jeden participantů dokonce svou roli pojal jako roli mediátora a částečně i poradce spolu s vedoucím skupiny. Svůj vlastní přínos vnímají především v odborných znalostech, schopnosti organizovat skupinu, nabízení podpory a také v tom, že někteří členové skupiny je mohou znát z individuální práce, a tak k nim mají důvěru. Zároveň i v schopnosti udržet jakýsi rámec skupiny, protože by se snadno mohlo stát, že by diskuze mohla sklouznout k úplně jinému tématu, participantů možnou situaci popsal takto: „*Pokud se má jít na tu svépomocnou skupinu, tak si myslím, že lehce by se mohlo stát, že si tam 5 paní začne povídat o slevách v Kauflandu nebo, nebo o vaření a 2 se nedostanou ke slovu jo, třeba, jo. To by se lehce mohlo stát. Tak v tom si myslím, že jako tkví ten úkol toho profesionála, mít na paměti, proč se tam ty lidi sešli a*

*i to ošetřit tak, že pokud by, já nevím, nikdy se nám to nestalo jo, ale pokud by nějaká velká emoce, byla jako ve smyslu, že by tam někdo dával nějaký rady, který by byly úplně jako mimo mísu, nebo nějak útočil na na jinýho člena tý skupiny, tak od toho tam jsou ty profesionálové podle mě, tam mají nezastupitelné místo, aby to opatrovali. “ (Participant č. 2)*

Přínos podpůrných a svépomocných skupin hodnotí participantů velmi kladně a někteří přímo zmínili, že je práce s podpůrnou či svépomocnou skupinou baví a dělá jim radost. Vnímají to jako dobré doplnění individuální práce s klientem a oceňují možnost sdružovat osoby, které sdílí společný problém nebo jsou v podobné životní situaci a mají příležitost zjistit, že v tom nejsou sami a mohou si vzájemně poradit.

## 6. ZÁVĚR

V této bakalářské práci jsem hledala odpovědi na hlavní výzkumnou otázku: *“Jaká je role sociálních pracovníků v podpůrných a svépomocných skupinách?”*. Ve vnímání rozdílnosti pojmů podpůrná a svépomocná skupina stále panují nejasnosti. Můžeme striktně rozdělit podpůrné a svépomocné skupiny podle toho, zda je v nich přítomen odborník či nikoliv, to si ovšem odporuje s tvrzeními některých autorů, kteří nezavrhují přítomnost odborníků ve svépomocných skupinách. Stále zde zůstává prostor pro další zkoumání, jak lze rozlišit podpůrné a svépomocné skupiny.

Co se týče role sociálního pracovníka v podpůrných a svépomocných skupinách, neexistuje žádná ustálená typologie rolí, ovšem na základě své práce mohu pojmenovat několik potenciálních rolí, které sociální pracovníci v těchto skupinách zastávají.

Před samotným započítáním podpůrných a svépomocných skupin mohou sociální pracovníci zastávat role zakladatele a organizátora skupiny. Již z názvu lze odvodit, že zakladatel stojí za založením podpůrné či svépomocné skupiny, a má na starosti všechny aspekty které se založením souvisí, jako vyhodnocení poptávky, zajištění financí a prostoru, stanovení časového harmonogramu, propagace skupiny a jednání se zájemci jakožto kontaktní osoba skupiny, což by se dalo považovat také za samostatnou roli. Organizátor je role dosti podobná pouze s tím rozdílem, že sociální pracovník zastávající tuto roli se nepodílel na založení podpůrné či svépomocné skupiny. Jinak má na starosti stejné aspekty jako zakladatel, a to stanovení časového harmonogramu, propagaci a jednání se zájemci jakožto kontaktní osoba skupiny.

