

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
TEOLOGICKÁ FAKULTA  
KATEDRA PEDAGOGIKY

## Bakalářská práce

# Napětí mezi profesionalitou a službou z lásky v sociální práci

Vedoucí práce: doc. PhDr. Ludmila Muchová, Ph.D.

Autor práce: Denisa Příhodová

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Forma studia: Prezenční

Ročník: III.

Prohlašuji, že svoji bakalářskou 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 bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě 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.

7. 4. 2020

.....

Podpis

## Poděkování

Mé poděkování patří **doc. PhDr. Ludmile Muchové, Ph.D.** za odborné vedení, trpělivost a ochotu, kterou mi v průběhu zpracování bakalářské práce věnovala. Děkuji všem sociálním pracovníkům, kteří byli tak laskaví a souhlasili s rozhovory. Také děkuji mé rodině a přátelům, kteří při mně po celou dobu stáli, pomáhali mi a byli mou oporou.

## Obsah

Úvod.....	6
1. Teoretická část .....	8
1.1. Současné pojetí sociální práce .....	8
1.1.1. Sociální fungování v sociální práci .....	8
1.2. Sociální práce jako profesionální pomoc, vzájemnost a solidarita .....	9
1.3. Profese sociálního pracovníka .....	10
1.3.1. Předpoklady a dovednosti sociálního pracovníka .....	11
1.3.2. Role sociálního pracovníka .....	12
1.3.3. Etický kodex.....	14
1.4. Profesionální přístup v sociální práci .....	15
1.4.1. Pracovník ve vztahu ke klientovi .....	15
1.4.2. Paradoxy profesní pomoci.....	17
1.4.3. Profesionální způsoby práce .....	19
1.5. Láska jako součást sociální práce .....	21
1.5.1. Láska podle Ericha Fromma .....	21
1.5.2. Láska podle Viktora E. Frankla.....	25
1.6. Shrnutí teoretické části .....	28
2. Praktická část .....	29
2.1. Cíl výzkumu .....	29
2.2. Výzkumné otázky .....	29
2.3. Metodologie a technika sběru dat.....	30
2.3.1. Kvalitativní výzkum.....	30
2.3.2. Technika sběru dat .....	30
2.3.3. Vyhodnocení dat .....	32
2.4. Shrnutí praktické části .....	40
Závěr .....	42
Seznam použitých zdrojů .....	43
Seznam příloh .....	45
Přílohy.....	46
Příloha I.....	46
Příloha II. ....	46
Příloha III. ....	49
Příloha IV.....	51
Příloha V. ....	53

Příloha VI.....	56
Abstrakt.....	61
Abstract.....	62

## Úvod

Napětí mezi profesionalitou a službou z lásky v sociální práci je tématem mé bakalářské práce. Téma, které se zrodilo z myšlenky, v čem spočívá podstata sociální práce, a také z mého osobního pocitu, kterého jsem nabyla při studiu na vysoké škole a při praxích, na něž docházím. Setkávám se s mnohými sociálními pracovníky, kteří ke své práci přistupují různorodě. Nepotkávám nikoho, kdo by se z větší části shodoval s druhým. V začátcích mého studia jsem tomu nerozuměla. Snažila jsem se najít racionální vysvětlení, proč tomu tak je. Představovala jsem si sociální pracovníky tak, že se budou chovat podle obrazu, který jsem si vytvořila při studiu na vysoké škole. To byl ten jediný, správný obraz. Neuvědomila jsem si ale jednu zásadní věc. Sociální pracovník je stejným člověkem, jako je člověk, kterého běžně potkáme na ulici. Je stejným člověkem, jako je náš otec, matka nebo kamarád. Je tak jedinečný, jako je jedinečný jeho klient. Naše představy, názory a způsoby komunikace se liší, a přesto se toužíme sdružovat a tvořit rodiny. Přes naši rozdílnost jsme schopni vybudovat to nejcennější společenství založené na lásce. Být sociálním pracovníkem znamená především být osobností, jejíž charisma lze využít k pomoci druhým, která bude založena na profesionalitě a lásce. Ale to, co si každý z nás představí pod pojmem profesionalita a láska, je tak odlišné, jako jsme odlišní my sami. Právě tato odlišnost vede ke spojení.

Zaobírám se otázkou, za jakých okolností podle sociálních pracovníků může vznikat napětí mezi profesionalitou a službou z lásky v sociální práci. Ale abych k odpovědi došla, potřebuji znát jejich představy o tom, co vnímají pod pojmem profesionalita a pod pojmem pomoc z lásky. Na základě těchto představ se snažím najít zmiňované napětí. Napětí, které je ukryto pod růzností formulací, jinakostí představ. Chci zjistit, jak sociální pracovníci z různého prostředí vnímají tyto přístupy a jaké místo zauímají nejen v sociální práci, ale i v jejich pomoci druhým. To považují za jednu z důležitých věcí pro sociální práci. Sociální práce je práce s lidmi, odlišnými lidmi a také je to práce, kde pracujeme sami se sebou. A proto uvědomění si představ ostatních a hlavně svých vlastních představ, abych mohla porozumět své práci a práci svých kolegů, je pro mě velice důležité. Uvědomit si, proč to dělám a jak to dělám.

Má bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části je mým cílem popsat, co je sociální práce a co v sociální práci představuje pojem láska a profesionalita. Zde postupuji od základních faktů až po ty konkrétnější, které se týkají specifického tématu mé práce, tedy lásky a profesionality a jejich místa v sociální

práci. Teoretická část by měla čtenáře uvést do těchto témat tak, aby mohl porozumět praktické části, která vychází z kvalitativního výzkumu. Cílem kvalitativního výzkumu je zmapovat představy sociálních pracovníků o mnou vybraných přístupech ke klientům. Přesněji se zabývám tím, za jakých okolností může podle sociálních pracovníků vznikat napětí mezi profesionalitou a službou z lásky. Abych získala potřebné informace, které by vedly právě k těmto tématům, využiji strukturovaných rozhovorů se čtyřmi aktéry. Poté pomocí kódování a tvorby kategorií nacházím spojitosti a různá výsledná řešení.

Cílem mé bakalářské práce je vytvořit obecný vhled do problematiky lásky a profesionality v sociální práci. Začínám teoretickou částí, v níž postupuji od současné podoby sociální práce. Popisuji, co obnáší být sociálním pracovníkem. A po krátkém ponoření do obecných témat ve dvou podkapitolách popíši profesionální přístup v sociální práci a lásku jako součást profese sociální práce. Teoretickou část sestavuji tak, aby si čtenář mohl vytvořit svůj vlastní pohled na tyto přístupy. Hlubší analýzu jednotlivých přístupů provádím v praktické části. Praktická část nejprve pojednává o cíli mého výzkumu. V dalších podkapitolách vypisuji výzkumné otázky a zvolenou metodologii spolu s technikou sběru dat. Výsledky mého výzkumu vypisuji do subkapitoly „Vyhodnocení dat“. Celkový přínos praktické části s informacemi, které vyplývají z kvalitativního výzkumu, sepisuji v podkapitole shrnutí praktické části. Bakalářskou práci a její přínos zakončuji v kapitole „Závěr“.

Po celou dobu psaní mé bakalářské práce se opírám o stěžejní literaturu, kterou jsou například knihy od Oldřicha Matouška, Iva Řezníčka, Karla Kopřivy, Ericha Fromma, Viktora E. Frankla a jiné.

# 1. Teoretická část

Teoretickou část mé práce jsem zaměřila na zmapování témat sociální práce, profesionality a lásky. Jednotlivá témata rozdělují do kapitol tak, aby každá kapitola navazovala na předchozí. Teoretickou částí bych ráda podpořila svůj výzkum, který budu rozebírat v praktické části své bakalářské práce.

## 1.1. Současné pojetí sociální práce

Pro sociální práci existuje celá řada definic a vysvětlení, je důležité brát na zřetel všechny a umět se v nich náležitě orientovat. Je tedy nutné vymezit si samotné cíle a poslání sociální práce. Avšak právě u sociální práce si na základě jasně daných a ukotvených tvrzení nemůžeme představit, co je vlastně jejím cílem. Podle Matouška záleží na teoretickém, společenském a kulturním kontextu a uvádí příklad jedné starší definice sociální práce: „*Sociální práce je prostě to, co dělají sociální pracovníci*“<sup>1</sup>. Jiná definice od Hanveye a Philpota na ni reaguje: „*Sociální práce je i často to, co jiní – zdravotní sestry, lékaři, policie atd. – nedělají.*“<sup>2</sup>

Právě tento příklad dvou různých definic je důkazem pružnosti a prostoru pro posouvání hranic v tomto oboru. K tomuto dilematu se začínají vyjadřovat ostatní autoři. Jordan staví proti sobě dvě odlišná pojetí tohoto oboru. První strana zastupuje sociální pracovníky, kteří jsou přesvědčeni, že cílem sociální práce je pomáhat klientům. Strana druhá se ztotožňuje s tvrzením, že zejména politici považují za cíl sociální kontrolu a řešení či prevenci sociálních problémů. K tomuto tvrzení se přidávají další, např. Webb a Wistow.<sup>3</sup>

### 1.1.1. Sociální fungování v sociální práci

Podle Matouška je termín sociální fungování mnohoznačným pojmem, na který se odvolává mnoho teoretiků a praktiků, a proto je důležité si tento výraz vysvětlit. Jednou z významných propagátorek tohoto pojmu byla Bartlettová, která ve své knize *The common base of social work practice* (1970) vysvětluje pojem sociální fungování jako interakci mezi požadavky prostředí a lidmi.<sup>4</sup>

Na základě pojetí Navrátila a Musila můžeme popsat celý komplex sociálního fungování. Jedná se o trvalou interakci lidí a prostředí, ve kterém žijí. Sociální prostředí

---

<sup>1</sup> MATOUŠEK, O.: *Základy sociální práce*, s.184

<sup>2</sup> HANVEY, Ch., PHILPOT, T.: *Practising social work*

<sup>3</sup> Srov. WEBB, A., WISTOW, G.: *Social work, social care and social planning*

<sup>4</sup> Srov. BARTLETT, H.M., SAUNDERS, B.N.: *The common base of social work practice*



vytváří na člověka určité požadavky a člověk je nucen na ně reagovat. Přičemž by v této interakci v nejlepším případě měla být rovnováha. Avšak pokud lidé tyto požadavky nezvládají, ocitají se v rozkolísané rovnováze, ze které pak vyúsťují do nejrůznějších problémů, které pak následně sociální pracovník řeší. Příčinou nezvládnutí těchto nároků je například nedostatek dovedností člověka nebo naopak nepřiměřeně kladené nároky prostředí.<sup>5</sup>

## **1.2. Sociální práce jako profesionální pomoc, vzájemnost a solidarita**

Ve 20. století se začaly formovat protichůdné tendence v oblasti sociální práce. Každá z nich měla jiný pohled na sociální práci, který zde popisují.

### *Formalizace a deformalizace*

V 19. století byla sociální práce vykonávána soukromým sektorem a církevními organizacemi. Průběh sociální práce nebyl natolik kontrolovaný a věcem se nechával přirozený průběh. Ve 20. století se vše začíná měnit. Vznikají instituce zaměřené přímo na výkon sociální práce. Dále vznikají etický kodex, metodika práce s klientem, vztahy se státní správou, která sociální práci finančně podporuje. Podle Matouška vyvstává otázka, zda tento veřejný a státní sektor řeší problémy lépe než dřívější systém, který nechával problémům volný průběh. A tak se společnost vrací k deformalizaci, jež představuje jako základní pramen pomoci osobnost sociálního pracovníka a nestátní neziskový sektor, kde je sociální práce vykonávána jako profesionální pomoc a současně jako vzájemnost a solidarita.

### *Profesionalizace a deprofesionalizace*

Definice profesionalizace podle Wilenskyho a Lebeauxe zní:

*„Profesionalizace určitého zaměstnání se vyznačuje několika charakteristickými procesy. Znamená, že profesionální skupina vyvíjí snahu kontrolovat, typizovat a standardizovat práci v okruhu své kompetence.“<sup>6</sup>*

Řezníček popisuje snahu příznivců o deprofesionalizaci tím, že se sociální práci snaží otevřít i pro laiky. Uvádí, že pomoc od přítele, rodiny a dobrovolníků je mnohem výraznější než odborný přístup. A dále vykresluje problematiku odborné pomoci. Popisuje jak profesionální intervenci do rodinného konfliktu, tak tradiční způsoby neprofesionalizované intervence.

<sup>5</sup> Srov. NAVRÁTIL, P., MUSIL, L.: *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*, s. 127-163

<sup>6</sup> WILENSKY, H. L., LEBEAUX, Ch. N.: *Society and social welfare*

Řezníček konstatuje, že profesionální pomoc vykazuje velmi nízkou účinnost i navzdory tomu, že má mnoho výhod pramenících z racionality, orientace na praktický výsledek a profesionální kompetenci.<sup>7</sup> S tím se ztotožňuje také Kopřiva, který poukazuje na problematiku angažovanosti pomáhajícího pracovníka jako profesionála.<sup>8</sup>

### ***Umění a věda jakožto pohledy na sociální práci***

Matoušek uvádí, že pohled na sociální práci jakožto umění je nezpochybnitelný. Sociální pracovník musí mít značně velkou škálu dovedností, které s sebou nesou stejně velkou odpovědnost. Nadále je samozřejmostí i adekvátní vzdělání, které je podstatnou složkou pro dobře odvedenou práci, a to vzhledem k neustále se měnícím společenským událostem.

Sociální práce jako věda je také správným úhlem pohledu, protože tento obor doprovází různé teorie vytváření individuálních a společenských problémů.<sup>9</sup>

## **1.3. Profese sociálního pracovníka**

Jednu z nejdůležitějších pozic v sociální práci zaujímá sociální pracovník. Náplň práce sociálního pracovníka je velmi rozmanitá, a tak je nutné správně si ji utřídit. V této kapitole se budu soustředit jak na role sociálního pracovníka v sociální práci, tak na jeho předpoklady, dovednosti a vlastnosti pro vykonávání této profese.

Nejvíce opomíjeným faktem je základní rozdíl mezi sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách. Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. jasně vymezuje práci jak sociálního pracovníka, tak i pracovníka v sociálních službách, kdy se obě profese začínají lišit v odborných způsobilostech až po výkon práce.<sup>10</sup>

### **Odborná způsobilost k profesi sociálního pracovníka**

- vyšší odborné vzdělání, které je zaměřeno na sociální práci, charitativní práci, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci a sociálně právní činnost
- vysokoškolské vzdělání, které je ukončeno bakalářským, magisterským nebo doktorským studiem a je zaměřeno na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku

<sup>7</sup> Srov. ŘEZNÍČEK, I.: *Metody sociální práce*, s. 17

<sup>8</sup> Srov. KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese*, s. 17-18

<sup>9</sup> Srov. MATOUŠEK, O.: *Základy sociální práce*, s. 190

<sup>10</sup> Srov. Zákon č. 108/2006 Sb.

### **Odborná způsobilost k profesi pracovníka v sociálních službách:**

- základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu
- střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu
- základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu<sup>11</sup>

#### **1.3.1. Předpoklady a dovednosti sociálního pracovníka**

Matoušek ve své knize uvádí čtyři základní předpoklady a dovednosti, které následně rozvíjí o jejich další nedílné součásti. Jako jednu z prvních zmiňuje zdatnost a inteligenci jako základ pro schopnost druhému pomoci. Aby sociální pracovník mohl pomoci ostatním s jejich problémy, musí být sám tělesně i psychicky zdatný. Počítá se tedy s tím, že sociální pracovník by měl žít v souladu se svým tělem, a sice dodržováním zdravého životního stylu. Jeho fyzickou a psychickou kondici by měla doplňovat inteligence, která by se měla vyznačovat touhou po vědění a nalézání nových znalostí, díky nimž obohatí svůj profesní i osobní život.

Další zmiňovanou dovedností je přitažlivost, na kterou se nahlíží dvěma pohledy: přitažlivost fyzická, která se odvíjí od pracovníkova vzhledu, stylu oblékání a jeho chování, ale také přitažlivost založená na názorové příbuznosti a citovém vztahu k pracovníkovi. Tyto aspekty jsou také zdrojem důvěryhodnosti. Pracovník by si měl získat klientovu důvěru, aby se mu klient mohl svěřovat s informacemi, které například nechce ventilovat. Jestliže klient může věřit pracovníkovi v tom, co říká, stává se pro klienta spolehlivým. Dále Matoušek klade důraz na zájem o problém klienta a následně i jeho pochopení. Všechny tyto součásti klient vnímá při vytváření důvěry mezi klientem a sociálním pracovníkem.<sup>12</sup>

Důležitým prostředkem pro vybudování vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem jsou komunikační dovednosti, které pod svým označením skrývají nespočet dalších dovedností a schopností, například fyzickou přítomnost, naslouchání, analýzu klientových prožitků a schopnost pozorovat a číst klientovo neverbální chování. Nedílnou součástí je také empatie, která je jakožto umění vcítit se do druhé osoby

<sup>11</sup> Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., § 109 - § 117

<sup>12</sup> Srov. MATOUŠEK, O.: *Metody a řízení sociální práce*, s. 52

základem již zmíněných komunikačních dovedností. Jde o vytvoření lidského kontaktu, jenž slouží k pochopení klientovy životní situace. Pokud sociální pracovník pochopí příčinu klientova problému, aniž by ji pochopil klient sám, jedná se o tzv. vyšší úroveň empatie.<sup>13</sup>

### **1.3.2. Role sociálního pracovníka**

Roli sociálního pracovníka můžeme vnímat z více pohledů. Zmíním zde nejprve pohled Matouška v knize *Metody a řízení sociální práce*, který následně doplním pohledem Iva Řezníčka z knihy *Metody sociální práce*.

