

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Diplomová práce

**ETICKO-PSYCHOLOGICKÉ KONTEXTY VZTAHU
SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA A KLIENTA**

Vedoucí práce: PhDr. Ing. Marie Lhotová, Ph.D.

Autor práce: Bc. Eva Sýkorová
Studijní obor: Etika v sociální práci
Forma studia: kombinovaná
Ročník: IV.

2013

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně, pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Teologickou fakultou) elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

8. dubna 2013

Děkuji vedoucí diplomové práce PhDr. Ing. Marii Lhotové, Ph.D. za cenné rady, podněty a metodické vedení práce. Dále pak děkuji svým blízkým za jejich podporu.

OBSAH

| | |
|---|-----------|
| ÚVOD | 6 |
| 1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK | 9 |
| 1.1 Profesionální pomáhání | 11 |
| 1.2 Proč být tím, kdo pomáhá? | 13 |
| 1.3 Osobnost sociálního pracovníka | 15 |
| 1.4 Role sociálního pracovníka a přístupy k praxi | 18 |
| 2 KLIENT | 20 |
| 2.1 Emoce v posuzování klientovy situace | 22 |
| 2.2 Typologie klientů | 24 |
| 2.3 Odpovědnost, vůle a jednání klienta | 27 |
| 3 VZTAH MEZI SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKEM A KLIENTEM | 29 |
| 3.1 Fáze vývoje vztahu | 31 |
| 3.2 Základní přístupy a postoje podporující vztah | 34 |
| 3.3 Chyby při utváření vzájemného vztahu | 35 |
| 3.4 Hranice ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem | 37 |
| 4 MOC A POMOC | 41 |
| 4.1 Moc, její možné vymezení a typologie | 44 |
| 4.2 Psychologický rozměr moci | 47 |
| 4.3 Mocenské aspekty vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem | 49 |
| 4.3.1 <i>Syndrom pomáhajících</i> | 52 |
| 4.4 Mezi mocí a bezmocí | 53 |
| 5 ETIKA V SOCIÁLNÍ PRÁCI | 56 |
| 5.1 Hodnoty v sociální práci a ve vztahu ke klientovi | 60 |
| 5.2 Etická východiska | 63 |
| 5.2.1 <i>Lidská důstojnost</i> | 64 |
| 5.2.2 <i>Respekt a svoboda</i> | 66 |
| 5.2.3 <i>Autonomie</i> | 69 |

| | | |
|--------------------------------|--|-----------|
| 5.2.4 | <i>Odpovědnost vůči druhým</i> | 70 |
| 5.2.5 | <i>Závislost a zranitelnost</i> | 72 |
| 5.2.6 | <i>Potřeby člověka a jeho motivace</i> | 74 |
| 5.3 | Reflexe v práci sociálního pracovníka | 77 |
| ZÁVĚR | | 80 |
| SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ | | 82 |
| ABSTRAKT | | 87 |
| ABSTRACT | | 88 |

ÚVOD

S postupným vývojem sociální práce vyvstává otázka, co je vlastně účinné v práci s klientem. Jde o intervence, rady či užívané techniky, metody sociální práce? Spojujícím faktorem je vznik vztahu mezi klientem a pracovníkem. Podle Martiny Venglářové se jedná o zvláštní nárok této profese.¹ Klienti jsou lidé, kteří se ocitli v životních situacích způsobujících jim větší či menší obtíže. Proto jejich projevy a styl jednání může být nepříjemný. Přesto si sociální pracovník musí ke klientovi najít „cestu“ a vytvořit dobrý profesionální vztah. Vztah je oblast, kde přímo probíhá sama sociální práce. Dobrý profesionální vztah je výrazná složka, ne-li přímo předpoklad úspěšně realizované, „kvalitní“ sociální práce. Vzhledem k tomu, že se toto téma objevuje v odborné literatuře sporadicky bez hlubších souvislostí i přes svou nikdy nekončící aktuálnost, jsem se rozhodla, že vztah sociálního pracovníka a klienta bude ústředním tématem mé diplomové práce. Určitým podnětem byla i kniha „Lidský vztah jako součást profese“, kde Karel Kopřiva poukazuje na zásadní a nezastupitelnou roli vztahu mezi tím, kdo pomáhá a tím, komu je pomáháno. Pro zpracování tohoto elaborátu měla svou nezastupitelnou roli i díla M. Nečasové, R. Janebové, O. Matouška, J. Vymětala, R. Goldmanna, J. O. Henriksena a A. J. Vetlesena.

V diplomové práci používám termín sociální pracovník, protože je obecně vžitý a v naší odborné literatuře obvyklý. Jsem si ale vědoma toho, že se v praxi jedná zejména o sociální pracovnice. Podobně je tomu s termínem klient. Vzhledem k tomu, že sociální práce se řadí mezi pomáhající profese, je jako alternativa sociálního pracovníka v diplomové práci užíván i termín pomáhající pracovník, „pomáhající“.

Cílem diplomové práce je vymezit a popsat vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem v eticko-psychologických kontextech a zprostředkovat tak porozumění jeho významu. Záměrem je informovat o podmínkách vytváření optimálního vztahu mezi klientem a pomáhajícím, ale i o rizicích, které mohou vzájemný vztah narušovat, zejména o riziku moci.

¹ Srov. VENGLÁŘOVÁ M. Vztah a komunikace s klientem. In MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada Publishing, 2008, s. 97.

Etika je bezesporu nedílnou součástí sociální práce. V pomáhání má zásadní význam, protože vztah klienta a pracovníka je charakterizován křehkostí při jeho vzniku, průběhu i zániku a etika svými principy chrání oba aktéry, klienta i sociálního pracovníka. Aby sociální pracovník a klient došli k vzájemné spokojenosti s výsledkem sociální práce, musí jejich spolupráce vycházet z oboustranné úcty a respektu k lidské důstojnosti druhého.

Etika také pomáhá rozlišovat, co je správné a žádoucí, což je pro sociálního pracovníka zásadní. On posuzuje klientovu nelehkou životní situaci a má rozeznat, co je pro klienta správné a dobré. Jaká forma pomoci či podpory klientovi může pomoci vyřešit jeho obtížnou životní situaci.

Sociální pracovník ve své práci uplatňuje nezbytné vědomosti a dovednosti. Právý profesionál ale svou práci navíc vykonává eticky. Znamená to, že si v každém případě počíná nejen zdatně, šikovně, ale také eticky. Etika ukazuje v sociální práci nový rozměr, podněcuje k přemýšlení, objasňuje mnohé souvislosti a inspiruje. Má-li být etická úvaha kompetentní, musí zahrnovat i psychologické poznatky jako jsou lidské potřeby, pohnutky a motivace jednání.

Samozřejmě, že v sociální práci více než v jiných oborech je důležitá osobnost pracovníka, jeho psychická „výbava“, vnitřní stabilita a hodnoty. Klient potřebuje nejen konkrétní pomoc, ale i bezvýhradné přijetí a porozumění, ventilovat své emoce a problémy, aniž by byl odsuzován nebo zesměšňován. Proto musí sociální pracovník vedle etických principů být schopen vůči klientovi nestranného a nemoralizujícího přístupu. Nejedná se o lhostejnost, ale schopnost aktivního naslouchání a empatie. Bezesporu je také důležitá pracovníkova zdrženlivost i upozadění jeho vlastních potřeb, názorů, aniž by však přestával být ve svém projevu sám sebou. Uvedené charakteristiky nabývají zvláštního významu ve vztahu ke klientovi. Sociální pracovník má klienta dovést k řešení problému, ne ho zneschopňovat. To znamená, že klienta je nutné vnímat celostně, neopomenout či nezanedbat ani jednu složku jeho bio-psycho-sociální a spirituální dimenze. Podstatou pomoci je vidět v klientovi člověka jako sjednocenou bytost, která dokáže řídit sama sebe. Jde o to umožnit klientovi dosáhnout vlastní cestou změny k hodnotnějšímu, autentičtějšímu a odpovědnějšímu životu. Diplomová práce se tedy zabývá osobností sociálního pracovníka, klienta a jejich vzájemným vztahem z hlediska profesní etiky.

V první kapitole této práce pojednávající o sociálním pracovníkovi jsou uvedeny základní informace o sociální práci jako takové a z toho plynoucí předpoklady a dovednosti nezbytné pro sociální pracovníky, včetně popisu jednotlivých typů pracovníků podle toho, jak pojmají své povolání.

V druhé kapitole je charakterizován klient, jeho emoce, vůle a odpovědnost při řešení obtížné životní situace či problému. Je zde uvedena typologie klientů.

Třetí kapitola přiblíží vzájemný vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem. Je zde popsán vývoj vztahu, přístupy podporující vztah, chyby při utváření vztahu a nezbytnost stanovení hranic při pomáhání.

Čtvrtá kapitola je o moci, která je podstatnou, ne-li nejdůležitější složkou pomáhajícího vztahu. Je popsán psychologický rozměr moci, její typologie a souvislosti v sociální práci např. moc a pomoc, moc a bezmoc. Ač se to mnohým nemusí zdát, moc do pomáhání patří. Vychází to ze samotné podstaty pomáhajícího vztahu, kdy bezmocný klient přichází za sociálním pracovníkem a žádá o pomoc. Sociální pracovník má moc někomu zásadním způsobem změnit život. Aspektem moci v sociální práci není nutné se znepokojovat, je potřebná za účelem změny klientovy obtížné životní situace. Je však nutné se ptát, zda užívání moci je oprávněné, legitimní. Zda pracovník jedná v zájmu klienta nebo na základě vlastních mocenských potřeb. Také klient může užívat moc, když vytváří bezmoc svou pasivitou a neochotou k vlastní angažovanosti při řešení problému. O tom všem a více např. syndrom pomáhajících je čtvrtá kapitola.

Celou práci uzavírá kapitola etika v sociální práci, kde jsou formulována etická východiska, která by měl sociální pracovník ve vztahu ke klientovi zohlednit. Jedná se o lidskou důstojnost, respekt, autonomii, odpovědnost vůči druhému, závislost a zranitelnost, potřeby člověka a jeho motivaci.

Předkládaná práce reflektuje vztah sociálního pracovníka a klienta v eticko-psychologických kontextech. Upozorňuje přitom na málo doceněný význam tohoto vztahu pro celkovou hodnotu pomáhání.

1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

„Sociální pracovník je ten, který vykonává sociální práci. Sociální práce jako společenskovědní obor je aplikovaná věda, která zkoumá komplexní souvislosti mezi intrapsychickými, interpersonálními, skupinovými a společenskými procesy a způsoby jejich ovlivnění legislativními, organizačními, komunikačními a vztahovými prostředky, s cílem zlepšit životní pohodu všech lidí.“²

Sociální práce je „i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti).“³

Důvodem obtíží či problémů jedince může být nedostatek dovedností na jeho straně nebo nepřiměřenost požadavků prostředí. Proto nelze cíl sociální práce redukovat pouze na problémy či potřeby klientů. Úkolem sociálních pracovníků je harmonizace možností klientů s požadavky prostředí.⁴

„Sociální pracovník by měl být schopen náležitě diagnostikovat, osvětlit a v rámci hodnotového horizontu zmírnit nebo vyřešit konkrétní potřeby konkrétního člověka či sociálního celku, v návaznosti na oprávněná očekávání prostředí. Měl by mít zájem o celkové dobro potřebného člověka (klienta) a základní odborné znalosti dalších, pro sociální práci relevantních vědních oborů (psychologie, sociologie aj.). Za hodnotový horizont sociální práce se přitom obecně považuje lidská důstojnost – zdůrazňována jsou však spíše lidská práva (jejich aplikace) a sociální spravedlnost.“⁵

Předpoklady pro výkon povolání sociální práce jsou v současné době dány legislativně. Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se jedná o způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odbornou způsobilost.

Vzdělanostní výbava sociálního pracovníka je tvořena širokým spektrem znalostí z oblasti psychologie, sociologie, práva, sociální politiky, biologie. Pro uplatnění komplexního přístupu ke klientovi jsou samozřejmé i znalosti z oblasti etiky a teologie.

Dovednosti, kterými sociální pracovník disponuje, lze rozdělit dvou oblastí. Jde o oblast analýzy a oblast syntézy. Předpokladem správné analýzy je dovednost

² BAŠTECKÁ, B., GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál, 2001, s. 39.

³ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 11.

⁴ Šrov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001, s. 11-12.

⁵ ŠRAJER, J. Etika a požadavek komplexnosti v sociální práci. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2012, roč. 12, č. 3, s. 82.

pozorovat, vést rozhovor a schopnost objektivního úsudku. K dovednostem syntézy patří schopnost pracovníka aplikovat své teoretické a praktické vědomosti, určit optimální pracovní postup vedoucí k cíli a zvolit správný psychologický přístup a taktiku jednání s klientem.⁶

Sociální pracovník musí vědět, co dělá a proč to dělá. To je hlavní poslání kompetencí sociálního pracovníka. Kompetence je často definována jako schopnost naplňovat požadavky povolání. Kompetentní sociální pracovník je ten, kdo ve vztahu s klientem jedná odpovědně a se znalostí věci. Havrdová kompetence chápe jako „funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese.“⁷ Havrdová definovala pro praxi sociálního pracovníka soustavu o šesti základních kompetencích:

- schopnost rozvíjet účinnou komunikaci,
- orientovat se v potřebách a možnostech klienta a plánovat postup,
- schopnost rozeznat silné stránky klienta, podporovat a pomáhat k jeho soběstačnosti,
- zasahovat a poskytovat služby,
- přispívat k práci organizace a
- odborně růst.⁸

Významnou kompetencí je účinná komunikace, neboť „komunikační dovednosti jsou pro sociálního pracovníka nezbytné v každé etapě jeho práce. Tyto dovednosti samy o sobě neposkytují klientovi pomoc, jsou však základním prostředkem pro to, aby pracovník mohl navázat vztah s klientem (nebo jeho okolím) a začít s řešením jeho problému.“⁹ Sociální pracovník má odpovědnost nejen ke klientovi, ale i k systému. Přitom často rozhoduje v dilematických, mnohoznačných situacích. Reamer doporučuje sociálním pracovníkům opřít se o metody sociální práce, etický kodex a o hodnoty profese s ohledem na individuální životní situaci klienta.¹⁰

Požadavky na pracovníka v sociální oblasti jsou veliké. Očekává se od něho morální vyzrálost a otevřenost, připravenost se odpovědně nasazovat pro potřeby jiných. „K této odpovědnosti patří mimo jiné vědomí, že nemá zbavovat klienta

⁶ Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 71.

⁷ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1992, s. 42.

⁸ Srov. tamtéž, s. 43-44.

⁹ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 53.

¹⁰ Srov. tamtéž, s. 48.

problému, nýbrž mu pouze pomáhat k jeho zvládnutí. Povzbuzovat ho k tomu, stát se sám sebou, uvědomit si všechny své povinnosti a práva. Podporovat u něho schopnost a sílu žít mravně, odvalu k nalezení ztracené harmonie vztahů. Přitom všem si má být vědom toho, že má před sebou konkrétního člověka se sobě vlastní důstojností a bio-psycho-spirituálními potřebami a očekáváními. Nevidí jen problém a jeho příznaky, nýbrž člověka v jeho životních souvislostech.“¹¹

1.1 Profesionální pomáhání

„Profesionální sociální pracovník je pomáhající osoba, jejíž pomoc probíhá v kontextu znalostí, hodnot a dovedností profese sociální práce.“¹²

Sociální profese, jak ji známe dnes, se formovala koncem 19. století a zaměřovala se především na upevnění morálky klientů, což mělo klientům umožnit, aby začali žít užitečným, mravným životem a stali se nezávislí na pomoci. K obratu dochází v 50. letech 20. stol., kdy se pozornost o morálku klienta přesouvá na zájem o morálku sociálních pracovníků a profese. Sociální práce se stala předmětem studia a výzkumu vědeckých pracovníků na vysokých školách, byly publikovány první etické kodexy a zásady s práce s klientem.¹³

Sociální práce si jako svébytný obor v průběhu historie vytvořila vlastní teorie a metody, v některých případech však sdílí teoretické předpoklady s jinými pomáhajícími profesemi a intervence (praktické zásahy) modifikuje podle svých cílů. Sociální práce nemůže být nikdy budována a hodnocena nadčasově, neboť její teorie a praxe reagují na to, jak lidé v určitém čase a na určitém místě vnímají a řeší sociální problémy.¹⁴

Sociální práce jako profese je vykonávána v návaznosti na jiné profese, tzv. pomáhající profese, přičemž jejím nejbližším okruhem jsou zdravotníci, psychologové a pedagogové. Hartl a Hartlová uvádí, že pomáhající profese se zaměřují nejen na pomoc druhým a řešení jejich problémů, ale i na získání nových poznatků

¹¹ ŠRAJER, J. Etika a požadavek komplexnosti v sociální práci. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2012, roč. 12, č. 3, s. 86.

¹² JANEBOVÁ, R. Základy sociální práce s klientem. In JANEBOVÁ, R., TRUHLÁŘOVÁ, Z. a kol. *Kurz sociálního poradce*. Hradec Králové: Občanské poradenské středisko, o.p.s., 2006, s. 6.

¹³ Srov. NEČASOVÁ, M. Vztah sociálního pracovníka a klienta z pohledu profesní etiky. In HODOVSKÝ, I., DOPITA, M. *Etika a sociální deviace*. Olomouc: Nakladatelství Olomouc, s.r.o. 2002, s. 181.

¹⁴ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 12.

o člověku a jeho životních podmínkách, tak aby byla pomoc účinnější.¹⁵ Klient je v těchto profesích posuzován jako osoba se všemi rolemi (na rozdíl od jiných profesí, kde bývá vnímán v jedné roli např. zákazník, plátce daní).¹⁶

„Profese (z latinského *professio* – přiznání k povolání, k řemeslu) je povolání, ale také odbornost, resp. odbornou přípravou podložené povolání. Hlavním společným jmenovatelem pracovních rolí, které spadají do takto chápané profese, je omezený a regulovaný přístup k jejich výkonu (např. je nutné absolvovat studijní program a praxi).“¹⁷ Profese je také charakteristická velkou mírou samosprávy a kontrolou, především v oblasti odborné kvalifikace. Profesní morální kodex bývá přísnější než požadavky kladené v tomto směru na průměrného člena společnosti. Důvod toho lze hledat v nebezpečí, že by profesionál mohl zneužít svou moc či autoritu, kterou mu dané povolání zaručuje.¹⁸ Podle Greenwoda se profese (povolání) vyznačuje „pětí základními vlastnostmi:

- systematickou teorií,
- autoritou uznávanou klienty,
- autoritou uznávanou komunitou,
- profesní kulturou,
- etickým kodexem.“¹⁹

Sociální pracovníci jako profesní skupina se mají řídit profesní etikou. Ta bývá definována jako soustava „vybraných hodnot, norem, principů a dovedností, které mají přispívat k formování žádoucích způsobů jednání, vysvětlovat hodnoty a mravní normy profese.“²⁰ Sociální pracovníci jako profesionálové sdílejí určité hodnoty, které jsou definované v etickém kodexu. Hodnoty mají v sociální práci významnou roli. Určují povahu sociální práce, ale i povahu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, jeho kolegy a širší společností.²¹

¹⁵ Srov. MICHALÍK, J. a kol. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 2011, s. 17.

¹⁶ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 149.

¹⁷ MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 22.

¹⁸ Srov. tamtéž, s. 12.

¹⁹ Tamtéž, s. 39.

²⁰ NEDĚLNÍKOVÁ, D. Etická dilemata v terénní sociální práci. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, ISBN 978-80-7368-504-1, s. 377.

²¹ NEČASOVÁ, M. Vztah sociálního pracovníka a klienta z pohledu profesní etiky. In HODOVSKÝ, I., DOPITA, M. *Etika a sociální deviace*. Olomouc: Nakladatelství Olomouc, s.r.o. 2002, s. 182-183.

Profesní role sociálního pracovníka je dána tím, že funguje jako prostředník mezi společností a jedincem, který potřebuje pomoc.²² Odbornost pracovníka se pozná podle toho, jak tuto roli prostředníka zvládá. Být prostředníkem mezi státem (normami společnosti) a klientem (způsoby klienta), znamená být uprostřed mezi danými krajnostmi. Vyrovnaná pozice je ideálním stavem, kam by měl pracovník směřovat. Pokud se přiblíží k jedné nebo druhé straně, přestává být prostředníkem. Posouvá-li se sociální pracovník ke klientovi, stává se jeho obhájcem a častěji nabízí pomoc. Přibližuje-li se pracovník k normám společnosti, stává se agentem a převažuje kontrola, méně respektu, vstřícnosti ke klientovi. Hlavním faktorem pro určování pracovníkovi pozice je soustavné reflektování o tom, kde se nalézá a co dělá. Každopádně jsou situace, které vyžadují, aby se sociální pracovník přiklonil na stranu klienta proti společnosti a naopak. Jde o to, že sociální pracovník musí znát smysl a cíl svého směřování. *Důležitým znakem profesionality je vědět, co dělám a proč to dělám.*²³

1.2 Proč být tím, kdo pomáhá?

Podoba sociální práce je určena nejen výjimečnými znalostmi a dovednostmi sociálního pracovníka, ale i jinými aspekty např. uspokojení vlastních potřeb, touhou po moci, schopností se prosadit apod.

Pokládá se za zásadní věc, aby se každý, kdo pracuje v sociální oblasti, upřímně zamyslel nad motivy, které ho přivedly k volbě povolání sociálního pracovníka. Protože, jak uvádí Guggenbühl-Craig, nikdo není schopný jednat z výhradně čistých motivů. I šlechetné, dobré úmysly vycházejí ze světlých a temných motivů. Čím je větší kontaminace temnými motivy, tím více se pracovník drží své domnělé objektivity.²⁴ Podle Nakonečného motiv nemůže mít nikdy vnější povahu, pokaždé se jedná o vnitřní stav, který vede k uspokojení potřeb jedince.²⁵ Zkoumání vnitřních smíšených motivů zahrnuje pohled do vlastních stínů, přiznání si stinných stránek impulzů pomáhat, jako i touhu po moci či naplňování vlastních potřeb prostřednictvím pomoci druhým.

Role pomáhajícího je spojena s určitým očekáváním. Lpění na této roli někdy sociálnímu pracovníkovi brání vidět svou vlastní zranitelnost a silné stránky klienta. Jak

²² Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 72.

²³ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, s. 25-26.

²⁴ Srov. GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007, s. 14-15.

²⁵ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998, s. 173-174.

uvádí Dass a Gorman, čím více se sociální pracovník považuje za odborníka, tím větší tlak vzniká na to, aby někdo jiný byl klient. Pokud si bude pomáhající vědom toho, čemu jungovci říkají „stinné“ stránky, bude mít menší potřebu připisovat jiným, co nedokáže akceptovat u sebe. Když se pracovník zaměří na vlastní stíny, bude méně náchylný k představám o vlastní všemohoucnosti. Z jednou možných poloh stínu je touha po obdivu a ocenění.²⁶

Stín je psychologický jev, který se samovolně instaluje v naší psychice. Pokud člověk touží a dychtí konat dobro, v jeho vědomí se objeví světlý, pozitivní psychický obsah, se kterým se ztotožňuje. V jeho nevědomí se ale v tu samou chvíli probouzí opak, tzv. temný stín, který může podněcovat zkázu. Napětí mezi ideálem a jeho stínem vytváří hybnou sílu, je však také pro člověka bolestné.²⁷

Představa sociálního pracovníka o tom, že je ztělesněná pomoc, a ne jen prostředníkem k pomoci, je nebezpečná. Očekává uznání, ocenění za úspěchy, ale nechce slyšet obviňování za neúspěchy. Sociální pracovník se musí sžít se skutečností, že je jen nástrojem pomoci a poděkování v případě úspěchu náleží jen a jen klientovi samotnému. Je důležité zbavit se závislosti na uznání a přestat se zmitat mezi pocitem všemohoucnosti a nemohoucnosti. A jak toho dosáhnout? Předpokládá to ochotu zkoumat vlastní stíny. To je základ účinné pomoci.²⁸

Další polohou stínu, je postoj sociálního pracovníka k vlastním potřebám ve vztahu ke klientovi. Ve škole a při výcviku se pomáhající učí věnovat pozornost potřebám klientů, ale je opomíjen význam soustředění se na jeho vlastní potřeby. Potřeby sociálního pracovníka samy o sobě nejsou škodlivé, ale jejich popření může být škodlivé (syndrom vyhoření apod.). Hawkins a Shohet jsou přesvědčeni, že sociální pracovník může pomáhat jedině, když si uvědomí svoje vlastní potřeby, které budou víceméně uspokojeny. V tomto případě může být nápomocný, protože cítí, že má, co dát, a ne jen proto, že se toho klient dožaduje, nebo cítí, že by „měl“.²⁹

V této kapitole byl odhalen fakt, že pokud sociální pracovníci přijmou svou vlastní zranitelnost a nesnaží se za každou cenu obhájit, je to pro ně i klienty cenná zkušenost. Nebezpečné jsou jen popřené stíny, potřeby, myšlenky či touha po moci. Jinými slovy: „nemůžeme změnit svou podstatu, stejně jako neumíme jen tak létat vzduchem nebo

²⁶ Srov. HAWKINS, P., SHOHEIT, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004, s. 23-24.

²⁷ Srov. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011, s. 85.

²⁸ Srov. HAWKINS, P., SHOHEIT, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004, s. 24.

²⁹ Srov. tamtéž, s. 27-28.

dýchat pod vodou. Můžeme se však poznávat a mít sebe rádi. Rozumíme-li si, můžeme se rozvíjet a pomáhat druhým.“³⁰

1.3 Osobnost sociálního pracovníka

Kapitolu o osobnosti sociálního pracovníka zařazují do diplomové práce ze dvou podstatných důvodů. Prvním důvodem je skutečnost, že při sociální práci, která je vztahové povahy, vstupuje do jejího celého procesu osobnost pracovníka, a to více, než je tomu u jiných profesí. Toto „více“ se odvíjí od skutečnosti, že sociální práce probíhá stále na poli subjektivní blízkosti mezi sociálním pracovníkem a klientem.³¹

V zásadě lze konstatovat, že neexistuje žádná ideální osobnost sociálního pracovníka, která by se mohla přesně vymezit a popsat, neboť každý jedinec se uplatňuje svým vlastním způsobem.

Osobnost je jedinečný celek duševních a tělesných vlastností člověka, které se utváří v průběhu individuálního vývoje, vzájemně se prolínají a podmiňují.³² Soubor těchto vlastností je uspořádán u každého jedince rozdílně a tím je dána odlišnost od ostatních nebo-li jedinečnost osobnosti. Vývoj, utváření a změny osobnosti jsou ovlivněny genetickými vlivy, věkem, výchovou, prostředím a zkušenostmi.³³

Do sociální práce se promítá osobnost pracovníka jako součást profesionální role, ale i jako osobnostní svéráz pracovníka, jeho motivace k práci a způsob, kterým se ke klientovi vztahuje. Uvedené danosti mají na vývoj pomáhajícího vztahu pozitivní i negativní vliv. To znamená, že zahrnují „úzdavný“, terapeutický potenciál, ale i případnou možnost destruktivního působení.³⁴ Například málo empatický, chladný sociální pracovník klienta vnitřně blokuje, ztěžuje mu upřímné sdělování své nelehké životní situace. Naopak vřelý, empatický pracovník signalizuje důvěryhodnost a podporuje klientovo sebeotevření, které je pro proces pomáhání žádoucí.