Role zakladatele a organizátora se prolínají s dalšími identifikovanými rolemi, a to rolemi vedoucího skupiny a facilitátora. I tyto role mají mnoho společného, daly by se považovat za téměř totožné s tím rozdílem, že většina sociálních pracovníků odmítá pojem vedoucí skupiny. Zde vyvstala otázka, proč tomu tak vlastně je a nabízí se prostor pro budoucí zkoumání, jak se u odborníků liší pojetí role vedoucího skupiny a facilitátora, a jaké mezi nimi vnímají rozdíly samotní pracovníci. Role facilitátora nebo chcete-li vedoucího skupiny spočívá v samotné přítomnosti na setkáních skupiny. Facilitátor zajišťuje případné hosty, dohlíží na to, aby ve skupině panovala bezpečná atmosféra, ve které mají členové možnost sdílet své zkušenosti a pocity, dále moderuje diskuzi, podporuje členy skupiny v samostatnosti a řeší

případné konflikty či náročné situace ve skupině. Role je to opravdu důležitá, a zahrnuje další činnosti, které zde není prostor vyjmenovat.

Jako na samostatně stojící role bychom mohli pohlížet na roli odborníka a poradce, přesto si myslím, že obě tyto role jsou neodmyslitelnou součástí obecné role sociálního pracovníka. Obě role souvisí s tím, že sociální pracovník je profesionál a odborník, který disponuje odbornými znalostmi z různých oblastí a díky tomu je může předávat členům skupiny. V roli odborníka předává sociální pracovník členům právě odborné informace a rozšiřuje jejich povědomí o problematice, případně vyvrací nesprávné informace, které si mohou členové sdělovat. V roli poradce může sociální pracovník členy skupiny odkazovat na jiné sociální služby a jiné zdroje pomoci, radit jim se systémem dávek apod.

Výzkumná zjištění přinesla odpověď na výzkumnou otázku. Byly představeny role, které sociální pracovníci mohou v podpůrných a svépomocných skupinách zastávat, a zároveň byl poskytnut vhled do činností, které v rámci těchto skupin vykonávají. Tato zjištění mohou být základem pro koncipování rozsáhlejšího výzkumu rolí sociálních pracovníků v podpůrných a svépomocných skupinách, zejména jejich přínosu sociálních pracovníků v těchto skupinách. Zjištění z pohledu sociální práce dokazují, že sociální pracovníci zastávají v podpůrných a svépomocných skupinách velmi důležité role, a do budoucna by se podpůrnými a svépomocnými mohla sociální práce zabývat více, zejména tím, jak velkým přínosem je propojení laické a profesionální podpory pro klienty a samotnou sociální práci.



## 7. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A PRAMENŮ

BANKS, Sarah. Professional Ethics in Social Work—What Future? *British Journal of Social Work*, vol. 28 (1998), no. 2, s. 213-231.

BÚTORA, Martin. *Překročit svůj stín: kluby abstinujících a jiné svépomocné skupiny v péči o zdraví*. Praha: AVICENUM, 1991.

HARTL, Pavel. *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-858-5045-1.

HARTL, Pavel a HARTLOVÁ, Helena. *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-807-3676-865.

HAVRÁNKOVÁ, Olga. Práce se skupinou. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013a, s. 169-188. ISBN 978-80-262-0213-4.

HEJZLAROVÁ, Eva. Svépomocné a podpůrné skupiny v Česku: mapa terénu, rizika dalšího vývoje a možnosti veřejné politiky. *Sociální práce*, roč. 11 (2011), č. 1, s. 51-59. ISSN 1213-6204.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

KING, Gillian; STEWART, Debra; KING, Susanne a LAW, Mary. *Organizational Characteristics and Issues Affecting the Longevity of Self-Help Groups for Parents of Children with Special Needs*. Online. *Qualitative Health Research*, vol. 10 (2000), no. 2, s. 225-241. Dostupné z: <https://doi.org/10.1177/104973200129118381>. [citováno 2024-01-24].

KOLÍNSKÁ, Rut. Svépomocné skupiny. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013b, s. 439-441. ISBN 978-80-262-0366-7.

KURTZ, Linda F. Support And Self-Help Groups. In: GARVIN, Charles D., GUTIÉRREZ Lorraine M a GALINSKY Maeda J. *Handbook of social work with groups*. New York: The Guilford Press, 2004, s. 139-159. ISBN 1-59385-004-2.

KUZNÍKOVÁ, Iva. *Pokročilé metody sociální práce se skupinami*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. ISBN 978-80-7464-471-9.