Matoušek se soustředí na dvě role sociálního pracovníka vzhledem k praxi, kterou pracovník vykonává vůči povinnosti k profesi a zaměstnavateli.

#### **Defenzivní praxe**

Tato praxe je založena na předpisech a manuálech společnosti, ve které sociální pracovník pracuje. Pracovník vykonává svou práci na základě těchto předpisů a manuálů. Je tedy chráněn před případným nařknutím ze špatně odvedené práce. Jasně daná pravidla organizace pracovníka omezují, na druhou stranu mu ale dávají určitý typ ochrany. Pokud se klientův problém dostane do rozporu s pravidly organizace, pracovník klienta přetváří do podoby, která organizaci vyhovuje.

#### **Reflexivní praxe**

Reflexivní praxe je založena jak na pravidlech organizace, ve které se pracovník nachází, tak i na jeho získaných hodnotách a znalostech. A při rozhodování o řešení ohledně klientova problému je schopen všechny tyto aspekty zohlednit. Nabírá na sebe riziko, které je schopen nést jakožto autonomní osobnost.<sup>14</sup>

Řezníček rozděluje role sociálního pracovníka podle pracovní náplně, charakteru zařízení, stylu vedení organizace, atd.

#### **Pečovatel nebo poskytovatel služby**

Pracovník pomáhá klientům v oblastech jejich životů, které nejsou schopni sami zvládnout, například kvůli různým onemocněním.

---

<sup>13</sup> Srov. MATOUŠEK, O.: *Metody a řízení sociální práce*, s. 53

<sup>14</sup> Srov. Tamtéž, s. 45

### **Zprostředkovatel služeb**

Sociální pracovník předává klientovi informace o všech možných zařízeních, která by mohl klient využít při pomoci s jeho problémem. Dále pracovník zjišťuje naléhavost všech klientových problémů a uspořádá je od těch nejnaléhavějších.

### **Cvičitel sociální adaptace**

Napomáhá klientovi rozpoznat jeho chování tak, aby klient mohl své problémy lépe řešit. Sociální pracovník se stává učitelem nebo trenérem, který klientovi pomáhá s nabytím nových dovedností a jejich využitím.

### **Poradce nebo terapeut**

V této roli pracovník vysvětluje klientům jejich postoje, pocity a způsoby jednání tak, aby se klient mohl dále rozvíjet a snadněji se adaptovat do společnosti, ve které žije.

### **Případový manažer**

Případový manažer je člověk, jenž zajišťuje klientovi síť různých pomoci od odlišných zařízení, které následně ladí tak, aby korespondovaly se vzniklými problémy. Nejčastější funkcí této pomoci je případová diagnostika, plánování služeb nebo terapie. Tato role je nejefektivnější při práci s problémovými rodinami nebo s prací u postižených osob.

### **Manažer pracovní náplně v zařízení**

Pracovník se zde ocitá v roli organizátora ve větším zařízení, kde pro každého klienta plánuje intervenci, která koresponduje s jeho problémy.<sup>15</sup>

### **Personální manažer**

Zajišťuje vzdělávání, supervize a konzultace pracovníků v zařízení.

### **Administrátor**

Je vedoucí pracovník v určitém zařízení, kde spravuje jeho programy. Vytváří nové způsoby práce a koordinuje celý chod zařízení se všemi pracovníky, kteří se v zařízení nachází.

---

<sup>15</sup> Srov. ŘEZNIČEK, I.: *Metody sociální práce*, s. 57

### **Sociální pracovník jako činitel sociálních změn**

Bývá to zpravidla komunitní pracovník, který se angažuje ve správních a legislativních orgánech a politice.<sup>16</sup>

#### **1.3.3. Etický kodex**

Etický kodex je dokumentem, který v sobě zahrnuje pravidla, normy a hodnoty různých organizací a profesí. Etický kodex také kontroluje aktivitu všech zaměstnanců dané instituce, zda jednají v souladu se zásadami tohoto zařízení.

Etický kodex sociálních pracovníků byl sestaven na základě etického kodexu přijatého Mezinárodní federací sociálních pracovníků. Obsahuje povinnosti sociálního pracovníka vzhledem k jeho zaměstnavateli i k sobě samému. Reflektuje etická dilemata a problémy, které se dostavují při práci s klientem. Etický kodex by neměl být manuálem práce sociálního pracovníka, ale měl by být vodítkem či ukázanou cestou, jak správně na pomoc nahlížet.

Obsah etického kodexu je rozdělen do několika částí. První část jsou etické zásady, jimiž se nahlíží na hodnoty sociální práce, a dokumenty relevantní pro praxi sociálního pracovníka. Mezi hodnoty, na kterých se zakládá sociální práce, patří hodnoty demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Tyto hodnoty jsou dále podpořeny Všeobecnou deklarací lidských práv, Chartou lidských práv Spojených národů a Úmluvou o právech dítěte.

Následující část vysvětluje pravidla etického chování sociálního pracovníka. Zaměřuje se na veškeré subjekty, se kterými se při své práci sociální pracovník setkává.

#### **Pravidla etického chování sociálního pracovníka:**

- Ve vztahu ke klientovi
- Ve vztahu ke svému zaměstnavateli
- Ve vztahu ke kolegům
- Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti
- Ve vztahu ke společnosti

Zbylé části jsou věnovány etickým problémům a jejich řešení. Základními etickými problémy jsou například otázky k poskytované péči. Těchto otázek se dotýkáme již od počátku našeho zájmu o klienta. Ptáme se na to, kdy je vhodné zasahovat do klientova života, jaké množství péče mu můžeme nabídnout, aby byla co

---

<sup>16</sup> Srov. ŘEZNIČEK, I.: *Metody sociální práce*, s. 58

nejefektivnější, a kdy je ta správná chvíle s péčí o klienta přestat. Řešení těchto etických problémů nalézá sociální pracovník v možnosti tyto aspekty analyzovat s kolegy a dalšími odborníky a diskutovat o nich.<sup>17</sup>

## **1.4. Profesionální přístup v sociální práci**

Tato kapitola se zabývá vztahem mezi sociálním pracovníkem a jeho klientem, který je základem pro vytvoření několika různých profesionálních způsobů práce s klientem. Pojem lidské důstojnosti je pro sociálního pracovníka výzvou, aby uměl přijímat sebe sama a klienta v úctě, respektu a zodpovědnosti. Bez vzájemné důvěry nelze s klientem navázat kvalitní spolupráci.

*„Pouhá bezbřehá láska k bližnímu, tedy ono zmíněné přijetí člověka, ale nestačí. Láska bez mantinelů může spíše ubližovat a kazit lidské charaktery. Náš přístup k pomoci člověku musí kráčet ruku v ruce s profesionalitou, tedy odborným přístupem a zkušenostmi, které kladou jasné požadavky a neumožní klientovi zneužívat systém podpory a pomoci či se na něm stát závislým.“<sup>18</sup>*

Je tedy nutné, aby sociální práci na všech úrovních vykonávali pracovníci s příslušným odborným vzděláním, kteří klientovi s ohledem na jeho možnosti a schopnosti nabídnou varianty řešení a v souladu s jeho potřebami dohodnou způsob pomoci v záležitostech, které klient nedokáže zvládnout sám.

### **1.4.1. Pracovník ve vztahu ke klientovi**

Kopřiva uvádí dva typy sociálních pracovníků, které se liší vztahem ke klientovi a zároveň vykonanou péčí pro klienta.

#### **Neangažovaný pracovník**

Tento typ pracovníka Kopřiva popisuje jako člověka, který vykoná své zaměstnanecké povinnosti bez osobního zájmu o klienta. Může se jednat o učitele, který dochází do hodin jen proto, aby přednesl danou látku a udržel nastolený klid ve třídě. A již se nezajímá o to, zda jsou studenti touto látkou zaujati a zda jim tento postup při výuce vyhovuje. Kopřiva tento jev aplikuje i do sociální práce, kdy zobrazuje příklad se sociální pracovnící, která se odkazuje pouze na úřední hodiny a nechce se stát opěrným bodem pro klienta, který potřebuje tuto speciální pomoc.

---

<sup>17</sup> SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR: *Etický kodex*

<sup>18</sup> OULÍK, J.: *Bez lásky k člověku se sociální práce dělat nedá*

Neangažovaný pracovník se nezajímá o potřeby svého klienta. Zastává si pouze svoji práci, kterou vykonává v takové míře, jež se ho dotýká pouze minimálně. A proto se neangažovaný pracovník nemůže setkat s etickými problémy a dilematy, které se často v sociální práci vyskytují. Ani se k těmto problémům nepřiblíží, protože jeho práce s klientem skončí daleko dřív.<sup>19</sup>

### **Angažovaný pracovník**

Na druhé straně tu máme pracovníka, který nad problémy klienta přemýšlí jinak. Tento pracovník vidí přesah své práce. Vidí v ní něco víc než jen vyřizování administrativních povinností ve své pracovní době. Zajímá se o klienta a jeho životní situaci, vstupuje do nitra problému. Chce klientovi pomoci.

Sociální práce je podle Kopřivy velmi atraktivní profesí, ve které často dochází k tomu, že jsou sociální pracovníci schopni vykonávat svou práci a vynakládat množství energie v nepřímé úměře ke svému finančnímu ohodnocení. V sociální práci nacházíme smysl a sebenaplnění, které rozvíjí náš život. Naše profese a osobní život se stávají jedním a my tak můžeme nabývat sebeúcty pomocí naší práce s klienty. Osamělost se vytrácí a naše hranice se rozšiřují. Avšak právě kvůli těmto věcem se sociální pracovník může dostat do problémů, které souvisí s nadbytečnou kontrolou nad klienty a s obětováním se pro klienty.<sup>20</sup>

Kontrola je jedním ze stěžejních prostředků sociální práce, která zajišťuje dodržování pravidel a efektivní využití pracovníkovy pomoci. Nesmí se ale stát, že kontrola bude omezovat klientovu autonomii. V tento moment se stává nadbytečnou kontrolou, která pracovníkovu péči poškozují. Sociální pracovník se k takovéto kontrole může uchýlit z důvodu časové tísně, nebo povaha sociálních pracovníků má k této problematice blízko. Jedná se o lidi, které znejistí nesouhlas blízkých lidí. Pracovník pak jedná s klienty jako s dětmi namísto toho, že by v nich měl vidět autonomní jedince.<sup>21</sup>

Druhý způsob, který ruší hranice mezi klientem a sociálním pracovníkem, je obětování se pro klienty. Společným znakem nadbytečné kontroly a obětování se je to, že sociální pracovník nevnímá klientovu autonomii. Při obětování se pro klienta, pracovník vykonává veškerou práci za svého klienta. Je schopný mu vše zařídit

---

<sup>19</sup> Srov. KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese*, s. 16

<sup>20</sup> Srov. Tamtéž, s. 17-18

<sup>21</sup> Srov. Tamtéž, s. 18



bez jakékoli aktivity samotného klienta. Dělá to z dobré vůle, co nejlépe mu pomoci. Avšak realita je odlišná. Díky stavu, kdy je pracovník ve stresu a pod nátlakem svého vlastního svědomí, klientovi nepředává dostačující péči. Kopřiva to vysvětluje na příkladu, kdy nám samotným není příjemné, když nám pomáhá někdo, kdo by sám potřeboval pomoci. Nebo když jednáme s někým, kdo se chová roztržitě na rozdíl od někoho, kdo na nás působí klidným a vyrovnaným dojmem. Obraz pracovníka, který se obětuje, popisuje Kopřiva na základě Bible. „*Miluj svého bližního jako sebe sama! - tak naplňuje jen z první poloviny (sebe sama rád nemá)*.“<sup>22</sup>

#### **1.4.2. Paradoxy profesní pomoci**

V této podkapitole se budu soustředit na fakta, která ovlivňují pracovníkovu profesionální péči o klienta. Jedná se o paradoxy profesionálního pomáhání, které se objevují v práci sociálního pracovníka. Mohou mít značný podíl na kvalitě vykonané práce, a tak považuji za důležité je vysvětlit.

##### *1.4.2.1. První paradox*

Sociální pracovník by měl každého klienta přijmout takového, jaký je. Měl by vidět jeho nejlepší stránky a ty také podporovat a rozvíjet. Jedním z jeho úkolů je pochopit klienta a jeho životní situaci, aby mu mohl co nejlépe pomoci. Kopřiva zde vystihuje pojem „každého“ a tvrdí, že sociální pracovník nemůže pomoci „každému“- tento úkol sociálního pracovníka je neuskutečnitelný.

Podle amerického výzkumu bylo zjištěno, že psychologové upřednostňují klienty, kteří jsou pro ně v určitých směrech atraktivní. Může se jednat o jejich vzhled, inteligenci či věk. Kopřiva nastoluje otázku, proč tomu tak je. Jak je možné, že pracovníci chtějí pomoci nejvíce těm, kteří to nejméně potřebují? Podle Kopřivy existuje více odpovědí. Možná je to tím, že pracovníci hledají klienty, kteří jsou jim nejvíce podobní, aby vzhledem k jejich působení byla větší šance na dobré výsledky. Jindy se sociální pracovník chce inteligentnímu, krásnému klientovi pouze zalíbit. Ale tím nejdůležitějším, co by měl v této situaci pracovník udělat, je, si tuto skutečnost uvědomit. Uvědomění si svého chování pak vede k tomu, že osobní vjemy pracovníka neohrozí jeho profesionální práci.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese*, s 19-20

<sup>23</sup> Srov. Tamtéž, s. 21-22

Pro mladé sociální pracovníky může být obtížné pracovat s lidmi, kteří jsou staří, chudí nebo postižení. Raději se realizují v jiných oblastech sociální práce, jimiž jsou například práce s dětmi, rodinou či lidmi, kteří se ocitají v dluhové problematice.

Tito sociální pracovníci mají problém pochopit lidi, kteří jsou staří či postižení, protože se ve svém životě s podobnou situací nesešli, a nejsou tak schopni vcítit se do těchto lidí. Někteří pracovníci v tomto období svého profesního života přetrvávají značnou dobu. Obvykle do té doby, než si tuto zkušenost prožijí ve svém osobním životě, nebo až pracovníci pochopí důležitost těchto fází života. Například nenahlíží na postižení jako na vadu člověka, ale vnímají ho jako jinou formu lidské existence, která je neméně důstojná.<sup>24</sup>

Pracovníci se mohou setkávat s klienty, jejichž jednání se neshoduje s jejich mravními hodnotami. Může to být otec, který zneužívá své děti, alkoholik, který odpuzuje svým vzezřením, bývalý pracovník StB, arogantní nebo agresivní lidé a další. V tento moment se může u pracovníka rozvinout až morální odpor, který omezuje jeho péči o klienta. V takových případech je nepsaným pravidlem, že sociální pracovník nemůže vynášet mravní soudy nad klienty. Nicméně někdy i tato tvrdá kritika přiměje klienta své chování změnit. Aby tento krok pracovník uskutečnil, je nezbytné počítat se všemi důsledky, které mohou nastat. K nim patří i ty negativní, např. odradíme klienta od další spolupráce.

Aby při práci s těmito klienty pracovník našel cestu, jak mu pomoci, měl by si všimnout klientova chování, kterým dává najevo, že ani on sám není spokojen se svým jednáním. V takové situaci je dobré, aby pracovník využil situace, a našel tak s klientem společné téma.

Jestliže nic z toho nepomůže pracovníkovi v překonání těchto překážek, pak je jedna z variant předat tohoto klienta jinému z kolegů.<sup>25</sup>

#### *1.4.2.2. Druhý a třetí paradox*

Kopřiva popisuje vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem, který dále ovlivňuje pracovníkův profesní i osobní život. Základem je vytvoření dobrého vztahu, jímž pracovník získává nálepku „toho dobrého“ pracovníka, ke kterému je dobré přijít se poradit. V tento moment potřebuje přijetí, úspěch a dobrý vztah nejen klient, ale také

---

<sup>24</sup> Srov. KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese*, s. 22

<sup>25</sup> Srov. Tamtéž, s. 23

pracovník, který nabývá pocit, že je jeho práce odvedená dobře. Naplňují se jeho emoční potřeby, které vedou k dobrému sebehodnocení.

I v tomto případě někdy nastává problém mezi tím být potřebný a rád pomáhat lidem. V momentě, kdy pracovník cítí potřebu být potřebným, ztrácí zájem o své potřeby a sám strádá. Rád někomu pomáhat je ta nejlepší cesta, kdy to, že pečujeme o sebe, značí dobrou pomoc i pro ostatní.<sup>26</sup>

Kopřiva říká, že pracovník si nevydělává pouze svou kvalitou práce, ale také svou láskou k bližnímu. Peníze pro člověka neznamenaají jen odměnu za dobře odvedenou práci, ale je to také prostředek, který přispívá k nezávislosti a vnitřní svobodě. Je však morální brát si peníze za pomoc někomu, kdo je na tom špatně? Tuto otázku Kopřiva dále rozvíjí.

V dřívějších dobách tento problém nenastal. Péči o potřebné vykonávali lidé žijící v nějakém církevním řádu. To znamenalo, že za svou práci nemohli dostávat žádné peníze či dary. Dnešní pracovníci se musejí zabezpečit. Sociální práce je stejně hodnotná jako jakákoliv jiná profese, a tak je normální si touto profesí vydělávat.<sup>27</sup>

### **1.4.3. Profesionální způsoby práce**

Tato kapitola pojednává o pomoci a kontrole, která je výsledkem profesionálního způsobu práce. Zaměřím se na výroky Ivana Úlehly, který profesionalitu určuje podle dvou kritérií. Prvním kritériem je volba sociálního pracovníka mezi různými východiskými jeho práce. Tvrdí, že pokud pracovník nebude schopen vybírat si z různých možností a způsobů práce, není schopen profesionálně jednat v odlišných situacích klientova problému. Druhým kritériem je samotné posouzení klienta, zda varianta, kterou mu sociální pracovník nabídl, je tou nejlepší. Aby mohl klienta posuzovat, je nutné vytvořit takové prostředí, kde klient bude moci přemýšlet o svém problému a zvolí nejlepší možnou cestu řešení.<sup>28</sup>

#### *1.4.3.1. Profesionální kontrola a pomoc*

Jednou z dalších náplní profesionálního přístupu je kontrola a pomoc.