Druhým důvodem zařazení této kapitoly do diplomové práce je fakt, že profese sociálního pracovníka je subjektivně zatěžující a náročná kvůli okruhu osob, kterými se zabývá. Jedná se o lidi ve svízelné životní situaci, krizi, osoby handicapované, závislé apod. Sociální pracovník je každodenně vystavován jejich narušenému způsobu

³⁰ PLAMÍNEK, J. *Tajemství motivace*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 27.

³¹ Srov. VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 139.

³² Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 138.

³³ Srov. SILLAMY, N. *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001, s. 142.

³⁴ Srov. VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 139.

vztahování, protože jejich styl a projevy chování, nejsou zcela adekvátní situaci. Klienti mohou být agresivní, manipulativní, nespolupracující, toužící po pasivní závislosti, „nespravedliví“ apod.³⁵ Přesto sociální pracovník navazuje s klientem profesionální vztah. Profesionálním vztahem ke klientovi se „míní kombinace rozumějícího, ale přiměřeně rezervovaného postoje, ve kterém se pracovník neztotožňuje s klientovým hlediskem, ale dívá se na klienta i na jeho sociální situaci objektivně.“³⁶ Z předchozího je patrné, že uvedené téma je teoreticky a prakticky důležité. Pro zvládnutí nároků na osobnost sociálního pracovníka jsou důležité tyto předpoklady:

1. poznat sám sebe,
2. všimnout si sebe i svých reakcí,
3. umět komunikovat o svých potřebách a potížích.³⁷

„*Sebepoznávání* je neustále uvědomování si svých vlastností, schopností, nedostatků, ale také vlastních pocitů. A to v každé situaci, ve které se nacházíme.“³⁸

Aby sociální pracovník pochopil rozdíly v chování svých klientů, ale i svému vztahu k nim, je zapotřebí, aby nejprve poznal sám sebe. Jak se pracovník může lépe poznat? Jedná se o tyto metody:

- sebereflexe,
- supervize,
- zpětnou vazbou od druhých lidí,
- rozborem vlastních činností a
- testy. S výsledky sebepoznání může pracovník naložit různě. Mohou být možností rozvoje nebo zdrojem stresu.³⁹

Mezi základní *žádoucí osobnostní charakteristiky* sociálního pracovníka, které se projevují v jeho vztahu a postoji vůči klientovi, patří:

- akceptace – bezvýhradné přijetí klienta,
- empatie – porozumění vžitím a
- autenticita. Je pozoruhodné, že se žádoucí charakteristiky osobnosti sociálního pracovníka do velké míry shodují s postoji, jež jsou vlastní rogersovské psychoterapii (terapii zaměřené na člověka). Vysvětluje se to tím, že akceptace klienta, stejně jako

³⁵ Srov. VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 139-140.

³⁶ HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004, s. 166.

³⁷ Srov. VENGLÁŘOVÁ, M. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 14.

³⁸ Tamtéž, s. 13.

³⁹ Srov. tamtéž, s. 13-14.

empatický a autentický projev sociálního pracovníka, tvoří bezpečný vztahový prostor, jenž je předpokladem jakékoli sociální práce s klientem.⁴⁰

Žádoucí charakteristiky osobnosti sociálního pracovníka, úroveň sebepoznání a jeho vnitřní stabilita vedou k optimální vztahové nabídce klientovi. Vnitřní stabilita se projevuje v toleranci k psychické zátěži a je založena zejména na pozitivním přijetí sebe sama. Vztah k sobě (přijetí či nepřijetí sebe) je součástí sebepojetí.⁴¹ Sebeпоjetí odráží představu o sobě, tedy jak jedinec sám sebe vidí, vnímá a hodnotí. Jeho součástí je sebedůvěra.⁴²

Vnitřní stabilita sociálního pracovníka je determinována vedle sebepojetí také jeho aktuální životní situací, zejména kvalitou nejbližších osobních vztahů. Jde především o rodinné a partnerské vztahy. Vážnější partnerská krize je současně i osobní krizí ohrožující vnitřní stabilitu člověka. Naopak klidné rodinné zázemí je důležitým zdrojem vnitřní stability i obnovy psychických sil. Vzhledem k náročnosti profese je zapotřebí, aby sociální pracovník dodržoval psychohygienu, „uměl“ odpočívat a pěstoval záliby, koníčky.⁴³ Vnitřní stabilita je u sociálního pracovníka zdůrazňována, neboť je ve zvýšené míře ohrožen syndromem vyhoření (burn out syndrom).

Syndrom vyhoření popisuje profesionální selhání na základě psychického někdy i celkového vyčerpání, k němuž dochází na základě dlouhodobé nekompenzované zátěže. Zahrnuje pocity beznaděje, ztrátu zájmu, smyslu. V chování ke klientům je zřejmý zvětšující se odstup, důraz na pravidla a racionalitu. Nežádoucí projevy pracovníka se objevují nejen v práci, ale stávají se obecným postojem, který narušuje i soukromí, rodinné vztahy. Dochází tak k bludnému kruhu, neboť ztrácí oporu potřebnou pro své povolání.⁴⁴ Nejlepší prevencí proti „vyhoření“ je poznat vlastní možnosti a hranice, které se nebudou dlouhodobě překračovat. Zmíněnému syndromu je také možné čelit v rámci supervize.

Supervize je setkávání za účelem reflexí zážitků a pracovních zkušeností s klienty. Poskytuje prostor pro ventilaci emocí a hledání nových pohledů či nápadů s ohledem na prospěch klienta. Jedná se o kvalifikovaný dohled nad průběhem realizace sociální

⁴⁰ Srov. VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 140.

⁴¹ Srov. tamtéž, s. 140.

⁴² Srov. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, s. 524.

⁴³ Srov. VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 141.

⁴⁴ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 263.

práce. Supervizor nabízí objektivní pohled zvenčí a vnáší své zkušenosti. Supervize má funkci vzdělávací, podpůrnou a řídicí.⁴⁵

1.4 Role sociálního pracovníka a přístupy k praxi

Sociální pracovníci vykonávají ve své profesi řadu rolí, které se vzájemně prolínají. Poskytovatel sociálních služeb nebo pečovatel napomáhá klientům tam, kde vzhledem k postižení, onemocnění či jiné neschopnosti sami nezvládnou provádět každodenní důležité činnosti. Zprostředkovatel služby vyjednává klientům kontakt s potřebným sociálním zařízením, příp. jinými zdroji pomoci. Sociální poradce nebo terapeut napomáhá klientům získat náhled na jejich emoce, postoje či způsoby jednání s cílem podpořit jejich osobní růst nebo adaptabilnější jednání. Případový manažer koordinuje zajištění souvislého poskytování sociálních služeb, především u klientů, kde se kumulují sociální a zdravotní problémy. Administrátor či vedoucí pracovník rozvíjí a zavádí, plánuje způsoby práce, služby či sociální programy.⁴⁶

K roli sociálního pracovníka patří práva a povinnosti definované právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy. „Institucionální rámec je důležitý, protože sociální pracovník zasahuje do života klientů a je potřeba, aby jeho právo zasahovat bylo legitimní. Odhaluje také detaily ze života klientů, proto jsou důležitá pravidla, která zajišťují klientům ochranu.“⁴⁷

Práva a povinnosti sociálního pracovníka se v ideálním případě doplňují. V praxi však často dochází k jejich konfliktu a potom je nutné něco upřednostnit. Etická praxe tedy nezávisí jen na profesionalitě pracovníka a jeho morální zralosti. V této souvislosti se Banks⁴⁸ zmiňuje rozdíl mezi defenzivní a reflexivní praxí.

Sociální pracovník s *defenzivní praxí* jedná podle předpisů, směrnic, metodik a plní své povinnosti vymezené zákonem a zaměstnavatelem. Stanovené postupy ho sice omezují, ale zároveň i chrání před vlastní odpovědností. Pracovník nemusí považovat nové situace za neznámé a jedinečné, zvažovat nové vhodné možnosti řešení. Jedná podle stále stejné strategie, je rigidní. Problémy klientů pracovník přechází nebo filtruje

⁴⁵ Srov. VENGLÁŘOVÁ, M. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 153.

⁴⁶ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, s. 57-58.

⁴⁷ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 44-45.

⁴⁸ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesionální etika. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 45.

podle toho, zda jsou relevantní s ohledem k cílům organizace. Klienti jsou přetvářeni tak, aby odpovídali praktikám organizace.

Naopak sociální pracovník s *reflexivní praxí* je schopen své profesionální činnosti reflektovat, vyrovnat se s nejistotou, která sociální práci doprovází. Ve své praxi se snaží propojit a uplatňovat své znalosti, dovednosti a hodnoty. Uvědomuje si, že hodnoty osobní, profesní i hodnoty organizace mohou být v konfliktu. Je autonomní osobností, která je schopna nést za svá rozhodnutí odpovědnost. Hledá optimální, mnohdy nová řešení klientových problémů.

Podle přístupu sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi Banks⁴⁹ rozlišuje čtyři hlavní typy pracovníků.

□ *Angažovaný sociální pracovník* chápe svou práci jako poslání, pracuje se zájmem, elánem, uplatňuje osobní morální hodnoty. Pomoc druhým je pro něho smysluplnou činností. Tento postoj vychází z osobnostního založení. Sám sebe vnímá jako osobu až pak jako sociálního pracovníka. V osobním i pracovním životě užívá stejné etické principy. Angažovaný pracovník je nositelem změny, protože klientovi pomáhá najít vlastní skrytý potenciál a odhalit alternativy řešení.

□ *Radikální sociální pracovník* také vkládá do práce s klientem své osobní hodnoty. Důvodem však není bezpodmínečná péče jednotlivému klientovi, ale snaha o změnu zákonů, které považuje za nespravedlivé. Jde tedy vlastně o politickou ideologii.

□ *Byrokratický sociální pracovník* je věcný, přesný, systematický, odděluje osobní a profesní hodnoty. Vytváří iluzi osobní péče o klienta, ale s klientem manipuluje v zájmu jeho změny. Pracovník přesně rozlišuje osobní od profesního, aby necítil vinu za své manipulativní chování, které by v osobním životě považoval za nečestné.

□ *Profesionální pracovník* je autonomním profesionálem, který ve své praxi klade důraz na etiku, práva a zájmy klienta. Klienta vnímá jako aktivního spolupracovníka. Profesionální model je založený na tom, že je zapotřebí vyvážit nerovnoměrný vztah a moc mezi sociálním pracovníkem a klientem, a to upevněním práv klienta. Práva klienta jsou posilována jeho zapojením do rozhodování o formě a průběhu pomoci.

⁴⁹ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesionální etika. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 46.

2 KLIENT

Klientem se rozumí jedinec, který přichází nebo už je v péči sociálního pracovníka.⁵⁰ Může se jednat o osobu, rodinu, skupinu či komunitu. Vzhledem k tomu, že termín klient navozuje některým představu pasivního a závislého postoje, dávají někteří odborníci přednost výrazu uživatel služby.⁵¹ To zda bude subjekt žádající o pomoc považován za klienta či uživatele služby je záležitostí percepce. Tato diplomová práce dává přednost vžitému termínu klient.

Čím je klient charakterizován? Má obtíže, neuspokojené potřeby či problém v sociálním fungování. Obtíž definuje něco, co nelze změnit, ale lze klientovi pomoci, aby se to naučil přijmout. Problém je něco, co lze změnit, může ho určit sám klient nebo jiný subjekt.⁵² Jde o spornou situaci vyžadující řešení, jež není známo, a cesty k němu se hledají.⁵³ Podle V. Lamsera je sociální problém charakterizován tím, že přesahuje osobní situaci, kdy jedinec není schopen situaci vlastními silami změnit, zasahuje větší počet lidí a vyžaduje neodkladně řešení.⁵⁴

Úspěšnost řešení sociálního problému je podmíněna angažovaností klienta, ale i dovedností sociálního pracovníka provést analýzu daného problému a následně syntézu možných způsobů řešení. „Správná analýza a syntéza sociálního problému je základem:

- Pro získání důvěry klienta.
- Pro získání klienta ke spolupráci na řešení problému.
- Pro upevnění autority sociálního pracovníka.“⁵⁵

Klient nepředkládá jen problém, ale také sebe jako jedinečnou bytost, na kterou musí být nahlíženo v jejím celostním pojetí. To znamená řešit danou situaci s ohledem na klientovy potřeby, socioekonomické prostředí, zdraví, náboženství, osobnostní rysy a předpoklady. To vše zahrnuje zdroje a limity pro obnovu sociálního fungování. Porozumět a vníknout do jedinečnosti klienta a jeho situací je základní dovedností

⁵⁰ Srov. NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992, s. 46.

⁵¹ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 90.

⁵² Srov. JANEBOVÁ, R. *Základy sociální práce s klientem*. In JANEBOVÁ, R., TRUHLÁŘOVÁ, Z. a kol. *Kurz sociálního poradce*. Hradec Králové: Občanské poradenské středisko, o.p.s., 2006, s. 11.

⁵³ Srov. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, s. 453.

⁵⁴ Srov. NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992, s. 47.

⁵⁵ KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 71-72.

sociálního pracovníka. Porozumění by mělo být účelné a jeho rozsah závislý na klientových potřebách a povaze poskytovaných služeb. Pracovník k poskytnutí adekvátní pomoci či služby potřebuje nutné poznatky a klient je nejlepším zdrojem informací k potřebnému porozumění.⁵⁶

Pro navázání vztahu s klientem a užitečnost pomoci či efektivitu služby je důležité pochopit, jak se člověk stane klientem. Než jedinec požádá o pomoc odborníka, zkouší řešení, která se mu někdy v minulosti osvědčila. Pokud vlastní síly nestačí, obrací se na své nejbližší (rodinu, přátele). Profesionální pomoc zpravidla nastupuje až v případech, kde selhaly způsoby, jimiž jedinec obvykle své problémy řeší. Důvodů k odmítání pomoci sociálních pracovníků může být celá řada např. strach z cizích lidí, o vlastní pověst (typické pro malá města), neznalost služeb, stud, pýcha apod. Je potřebné, aby sociální pracovník porozuměl, jak je těžké žádat o pomoc a v tomto směru empaticky podporoval člověka, který se stává klientem.⁵⁷

Podle přístupu k nabízené, odborné pomoci je možné rozdělit klienty do dvou základních skupin. Jako dobrovolní klienti bývají označováni ti, kteří přicházejí za sociálním pracovníkem spontánně, z vlastního popudu, cítí, že se něco děje a chtějí to řešit. Tito klienti pracovníkovi naslouchají a spolupracují. Zpravidla bývají bezproblémovými klienty.

Druhou skupinu tvoří klienti, kteří si myslí, že nemají žádný problém. Pokud si problémy připouštějí, nejsou ochotni ho řešit se sociálním pracovníkem. Jedná se o tzv. nedobrovolné klienty, kteří jsou k pracovníkovi vysláni, a to svými partnery, přáteli nebo nějakým zařízením, institucí např. soudem, lékařem, školou apod. Tito klienti se sociálním pracovníkem nespolečně pracují, nemají zájem svou situaci měnit. Často jednání se sociálním pracovníkem chápou jako formální setkání z povinnosti a čekají brzké ukončení tohoto procesu.

Sociální pracovník se při výkonu své profese setkává s nedobrovolnými klienty poměrně často. V těchto případech je dobré využívat nekompromisně své autority, moci přidělené státem. Pracovník s klientem jedná věcně, otevřeně, poskytuje mu dostatek informací o zařízení i o podmínkách vzájemné spolupráce. Zároveň ho upozorňuje na případné důsledky nespolečné spolupráce. Klíčem k navázání spolupráce je plánované a disciplinované jednání.

⁵⁶ Srov. JANEBOVÁ, R. Základy sociální práce s klientem. In JANEBOVÁ, R., TRUHLÁŘOVÁ, Z. a kol. *Kurz sociálního poradce*. Hradec Králové: Občanské poradenské středisko, o.p.s., 2006, s. 11-12.

⁵⁷ Srov. tamtéž, s. 12.

2.1 Emoce v posuzování klientovy situace

Posuzování životní situace klienta je součástí sociální práce a dobré zvládnutí této aktivity s klientem podmiňuje úspěch vzájemné spolupráce. Důležitou součástí posuzování klientovy situace je práce s emocemi.

Obecně lze konstatovat, že setkání, komunikaci s druhými doprovází určité emoce, přičemž jim není věnována příliš velká pozornost, zůstávají stranou našeho zájmu. To ale neznamená, že nás v našem uvažování a chování emoce neovlivňují. Když si připustíme nevědomý vliv našich emocí na naše vědomé rozhodování, můžeme pak určitým způsobem naše emoce ovlivňovat a dostat do našich životů více rozvahy a obezřetnosti.⁵⁸ Proto je důležité reflektovat či-li zrcadlit emoce klientů, činit je pro ně více uvědomovanými a to tak, že je vnášíme jako témata do komunikace s nimi. Díky emocím se posouzení klientovy situace stává výchozím bodem spolupráce, od něhož lze stanovovat cíle pro klienta emocionálně uspokojivé a žádoucí.⁵⁹

Téma emocí je velmi rozsáhlé a není v možnostech ani cílem této práce zabývat se jím v celé šíři. Vyhnout se tomuto tématu ale nedá, neboť vztah sociálního pracovníka a klienta je v každém případě emocemi doprovázen. Emoce ve vztahu vznikají, kumulují a projevují se. V pomáhajícím vztahu se pracuje s emocemi pracovníka, zejména však s emocemi klientovými. Co jsou to vlastně ty emoce?

„Slovo emoce pochází z latinského e-motio, pohnutí. *Emoce jsou velmi komplexní jevy, které jsou charakteristické svou citlivostí na změny ve vnějším a vnitřním prostředí a svou proměnlivostí.*“⁶⁰ Charakteristickým znakem emocí je jejich komplexnost, jež zahrnuje prožívání, chování, tělesné i výrazové změny. Jedná se o širší pojem než cit. City jsou vnímány jako hlavní složka emocí.⁶¹ V emocích jde o celkovou reakci organismu na situaci, provázenou citovým stavem příjemného nebo nepříjemného ladění.⁶²

„Emoce závisí nejen na povaze provokujícího činitele, ale především na jedinci, na jeho současném tělesném a duševním stavu, jeho osobnosti, životní historii a jeho

⁵⁸ Srov. HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2007, s. 19-22.

⁵⁹ Srov. KAPPL, M. Téma emocí v posuzování klientovy situace. In NAVRÁTIL, P., JANEBOVÁ, R. a kol. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudemus, 2010, s. 98.

⁶⁰ GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011, s. 62.

⁶¹ Srov. tamtéž, s. 62-63.

⁶² Srov. SILLAMY, N. *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001, s. 50.

dřívějších zkušenostech.“⁶³ Vyjadřují tedy vztah člověka k sobě samému i vztah k okolnímu světu. Jsou spjaty s motivací a potřebami jedince. Podstata emocí spočívá v subjektivní zážitkové dimenzi, která odráží zážitkový obsah např. strach, hněv, soucit.⁶⁴

Strach může být jeden z důvodů, proč se jedinec rozhodne obrátit se žádostí o pomoc na sociálního pracovníka, přestože být klientem není žádaná role. Pro člověka je tento stav spojený s negativními emocemi. Klient nacházející se ve svízelné životní situaci se cítí ohrožen. Prožívá hlavně obavy, úzkost a strach.

Úzkost a strach jsou častými prožitky klienta, jsou však i dobrým příkladem psychosomatické jednoty člověka. „Strach je možné definovat jako nepříjemný prožitek vázaný na určitý předmět nebo situaci, které v jedinci vyvolávají obavu z ohrožení. Je tedy reakcí na poznané nebezpečí a má signální a obrannou funkci. Strach může být reálný (v očích druhých pochopitelný, přirozený) nebo nereálný (pro druhé nepochopitelný, nepřiměřený, často iracionální).⁶⁵

Úzkost je iracionální strach, znepokojení. Je reakcí na tušené hrozící nebezpečí. Tento stav bývá často doprovázen neurovegetativními změnami např. bušení srdce, pocení, třes apod. Jedinec prožívá úzkost zpravidla hůře než strach, neboť očekávání něčeho neznámého je horší než situace sama.⁶⁶ Úzkost zpravidla přechází ve strach nebo naopak. Navzájem se podmiňují a splývají.

Problematická situace klienta znamená pokaždé negativní zásah do života člověka, zásah týkající se psychické stránky osobnosti a motivace klienta. Prožívá jí tím hůře:

- čím menší je perspektiva na brzkou změnu k lepšímu,
- čím je klient bezmocnější a závislejší na okolí,
- čím je problém závažnější, tím více a nerovnoměrně zasahuje do motivační struktury.

Nerovnoměrnost je dána:

- druhem obtíží, problému,
- osobností klienta,
- úrovní rodinného, sociálního zázemí.⁶⁷

Velkou roli zde hraje psychologický přístup sociálního pracovníka, který musí mít na paměti, že vždy „pracuje“ s celou osobností klienta, proto by měl reflektovat jeho

⁶³ SILLAMY, N. *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001, s. 50.

⁶⁴ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998, s. 24.

⁶⁵ VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie*. 3. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 235-236.

⁶⁶ Srov. SILLAMY, N. *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001, s. 227.

⁶⁷ Srov. VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie*. 3. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 78.

emoce a myšlenky. „Chceme-li klientovi porozumět, musíme se v první řadě zajímat o to, jak věci vidí a prožívá on.“⁶⁸

2.2 Typologie klientů

Někteří klienti se chovají nestandardně a požadují od sociálního pracovníka specifické přístupy. V literatuře bývají uváděny rozmanité typologie klientů podle různých kritérií např. podle věku (děti, mladiství, senioři) nebo problému (drogově závislí, osoby v krizi, handicapovaní...). Typologie klientů má pouze funkci podpůrnou a orientační. Sociální pracovník z typologie klientů získává teoretické znalosti o osobnosti klientů, čímž je upozorňován na možná rizika při spolupráci a podle toho může adekvátně jednat.

Tato kapitola pojednává o možném způsobu typologie rizikových klientů a možnostech intervence při práci s nimi.

Klient v odporu - přichází za sociálním pracovníkem sice dobrovolně, ale není ochoten se změnit. Odpor představuje obranné mechanismy klienta. Jsou známy tři typy odporu: odpor, kdy si klient problém nepřipouští, klient chápající problém bez snahy se změnit a klient, který se chce změnit, ale neví jak, problém ho ohrožuje. Klient v odporu zpravidla svůj problém popírá, když ho připustí, hledá příčiny mimo sebe, ve vnějších faktorech. Sociální pracovník by neměl chtít, aby klient přiznal svoji chybu, je to nekonstruktivní a poškozuje to pomáhající vztah. Sociální pracovník může pracovat technikou drobných kroků, která mu umožní postupně pracovat se zásadními problémy. Pracovník nabídne „materiál“, o kterém ví, že bude klientem odmítán, a až posléze nabídne kompromis, alternativy řešení problému. Pokud však klient nadále nespolupracuje, navrhně mu ukončení spolupráce. Často se stane, že klientovo původní rozhodnutí zůstat úplně pasivní se změní a je ochotný postupně kooperovat.⁶⁹

Mlčící klient – mlčení klienta vyjadřuje úzkost, nedůvěru, nejistotu nebo odpor, zaťatost vůči pracovníkovi. Sociální pracovník by měl zvažovat důvody, proč klient mlčí a netlačit na něj, dát mu prostor, být maximálně empatický. Klient potřebuje čas, aby se zadaptoval, věci důkladně zvážil, příp. sebral odvahu k rozhovoru. Mlčení by však nemělo být příliš dlouhé, protože může prohloubit napětí. Pracovník může nastalé

⁶⁸ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 29.

⁶⁹ Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, s. 81.

ticho přerušit tím, že bude nahlas komentovat to, o čem během mlčení přemýšlel, na co myslel a jak se cítil. Zpravidla klient reaguje a rozhovoří se, o čem přemýšlel on. Pokud i nadále klient nemůže o sobě či problému hovořit, může pracovník se souhlasem klienta pozvat partnera, rodiče, kteří mu poskytnou o klientovi významné informace. Další možnost spočívá v nabídce písemného či kresleného projevu. Pokud klient nereaguje ani na tyto návrhy, pracovník oznámí klientovi, že bez rozhovoru a potřebných informací mu nemůže pomoci.⁷⁰

Depresivní klient – deprese je duševní stav, který je charakterizován změnou prožívání, pocity smutku, skleslosti, úzkostí, útlumem duševních i tělesných procesů.⁷¹

Komunikace s klientem v depresi je náročná, vyžaduje čas, trpělivost, neboť nepřiměřená, nevhodná komunikace může vést ke zhoršení jeho stavu. Doporučuje se hledat zdroje nedeprativních zážitků, oceňovat drobné úspěchy a změny, pomáhat překlenout sociální izolaci a obnovit pocit příslušnosti k někomu. Pracovník nikdy nesmí klientovi v depresi problém rozmlouvat nebo zveličovat, deprese by se tímto mohla prohloubit. Sociální pracovník musí být při jednání s depresivním klientem velmi obezřetný.⁷²

Suicidální klient – má poruchu pudu sebezáchovy, pomýšlí na úmyslné ukončení vlastního života z důvodu tíživé situace spojené se ztrátou smyslu života.⁷³ Klienta, který hovoří o sebevraždě, je nutné nechat vypovídat, poskytnout mu nepřerušovanou pozornost, oporu a pocit bezpečí. Sebevražedné tendence nevznikají náhle, ale po určitou dobu se vyvíjí. Při každé nejistotě by měl pracovník klienta motivovat k návštěvě psychiatra. Pracovník nemůže předvídat klientovo jednání v budoucích hodinách, dnech, nepřebírá za klientovo jednání odpovědnost.⁷⁴

Manipulativní klient – usiluje o získání výhod místo faktické spolupráce. Manipulace je forma záměrného, cíleného ovlivňování druhé osoby tak, aby tato osoba uspokojovala potřeby manipulátora, aniž by si byla toho vědoma. Jejím prostřednictvím dosahuje manipulátor svých cílů. Neexistuje manipulace bez motivů.⁷⁵ Manipulace často slouží jako ochrana křehkého ega, klient za ní ukrývá citlivé téma, které nechce

⁷⁰ Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, s. 82.

⁷¹ Srov. HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004, s. 45.

⁷² Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, s. 83-84.

⁷³ Srov. HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004, s. 237.

⁷⁴ Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, s. 84.