LEVINE, Murray a PERKINS David V. *Principles of community psychology*. New York: Oxford University Press, 1987. ISBN 978-0195039467.

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

MIŠOVIČ, Ján. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2019. ISBN 978-80-7419-285-2.

NEČASOVÁ, Mirka. Role sociálního pracovníka a způsoby přístupu k praxi. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013a, s. 44-47. ISBN 978-80-262-0213-4.

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-858-5000-1.

STRAUSS, Anselm a CORBINOVÁ, Juliet. *Základy kvalitativního výzkumu*. Brno: Albert; Podané ruce, 1999. ISBN 80-85834-60-X.

ŠEĐOVÁ, Klára. Analýza kvalitativních dat. In: ŠVARŤÍČEK, Roman a ŠEĐOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007, s. 207-247. ISBN 978-80-7367-313-0.

ŠPILÁČKOVÁ, Marie. Obsahová analýza. In: BAUM, Detlef a GOJOVÁ, Alice (eds.). *Výzkumné metody v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2014, s. 186-192. ISBN 978-80-7464-390-3.

ŠIK, Vladimír. *Metody práce se skupinou pro pomáhající profese*. V Ústí n.L. [nad Labem]: Univerzita Jana Evangelisty Purkyně, Fakulta sociálně ekonomická, 2008. ISBN 978-80-7414-058-7.

TOSELAND, Ronald W. a RIVAS Robert F. *An Introduction to Group Work Practice*. 8th ed. Harlow: Pearson Education Limited, 2017. ISBN 978-1-292-16028-3.

TOUŠEK, Laco. Analýza dat. In: HIRT, Tomáš (a kol.). *Vybrané kapitoly z aplikované sociální antropologie*. Západočeská univerzita v Plzni, 2012, s. 84-87. ISBN 978-80-261-0122-2.

TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana. *Metody práce se skupinou*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-445-8.

WALSH, Joseph; HEWITT, Heather E. a LONDEREE, Adrienne. *The Role of the Facilitator in Support Group Development*. Online. *Social Work With Groups*, vol. 19 (1997), no. 3-4, s.

83-91. ISSN 0160-9513. Dostupné z: [https://doi.org/10.1300/J009v19n03\\_07](https://doi.org/10.1300/J009v19n03_07). [citováno 2024-01-22].

WHITE, Barbara J. a MADARA, Edward J. *The Self-help Sourcebook: Your Guide to Community and Online Support Groups*. 6th ed. Denville: Northwest Covenant Medical Center, 1998. ISBN 0-9634322-7-3.

WITUK, Scott A., TIEMEYER Shelly; COMMER Amy; WARREN Mary a MEISSEN Greg. *Starting Self-Help Groups: Empowering Roles for Social Workers*. Online. *Social Work With Groups*, vol. 26 (2003), no. 1, s. 83-92. ISSN 0160-9513. Dostupné z: [https://doi.org/10.1300/J009v26n01\\_06](https://doi.org/10.1300/J009v26n01_06). [citováno 2024-01-22].

YALOM, Irvin D., LESZCZ Molyn. *Teorie a praxe skupinové psychoterapie*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-304-8.

## 8. RESUMÉ

This bachelor thesis sought to answer the research question: "*What is the role of social workers in support and self-help groups?*". Data was collected through semi-structured interviews with social workers who have experience working with a support or self-help group. Through the research conducted, the roles of social workers in support and self-help groups were identified. These are the roles of founder, organizer, group leader or facilitator, professional and advisor. The activities that social workers carry out in support and self-help groups were mapped and these activities differ for each role. There are also different demands placed on the different roles of social workers. The findings show that social workers in support and self-help groups have very important roles without which the groups could not function. The work can provide a basis or inspiration for further exploration of the contribution of support and self-help groups in social work and how social work can benefit from the link between lay and professional support that support and self-help groups offer.

## 9. PŘÍLOHY

### Příloha č. 1

#### Osnova polostrukturovaného rozhovoru

##### 1. Úvod

Představení výzkumníka a celého výzkumu. Seznámení respondenta/ky s průběhem rozhovoru a jeho obsahem. Získání informovaného souhlasu s účastí ve výzkumu a s pořízením nahrávky rozhovoru.