---

<sup>26</sup> Srov. KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese*, s. 24-25

<sup>27</sup> Srov. Tamtéž, s. 26

<sup>28</sup> Srov. ÚLEHLA, I.: *Umění pomáhat*, s. 28-29

### **Opatrování**

Sociální pracovník se nachází v roli člověka, který má zodpovědnost za svého klienta. S veškerými životními situacemi, které klient neumí řešit sám, pomáhá sociální pracovník. Také klienta zastupuje ve všech úkonech klienta. Může se jednat o právní záležitosti i o věci v běžném osobním životě klienta.

### **Dozor**

Poté, co pracovník přebral kontrolu nad klientovými věcmi a určil pravidla, kterými se klient má řídit, přesouvá se na dozor. V této fázi pracovník dohlíží na klientovo jednání a doufá, že jeho chování zapříčiní pozitivní změny v životě klienta.

### **Přesvědčování**

Pracovník kontroluje klientovo počínání v řešení problémů. Zaobírá se otázkou motivace, životních postojů a názorů klienta. Vidí v klientovi potenciál, který se snaží co nejvíce podpořit.

### **Vyjasňování**

Vyjasňování probíhá při rozhovoru mezi pracovníkem a klientem. Klient do dialogu přináší svoje požadavky a myšlenky, které se pracovník snaží rozvíjet. V průběhu rozhovoru pracovník stále zmiňuje své kompetence a možnosti práce, aby bylo jasné, kde začínají a končí jeho hranice pomoci.

### **Doprovázení**

Je spolupráce pracovníka s klientem, kdy klient přichází pro pomoc v záležitosti, která nejde změnit. Jedná se pouze o klientovu potřebu sdílet s někým tuto nepříjemnou situaci, která v jeho životě nastala. Pracovník by měl být co nejlépe připravený, protože bude s klientem hovořit o tom, jak tuto situaci zvládnout. Pracovník předává své dovednosti a schopnosti při překonávání těžkých životních období.

### **Vzdělávání**

Klient se nachází v bodě svého života, kdy mu nestačí jeho znalosti či dovednosti, které by ho posunuly dál. Žádá tedy pracovníka, aby ho novým znalostem a dovednostem naučil. Pracovník musí umět s danými znalostmi naložit tak, aby to nebyl pouhý výklad, ale aby vynaložené úsilí vedlo k efektivní spolupráci mezi ním a klientem.

## **Poradenství**

Uskutečňuje se v tom případě, kdy klient žádá o radu v souvislosti s těžkostí, která v jeho životě nastala. Pracovník se soustředí na klienta právě teď a tady. Poskytuje mu rady a návody, které uznává za vhodné a které vytváří na základě pozorování klienta a na základě své zkušenosti v průběhu rozhovoru s klientem.

## **Terapie**

Terapie je proces, kdy klient přichází za sociálním pracovníkem s vidinou toho, že mu pracovník pomůže zmírnit nebo úplně odstranit své trápení. Následně společně vymýšlejí možnosti řešení těchto problémů.<sup>29</sup>

Profesionálním posláním je nabízet pomoc, oporu, informace a kontakty, které otevírají druhým cesty k lepšímu životu, nebo mohou vyvést lidi z nouze aktivací jejich vlastních sil.

### **1.5.Láska jako součást sociální práce**

V této kapitole naznačím pojetí lásky v souvislosti se sociální prací. Budu se zabývat láskou z pohledu Ericha Fromma v díle Umění milovat. Vše doplním vysvětlením smyslu lásky podle Frankla v jeho knize Lékařská péče o duši.

*„Láska k bližnímu, tedy důstojné přijetí druhého člověka jako sobě rovného, ať už se nachází v jakékoliv situaci, bez moralizování a odsuzování, je základním a nutným předpokladem abychom s člověkem dokázali navázat spolupráci. Bez vzájemné důvěry nelze zjistit, co se přihodilo, co ji nebo jeho trápí, s čím si neví rady.“<sup>30</sup>*

Základem úspěchu při navazování kontaktu s klientem je být zcela zaujatý jeho příběhem. Bezpečí, důvěra a respekt jsou základními předpoklady ke kvalitní spolupráci a dávají naději na domluvu i v náročných životních situacích.

#### **1.5.1.Láska podle Ericha Fromma**

Fromm se ve svém díle soustředí na lásku jako na něco, čeho člověk dosáhne pomocí učení. Tuto skutečnost si však lidé neuvědomují a berou lásku jako něco, co přijde samo, bez ohledu na to, jestli lásku chápou či hledají. Není to však dané tím, že by lidé lásku nebrali jako něco důležitého, co ve svém životě potřebují. Spíše naopak. Lidé po ní prahnou odjakživa. Láska je něco, co nás provází celým životem. Je přítomna v lidských interakcích a věcech, které lidé vytváří. Pro mnohé je láska smyslem života.

<sup>29</sup> Srov. ÚLEHLA, I.: *Umění pomáhat*, s.30-35

<sup>30</sup> OULÍK, J.: *Bez lásky k člověku se sociální práce dělat nedá.*

Navzdory tomu si kladou špatné otázky a hledají cesty, které k lásce nevedou. Alespoň ne k té, kterou doopravdy hledají.<sup>31</sup>

Jedna z příčin, proč lidé berou lásku jako něco náhodného, je pohled člověka na to, jak být milován. Lidé zkoumají své predispozice k tomu být milováni. Mění svůj vzhled, svou kariéru a způsoby chování. Přetváří se ne pro sebe, ale pro ostatní. Druhého chtějí přilákat na něco hezkého a atraktivního. Nehledají cestu v porozumění tomu, jak správně milovat. Nehledají problém ve svých schopnostech, nýbrž chybu hledají v objektu své lásky. K tomuto pohledu přispěla změna norem a pravidel společnosti, ve které žijeme.

V minulých dobách bylo tradicí uzavírat manželství na základě dohody. Nefiguroval zde prvek romantické lásky, který se začíná rozvíjet v západním světě u poslední generace. Lidé touží po romantické lásce. Touží spatřit někoho, do koho se zamilují. Vstoupit do manželství na základě dohody a čekat, až se láska vyvine, je v dnešní době téměř nemožné.

Pokud zde zmiňuji zamilovanost, ihned se ocitám v dalším aspektu, který lásku umisťuje na pozici něčeho náhodného. Fromm se zabývá zamilovaností a trvalým stavem milování. Obvykle se zamilujeme na základě lidské přitažlivosti. Typy lidí, které jsou přitažlivé, se mění v souvislosti s dobou, ve které se tito lidé nachází. V dnešním světě se přitažlivost určuje podle vzhledu a vlastností, které člověk má. Partneři, kteří se ocitají ve vztahu, kde jsou oba zamilovaní, prožívají nepopsatelné pocity štěstí. Jejich život se náhle mění, upadá pocit samoty a převládá pocit blízkosti, který dříve nepoznali. Přitažlivost, která závisí na lidské atraktivitě a lidské intimitě, neuvěřitelnou rychlostí vzroste. A tak jak rychle nabyde, rychle upadá. Intenzita prožívání se vzájemným poznáváním zmenšuje. Partneři začínají vidět jeden druhého z jiného úhlu pohledu, který byl skrytý za „dokonalým“ obrazem té samé osoby, neboť byl vytvořen našimi představami, a ne vlastnostmi té druhé osoby. Cesta ke stálému milování je uzavřena. Člověk se dostane pouze do fáze zamilovanosti.<sup>32</sup>

Jak se dostat do fáze milování? Fromm říká, že je nutné si uvědomit, že láska je umění. Poté však problém nemizí. Umění se musíme naučit jak z teoretické, tak praktické části. Fromm toto učení přirovnává k profesi lékaře. K této profesi patří osvojit si nejprve teoretické znalosti o lidském těle, nemocech, biologických jevech.

---

<sup>31</sup> Srov. FROMM, E.: *Umění milovat*, s. 9

<sup>32</sup> Srov. Tamtéž, s. 10-12

Následně člověk prochází dlouhodobou praxí, aby si tyto teoretické poznatky osvojil. To stále není vše. Tou nejpodstatnější fází je oddat se svému umění. Postavit umění na první příčku života. Avšak lidé se nepokoušejí umění lásky naučit. Na první příčky staví práci, moc, peníze. Láska, která v materiálním světě nepřispívá ničím hmatatelným, nemá pro lidi takový význam.<sup>33</sup>

#### 1.5.1.1. Předměty lásky

S problémem objektu, který jsem zmiňovala výše, je spjato také to, že lidé milují pouze svou nejbližší osobu, nikoho jiného. Žádné jiné lidi či dokonce věci. Lásku bychom měli cítit ke všemu, co nás v životě obklopuje. A to nás vede k různým typům lásky, které se odlišují předmětem lásky.<sup>34</sup>

#### **Bratrská láska**

Pokud bychom se chtěli dozvědět, kde je zrod veškeré lásky, ocitneme se u pojmu bratrská láska. Abychom mohli milovat svého partnera, musíme milovat své bratry. Je nutné poznat lásku, která se rodí v jednotě každého z nás. Bratrská láska nás spojuje pomocí našeho jádra, které máme mezi sebou společné. To, co máme s ostatními lidmi odlišné, je zanedbatelné a dostává se do pozadí. Pokud u druhých vnímáme jejich povrchní vlastnosti, vzhled a jednání, soustředíme se na to odlišné, vzdalujeme se. Abychom se mohli spojit s druhým člověkem, je třeba vnímat naši pravou podstatu, kde nalezneme již zmíněnou lidskou identitu.

Bratrská láska je láskou lidí, kteří jsou schopni si navzájem pomoci i v nepříznivých životních situacích. Bohatí pomáhají chudým. Zdraví pomáhají nemocným. Zároveň je láskou lidí, kteří jsou si rovni. A právě tento fakt dokazuje, že lidé, kteří se nenacházejí ve stejných situacích, si jsou stejně rovni jako lidé, kteří se nacházejí v totožném bodě svých životů, protože nemohoucnost je pouze přechodný stav.<sup>35</sup>

#### **Mateřská láska**

Rovnost je činitelem, který odlišuje bratrskou a mateřskou lásku. Matka svému dítěti předává veškerou pomoc, kterou dítě potřebuje. A právě proto je mateřská láska považována za tu nejcennější a zároveň nejtěžší, protože se nejedná o vzájemné obdarování se. Je tu člověk, který pomoc dává, a druhý, který ji přijímá. Darující jedná

---

<sup>33</sup> Srov. FROMM, E.: *Umění milovat*, s. 13

<sup>34</sup> Srov. Tamtéž, s. 49-50

<sup>35</sup> Srov. Tamtéž, s. 50-51

nesobecky, neočekává nic nazpět. Avšak tato láska funguje za předpokladu, že matka nemiluje pouze své novorozeně, ale miluje své vyrůstající dítě. Miluje proces, během něhož se dítě postupem času od své matky odpoutává. To bývá často problém. Láska některých matek je založena na touze někoho ovládat, vlastnit ho. Nebo se u matky může vyskytovat touha po transcendenci. Vytvořit ve svém životě něco nebo někoho, kdo by připomínal její existenci. V tomto případě se matka může upnout na rození dětí. Matka, která skutečně miluje své dítě, je matka, která miluje svého muže, cizí děti a cizí lidi. Matka, která toto nedokáže, bude matkou, která odloučení svého dítěte nepřijme.<sup>36</sup>

### **Erotická láska**

Oproti mateřské lásce, kde je zapotřebí dva jedince oddělit, jde v lásce erotické o úplné spojení. Nejsnáze ke spojení dochází u lidí, kteří jsou zamilováni a prožívají neutěšující emoce. Fromm tuto lásku označuje jako klamavou. Navzdory tomu však toto spojení nemá dlouhé trvání, jak jsem již v kapitole nastínila.

Erotická láska není pouze láskou mezi dvěma lidmi. Abychom mohli milovat druhou osobu, je nutné milovat i ostatní. A proto Fromm uvádí, že erotická láska je individuální přitažlivostí a zároveň i aktem vůle.<sup>37</sup>

### **Sebeláska**

Sebeláska v mnohých lidech vyvolává nepříjemné pocity. Jedná se o to, že mnozí berou sebelásku jako něco, co je sobecké a nemělo by k tomu docházet. Člověk by měl lásku předávat ostatním, a ne ji hromadit v sobě. Takový člověk pak není schopen milovat druhé. S tím však Fromm nesouhlasí. Tvrdí, že člověk, který opravdu dokáže milovat ostatní, musí nejprve milovat sám sebe. Až tehdy je otevřen pro milování ostatních.<sup>38</sup>

### **Láska k Bohu**

Láska k Bohu je ve své podstatě stejná jako láska k člověku. Nejpodobnější znaky má k mateřské lásce, kde je láska nejprve předávaná, ale po odloučení dochází k tomu, že láska k Bohu člověka doprovází uvnitř jeho samotného. U lásky k Bohu se spojují dvě potřeby, a to potřeba odloučení s potřebou spojení.<sup>39</sup>

---

<sup>36</sup> Srov. FROMM, E.: *Umění milovat*, s. 52-55

<sup>37</sup> Srov. Tamtéž, s. 55-59

<sup>38</sup> Srov. Tamtéž, s. 59-64

<sup>39</sup> Srov. Tamtéž, s. 65-70



### 1.5.1.2. *Láska z pohledu Fromma a její pozice v sociální práci*

Frommovy humanistické myšlenky se projevily ve formulování jeho konceptu lásky, kterou vnímá jako jednu možnou variantu života. Sociální pracovník musí naslouchat a být schopen vcítit se do druhých lidí. Porozumět druhému znamená milovat ho, dokázat druhému člověku vyjít vstříc a překonat svůj strach, že přitom ztratí sám sebe. Pojetí lásky od Fromma je pro sociální práci význačné ze dvou pohledů. Jak pro pomáhajícího sociálního pracovníka, tak pro klienta, kterému je pomáháno. Pro to, abychom mohli předávat naši pomoc někomu druhému, je potřeba znát sebe sama. Svůj charakter. Své možnosti a hranice. A k tomu, abychom se k nám samotným mohli přiblížit a poznat svou pravou podstatu, je láska tím nejlepším prostředkem. Nejlepším v tom slova smyslu, že právě láska je ta, která nám ukáže pravdu. Musíme ji však najít a dát jí prostor v našem životě.

Sociální pracovník se často setkává s klienty, kteří po lásce touží, avšak nemohou ji mít. Právě Fromm říká, že po lásce toužíme všichni, ale vybíráme si k jejímu nalezení špatnou cestu. V tento moment je na sociálním pracovníkovi, aby poznal, jakou lásku klient postrádá, co je předmětem jeho nenalezené lásky, kterou ke svému bytí potřebuje.

### 1.5.2. **Láska podle Viktora E. Frankla**

Cesta, která vede k realizaci naší osobnosti, může být podle Frankla pojímána i z hlediska pasivního, kdy vše, co člověk potřebuje, připadne člověku bez velkého úsilí. Touto cestou je láska. Láska, která se jeví jako pocit být milován někým, kdo druhého člověka přijme bez jakéhokoliv jeho přičinění. Láska není něco, co bychom dostali jako odměnu za naše vykonané skutky. Láska je milost, díky níž ten, kdo je milován, vidí svět plnohodnotnějším. Otevírá svoji mysl a srdce věcem, které mu byly skryty. „*Láska nedělá člověka slepým, nýbrž vidoucím – vnímavým pro hodnoty.*“<sup>40</sup>

Sexuální nastavení člověka Frankl považuje za nejprimitivnější. Jedná se o stav, kdy v člověku probíhá sexuální vzruch na základě toho, jak je dotýčný tělesně stavěn. Toto spojení lidí je pouze na základě jejich tělesnosti. Co také souvisí s tělesností, je erotika. Ta se však rodí na základě hlubšího přiblížení se k druhému člověku. Tento jedinec se dostává k duševní stránce druhého člověka. Stává se zamilovaným.

Sexualita je založena na tělesných vlastnostech člověka, které v druhém vyvolávají sexuální vzruch. Na druhou stranu erotika je něco hlubšího. Je to jak okouzlení stavbou

---

<sup>40</sup> FRANKL, V. E.: *Lékařská péče o duši*, s. 123

těla, tak první střetnutí s jeho duševní stránkou. Avšak ani jedno není tím, co se dostane až k jádru druhé osoby. Tím je vlastní láska.

Láska je ta nejvyšší forma spojení mezi lidmi. Je to vztah mezi lidmi, který je roven vztahu mezi člověkem a něčím duchovním. Je to poslední možná forma partnerství, které proniká do duchovna toho druhého.<sup>41</sup>

Frankl pohlíží na lásku jako na něco jedinečného a jednorázového, co se neopakuje a nejde přenést ve stejné intenzitě, která byla na začátku vytvořena k duchovní osobnosti onoho člověka, kterého milujeme. Pokud bychom o tuto osobu přišli, ať už smrtí či odchodem, byla by nám nabídnuta jiná alternativa. Člověk, který se mu podobá co nejvíce. Avšak ani v tento moment nejsme schopni svou lásku „přesunout“ na tohoto člověka. Nemilujeme pouze jeho vlastnosti či fyzický zjev. Milujeme to, čím člověk je.