⁷⁵ Srov. WRÓBEL, A. *Výchova a manipulace*. Praha: Grada Publishing, 2008, s. 40-42.

před sociálním pracovníkem ani jinou osobou odhalit. Klientovi se manipulace jeví jako nejlepší řešení, chce se ukázat co v nejlepším světle. Užívá lež, přemlouvání, šarm, lichocení, odkazuje na známé apod. Sociální pracovník by měl hledat odpověď na to, proč klient manipuluje a čeho se obává. Společně s klientem zkoumat realitu jeho strachu a připustit možnou nejistotu. Otevřený rozhovor a empatické pochopení klienta může pomoci „prolomit“ led a navodit spolupráci. Náročnější je práce s manipulativním klientem závislým na alkoholu či drogách. Je zapotřebí stanovit pravidla, vytvořit pevné hranice a strukturu. Efektivní bývá i časové omezení a pak postupovat přímo, rozhodně a jednoznačně, hlavně stanovením očekávání vůči klientovi včetně sankcí v případě nespolupráce.

Agresivní klient – agrese je obtížné definovat, neboť zahrnuje mnoho různých aktivit, které vyjadřují tendenci útočit, napadat i ničit. Agresi je i pouhé vyhrožování. „Obecně znamená agrese útočení či napadání, které může mít mnoho různých forem a přinejmenším dva různé psychologické důvody: 1. násilím odstranit, zničit překážku na cestě k cíli a 2. demonstrovat hrozbu, sílu, převahu, a tím vyvinout tlak na toho, jemuž je tato demonstrace adresována.“⁷⁶

V první fázi hněvu klienta, kritiky, nespokojenosti, obviňování je potřebné, aby sociální pracovník klienta vyslechnul, nechal ho bez přerušování dohovorit. Někdy agrese působí jako ventilace a posléze je možný konstruktivní rozhovor. Může být také užitečné využít některé prvky asertivity např. technika poškozené gramofonové desky (založena na opakování požadavků bez vysvětlování), technika otevřených dveří (kdy pracovník přiznává část kritiky, otupuje její ostří, agrese se tak mívá účinkem a klient to po čase vzdává) a technika sebeotevření (pracovník mluví s klientem o svých pocitech při jeho útocích, klient má možnost si uvědomit, že nemá před sebou nepřátelskou instituci, ale člověka). Pokud se agrese stupňuje a není prostor na dohodu a spolupráci, je možné rozhovor přerušit a nechat prostor na „vychladnutí“ emocí, případně klientovi vysvětlit, že spolupráce není možná a ukončit ji. Paradoxně to může působit, že klient se pokusí přece jen spolupracovat.

⁷⁶ NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998, s. 9.

2.3 Odpovědnost, vůle a jednání klienta

Odpovědnost znamená ručit za své činy – morálně, právně či finančně. Z hlediska duševního zdraví se odpovědnost vztahuje na klientovu schopnost racionálně jednat stejně jako na mravní závazky sociálního pracovníka vůči klientovi.⁷⁷ Přestože pojem odpovědný je možné užít různým způsobem, má mnoho konotací pro potřeby sociální práce se zdá být nejvýstižnější definice Sartra. Jean-Paul Sartre napsal, že odpovědný znamená „být tvůrcem, nepochybným autorem událostí.“ Odpovědnost tedy znamená autorství. Každý je tvůrcem svého životního příběhu, může se stát čímkoli jen ne nesvobodným. Svoboda znamená, že každý z nás je odpovědný za svá rozhodnutí a následně za své činy i své životní situace.⁷⁸

„Jedno japonské přísloví praví: „Vědět a nejednat znamená vůbec nevědět.“ Samotné vědomí odpovědnosti není totožné se změnou; je to pouze první krok v procesu změny. Aby se člověk změnil, musí nejprve přijmout odpovědnost; musí se zapojit do nějaké činnosti. Samotné slovo „odpovědnost“ označuje tuto schopnost: „odpověď“ + „dovednost“ – to znamená dovednost odpovídat.“⁷⁹

Každý kompetentní sociální pracovník ví, že rozhodujícím krokem úspěšné sociální práce je nezbytnost, aby si klient uvědomil odpovědnost za to, jak jeho život probíhá. Častým argumentem klientů, kteří přiznávají svoje problémy, je poukazování na nějakou vnější sílu, osudovou nevyhnutelnost, s níž v dané situaci nemohli jednat jinak, neexistovalo jiné řešení, které museli sice neradi, ale zvolit.⁸⁰

„Uvědomovat si odpovědnost znamená uvědomovat si, že vytvářím své vlastní já, svůj osud, životní úděl, své pocity a, pokud na to dojde, i své vlastní utrpení.“⁸¹

Yalom předkládá konkrétní typy psychických obran, které člověka chrání před vědomím nebo přijetím odpovědnosti: nutkavost, přemístění odpovědnosti na druhého, popření odpovědnosti (nevinná oběť, ztráta kontroly), odmítání samostatného chování, patologie při rozhodování.⁸²

Ochota přijmout odpovědnost je u klientů různá, je to individuální záležitost. Pro některé klienty je to zvláště těžké, jiní odpovědnost uznají rychleji, ale jen

⁷⁷ Srov. YALOM, I. D. *Existenciální psychoterapie*. Praha: Portál, 2006, s. 226.

⁷⁸ Srov. YALOM, I. D. *Láska a její kat*. Praha: Portál, 2006, s. 12.

⁷⁹ YALOM, I. D. *Existenciální psychoterapie*. Praha: Portál, 2006, s. 294.

⁸⁰ Srov. MARTINEK, M. a kol. *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. Praha: JABOK Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008, s. 133.

⁸¹ YALOM, I. D. *Existenciální psychoterapie*. Praha: Portál, 2006, s. 226.

⁸² Srov. tamtéž, s. 232-238.

v některých oblastech, v jiných ji popírají. Můžeme však konstatovat, že většina klientů se převzetí odpovědnosti brání. Aby sociální pracovník pomohl klientovi přijmout odpovědnost, musí fungovat v referenčním rámci, že si klient svůj problém způsobil sám. Nejedná se o smůlu, špatné geny, nevhodné zaměstnání. Vede klienta k přijetí skutečnosti, že každý člověk má příležitost svobodné volby, jak se k dané situaci postaví.⁸³ Představitel logoterapie V. E. Frankl šířil zásadu „nemůžeš-li změnit situaci svého života, změň svůj postoj k ní.“⁸⁴ Člověk nesmí svůj život brát jako betonovou stavbu, kterou musí obývat, ale za pavučinu, kterou si sám utkal a proto si ji může kdykoliv utkat znovu a různým způsobem.⁸⁵

Pro změnu postoje klienta je nezbytný otevřený, důvěryhodný vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem. Pomáhající vztah se rozvíjí při spolupráci. Sociální pracovník se zajímá o problém klienta, zjišťuje, jakou roli klient hraje ve svém problému. V důsledku projeveného zájmu o vnitřní svět klienta, se postupně zvyšuje klientova sebeúcta. Co dále rozvíjí pomáhající vztah? Vhled. Sociální pracovník prostřednictvím vhledu pomáhá klientovi získat sebepoznání, které dodává vůli sílu. Vůle je odpovědným hybatelem změny pro přijetí odpovědnosti. Někteří pomáhající se pokouší zvýšit nátlak na klienta zdůrazněním výhradní odpovědnosti člověka. Sociální pracovník klientovi pomáhá, aby si uvědomil, že člověk je nejen odpovědný za svou situaci, ale pouze on je odpovědný. Jinými slovy, nikdo jiný nemůže za člověka změnit jeho svět než on sám.⁸⁶

Úkolem sociálního pracovníka je umožnit klientovi poznání, „(,..)“ že pouze on může změnit svět, který vytvořil; že na změně není nic nebezpečného; že aby dostal to, co si opravdu přeje, musí se změnit; a že každý člověk má sílu ke změně.“⁸⁷ Tyto vhledy mají v podstatě charakter nabádání, ale jejich důsledky jsou dalekosáhlé. Podle Perlse přijetí změny představuje skutečnost, že člověk na sebe vezme odpovědnost za všechny své pocity, včetně těch nepříjemných, které často projektuje na druhé. Pokud člověk přijme všechny do té doby odmítané části sebe, jeho prožívání bude bohatší: klient se bude cítit doma v sobě i ve světě.⁸⁸

⁸³ Srov. YALOM, I. D. *Existenciální psychoterapie*. Praha: Portál, 2006, s. 239-240.

⁸⁴ Srov. MARTINEK, M. a kol. *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. Praha: JABOK Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008, s. 133.

⁸⁵ Srov. YALOM, I.D. *Existenciální psychoterapie*. Praha: Portál, s. 240-241.

⁸⁶ Srov. tamtéž, s. 299-300.

⁸⁷ Tamtéž, s. 347.

⁸⁸ Srov. tamtéž, s. 347-350.

3 VZTAH MEZI SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKEM A KLIENTEM

„S postupným vývojem pomáhajících profesí vyvstává otázka, co je vlastně účinné v práci s klientem. Jde o rady, intervence, techniky práce užívané v různých profesích? Spojujícím faktorem je vznik vztahu mezi klientem a pracovníkem.“⁸⁹

*Vztah je působení mezi dvěma nebo více osobami provázený emocionální vazbou a určitou mírou odpovědnosti.*⁹⁰ Obecně se vztah skládá nejméně ze dvou částí. „Jednoho účastníka můžeme označit jako subjekt neboli dárce, druhého jako objekt neboli příjemce. Je to však značně zjednodušení. Ve skutečném životě jsou hranice mezi oběma nejasné, nejednoznačné; jako by se role neustále proměňovaly a nezdá se, že účastníci je interpretují protichůdně. To dokazuje, že („...“) vztah je vždy v procesu, nebo spíše: vztah je proces, pohyb, změna. („...“) Je spíše mnohoznačný než jednoznačný. Charakter vztahu nemůže být stanoven objektivně, z perspektivy mimo relaci samou. Jsou to výhradně účastníci sami, kteří prostřednictvím své (proměnné a mnohoznačné) interpretace určují charakter vztahu.“⁹¹

Sociální pracovník se velmi často setkává s lidmi v nouzi, kteří zpravidla potřebují víc než poskytnutí rady a podpory při řešení svých problémů. To, co skutečně potřebují je především bezvýhradné přijetí a porozumění. Pomáhající je často jediný člověk, před kterým mohou ventilovat své emoce a problémy, aniž by byli odsuzováni, zesměšňováni či napomínáni. Zvláštním nárokem vztahu mezi pomáhajícím a klientem je „lidskost“. „Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí.“⁹² „Důležitost vztahu se opírá např. o práci C. Rogerse, který vidí jako léčivou sílu sám vztah jednoho člověka k druhému.“⁹³

Sociální pracovník navazuje vztah s klientem proto, aby ho zaangažoval do procesu konkrétní změny, nejčastěji změny vlastního chování vedoucí k řešení problému. Povaha pomáhajícího vztahu je mnohoznačná tím, že v zásadě cizí člověk vybavený určitými dovednostmi a pravomocemi, musí získat důvěru jiného člověka, který je

⁸⁹ VENGLÁŘOVÁ, M. Vztah a komunikace s klientem. In MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada Publishing, 2008, s. 97.

⁹⁰ Srov. HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004, s. 296.

⁹¹ HENRIKSEN, J.O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 2000, s. 75.

⁹² Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, 5.vyd. Praha: Portál, 2006, s. 15.

⁹³ VENGLÁŘOVÁ, M. Vztah a komunikace s klientem. In MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada Publishing, 2008, s. 98.

v obtížné životní situaci a není připravený či motivovaný ke změně. „Ukazuje se, že vztah je pole, na kterém se odehrává sama práce. Je motivující, dodává klientovi pozitivní zkušenost s jinými lidmi.“⁹⁴ Dobrý vztah je předpokladem úspěšně vykonané sociální práce.

Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je do velké míry určován vzájemným očekáváním a tím, do jaké míry jsou tato očekávání naplňována účastníky vztahu. Zde bývá také zdroj vzájemných komunikačních či postojoyých nedorozumění, ale současně i silného terapeutického potenciálu. Klient od sociálního pracovníka očekává akceptaci, zvýšený zájem o svoji osobu, emoce, o to, co prožívá a především, že mu bude rychle pomoheno. Zároveň cítí obavy, úzkost, protože je na sociálním pracovníkovi závislý a je vydán „na jeho milost a nemilost“. Sociální pracovník od klienta očekává, že mu sdělí pravdivě všechny informace včetně důvěrných a bude plně spolupracovat.⁹⁵

Shulman, interpretovaný Nečasovou, uvádí, že *pokud jde o vztah sociálního pracovníka a klienta, se v průběhu historie vytvořila dvě paradigmaty v sociální práci.*⁹⁶ *První paradigma sociální práce vychází z medicíny a je pro něho přesně stanoven postup práce, který spočívá ve sběru nezbytných informací, diagnostice, řešení, terapie a zhodnocení postupu. Jedná se o tradiční, paternalistický model. Payne ho označuje jako katalytický model. Katalytický, proto, že sociální pracovník umožňuje jako katalyzátor reakci, která by bez něho nenastala, ale do reakce nevstupuje ani se jejím prostřednictvím nemění.*⁹⁷ *Závažným nedostatkem tohoto modelu je skutečnost, že sociální pracovník jako profesionál stojí mimo proces, který chce ovlivnit.*⁹⁸ *Volí direktivní způsob práce a od klienta vyžaduje poslušnost a disciplínu. Medicínský model předpokládá dualismus sociálního pracovníka, to znamená, že osoba profesionála je oddělena od osoby soukromé.*⁹⁹

Druhý z paradigmat, interaktivní, upřednostňuje sjednocení, syntézu obou částí pracovníka. Klient vítá, když pomáhající do vzájemného vztahu integruje svoje lidské kvality. Vztah implikuje oboustranný vliv. Pracovník i klient se při vzájemné interakci

⁹⁴ VENGLÁŘOVÁ, M. Vztah a komunikace s klientem. In MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada Publishing, 2008, s. 97.

⁹⁵ Srov. VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie*, 3. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 116.

⁹⁶ Srov. NEČASOVÁ, M. Vztah sociálního pracovníka a klienta z pohledu profesní etiky. In HODOVSKÝ, I., DOPITA, M. *Etika a sociální deviace*. Olomouc: Nakladatelství Olomouc, s.r.o., 2002, s. 183.

⁹⁷ Srov. PAYNE, M. *Modern Social Work Theory*. London: Macmillan Press, 1991, s. 285.

⁹⁸ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 34.

⁹⁹ Srov. VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie*, 3. vyd. Praha: Portál, s. 125.

ovlivňují a mění, oba jsou si rovnocennými partnery. Pracovník je ve svém projevu nedirektivní a jako způsob práce volí vzájemnou spolupráci. Toto paradigma bývá také označováno jako model služby.¹⁰⁰

Vztah sociálního pracovníka a klienta zahrnuje vše, co uspořádává a rámuje jejich setkání. *Do pracovního vztahu patří rámec setkání a jejich obsah.* Rámec stanovuje pomáhající ve spolupráci s klientem. Obsah určuje klient ve spolupráci s pomáhajícím. Pracovní rámec zahrnuje vztahové a technické prvky (prostor, čas). Vztahovým prvkem je vše, co umožní pomáhajícímu a klientovi spolupracovat. Vztahové prvky (slovní podpora, dodávání odvahy, vzbuzování naděje, posílení důvěry...) slouží jednak k přijetí a podpoře klienta, jednak vyrovnávají nerovnost pracovního vztahu. Nerovnost vztahu mezi pomáhajícím a klientem je dána nerovností moci, závislosti a důvěry mezi nimi.¹⁰¹

Součástí pracovního vztahu, která do určité míry určuje jeho podobu, je pracovníkova pozice ve vztahu. Sociální pracovník může zastávat ve vztahu ke klientovi postavení: diagnostika, odhadce dostupných zdrojů pomoci, informátora, poradce, obhájce jeho potřeb a koordinátora.¹⁰²

Obsahem pracovního vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem je důvod (smysl), tj. proč se klient na pomáhajícího obrací. V sociální práci mu v současné době říkáme zakázka. S klientem se na zakázce domlouváme a vytváříme smlouvu („kontrakt“), která může mít formu verbální či psanou. Karel Kopřiva navrhuje užívat sousloví „definice problému“. Sociální pracovník si musí s klientem stanovit cíl setkání a jasně si uvědomit, pojmenovat, kdo co chce a kdo co potřebuje.

3.1 Fáze vývoje vztahu

Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem se vytváří postupně od prvního kontaktu. „Je chápán jako dynamické a vzájemné působení postojů a emocí mezi sociálním pracovníkem a klientem,“¹⁰³ jehož cílem je podpořit schopnosti klienta řešit problém a adaptovat se na nároky okolí.

¹⁰⁰ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 35.

¹⁰¹ Srov. BAŠTECKÁ, B., GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál, 2001, s. 198-199.

¹⁰² Srov. ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, s. 57.

¹⁰³ NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992, s. 64.

To, zda se bude vztah vyvíjet a jak, záleží na zúčastněných. Faktem však zůstává, že dobrý, kvalitní vztah mezi pracovníkem a klientem značně ovlivňuje kvalitu samotného procesu pomáhání.¹⁰⁴ „Dobrý vztah je založen vždy na nějakých závazcích, na silné touze všech zúčastněných po pokračování a prohlubování vztahu.“¹⁰⁵

Ivan Úlehla rozlišuje pět základních fází vývoje vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, které se opakují a navazují na sebe.

Základní etapou je *příprava*, která zahrnuje vše, co předchází prvnímu vzájemnému setkání, rozhovoru. U sociálního pracovníka se tím rozumí předchozí vzdělání, praxe, vlastní zkušenosti. Když se pracovník setká s klientem, je většinou zaplaven informacemi. Aby z nich mohl vybírat ty pro spolupráci významné, potřebuje rozumět tomu, co dělá a proč to dělá. Příprava pracovníka tedy „přináší smysluplná vysvětlení pro jednotlivé volby.“¹⁰⁶

Po přípravě následuje *fáze prvního kontaktu*, která rozhoduje o kvalitě dalšího vztahu. Je vhodné klientovi nastínit, jak bude jejich první společné jednání probíhat např. kolik mají na sebe času, o čem si budou povídat, s čím je možné pomoci apod. Pracovník klientovi přiblíží charakter a poslání zařízení poskytující péči nebo pomoc, aby klient měl jasno, co může od pracovníka a zařízení očekávat, jakou zodpovědnost vůči sobě pracovník a klient během spolupráce ponесou. Jinými slovy, první jednání není o diagnóze, ale o tom, co může být předmětem spolupráce.¹⁰⁷

Při prvním kontaktu poradce manifestuje klientovi zájem a snahu pomoci mu. Klientovi pozorně naslouchá, bere ho s vážností a respektem. Možná to bude poprvé, co klient zažije pocit, že se o něho někdo opravdu zajímá. První setkání předurčuje podobu vztahu, budoucí role obou stran a vymezuje možnosti vzájemné spolupráce.¹⁰⁸ Klient by měl mít příležitost formulovat podobu vztahu a stanovovat podmínky jeho změny nebo přizpůsobení.

Po fázi prvního kontaktu dochází k *dojednávání* společné práce mezi sociálním pracovníkem a klientem, stanovení „zakázky“. Záměrem dojednání je vymezit oblast, a dobu trvání spolupráce, vytyčit smysluplný cíl a zapojit klienta jako plnohodnotného, rovnocenného partnera do rozhodování. Klient má mít příležitost formulovat podobu

¹⁰⁴ Srov. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011, s. 54.

¹⁰⁵ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2003, s. 78.

¹⁰⁶ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2009, s. 17.

¹⁰⁷ Srov. GÁBURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, s. 25-26.

¹⁰⁸ ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, s. 33.

vztahu a stanovovat podmínky jeho změny nebo přizpůsobení. Je nezbytné mít na paměti, že největším expertem na problém je klient, zatímco pracovník je odborníkem na řešení problému. Sociální pracovník klientovi nabízí cesty, otevírá možnosti a podněcuje jeho aktivitu volby. Dojednaný cíl, předmět zakázky musí být pro klienta významný, malý, konkrétní, realistický, zaměřen na něco, co se stane a musí stát klienta úsilí.¹⁰⁹

Poté následuje vlastní průběh spolupráce, která směřuje k úspěšnému dosažení cíle, jež si klient stanovil. Jedním ze základních předpokladů úspěchu spolupráce klienta a pracovníka je schopnost empatie, aktivního naslouchání a emoční podpory klienta. Tím se vytvoří bezpečný prostor, ve kterém lze na problému klienta pracovat. Aby pracovník klientovi porozuměl, je potřeba zabývat se především tím, jak věci vidí a prožívá on.

Ukončení spolupráce včetně zhodnocení intervence je finální fází sociální práce. Podmínky ukončení spolupráce se stanovují na počátku kontaktu. Většinou k němu dochází, jsou-li naplněny stanovené cíle. „Ukončení sociálně pracovního vztahu s sebou nese negativní prožitky dvojího druhu. Jedním jsou často bolestné zkušenosti spojené se snahou o změnu chování, životního stylu, navyklého prostředí klienta, zážitky neúspěchu, pocity selhání, apod. Ty se obvykle kompenzují pozitivním zážitkem dosaženého cíle, pokud k němu dojde. Druhé jsou vázány na ukončení vlastního socioterapeutického vztahu, který může u klienta vyvolat pocit ztráty jistoty, podpory a pomoci. U některých klientů může naopak znamenat úlevu a signalizovat možnost slevit ze stanovených cílů a zbavit se nepříjemného dohledu. Z těchto důvodů je třeba formálně a jednoznačně pracovní vztah uzavřít. Tomu napomáhá právě jeho zhodnocení pracovníkem i klientem, tj. zjištění, zda výsledek byl účinný a zřetelný.“¹¹⁰ Předpokladem ukončení spolupráce je přechod k stále samostatnějšímu a správnějšímu rozhodování klienta. Vztah mezi pracovníkem a klientem musí být ukončen pozvolna nikoli náhle.

Sociální pracovník by se měl stále profesně rozvíjet, proměňovat a růst, proto po ukončení spolupráce s jedním klientem nastává znovu fáze přípravy. Zahrnuje supervizi a další vzdělávání.

¹⁰⁹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2009, s. 75-78.

¹¹⁰ ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, s. 54.

3.2 Základní přístupy a postoje podporující vztah

Předpokladem úspěšného jednání s klienty je schopnost získat a udržet si jejich důvěru, být autentický ve svém projevu, respektovat a akceptovat druhé, být vůči nim empatický, vstřícný, otevřený.

Vymětal uvádí, že lépe a dlouhodobě spolupracují klienti, kteří sociálnímu pracovníkovi důvěřují a domnívají se, že pro ně pomáhající dělá maximum.¹¹¹ Rozlišujeme důvěru dvojího typu. S prvním typem důvěry se člověk narodí, jedná se o víru, která nepotřebuje důkazy, dá se buď potvrdit či zpochybnit, nevytváří se. Druhý typ důvěry má charakter spolehnutí založeného na zkušenosti, obtížně a zdoluhavě se ve vztahu buduje a ověřuje. Tento typ důvěry je základem vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Klient si prověřuje, zda a nakolik může pomáhajícímu věřit, spolehnout se na něj. Utváření a prohlubování důvěry náleží k dobrému pracovnímu společenství, protože z ní plyne atmosférou bezpečí a přijetí.¹¹²

Sociální pracovník musí být ve svém projevu autentický, to znamená, že ve své komunikaci s klientem působí hodnověrně, opravdově. Říká, co si opravdu ve svém nitru myslí a co vůči klientovi v jejich vzájemném vztahu cítí. S klientem nemanipuluje, nic nepředstírá. Jeho pozice ve vztahu i v procesu spolupráce je transparentní. Dále je pomáhající pracovník opatrný při utváření odborné sociální diagnózy situace klienta. Místo toho se snaží dovést klienta k tomu, aby se podílel na posouzení jeho situace, a na základě toho se snaží klienta motivovat ke změně životních postojů, ke změně, která by byla maximálně podle jeho představ a kterou si naplánoval téměř sám. Sociální pracovník by měl respektovat popis situace svého klienta, jen s pokorou nabízet své interpretace, jak on tomu subjektivně rozumí. Pokud se nelze odvolat na téměř nezpochybnitelný teoretický koncept, nevnučujeme doporučenou interpretaci. Klient je ten, kdo má hlavní úlohu v posuzování jeho životní situace.¹¹³ Být autentický k druhému předpokládá být autentický vůči sobě samému. To znamená umět si naslouchat, sám sobě si rozumět a vlastně se i přijmout.¹¹⁴

Nezbytnou podmínkou pro upevňování vzájemného vztahu klienta a pracovníka je *akceptace klienta*, jeho vnímání světa, jeho pocitů. Akceptace neznamena souhlas

¹¹¹ Srov. VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie*. 3. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 130.

¹¹² Srov. BAŠTECKÁ, B., GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál, 2001, s. 221.

¹¹³ Srov. KAPPL, M. Téma emocí v posuzování klientovy situace. In NAVRÁTIL, P., JANEBOVÁ, R. a kol. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 100-101.

¹¹⁴ Srov. VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*, 3. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 144.

s klientem a jeho chováním, je to spíše pochopení, přijímání jedince jako rovnocenné, plnohodnotné bytosti, na kterém nám záleží. Není zde prostor pro zpochybňování, poučování či dirigování. Sociální pracovník užívá komunikační pozici „já jsem OK – ty jsi OK“. Neakceptování klienta brání rozvoji vztahu a rychlému, účinnému řešení problému. Pokud klient cítí, že je bezvýhradně akceptován, většinou ztrácí strach začít měnit svůj život.¹¹⁵

Aby sociální pracovník mohl akceptovat klienta, neobejde se bez empatie, která je jednou z nejdůležitějších podmínek úspěšné práce s klientem. *Empatie* je „schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby.“ V širším pojetí ji lze označit jako „umění dovedně zacházet s emocemi, vcítovat se do situace druhé osoby, emocionální ztotožnění se s jejím viděním, cítěním, chápáním, schopnost číst i neslovní projevy druhého, chápat o co usiluje, čemu se chce vyhnout, co pečlivě skrývá.“¹¹⁶

Projevy empatie sociální pracovník dává zpětnou vazbu, prostřednictvím níž může klient usměrňovat své uvažování, chování, v bezpečném prostoru, který je sociální pracovník povinen s ohledem na své profesní kompetence zajistit. Pokud to shrneme, můžeme konstatovat, že „tento zpětnovazebný komunikační proces nemá za cíl hledat pravdu, ale pouze motivaci a cesty ke změně.“¹¹⁷

Kvalita vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem velmi ovlivňuje celkovou hodnotu pomáhání. Pokud bude sociální pracovník ve své praxi dodržovat výše uvedené postoje, podpoří vznik pozitivního vztahu s klientem, v jehož rámci se daří citlivěji posuzovat sociální problematiku a následně motivovat k realizaci určité změny v klientově životě.

3.3 Chyby při utváření vzájemného vztahu

Každá interakce mezi lidmi je ovlivňována vztahem, který je proměnný. To, jestli se bude vztah vyvíjet a jak, záleží na obou partnerech. „Vztah může být špatný, může se však také zlepšovat anebo naopak: dobrý vztah se může docela zkažit.“¹¹⁸

¹¹⁵ Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, s. 35.

¹¹⁶ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, s. 139.

¹¹⁷ Srov. KAPPL, M. Téma emocí v posuzování klientovy situace. In NAVRÁTIL, P., JANEBOVÁ, R. a kol. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudemus, 2010, s. 103.