##### 2. Představení

Požádání respondenta/ky o krátké představení. Pro účast ve výzkumu je nutné, aby respondent/ka byl/a sociální/m pracovníkem/icí, takže bude dotazován/a ohledně vzdělání. Poté budou položeny zahřívací otázky.

- *„Máte vzdělání potřebné pro výkon pozice sociální/ho pracovníka/ice?“*
  - *„Máte vystudovanou sociální práci?“*
    - *„Byly součástí výuky i podpůrné a svépomocné skupiny a práce s nimi?“*
  - *„Máte případně nějaké další vzdělání, které by mohlo být přínosné při práci s podpůrnou/svépomocnou skupinou?“*
- *„Na jaké pozici pracujete ve stávajícím zaměstnání?“*
  - *„Jaká je hlavní náplň Vaší práce jakožto sociální/ho pracovníka/ice?“*

##### 3. Pracovní zkušenost s podpůrnou/svépomocnou skupinou

- *„Máte pracovní zkušenost s podpůrnou či svépomocnou skupinou z pozice sociální/ho pracovníce/ika?“*
- *„Kdy jste začal/a spolupracovat s podpůrnou/svépomocnou skupinou?“*
  - *„Jak jste se k práci s podpůrnou/svépomocnou skupinou dostal/a?“*
- *„Spolupracujete s podpůrnou/svépomocnou skupinou i v současnosti?“*
  - *„Jak dlouho s ní spolupracujete?“*
  - *„Jak dlouho jste s podpůrnou/svépomocnou skupinou spolupracoval/a?“*
  - *„Spolupracoval/a jste během své praxe s více skupinami?“*

- „V čem se tyto skupiny lišily? Byla v něčem odlišná spolupráce?“

#### **4. Podpůrná/svépomocná skupina**

- „Komu je určena podpůrná/svépomocná skupina? Jaká je cílová skupina?“
  - „Vítá skupina nové členy, nebo je uzavřená?“
    - „Jak probíhá jednání se zájemci o vstup do skupiny?“
      - „Kdo s nimi jedná?“
- „Má skupina formulován nějaký cíl či poslání?“
  - „Podílel/a jste se na jeho formulování?“
- „Jak dlouho skupina funguje?“
  - „Kdo ji založil?“
  - „Má skupina časově vymezeno, do kdy bude probíhat?“
- „Má skupina určeného formálního vedoucího?“

#### **5. Setkání podpůrné/svépomocné skupiny**

- „Jak často probíhají setkání?“
- „Kde setkání probíhají?“
- „Jak dlouho setkání běžně trvají?“
- „Jste na setkání přítomen/na vy?“
  - „Účastníte se všech setkání?“
    - „Jak setkání probíhají? Mají nějakou předem stanovenou formu a průběh?“
- „Jak se vy zapojujete do setkání?“
- „Podílíte se na organizaci setkání? Např. domluvení místa, času, program setkání, domluvení účasti odborníků...“
- „Pracujete nějak se skupinovou dynamikou?“
- „Podílíte se nějak na utváření bezpečného prostoru ve skupině?“
  - „Jaké s tím máte zkušenosti?“
- „Jak pracujete v rámci skupiny s empatií?“

#### **6. Činnost sociálního pracovníka v rámci skupiny**

- „Jakou činnost v rámci skupiny vykonáváte?“
- „Je spolupráce se skupinou součástí vaší pracovní náplně?“
- „Podílíte se nějakým způsobem na propagaci či zviditelňování podpůrné/svépomocné skupiny?“

- „Informujete své klienty o podpůrné/svépomocné skupině?“
- „Informujete o skupině další odborníky či organizace?“

## **7. Reflexe vlastní role v podpůrné/svépomocné skupině**

- „*Jak je v rámci skupiny formulována Vaše role?*“
  - „*Jak došlo k jejímu zformulování?*“
- „*Jak vy reflektujete svou vlastní roli ve skupině?*“
- „*Nastavil/a jste si ve skupině nějaké hranice?*“
  - „*Jak zvládáte jejich dodržení?*“
- „*Myslíte si, že je role sociálního pracovníka v podpůrné/svépomocné skupině důležitá?*“
  - „*Čím je podle Vás sociální pracovník skupině nejvíce přínosný?*“
- „*Myslíte si, že díky vzdělání v sociální práci mají sociální pracovníci předpoklady a dostatečné znalosti pro práci s podpůrnou/svépomocnou skupinou?*“
- „*Získáváte od členů skupiny nějakou zpětnou vazbu?*“