Z toho vyplývá, že láska má trvání. Sexualita a erotično ustupují časem do pozadí. Tělesná stránka člověka se mění. Nabývá jiného obrazu. To, co zůstává, je láska k duchovnímu pojetí onoho člověka. Pokud je toto duchovní spojení opravdové, nikdy není ztraceno. Ani v případě smrti druhého. Ztratíme existenci člověka, jeho tělo. To, co nás nikdy neopustí, je jeho pravá podstata bytí.<sup>42</sup>

Člověk může prožívat vztah k druhému člověku také jako „někoho mít a vlastnit“, bez citového propojení. Bez toho mít někoho rád. To brání vidět člověka v jeho pravém bytí. Znemožňuje člověku vstoupit do vztahu, který by ukazoval pravou jedinečnost člověka. Člověk se nesetká s odpovědností, která tento vztah doprovází. Vznikne pouhé přilnutí dvou osob na základě jejich fyzického vzhledu. Z lásky, která se váže na osobu, vzniká láska k „ne-osobě“. A vzhledem k tomu, že láska je možná pouze k osobě, tak se láska vytrácí. Vytrácí se tím pádem i věrnost a snadno dochází k nevěře. Pokud chybí naplnění z lásky, tak si to člověk kompenzuje kvantitou sexuálních partnerů.<sup>43</sup>

Díky lásce dostáváme zcela nový náhled na hodnoty druhého člověka. Odkrývá se nám zcela jiná podstata člověka a jeho bytí. V lásce, která se stala duchovním aktem, což Frankl považuje za nejvyšší možnou formu lásky, vidíme člověka nejen takového, jaký je, ale vidíme, jaký by mohl být. To, že jsme schopni vidět hodnoty druhého člověka i naše hodnoty, nás obohacuje. Proto je nesprávné tvrdit, že existuje nešťastná

---

<sup>41</sup> Srov. FRANKL, V. E.: *Lékařská péče o duši*, s. 124

<sup>42</sup> Srov. Tamtéž, s. 125-127

<sup>43</sup> Srov. Tamtéž, s. 131-132

láska. Pokud miluji, obohacuji se, aniž by mi byla láska opětována. Pokud nemiluji a jsem ve vztahu, kde je pouze fyzické, mohu být nešťastný.<sup>44</sup>

#### 1.5.2.1. *Láska z pohledu Frankla a její pozice v sociální práci*

Síla lásky, kterou Frankl popisuje ve své knize, je jasným důkazem toho, že i když se člověk nachází v části života, v níž pociťuje utrpení, je láska to nejvyšší, k čemu se lze připojit. Láska se může stát tím, co člověka vede v těch nejtemnějších chvílích. A tak tyto myšlenky vidím jako zásadní pro sociální práci, při níž se setkáváme s lidmi, kteří ztratili smysl svého života a nacházejí se v situaci utrpení. Sociální pracovník by měl být citlivý pro vnímání takových situací a měl by též umět pátrat v životě klientů po možných zdrojích lásky, např. prostřednictvím sokratovsky vedeného dialogu.<sup>45</sup>

#### 1.5.2.2. *Tři kategorie hodnot*

Frankl ve své knize uvádí, že bychom měli svým klientům ukázat celé spektrum hodnot, které v životě můžeme zastávat. Mnoho klientů, kteří ve svém životě nevidí smysl, bývají často fixováni jen na jednu skupinu hodnot. Většinou to bývají tvůrčí hodnoty, které se vytvářejí na základě činnosti člověka. A i tyto hodnoty klienti chápou nesprávně. Nezáleží totiž na tom, na jaké pozici se například v zaměstnání nacházíme nebo jaké postavení nám přísluší. Celý smysl spočívá v tom, jak pracujeme a zda naplňujeme veškeré hodnoty, které se nám nabízejí.

Mimo tvůrčích hodnot, existují hodnoty zážitkové, které se uskutečňují prožíváním. To znamená, že je člověk naplněn krásou světa a vším, čeho je součástí. Lidé, kteří vidí smysl v prožívání, zažívají intenzivní pocity, které se v jejich životě umísťují na první příčky, a přinášejí tak význam celému jejich životu.

Do třetí kategorie hodnot Frankl řadí hodnoty postojové, u nichž jde o to, aby byl člověk schopen převzít svůj osud, ať už skýtá utrpení či jakoukoliv jinou nepříjemnou stránku. Nejedná se o pouhé převzetí tohoto osudu, ale o způsob, jakým toto břemeno snáší. Člověk by měl být statečný a důstojně přijmout tuto fázi jeho života. To nás přivádí ke zjištění, že život člověka v různých situacích nikdy neztrácí smysl.<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> Srov. FRANKL, V. E.: *Lékařská péče o duši*, s. 135-136

<sup>45</sup> Srov. FRANKL, V. E.: *A přesto říci životu ano*, s. 47

<sup>46</sup> Srov. FRANKL, V. E.: *Lékařská péče o duši*, s. 61-63

## 1.6. Shrnutí teoretické části

Tématem mé bakalářské práce je Napětí mezi profesionalitou a službou z lásky v sociální práci. Svou teoretickou část jsem rozdělila do několika částí, které vysvětlují jednotlivé problematiky, jež s tématem mé práce souvisejí. Postupovala jsem tak, abych vystihla jejich podstatu a zároveň poukázala na jejich místo v sociální práci.

V první kapitole jsem si kladla za cíl objasnit jednotlivé prvky sociální práce, aby tak bylo snazší ponořit se do vztahu mezi profesionalitou a láskou v sociální práci. Popsala jsem současnou podobu sociální práce, kdy se začínám zaobírat samotným sociálním pracovníkem. Rozebírám jeho osobnost, kterou by měl být, aby mohl svou práci vykonávat, co nejlépe. S tím souvisí i role sociálního pracovníka a etický kodex, kterým se řídí. Veškeré aspekty úzce souvisí s profesionalitou sociálního pracovníka a jeho vnímáním druhého člověka, kterému chce pomoci.

V druhé kapitole se hlouběji zamýšlím nad termínem profesionalita v sociální práci. Zde jsem se rozhodla vyzdvihnout roli sociálního pracovníka ve vztahu k jeho klientovi, kterému pomáhá. Tedy roli neangažovaného a angažovaného sociálního pracovníka. Od tohoto vysvětlení bylo zřejmé, že následující subkapitoly se budou týkat pracovníka, který se nachází v angažovaném vztahu. V nich jsem rozebírala jednotlivé situace, do kterých se pracovník může během své kariéry dostat, a jak s nimi nejlépe naložit. Tím jsem se dostala k profesionálním způsobům, které pracovník využívá při práci se svými klienty.

Třetí kapitolu jsem věnovala lásce. Přesněji lásce z pohledu dvou významných autorů, jimiž jsou Erich Fromm a Viktor E. Frankl. Jejich pojetí lásky je to, co nejvíce ovlivňuje osobní život klientů, s nimiž se sociální pracovník setkává. Na základě jejich výkladu se dozvídáme, že láska není pouhé klišé, které se v současné době čím dál tím víc skloňuje. Láska se podílí na utváření našeho života značným způsobem. Jak už Fromm nebo Frankl vysvětlují, pod pojmem láska se skrývá mnohé, od důstojnosti až po svobodu každého z nás. Láska je stavebním prvkem vztahu mezi dvěma lidmi, a to i mezi klientem a sociálním pracovníkem.

Teoretická část je podporou pro můj kvalitativní výzkum, kterým se budu zabývat v praktické části mé práce. Na základě svých znalostí z oblasti profesionality a služby z lásky, které jsem uvedla v teoretické části, budu hledat vztah mezi profesionalitou a láskou. Přesněji řečeno budu hledat odpověď na otázku, zda se mezi nimi nachází napětí, a pokud ano, jak s ním pracovníci v sociálních službách zacházejí.

## 2. Praktická část

V praktické části mé bakalářské práce se zaměřuji na napětí mezi profesionalitou a službou z lásky v sociální práci. Pomocí kvalitativního výzkumu jsem zjišťovala veškeré informace, které se tohoto tématu týkají. Dělal jsem rozhovory se čtyřmi aktéry, kterými byli sociální pracovníci ze dvou odlišných institucí. Pomocí kódování a následného vytvoření kategorií jsem zpracovávala výsledky.

Praktická část mé bakalářské práce je rozdělena do několika kapitol. První kapitola je zaměřena na cíl výzkumu a na výzkumné otázky. V další kapitole se věnuji vysvětlení pojmu kvalitativní výzkum, který ve své práci využívám, a technice, díky níž jsem informace získávala. Další nedílnou podkapitolou je charakteristika aktérů, se kterými jsem vedla rozhovory. Výsledek mého šetření spolu se vzniklými kategoriemi jsem shrnula v kapitole „Vyhodnocení dat“. Praktickou část zakončuji souhrnem veškerých informací, které jsem v průběhu šetření získala.

### 2.1. Cíl výzkumu

Cíl mého výzkumu představuje zmapování představ sociálních pracovníků o profesionalitě a službě z lásky v sociální práci. Tyto představy dávám do spojitosti s klienty, s nimiž pracovníci pracují. Cíl tedy zní:

**Zmapovat představy sociálních pracovníků mnou vybraných přístupů ke klientům.**

### 2.2. Výzkumné otázky

Pro svůj výzkum jsem si vymezila hlavní výzkumnou otázku, ke které jsem po celou dobu výzkumu směřovala. Pro lepší orientaci jsem si stanovila i vedlejší výzkumnou otázku, která téma dále rozvíjela.

Hlavní výzkumná otázka

**Za jakých okolností dle sociálních pracovníků může vzniknout napětí mezi profesionalitou a službou z lásky?**

Vedlejší výzkumná otázka

**Jak sociální pracovníci vnímají rozdíly mezi profesionálním přístupem a službou z lásky v sociálních službách?**

## **2.3. Metodologie a technika sběru dat**

V této kapitole objasním metodologii, kterou jsem si vybrala do své praktické části. Nejprve se zaměřím na vysvětlení typu kvalitativního výzkumu, který jsem si zvolila, a následně popíšu techniku, kterou jsem používala při zpracování a vyhodnocení zkoumaných jevů.

### **2.3.1. Kvalitativní výzkum**

Hendl uvádí, že názory na kvalitativní výzkum a jeho věrohodnost se mohou lišit od názorů metodologů, kteří se o něm zmiňují. Někteří neakceptují kvalitativní výzkum jako věrohodný přístup k nalezení adekvátních výsledků. Nicméně v poslední době se kvalitativní výzkum dostává na stejnou úroveň jako jiné metody výzkumu.

Nejdůležitější roli v kvalitativním výzkumu má výzkumník, který si zvolí téma svého výzkumu, a následně si k tématu vytvoří výzkumné otázky, které může podle okolností různě zpřesňovat. Výzkumník nehledá pouze odpovědi na dané otázky, ale hledá veškeré spojitosti mezi informacemi, které v průběhu šetření nasbíral. To, které informace při svém šetření zohlední, záleží na subjektivním rozhodnutí. Výzkumník se řídí nejen podle svého uvážení, ale také podle pozorovaných jedinců a místa pozorování. Na konci svého šetření znovu zanalyzuje veškeré získané informace a na jejich základě přetváří své závěry.<sup>47</sup>

### **2.3.2. Technika sběru dat**

Jako nástroj pro získávání informací jsem zvolila strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami (viz. Příloha I.). Vycházela jsem z toho, že s aktéry povedu rozhovor pouze jednou. Jedná se totiž o aktéry, kteří se orientují na jinou sociální službu. Pro lepší analýzu získaných dat jsem si zvolila právě strukturovaný rozhovor, který zajistí, že se získaná data z různých rozhovorů nebudou natolik lišit.<sup>48</sup>

Na základě mých výzkumných otázek, ke kterým jsem se chtěla co nejvíce přiblížit, jsem si sestavila jedenáct na sebe navazujících otázek. Pro všechny aktéry byly otázky stejné, ale na základě kontextu jsem zjišťovala další informace. Doba rozhovoru se pohybovala kolem dvaceti až třiceti minut.

---

<sup>47</sup> Srov. HENDL, J.: *Kvalitativní výzkum*, s. 49-51

<sup>48</sup> Srov. Tamtéž, s. 173

Mými aktéry byli dva sociální pracovníci z odboru sociálních služeb a dva sociální pracovníci z krizového centra. Podrobnější popis přináším v kapitole „Charakteristika aktérů“.

#### *2.3.2.1. Charakteristika aktérů*

Při výběru aktérů, tedy sociálních pracovníků, do mého výzkumu jsem přemýšlela nad tím, jak nejlépe poukázat na zpracovávané téma. Zabývala jsem se otázkou, jak a podle čeho mám sociální pracovníky vybírat. Abych na zvolené téma poukázala co nejjasněji a nemusela přitom zahrnout veškeré sociální služby, soustředila jsem se na ty sociální pracovníky, s nimiž jsem se již setkala, a měla jsem tak možnost vidět jejich práci. Zároveň jsem vybrala ty sociální pracovníky, kteří pracují v odlišném prostředí, setkávají se s jiným typem klientů a mají jinou náplň práce. Rozhovory mi poskytli dva sociální pracovníci z odboru sociálních věcí v malém městě a dva sociální pracovníci z krizového centra ve velkém městě, s nimiž jsem se setkala v rámci své praxe. Jsou to různí lidé na různých pozicích, avšak všichni jsou vystudovanými sociálními pracovníky. Právě na příkladu těchto aktérů jsem se snažila hledat i to odlišné, co definuje jejich práci, ale zároveň to stejné, co jejich práci naplňuje.

Pro lepší přehlednost budu dále v mé praktické části označovat aktéry zkratkami Sp1, Sp2, Sp3, Sp4. Mé otázky na aktéry budu označovat DP.

#### **Sp1**

První aktér - žena - pracuje v sociálních službách od roku 2007 s pětiletou pauzou z důvodu mateřské dovolené. Sp1 pracovala po celou dobu na odboru sociálních věcí. Avšak v průběhu let se přemísťovala do různých agend. Začínala na dávkách pro zdravotně postižené, poté se zabývala sociálně právní ochranou dětí. V současnosti je sociální pracovnící pro dospělé s veřejným opatrovnictvím.

#### **Sp2**

Druhý aktér - žena - působí v praxi dvacet let. Začínala v azylovém domě pro matky s dětmi. Poté se přestěhovala do jiného města, kde pracovala jako sociální pracovníce v sociálně psychologickém centru a později jako vedoucí kontaktního centra pro narkomany. Po mateřské dovolené pracovala v dětském diagnostickém ústavu. V současnosti pracuje na odboru sociálních věcí jako kurátorka pro děti a mládež v rámci sociálně právní ochrany dětí a také jako sociální pracovníce pro dospělé.

### **Sp3**

Aktér Sp3 - muž - působí v sociálních službách od roku 2010, kdy založil krizové centrum, ve kterém pracuje jako sociální pracovník. Na začátku pracoval s oběťmi trestných činů a v krizovém poradenství. Poté začal pracovat v krizové intervenci a odborném sociálním poradenství. Poslední čtyři roky pracuje s agresory.

### **Sp4**

Aktér Sp4 - žena - působí v praxi od roku 2016. Nejprve absolvovala vysokoškolské bakalářské studium a poté i magisterské. Vystudovala sociální a charitativní práci a poté etiku v sociální práci. Nyní pracuje v krizovém centru ve velkém městě.

#### **2.3.3. Vyhodnocení dat**

Tato kapitola obsahuje veškeré získané informace, které jsem zpracovala z uskutečněných rozhovorů s mými aktéry. Nejprve uvádím tabulku s nalezenými kódy ve všech rozhovorech. Způsob vyhledávání kódů je k dispozici v příloze. Z uvedených kódů jsem sestavila kategorie, které jsem vypsala do tabulky. Vybrané kategorie jsem také uspořádala do grafického schématu, které znázorňuje jednotlivé vztahy mezi kódy i kategoriemi. Při analýze jsem použila prvky zakotvené teorie.

##### *2.3.3.1. Kódování*

Jednotlivé kódy jsem vytvořila na základě kontextu, který jsem vyhledávala v uskutečněných rozhovorech (viz *Tab. 1*).

##### *2.3.3.2. Kategorizování kódů*

Z jednotlivých kódů jsem vytvořila tři kategorie, které se vztahují k mé hlavní výzkumné otázce. Dále jsem vysvětlila jejich jednotlivé vazby spolu s kódy. Doplnuji je jednotlivými citacemi z rozhovorů.