¹¹⁸ Srov. GERINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011, s. 54.

„Nástrojem pro vytváření vztahu je komunikace.“¹¹⁹ Ta musí být vedena s ohledem ke klientovi, užívat pro něj srozumitelný jazyk, přizpůsobit tempo i hlasitost řeči. Ovládat zásady dobré komunikace a schopnost jednat s lidmi náleží mezi základní dovednosti pomáhajícího. Svoji nezbytnou roli zde má, ale i odborný výcvik, praxe, nadání a životní zkušenost.

Uvedlo se, co přispívá k podpoře vztahu, ale je také určitě užitečné připomenout postupy nebo zlovyky, které brání navázání dobrého vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem a tím snižují efekt práce. Podle Novosada dochází v praxi nejčastěji k těmto chybám:

- *Dogmatismus a dirigování*: Pomáhající projevuje nad klientem moc, omračuje ho svými kvalitami, ví co je nejlepší, přebírá za klienta iniciativu i odpovědnost, přestože klient má právo na svůj názor a postoj.
- *Blesková diagnóza*: Sociální pracovník má tendenci v případě podobnému případu ve své praxi udělat rychlý závěr, aniž by klienta důkladně vyslechnul a zjistil podstatná fakta, jádro problému. Blesková diagnóza může v klientovi vzbudit nedůvěru v pracovníka, což může být důvodem k předčasnému ukončení rozhovoru nebo spolupráce.
- *Nachytání*: Pomáhající si v rozhovoru s klientem vybere nedokonalou formulaci nebo rozporný výrok, z něhož činí neoprávněné závěry a podsouvá klientovi nezávažné, vedlejší myšlenky.
- *Zevšeobecňování, bagatelizace*: Sociální pracovník vykládá klientův případ jako jeden z mnoha jim podobných, které v průběhu své praxe řešil, v podstatě se nejedná o nic zásadního.
- *Zveličování zásluh*: Pomáhající zveličuje, přehnaně zdůrazňuje svoje zásluhy na řešení klientova problému. Od klienta tím očekává projevy vděčnosti.
- *Moralizování a kategorické hodnocení*: Pracovník nemůže hodnotit klientovo jednání a chování z hlediska morálky bez ohledu na celkový kontext dané situace. Nemůže nad klientem vynášet morální soudy.
- *Monologizace*: Pokud v průběhu rozhovoru mezi sociálním pracovníkem a klientem není interakce, neověřuje se zpětná vazba, nejedná se o komunikaci.

¹¹⁹ VENGLÁŘOVÁ, M. Vztah a komunikace s klientem. In MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada Publishing, 2008, s. 97.

- *Přísná racionalizace*: Sociální pracovník preferuje rozumové hledisko, potlačuje emocionální stránku. Dělá z klienta pouze „případ“ a zapomíná, že klient je především autonomní bytost s lidskou důstojností.
 - *Projekce a identifikace*: Pomáhající přenáší do interakce s klientem své osobní problémy, zkušenosti. Někdy nerespektuje nutný odstup od klientova problému a neadekvátně přijímá klienta, jeho problém, jeho svět. Důsledkem může být chybná diagnostika klientovy situace.
 - *Abstrakce*: Pomáhající pracovník užívá v komunikaci s klientem abstraktní, odborné pojmy, kterým klient nerozumí.
 - *Chození kolem horké kaše nebo-li odvedení hovoru, pozornosti jinam*: vzbuzuje v klientovi pocit, že jeho problém nemá řešení. Klient ztrácí k sociálnímu pracovníkovi důvěru, propadá beznaději. Pokud sociální pracovník nemůže s klientem spolupracovat nebo se mu nedaří najít vhodné řešení, je nezbytné to klientovi oznámit, popř. doporučit jiného odborníka.
- Všechny uvedené postupy, zlozvyky spojuje skutečnost, že klient se ve vztahu, spolupráci s pomáhajícím cítí méněcenný a ztrácí důvěru v možnosti pomoci.¹²⁰

3.4 Hranice ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem

V každém vztahu mezi dvěma lidmi je potřeba vytvářet a respektovat hranice. S vědomím hranic já se člověk nerodí. Dokonce ani vnímání hranic vlastního těla není vrozenou samozřejmostí. Hranice já se vytvářejí a upevňují v průběhu individuálního vývoje. Přitom u jedince zůstává touha tyto hranice zrušit a být částí celku. V blízkém vztahu je touha zrušit hranice největší.¹²¹

V prvním roce života vnímá dítě sebe a matku jako jeden celek, zažívá období symbiózy. Během druhého a třetího roku života dítě podniká základní kroky na cestě k autonomii (období prvního vzdoru). Autonomie označuje nezávislost, svébytnost, funkční samostatnost. Další vývojové úsilí o autonomii se odehrává v období puberty, kdy se jedinec pokouší zbavit závislosti na primární rodině, získat sebedůvěru a možnost svobodně, nezávisle rozhodovat o vlastním životě.¹²² Vzdorovitost batolícího věku se vrací v jiné, dospělé podobě. Zároveň se však otevírá možnost

¹²⁰ Srov. NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. Praha: Portál, 2000, s. 71-72.

¹²¹ Srov. DOČKAL, J. *Člověk v současném světě: Než začneme studovat sociální práci*. Středokluky: Zdeněk Susa, 2008, s. 149.

¹²² Srov. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, s. 65.

rozpuštění hranic a to prostřednictvím lásky k druhému pohlaví. Lásky tvoří most mezi dvěma autonomními územími. Vývoj člověka dále pokračuje k větší oddělenosti a samostatnosti, hranice já jsou zřetelnější a pevnější.

Rozvoj hranic já jsme si přiblížili, ale co je to ona hranice ve vztahu mezi dvěma lidmi? Můžeme ji popsat jako dělátko, které stanovuje, co je záležitostí mou a co je věcí druhého nebo jako respekt k vzájemné autonomii účastníků vztahu.¹²³

Hranice v pomáhání je termín pro meze, které vytyčuje sociální pracovník pro sebe a své klienty. Hranice poskytují bezpečí a jistotu vycházející z jednoznačnosti.¹²⁴

Ve vztahu sociálního pracovníka a klienta je rozpoznání a ochrana hranic, a to osobních i profesionálních zásadní. Je žádoucí, aby v pomáhajícím vztahu byly hranice jasně vytyčené, protože mnoho etických pochybení pramení z narušení či problematického nastavení hranic. Příliš slabé nebo naopak příliš silné hranice mohou klienta, ale i sociálního pracovníka ohrožovat.

Rozlišujeme „*hranice dané průběhem poskytované pomoci* - pomáhající vztah má svůj začátek, průběh, konec, a *hranice dané profesionalitou* osobnosti pracovníka, které se promítají do všech fází spolupráce a dokonce i po jejím konci.“ Z toho vyplývá, že sociální pracovník musí vědět, co je záležitost jeho, co je věc klientova a co je předmětem spolupráce. Sociální pracovník a klient mohou hranice vnímat odlišně. V tomto případě je pak nutné, aby pomáhající citlivým způsobem svoje hranice v pomáhání klientovi vysvětlil.¹²⁵

Popis hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem nejde zcela detailně vylíčit. Je však nezbytné uvědomovat si existenci hranice pomáhajícího vztahu a pracovat na jejím bližším určení. To, kde hranice začíná a kde končí, stanoví nejen pomáhající sám skrze svou odbornost, ale i instituce, kde je pomáhající zaměstnán. Zdrojem bližšího určení hranic pomáhajícího vztahu jsou standardy kvality sociálních služeb¹²⁶

¹²³ Srov. JANEBOVÁ, R. Základy sociální práce s klientem. In JANEBOVÁ, R., TRUHLÁŘOVÁ, Z. a kol. *Kurz sociálního poradce*. Hradec Králové: Občanské poradenské středisko, o.p.s., 2006, s. 12.

¹²⁴ Srov. TOLAN, J. *Na osobu zaměřený přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2006, s. 192.

¹²⁵ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, ISBN 978-80-7368-503-4, s. 486.

¹²⁶ Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahu mezi poskytovatelem a klientem/uživitelem. Staly se závazné od 1.1. 2007. Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Standardy kvality sociálních služeb. [online]. 26.10.2009. [cit. 2013-03-03]. Dostupné na: WWW<<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>.

a metodiky organizace/instituce.¹²⁷ Pracovník může porušovat hranice profesionality díky více či méně vědomým motivům, kterými je ve své práci veden např. touhou po uznání od klienta, společnosti, touhou po moci, sexuální přitažlivostí ke klientovi, touhou být potřebný, být dobrým profesionálem apod.¹²⁸

Podle Kopřivy mohou nastat s hranicemi pomáhajícího vztahu dva základní problémy; 1) *hranice nepropustná* (rigidní): Pomáhající se může před utrpením klienta bránit tím, že kolem sebe vytvoří uzavřené, nepropustné hranice, čímž znemožní dialog s klientem. Tento postoj se může jevit jako projev silné, autonomní osobnosti, opak je však pravdou. Jedná se o obranu před tíhou, úzkostí, kterou může prožívat při kontaktu s klientem.¹²⁹

2) *hranice propustné*: Sociální pracovník není schopen říkat klientovi ne. Tato situace může vést až ke zneužívání pracovníka klientem, k manipulaci. Ochota, proč se pomáhající pro klienta nadměrně angažuje, může mít různé důvody např. strach, nejistota, neschopnost sebeprosadit se apod.¹³⁰

Závažným problémem při pomáhání je tzv. splývání, kdy se sociální pracovník pokouší zrušit vlastní hranice a splynout s klientem v jeden celek. Bere záležitosti klienta příliš za svoje vlastní. Dochází ke „spoluprožívání“ problému, kdy pomáhající trpí jako klient, ne-li více. Trpí tím samozřejmě i celý proces pomáhání. Příčinou splývání může být soucit s klientem.¹³¹

Je potřeba, aby si sociální pracovník uvědomoval, že nejlépe klientovi pomůže s nadhledem, který má na základě empatie, nikoli soucitu. Při soucitu se pomáhající s klientem ztotožňuje, je zahlcen tím, co se protějšku děje a ztrácí hranice, až se vychýlí ze svého těžiště. Při empatii procitňuje, co se v klientovi děje, rozpoložení druhého zachycuje správně a citlivě, zůstává sám sebou. V tomto případě, je sociální pracovník

¹²⁷ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, ISBN 978-80-7368-503-4, s. 487.

¹²⁸ Srov. tamtéž, s. 490-491.

¹²⁹ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 82.

¹³⁰ Srov. JANEBOVÁ, R. *Základy sociální práce s klientem*. In JANEBOVÁ, R., TRUHLÁŘOVÁ, Z. a kol. *Kurz sociálního poradce*. Hradec Králové: Občanské poradenské středisko, o.p.s., 2006, s. 12.

¹³¹ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008, ISBN 978-80-7368-503-4, s. 491-492.

schopen pomáhat, jak to vyžaduje situace a ne tak, jak to vyžadují jeho emoční potřeby.¹³²

Hlavní pomoc v obtížné situaci klienta spočívá v tom, že mu sociální pracovník nabídne „chráněný“ prostor, kde může být klient se svými pocity, prožitky a již se jich nemusí bát, protože je poznal. Díky tomu získává pevnou půdu pod nohama. Propadat soucitu, povzbuzovat a utěšovat klienta můžeme jen v případě, kdy je bezmocný, propadá panice. V jiných případech je nutné vydržet a nabízet vnímavou pozornost.¹³³

Pokud klient má možnost nějakou dobu prožívat – spoluprožívat s pracovníkem těžké emoce vzniklé z obtížné životní situace, dříve nebo později, složité city odstoupí stranou a přijde otázka: Co bude dál? Klient si může najít odpověď sám nebo ve spolupráci s pomáhajícím. Vyslovení otázky znamená, že se klient odpoutává od dopadu jeho těžké životní situace a vrací se do reality, aby uskutečnil činnost, cíl, který si stanovil. „V tu chvíli klient svého pomáhajícího opouští a staví se na vlastní nohy.“¹³⁴

V pomáhajícím vztahu jsou tedy přirozeným, ideálním stavem hranice polopropustné, kdy sociální pracovník myslí na zachování svých hranic a umí o nich s druhými diskutovat. Vytvoření hranic a jejich ochrana vyžaduje od pracovníka profesionální zdatnost. Dovedností, která pomáhá hájit hranice, je asertivní chování v kontaktu s klientem.

Asertivita je dovednost vyjadřovat a prosazovat vlastní požadavky a práva aniž by došlo k narušení práv druhých. Umožňuje sebeprosazení bez agrese, pasivního přizpůsobení a manipulace s druhými.¹³⁵

Kromě asertivity by měl sociální pracovník uplatňovat zdravý egoismus a zdravý altruismus.¹³⁶ To vše bude přispívat k vyrovnanému, profesionálnímu vztahu, ve kterém pracovník nebude při pomáhání na sebe zapomínat, nebude vše činit za klienta, ale bude ho vést ke svépomoci.

¹³² Srov. JANEBOVÁ, R. Základy sociální práce s klientem. In JANEBOVÁ, R., TRUHLÁŘOVÁ, Z. a kol. *Kurz sociálního poradce*. Hradec Králové: Občanské poradenské středisko, o.p.s., 2006, s. 13.

¹³³ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 81.

¹³⁴ Srov. tamtéž, s. 82.

¹³⁵ Srov. POSPÍŠIL, M. *Asertivita aneb jak ze slepé uličky v mezilidských vztazích*. Plzeň: Pospíšil, 1996, s. 11.

¹³⁶ Altruismus je nesobecký charakter mezilidských vztahů, láska pro blaho druhých, projevuje se myšlením, cítěním a jednáním, které bere ohled na ostatní lidi. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, s. 33.

4 MOC A POMOC

Moc je významný fenomén starý jako lidstvo samo. Jde o jev, který je všudypřítomný. Není to něco vzdáleného, cosi mimo nás. Moc je spojena s naším lidstvím, naší existencí. Denně ji užíváme, produkuje, ovlivňuje naše myšlení, chování. Důsledkům našeho mocenského chování je vystaveno nejen nejbližší, ale i vzdálené okolí. Každou událostí, jíž se účastníme, přispějeme k mocenské hře sil.¹³⁷

„Působíme-li na své okolí „mocensky“ již samotným faktem své existence v rámci společenského kontextu (což nevyklučuje, že současně může v nás převládat pocit bezmoci), je otázka po povaze naší moci, její kvality a důsaznosti jednou z nejzávažnějších. Moc nelze setřást a vypudit z našeho života. Jde však o to, vracet ji pozitivnímu účelu.“¹³⁸

Moc je důležitá, i při pomáhání. Aspekt moci je velmi důležitou složkou vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, ne-li nejdůležitější. Toto tvrzení může samozřejmě evokovat otázku „proč je tomu tak“? Na první pohled se může zdát, že zabývat se problematikou mocenských vztahů mezi sociálním pracovníkem a klientem není opodstatněné. Vždyť povaha oboru sociální práce je založena na principu rovnosti a solidarity se znevýhodněnými se záměrem posílení jejich plnoprávného zapojení se do společnosti.

Nicméně odpověď na výše položenou otázku je velmi jednoduchá. Člověk, který přichází za sociálním pracovníkem, bývá v obtížné životní situaci, žádá o pomoc a vyjadřuje bezmoc. Sociální pracovník má moc někomu zásadním způsobem změnit život, může s ním i manipulovat.

„Je více důvodů, proč je pracovník „mocnější“ než klient.

- Je zástupcem státu.
- Je představitelem většiny.
- Reprezentuje většinovou kulturu.
- Představuje kritéria normality.
- Rozhoduje o občanských právech klienta.¹³⁹

¹³⁷ Srov. TROJAN, J. *Moc v dějinách*. Praha: OIKOYMENH, 1994, s. 7.

¹³⁸ Tamtéž, s. 7.

¹³⁹ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2009, s. 114.

Mnozí odborníci včetně Miroslava Kappla vidí specifikum sociální práce oproti jiným pomáhajícím profesím právě v zacházení s mocí; zacházení v neobvyklé míře a ve velkém množství jejích podob. Podle něho není nutné se touto situací znepokojovat, ani se tím pohoršovat. Sociální práce je pouze společensky akceptovatelným řešením určitých potřeb společnosti; specifickým konstruktem, kontrolovaným nejširší veřejností. Veřejnost očekává, že sociální pracovníci nějakým postupem, metodou zařídí, aby se klienti zařadili do společnosti, normálního života, se vším dobrým i zlým, co k tomu patří. Zároveň se od nich očekává, že budou klienty respektovat a hájit jejich zájmy. Oprávněně tedy společnost může znepokojovat otázka, zda sociální pracovníci užívají svěřenou moc spravedlivě a uvážlivě. Není nelogické, že běžný občan bude chtít, aby pomáhající pracovník byl schopen užívání své moci nějakým způsobem obhájit.¹⁴⁰

Každý nositel moci, tedy i sociální pracovník, se musí zamýšlet nad tím, jakou moc ve vztahu s klientem užívá, co je jejím zdrojem a zejména se pak dotazovat, zda je jeho moc legitimní, oprávněná. Zda byla respektována při zásahu lidská důstojnost a autonomie klienta.

V sociální oblasti se v zásadě rozlišuje *moc reálná, instituciálně přidělená*, na jejímž základě může pracovník rozhodovat ve věcech klienta, omezit jeho osobní svobodu, aby se předešlo či zamezilo ohrožení klientova zdraví.¹⁴¹ Čím je pravomoc pomáhajícího větší, tím jsou obtížnější podmínky, proto, aby se mohl stát klientovým důvěrníkem. Pokud je to možné, neměl by pomáhající plnit obě současně, být klientovým důvěrníkem a zároveň i vykonavatelem úředně svěřené pravomoci, nepropojovat situaci pomáhání a situaci výkonu pravomocí. Pokud to není možné, musí být jednotlivé situace od sebe výrazně odlišeny. Klient musí vědět, zda se jedná o rozhovor, který spadá o výkonu pravomocí nebo se jedná o nezávazné sdílení.¹⁴²

Vedle institucionální moci existuje také *moc v rámci pomáhání, moc pociťovaná*. Klient je bezmocný tím, že něco potřebuje, pracovník je do jisté míry mocný tím, že pomáhá. Tento typ moci vzniká v rámci vztahu ke klientovi bez formálních, institucionálních pravomocí, tím že klient pracovníkovo vedení přijímá. Sociální pracovník se stal pro klienta autoritou, která ho může vést, řídit v jeho životních

¹⁴⁰ KAPPL, M. Ericksoniánské přístupy a dilema moci. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. *Sociální práce: mezi pomocí a kontrolou*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, s. 56.

¹⁴¹ Srov. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011, s. 79.

¹⁴² Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 39-51.

problémech. V tomto kontextu někdy nastávají situace, kdy klient očekává od sociálního pracovníka tzv. odborné odpovědi, návody, jak jeho problémy řešit. Příčinou této víry je přesvědčení, že člověk je schopen na každý problém najít řešení. Vzhledem ke skutečnosti, že se lidé nedají naprogramovat, neexistují účinné manipulace s druhými, neměl by chtít podle Kopřivy sociální pracovník tento nereálný úkol splnit za každou cenu. Neměl by cítit povinnost být moudrou sovou, znát odpověď na všechno. Pracovník má právo říci: „Nevím. Ale můžu o tom s vámi přemýšlet.“¹⁴³

Platí zásada, že je nejvhodnější ovlivnit klienta tak, aby si svoje problémy nejen uvědomil, ale zkusil i na ně nalézt východisko. „Subjektivně se jedná o vlastní rozhodnutí, jež se stávají částí nás samotných. Míra moci je tudíž i proto větší, že zanechává trvalejší následky (změny).“¹⁴⁴

Sociální pracovník může mít vliv na klientovo chování, pokud má autoritu. Musil definuje autoritu v souladu s Yelajou jako klientem uznávanou, respektovanou moc pracovníka působit na klientovo chování.¹⁴⁵

„Moc je schopnost způsobit takovou změnu chování klienta, která odpovídá záměrům pracovníka. Autorita pracovníka spočívá v přesvědčení klienta, že když jej pracovník bude chtít ovlivnit, jeho snaha je oprávněná a díky tomu může být úspěšná. V tomto smyslu je autorita potenciální moc pracovníka. Pracovník ji „má“, i když ji aktuálně nevyužívá.“¹⁴⁶

Musil rozlišuje dva typy autority; „přirozenou autoritu“ osoby a „přidělenou autoritu“ úřadu. „Přirozená autorita pracovníka je založena na jeho osobních kvalitách. Je to autorita moudrého, zkušeného, vzdělaného, vstřícného, důsledného nebo obětavého člověka, kterou lidé očekávající pomoc spontánně akceptují. Pracovník o ni musí od počátečního kontaktu s klientem usilovat. Díky tomu do vztahu proniká symetrie. Pokud chce pracovník získat přirozenou autoritu, musí být spolehlivý a musí dodržovat vlastní závazky vůči klientovi.“¹⁴⁷ Musil nevyklučuje možnost, že sociální pracovník nemusí vždy o přirozenou autoritu usilovat, může se pouze opírat o autoritu přidělenou. Tato situace je však alarmující a jedná se o případ, kdy pracovník trpí syndromem vyhoření nebo je ohrožen svou mocí.

¹⁴³ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 39-51.

¹⁴⁴ PONĚŠICKÝ, J. *Agrese, násilí a psychologie moci v životě i v procesu psychoterapie*. Praha: Triton, 2010, s. 127.

¹⁴⁵ Srov. MUSIL, L. *Ráda bych Vám pomohla, ale: Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004, s. 92.

¹⁴⁶ Tamtéž, s. 92.

¹⁴⁷ Tamtéž, s. 92-93.

Přidělená autorita vyplývá z postavení pracovníka v organizaci a z pravomocí, které jsou organizaci, a tím i pracovníkovi uděleny zákonem nebo jiným pověřením. Tato autorita má spíše jednostranný charakter. Musí se počítat i s variantou, že klient ji nebude z nejrůznějších důvodů uznávat. Pokud ji klient uznává, je to zpravidla důsledek převahy pracovníka, kterého si je klient vědom a chce, aby pomáhající rozhodoval v jeho prospěch. Pracovník má díky úřadu, organizaci možnost zpřístupnit klientovi určité zdroje (dávky, poradenství...) nebo vyvolat trest (obnovit trestní řízení, navrhnout soudu odebrání dítěte z rodiny).¹⁴⁸

Na základě praxe a zkušeností opírající se o vztah mezi pracovníkem a klientem může být definován „mocenský paradox“. „Ten, kdo má přirozenou autoritu, má větší moc než ten, kdo má moc bez přirozené autority.“¹⁴⁹

4.1 Moc, její možné vymezení a typologie

Definic, které se pokouší vymezit moc je mnoho. Žádná z nich však nemůže nabídnout zcela uspokojivou odpověď. Několik následujících definic, nám však pomůže se v problematice moci orientovat. Je velmi důležité dostat se pod pojem moci a zjistit, co skutečně znamená. Pokud pochopíme její podstatu, můžeme na ni nahlížet i z hlediska jejího pozitivního využití („např. při zmocňování¹⁵⁰ klienta), přestože bývá charakterizována převážně v negativním pojetí (násobení nevýhod, kterými klient trpí...).

Některé definice moci upozorňují na osobní charakter, jiné zdůrazňují organizační potenciál. Moc z pohledu jednotlivce souvisí s určitou mírou svobody, kterou vyžadujeme ke svému jednání a rozhodování. Vzhledem k tomu, že svoboda patří k lidské existenci, moc se jeví jako protějšek, druhá stránka svobody a je tedy přirozenou součástí lidského života.¹⁵¹

Všichni, kteří se zabývali vymezením moci, se shodly, že jde o určitou formu energie, ale zde shodné stanovisko končí. Někteří vidí moc jako „přemlouvání“, většina

¹⁴⁸ Srov. MUSIL, L. *Ráda bych Vám pomohla, ale: Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004, s. 92-93.

¹⁴⁹ Srov. KLAPAL, M. Moc jako nástroj výchovy? In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. *Sociální práce: mezi pomocí a kontrolou*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, s. 162.

¹⁵⁰ Zmocňování/posílení klienta je cíl některých postupů sociální práce spočívající ve zvýšení klientovy schopnosti prosazovat vlastní oprávněné zájmy, resp. vymanit se z podřízeného, utlačovaného postavení. V perspektivě psychologické jde o posilování sebevědomí, schopnosti vyjednávat, asertivně prosazovat osobní či skupinové zájmy. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 154.

¹⁵¹ Srov. SOKOL, J. *Moc, peníze a právo*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2007, s. 20.

však zdůrazňuje „kapacitu jednat“, která může být užita pro dobro věci nebo naopak být zneužita.

Podle sociologa Webera mít moc znamená přimět někoho, aby něco udělal proti vlastní vůli. Blau moc popisuje následovně: „Moc je schopnost osob nebo skupin vnutit svůj zájem jiným navzdory odporu, a to skrze odstrašování buď ve formě odepření normami opatřených odměn, nebo ve formě potrestání, i když obě formy mají za efekt sankce.“¹⁵²

Na moc se nahlíží převážně z pozice ovladatele, ale je potřeba ji chápat spíše jako vztah mezi jednotlivci či skupinami. Moc je vždy založena na nějaké formě vztahu mezi lidmi, kdy jedinec disponující mocí nebo sociálním vlivem dokáže jiné donutit udělat to, co si přeje on. Může u nich vyvolat žádoucí psychologické změny, např. v podobě změny postojů k určitému tématu.¹⁵³

Matoušek vnímá moc tímto způsobem: „Moc je uplatnění přímého vlivu na chování lidí, případně na jejich přesvědčení. Potenciální moc je schopnost takový vliv vykonávat, aktuální moc je uplatňování tohoto vlivu. Ten kdo moc uplatňuje, si to nemusí uvědomovat, stejně jako ten, kdo je k něčemu nucen. Moc může být uplatňována mezi dvěma nebo více jedinci, mezi dvěma různými profesemi, mezi dvěma odlišnými institucemi, uvnitř jedné profese mezi různými stupni v hierarchii pozic. V sociální práci může moc vůči klientovi uplatňovat profesionál i dobrovolník, ale také klient vůči pracovníkovi.“¹⁵⁴

Nyní si přiblížme jednotlivé druhy moci. V podstatě se moc dělí na „moc nad“ něčím a „moc k“ něčemu. „Mocí k“ rozumíme sílu, schopnost vykonat případně vytvořit něco, co jiní nedokáží. Zásadnější se zdá být koncept „moci nad“, který lze rozdělit na moc nad přírodou, nad sebou, nad okolnostmi, bohatstvím a moc nad lidmi. Moc nad sebou vyjadřuje možnost člověka určovat si konkrétní cíle a schopnost k nim cílevědomě směřovat. V psychologickém pojetí ji lze chápat jako sebeovládání nebo sebekontrolu. Nejrozšířenější pojetí moci je moc nad lidmi jakožto schopnost prosazovat vlastní zájmy na úkor zájmů druhých. Toto pojetí zahrnuje násilí, tento aspekt však stále více ztrácí na své váze.¹⁵⁵

¹⁵² SMUTEK, M. *Model řešení problému v sociální práci: systémový pohled*. Hradec Králové: Gaudemus, 2006, s. 74.