## **8. Závěr**

V závěru bude výzkumník mít prostor pro doptání se na případné nezodpovězené otázky či na vzniklé nejasnosti. Respondent/ka bude mít prostor se také doptat na nejasnosti, bude mít prostor upřesnit svá sdělení a případně může sdělit něco, na co se výzkumník neptal. V úplném závěru výzkumník děkuje respondentovi/ce za účast a následuje rozloučení.

- „*Napadá vás ještě něco, co by mohlo být důležité zmínit?*“
- „*Máte nějaké otázky, na které se chcete zeptat vy mě?*“
- „*Chcete se vrátit k něčemu, co jsme v průběhu rozhovoru probírali?*“

## Příloha č. 2

### **Informovaný souhlas s poskytnutím výzkumného rozhovoru a jeho následným využitím pro účely bakalářské práce *Role sociálního pracovníka v podpůrných a svépomocných skupinách***

Mé jméno je Veronika Macháčková, a jsem studentkou 3. ročníku bakalářského studijního programu Sociální práce na Západočeské univerzitě v Plzni. Cílem mého výzkumu je zmapovat činnost sociálních pracovníků v podpůrných a svépomocných skupinách a zjistit, jak samotní sociální pracovníci reflektují svou roli v podpůrných a svépomocných skupinách.

#### **Podpisem vyjadřuji svůj souhlas s následujícími body:**

- Byl/a jsem informován/a o účelu rozhovoru, kterým je sběr dat pro potřeby výzkumu bakalářské práce Veroniky Macháčkové s názvem *Role sociálního pracovníka v podpůrných a svépomocných skupinách*.
- Byl/a jsem seznámen/a s průběhem rozhovoru a svým právem odmítnout odpovědět na jakoukoli otázku.
- Byl/a jsem seznámen/a se svým právem rozhovor kdykoliv ukončit.
- Byl/a jsem seznámena se svým právem zrušit svou účast na výzkumu.
- Souhlasím s pořízením zvukového záznamu rozhovoru a jeho následným zpracováním. Zvukový záznam rozhovoru bude použit k podrobnému přepisu rozhovoru a po přepsání rozhovoru bude zvukový záznam smazán. Zvukový záznam nebude poskytnut třetím stranám.
- Byl/a jsem seznámen/a s tím, jakým způsobem bude zajištěna anonymita, která znemožní identifikaci mé osoby. Nikde nebude uvedeno mé jméno či jiné osobní údaje, díky kterým bych mohl/a být identifikován/a.
- Souhlasím s tím, že v bakalářské práci mohou být použity doslovné citace anonymizovaného doslovného přepisu rozhovoru.
- Informovaný souhlas slouží jako doklad pro případné prokázání dobrovolné účasti ve výzkumu.

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_ Podpis respondenta/tky: \_\_\_\_\_

Podpis výzkumnice: \_\_\_\_\_



## **Příloha č. 3**

### **Informovaný souhlas s účastí na výzkumu pro účely bakalářské práce *Role sociálního pracovníka v podpůrných a svépomocných skupinách***

Mé jméno je Veronika Macháčková, a jsem studentkou 3. ročníku bakalářského studijního programu Sociální práce na Západočeské univerzitě v Plzni. Cílem mého výzkumu je zmapovat činnost sociálních pracovníků v podpůrných a svépomocných skupinách a zjistit, jak samotní sociální pracovníci reflektují svou roli v podpůrných a svépomocných skupinách.

Zodpovězením otázek níže vyjadřujete svůj souhlas s účastí na výzkumu. Máte právo neodpovědět na jakoukoliv otázku, a i po odeslání Vašich odpovědí můžete od výzkumu odstoupit. Vámi poskytnuté odpovědi budou anonymizovány, v bakalářské práci se neobjeví Vaše jméno ani jiné Vaše údaje, nebude zmíněna organizace, ve které pracujete ani samotná podpůrná/svépomocná skupina. V bakalářské práci se mohou objevit doslovné citace Vašich odpovědí. Děkuji Vám, že se na výzkumu podílíte.