Tab. 1: Přehled četností jednotlivých kódů ve jednotlivých tematických kategoriích

Kategorie	Kódy	Četnost
Služba z lásky v sociální práci	Láska	28
	Poslání	17
Profesionalita v sociální práci	Zkušenosti	14
	Hranice	14
	Manipulace	8
Napětí mezi láskou a profesionalitou	Důvěra	10
	Profesionální vztah ke klientovi	41
	Finance	2
	Osobnost sociálního pracovníka	34
	Empatie	21
	Sociální služba	17
	Role sociálního pracovníka	7
	Čas	22
Vztah sociálního pracovníka ke klientovi	20	

### Kategorie č 1: Služba z lásky v sociální práci

Pokud jsem se zeptala mých aktérů, co pro ně znamená pomoc z lásky, dostalo se mi poněkud odlišných odpovědí. Například Sp1 vypověděla: „...abych byla upřímná, pojem pomoc z lásky nedokážu specifickěji popsat. Nějakým způsobem si pod tím něco představím, ale je to spíše abstraktní pocit nežli nějaká definice...“. Sp2 uvedla: „...Já to chápu jako podmnožinu té profesionální pomoci, bez které by nejspíš nešlo navázat vůbec s tím klientem nějaký vztah. Také to pro mě znamená nějakou určitou osobnost sociálního pracovníka. Jeho charakter, chování vůči klientům a hlavně taky to, jak svou práci bere. Jestli ho to baví, naplňuje...“. S tím souvisel i výrok Sp3: „...Úplně jako první si představím kytičkovanou paní, co bude chtít všechny zachránit, ale taky si představím, že pro spoustu lidí je to právě to poslání. Takže pro mě dneska, když se řekne, jestli to děláme z lásky, tak ano, děláme. A je to ten důvod, proč chceme pomáhat ostatním...“. Z výpovědí jednotlivých aktérů vyplynulo, že jejich představy mají společné dvě věci, a to je **láska a poslání**. Většina aktérů u lásky viděla i tu riskantní stránku, kdy u laické pomoci „...chybí ty základní dovednosti. Ti lidé mají obrovskou empatii, ale nemají k tomu ty dovednosti...“. Cítili důležitost přítomnosti lásky u sociální práce a sociálních pracovníků. Aktér Sp4 uvádí: „... Pomoc z lásky pro mě znamená nějakou vnitřní motivaci pro toho pracovníka...“. Ale zároveň viděli obrovské

riziko, které může nastat, pokud láska nebude mít hranice. Sp2 uvádí: „... *Já tu pomoc z lásky vnímám jako pomoc bez hranic, kdy vlastně pomáháme více, než je v našich silách a ztrácíme tím naši integritu...*“

#### **Kód: Láska**

K tomuto kódu se vztahovaly dva pohledy. Ten pozitivní, kdy Sp1 uvádí: „...*dělat pomáhající profesi bez té vnitřní lásky k druhým by asi nešlo. A je jedno, jak si to pojmenujeme, jestli pomoc z lásky nebo soucit či empatie...*“. S tím souvisí i výrok Sp4: „...*pokud to ten člověk dělá z toho přesvědčení, naplnění a té lásky, tak u toho vydrží děle. Takže pro mě je to nějaká motivace. Vůbec nějaký smysl, proč tuhle práci dělám...*“ Avšak láska byla spojována i s rizikem „...*aby ta láska nezaslepila tu profesionalitu...*“. Všichni aktéři se shodli na tom, že láska je nedílnou součástí sociální práce, ale je důležité, aby se k lásce připojily i dovednosti, které souvisejí s profesionalitou. To potvrzují i slova Sp1: „...*proto ta profesionalita a pomoc z lásky jde ruku v ruce. Potřeba je obojí...*“.

#### **Kód: Poslání**

Poslání jde ruku v ruce s láskou. Jsou to dva kódy, které se spojují v jedno. Poslání je zde myšleno jako motivace pro to, dělat profesi sociálního pracovníka. Je to zárodek motivace, chtít pomoci druhému. Sp3: „...*je to ten důvod, proč chceme pomáhat ostatním...*“

### **Kategorie č. 2: Profesionalita v sociální práci**

V této kategorii se mísí tři kódy. Tím jsou zkušenosti, hranice a manipulace. Každý aktér na tyto kódy pohlíží poněkud jinak a představují pro něj jinou část sociální práce. Zkušenosti jsou zde dávány do vztahu k teoriím, kterými je vybavilo studium. Hranice pro ně představují zásadní prostředek pro udržení profesionálního vztahu, kdy se tím chrání sociální pracovníci, ale i klienti, aby dostali tu nejlepší možnou pomoc. Posledním z kódů je nebezpečí manipulace, která přichází od klienta. Ať už je záměrná či nikoliv. Profesionalita spočívá především v uvědomělém zacházení s nabytými odbornými znalostmi a pomáhá sociálnímu pracovníkovi nastavit hranice ve vztahu s klientem, aby mu ze strany klienta nehrozilo nebezpečí manipulace.

### **Kód: Zkušenosti**

Zkušenosti jsou pro sociální pracovníky tím, co je formuje. Jak jejich osobnost, tak jejich způsob práce. Začátky jsou už v čase, kdy se rozhodnou pro studium sociální práce. V těchto začátcích se mohou studenti se sociální prací setkávat poprvé a mnohdy neví, co přesně sociální práce znamená. Sp4: „...*když se člověk vydává studovat, tak většinou nic moc neví, co ta sociální práce je...*“.

Ze začátku se sociální pracovníci soustředí na teorii, kterou získali studiem. Řídí se různými manuály, jak by taková pomoc klientovi měla vypadat. Často si utvářejí nereálnou představu o tom, jak to mezi klientem a sociálním pracovníkem funguje. Sp1: „...*zpočátku jsem neměla vůbec žádnou reálnou představu o tom, jak to vlastně v práci sociálního pracovníka chodí...*“

Všichni aktéři se shodli na tom, že to, co sociální pracovníky formuje, je až osobní zkušenost, kterou nabydou až při své praxi či v osobním životě. Sp2: „...*Člověk si je samozřejmě v průběhu let jistější. To samozřejmě souvisí se získáváním zkušeností v průběhu jeho praxe. To, co je pro mě určitě výhodou při práci s dětskými klienty, je to, že mám sama děti...*“

### **Kód: Hranice**

Hranice jsou pro sociální pracovníky velmi cenným prostředkem pro vykonávání jejich práce. Všichni aktéři se na tom shodují. Hranice zmiňovali především ve spojitosti s láskou, kterou jsem rozebírala v předešlé kategorii. Pomoc z čisté lásky nemá hranice. Hranice se nastavují v oblasti profesionální pomoci klientovi. Sociální pracovník si vymezením hranic odděluje svůj osobní život od toho profesního tak, aby nedocházelo k jeho vyhoření. Sp3: „...*A je to právě tehdy, kdy utečeme z té profesionality a ten problém si vztáhneme k sobě a začneme ho brát jako vlastní. To znamená, že v tomhle případě už nemůžeme oddělit hranici profesionální pomoci od toho, že za každou cenu chci pomoci...*“

Hranice ale také chrání klienty. Sp2: „...*mám dvě děti a pak s dětmi vlastně pracuji, takže se mi tam občas promítne ta role toho rodiče, co v sobě mám. Sociální pracovník vystoupí z té profesionality a ocitá se spíše v té rodičovské roli...*“

### **Kód: Manipulace**

Manipulace velice úzce souvisí se zkušenostmi i hranicemi. Ze začátku je samozřejmě sociální pracovník zranitelnější. Nemá tolik zkušeností s klienty a jejich osobnostmi, a tak je mnohem snazší dovolit klientovi, aby s námi manipuloval. Sp1: „...*důležité je rozpoznat, kdy s námi chce klient manipulovat. Samozřejmě v průběhu praxe si už umíme tohle ohlídat...*“.

Je možné setkat se i s jinou formou manipulace, která není tak zřejmá. Jedná se o případy, kdy klient přichází se svými problémy a s myšlenkou, že veškerá tíha jeho problémů přejde na sociálního pracovníka. Sp4: „...*klienti by byli nejradši, kdyby přišli za sociálním pracovníkem, řekli mu svoje problémy a vy byste to za něj měli vyřešit. A klient by odcházel s čistou hlavou a bez problémů...*“

### **Kategorie č. 3: Napětí mezi službou z lásky a profesionalitou v sociální práci**

Tato kategorie je nejobsáhlejší. Obsahuje kódy, které se daly použít i do předešlých dvou kategorií. A právě v tom vidím to napětí. Každý z aktérů měl jinou představu o významu lásky a profesionality v sociální práci. Z kontextu někdy vyplývalo, že myslí totéž, ale prezentovali to odlišným způsobem. Někteří přisuzovali zásadní význam jak lásce, tak i profesionalitě. Určit hranici mezi nimi bylo velmi obtížné. Dokonce se jim zdálo, že taková hranice určit nejde. A proto jsem vytvořila třetí kategorii, která se těmito kódy zaobírá.

### **Kód: Důvěra**

Důvěra je přítomna jak u klienta, tak u sociálního pracovníka. Předtím než sociální pracovník získá určité zkušenosti, je ke klientovi mnohem důvěřivější. Sp1: „...*prvotně byl člověk určitě důvěřivější a neuměl rozeznávat to, co mu klient tvrdí...*“ To souvisí s dalšími kódy, jako jsou například zkušenosti a manipulace, které jsem rozebírala v předešlé kategorii.

Na druhé straně stojí důvěra v sebe sama, která souvisí s vlastní prací sociálního pracovníka. Sp1: „...*bohužel s každým neúspěchem, co přichází, to jde hůř a hůř pořád v tu naši práci důvěřovat...*“.

To, co aktéři považovali za stěžejní, je vybudování zdravé důvěry mezi klientem a sociálním pracovníkem, což závisí hlavně na chování ke klientovi. „...*měli jsme*

*porozumění pro toho našeho klienta a ve svý podstatě nikdy nebagatelizovali to, co klient dělá...“*

### **Kód: Profesionální vztah ke klientovi**

I když by se na první pohled mohlo zdát, že profesionální vztah má být zařazen do kategorie profesionalita v sociální práci, není tomu tak. Všichni aktéři se shodli na tom, že profesionální přístup ke klientovi má v sobě i lásku. Někteří oddělili lásku od profesionality, protože je považují za dva odlišné přístupy. Sp2: *„...mezi sociálním pracovníkem a klientem, tak si myslím, že se tam vždy oba přístupy objeví....“*. Někteří to berou jako jeden přístup. Sp1: *„...z toho důvodu, že je pro mě láska i profesionalita neoddělitelná...“*. Stejně na to nahlíží i Sp3: *„...já bych nepoužíval to slovo láska, protože je to pro mě stejné jako profesionalita...“*.

### **Kód: Finance**

O financích se zmínili pouze dva aktéři. Z rozhovorů vychází najevo, že nízké finanční ohodnocení není pro sociálního pracovníka demotivačním faktorem, naopak je pracovník motivován vnitřně a je ochoten svou práci dělat s hlubším záměrem. Sp3: *„...je to ten důvod, proč to dělají za ty mizerný peníze...“*. I přesto aktér Sp2 přemýšlí nad otázkou: *„...Jestli ho to baví, naplňuje, nebo je to spíš jen prostředek pro vydělávání peněz...“*.

### **Kód: Osobnost sociálního pracovníka**

Od osobnosti sociálního pracovníka se všechno odvíjí. Stejně jako se mění způsob práce vzhledem ke zkušenostem, mění se i osobnost. Sp3: *„...Na začátku se jednalo až o naivitu a potřebu všem pomáhat, která se časem proměnila na to, uvědomit si svoje vlastní hranice a mantinely, za které nechci jít s klienty a přitom odvádět tu nejlepší sociální práci...“*. *Začátky sociálních pracovníků také záleží na tom, jestli se sociální práci mají zkušenost „... nebo jestli je někde jako dobrovolník...“*.

Osobnost sociálního pracovníka má vliv na vytvoření vztahu s klientem. Aby sociální pracovník dokázal navázat vztah, který je založený na důvěře, je třeba umět využít své dovednosti. Sp2: *„...také to pro mě znamená nějakou určitou osobnost sociálního pracovníka. Jeho charakter, chování vůči klientům a hlavně taky to, jak svou práci bere....“*

Postupem času se jeho osobnost mění a nemusí to být zrovna tím správným směrem. K dalšímu rozvoji osobnosti a prohlubování odborné kvalifikace slouží povinné vzdělávání sociálních pracovníků. Sp2: „...se člověk stává rigidnější. Vidí věci realističtěji než v těch začátcích...“.

### **Kód: Empatie**

Vcítit se do druhého je pro sociální pracovníky prostředek, jak porozumět „...problémům svých klientů. Předávat jim pocit důvěry a toho, že se svěřili těm pravým a že mu s tím dokážeme pomoci...“. To, co může pomoci k pochopení druhého člověka, mohou být životní zkušenosti, kterými si sociální pracovník prochází. Sp2: „...To, co je pro mě určitě výhodou při práci s dětskými klienty je to, že mám sama děti...“.

### **Kód: Sociální služby**

Tento kód jsem zvolila z toho důvodu, že se u odpovědí mých aktérů objevovalo porovnání s různými sociálními službami. A podle toho se také měnila odpověď na mé otázky. Aktérka Sp2 pracuje s dětmi a při práci s nimi využívá i zkušeností, které nabyla tím, že se stala matkou. Sp2: „...to, co je pro mě určitě výhodou při práci s dětskými klienty, je to, že mám sama děti. To právě mohu dobře porovnat, protože když jsem pracovala v azylovém domě pro matky s dětmi, tak jsem ještě děti neměla...“. Nicméně ne vždy je to předností, může se stát, že kvůli tomu sociální pracovník vystoupí ze své role a stane se rodičem. Sp2: „...když mluvím o tom udržování hranic, tak vzhledem k tomu, že pracuji s pubescentními a adolescentními klienty, tak to pro mě znamená například nezvyšovat na ně hlas ve chvíli, kdy tu potřebu mám...“.

Je velmi důležité, jakou sociální službu si sociální pracovník vybere. Ne všichni sociální pracovníci by mohli pracovat se všemi klienty. Záleží na jejich osobnosti. Sp3: „...když to řeknu za sebe, tak bych si postižený děti nevybral, protože bych právě jim neuměl dát tu empatii a tu lásku...“.

Pomoc z lásky si aktéři představují spíše v sociální službě, která se zaměřuje na práci s dětmi nebo seniory. V odborném sociálním poradenství vidí profesionalitu jako stěžejní. Sp3: „...Je to vlastně podle zakázky klienta. Pokud se jedná o terapeutickou část a jedná se o práci s klientem v rámci dětí nebo seniorů, tak si myslím, že tam je to hodně o tom přístupu... v té poradenské činnosti, to chce samozřejmě tu profesionalitu...“.

### **Kód: Role sociálního pracovníka**

Role sociálního pracovníka byla zmiňována jako ta, která přichází tehdy, kdy on sám, jeho rodina, přátelé a komunita, klientovi pomoci neumí. S tím souhlasí i Sp2 spolu s Sp4: „ ... *Je to něco, co nemůže najít u své rodiny, psychoterapeuta, psychologa, kamaráda, ale je to něco, co vlastně může najít u toho sociálního pracovníka...* “.

Aktér Sp1 se nad rolí sociálního pracovníka pozastavil jinak. Viděl zde „...*osobní napětí mezi tím, co musím a co bych chtěl. Stává se to v případech, kdy ten sociální pracovník nemá ten případ ještě vyřešený, ale zároveň vedení už na něj tlačí, aby se ten pracovník pohnul dál k jiným případům...* “.

### **Kód: Čas**

V průběhu praxe sociálního pracovníka je nutné pořád sledovat odvedenou práci a zdokonalovat se. Sp1: „ ... *pokud bychom byli spokojeni se vším, co jsme kdy udělali bez nějakého progresu, tak se velmi rychle může stát, že jako sociální pracovníci budeme k ničemu a těm klientům nebudeme moci dobře pomáhat...* “.

Stejně tak je důležité radovat se a dosáhnout naplnění „...*z každého drobného úspěchu...* “

Čas se také může stát překážkou, kdy je sociální pracovník tlačěn vyřešit případ co nejrychleji. Sp1: „ ...*sociální pracovník nemá ten případ ještě vyřešený, ale zároveň vedení už na něj tlačí, aby se ten pracovník pohnul dál k jiným případům...* “.

### **Kód: Vztah sociálního pracovníka ke klientovi**

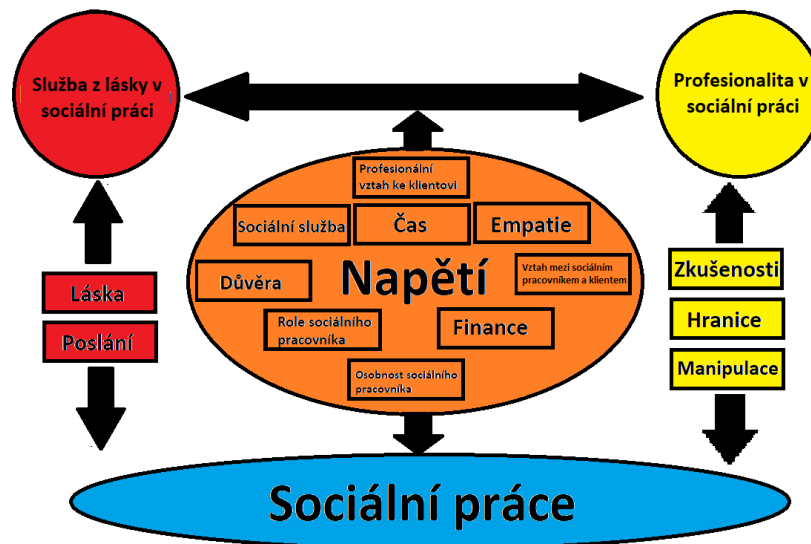
Jaký vztah si sociální pracovník ke klientovi vytvoří, záleží také na tom, jak klient na sociálního pracovníka působí. Sp1: „...*Může se stát, že nějaký klient je pracovníkovi milejší, nebo naopak přijde někdo, ke komu tu empatii cítit nebude...* “.

Navázání vztahu záleží jak na pomoci z lásky, tak na profesionalitě sociálního pracovníka. Sp2: „...*Mezi sociálním pracovníkem a klientem, tak si myslím, že se tam vždy oba přístupy objeví...* “.

### **Vztahy mezi kategoriemi**

Při vytváření kategorií a kódů, které jim náleží, jsem přemýšlela o jejich vztazích a vzájemném ovlivňování. Veškeré kódy, které jsem uvedla, patří do sociální práce a ovlivňují ji. Tyto kódy tvoří tři kategorie, které se ovlivňují navzájem a tím pádem, ovlivňují i sociální práci. Vztahy mezi kategoriemi vznikly na základě toho, že jednotlivé kódy mohly být využity jak v kategorii Služba z lásky v sociální práci, tak v kategorii Profesionalita v sociální práci. Do zbylých dvou kategorií jsem zařadila

kódy, které se neopakovaly. Avšak z rozhovorů bylo patrné, že všechny kódy a kategorie se ovlivňují navzájem a i sociální práce jako profese a hlavně její vývoj ovlivňuje názory sociálních pracovníků.



Obr. 1: Ukázka vztahů mezi jednotlivými kategoriemi a jejich kódy.