¹⁵³ Srov. LUKAS, J., SMOLÍK, J. *Psychologie vůdcovství*. Brno: Computer Press, 2008, s. 59.

¹⁵⁴ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 113.

¹⁵⁵ Srov. LUKAS, J., SMOLÍK, J. *Psychologie vůdcovství*. Brno: Computer Press, 2008, s. 62-63.

Ovládání druhých patří mezi základní lidské potřeby. To, že se lidé chovají podle mého přání, přináší nejen pocit uspokojení, ale hlavně pocit jistoty a bezpečí, který vyplývá z kontroly chování druhého. Podstatnou otázkou zůstává, jak je potřeba moci pro konkrétního člověka intenzivní a jakým způsobem ji naplňuje

Vnímáme-li moc, stejně jako sociolog Max Weber, jako „možnost uplatnění něčího přání nad přáním druhých“, můžeme ji členit následujícím způsobem.

□ *Moc trestající*, která kalkuluje hlavně s přiměřeným, spravedlivým trestem, jenž odpovídá provinění. Také ukazuje na možné důsledky a vyhrožuje tím, co by se mohlo stát (osobní, veřejné pokárání);

□ *Moc kompenzační*, která naopak nabízí odměny. V každodenní realitě se s ní můžeme setkat ve formě pochvaly. Přírozenou formou kompenzační moci jsou však peníze. I ve mzdě se odráží menší či větší fakt podřízenosti;

□ *Moc podmíněnou*, která staví na změně přesvědčení, víry nebo postojů člověka. Nezastupitelnou roli proto hraje komunikace, zejména přesvědčování. Neodráží se v ní sice fakt podřízenosti, ale ve skutečnosti obsahuje zřetelný aspekt ovlivňování, který může nabývat až podoby manipulace.

Tato typologie je založena na důsledcích mocenského jednání.¹⁵⁶

Odlišnosti uvedených mocí vycházejí především z rozdílných zdrojů moci. Jejich vymezením můžeme lépe pochopit mechanismus jejich působení. Weber vymezuje tři zdroje moci:

- osobnost,
- vlastnictví,
- organizaci.

Moc která je vázána na osobnost člověka je spojena s jejími dílčími atributy, jako jsou: fyzická stránka (síla), duševní kvality, morální jistota, osobnostní vlastnosti. Pokud je zdrojem moci osobnost člověka, můžeme v kontextu historie sledovat posun od vnímání osobnosti jako zdroje moci vyplývající z fyzické převahy jedince ve spojitosti s trestající mocí, přes duševní kvality až k dnešnímu vítězství založeném na osobním příkladu, komunikaci a přesvědčování (podmíněná moc). Moc vlastnictví se prosazuje hlavně pomocí kompenzační moci. Stěžejní roli zde hrají peníze, které se stávají hlavním atributem vlastnictví. Nejdůležitějším zdrojem moci postupně stává organizace. Ta se dává do spojitosti s mocí podmíněnou, která je subjektivní a jedincem nemusí být

¹⁵⁶ Srov. BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. *Moc, vliv, autorita*. Praha: Management Press, 2001, s. 10.

její uplatňování vůbec vnímáno a to zejména prostřednictvím přesvědčování, vzdělávání a výchovy.¹⁵⁷

V praxi se můžeme nejčastěji setkat s klasifikací moci podle Frenche a Ravena. Jejich *dělení forem moci je založené na charakteru sociálních vztahů mezi těmi, kdo vedou a těmi, jež jsou vedeni.*

□ *Odměňující moc* umožňuje dosáhnout změny v jednání lidí prostřednictvím odměny, aniž by bylo poukazováno na odměny negativní. Síla této moci je závislá na tom, jak je schopen člověk s mocí uspokojit motivy druhého a na jejich emoční, vzájemné závislosti.

□ *Donucovací moc* se podobá odměňovací moci, jen je založena na negativním vnímání držitele moci jako schopného trestat v okamžiku, kdy se ostatní nepřizpůsobí požadavkům nositele moci. Je účinná v případě, že je vnímána jako reálná

□ *Referenční moc* (tzv. vzorová) spočívá na identifikaci osoby s druhým, s přáním být jako on. Může plynout z pocitů vzájemnosti, solidarity, sounáležitosti. Tento druh moci je druhým nejméně viditelným, ale nejvíce efektivním.

□ *Expertní moc* se projevuje, pokud je její nositel akceptován pro svoje odborné znalosti, schopnosti. Může být založena na všeobecných znalostech, ale i na velmi specifických dovednostech.

□ *Legitimní moc* zahrnuje zásady či normy, které se přisuzují určité osobě nebo funkci (např. formální moc nadřízených). Tato forma moci je nejméně viditelná, ale nejdůležitější.¹⁵⁸

4.2 Psychologický rozměr moci

Moc z psychologického hlediska je chápána jako projev „zdravého“ lidského chování, uvádí Čermák. Člověk usiluje o získání moci nad ostatními, protože touha po moci je součástí psychické struktury a navíc je směřování k moci podporováno okolím, ve kterém se člověk nachází.¹⁵⁹

Potřeba moci bývá uváděna jako jeden z hlavních motivů ovlivňující jednání většiny jedinců. Jednotlivým důvodům jedinců k touze po získání moci přikládají odborníci odlišný význam. Touha po moci může být podmíněna větší měrou

¹⁵⁷ Srov. BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. *Moc, vliv, autorita*. Praha: Management Press, 2001, s. 11-13.

¹⁵⁸ Srov. LUKAS, J., SMOLÍK, J. *Psychologie vůdcovství*. Brno: Computer Press, 2008, s. 63-64.

¹⁵⁸ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 2000, s. 117.

¹⁵⁹ Srov. LUKAS, J., SMOLÍK, J. *Psychologie vůdcovství*. Brno: Computer Press, 2008, s. 65.

osobnostními činiteli nebo více společenskou souvislostí. Zpravidla se ovšem projeví oba zmiňované faktory v souvislosti s mnoha dalšími proměnnými, jako jsou věk, pohlaví, vzdělání apod.¹⁶⁰

Davies řadí potřebu moci společně se dvěma dalšími, potřebu bezpečí a znalosti, k tzv. instrumentálním potřebám, které vyjadřují vztah jedince k potřebám základním (majetek, vliv, sebeprosazení...)¹⁶¹

Moc je také vnímána jako možnost, síla nebo schopnost prosadit svou vůli i proti odporu ostatních. Vůle k moci je podle A. Adlera nejsilnější lidská touha, kterou můžeme chápat jako motiv zvyšování pozitivního sebehodnocení. Člověk si myslí, že pokud má moc, má vysokou hodnotu, může si sebe vážit a od toho se odvíjí vysoké sebevědomí. Proto lidé s nízkým sebevědomím mohou trpět „komplexem moci“.¹⁶²

Na možné spojení potřeby moci s pocity méněcennosti poukázal již A. Adler. „Pocit méněcennosti, nejistoty, nedokonalosti vynucuje si a pomáhá vytvářet životní cíl („...“). Cíl ten se vytyčuje tak, aby jeho dosažení poskytovalo možnost pociťovat nad jinými převahu, nebo tak povznést vlastní osobnost, že se život jeví cenným.“¹⁶³ Z uvedeného vyplývá, že opakem moci je bezmoc, která není člověku příjemná a je stimulem k překonání sebe sama směrem k vlastnímu růstu. Podle A. Adlera je dostání se z bezmoci hlavní životní cíl.

O vůli k moci se mluví jako o složce lidské přirozenosti, tedy ve shodném smyslu jako o potřebě moci. Uspokojení potřeby moci může být materiální nebo psychické povahy. Většinu vyjádření vůle k moci lze nazvat egocentrickými, neboť se jimi vedení jedinci soustřeďují zejména na sebe. V tomto kontextu je vůle moci projevem narcismu a pocitu vlastní výjimečnosti. Na druhou stranu se vyskytují sociocentrické projevy vůle k moci, na jejichž podkladě stojí snaha o dosažení prospěchu pro různé sociální skupiny. Může jít o profesní skupinu, určitou sociální třídu, o vlastní národ apod. Je tedy možno současně směřovat k prospěchu svému i ostatních, nicméně daleko častěji se tyto dvě možnosti vylučují. Vůle k moci se v průběhu života pozměňuje a vyvíjí jednak co do síly (snižování či zvyšování), tak i co do zaměřenosti (socio nebo egocentrická).¹⁶⁴

¹⁶⁰ Srov. PONĚŠICKÝ, J. *Agrese, násilí a psychologie moci v životě i v procesu psychoterapie*. Praha: Triton, 2005, s. 71.

¹⁶¹ Srov. LUKAS, J., SMOLÍK, J. *Psychologie vůdcovství*. Brno: Computer Press, 2008, s. 65-66.

¹⁶² Srov. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 2000, s. 117.

¹⁶³ Tamtéž, s. 117.

¹⁶⁴ LUKAS, J., SMOLÍK, J. *Psychologie vůdcovství*. Brno: Computer Press, 2008, s. 66-67.

Moc má co dělat se setkáním a to zase se vztahem. Pojdme si udělat představu o vztahových možnostech, jak se může moc stát nebezpečím nebo naopak významnou lidskou kvalitou, předností.

„Lze rozlišovat následující vztahy:

- Vztah k sobě samému: mohu ho budovat pomocí sebevýchovy, sebepoznání, jakož i reflexe svého vlastního jednání.
- Vztah ke svému protějšku: být spolučlověkem v pravém slova smyslu, bez očekávání, nároků a přání („...“).
- Vztah k okolnímu, konkrétnímu světu: tento vztah vytváříme skrze svou činnost, tudíž kontakt s ním, vnímáme následné změny a odpovědnost za ně.
- Vztah k duchovnímu světu: s ním jsou těsně spjaty naše cíle a ideály – máme je ještě; či se ztratily v každodenní všednosti?¹⁶⁵

Zneužití moci lze zabránit tím, že budeme brát vážně výše uvedené vztahové schéma, což znamená, že budeme tyto vztahy kultivovat.

4.3 Mocenské aspekty vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem

Pro vztah sociálního pracovníka a klienta, jak již bylo uvedeno, je charakteristické, že obsahuje faktor moci. Samotný pojem pomoc obsahuje v sobě dva aspekty a to moc toho, kdo nakládá potřebným poznáním a bezmoc toho, kdo neumí, nezvládá řešit problémy související s jeho životem. *Nerovnováha vztahu* vychází jednak z přirozené autority pomáhajícího, z jeho znalostí a dovedností, ale také často z moci institucionálně přidělené, protože zastupuje stát a zákony. Moc pracovníka může být nevládná, krutá, laskavá apod. Klient se tedy přirozeně může cítit ohrožen, což se projevuje prostřednictvím obranných reakcí z jeho strany. Čím má sociální pracovník větší pravomoc, tím je i větší tendence jeho protějšku k nedůvěře, odstupu. Klient se např. stahuje z kontaktu, zaujímá postoj pasivity, zlosti, křivdy apod.¹⁶⁶ Nedůvěra klienta, vůči pracovníkovi, značně stěžuje snahu mu pomoci. Získání důvěry klienta je tedy nutností a předpokladem, k tomu aby mohlo dojít k žádoucí spolupráci.

Asymetričnost vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem je dána z vlastní podstaty vztahu, symetrii – vyrovnanost mu musí dodávat oba účastníci vztahu.

¹⁶⁵ Srov. PONĚŠICKÝ, J. *Agrese, násilí a psychologie moci v životě i v procesu psychoterapie*. Praha: Triton, 2005, s. 201.

¹⁶⁶ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 40-42.

Z hlediska nakládání s mocí je důležité, aby sociální pracovník rozuměl vlastním motivům pomáhání, v kterých může spočívat nebezpečí moci. Postavení sociálního pracovníka jako odborníka, experta vůči klientovi může často vést k pocitu vlastní neomylnosti. Tento pocit je však značně zavádějící a může být pro klienta nebezpečný. Pracovník může aplikovat zjednodušující rutinní schémata a soudy, které nepostihují skutečnou situaci klienta a odklání se z cesty k účinné pomoci. Sociální pracovník si musí svou moc nad klientem uvědomovat a být si vědom, že jeho úsudek a rozhodnutí ovlivňují nejen čisté a dobré úmysly, ale také motivy, které odráží jeho stinné stránky. Guggenbühl-Craig v této souvislosti upozorňuje. „Nikdo nedokáže jednat na základě pouze čistých motivů. I ty nejušlechtilejší činy vycházejí z čistých i nečistých, světlých i temných motivů. („...“) I sociální pracovník silně ovládaný mocenskými choutkami může činit rozhodnutí, která jsou pro klienta užitečná.“¹⁶⁷ Vědomí této duality je předpokladem opravdového, upřímného přístupu ke klientovi a jeho problémům. Jinak snadno může dojít z pozice pracovníka k nežádoucí manipulaci s klientem. Pomáhání se vzdálí svému účelu, kterým má být rozvoj a autonomie klienta.

Přiblížme si mechanismus, jak k manipulaci dochází. *Manipulace* vyžaduje nejdříve určení cílů, ke kterým má být druhý přiveden. Cíle jsou výlučně projekcí vůle aktéra manipulace, „oběť“ manipulace se na jejich určení přímo nepodílí. Vzhledem k tomu, že pozice účastníků není rovnovážná, moc je na straně pomáhajícího, očekává se ze strany klienta, tedy manipulovaného povolnost. Pomáhající může ve vztahu s klientem využívat k prosazování svých záměrů autority, která je spojena s jeho funkcí. Klient se tak lehce dostává do podřízené role, neboť mu chybí informace i pravomoc, kterou panuje pomáhající. Vzniká tak prostor – riziko k manipulaci.¹⁶⁸

Pokud pohlédneme na problematiku manipulace důkladněji, uvidíme, že manipulace nemůže být chápána jen jako čistě negativní jev. Je potřeba si uvědomit, že moc sociálního pracovníka je dána určitým obecným souhlasem, který ji zajišťuje legitimitu. Klient přichází za pomáhajícím, jako nositelem expertní moci, důvěřuje mu. Problém tedy nastává ve chvíli, kdy není respektována klientova svoboda a autonomie a jedná se proti jeho vůli. Ani jednání proti vůli klienta však není jednoznačně negativní.¹⁶⁹

¹⁶⁷ GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007, s. 14.

¹⁶⁸ TROJAN, J. S. *Moc víry a víra v moc*. Praha: OIKOYMENH, 1993, s. 34-35.

¹⁶⁹ Srov. BÁRTEK, L. *Riziko moci v pomáhajících profesích: diplomová práce*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Teologická fakulta, 2011. Vedoucí práce: PhDr. Roman Míčka, Th.D., s. 36.

„V sociální práci je třeba často jednat proti vůli klienta, který nebývá vždy schopen sám rozeznat, co je pro něj dobré. Za určitých okolností dává zákon sociálnímu pracovníkovi možnost prosazovat opatření, jež se mu zdají správná, i proti vůli klienta.“¹⁷⁰ Tyto situace vyžadují důkladné posouzení, značnou odbornost, dostatek informací a zejména empatii. Pracovník se musí znovu sám sebe ptát, zda jim navrhovaná opatření jsou opravdu v zájmu klienta a není ovlivněn (ani nevědomě) vlastními zájmy nebo egoistickými motivy.¹⁷¹

Klienti nesou v mnoha případech přítomnost moci pomáhajícího obtížně. Úlohou sociálního pracovníka je vytvořit příznivé, akceptují podmínky pro řešení problému, zejména však optimální podmínky pro vývoj vzájemného vztahu. Znamená to během celého procesu pomáhání vyjasňovat vzájemné pozice pracovníka a klienta, včetně toho, zda se jedná o pomoc nebo kontrolu. Jednou z největších chyb pro vývoj vztahu, kterou může pracovník udělat, je předstírat pomoc, když provádí kontrolu. Vztah musí být i v otázce moci transparentní.¹⁷²

V sociální práci se podle Úlehly rozlišují dva základní postoje sociálního pracovníka ke klientovi, tj. *pomoc a kontrola*. Cokoli co sociální pracovník ve své profesi udělá, patří do jedné nebo druhé kategorie. Pomoc i kontrola jsou významné a pracovník je podle okolností kombinuje, aby výsledná pomoc klientovi byla co nejefektivnější. V případě pomoci se jedná o spolupráci, kdy sociální pracovník nabízí pomoc, dojednávám zakázku a klient je kompetentní v rozhodování.¹⁷³

V případě kontroly pracovník přebírá nad někým moc, bere si ho na starost. Liší se od pomoci tím, že se upřednostňují zájmy jiných subjektů nad zájmy klienta, ačkoli se říká, často i věří, že je to v zájmu klienta. Pracovník při kontrole uplatňuje institucionální i pocitovanou moc a rozhoduje za klienta, co potřebuje a je pro něj nejlepší. Kontrola je potřebná, účelná, nevyhnutelná.¹⁷⁴

Vzhledem k tomu, že profesionální kontrola je také mocí, může být zneužita, škodlivá, je zapotřebí, aby byla vázaná jasnými pravidly. L. Šimková a I. Úlehla jsou přesvědčeni, že dobře prováděná kontrola také „léčí“. Musí ale splňovat tyto podmínky:

¹⁷⁰ GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007, s. 9.

¹⁷¹ Srov. BÁRTEK, L. *Riziko moci v pomáhajících profesích: diplomová práce*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Teologická fakulta, 2011. Vedoucí práce: PhDr. Roman Míčka, Th.D., s. 37.

¹⁷² Srov. JANEBOVÁ, R. *Základy sociální práce s klientem*. In JANEBOVÁ, R., TRUHLÁŘOVÁ, Z. a kol. *Kurz sociálního poradce*. Hradec Králové, Občanské poradenské středisko, o.p.s., 2006, s. 10.

¹⁷³ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2009, s. 20-21.

¹⁷⁴ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 46-47.

- Transparentnost – přebírá-li pracovník nad klientem moc, klient musí o tom vědět, znát motivy a povinnost pomáhajícího, ale i své možnosti a povinnosti. Tímto krokem se vyhýbá manipulaci, která je neprofesionální. S klientem se jedná férově, na rovinu.
- Posilování klientovy vůle rozhodovat – sociální pracovník klienta zplnomocňuje, aby rozhodoval sám, všude kde je to možné, byť jen v detailech. Klient musí vnímat, že jeho pohled je důležitý.
- Posilování autonomie – s klientem se jedná jako se svéprávným, kompetentním a rozhodujícím partnerem. Obecně se jedná o principi informovaného (ne)souhlasu, který podporuje jeho schopnost nést odpovědnost.¹⁷⁵

4.3.1 Syndrom pomáhajících

„V životě a kultuře děláme kde co, abychom se uchránili před úzkostmi a příkořím.“¹⁷⁶ Totéž nalezneme v chování pomáhajících pracovníků, uvádí W. Schmidbauer. Pokud se profese pomáhajícího stane nástrojem péče o sebe, své potřeby, není to v pořádku, je to neprofesionální a může se jednat o tzv. syndrom pomáhajících.

Podle W. Schmidbauera je syndrom pomáhajících narcistická porucha, jejímž prostřednictvím pracovník pomáhající profese řeší, většinou nevědomě, své rané trauma odmítaného dítěte. Protože trpí hladem po porozumění, pochopení, uznání, lásky, obdivu, chce si je získat ve vztahu k němu, kdo je momentálně v nevýhodě, ve vztahu ve kterém má mocenskou převahu.¹⁷⁷ Jestliže pomáhající pracovník bude vykonávat svou profesi bez supervize, bude se žádostivost po obdivu a uznání jen prohlubovat. Tímto syndromem netrpí jen jednotlivci, ale celé instituce (sociální, zdravotnické, pedagogické).

Syndrom pomáhajících postihuje představitele sociálních povolání, jako jsou sociální pracovníci, učitelé, vychovatelé, zdravotní sestry, psychologové, psychoterapeuti. Výcvik těchto povolání je zaměřen zejména praktické dovednosti, kognitivní koncepce a etické normy. Vzhledem k tomu, že však ve své praxi denně zacházejí s lidskými potřebami, touhami, úzkostmi, je nutný hlubší a dlouhodobější výcvik.¹⁷⁸ Také je potřebná soustavná supervize, neboť je to forma podpory, která

¹⁷⁵ Srov. *Sociální revue: Sociální kontrola profesionálně* [online]. 27.6.2011 [cit. 2013-01-12]. Dostupné na WWW: <<http://socialnirevue.cz/item/socialni-kontrola-profesionalne/category/socialni-prace>>.

¹⁷⁶ VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sestry v nouzi: Syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 75.

¹⁷⁷ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 232.

¹⁷⁸ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 59.

pomáhá lépe využívat vlastní zdroje a zpochybní nevhodné vzorce zvládání potíží. Supervize je nezbytnou součástí profesního vývoje.¹⁷⁹

Syndrom pomáhajících spočívá v neschopnosti projevit vlastní pocity a potřeby, jež se stala součástí osobnostní struktury. Je těžké oddělit altruistické chování od egoistického. Pomáháním se sytí potřeby, které nejsou uspokojovány v soukromém životě. Vzniká tak bezmocný pomáhající.¹⁸⁰

Není lehké určit, kdy je pomáhající pracovník psychicky v pořádku a kdy se jedná o duševní poruchu. „Jde o altruistické, společností uznávané chování, o pomoc druhým, které nebývá zvykem zkoumat, i když je nasnadě, že základem pomáhání mohou být i sobecké motivy provázané agresivitou nebo skrývaná potřeba po moci, všemohoucnosti.“¹⁸¹

Syndrom pomáhajících je upevňován také tím, že bezmocnost, slabost a příznání emocionálních problémů společnost přijímá u klientů, avšak u pomáhajícího se tyto příznaky nepřipouští. „Pomocník dává a je silný. Svěřenec je slabý a odkázaný na pomocníka. Asymetričnost této situace se pro bezmocného pomocníka stává drogou.“¹⁸² Tuto situaci lze účinně zlepšit jedině prostřednictvím důkladného výcviku a soustavné supervize po celou dobu vykonávání pomáhající profese.

4.4 Mezi mocí a bezmocí

Analytická psychologie chápe člověka v polaritě persona – stín. „Persona je naše vědomá prezentace ve světě - tedy to, jak se známe, jak se sami se sebou identifikujeme, kdežto stín ukrývá vše potlačené a nežádoucí v nás samotných, tedy kvality, které jsou pro nás nepřijatelné. Dva hlavní způsoby, jak s nežádoucími kvalitami psychika zachází, jsou potlačení a projekce. Potlačení představuje způsob, kdy se k nepřijatelným kvalitám člověk staví, jako by neexistovaly nebo jako by se jich už ve svém životě dávno zbavil. Prostě tyto kvality nevnímá a odmítá vidět. Odkazuje – potlačuje je tím do oblasti nevědomí.“¹⁸³

¹⁷⁹ Srov. HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004.

¹⁸⁰ Srov. SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál, 2008, s. 16.

¹⁸¹ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 59.

¹⁸² Srov. SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál, 2008, s. 19.

¹⁸³ GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011, s. 55.

Projekce znamená promítnutí toho, co je uvnitř navenek. Projevuje se to tím, že naše nežádoucí kvality vidíme u souseda, u jiných lidí, okolí. Projekce se týká motivů, resp. činů, pocitů, myšlenek, představ. Tím, že jedinec připisuje jiné osobě vlastní motiv či způsob jednání, zbavuje se úzkosti nebo snižuje úzkost spojenou s takovou motivací nebo jednáním.¹⁸⁴

„Proces projekce je ve vývojovém procesu jedince nesmírně důležitý, neboť napomáhá k budování ega a k postupnému rozvíjení vědomí, vymezení „já“ a „ne-já“ a k přijímání odpovědnosti za to, co je definováno jako „já.“ To je pozitivní aspekt projekcí. „Negativní aspekt projekcí je v nebezpečí nereflektovaného jednostranného promítání nežádoucích kvalit mimo své já, které může na kolektivní úrovni ve svých důsledcích vést až ke genocidám a válkám.“¹⁸⁵

Podívejme se z úhlu uvedených informací na vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem. Klient často hledá odlehčení tíživých, špatných pocitů, chce se jich zbavit jako odpadu, může je přenést na pomáhajícího, přeměnit je na pracovníkovy pocity, předefinovat je na jeho. Odborně se takové projekci říká, že klient učinil ze sociálního pracovníka „kontejner“. Dát se k dispozici jako kontejner klientova odpadu, není rozhodně snadné, ale je to něco zásadního, co pracovník může vykonat pro klienta. Sociální pracovník si musí být vědom této funkce, kdy klient potřebuje osobu, kam by přenesl své trápení, špatné pocity, aby se mohl odrazit ode dna a pocítil úlevu z odlehčení. Je zcela evidentní, že plnit funkci kontejneru pro pracovníka může být nepříjemné, protože klient může provádět věci, které pracovník nechce, nad nimiž nemá žádnou kontrolu. Klient s ním manipuluje, uvádí do různých rolí (hodná matka, otec tyran, záchranec apod.), v nichž se pomáhající cítí nesvůj, nejistý. Přijmout klientovy projekce je těžké, pracovník musí umět tento emoční tlak zvládat, je k tomu však zapotřebí stále zkoumat vlastní hranice.¹⁸⁶

Sociální pracovník může pociťovat rozpolcenost. Očekává se od něho, že klientovi pomůže odlehčit od jeho těžkostí, ale na druhou stranu má brát vážně hranice mezi sebou jako individualitou a klientem. Jedna úloha je o účasti, druhá ohraničuje (pracovníkovy vlastní potřeby). Nejsou tyto úlohy nespojitelné? Jak je má pracovník uvést do rovnováhy? Pokud pracovník bude vystupovat ve shodě s projekcí klienta, tak

¹⁸⁴ NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. 2. vyd. Praha: Academia, 1998, s. 229.

¹⁸⁵ GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011, s. 55-57.

¹⁸⁶ HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 2000, s. 79-81.

nevystupuje ve shodě se sebou samým. Ve skutečnosti se stává rozpuštěnou existencí představy toho druhého. Aby pracovník vykonával své povolání dobře, tak musí zachovávat sám sebe, vlastní identitu. Znamená to, že si musí uvědomit, že není tím, co z něho klient ve svých projekcích dělá. Vhodným řešením je tzv. zástupnost, kdy pracovník přijme klientovu projekci, aniž by se s projektovanou rolí úplně identifikoval. Od pomáhajícího se požaduje dovednost přijmout klientovy projekce a přitom k nim zachovat odstup. „Nejsem to já, ale mohu ti s tvým závažím kus cesty pomoci.“ Je zapotřebí s klientem komunikovat tak, aby pochopil, že pracovník nezůstane ve funkci kontejneru, že je na něm, aby postupně naučil své emoce a prožitky unést, protože jsou součástí jeho života, ne života druhých. Pracovník přijmutím projekce klientovi prozatímně ulehčí, ale další cestu se svým zavazadlem musí zvládnout sám. Tento postup je pozitivní v krátkodobém horizontu, nepředstavuje však nosnou strategii v dlouhodobé perspektivě. Neboť dlouhodobá perspektiva spočívá, aby klient byl znovu autonomním subjektem ve svém životě, aby opět hrál hlavní roli. Aby klient autonomii získal, musí se naučit respektovat autonomii druhých.¹⁸⁷

V této kapitole byl obrácen poměr mezi pracovníkem a klientem, který byl charakterizován jako aktivnější, jenž ovlivňuje a svou bezmoc užívá jako nátlakového prostředku. Záměrem není zpochybnit, že klient prožívá svou obtížnou situaci jako bezmoc. Jeho situace není bezpochyby jednoduchá, může mít pocit, že je druhým na obtíž, je odkázán na pomoc a nemůže nic vrátit, svou pozici může vnímat jako nedůstojnou. Sociální pracovník proto nesmí být netečný a lhostejný k problémům druhých, ale musí sám i s pomocí kolegů zvážit, kde konkrétním případě prochází hranice mezi bezmocí a zneužitím moci.¹⁸⁸

¹⁸⁷ Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 2000, s. 81-83.