### **Otázky**

- 1) Mohl/a byste prosím uvést, zda máte potřebné vzdělání pro výkon pozice sociálního pracovníka? Případně, máte vystudovaný obor Sociální práce?
- 2) Byla součástí studia i teorie týkající se podpůrných a svépomocných skupin a práce s nimi? Máte případně nějaké další vzdělání (např. kurz), které Vám je přínosné při práci s podpůrnou/svépomocnou skupinou?
- 3) Pracujete i v současnosti jako sociální pracovník/ice? A pokud ano, je práce s podpůrnou/svépomocnou skupinou součástí náplně Vaší práce?
- 4) Kdy jste začal/a pracovat s podpůrnou/svépomocnou skupinou, a jak jste se k této práci dostal/a?
- 5) Pracujete s podpůrnou/svépomocnou skupinou i v současnosti? Jak dlouho? Máte zkušenost i s vícero skupinami? Byla práce s nimi v něčem odlišná? Pokud ano, v čem?
- 6) Mohl/a byste mi blíže představit podpůrnou/svépomocnou skupinu se kterou pracujete? Komu je určena, je otevřená či uzavřená?
- 7) Jak se může člověk stát členem skupiny se kterou pracujete? Jednáte se zájemci přímo Vy? Případně jak komunikace probíhá, co zájemcům sdělujete?

- 8) Má skupina nějak formulovaný cíl či poslání? Zformuloval/a jste ho Vy, nebo si ho členové stanovili sami?
- 9) Kdo skupinu založil a jak dlouho funguje?
- 10) Má skupina stanoveného vedoucího? Jste jím případně vy, nebo někdo jiný?
- 11) Co se týče setkání, jak dlouho, kde a jak často probíhají? Organizujete je vy? Zařizujete případně prostory, stanovujete termíny nebo s někým spolupracujete?
- 12) Jste osobně přítomen/na na každém setkání? Jak setkání probíhají? Je nějak předem stanovená forma? Jak se do setkání zapojujete Vy? Pokuste se prosím případně popsat, jak schůzky vypadají, ideálně co nejpodrobněji uznáte za vhodné.
- 13) Mají setkání skupiny předem stanovená témata? Pokud ano, stanovujete ho vy, nebo se na nich shodují členové skupiny?
- 14) Snažíte se vytvořit bezpečnou atmosféru ve skupině? Jak se o to snažíte? (např. používáte nějaké metody či pomůcky) Setkal/a jste se s nějakými překážkami?
- 15) Má skupina stanovená nějaká pravidla? (např. co se řekne ve skupině v ní i zůstane)
- 16) Pracujete nějak s dynamikou ve skupině? Nedošlo někdy mezi členy k nějakému konfliktu? Pokud ano, jak se Vám s tím dařilo pracovat?
- 17) Získáváte od členů skupiny nějakou zpětnou vazbu?
- 18) Co za činnosti v souvislosti se skupinou vykonáváte? (např. administrativa, organizace setkání, Vaše osobní příprava na setkání, účast na setkáních, propagace skupiny)
- 19) Je v rámci skupiny nějak formulovaná Vaše role? Případně jak? (např. členové vědí, že vy skupinu vedete)
- 20) Jak Vy sám/a nahlížíte na svou roli ve skupině? V čem vidíte svůj vlastní přínos?
- 21) Jaké máte v rámci skupiny stanoveny hranice? Liší se případně nějak s hranicemi, které máte v rámci profese i mimo skupinu? Daří se Vám je dodržet?
- 22) Myslíte si, že mohou mít sociální pracovníci díky svému vzdělání předpoklady pro práci s podpůrnými/svépomocnými skupinami? Vnímáte potenciální přínos v tom, že by více sociálních pracovníků pracovalo s podpůrnými/svépomocnými skupinami?
- 23) Myslíte si, že mohou být podpůrné/svépomocné skupiny doplněním odborné péče? (nejen sociální práce)