## 2.4. Shrnutí praktické části

Praktická část mé bakalářské práce je zaměřena na kvalitativní výzkum, který zprostředkovávám pomocí kódování rozhovorů se čtyřmi aktéry. Na základě tohoto kódování jsem vytvořila kódy, které jsem seskupila do tří kategorií. První kategorie má název Služba z lásky v sociální práci a náleží jí kód Láska a Poslání. Druhou kategorií je Profesionalita v sociální práci s kódy Zkušenost, Hranice a Manipulace. Poslední, nejobsáhlejší kategorií je Napětí mezi láskou a profesionalitou v sociální práci.

Jednotlivé kódy se často opakovaly, neboť výpovědi všech aktérů si byly z větší části podobné, i když se na začátku zdálo, že každý mluví o něčem jiném. Lišily se pouze ve formulacích. Kódy jsem tedy vytvořila tak, aby vypovídaly o větším množství informací a bylo jednodušší tyto informace dále analyzovat. Do první a druhé kategorie jsem zařadila takové kódy, které jsou specifické pro danou tematiku. Zbylé kódy, které se mísily v obou tématech, jsem zařadila do třetí kategorie Napětí mezi láskou a profesionalitou v sociálních službách.



Z výzkumu vyplynulo, že sociální pracovníci a pracovnice nevnímají vztah mezi službou z lásky a profesionalitou jako napětí, ale jako vztah komplementární, tedy doplňující se. Zatímco dimenze služby z lásky je saturována jejich vědomím poslání a morálním postojem lásky k práci a ke klientům, dimenze profesionality je sycena vyvíjejícím se vztahem mezi nabytými odbornými znalostmi a zkušenostmi během praxe, které jim pomáhají především nastavit hranice ve vztahu ke klientům, a tak se vyhnout manipulacím z jejich strany. Postoj zdravé důvěry a lásky by tím však neměl být poškozen.

## Závěr

Má bakalářská práce pojednává o napětí mezi profesionalitou a službou z lásky v sociální práci. Abych dokázala co nejlépe toto téma zpracovat, rozdělila jsem svou bakalářskou práci na teoretickou a praktickou část. V teoretické části jsem popisovala jednotlivé termíny: sociální práci, profesionalitu a lásku. V praktické části jsem provedla kvalitativní výzkum pomocí rozhovorů, který se zaměřoval na zmapování představ sociálních pracovníků mnou vybraných přístupů ke klientům. Cílem mé bakalářské práce bylo vytvořit obecný vhled do problematiky lásky a profesionality v sociální práci.

Teoretická část mé práce měla pojmy profesionalita a láska popsat v kontextu sociální práce tak, abych je čtenáři přiblížila a mohla pak s těmito pojmy pracovat v praktické části. Nicméně už v teoretické části bylo zřejmé, že pojmy profesionalita a láska žádný z autorů nestaví proti sobě. V teorii, která se zabývala profesionalitou v sociální práci, jsme mohli pozorovat i prvky, které by se daly vztáhnout na službu z lásky. Pojem služba z lásky v sociální práci se takto specificky nenacházel v žádné knize či v nějakém jiném zdroji. A proto jsem službu z lásky v sociální práci pojala z hlediska Ericha Fromma a Viktora E. Frankla. Jejich poznatky o lásce jsem využila při hledání jejího místa v sociální práci.

V praktické části jsem pak nadále pracovala s poznatky, které jsem získala z teoretické části. Využila jsem je hlavně při rozhovorech se čtyřmi aktéry, kterým jsem pokládala otázky z oblasti profesionality, lásky, jejich vztahu a možného napětí. Veškeré odpovědi a informace, které jsem z rozhovorů získala, jsem kódovala a pak utvářela do kategorií. Jak už jsem zmiňovala v úvodu mé práce, výpovědi aktérů se lišily spíše formulací nežli obsahem. Z výsledného šetření vyplývá, že sociální pracovníci vnímají vztah mezi profesionalitou a službou z lásky. V určitých situacích pociťují zmíněné napětí. Nicméně profesionalitu a službu z lásky vnímají jako doplňující se přístupy, které se oba v sociální práci vyskytují a mají v ní neopomenutelné místo.

Pokud vezmu v potaz veškeré nastavené cíle, povedlo se mi je naplnit. Má prvotní myšlenka postihnout napětí mezi profesionalitou a službou z lásky, která byla v počátku zastíněna některými otázkami, se mi postupem času zdála jasnější. Z povrchní představy, jsem dokázala proniknout do vztahu mezi profesionalitou a službou z lásky a zároveň zmapovat představy sociálních pracovníků o těchto přístupech.

## Seznam použitých zdrojů

\*označení sekundárních citací

\*BARTLETT, H.M., SAUNDERS, B.N.: *The common base of social work practice*. New York: National Association of Social Workers, 1970. ISBN 0871010542. Cit. dle MATOUŠEK, O.: *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

FRANKL, V. E.: *A přesto říci životu ano: psycholog prožívá koncentrační tábor*. 3. vyd. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2006. ISBN 978-80-7192-866-9.

FRANKL, V. E.: *Lékařská péče o duši: základy logoterapie a existenciální analýzy*. Přeložil Vladimír JOCHMANN. 1. vyd. Brno: Cesta, c2006. ISBN 80-7295-085-1.

FROMM, E.: *Umění milovat*. Přeložil Jan VINAŘ. 3. vyd. Praha: Nakladatelství Josefa Šimona, 1996. ISBN 80-85637-26-x.

\*HANVEY, Ch., PHILPOT, T.: *Practising social work*. 1. vyd. Londýn: Routledge, 1993. ISBN 9780415092371. Cit. dle MATOUŠEK, O.: *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

HENDL, J.: *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

KOPŘIVA, K.: *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-429-x.

MATOUŠEK, O.: *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O.: *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

NAVRÁTIL, P., MUSIL, L.: *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. Sborník prací Fakulty sociálních studií brněnské Univerzity. Brno: Fakulta sociálních studií MU Brno, 2000.

OULÍK, J.: *Bez lásky k člověku se sociální práce dělat nedá*. Deník.cz [online]. 2015 [cit. 15.02.2020]. Dostupné na WWW: <<https://www.denik.cz/ekonomika/bez-lasky-k-cloveku-se-socialni-prace-delat-neda-20150430.html>>.

ŘEZNIČEK, I.: *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1994. ISBN 80-85850-00-1.

SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR [online]. Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR. 2006. [cit. 02.03.2020]. Dostupné na WWW: <[http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspcr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf)>.

ÚLEHLA, I.: *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 1.vyd. Písek: Renesance, 1996. ISBN 80-85850-69-9.

\*WEBB, A.L., WISTOW, G.: *Social work, social care and social planning: The personal social services since Seebohm (Social policy in modern Britain)*. Londýn: Longman. 1987. ISBN 9780582296015. Cit dle MATOUŠEK, O.: *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

\*WILENSKY, H.L., LEBEAUX, Ch.N.: *Society and social welfare: The impact of industrialization on the supply and organization of social welfare services in the United States*. New York: The Free Press, 1965. ISBN 9781125968659. Cit dle MATOUŠEK, O.: *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.

Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách, ve znění platném k 01.07. 2019 (verze 33)

## **Seznam příloh**

Příloha I.: Osnova rozhovorů

Příloha II.: Přepis rozhovoru se sociálním pracovníkem Sp1 z odboru sociálních věcí

Příloha III.: Přepis rozhovoru se sociálním pracovníkem Sp2 z odboru sociálních věcí

Příloha IV.: Přepis rozhovoru se sociálním pracovníkem Sp3 z krizového centra

Příloha V.: Přepis rozhovoru se sociálním pracovníkem Sp4 z krizového centra

Příloha VI.: Ukázka kódování

## Přílohy

### Příloha I.

#### Osnova rozhovorů

1. Jak dlouho působíte v praxi?
2. Mění se přístup sociálních pracovníků k sociální práci s časem a zkušenostmi?  
A jak tomu je/bylo u Vás?
3. Co pro Vás znamená pojem pomoc z lásky?
4. Co si představujete pod pojmem profesionalita v sociální práci?
5. Kde spatřujete zásadní rozdíly mezi pomocí z lásky a profesionálním přístupem?
6. Jsou oba přístupy rovnocenné?
7. Myslíte si, že jsou cílové skupiny, u nichž je možné počítat pouze s profesionálním přístupem, přestože sociální pracovník dělá svou práci rád?
8. Kdy podle Vás může vznikat napětí mezi profesionalitou a pomocí z lásky?  
V jakých případech?
9. Jakou roli sehrává škola v tom, jak budeme později pracovat?
10. Profesionální přístup lze vystihnout heslem: pomůžeme Ti v záležitostech, které nedokážeš zvládnout sám bez pomoci, podpory či rady, ale nebudeme nic dělat za Tebe, pokud víme, že to dokážeš. Cítíte z tohoto tvrzení lásku?
11. Co klienti na základě Vašich zkušeností více preferují?

### Příloha II.

#### Přepis rozhovoru se sociálním pracovníkem Sp1 z oboru sociálních věcí

DP: *Jak dlouho působíte v praxi?*

Sp1: *„Od roku 2007, ale mezitím jsem byla 5 let na mateřské dovolené. Pracovala jsem po celou dobu na odboru sociálních věcí, ale na jiných agendách. Zprvu jsem dělala dávky pro zdravotně postižené. Poté jsem dělala sociálně právní ochranu dětí a nakonec pracuji jako sociální pracovníce pro dospělé a veřejné opatrovnictví.“*

DP: *Mění se přístup sociálních pracovníků k sociální práci s časem a zkušenostmi? A jak tomu je/bylo u Vás? Myslím z hlediska přístupu profesionálního a pomoci z lásky.*

Sp1: „Prvotně byl člověk určitě důvěřivější a neuměl rozeznávat to, co mu klient tvrdí. Nicméně takový ten prvotní zájem o klienta a obecně o to pomáhat lidem si snažím udržet i doposud. A myslím si, že se mi to daří. Z každého drobného úspěchu je potřeba se radovat a dosáhnout naplnění. To šlo ze začátku samozřejmě lépe. Bohužel s každým neúspěchem, co přichází, to jde hůř a hůř pořád v tu naši práci důvěřovat, ale člověk, kterej to bere jako poslání, si to udrží, alespoň já to tak mám.“

**DP: Co pro Vás znamená pojem pomoc z lásky v sociální práci?**

Sp1: „Já si pod tím představím nezištnou pomoc, kterou bych určitým způsobem měla zahrnout do svého profesionálního přístupu. Avšak abych byla upřímná, pojem pomoc z lásky si nedokážu specifičtěji popsat. Nějakým způsobem si pod tím něco představím, ale je to spíše abstraktní pocit nežli nějaká definice.“

**DP: Co si představujete pod pojmem profesionalita v sociální práci?**

Sp1: „Určitě je to o tom rozumět problémům svých klientů. Předávat jim pocit důvěry a toho, že se svěřili těm pravým a že mu s tím dokážeme pomoci. Z druhé stránky věci je to určitě schopnost sociálního pracovníka udržovat si určité hranice. Myslím to tak, že si nepřipustím klientův problém do mého soukromého života. Určitě se nenechám zatáhnout do mého osobního života. Klienti se o to občas pokouší, takže je dobré dávat si na tohle opravdu pozor. Důležité je rozpoznat, kdy námi chce klient manipulovat. Samozřejmě v průběhu praxe si už umíme tohle ohlídat.“

**DP: Kde spatřujete zásadní rozdíly mezi pomocí z lásky a profesionálním přístupem?**

Sp1: „Nevím, jestli odpovím dobře, ale u té pomoci z lásky to může být hodně dané rozpoložením sociálního pracovníka, například jak vnímá daného klienta. Může se stát, že nějaký klient je pracovníkovi milejší, nebo naopak přijde někdo, ke komu tu empatii cítit nebude. A tak se může stát, že pokud tam mám pouze tu pomoc z lásky, tak se některým klientům budu věnovat víc, když bych neměla. Pokud bych byla jenom ta velká pomocnice z lásky, tak by mě třeba spousta věcí hodně trápilo, že třeba nemůžu pomoci všem nebo že toho tolik nestihnu nebo že bych tu práci měla dělat lépe. S tím se ale setkávám i teď, kdy občas ten pocit mám. Ale myslím si, že je to dobře. Pokud bychom byli spokojeni se vším, co jsme kdy udělali bez nějakého progresu, tak se velmi rychle může stát, že jako sociální pracovníci budeme k ničemu a těm klientům nebudeme moci dobře pomáhat. Proto ta profesionalita a pomoc z lásky jde ruku v ruce. Potřeba je obojí.“

**DP: Jsou oba přístupy rovnocenné?**

Sp1: „Určitě je potřeba mít oba, ale rozhodně nemůžeme ustupovat z té profesionality. Ta by měla být podle mého názoru pořád v popředí. Ono dělat pomáhající profesi bez té vnitřní lásky k druhým by asi nešlo. A je jedno, jak si to pojmenujeme, jestli pomoc z lásky nebo soucit či empatie. A to také pak souvisí s tou profesionalitou, využít tyto předpoklady osobnosti k té produktivní pomoci, to je ta profesionalita.“

**DP: *Myslíte si, že jsou cílové skupiny, u nichž je možné počítat pouze s profesionálním přístupem, přestože sociální pracovník dělá svou práci rád?***

**Sp1:** „Myslím si, že by neměla být. Už jen z toho důvodu, že je pro mě láska i profesionalita neoddělitelná. Samozřejmě klient od klienta se liší a je těžké s některými pracovat. A tak se více upínáte na tu profesionalitu, ale láska nikdy nemizí.“

**DP: *Kdy podle Vás může vznikat napětí mezi profesionalitou a pomocí z lásky? V jakých případech?***

**Sp1:** „Možná je to právě ten případ, kdy ten sociální pracovník nemá čas ani tu kapacitu. Ten sociální pracovník by moc chtěl se tomu klientovi věnovat dál a více, ale bohužel to z hlediska času a nějaký pracovní výkonnosti nejde. To napětí tam právě vidím u toho pracovníka, kdy on chce klientovi pomoci víc a pořád, ale nejde to. Ať už z osobních či profesionálních důvodů. Vidím zde osobní napětí mezi tím, co musím a co bych chtěl. Stává se to v případech, kdy ten sociální pracovník nemá ten případ ještě vyřešený, ale zároveň vedení už na něj tlačí, aby se ten pracovník pohnul dál k jiným případům. V ideálním světě sociální práce by se tohle stávat nemělo, vždy je pro nás klient prioritou, ale bohužel praxe je jiná.“

**DP: *Jakou roli sehrává škola v tom, jak budeme později pracovat?***

**Sp1:** „Myslím si, že víc než ta škola je důležitější to, že se ten člověk chce sám vzdělávat a jít si za tím, co ho v životě bude naplňovat. Já jsem vystudovala sociálně zdravotní fakultu, měli jsme samozřejmě náhled do těch všech oblastí té praxe, byla jsem rok v zahraničí, ale neměla jsem vůbec žádnou reálnou představu o tom, jak to vlastně v práci sociálního pracovníka chodí. Stejně se člověk musí naučit všechno znovu. Nemyslím si, že právě škola je to stěžejní, co vás nějakým způsobem zformuje do tohoto světa pomáhajících profesí.“

**DP: *Profesionální přístup lze vystihnout heslem: Pomůžeme Ti v záležitostech, které nedokážeš zvládnout sám bez pomoci, podpory či rady, ale nebudeme nic dělat za Tebe, pokud víme, že to dokážeš. Cítíte z tohoto tvrzení lásku?***

**Sp1:** „Já myslím, že i to je láska. Protože to je tím naším úkolem, pomoci klientovi, aby si dokázal pomoci sám. Ale bohužel ne vždy je to možné. Já mám tu tendenci ty klienty více kontrolovat a nějak to s nimi dokončit, protože mám většinou klienty, kterým se těžko věří v tomhle ohledu. A pak je úžasný, kdy s tou mírnou dopomocí to dovedeme do toho zdárného konce. Samozřejmě jsou ale i ti, kteří to bohužel nezvládnou.“

**DP: *Co klienti na základě Vašich zkušeností více preferují?***

**Sp1:** „Já myslím, že očekávají obojí. Očekávají to, že jim perfektně poradíme a i že je určitě chápeme. Většinou klienti nevidí své chyby a čekají, že přijdou, řeknou svůj problém, jak jim někdo ublížil, a očekávají, že my půjdeme, vyřešíme to za jedno sezení a bude problém vyřešen.“



### **Příloha III.**

#### **Přepis rozhovoru se sociálním pracovníkem Sp2 z odboru sociálních věcí**

**DP: *Jak dlouho působíte v praxi?***

*Sp2: „V praxi působím 20 let. Vystřídala jsem toho více. Začínala jsem jako sociální pracovníce v azylovém domě pro matky s dětmi v Českých Budějovicích. Z Českých Budějovic jsem přešla do Písku, kde jsem pracovala v Arkádě jako sociální pracovníce a později jako vedoucí kontaktního centra pro narkomany. Po mateřské dovolené jsem pracovala v dětském diagnostickém ústavu jako sociální pracovníce. A pak jsem se přesunula na úřad, kde jsem pracovala jako sociální pracovníce pro dospělé. Po druhé mateřské jsem se na úřad vrátila a pracuji jako kurátorka pro děti a mládež v rámci sociálně právní ochrany dětí.“*

**DP: *Mění se přístup sociálních pracovníků k sociální práci s časem a zkušenostmi? A jak tomu je/bylo u Vás? Myslím z hlediska přístupu profesionálního a pomoci z lásky.***