¹⁸⁸ Srov. tamtéž, s. 84-87.

5 ETIKA V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Každý člověk, nejen sociální pracovník, ať chce či nechce, se v každodenním životě setkává s řadou etických otázek či etických problémů. Rozmanitost života a hektická povaha dnešní společnosti, nás občas přinutí zastavit se, zaujmout nějaké stanovisko a danou situaci odpovědně zhodnotit. Rozhodně to není lehká úloha, neboť se i v běžném životě setkáváme s mnoha kontrasty a rozpory. Jedním z rysů postmoderní doby je určité existenciální vakuum, vykořenění, nezakotvenost a odcizení člověka. Dalším charakteristickým znakem současnosti je pluralita názorů, hodnocení či postojů. Díky možnostem současné vědy a moderním technologiím se před lidmi otevírají nové a zdánlivě neomezené možnosti. Zdá se, že člověk může vše. Ale právě v tomto kontextu se objevuje množství etických problémů.¹⁸⁹ „Na jedné straně se zdá, jako by před lidmi stále zřetelněji vyvstával závažný etický imperativ, že totiž ne všechno, co člověk může (umí), také smí, na druhé straně se naopak intenzivně prosazují liberální hodnoty, jimiž jsou osobní svoboda a individuální autonomie čili právo každého člověka zvolit si svůj vlastní způsob života.“¹⁹⁰

Na základě uvedeného je tedy evidentní, jak nelehké je pro sociálního pracovníka zaujímat odpovědný postoj v rámci výkonu své profese k lidem, kteří jsou v jeho péči a za něž je v určité rovině také odpovědný.

„*Odpovědnost je v etice klíčovým pojmem. Je to hlavní fenomén mezilidském soužití vůbec. Naproti tomu se zdá, že závislost není od počátku ve stejné míře etickým aspektem naší morální praxe. Ale zdání klame. Když zkoumáme, co to vlastně závislost je a jakou roli hraje v našem životě od kolébky až do hrobu, zjistíme, že „závislost“ není morálně neutrálním jevem. A to především proto, že závislost vždy zahrnuje, zohledňuje ostatní. A způsob zahrnutí, zohlednění ostatních se jmenuje odpovědnost.*“¹⁹¹ Sociální pracovník se tedy při výkonu svého povolání nachází v nelehké situaci, vyžadující správné posouzení životní situace a volby adekvátní účinné pomoci klientovi. Dobře se zorientovat ve spleťtité situaci, často plné paradoxů bývá pro pracovníka nesnadný. „Profesionální pomoc je zvláštní situací. Pracovník je v ní osobně, nemůže odložit své prožívání a přitom se soustavně rozhoduje a musí volit mezi možnostmi. Protože to jediné, co skutečně může definovat, tedy určit, je on sám,

¹⁸⁹ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003, s. 9-10.

¹⁹⁰ Tamtéž, s. 10-11.

¹⁹¹ HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 2000, s. 31.

stává se etika jeho práce nesmírně důležitým momentem.¹⁹² Požadavek etiky vystupuje s mimořádnou naléhavostí tím více, oč je zřejmější, jak křehký je vztah klienta a sociálního pracovníka. Jak obtížné pro oba je, aby se domluvili na společné práci a dospěli ke spokojenosti s jejím výsledkem. Proto se tak často zdůrazňuje respekt k lidské důstojnosti druhého, proto se opakovaně poukazuje na to, že i sociální pracovník potřebuje být respektován a mít pro svou práci podmínky.¹⁹³

Etická problematika prostupuje celou profesí sociální práce. *Etika* (z řeckého ethos, mrav, zvyk) je vědou o morálce¹⁹⁴ člověka, o původu, podstatě a vývoji morálního vědomí a jednání.¹⁹⁵ Etika „zkoumá mravní rozhodnutí lidí a způsoby, kterými se je snaží odůvodnit.“¹⁹⁶ Podle Levyho „představuje aplikaci hodnot do lidských vztahů a transakcí.“¹⁹⁷ „Z hlediska cíle je etika prakticky zaměřenou vědou. Cílem totiž není vědění pro vědění, ale vědomější, odpovědné jednání. Přesto zůstává etika v oblasti obecného, protože není schopna poskytnout návod, jak jednat v jednotlivých případech.“¹⁹⁸

Sociálnímu pracovníkovi má při hledání správných řešeních v praxi pomáhat *Etický kodex sociálních pracovníků ČR*, který vydala roku 1995 Společnost sociálních pracovníků vzniklá roku 1990. Jeho poslední revize proběhla v roce 2006. Etický kodex vymezuje prostor působení sociálních pracovníků a určuje mantinely, které nesmějí být překročeny. V souladu s ním by profesionálové měli činit svá vlastní etická rozhodnutí. Je rozdělen na dvě části. První část definuje etické zásady a druhá vymezuje pravidla etického chování sociálního pracovníka ke klientovi, ke svému zaměstnavateli, ke svým kolegům, ke svému povolání a ve vztahu ke společnosti.¹⁹⁹

Pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi můžeme shrnout takto:

- „Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.
- Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

¹⁹² ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2009, s. 113.

¹⁹³ Srov. tamtéž, s. 114.

¹⁹⁴ Morálka (z latinského mos – vlastnost, charakter, vnitřní podstata) je „systém regulativů lidského jednání, který je založen na rozlišení správného a nesprávného, schopnosti rozlišovat dobro a zlo a v těchto intencích jednat. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 21-22.

¹⁹⁵ Srov. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, s. 144.

¹⁹⁶ THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004, s. 11.

¹⁹⁷ LEVY, CH. S. *Social Work Ethics on the Line*. London: The Haworth press, 1993, s. 1.

¹⁹⁸ NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 22.

¹⁹⁹ Srov. PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008, s. 65.

- Sociální pracovník pomáhá stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. („...“)
- Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. („...“)
- Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok („...“).
- Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.
- Sociální pracovník si je vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty), s účastí, empatií a péčí.²⁰⁰

Etiku sociální práce není možné vymezit jen nějakým kodexem pro velkou složitost vztahu sociálního pracovníka a klienta. Do tohoto vztahu se totiž promítá několik proměnných veličin, protože pracovník v něm jedná jako obhájce klienta a zároveň jako představitel státu, majoritní většiny. Etický kodex je prospěšný zejména při prvních nahlédnutích do problematiky etického hodnocení práce. Je užitečný, ale zjednodušující model. Do profesionální práce se promítá celkový pracovníkův přístup k životu a lidem.²⁰¹

Sociální pracovník se musí často rozhodovat v mnohoznačných situacích. Proto má mít možnost zvažovat a analyzovat eticky nejednoznačné situace ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky.²⁰² „Diskuse věnována etickým otázkám mj. pomáhá sociálním pracovníkům, aby se dokázali orientovat v případě, kdy mají učinit rozhodnutí, které spadají do oblasti morálních dilemat a problémů.“²⁰³

Co je typické pro řešení otázek spadajících do oblasti profesní etiky? Banks uvádí výčet, jenž je založen na rozumovém zdůvodnění mravního rozhodnutí na základě etických principů.

1. *Dobrý život* – jedná se o řešení týkající se dobrého života, měla by podporovat spokojenost lidí a uspokojovat jejich potřeby.

²⁰⁰ *Etický kodex* [online]. Praha: Společnost sociálních pracovníků ČR, 2006 [cit. 2013-03-03]. Dostupné na WWW: < http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf>.

²⁰¹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2009, s. 114.

²⁰² Srov. *Etický kodex* [online]. Praha: Společnost sociálních pracovníků ČR, 2006 [cit. 2013-03-03]. Dostupné na WWW: < http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf>.

²⁰³ NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 23.

2. *Jednání* – nebo-li řešení zahrnující akci. Budeme-li respektovat rozhodnutí klienta, musíme být připraveni podle tohoto rozhodnutí také následně jednat.

3. *Univerzálnost* – znamená obdobný postup u klientů, kteří se ocitli v podobné situaci. Nejde o porušení individuálního přístupu, ale o nastavení spravedlivého přístupu. To znamená vyhnout se protěžování některých klientů a naopak odmítání jiných.

4. *Oprávněnost* – vzhledem k profesním a obecným hodnotám (např. princip sebeurčení klienta).²⁰⁴

„V literatuře bývají hodnoty často oddělovány od znalostí a morální oblast od oblasti právní nebo technické. Toto rozdělení může být užitečné, ale jen potud, pokud z něj zároveň nevyplývá, že je možné uplatňovat znalosti bez hodnotových soudů, nebo že právní a technická rozhodnutí lze provádět nezávisle na etických úvahách. Většina rozhodnutí v sociální práci zahrnuje komplex etických, technických, právních, ale i politických faktorů, které jsou vzájemně propojeny.“²⁰⁵

Jakým způsobem bude sociální pracovník na etickou problematiku profese reagovat, záleží zejména na jeho zkušenostech, citlivosti a osobním hodnotovém žebříčku. Co je pro někoho jen technickou otázkou (dodržování pravidel), může být pro druhého etickým problémem (je evidentní, jak by se měl rozhodnout, ale rozhodnutí se mu příčí) a etickým dilematem pro dalšího (zdá se mu, že není uspokojivé, přijatelné řešení).²⁰⁶

Reamer navrhuje sociálním pracovníkům, aby při řešení etických dilemat dodržovali následující postup. Nejprve etické dilema identifikovat včetně hodnot a závazků, které jsou v konfliktu. Pak je vhodné se zamyslet nad tím, koho (jednotlivec, organizace...) se řešení dilematu nějak dotkne. Následuje rozvaha všech možných způsobů jednání, pravděpodobných efektů (záporných i kladných) pro zúčastněné. U každého jednání je potřeba zvážit všechna pro i proti. Pracovníci se při tom mohou opřít o znalost etických teorií, etického kodexu, právních norem a metod sociální práce. Důležitá je i znalost osobních hodnot pracovníka, sebereflexe a jeho schopnost určité metody užít podle potřeby individuálního případu.²⁰⁷

²⁰⁴ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 23-24.

²⁰⁵ Tamtéž, s. 23-24.

²⁰⁶ Srov. NEČASOVÁ, M. Vztah sociálního pracovníka a klienta z pohledu profesní etiky. In HODOVSKÝ, I., DOPITA, M. *Etika a sociální deviance*. Olomouc: nakladatelství Olomouc, s.r.o. 2002, s. 187.

²⁰⁷ NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 48.

Jestliže se bude sociální pracovník řídit uvedeným doporučením, sníží se riziko nesprávného posouzení klientovy životní situace a pracovníkovo rozhodování o pomoci a péči bude odpovědné i eticky odůvodnitelné.

5.1 Hodnoty v sociální práci a ve vztahu ke klientovi

Sociální pracovníci jako profesní skupina sdílejí společné hodnoty, které jsou definovány v etickém kodexu. Jednoznačná definice hodnoty je problematická. Na neexistenci všeobecně uznávané definice hodnoty, poukazuje i H. Machulová ve své diplomové práci. Při hledání odpovědi na otázku „co je hodnota“, zjistila, že neexistuje jednotný pohled. „Co se týká platnosti hodnot, někteří je považují za objektivní, jiní za subjektivní. Co se týká hodnot, našla zastánce poznání rozumem, stejně jako ty, kteří tvrdí, že hodnoty poznáváme citem. Pokud jde o otázku, zdali jsou hodnoty dány vztahem nebo jsou vlastností, nachází také zastánce obou pozic.“²⁰⁸ Není proto divu, že se setkáváme s obecným vymezením pojmu hodnota.

“Obecně lze hodnoty definovat jako vše, co člověk považuje za významné a důležité, čeho si člověk váží, co ovlivňuje výběr vhodných způsobů (prostředků) a cílů jeho jednání.“²⁰⁹ „Hodnotu jsme schopni následovat, přemýšlet o ní nebo o ní usilovat, přizpůsobit jí svůj život nebo ji nabízet druhým.“²¹⁰

Studiem hodnot se zabývá axiologie. Hodnoty jsou ale i součástí etiky, resp. „morálního hodnocení, kdy hodnotu posuzujeme srovnáváním s určitým standardem, vzorem nebo zvykem. Např. hodnotu činu nebo určitého jednání posoudíme kladně, když odpovídá zvyklému vzoru, shoduje-li se s ním. Podle toho označíme výsledné jednání za etické nebo neetické, mravné nebo nemravné. Máme-li si hodnoty uvědomovat a srovnávat je, musíme mít hodnotový cit, podle něhož si vytváříme určité pořadí – hierarchii hodnot. Hierarchie hodnot při posuzování etických problémů znamená, že by měla být upřednostňována ta hodnota, která stojí z hlediska etických

²⁰⁸ MACHULOVÁ, H. *Filosofický a teologický pojem hodnoty se zřetelem na etiku v sociální práci: diplomová práce*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Katedra filosofie a religionistiky, 2008. Vedoucí práce: doc. Mgr. Jaroslav Vokoun, Th.D., s. 79.

²⁰⁹ NEČASOVÁ, M. Respekt ke klientům na praktickém příkladu kvality života seniorů v domově. *Sociální práce/ Sociálna práca*, 2004, roč. 4, č. 4, s. 39.

²¹⁰ FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008, s. 60.

kategorií výše. Toto označujeme jako hodnotový cit. Jeho pěstování by mělo být nedílnou součástí myšlení, komunikace a vzdělávání.²¹¹

„V sociální sféře chápeme hodnotu jako vlastnost jevů, dějů a činů, která určuje jejich pozitivní nebo negativní význam pro jedince nebo pro společnost.“²¹² „V sociální práci jsou hodnoty důležité z více důvodů. Určují povahu sociální práce i povahu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, kolegy i širší společností. Hodnoty také ovlivňují, jakou metodu práce sociální pracovník použije, a jsou klíčové při řešení etických dilemat.“²¹³

Na hodnotách jsou založeny i principy práce s klienty. V podstatě se jedná o rozpracování kategorického imperativu úcty člověka jako k vlastnímu účelu. Principy zformuloval koncem padesátých let 20. stol. americký katolický kněz Felix Biestek. Tyto etické principy jsou překvapivě vlivné až dosud. Mezi *hodnoty ve vztahu sociálního pracovníka* nebo-li klasické principy pro práci s klienty patří:

1. *Individualizace* – uznání vlastní jedinečné kvality osobnosti klienta.
2. *Vyjádřování pocitů* – uznání klientovy potřeby volně vyjadřovat svoje pocity, včetně negativních.
3. *Empatie* – snaha o vcítění se do pocitů a situace klienta.
4. *Akceptace* – snaha vnímat a chápat klienta takového, jaký je, včetně jeho slabostí a silných stránek, podporovat vnitřní důstojnost a hodnotu klienta.
5. *Nehodnotící postoj*, nemoralizování – nehodnotit klienta jako takového (osobnost klienta), ale jeho chování, jednání či postoje.
6. *Sebeurčení* – znamená respektování klientova práva a potřeby se svobodně rozhodnout a vybírat si mezi možnostmi, alternativami. (Právo na sebeurčení je limitováno schopností klienta pozitivně a konstruktivně se rozhodovat, právními předpisy a obecně platnou morálkou.)
7. *Diskrétnost* (důvěrnost) – znamená zachování důvěrných sdělení klienta či informací o klientovi. Jedná se o etický závazek sociálního pracovníka, ale i základní právo klienta. Toto klientovo právo však není absolutní. Může se stát, že sociální pracovník získá informace, na které se vztahuje podle zákona oznamovací nebo

²¹¹ KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 19.

²¹² Tamtéž, s. 18.

²¹³ Srov. NEČASOVÁ, M. Vztah sociálního pracovníka a klienta z pohledu profesní etiky. In HODOVSKÝ, I., DOPITA, M. *Etika a sociální deviace*. Olomouc: nakladatelství Olomouc, s.r.o., 2002, s. 182-183.

informační povinnost²¹⁴ (např. trestný čin, týrání dětí, bacilonosičství...). Uvolnění diskrétních informací by mělo být vždy s klientem projednáno.²¹⁵

„K těmto základním principům přidal Butrym tři hlavní předpoklady, na kterých je sociální práce založena, čímž se mezi základní hodnoty profese zařadily i ty, které umisťují klienta do širšího sociálního rámce. Jedná se o:

- úctu (respekt) ke klientovi,
- přesvědčení o sociální povaze lidí (člověk je jedinečnou bytostí, završení této jedinečnosti závisí na ostatních lidských bytostech - jde o vzájemnost) a
- víru ve schopnost změny, růstu a sebezdokonalení každého jedince.²¹⁶

Sociální práce jako profese je hodnotově podmíněna. Svědčí o tom jednak diskuse o povaze a zaměření sociální práce, ale i etický kodex a standardy vzdělávání. Sociální práce je svou povahou otevřena setkání s řadou hodnot. Významné jsou hodnoty klienta, které z jednání s ním vytušíme. Do hry vstupují hodnoty dané obecně přijatelnými lidskými právy, dále i kulturní, náboženské hodnoty klienta, sociálního pracovníka a společnosti, ve které se sociální práce realizuje. V sociální práci dochází k průniku, střetu systémů hodnot, např.

- hodnot osobních,
- společenských,
- legislativních,
- profesních.²¹⁷

Smyslem etiky v sociální práci je, aby sociální pracovník příslušné hodnoty a principy rozeznal a dovedl s nimi pracovat v daném kontextu a konkrétní situaci. V sociální práci se akcentuje uschopnění klienta k plnohodnotnému sociálně-osobnostnímu rozvoji.²¹⁸

Základní hodnotou v sociální práci je hodnota lidské důstojnosti, jež „skrývá v sobě silný motivační potenciál, který dokáže stimulovat individuálně etické motivace

²¹⁴ „Oznamovací povinnost“ se vztahuje k povinnostem vyplývající z trestního zákona č. 40/2009Sb., „Informační povinnost“ se vztahuje k zákonu o sociálně právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb. Důvěrnost informací a mlčenlivost jsou aspekty sociální práce, které jsou vymezeny právně zejména v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

²¹⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 37-38.

²¹⁶ NEČASOVÁ, M. Vztah sociálního pracovníka a klienta z pohledu profesní etiky. In HODOVSKÝ, I., DOPITA, M. *Etika a sociální deviace*. Olomouc: nakladatelství Olomouc, s.r.o., 2002, s. 183.

²¹⁷ Srov. FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008, s. 68-69.

²¹⁸ Srov. tamtéž, s. 68-69.

a hodnoty, které určují kvalitu sociální práce.²¹⁹ K lidské důstojnosti se neodmyslitelně váže hodnota svobody a odpovědnosti.

5.2 Etická východiska

„Sociální práce má široký záběr. Tak jako je neopakovatelný každý jedinec, tak je ve své podstatě individuální, tak je neopakovatelná a jedinečná práce s ním. Je to práce náročná na osobnostní etickou výbavu poskytovatele služeb, protože velmi často řeší dilematické situace. Sociální pracovník musí být člověk, který je schopen reflektovat skutečnost, který si je vědom, že může dávat, když ví, že má co nabídnout. Pomocí sebeuvědomění a sebezpozorování lze lépe plánovat a také realizovat jednání s druhými lidmi a směr sebevýchovy a sebezdokonalení. To klade na pomáhající profese odpovědnost za aktivity při uspokojování svých vlastních potřeb a potřeb klientů.“²²⁰

K citlivému přístupu ke klientovi je zapotřebí správné, precizní vystižení předmětu, který z etického hlediska je posuzován. Eticky citlivý přístup ke klientovi předpokládá:

- schopnost porozumět klientovi, docenit jeho způsoby uvažování a vzorce myšlení,
- vymezení a dodržení rozsahu pomoci, jež odpovídá požadavku klienta.

Sociální pracovník může vidět další souvislosti případu, který řeší. Etický rozměr daného případu může požadovat schopnost vytvoření strategie možností sociální intervence.²²¹ Mezi sociálními pracovníky se někdy setkáváme se zájmem o celkové dobro klienta. Tento často intuitivně pocíťovaný a současně eticky reflektovaný přístup poukazuje na připravenost sociálního pracovníka k zprostředkování celostně, holisticky zaměřené podpory klienta, tzn. nejen v oblasti sociální, ale i zdravotní, duševní a duchovní. Jedná se především o podporu klientovy snahy dosáhnout svou vlastní cestou sebeurčení a sebeuplatnění. Jde o to umožnit mu dosažení změny ke kvalitativně lepšímu a autentičtějšímu životu. To je cíl sociální práce a její etické dimenze.²²²

²¹⁹ ŠRAJER, J. Etika a požadavek komplexnosti v sociální práci. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2012, roč. 12, č. 3, s. 86.

²²⁰ KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 11.

²²¹ Srov. FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008, s. 26,14-15.

²²² Srov. tamtéž, s. 15.

5.2.1 Lidská důstojnost

Člověk má svou nedotknutelnou důstojnost, kterou je potřeba respektovat, chránit a zvelebovat. Nedotknutelnost lidské důstojnosti znamená „respekt, na nějž má člověk právo a který je důvodem, že by nikdy neměl být nucen k čemukoli, co odporuje jeho svědomí nebo přesvědčení.“²²³ „Omezení nebo posílení lidské důstojnosti se týká práv člověka, která jsou zakotvena jednak v Deklaraci lidských práv (OSN, 1948), jednak v etických kodexech vztahujících se ke konkrétní činnosti a ke konkrétnímu právu.“²²⁴ „Uznat důstojnost člověka znamená zajistit člověku volnost a možnost vést takový život, v němž by sám sebe prožíval jako cenný a oceňovaný.“²²⁵

Akceptujeme-li vymezení sociální práce jako „přímý, záměrný a připravený kontakt sociálního pracovníka s klientem (skupinou, komunitou) za účelem stanovení sociální diagnózy a provádění sociální terapie,“²²⁶ pak lze konstatovat, že lidská důstojnost ve vztahu k ní má dvojí zaměření. „Jednak k sociálnímu pracovníkovi, resp. jeho profilu a také klientovi či klientům, resp. přístupu k nim. Jinými slovy řečeno, sociální práce je profesionální práce s člověkem a pro člověka speciálními pracovními metodami, jejímž základním kritériem a požadavkem je humanita. Lidská důstojnost tak pro oblast sociální práce představuje základní etický pojem, který v sobě zahrnuje základní požadavky humanity.“²²⁷

Rozlišuje se důstojnost inherentní a kontingentní. Inherentní důstojnost se vztahuje na všechny jedince, neboť vyplývá ze samotné podstaty lidského bytí a člověku přísluší předem od narození. V případě kontingentní důstojnosti se odvozuje od kvalit, vlastností člověka, jeho zásluh, společenského výkonu, způsobu života apod. Nepřísluší tudíž všem.²²⁸

Inherentní pojetí lidské důstojnosti se odvíjí od hodnoty lidského bytí, resp. sebepřijetí, nikoli od výkonu. Postmoderní doba však směřuje na opačnou stranu, kdy se jedinec hodnotí, posuzuje podle výkonu. Pokud bude i sociální pracovník spojovat svou hodnotu a důstojnost s výkonem, hrozí, že se toto stanovisko promítne i do vztahu

²²³ HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi.* Boskovice: Nakladatelství Albert, 2000, s. 105.

²²⁴ KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky.* Praha: Grada Publishing, 2011, s. 57.

²²⁵ HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi.* Boskovice: Nakladatelství Albert, 2000, s. 105.

²²⁶ NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce její vývoj a metodické postupy.* Praha: Karolinum, 1992, s. 22.

²²⁷ ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2006, roč. 6, č. 2, s. 111.

²²⁸ Srov. tamtéž, s. 110.

ke klientovi (který nepodává žádné výkony) a podle toho se k němu bude chovat. Nebo naopak za něho bude chtít vše řešit, nahrazovat jeho úsilí a přebírat jeho odpovědnost. Tento postoj může vést k vyčerpání či rezignaci sociálního pracovníka, apatii vůči klientovi. Platí zde Aristotelův odkaz na lidskou důstojnost, že úsilí a starosti mají být k požadovaným záměrům ve správném poměru, ani malé, ani velké.²²⁹

„Přijetí sebe sama, utváření svého profilu na základě vlastní důstojnosti spojené s úctou k důstojnosti klienta, je základem kvality práce (služby) sociálního pracovníka. Že je úcta k druhým bez úcty k sobě samému zcela nemožná, nezdůrazňuje jen Kant, ale již dávno předtím biblická tradice se svým evangelijním požadavkem: „Miluj svého bližního, jako sebe samotného“ (Mt 22, 39). Kant však v této rovině vyzdvihuje pro sociálního pracovníka neméně důležitý moment, totiž, že nikdo nesmí být nucen, třeba i nepozorovaně, k sebeúctě. Znamená to, že sociální pracovník respektuje klientovu světonázorovou či hodnotovou orientaci nebo náboženské přesvědčení. Jeho úkolem není klienta přesvědčit o svém postoji, nýbrž je maximálně usvědčit z postojů, které ohrožují jak jeho samotného, tak i ostatní resp. společnost a motivovat jej k přemýšlení a hledání východisek.“²³⁰

Lidská důstojnost se nesmí stát předmětem etického zvažování, ale musí být etickým principem, a to na základě respektování člověka jako účelu sama o sobě (nikoli jen jako prostředku).²³¹ Pokud není brán ohled na to, co si klient přeje a když není uznáno jeho právo spolurozhodovat, je jeho důstojnost zraňována.²³²

S lidskou důstojností v sociální práci vyvstává ještě jedno riziko, které hrozí sociálnímu pracovníkovi i klientům. Sociální pracovník může ve své praxi podlehnout svodu si klienty „škatulkovat, zařazovat“ do problémových skupin (bezdomec, alkoholik...). To samé platí i u klientů, kteří často užívají argument, že sociální pracovník je tu, aby lidem v nouzi pomáhal, je to přece jeho práce, jeho povinnost. Sociální pracovník musí pomáhat. Kritériem rozlišení není profese či „klientství“, nýbrž vždy a jen ohled na lidskou důstojnost, která nabádá k respektu a odpovědnosti na obou stranách.²³³

²²⁹ Srov. ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce. Sociální práce/Sociálna práca, 2006, roč. 6, č. 2, s. 112.

²³⁰ Tamtéž, s. 112.

²³¹ Srov. FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008, s. 167.

²³² Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 2000, s. 127.

²³³ Srov. ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce. Sociální práce/Sociálna práca, 2006, roč. 6, č. 2, s. 112.

Praktický význam lidské důstojnosti pro kvalitu sociální práce je zřejmý. Uvádí totiž, „do hlubších souvislostí lidskosti, smyslu a významu sociální práce, což je pro praxi sociálního pracovníka nesmírně důležité a fatální. Jde především o pochopení a porozumění sobě samému a těm, kterým pomáhám, a to ve vzájemné úctě, respektu a zodpovědnosti.“²³⁴

5.2.2 *Respekt a svoboda*

„Respekt k druhému znamená, že si člověk cení autentičnosti druhého, jeho zájmů, pocitů, práv, jednání i přání“ uvádí Clark. Jedná se o základní hodnotový koncept relevantní pro sociální pracovníky, od kterého se odvíjí další profesní hodnoty jako je individuální přístup, bezpodmínečná akceptace klienta a další. Je samozřejmé, že pracovníkovo pojetí respektu bude ovlivněno i jeho osobními hodnotami.²³⁵ Respekt vychází z lidské důstojnosti, která znamená zajistit člověku možnost a svobodu vést takový život, v němž by sám sebe prožíval jako hodnotný.²³⁶

Respekt k druhému má více kořenů. Náleží mezi ně náboženská úcta k Bohu, jehož obrazem bližní je, deontologická etika odkazující na autonomii lidského rozumu a utilitaristická etika, která zdůrazňuje význam vnímání štěstí.

V etice přirozeného zákona je podkladem respektu ke klientovi víra, že člověku náleží zvláštní důstojnost, protože člověk byl stvořen jako obraz Boha. V každém z nás je tedy něco z jeho velikosti, což si lidé uvědomují u sebe i druhých a projevuje se to právě respektem. Kantova etika předpokládá, že člověk je schopen se rozumně rozhodovat. Jestli by člověk tuto schopnost nepřipustil u druhých, popřel by tím svůj vlastní rozum. Podle ní by měl mít každý jedinec možnost žít svůj život podle svého rozhodnutí, pokud tím ale nezasahuje do svobody druhých. Vzhledem k tomu, že Kantova etika předpokládá kompetentního jedince, dochází v důsledku její aplikace k diskriminaci člověka, který plným rozumem nedisponuje. Z praxe sociálního pracovníka je však patrné, že převážná část klientů pro adekvátní rozhodování o sobě samém kompetentní nejsou. V utilitaristické etice se respekt k druhému odvíjí od vnímání libosti a bolesti. Člověk by měl jednat takovým způsobem, aby libost převažovala. Upřednostňuje se tedy schopnost vnímat před rozumem. Cít či soucit

²³⁴ ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce. Sociální práce/Sociálna práca, 2006, roč. 6, č. 2, s. 112-113.

²³⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. Respekt ke klientům na praktickém příkladu kvality života seniorů v domově. Sociální práce/ Sociálna práca, 2004, roč. 4, č. 4, s. 40.

²³⁶ HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi.* Boskovice: Nakladatelství Albert, 2000, s. 105.

s druhým proto odůvodňuje, proč jednat s druhým potažmo s klientem s respektem. Kantovská i utilitaristická etika vychází z extrémů, praxe však ukazuje, že většina lidí se nalézají mezi krajnostmi.²³⁷

Uvedené teorie se shodují, že respekt k druhému je z hlediska správného jednání důležitý, ale liší se ve způsobu pojmání svobody člověka, což je hodnota, která z respektu vychází a mohou mít rozdílné dopady v praxi sociální práce. „Jde jednak o to, v jaké oblasti má člověk možnost rozhodovat sám a být tím, kým umí být, a jednak o to, jak dalece do jeho rozhodování někdo nebo něco zasahuje a určuje mu, kým má být.“²³⁸

Berlin charakterizuje svobodu v negativním pojetí prohlášením „jsem svobodný natolik, nakolik se žádný člověk ani lidské sdružení nevměšuje do mé činnosti“. Jedná se o svobodu od zasahování. Donucování pak znamená úmyslný zásah od druhých lidí do oblasti, ve které by daný člověk, kdyby nedošlo k zásahu, jednal. *Svoboda v negativním pojetí* vychází z předpokladu, že člověk si určil nějaký cíl, který chce naplnit, ale druzí či jimi vytvořené instituce mu v tom brání.²³⁹ Člověk je tedy svobodnější, čím větší je oblast, v níž má volnost. Tato oblast ale nemůže být zcela neomezená, protože pak by bezpochyby na sebe narazily svobody jednotlivých lidí.²⁴⁰

Často diskutovanou otázkou je tedy umístění hranice, za kterou zásahy druhých už nemohou jít. Z důvodu zachování lidské důstojnosti je zapotřebí, aby člověk určitou svobodou disponoval. Hlavní zastánce negativního pojetí svobody John Stuart Mill považuje za nejhorší, když se ostatním dovolí, aby nutili člověka k tomu, co pro něj považují za dobré. Odmítá paternalismus²⁴¹ s tím, že je porušován statut člověka jako nezávislé bytosti.²⁴²

Pozitivní pojetí svobody vychází z přání individua být vlastním pánem, subjektem a nikoli objektem, být někdo, nikoli nikdo, sám sebe řídit, sám se rozhodovat, určovat

²³⁷ Srov. NEČASOVÁ, M. Respekt ke klientům na praktickém příkladu kvality života seniorů v domově. *Sociální práce/ Sociální práce*, 2004, č. 4, s. 40-41.

²³⁸ Srov. tamtéž, s. 41.

²³⁹ Srov. BERLIN, I. Dva pojmy svobody. In KIS, J. *Současná politická filosofie*. Praha: OIKOYMENH, 1997, s. 50.

²⁴⁰ HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 2000, s. 127-128.

²⁴¹ Paternalismus je vměšování se do jednání nebo stavu klienta, bez respektování jeho potřeb, přičemž se toto vměšování odůvodňuje nutností chránit blaho klienta. Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 154.

²⁴² Srov. NEČASOVÁ, M. Respekt ke klientům na praktickém příkladu kvality života seniorů v domově. *Sociální práce/ Sociální práce*, 2004, č. 4, s. 42.

své cíle i postupy k cíli a ty pak uskutečňovat a nést za ně odpovědnost.²⁴³ Toto vymezení odpovídá ideálnímu stavu, o který by měl sociální pracovník s klientem usilovat, praxe však bývá jiná, klient samostatné rozhodování i odpovědnost často odmítá. Pak mohou nastat situace, kdy dochází k donucování lidí ve jménu určitého cíle (např. spravedlnost, zdraví), o který by sami usilovali, kdyby byli vzdělanější, ale nečiní tak z rozličných důvodů (nevědomost, zaslepenost...). Jedná se pak o donucení v jejich vlastním zájmu a může mít dvě podoby. První podoba, kdy ten, kdo donucuje, skutečně ví, co je pro klienta dobré, zatímco to klient z nějakého důvodu neví, může být pro klienta prospěšná a dokonce může rozšířit i oblast jeho svobody. Druhá podoba spočívá ve ztotožnění toho, co by si klient vybral, kdyby byl něčím, čím zatím není.²⁴⁴

Ačkoli se může jevit, že negativní a pozitivní pojetí svobody znamená totéž, přesto se v průběhu historie odvíjela rozdílnými směry a dostala se až do protikladu. K určitému posunu resp. zdůrazňování jen některých aspektů svobody došlo i v rámci etiky sociální práce.²⁴⁵

Negativní koncept svobody znamená „být tím, kým člověk je, ať už se to druhým líbí, nebo ne, uvádí, Horne.“²⁴⁶ V tomto pojetí může být svoboda omezena zásahem jiného člověka nebo tlakem společnosti. Předpokládá se, že člověk je schopný se za sebe rozhodovat kompetentně a ve svých rozhodnutích opřených o kategorický imperativ, nebude zasahovat do svobody druhých. Oproti tomu pozitivní pojetí svobody je v sociální práci definováno jako rozšíření možností výběru, které má člověk k dispozici. Primárně jde o to, jaké cíle si je klient schopen pro sebe zvolit. Sekundárně o to, jaké cíle mu jako žádoucí přisoudí okolí. Toto pojetí svobody je spojeno s ospravedlněním zásahů do života druhých pro jejich vlastní dobro včetně dobra společnosti. Za dobro je považována seberealizace klientova vlastního já.²⁴⁷

Horne, upozorňuje, že při aplikaci pozitivní svobody je větší riziko nebezpečí manipulace a zneužití moci než u konceptu negativní svobody. Může dojít k tomu, že práva klienta jsou omezena vytvořenou představou ideálního člověka. Sociální pracovník se může snažit klienta „vylepšit.“ To je nebezpečné, protože sociální

²⁴³ Srov. BERLIN, I. Dva pojmy svobody. In KIS, J. *Současná politická filosofie*. Praha: OIKOYMENH, 1997, s. 59.

²⁴⁴ Srov. NEČASOVÁ, M. Respekt ke klientům na praktickém příkladu kvality života seniorů v domově. *Sociální práce/ Sociální práce*, 2004, č. 4, s. 43.

²⁴⁵ Srov. BERLIN, I. Dva pojmy svobody. In KIS, J. *Současná politická filosofie*. Praha: OIKOYMENH, 1997, s. 60.

²⁴⁶ NEČASOVÁ, M. Respekt ke klientům na praktickém příkladu kvality života seniorů v domově. *Sociální práce/ Sociální práce*, 2004, č. 4, s. 44.

²⁴⁷ Srov. tamtéž, s. 44-45.

pracovník jako odborník dostává do rukou značnou moc, pomocí které může vnučovat druhým svoje představy. Tím narušuje autonomii druhých. Z hlediska profesní etiky by měl sociální pracovník rozšiřovat oblast negativní svobody, současně však klientovi pomáhat, aby byl schopný o sobě rozhodovat sám.²⁴⁸

5.2.3 Autonomie

„Autonomie jako jeden z důležitých cílů fungujícího vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem znamená schopnost vést život podle vlastních pravidel.“²⁴⁹

Určuje „rozsah, ve kterém je člověk sám sebou a může svobodně volit svoji činnost, její místo, čas i druh, příp. zvolit nečinnost.“²⁵⁰ Často je charakterizována jako „svébytnost, nezávislost, funkční samostatnost.“²⁵¹

Princip autonomie předpokládá, že sociální pracovník bude ke každému klientovi a ostatním zainteresovaným osobám přistupovat jako k rovnocenným partnerům. Jde o nezávislost při odborném posuzování a rozhodování. Autonomie klienta je ohrožena, pokud sociální pracovník přistupuje k potřebám klienta s apatií, nezájmem, předsudky nebo je-li ovlivněn „zaběhlými“ postupy organizace. Autonomní osoba je schopna uvažovat o svých individuálních cílech a podle těchto úvah jednat. Základem autonomie je tedy svoboda a schopnost jednat. Každý jedinec je nejlepším strážcem svých zájmů, proto by měl sociální pracovník klienta zapojovat do rozhodování o sobě a o všem, co se ho týká.²⁵² „Autonomie je schopnost řídit, zvládat a ovlivňovat způsob každodenního života podle určitých pravidel a představ. Člověk tak nabývá pocitu „zachování nezávislosti“, což je pro něj projevem důstojnosti.“²⁵³

Autonomie člověka se projevuje především v oblasti psychické, kam lze zahrnout:

- rozhodování (od samostatného k nesamostatnému),
- způsob využití volného času (strukturovaný či chaotický),
- udržování či neudržování sociálních kontaktů,
- schopnost sebereflexe.²⁵⁴

²⁴⁸ Srov. NEČASOVÁ, M. Respekt ke klientům na praktickém příkladu kvality života seniorů v domově. *Sociální práce/Sociální práca*, 2004, č. 4, s. 45,47.

²⁴⁹ Tamtéž, s. 47.

²⁵⁰ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, s. 65.

²⁵¹ HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004, s. 28.

²⁵² Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 55.

²⁵³ Tamtéž, s. 55.

²⁵⁴ Srov. MATÝSKOVÁ, D. Nedobrovolná ztráta autonomie u seniorů. In SÝKOROVÁ, D., CHYTIL, O. *Autonomie ve stáří: strategie jejího zachování*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2004, s. 47.

Opakem autonomie je heteronomie ve které jde o to, že je člověk kontrolován a řízen ostatními. Autonomii a heteronomii je potřeba odlišovat od závislosti a nezávislosti. Klient, který je autonomní a nezávislý, je schopen sám o sobě rozhodovat a současně svoje rozhodnutí i realizovat. Pokud je autonomní a závislý, pak bez problémů o sobě rozhoduje, ale aby mohl své rozhodnutí provést, potřebuje něčí pomoc. Je-li heteronomní a nezávislý potřebuje vedení při rozhodování. Heteronomní a závislý klient potřebuje pomoc při rozhodování i při uspokojování potřeb. Problém nastává, když je klient považován za heteronomního i v případě, že jeho autonomie je ve skutečnosti zachována. Bývá to důsledek toho, že hranice mezi závislostí a nezávislostí, autonomií a heteronomií, je těžko postřehnutelná, plynulá a mění se i v čase.²⁵⁵

Respektování klientovy autonomie je nezbytnou podmínkou partnerského vztahu sociální pracovník – klient. O tom, že partnerský vztah má přednost před jakýmkoli jiným, včetně paternalistického, se přesvědčujeme v mezních situacích, kdy má klient udělat závažné životní rozhodnutí např. změnit zaměstnání, odchod od partnera v případě domácího násilí, zahájení protialkoholické léčby atd. Tu by mělo jít vždy o volbu klienta samotného. Je nepochybné, že pracovník za takovou volbu neponese odpovědnost. Klient často snáší břímě odpovědnost nerad a ochotně si radu sociálního pracovníka přetlumočí jako pokyn. Z podstaty své role tu však sociální pracovník nemá být neúčastným divákem, ale asistentem klientova já. To znamená, že upozorní na okolnosti, které klient podcenil nebo přehlédl. Dbá o to, aby se klient rozhodoval co nejkompetentněji a sám za sebe. Pokud se klient definitivně rozhodl, třeba i jinak, než by se na jeho místě rozhodl sociální pracovník, je s ním nadále solidární, je při něm. Respektovat autonomii totiž spočívá v uznání práva člověka mít vlastní názor a činit vlastní rozhodnutí.²⁵⁶

5.2.4 Odpovědnost vůči druhým

Dalším etickým východiskem, které podstatně určuje podobu vztahu ke klientovi, je odpovědnost vůči druhým. Vezmeme-li v potaz, že odpovědnost (míra jejího přebírání za klienta) má nezanedbatelnou roli v každodenní praxi sociálního pracovníka

²⁵⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. Respekt ke klientům na praktickém příkladu kvality života seniorů v domově. *Sociální práce/ Sociálna práca*, 2004, č. 4, s. 47.

²⁵⁶ *Etika*. [online]. Praha: 2. lékařská fakulta Univerzity Karlovy, 2013 [cit. 2013-03-03]. Dostupné na WWW:<<http://www.lf2.cuni.cz/info2lf/ustavy/uzvle/text.htm>>.

a je klíčovým pojmem v etice, je potřeba si tento fenomén mezilidského soužití více přiblížit.²⁵⁷

Pokud mají etická pravidla ulehčit vlastní rozhodování, pak se etika odpovědnosti stará o to, jak usnadnit život těm druhým. Pokud rozhoduji, je to plně v mých rukou, ale současně je mé rozhodování vedeno vědomím, že jeho důsledky dopadnou i na druhé. Závazek, který vůči druhým přijmu, jim dovolí část jejich starostí přenést na mne.²⁵⁸

Odpovědnost plyne z toho, že o druhém víme, že je závislý a zranitelný. Protože přicházíme na svět zranitelný, jsme na sobě vzájemně závislí. „Právě závislost způsobuje, že naše životy jsou vetkány jeden do druhého. Tím získáváme – ať se nám to líbí nebo ne – odpovědnost v morálním smyslu. Odpovědnost za druhého, jež vyplývá ze zranitelnosti, k nám přichází nezávaná. Protože jsme si odpovědnost dobrovolně nezvolili, nemůžeme ji ani vlastní volbou zamítnout.“²⁵⁹ V principu je člověk odpovědný každému, kdo je schopen pokládat otázky „proč?“ a „jakým právem?“. Současně jsme odpovědni i za to, co může mít pro druhého nějakou hodnotu.²⁶⁰ Být odpovědný za své jednání, znamená dokázat rozumně vysvětlit, proč v určité situaci jednal takto a ne jinak.²⁶¹ Odpovědnost člověka je dána vlastnictvím plného rozumu a svobodou jednání.²⁶²

Jakkoli se odpovědnost člověku ukazuje nejprve jako odpovědnost vůči sobě samému, přece původně vzniká vždy vůči něčemu a vůči druhému. Odpovědnost vůči druhým je proces, který zahrnuje tři kroky. Na počátku je něco, čehož jsem svědek (něco vidím, zaslechnu), co se mne týká a není mi to jedno. Nechci se tomu vyhnout, chci se k tomu nějak postavit. Tím je dána příležitost dát svému životu smysl a obsah a otevírá se prostor svobodného jednání. Nakonec vzniká můj závazek, moje angažovanost tím, že jsem na svobodu odpověděl. Přestávám být pozorovatelem a stávám účastníkem příběhu. Tím, že jsem se přihlásil o svoji svobodu, dostávám na krk také příslušnou odpovědnost.²⁶³

²⁵⁷ Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 2000, s. 31.

²⁵⁸ Srov. SOKOL, J. Odpovědnost vůči druhým. In SOKOL, J., PINC, Z. *Antropologie a etika*. Praha: Triton, 2003, s. 24-25.

²⁵⁹ HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 2000, s. 32.

²⁶⁰ Srov. SPAEMANN, R. *Šťěstí a vůle k dobru*. Praha: OIKOYMENH, 1998, s. 196.

²⁶¹ Srov. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. 2. vyd. Praha: Academia, 2001, s. 15.

²⁶² Srov. SILLAMY, N. *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001, s. 137-138.

²⁶³ Srov. SOKOL, J. Odpovědnost vůči druhým. In SOKOL, J., PINC, Z. *Antropologie a etika*. Praha: Triton, 2003, s. 25.

Etika odpovědnosti ale znamená i to, že beru-li na sebe odpovědnost za druhého, mohu ho tím snadno připravit o jeho svobodu. Proto nejdůležitější podmínkou každého přebírání odpovědnosti je schopnost pozorně naslouchat, brát druhého vážně. I tak existuje velké riziko, neboť převzetí odpovědnosti se vztahuje k budoucnosti a k výsledku, který je vždy nedohlédnutelný.²⁶⁴

Sociální pracovník se tak ocitá ve vztahu ke klientovi v nelehké situaci, protože převzetím odpovědnosti za klienta (byť v nepatrné míře) zasahuje do klientových svobod. Každý zásah do svobody klienta, i v případě dobrých úmyslů, je v podstatě užití moci, které je velmi diskutabilní. Pokud tedy sociální pracovník stojí před etickým problémem, zda a kolik odpovědnosti za klienta převzít, je vždy zapotřebí zohlednit svobodu klienta a jeho právo určovat svůj vlastní život.

5.2.5 Závíslost a zranitelnost

Žít život znamená být na někom závislý, děti na rodičích, pak manželé na sobě navzájem. Během života ze závislosti nevyrostáme, ve stáří se ještě umocňuje. Závíslost na druhých je dána zranitelností, s kterou přicházíme na svět. „Zranitelnost a závislost nejsou výsledkem naší vlastní volby, takže je vlastně nikdy nemůžeme ani volbou odmítnout. Naopak: naše volby a hodnocení se odehrávají ve světě naší zranitelnosti a závislosti, jež jsme dostali do vínku.“²⁶⁵

Závíslost člověka na druhých má dva aspekty. Člověk je odkázán na péči druhých, tato principiální potřeba péče může být naplněna, ale také nemusí. „Závíslost vycházející ze zranitelnosti činí lidský život křehkým. Každý z nás je v nebezpečí, že se mu nedostane všeho, co potřebuje a co mu může poskytnout jen druhý člověk, totiž péče a pozitivní potvrzení v nejširším slova smyslu. Křehkost je vedle závislosti a zranitelnosti třetím základním rysem lidské existence.“²⁶⁶

Vzhledem k tomu, že jsme celý život více či méně závislí na druhých, tak bychom měli umět druhým lidem pomáhat, ale zároveň se také naučit od druhých pomoc přijímat. Protože je lidské bytí křehkým bytím, tak se ukazuje, že některé věci jsou více důležité, některé méně, některé spěchají, jiné nespěchají, což je dáno křehkostí, zranitelností i ohraničeností lidského života. Z toho pak vyplývá naléhavost

²⁶⁴ Srov. SOKOL, J. Odpovědnost vůči druhým. In SOKOL, J., PINC, Z. *Antropologie a etika*. Praha: Triton, 2003, s. 26-27.

²⁶⁵ HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 2000, s. 21.

²⁶⁶ Tamtéž, s. 21-22.

a potřebnost péče a pomoci. Můžeme být v pozici těch, co pomáhají i těch, co pomoc potřebují. Být v pozici potřebného se často cítí jako nedůstojné, přestože potřebovat druhé, jejich pomoc je lidské a týká se nás všech. Péče je odpověď na lidskou zranitelnost. Pocit nedůstojnosti v pozici potřebného může být umocňován společnostmi, která zdůrazňuje, že člověk má být samostatný a schopen postarat se sám o sebe. Člověk má primární odpovědnost za sebe, ale ne vždy tomu lze dostat.

Přesto klienti vnímají svou žádost o pomoc jako osobní selhání, prohru, stydí se. Čím méně je člověk schopen postarat se sám o své potřeby, tím větší je jeho závislost na druhém. Závislost na druhém se může stát nezdravou až patologickou, jak ze strany klienta, tak i pracovníka. Čím je závislost klienta silnější, tím narůstá pocit bezmoci. Být klientem znamená vložit svůj osud do rukou sociálního pracovníka. Čím je klient slabší, tím je evidentnější vliv a moc sociálního pracovníka nad ledašcím, i nad bytím klienta.²⁶⁷

Když člověk zakouší pokoření a pocit bezmoci, tak se zároveň vynoří druhá dimenze a to je vděčnost. Jedinec si uvědomí, že mnoho věcí, které má, nejsou samozřejmostí a je potřeba vyjadřovat tuto vděčnost těm, kteří mi tuto samozřejmost poskytují. Člověk může např. vyjadřovat vděčnost rodičům, Bohu. Od vděčnosti se odvíjí způsob prožívání života. Dnešní člověk si nechce připustit bezmoc, že jsou jeho možnosti omezené, je zranitelný a smrtelný, což pak vede k pýše, sobeckosti člověka. Kdežto vědomí ohraničenosti, smrtelnosti vede člověka k vděčnosti a pokoře.

Být člověkem znamená být neustále na křižovatce, v silovém poli mezi vzájemnou závislostí a zachováním odlišnosti (autonomie). Odlišnost, jedinečnost člověka není dána jednou pro vždy, může být oslabena či ztracena. Úkolem sociálního pracovníka je klientovi pomoci svou individualitu znovu nabývat, udržovat a rozvíjet. Naše individuálnost je celoživotním úkolem, trvalou výzvou.²⁶⁸ Zdůraznění individuality jednotlivce je zároveň zvýraznění jeho odpovědnosti, kterou sociální pracovník ani nikdo jiný nemůže suplovat. V této rovině může vyvstávat řada problémových otázek např. kdy a jaká péče je o klienta ospravedlnitelná?

Sociální pracovník musí při poskytování péče vnímat hranice, kdy je péče nepřiměřená a přehnaná. Nadměrná péče o klienta se může stát vměšováním a nevhodným zasahováním do života člověka. Péče je morálně obhajitelná tehdy, jestli

²⁶⁷ Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 2000, s. 23.

²⁶⁸ Srov. tamtéž, s. 74-77.

se děje s největším respektem vůči autonomii příjemce. Porušit autonomii jedince znamená zranit jeho lidskou důstojnost. *Autonomie je nejvyšší hodnota v etice*. Péče musí tedy najít rovnováhu mezi aspektem závislosti a nezávislosti v konkrétní příjemcově situaci. Ideální by byla situace, aby všichni lidé mohli rozhodovat o svých potřebách a uskutečňovat svoje záměry a zájmy. Ve skutečnosti je to tak, že mnozí lidé tuto schopnost nemají z různých důvodů. Pro psychicky retardované to platí po celý život, pro psychicky a somaticky nemocné to může být aktuální po krátký časový úsek, pro stařecky dementní to může platit pro závěr života. Péče má dva úkoly. Na jedné straně se zaměřuje na osobu potřebnou a někdy extrémně závislou. Na druhé straně poskytovaná péče musí směřovat k podpoře a rozvoji schopností autonomie jedince. Zde je třeba rozlišit, zatímco důstojnost je dána všem stejně, tak schopnost autonomie je rozdělena rozdílně. Cílem poskytované pomoci a péče je stav, kdy člověk bude stále více soběstačnější, méně odkázán na druhé.²⁶⁹

Pokud je závislost jednou ze stránek lidské existence, proč na ni člověk reaguje negativně, když mu ji okolnosti připomenou? Musí být bezmoc nutně vnímána jako negativní? Lze to vysvětlit důvody, které jsou zcela psychologické povahy. Potřeby, které člověk dosud zvládal vlastními silami, jsou vkládány do cizích rukou. Pokud cizí ruce zklamou, může jít o život. Je tedy přirozené, že člověk prožívá stav vlastního selhání jako prohru, neboť je oloupen o nezávislost, jeho svoboda je omezena. Není tedy negativní reakce na místě? Schopnost přiznat vlastní zranitelnost je nejenom ukazatel, nakořik člověk umí přijmout pomoc druhých v okamžiku potřeby, ale je určující i pro přístup ke slabostem druhých.²⁷⁰ Sociální pracovník, který bude potřebnost popírat v sobě samém, bude ji nanejvýš obtížně uznávat u klientů.

„Vztah k sobě sama tvoří rámeč pro naši schopnost mít účast na situaci druhého. Potřeby a pocity, jež sami sobě zakazujeme, budeme jen těžko schopni akceptovat u druhého. *Vhled do vlastní zranitelnosti je klíčem ke schopnosti vžít se do druhého.*“²⁷¹

5.2.6 Potřeby člověka a jeho motivace

Jak již bylo řečeno v předchozí kapitole, každý jedinec potřebuje od malička etablovat svazky s druhými. Znamená to, že „člověk může dobře fungovat jen tehdy, když má společenské vztahy; je tedy na nich závislý a jeho chování lze pochopit jen z hlediska

²⁶⁹ Srov. HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy práce s lidmi*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 2000, s. 25-28.

²⁷⁰ Srov. tamtéž, s. 25-30.