*Sp2: „Člověk si je samozřejmě v průběhu let jistější. To samozřejmě souvisí se získáváním zkušeností v průběhu jeho praxe. To, co je pro mě určité výhodou při práci s dětskými klienty je to, že mám sama děti. To právě mohu dobře porovnat, protože když jsem pracovala v azylovém domě pro matky s dětmi, tak jsem ještě děti neměla. Takže ty zkušenosti, jak už jsem řekla, přichází postupem času. Samozřejmě je tu i druhá stránka věci, kdy se člověk stává rigidnější. Vidí věci realističtěji než v těch začátcích. My jako sociální pracovníci se musíme vzdělávat, já právě docházím na kurz psychoterapie, abych s klienty mohla pracovat terapeutičtěji, takže pokud si člověk tu rigiditu uvědomuje, může s ní dobře pracovat.“*

**DP: *Co pro Vás znamená pojem pomoc z lásky v sociální práci?***

*Sp2: „Já to chápu jako podmnožinu té profesionální pomoci, bez které by nejspíš nešlo navázat vůbec s tím klientem nějaký vztah. Také to pro mě znamená nějakou určitou osobnost sociálního pracovníka. Jeho charakter, chování vůči klientům a hlavně taky to, jak svou práci bere. Jestli ho to baví, naplňuje nebo je to spíš jen prostředek pro vydělávání peněz.“*

**DP: *Co si představujete pod pojmem profesionalita v sociální práci?***

*Sp2: „Pro mě je to jednání v nějakých zákonných mantinelech a samozřejmě udržení nějakých hranic při komunikaci s klientem. Při pravidelném kontaktu s klientem neřešit sebe, ale soustředit se výhradně na klientův problém. A když mluvím o tom udržování hranic, tak vzhledem k tomu, že pracuji s pubescentními a adolescentními klienty, tak to pro mě znamená například nezvyšovat na ně hlas ve chvíli, kdy tu potřebu mám.“*

**DP: *Kde spatřujete zásadní rozdíly mezi pomocí z lásky a profesionálním přístupem?***

Sp2: „Já tu pomoc z lásky vnímám jako pomoc bez hranic, kdy vlastně pomáháme více, než je v našich silách, a ztrácíme tím naši integritu. A právě proto bychom ji měli ohraničit tím profesionálním způsobem, abychom tomu člověku dokázali vůbec pomoci. Jedno bez druhého asi nemůže fungovat.“

DP: **Jsou oba přístupy rovnocenné?**

Sp2: „Tyto pojmy bych možná dala i do rovnováhy, potřeba je rozhodně obojí. Ale z vlastní zkušenosti znám sociální pracovníky, kteří do toho jdou pouze s tou láskou a ať se to zdá jakkoliv přitažlivé, tak je to spíš ke škodě. Ale mít pouze profesionalitu také není dobře, protože to pak většinou bývá tak, že sociální pracovníci tu svou profesi opouští, protože už z toho nemají to naplnění.“

DP: **Myslíte si, že jsou cílové skupiny, u nichž je možné počítat pouze s profesionálním přístupem, přestože sociální pracovník dělá svou práci rád?**

Sp2: „Nenapadá mě snad ani jedna taková skupina. A to jsem jich dost prošla. Možná mě napadá nějaká administrativní práce, kdy se jedná o nějaké správní řízení, kdy sociální pracovnice vyplňují administrativu, ale pokud je to práce mezi lidmi. Mezi sociálním pracovníkem a klientem, tak si myslím, že se tam vždy oba přístupy objeví.“

DP: **Kdy podle Vás může vznikat napětí mezi profesionalitou a pomocí z lásky? V jakých případech?**

Sp2: „Možná tehdy, kdy pracovník používá svoje stereotypy při práci, kdy mě napadá jeden příklad. Sociální pracovník vystoupí z té profesionality a ocitá se spíše v té rodičovské roli. A třeba na toho klienta zvýší hlas, jak jsem už dříve zmiňovala, tak to si myslím, že je špatně. A právě dochází ke kolizi v tom vztahu toho klienta s pracovníkem. Pracovník mu chce říct, hele tvoje chování se mi nelíbí, záleží mi na tobě, ale samozřejmě tohle není úloha sociálního pracovníka. Nicméně já tam to napětí cítím hodně, protože já sama mám dvě děti a pak s dětmi vlastně pracuji, takže se mi tam občas promítne ta role toho rodiče, co v sobě mám, ale snažím se, abych to měla pouze v hlavě a nepředávala to do té práce s klientem. Člověk by na sobě měl pracovat právě pro to, aby k tomu napětí nedocházelo. Zároveň si ale myslím, že je to normální proces člověka, kdy vlastně sám v sobě hledá tu správnou cestu těch jeho morálních hodnot s tou profesionalitou a danými pravidly.“

DP: **Jakou roli sehrává škola v tom, jak budeme později pracovat?**

Sp2: „Já bych to hodnotila jako minimální vliv. Určitě vám to dá nějaký zákonný základ, ale je to spíše formální záležitost. I když jsem samozřejmě studovala dál i při práci, ale vždycky jsem to brala jako určitou nadstavbu, kterou dělám pro sebe. Myslím si, že sociálního pracovníka nejvíce formuje jeho osobnost a hlavně praxe, kterou si sám odžije.“

DP: **Profesionální přístup lze vystihnout heslem: Pomůžeme Ti v záležitostech, které nedokážeš zvládnout sám bez pomoci, podpory či rady, ale nebudeme nic dělat za Tebe, pokud víme, že to dokážeš. Cítíte z tohoto tvrzení lásku?**

Sp2: „Nevím, jestli v tom cítím úplně lásku, ale cítím v tom jeden z principů sociální práce. Člověk si má nejprve pomoci sám, pak rodina, komunita a ten poslední je pak ten sociální pracovník, který se

*snaží ukázat mu tu cestu. Z toho je zřejmé, že my přicházíme až po takové době, kdy ten klient potřebuje velkou část té naší podpory.“*

**DP: *Co klienti na základě Vašich zkušeností více preferují?***

*Sp2: „Vnímám, že očekávají obojí. Očekávají individuální přístup k té jejich situaci a to by mělo být i jednou ze zásad sociálního pracovníka. Obecně si myslím, že očekávají co nejvíc a tam by měla nastoupit ta profesionalita, která by to nějakým způsobem měla zkorigovat.“*

## **Příloha IV.**

### **Přepis rozhovoru se sociálním pracovníkem Sp3 z krizového centra**

**DP: *Jak dlouho působíte v praxi?***

*Sp3: „Od roku 2010 nebo devět. Asi kolem 11 let. Myslím si, že v roce 2009 jsem založil krizové centrum a od začátku tam pracuji jako sociální pracovník. Ze začátku jsem pracoval s oběťmi trestných činů a v krizovém poradenství. Pak jsem se naučil i krizovou intervenci a celou dobu jsem dělal odborné sociální poradenství. A poslední čtyři roky pracuji s agresory.“*

**DP: *Mění se přístup sociálních pracovníků k sociální práci s časem a zkušenostmi? A jak tomu je/bylo u Vás? Myslím z hlediska přístupu profesionálního a pomoci z lásky.***

*Sp3: „Určitě. Ano, mění. U mě se rozhodně měnil. Na začátku se jednalo až o naivitu a potřebu všem pomáhat, která se časem proměnila na to, uvědomit si svoje vlastní hranice a mantinely, za který nechci jít s klientama a přitom odvádět tu nejlepší sociální práci.“*

**DP: *Co pro Vás znamená pojem pomoc z lásky v sociální práci?***

*Sp3: „Úplně jako první si představím kytičkovanou paní, co bude chtít všechny zachránit, ale taky si představím, že pro spoustu lidí je to právě to poslání. Je to ten důvod, proč to dělají za ty mizerný peníze. Takže pro mě dneska, když se řekne, jestli to děláme z lásky, tak ano, děláme. A je to ten důvod, proč chceme pomáhat ostatním.“*

**DP: *Co si představujete pod pojmem profesionalita v sociální práci?***

*Sp3: „Představuje to pro mě úplně vrchol celý té pyramidy, co by měl sociální pracovník mít. Za mě osobně je to vlastně nejvyšší, který by se měla vždycky podřídít i moje osobnost, abychom za každou cenu, i když nám není dobře. Máme sami svoje problémy, tak ve chvíli, kdy přijde klient, tak abychom uměli přepnout a být naprosto profesionální. To znamená, znali jsme svoji práci, měli jsme porozumění pro toho našeho klienta a ve svý podstatě nikdy nebagatelizovali to, co klient dělá. To znamená, že profesionalitu řadím úplně nejvyšš.“*

**DP: *Kde spatřujete zásadní rozdíly mezi pomocí z lásky a profesionálním přístupem?***

Sp3: „Pokud se budeme bavit o laické pomoci z lásky, tak tam samozřejmě chybí ty základní dovednosti. Ty lidi mají obrovskou empatii, ale nemají k tomu ty dovednosti tý sociální práce nebo respektive to pomáhání a může být ve své podstatě až kontraproduktivní třeba tím, že jim ty lidi budou slibovat věci, který nejsou reálný. Pomůžeme vám s tím, ale ono to ve výsledku není třeba vůbec pravda, a kdyby ten člověk byl profesionálem a odborníkem, tak by to třeba hned věděl a mluvil by...Ono se to nezdá, oni ty nuance jsou drobný, mluvíte trošičku jinak, ale v podstatě je to obrovské rozdíl. Čím dál půjdeme v tý své práci, tak tím víc ta profesionalita bude poukazovat tím správným směrem na rozdíl od toho přístupu z lásky. To samozřejmě neznámá, že se to nedá kombinovat.“

DP: **Jsou oba přístupy rovnocenné?**

Sp3: „Ne. Pokud sociální pracovník pomáhá a dělá to s láskou, tak je to samozřejmě super, ale nesmíme to smíchat s tou profesionalitou, kterou řadím výš.“

DP: **Myslíte si, že jsou cílové skupiny, u nichž je možné počítat pouze s profesionálním přístupem, přestože sociální pracovník dělá svou práci rád?**

Sp3: „Velmi základná otázka. Já si myslím, že jsou profese... Ve všech profesích sociální práce je potřeba ta empatie, ale empatii bych nezaměňoval za lásku. Empatie ke klientovi beru jako součást profesionality sociálního pracovníka. To znamená, že pokud ta láska bude vyloženej ryzi v tom, že chci pomoci a rozdat se, tak jsou samozřejmě přitažlivější odvětví, typu postižené děti, umírající s rakovinou, samozřejmě to je víc zajímavý téma z pohledu ať už piár nebo fanrejsingu než třeba práce s drogově závislýma, alkoholikama a podobně, kde spousta lidí bude říkat, že si za to můžou sami. Zatímco ten postižený člověk se tak narodil. Ale profesionálně musím přistupovat úplně stejně a ve své podstatě bych měl být nastavenej v rámci tý své profesionality. Když to řeknu za sebe, tak bych si postižený děti nevybral, protože bych právě jim neuměl dát tu empatii a tu lásku, kterou by si určitě zasloužili. A zase někdo jinej řekne, že by nedělal s problémovýma klientama, jako dělám třeba já.“

DP: **Kdy podle Vás může vznikat napětí mezi profesionalitou a pomocí z lásky? A v jakých případech?**

Sp3: „Myslím si, že může vznikat velmi snadno. A je to právě tehdy, kdy utečeme z tý profesionality a ten problém si vztáhneme k sobě a začneme ho brát jako vlastní. To znamená, že v tomhle případě už nemůžeme oddělit hranici profesionální pomoci od toho, že za každou pomoc chci pomoci. Myslím to tak, když překročím hranice tý svojí práce a dělám něco nadstandardního, tak se to nakonec může ukázat jako kontraproduktivní. Už jen ve výsledku, kdy ten klient se může stát závislým na tom sociálním pracovníkovi. A může po něm chtít věci, který nemají už v rámci sociální práce co dělat. S tím se dostáváme zpátky na začátek, kdy ti mladí sociální pracovníci pomáhají nad rámec a neumí říct ne. Beru to ze své zkušenosti. Což dneska beru jako svoji největší výhru, že dnes to ne, už umím říct.“

DP: **Bylo těžké se to naučit?**

Sp3: „Jo. Bylo to sakra těžký. A už jen proto, že nás na to nikdo nepřipravil. Asi jsme se to učili ve škole. Asi jsem byl i na školení a na mentální hygieně. Ale tyhle školené jsem prodělal podstatně později, než bych měl. A myslím si, že by měl být víc kladený důraz právě na tuhle věc. Aby ta láska nezaslepila tu profesionalitu. Což vnímám jako celkovou potřebu přenášet i směrem ke studentům, a proto to také učim.“

DP: **Jakou roli sehrává škola v tom, jak budeme později pracovat?**

Sp3: „Rozhodně. Myslel jsem si dlouho, že ne. Ale časem jsem zjistil, že to vůbec není pravda. A myslím si, že škola i třeba směřování těch praxí, nejsou třeba vždycky k obrazu těch studentů. Ale sehrávají velkou roli, protože si student uvědomí, jakou práci by třeba dělat nechtěl a na druhou stranu, co by chtěl. A myslím si, že by se ve škole měli míchat jak odborníci z praxe, tak i ty teoretický východiska a hlavně lidé, kteří tomu rozumí po té teoretické stránce. Ale ano, za mě je škola důležitá.“

DP: **Profesionální přístup lze vystihnout heslem: Pomůžeme Ti v záležitostech, které nedokážeš zvládnout sám bez pomoci, podpory či rady, ale nebudeme nic dělat za Tebe, pokud víme, že to dokážeš. Cítíte z tohoto tvrzení lásku?**

Sp3: „Upřímně z toho cítím profesionalitu. Cítím z toho i lásku, jakože mu chceme pomoci. Samozřejmě záleží na sociální službě. Komu danou pomoc poskytujeme. Ale právě do krizové pomoci si tohle heslo dokážu představit.“

DP: **Co klienti na základě Vašich zkušeností více preferují?**

Sp3: „Záleží od služby, protože chtěl bych rozdělit, že například nízkoprahová služba s dětma, tak tam klienti určitě preferují ten osobnější přístup, tu lásku, ale pořád se tu vlastně bavíme o profesionalitě. A samozřejmě, když budu říkat v měkčích službách, jako je například pečovatelská služba, tak tam je ten osobnější přístup ke klientovi určitě potřeba, ale to je vlastně všude. Na druhou stranu si myslím, co se třeba týká odborných poradenství a podobně, tak tam klient rozhodně chce profesionalitu, samozřejmě i ten osobnější přístup. Je to vlastně podle zakázky klienta. Pokud se jedná o terapeutickou část a jedná se o práci s klientem v rámci dětí nebo seniorů, tak si myslím, že tam je to hodně o tom přístupu... Já bych nepoužíval to slovo láska, protože je to pro mě stejné jako profesionalita. A pokud si klient přijde pro radu v té poradenské činnosti, tak chce samozřejmě tu profesionalitu. Ale ve výsledku si myslím, že se to zase spojí do toho slova profesionalita.“

## **Příloha V.**

### **Přepis rozhovoru se sociálním pracovníkem Sp4 z krizového centra**

DP: **Jak dlouho působíte v praxi?**

Sp4: „V praxi působím od roku 2016. Studovala jsem na Teologické fakultě v Českých Budějovicích bakaláře a pak magistra, takže nejdřív sociální a charitativní práce a pak etika v sociální práci. Teď pracuji v krizovém centru.“

DP: **Mění se přístup sociálních pracovníků k sociální práci s časem a zkušenostmi? A jak tomu je/bylo u vás? Myslím z hlediska přístupu profesionálního a pomoci z lásky.**

Sp4: „Určitě. Já bych řekla, že ze začátku je to hodně o teorii. Záleží taky podle mě na tom, jestli už má třeba člověk nějakou osobní zkušenost. Nebo jestli je někde jako dobrovolník. Vidím, že to byla hodně teorie, že člověk se snažil držet toho, co se naučil ve škole a že to tak nějak jakoby poměřoval a že s každým klientem a s každou situací, která přišla v praxi, se ten postoj vlastně měnil. Já jsem to měla tak, že umím už rychleji reagovat, víc improvizovat v nějakých situacích. Nesoustředím se na postup, nebo jak by měl ten rozhovor vypadat. Jak se má začít a jak se má ukončit. Jestli pořád kladu ty otevřené otázky. Spíš se soustředím na toho člověka, na tu jeho osobnost. A potom to má člověk už intuitivně s tou praxí zažitý.“

DP: **Co pro Vás znamená pojem pomoc z lásky?**

Sp4: „Pomoc z lásky pro mě znamená nějakou vnitřní motivaci pro toho pracovníka, protože si myslím, že v sociální práci je potřeba, aby tohle člověk měl. Myslím si, že ty lidi, kteří nechtějí pomáhat z lásky druhému člověku, tak tu práci hodně střídají nebo vyhoří a odejdou. A pokud to ten člověk dělá z toho přesvědčení, naplnění a té lásky, tak u toho vydrží déle. Takže pro mě je to nějaká motivace. Vůbec nějaký smysl, proč tuhle práci dělám.“

DP: **Co si představujete pod pojmem profesionalita v sociální práci?**

Sp4: „Tak profesionalita pro mě znamená nějaký postoj nebo soubor znalostí a dovedností sociálního pracovníka. Je to něco, co ostatní nemají a co ten klient po tom sociálním pracovníkovi vyžaduje. Je to něco, co nemůže najít u své rodiny, psychoterapeuta, psychologa, kamaráda, ale je to něco, co vlastně může najít u toho sociálního pracovníka. Myslím si, že v sociální práci se hodně klade důraz na profesionální přístup. Nicméně si nemyslím, že v té praxi je to pak využitelné. Podle mého názoru si myslím, že sociální pracovník nemůže s klientem jednat až tak profesionálně, jako by například jednal někde na univerzitě, protože by si s tím klientem nevytvořil takový vztah. Pro mě je profesionalita odbornost a úplně si nemyslím, že pro všechny klienty by ta odbornost byla srozumitelná. Ale určitě si myslím, že profesionalita to místo v sociální práci má a mělo by to být nějaké to chování nebo ten přístup k těm klientům.“