²⁷¹ Tamtéž, s. 30.

jeho sociálního kontextu.²⁷² Naše vystupování ve společnosti je zpravidla založeno na naší potřebě přijetí. Potřebujeme sami sebe přijmout, akceptovat, neboť převážná část našeho společenského chování je determinována našimi pocity nemožnosti a naší touhou přimět druhé k tomu, aby nás přijímali.²⁷³

Důležité jsou všechny lidské potřeby, kromě potřeb základních pak především potřeba vlastní hodnoty, přijetí sebe samotného jako skutečného a neporušeného člověka. K uspokojování této psychologické potřeby dochází prostřednictvím dvou vstupních veličin. Těmi jsou význam (účel, důležitost, smysluplnost, vliv) a bezpečí (láska, stálé přijetí). Jestliže má člověk správně fungovat, potřebuje znát svou hodnotu a pociťovat bezpečí. Pokud dochází k ohrožení potřeb hodnoty (významu a bezpečí), tak vznikají problémy, protože člověk volí nezodpovědný způsob života jako obranný prostředek před pocity bezvýznamnosti a nejistoty. Potřeba vlastní hodnoty požaduje, aby člověk byl bezpodmínečně a navždy milován, přijímán, i kdyby udělal cokoli.²⁷⁴

Lidské činy většinou směřují k nějakému cíli. Člověk si vybírá to, o čem předpokládá, že to uspokojí jeho potřeby. Těmito volbami se řídí každé lidské chování. Nesprávná rozhodnutí jsou dána mylnými představami. Tyto aspekty mají pro sociálního pracovníka zásadní význam. Pokud chce pochopit klientovo chování, měl by určit jeho cíl; neptat se „odkud, ale kam“.²⁷⁵ Pomáhající by měl mít stále na paměti, že uspokojování potřeb je pro každého jedince důležité. Člověk zpravidla potřebuje odbornou pomoc, když je narušena některá z jeho potřeb. Teorií potřeb se zabýval A. H. Maslow, americký psycholog a zakladatel humanistického proudu v psychologii.

Maslowova teorie potřeb je jednou z nejznámějších a nejvýznamnějších motivačních teorií. Představuje pět druhů potřeb hierarchicky uspořádaných od základních, nejnižších k nejvyšším. Charakteristickým znakem této teorie je, že lidé musí nejprve uspokojit nižší potřeby, až pak jsou otevřeni, motivováni k uspokojování potřeb „vyšších“.²⁷⁶ „Maslow také ukazuje, že bezpečí a láska jsou základnější než účel (naš účel v životě). Obojí je však potřeba k tomu, abychom mohli mít motivování

²⁷² CRABB, L. *Osobnost člověka: její potřeby a cesty k naplnění*. Praha: Návrat domů, 1995, s. 47.

²⁷³ Srov. tamtéž, s. 48.

²⁷⁴ Srov. tamtéž, s. 54-63.

²⁷⁵ Srov. tamtéž, s. 47.

²⁷⁶ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Základy obecné psychologie*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2007, s. 62.

ke skutečnému vyjádření toho, kdo jsme, protože pokud nepocitujeme bezpečí a vlastní hodnotu, nevěříme, že opravdu něco znamenáme.“²⁷⁷

Maslow označil první čtyři hierarchicky nejnižší druhy potřeb (tj. fyziologické potřeby, potřeby bezpečí, lásky a úcty) jako nedostatkové potřeby, protože uspokojují nedostatky, které jsou v životě běžné, proto je i poměrně jednoduché je naplnit. Znamenají spíše brát než dávat. Motivaci k uspokojení těchto potřeb lze označit za deficitní, jejímž cílem je doplnit, co chybí. Pouze poslední druh potřeby tj. potřeba seberealizace, která se označuje jako růstová, umožňuje nesobeckou motivaci, tzn. spíše dávat než dostávat.²⁷⁸ Je zajímavé uvést, že Adler, rakouský psycholog a zakladatel individuální psychologie, „hodnotil duševní zdraví podle míry toho, co nazýval sociální motivace, podle aktivního zájmu o potřeby druhých.“²⁷⁹

„Lidé jsou motivováni, aby uspokojovali své potřeby. Když mají hlad, jednájí tak, aby si obstarali jídlo. Když jim chybí pocit bezpečí, snaží se najít lásku. Dokud potřeby člověka nejsou naplněny, jeho jednání je vedeno deficitem. Jeho motivaci lze charakterizovat jako sobeckou. Snaží se uspokojit své vlastní potřeby.“²⁸⁰

Motivace je „proces usměrňování, udržování a energetizace chování, který vychází z biologických zdrojů.“²⁸¹ Jde o hnací sílu – dynamický proces, na jehož počátku je potřeba, která vzbuzuje puzení člověka udělat něco, aby v dané situaci dosáhl uspokojení této potřeby. Nakonečně upozorňuje, že motivace je zásadně procesem vnitřním, přestože může být ovlivňován vnějšími motivujícími podněty a situacemi (které signalizují možnosti, prostředky k uspokojení). Vnitřní původ je to, co odlišuje motivaci od motivování, tedy od stimulování stavu motivace díky působení vnějších podnětů (pobídek).²⁸² Motivace tedy navozuje motivované chování, které směřuje k naplnění, uspokojení potřeby. „Lidé si na základě svého kontaktu s falešným systémem tohoto světa vytvářejí představy o tom, čeho je k uspokojení jejich vnitřních potřeb významu a bezpečí třeba. Tyto jejich názory pak určují cíle, pro které žijí. Když žádaných cílů nedosáhnou, jsou motivováni chránit se před bolestivými pocity bezvýznamnosti a nedostatku bezpečí. Alkoholismus, bezuzdné utrácení, přejídání se,

²⁷⁷ KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 51-52.

²⁷⁸ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Základy obecné psychologie*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2007, s. 62-63.

²⁷⁹ CRABB, L. *Osobnost člověka: její potřeby a cesty k naplnění*. Praha: Návrat domů, 1995, s. 72.

²⁸⁰ Tamtéž, s. 76.

²⁸¹ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, s. 328.

²⁸² Srov. NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998, s. 107-108.

výmluvy („...“) a bezpočet dalších projevů jsou často namířeny k tomu, aby utlumily nebo kompenzovaly citovou bolest ze zbytečnosti.²⁸³

Závěrem této kapitoly lze jen konstatovat, že veškeré lidské chování je motivované a bez motivů není žádný člověk. Váhavost či uzavřenost člověka jsou často motivovány touhou ochránit se před narůstajícími pocity bezcennosti. Pro praxi sociálního pracovníka to znamená, že pokud bude analyzovat klientovo chování, nesmí nikdy říkat: „To je naprosto bezdůvodné. Nedává to žádný smysl.“ Neboť každé chování, ať jde o chování neúčinné či absurdní, má nějaký smysl. Aby sociální pracovník mohl pochopit klientovo chování, je třeba vědět, jaká potřeba ho motivuje, co si klient myslí, že jeho potřebu uspokojí a jaký cíl si klient určil, zda ho dosahuje či ne.²⁸⁴

5.3 Reflexe v práci sociálního pracovníka

V sociální práci se setkávají dvě osobnosti, klienta a toho, kdo pomáhá. Obecně platí pravidlo, že méně zralá osobnost čerpá z té zralejší. Sociální pracovník by měl být profesionálem schopným reflexe a z této pozice by měl posuzovat své potřeby, individuálně etické motivace, postoje, hodnoty, citovou závislost či nezávislost na druhých.²⁸⁵

„Každý potřebuje zažívat uspokojení ze své práce, proto pokrok klienta v životě nebo v práci může i sociální pracovník prožívat jako svůj úspěch. V zásadě na tom není nic špatného, ale spokojenost sociálního pracovníka by měla být založena hlouběji. Člověk má totiž právo i na chyby, a tak bychom si měli dát pozor, abychom neúspěch klienta neprožívali traumaticky, protože tím jej dostáváme do neřešitelné situace. Úspěšný být neumí a neúspěšný být nesmí. Proto bychom měli prožívat s uspokojením i jeho pouhou snahu a měli bychom být schopni vidět neúspěch jako první krok k případnému budoucímu úspěchu.“²⁸⁶ Sociální pracovník si musí uvědomit, že hlavním úkolem je klientovi pomoci růst. Jde především o růst v sociálním fungování a kompetencích. Proces zrání klienta je však pomalý a závislý více na něm samotném než na pomáhajícím, který je spíše katalyzátorem než aktivním činitelem. Tuto filozofie

²⁸³ CRABB, L. *Osobnost člověka: její potřeby a cesty k naplnění*. Praha: Návrat domů, 1995, s. 77.

²⁸⁴ Tamtéž, s. 68-69.

²⁸⁵ Srov. FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008, s. 177.

²⁸⁶ Tamtéž, s. 177.

sociální práce není pro některé sociální pracovníky snadné přijmout a v praxi uplatnit. Snáze ji přijímají ti, kteří mají rodinné zázemí, přátele, zájmové aktivity.²⁸⁷

„Aby se mohl sociální pracovník účastnit „hojení“ ostatních, musí si uvědomit své vlastní potřeby, musí o sebe pečovat a být schopen (sebe)reflexe.“²⁸⁸ Reflexe je druh sebezpozorování.²⁸⁹ Otázka porozumění sami sobě je základním předpokladem porozumění jiným.²⁹⁰

„Reflexe znamená obrácení pozornosti od vnějších předmětů k vnímání, poznávání a myšlení o sobě samém. Pokud se stává tématem reflexe vlastní „já“, hovoří se sebereflexi, hranice ovšem není nijak ostrá.“²⁹¹ „Reflexe předpokládá zastavení a obrácení pozornosti na určitý úsek zkušenosti. Jestliže je toto zastavení spojeno s tvůrčí otevřeností, s vytvořením prostoru v mysli pro něco nového, může dojít k reflexi, v níž je určitá zkušenost nebo její část nazírána nově. Thomas Stearns Eliot vystihuje potřebu reflexe zkušenosti metaforou zkušenosti jako částečně vyvolané cívky filmu. V této metafoře může být reflexe symbolizována chemikáliemi, které jsou potřebné k osvětlení a vyjasnění obrazu.“²⁹²

Schopnost reflexe by měla být osobnostní výbavou sociálního pracovníka, přestože tento proces není jednoduchý a je k němu zapotřebí značná dávka upřímnosti i odvahy. Člověk při ní prostřednictvím myšlení kriticky hodnotí určitou osobní (problémovou) situaci, a to z různých úhlů a s pochopením jejích podstatných aspektů, včetně vlastní motivace.²⁹³ Pro integritu osobnosti sociálního pracovníka je jistě přijatelnější vnímat se jako osobnost, která jedná pouze na základě altruismu, než přiznat, že jeho jednání je ovlivněno egoismem, neuspokojenou potřebou či dokonce touhou po moci.

Svou nezastupitelnou roli má reflexe při práci s nejistotou, která je nedílnou součástí sociální práce. Sociální pracovníci nejistotu většinou vnímají spíše jako vlastní profesní selhání, ale z reflexivního pohledu jde o protest, obranu proti obvyklému způsobu posuzování a rozhodování. Pracovník, který si je jistý svým rozhodnutím

²⁸⁷ Srov. FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008, s. 178.

²⁸⁸ KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 93

²⁸⁹ HARTL, P. HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, s. 502.

²⁹⁰ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003, s. 52-54.

²⁹¹ KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 93.

²⁹² HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize: průvodce supervizi pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 20.

²⁹³ Srov. VYMĚTAL, J. *Lékařská psychologie*. 3. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 51.

a nereflektuje své postupy, může profesně pochybit.²⁹⁴ Do etické reflexe sociálního pracovníka vstupuje znalost sebe sama, hodnot a principů, ze kterých pracovník vychází při posuzování faktů klientovy problematické situace. Etická reflexe vyžaduje schopnost zvažovat i jiné etické perspektivy, než jsou ty vlastní.²⁹⁵

Podle Z. Havrdové reflexe nastává, když dojde k souběhu čtyř podmínek:

- zastavení u významného momentu zkušenosti,
- zaměření se na něj,
- vystoupení z tradičního rámce nazírání a přístupu k věci,
- otevření se něčemu novému, neočekávanému, co se „vynoří“ (pocit, postoj, myšlenka, souvislost apod.). Rozlišujeme spouštěče vnější (nové, nečekané, složité, překvapující situace) a vnitřní (pocit selhání, hněvu, nesprávné jednání vůči klientovi).

Mezi faktory, které reflexi podporují a usnadňují, patří:

- osobnostní dispozice (schopnost otevřenosti, obsáhnout protiklady...),
- atmosféra bezpečí,
- zkušenost, že reflexe přináší výsledky.²⁹⁶

Do oblasti pomáhajících profesí byla reflexe vnesena D. Schönem. Značné publicity se jí dostalo v období 1983-1987, od té doby je zkoumána i v souvislosti se supervizí. Mluví se o tzv. reflektujících profesionálech a reflektující praxi na rozdíl od praxe a profesionality, která má povahu technickou bez hlubšího vztahu a vhledu do klientovy situace. Reflexe se zaměřuje na čistě osobní témata a vztahy, pokud je předmětem reflexe pracovní kontext a pracovní proces, jde o supervizi.²⁹⁷

Sociální pracovník musí být připraven vnímat a akceptovat svou nedokonalost a zranitelnost, kterou „pomáhání vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný.“²⁹⁸

²⁹⁴ Srov. JANEBOVÁ, R. Zasáhnout, či nezasáhnout? Posouzení životní situace při riziku z prodlení. In NAVRÁTIL, P., JANEBOVÁ, R. a kol. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 155.

²⁹⁵ Srov. FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008, s. 17.

²⁹⁶ Srov. HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et al. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008, s. 20-21.

²⁹⁷ Srov. tamtéž, s. 20-21.

²⁹⁸ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 91.

ZÁVĚR

Předkládaná práce reflektuje vztah sociálního pracovníka a klienta v eticko-psychologických kontextech. Práce prokazuje, že vnímání nejrůznějších souvislostí etiky a psychologie je pro tento vztah určující. V pomáhajícím vztahu se setkávají dvě osobnosti, klienta a toho, kdo pomáhá. Vztah je tedy do velké míry určován vzájemným očekáváním a tím, do jaké míry jsou tato očekávání účastníky vztahu naplňována. Pro oba je obtížné, aby dojednali společnou práci a došli ke vzájemné spokojenosti s jejím výsledkem, neboť mezi nimi vzniká určité napětí při dialogu, co je důležité, nezbytné, naléhavé a který krok je ten nejlepší. Proto je tak často zdůrazňován respekt k lidské důstojnosti druhého. Zároveň je zde zdroj silného terapeutického potenciálu. Sociální pracovník navazuje vztah, aby klienta podpořil ve snaze najít svou vlastní cestou řešení jeho sociální bezmocnosti. Vztah sociálního pracovníka a klienta charakterizuje křehkost a obtížnost při jeho vzniku, průběhu i zániku a požadavek etiky v pomáhání je tím umocněn. Etika chrání oba účastníky vztahu.

To zda se bude vztah rozvíjet a jak, záleží na obou účastnících. Sociální pracovník by měl být schopný získat a udržet klientovu důvěru, být k němu empatický a autentický. V klientovi nemá vidět jen problém, ale především člověka v jeho životních souvislostech. Od klienta se očekává angažovanost při řešení jeho obtížné životní situace.

Určitou roli ve vztahu hraje i respekt k hranicím druhého. Sociální pracovník může mít tendenci přebírat kontrolu nad klientem nebo obětovat se pro klienta na svůj vlastní úkor. V obou případech je narušena autonomie klienta, která je v etice sociální práce nejvyšší hodnotou, a proto musí být respektována. Hodnotovým horizontem v sociální práci je lidská důstojnost.

Důležitou složkou vztahu sociálního pracovníka a klienta, ne-li nejdůležitější je aspekt moci. Moc tedy nemohla být v této práci opomenuta. Zamyslíme-li se nad fenoménem moci v sociální práci, uvědomíme si, že určujícím prvkem pomáhání je právě vztah. Vztah mezi tím, kdo pomoc přijímá a tím, kdo pomoc poskytuje. Na první pohled je patrné, že tento vztah není rovnovážný. Člověk, který přichází za sociálním pracovníkem, bývá v tíživé životní situaci, žádá o pomoc a vyjadřuje bezmoc. Sociální pracovník vystupuje jako zástupce většiny a představitel normality. Je tedy přirozené, že

se klient cítí ohrožen, vydán cizímu člověku napospas. Klíčovým elementem tohoto vztahu se stává důvěra, nezbytná k žádoucí spolupráci.

Pro sociální práci je tedy charakteristické zacházení s mocí. Není nutné se tím, ale znepokojovat a pohoršovat. Je potřeba si uvědomit, že praxe si někdy žádá i postup proti vůli klienta. Jedná se o případy, kdy klient není sám schopen rozlišit, co je pro něj správné a žádoucí. V tomto kontextu je důležité dotazovat se, zda moc užitá ve vztahu ke klientovi byla legitimní, oprávněná a zda byla při zásahu respektována lidská důstojnost klienta.

Klient, který sociálnímu pracovníkovi důvěřuje, se mu určitým způsobem odevzdává. Zde hrozí riziko, že sociální pracovník svou moc nad klientem zneužije. Nemusí se ale jednat jen o záměrné zneužití moci. Mnohem častěji dochází k nevědomému zneužití moci. Sociální pracovník by si měl uvědomit, že přes svůj altruismus nikdo není schopný jednat jen na základě čistých úmyslů. Do vztahu ke klientovi se mohou promítat jeho nevědomé tendence, egoistické motivy, neuspokojené potřeby, ale i skrytá touha po moci. Tyto aspekty nejsou sami o sobě škodlivé, ale jejich popření může být ničivé. Pokládá se tedy za zásadní, aby se každý, kdo pracuje s klienty, upřímně zamyslel nad motivy, které ho přivedly k volbě povolání sociálního pracovníka. Pak se nestane, že nevědomky druhé využívá pro vlastní potřeby a nechává je nést ty stránky osobnosti, které si nedokáže přiznat.

K osobnostní výbavě profesionála by měla bezesporu patřit schopnost přemýšlet o sobě a upevňovat své psychické jistoty. Pomocí sebezpozorování lze lépe plánovat a realizovat jednání s klienty a směr sebevýchovy, sebezdokonalení. To však klade na sociálního pracovníka odpovědnost za aktivity při uspokojování vlastních potřeb.²⁹⁹ Sociální pracovník může pomáhat jedině, když si uvědomí svoje vlastní potřeby, které budou víceméně uspokojeny. V tomto případě může být nápomocný, protože cítí, že má co dát, a nejen proto, že se toho klient dožaduje, nebo cítí, že by měl.

Má-li být etická úvaha sociálního pracovníka kompetentní, musí sledovat nejen eticky hodnotovou orientaci, ale i lidskou psychiku, potřeby a motivaci jednání. Pokud sociální pracovník ve své praxi uplatní komplexní přístup, zohlední poznatky z etiky a psychologie, umožní mu to pochopit a porozumět sobě samému, ale i těm, kterým pomáhá, a to ve vzájemném respektu a odpovědnosti.³⁰⁰

²⁹⁹ Srov. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 93.

³⁰⁰ ŠRAJER, J. *Lidská důstojnost a sociální práce*. Sociální práce/Sociálna práca, 2006, roč. 6, č. 2, s. 113.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. 2. vyd. Praha: Academia, 2001. ISBN 80-200-0917-5.

BAŠTECKÁ, B., GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-550-4.

BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. *Moc, vliv, autorita*. Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-7261-053.

CRABB, L. *Osobnost člověka: její potřeby a cesty k naplnění*. Praha: Návrat domů, 1995. ISBN 80-85495-36-8.

DOČKAL, J. *Člověk v současném světě: Než začneme studovat sociální práci*. Středokluky: Zdeněk Susa, 2008. ISBN 978-80-86057-53-8.

FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008, ISBN 978-80-904137-3-3.

GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. ISBN 80-85850-10-9.

GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011, ISBN 978-807-3873-943.

GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-302-4.

HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-346-8.

HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1.

HARTL, P., HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.

HAVRDOVÁ, Z., HAJNÝ, M. et.al. *Praktická supervize: průvodce supervizi pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008. ISBN 978-80-7262-532-1.

HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: OSMIUM, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.

HENRIKSEN, J. O, VETLESEN A. J. *Blízké a vzdálené: Etické teorie a principy s lidmi*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 2000. ISBN 80-85834-85-5.

HODOVSKÝ, I., DOPITA, M. *Etika a sociální deviace*. Olomouc: Nakladatelství Olomouc, 2002. ISBN 80-7182-049-0.

JANEBOVÁ, R., TRUHLÁŘOVÁ, Z. a kol. *Kurz sociálního poradce*. Hradec Králové: Občanské poradenské středisko, o.p.s., 2006. ISBN 80-86701-03-4.

JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. *Sociální práce: mezi pomocí a kontrolou*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-118-6.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.

JANOUSHKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.

JANOUSHKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4.

KIS, J. *Současná politická filosofie*. Praha: OIKOYMENH, 1997. ISBN 80-86005-60-7.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.

KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, J., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.

LEVY, CH. S. *Social Work Ethics on the Line*. London: The Haworth press, 1993. ISBN 1-56024-282-5.

LUKAS, J., SMOLÍK, J. *Psychologie vůdcovství*. Brno: Computer Press, 2008. ISBN 978-80-251-2139-9.

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

MARTINEK, M. a kol. *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. Praha: JABOK Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008. ISBN 978-80-904137-2-6.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

- MICHALÍK, J. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-859-3.
- MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0650-4.
- MUSIL, L. *Ráda bych Vám pomohla, ale: Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
- NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1998. ISBN 80-200-0625-7.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 2000. ISBN 80-200-0690-7.
- NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
- NAVRÁTIL, P., JANEBOVÁ, R. a kol. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-038-2.
- NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-197-5.
- NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992, ISBN 80-706-6483-5.
- PAYNE, M. *Modern Social Work Theory*. London: Macmillan Press, 1991. ISBN 0-333-67654-8.
- PLAMÍNEK, J. *Tajemství motivace*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3447-7.
- PONĚŠICKÝ, J. *Agrese, násilí a psychologie moci*. Praha: Triton, 2005. ISBN 80-7254-593-0.
- POSPÍŠIL, M. *Asertivita aneb jak ze slepé uličky v mezilidských vztazích*. Plzeň: Pospíšil, 1996. ISBN 80-85424_88-6.
- PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.
- ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1.
- SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-369-7.
- SILLAMY, N. *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001. ISBN 80-244-0249-1.

- SMUTEK, M. *Model řešení problému v sociální práci: systémový pohled*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006. ISBN 80-7041-596-7.
- SOKOL, J. *Moc, peníze a právo*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2007. ISBN 978-80-7380-066-6.
- SOKOL, J., PINC, Z. *Antropologie a etika*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-372-5.
- SPAEMANN, R. *Štěstí a vůle k dobru*. Praha: OIKOYMENH, 1998. ISBN 80-86005-01-0.
- SÝKOROVÁ, D., CHYTIL, O. *Autonomie ve stáří: strategie jejího zachování*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2004. ISBN 80-7326-026-3.
- THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-806-6.
- TOLAN, J. *Na osobu zaměřený přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-146-8.
- TROJAN, J. *Moc v dějinách*. Praha: OIKOYMENH, 1994. ISBN 80-85241-63-3.
- TROJAN, J.S. *Moc víry a víra v moc*. Praha: OIKOYMENH, 1993. ISBN 80-85241-12-9.
- ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2009. ISBN 978-80-86429-36-6.
- VÁGNEROVÁ, M. *Základy obecné psychologie*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2007. ISBN 978-80-7372-283-8.
- VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sestry v nouzi: Syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3174-2.
- VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*. 3. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-802-4726-670.
- VYMĚTAL, J.. *Lékařská psychologie*. 3.vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-740-X.
- WRÓBEL, Alina. *Výchova a manipulace*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2337-2.
- YALOM, I. D. *Láska a její kat*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-193-X.
- YALOM, I. D. *Existenciální psychoterapie*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-147-6.

Periodika – články

NEČASOVÁ, M. Respekt ke klientům na praktickém příkladu kvality života seniorů v domově. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2004, roč. 4, č. 4, s. 39-52.

ŠRAJER, J. Etika a požadavek komplexnosti v sociální práci. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2012, roč. 12, č. 3, s. 81-88.

ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2006, roč. 6, č. 2, s. 109-113.

Elektronické dokumenty

Etický kodex [online]. Praha: Společnost sociálních pracovníků ČR, 2006 [cit. 2013-03-03]. Dostupné na WWW <http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf>.

Etika [online]. Praha: 2. lékařská fakulta Univerzity Karlovy, 2013 [cit. 2013-03-03]. Dostupné na WWW: <<http://www.lf2.cuni.cz/info2lf/ustavy/uzvle/text.htm>>.

Sociální revue: Sociální kontrola profesionálně [online]. 27.6.2011 [cit. 2013-01-12]. Dostupné na WWW: <<http://socialnirevue.cz/item/socialni-kontrola-profesionalne/category/socialni-prace>>.

Standardy kvality sociálních služeb. [online]. 26.10.2009. [cit. 2013-03-03]. Dostupné na: WWW <<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>.

Nepublikované texty

BÁRTEK, L. *Riziko moci v pomáhajících profesích: diplomová práce*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Teologická fakulta, 2011. Vedoucí práce: PhDr. Roman Míčka, Th.D.

MACHULOVÁ, H. *Filosofický a teologický pojem hodnoty se zřetelem na etiku v sociální práci: diplomová práce*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Katedra filosofie a religionistiky, 2008. Vedoucí práce: doc. Mgr. Jaroslav Vokoun, Th.D.

ABSTRAKT

SÝKOROVÁ, E. *Eticko-psychologické kontexty vztahu sociálního pracovníka a klienta*. České Budějovice 2013. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce M. Lhotová.

Klíčová slova: sociální pracovník, klient, vztah, pomoc, moc, bezmoc, odpovědnost, etika, profesní etika, sociální práce, motivace, potřeby, závislost, zranitelnost, reflexe.

Práce reflektuje vztah sociálního pracovníka a klienta v eticko-psychologických kontextech a zprostředkovává porozumění jeho významu. Informuje o podmínkách vytváření optimálního vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, ale i o rizicích, které mohou vzájemný vztah narušovat, zejména o riziku moci.

V práci je charakterizován sociální pracovník, klient a jejich vztah z hlediska profesní etiky. Má-li být etická úvaha kompetentní, musí zahrnovat i psychologické poznatky jako jsou lidské potřeby, pohnutky a motivace jednání. V závěru práce jsou formulována etická východiska, která by měl sociální pracovník ve vztahu ke klientovi zohlednit. Jedná se o lidskou důstojnost, respekt, autonomii, odpovědnost, závislost a zranitelnost.

ABSTRACT

Ethical-psychological Contexts of a Relationship between a Social Worker And a Client

Key words: social worker, client, relationship, help, power, helplessness, responsibility, ethics, professional ethics, social work, motivation, needs, dependency, vulnerability, reflection.

The thesis reflects a relationship between a social worker and a client within ethical-psychological contexts and provides understanding of its significance. It gives an insight into conditions for establishing an optimum relationship between a social worker and a client and into risks that may disturb the mutual relationship, especially the risk of power.

The terms of social worker, client and their relationship are characterized in terms of professional ethics. If an ethical reflection is to be competent, it is to cover psychological knowledge such as human needs, incentives and motives for acting. To conclude, ethical solutions a social worker should take into account in relation to a client are defined. These are human dignity, respect, autonomy, responsibility, dependency and vulnerability.