DP: **Kde spatřujete zásadní rozdíly mezi pomocí z lásky a profesionálním přístupem?**

Sp4: „Já bych řekla, že rozdíly jsou třeba jak přistupovat ke klientovi. Jestli k němu přistupovat jako partner, člověk na stejné úrovni, anebo jestli k němu přistupovat jako někdo, kdo mu dává rady. Třeba u nás nebo já, jak pracuji v tom dlouhém poradenství nebo v odborném sociálním poradenství, tak je to hodně znát a setkávám se s tím často. Jestli teda mám klientovi jenom naslouchat a být tady pro něj, když má třeba nějaké finanční problémy. Tady bych to spíš viděla jako

*tu pomoc z lásky, že tam jsem a nepřináším mu nic odborného. Anebo jestli mu teda jakoby dát nějakou tu odbornou radu, nebo jaký jsou možnosti řešení jeho situace, a jak třeba může nebo za jakých podmínek mít insolventi. Tady bych vystupovala v té roli víc jako profesionál. Takže mi přijde, že to je ten rozdíl hodně o přístupu k člověku, o tom třeba, jakým způsobem s ním komunikujeme o tom, jaký si nastavíme hranice, jestli třeba s klienty jsou přípustný nějaký doteky nebo jestli jim tykáme, vykáme a podle mě i zásadní vliv, s jakou cílovou skupinou pracujeme a v jakém typu služby pracujeme, protože když k nám přichází klient do poradny sem, tak jako teď mu nebudeme podávat ruku v rámci hygieny, ale normálně bychom mu vykali. Bylo by to na nějaký úrovni v nějakých hranicích, ale kdybych pracovala jinde, třeba v nízkoprahovém zařízení, těžko bych všem klientům vykala a chtěla, aby všichni vykali mně, asi by to tam bylo trochu jinak. Takže si myslím, že rozdíl je v přístupu ke klientovi v tom, jak s ním komunikujeme a jak máme nastavený hranice, třeba i v tom, jak je pro nás důležitý mít nějaká pravidla nebo nějaký postupy.“*

**DP: Jsou oba přístupy rovnocenné?**

*Sp4: „Já si myslím, že jo, že to je stránka jedný mince, a že je potřeba v praxi být jako profesionál, tak i se koukat lidsky. Úplně moc nefandím sociální práci na hodně vědecky postavený bázi. Což třeba se teďka dozvídám při svém doktorandském studiu, kde se hodně bazíruje na člancích a na výzkumech, a prostě sociální práce nebude mít stejný výsledky. Ty tvrdý data má nějaká jiná věda, jinej obor například: neurobiologie nebo psychoterapie, kde můžete něco měřit. Takže si myslím, že se děje to, že v praxi, co jsou pracovníci, tak ty se víc přikláníš k tomu trochu pohledu na člověka, a že spíš ta láska. Pomoc, to partnerství a pak třeba ty, co se věnujou vědecký kariéře, se spíš zaměřujou jako ta sociální práce, jako ta profese, a že jako pak můžou pak pohledy docházet k jinýmu závěru. Což za mě není úplně šťastný. Určitě by mělo docházet k nějakýmu protnutí.“*

**DP: Myslíte si, že jsou cílové skupiny, u nichž je možné počítat pouze s profesionálním přístupem, přestože sociální pracovník dělá svou práci rád?**

*Sp4: „Myslím si, že jsou určitě cílový skupiny, u kterých se spíš jakoby setkáme s tímhle tím profesionálním přístupem. Myslím si, že to záleží na tom, která to je, pokud to budou dospělí než děti a senioři, jsme to typicky my, ambulantní poradna nějakýho odbornýho sociálního poradenství, a pak si myslím že to můžou být probační a mediační služba asi možná na úřadech – úřad práce nebo jako na městech, tam chodí klienti, tak pokud ta služba je taková, že se poskytne nějaký základní poradenství a doprovodí se klient nebo se pošle někam jinam, čistě z hlediska toho, že na úřadu tuto službu neposkytují, tak si myslím, že to bude vypadat víc profesionálně než v cílový organizaci.“*

**DP: Kdy podle Vás může vznikat napětí mezi profesionalitou a pomocí z lásky? V jakých případech?**

*Sp4: „No tak určitě tam vznikat může a podle mě může vznikat právě třeba u každýho pracovníka, když si není jistej, jak má ke klientovi přistupovat, potom určitě může vznikat na základě toho, v jaký organizaci pracovník pracuje, protože tam má každá organizace vnitřní pravidla, má nastavený postupy, jak se s těma klientama pracuje, a pokud třeba jsou více formální a víc jsou třeba profesionální nebo profesionalizovaný a ten pracovník by spíš chtěl dávat do toho tu svoji osobnost.“*

*Tak to si myslím, že by mohl být jako nějaký konflikt nebo potom, když přijde klient a chce nějaký kontakt víc na té lidský úrovni nebo na nějaký bližší a osobní, tak třeba ten pracovník s tím může taky zápasit. A taky podle mě rozhoduje, jaký požadavky dávají vzdělavatelé, k čemu vlastně jsou ty pracovníci „vychovávaní“ během toho studia, jestli teda jsou to spíš standardy, je to spíš nějaká metoda, je to spíš nějaký postup a klient je opravdu ten formální partner, kterého my jako odborníci něčím provádíme, anebo je to spíš jako ten člověk v nešťastných nebo nepříznivých situacích, který žádá naši podporu jako člověka, ale nepotřebuje ten náš expertní názor nebo profesní chování. A to si myslím, že hodně ovlivňuje přístup.“*

**DP: *Jakou roli sehrává škola v tom, jak budeme později pracovat?***

*Sp4: „Jak jsem říkala, sehrává hodně, má výraznou roli, protože když se člověk vydává studovat, tak většinou nic moc neví, co ta sociální práce je. Myslím si, že hodně lidí ví, co sociální práce je, pokud s tím mají osobní zkušenost nebo pokud znají někoho ze svého okolí, kdo už využil sociální práci nebo sociální službu. Kdo jiný by měl toho budoucího sociálního pracovníka naučit, co to je, co to obnáší a jak k tomu klientovi přistupovat. Já si myslím, jak skladba předmětu, tak přístup učitelů, tak celkově nějaký prostor pro vyjádření těch studentů, jakýma projdou praxema, tohle všechno zásadně ovlivňuje sociálního pracovníka. My tady máme kolegy i z jiných fakult vysokých škol, tak to vidíme, že třeba máme kolegyni z jiné univerzity a ti měli skladbu předmětu úplně jinou, a jsou viditelné rozdíly.“*

**DP: *Profesionální přístup lze vystihnout heslem: Pomůžeme Ti v záležitostech, které nedokážeš zvládnout sám bez pomoci, podpory či rady, ale nebudeme nic dělat za Tebe, pokud víme, že to dokážeš. Cítíte z tohoto tvrzení lásku?***

*Sp4: „Lásku úplně ne, řekla bych spíš jako trochu nějakou podporu za nějaké podmínky, ale lásku úplně ne.“*

**DP: *A souhlasíte s tím, že lze profesionální přístup takhle vystihnout?***

*Sp4: „Jo, to asi jo, s tímhle souhlasím.“*

**DP: *Co klienti na základě Vašich zkušeností více preferují?***

*Sp4: „Spíše preferují můj profesní přístup, ne teda všichni, protože také záleží, jakou cílovou skupinu lidí máte. Klienti by byli nejradši, kdyby přišli za sociálním pracovníkem, řekli mu svoje problémy a vy byste to za něj měli vyřešit. A klient by odcházel s čistou hlavou a bez problémů.“*

## **Příloha VI.**

### **Ukázka kódování**

#### ***Láska***

*Sp1: „...Nicméně takový ten prvotní zájem o klienta a obecně o to pomáhat lidem si snažím udržet i doposud. Člověk, kterej to bere jako poslání, si to udrží, alespoň já to tak mám...“*



- Sp1: „...Já si pod tím představím nezištnou pomoc. Avšak abych byla upřímná, pojem pomoc z lásky si nedokážu specifičtěji popsat. Nějakým způsobem si pod tím něco představím, ale je to spíše abstraktní pocit nežli nějaká definice...“
- Sp1: „...Nevím, jestli odpovím dobře, ale u té pomoci z lásky to může být hodně dané rozpoložením sociálního pracovníka, například jak vnímá daného klienta. Může se stát, že nějaký klient je pracovníkovi milejší nebo naopak přijde někdo, ke komu tu empatii cítit nebude. A tak se může stát, že pokud tam mám pouze tu pomoc z lásky, tak se některým klientům budu věnovat víc, i když bych neměla. Pokud bych byla jenom ta velká pomocnice z lásky, tak by mě třeba spousta věcí hodně trápilo, že třeba nemůžu pomoci všem nebo že toho tolik nestihnu nebo že bych tu práci měla dělat lépe....“
- Sp1: „...Proto ta profesionalita a pomoc z lásky jde ruku v ruce. Potřeba je obojí...“
- Sp1: „...Ono dělat pomáhající profesi bez té vnitřní lásky k druhým by asi nešlo. A je jedno jak si to pojmenujeme, jestli pomoc z lásky nebo soucit či empatie...“
- Sp1: „...Už jen z toho důvodu, že je pro mě láska i profesionalita neoddělitelná. Samozřejmě klient od klienta se liší a je těžké s některými pracovat. A tak se více upínáte na tu profesionalitu, ale láska nikdy nemizí...“
- Sp1: „...Já myslím, že i to je láska. Protože to je tím naším úkolem, pomoci klientovi, aby si dokázal pomoci sám...“
- Sp2: „...Já to chápu jako podmnožinu té profesionální pomoci, bez které by nejspíš nešlo navázat vůbec s tím klientem nějaký vztah. Také to pro mě znamená nějakou určitou osobnost sociálního pracovníka. Jeho charakter, chování vůči klientům a hlavně taky to, jak svou práci bere. Jestli ho to baví, naplňuje nebo je to spíš jen prostředek pro vydělávání peněz...“
- Sp2: „...Já tu pomoc z lásky vnímám jako pomoc bez hranic, kdy vlastně pomáháme více, než je v našich silách, a ztrácíme tím naši integritu...“
- Sp2: „...Tyto pojmy bych možná dala i do rovnováhy, potřeba je rozhodně obojí. Ale z vlastní zkušenosti znám sociální pracovníky, kteří do toho jdou pouze s tou láskou a ať se to zdá jakkoliv přitažlivé, tak je to spíš ke škodě...“
- Sp2: „...Pracovník mu chce říct, hele tvoje chování se mi nelíbí, záleží mi na tobě, ale samozřejmě tohle není úloha sociálního pracovníka...“
- Sp2: „...Nevím, jestli v tom cítím úplně lásku, ale cítím v tom jeden z principů sociální práce...“
- Sp2: „...Z toho je zřejmé, že my přicházíme až po takové době, kdy ten klient potřebuje velkou část té naší podpory...“
- Sp2: „...Očekávají individuální přístup k té jejich situaci a to by mělo být i jednou ze zásad sociálního pracovníka...“
- Sp3: „...Na začátku se jednalo až o naivitu a potřebu všem pomáhat...“
- Sp3: „...Úplně jako první si představím kytičkovanou paní, co bude chtít všechny zachránit, ale taky si představím, že pro spousta lidí je to právě to poslání. Takže pro mě dneska, když se řekne, jestli to děláme z lásky, tak ano, děláme. A je to ten důvod, proč chceme pomáhat ostatním...“
- Sp3: „...měli jsme porozumění pro toho našeho klienta a ve svý podstatě nikdy nebagatelizovali to, co klient dělá...“

Sp3: „...Pokud se budeme bavit o laické pomoci z lásky, tak tam samozřejmě chybí ty základní dovednosti. Ti lidi mají obrovskou empatii, ale nemají k tomu ty dovednosti...“

Sp3: „...Čím dál půjdeme v tý své práci, tak tím víc ta profesionalita bude poukazovat tím správným směrem na rozdíl od toho přístupu z lásky. To samozřejmě neznámá, že se to nedá kombinovat...“

Sp3: „...Pokud sociální pracovník pomáhá a dělá to s láskou, tak je to samozřejmě super, ale nesmíme to smíchat s tou profesionalitou, kterou řadím výš...“

Sp3: „...Ve všech profesích sociální práce je potřeba ta empatie, ale empatii bych nezaměňoval za lásku...“

Sp3: „...To znamená, že pokud ta láska bude vyloženě ryzi v tom, že chci pomoci a rozdat se...“

Sp3: „...Když to řeknu za sebe, tak bych si postižený děti nevybral, protože bych právě neuměl jim dát tu empatii a tu lásku, kterou by si určitě zasloužily...“

Sp3: „...Aby ta láska nezaslepila tu profesionalitu...“

Sp3: „...Cítím z toho i lásku, jakože mu chceme pomoci...“

Sp3: „...Záleží od služby, protože chtěl bych rozdělit, že například nízkoprahová služba s dětma, tak tam klienti určitě preferují ten osobnější přístup, tu lásku...“

Sp3: „...Já bych nepoužíval to slovo láska, protože je to pro mě stejné jako profesionalita...“

Sp4: „...Nebo jestli je někde jako dobrovolník...“

Sp4: „...Pomoc z lásky pro mě znamená nějakou vnitřní motivaci pro toho pracovníka...“

Sp4: „...A pokud to ten člověk dělá z toho přesvědčení, naplnění a té lásky, tak u toho vydrží déle. Takže pro mě je to nějaká motivace. Vůbec nějaký smysl, proč tuhle práci dělám...“

Sp4: „...Jestli k němu přistupovat jako partner...“

Sp4: „...Jestli teda mám klientovi jenom naslouchat a být tady pro něj, když má třeba nějaké finanční problémy. Tady bych to spíš viděla jako tu pomoc z lásky...“

Sp4: „...v praxi co jsou pracovníci, tak ty se víc přikláníš k tomu trošku pohledu na člověka, a že spíš ta láska...“

Sp4: „...Lásku úplně ne, řekla bych spíš jako trochu nějakou podporu za nějaké podmínky, ale lásku úplně ne...“

## **Zkušenosti**

Sp1: „...Prvotně byl člověk určitě důvěřivější a neuměl rozeznávat to, co mu klient tvrdí. Nicméně takový ten prvotní zájem o klienta a obecně o to pomáhat lidem si snažím udržet i doposud...“

Sp1: „...neúspěchem, co přichází, to jde hůř a hůř, pořád v tu naši práci důvěřovat, ale člověk, kterej to bere jako poslání, si to udrží, alespoň já to tak mám...“

Sp1: „...Samozřejmě v průběhu praxe si už umíme tohle ohlídat...“

Sp1: „...Zpočátku jsem neměla vůbec žádnou reálnou představu o tom, jak to vlastně v práci sociálního pracovníka chodí. Stejně se člověk musí naučit všechno znovu...“

Sp2: „...Člověk si je samozřejmě v průběhu let jistější. To samozřejmě souvisí se získáváním zkušeností v průběhu jeho praxe. To, co je pro mě určitě výhodou při práci s dětskými klienty, je to, že mám sama děti. To právě mohu dobře porovnat, protože když jsem pracovala v azylovém domě pro matky

*s dětmi, tak jsem ještě děti neměla. Takže ty zkušenosti, jak už jsem řekla, přichází postupem času. Samozřejmě je tu i druhá stránka věci, kdy se člověk stává rigidnější. Vidí věci realističtější než v těch začátcích. My jako sociální pracovníci se musíme vzdělávat...“*

*Sp2: „...Něméně já tam to napětí cítím hodně, protože já sama mám dvě děti, a pak s dětmi vlastně pracuji, takže se mi tam občas promítne ta role toho rodiče, co v sobě mám, ale snažím se, abych to měla pouze v hlavě a nepředávala to do té práce s klientem. Člověk by na sobě měl pracovat právě proto, aby k tomu napětí nedocházelo. Zároveň si ale myslím, že je to normální proces člověka, kdy vlastně sám v sobě hledá tu správnou cestu...“*

*Sp2: „...Určitě vám to dá nějaký zákonný základ, ale je to spíše formální záležitost...“*

*Sp2: „...Myslím si, že sociálního pracovníka nejvíce formuje jeho osobnost a hlavně praxe, kterou si sám odžije...“*

*Sp3: „...U mě se rozhodně měnil. Na začátku se jednalo až o naivitu a potřebu všem pomáhat, která se časem proměnila na to, uvědomit si svoje vlastní hranice a mantinely...“*

*Sp3: „...Čím dál půjdeme v tý své práci, tak tím víc ta profesionalita bude poukazovat tím správným směrem na rozdíl od toho přístupu z lásky...“*

*Sp3: „...S tím se dostáváme zpátky na začátek, kdy ti mladí sociální pracovníci pomáhají nad rámec a neumí říct ne. Beru to ze své zkušenosti. Což dneska беру jako svoji největší výhru, že dnes to „ne“, už umím říct...“*

*Sp3: „... Jo. Bylo to sakra těžký. A už jen proto, že nás na to nikdo nepřipravil. Asi jsme se to učili ve škole...“*

*Sp3: „...ale sehrávají velkou roli, protože si student uvědomí, jakou práci by třeba dělat nechtěl, a na druhou stranu, co by chtěl...“*

*Sp3: „...preferují ten osobnější přístup...“*

*Sp4: „...Já bych řekla, že ze začátku je to hodně o teorii. Záleží taky podle mě na tom, jestli už má třeba člověk nějakou osobní zkušenost. Nebo jestli je někde jako dobrovolník. Spíš se soustředím na toho člověka na tu jeho osobnost. A potom to má člověk už intuitivně s tou praxí zažitý...“*

*Sp4: „...Úplně moc nefandím sociální práci na hodně vědecky postavený bázi. Což třeba se teďka dozvídám při svém doktorandském studiu, kde se hodně bazíruje na člancích a na výzkumech a prostě sociální práce nebude mít stejný výsledky...“*

*Sp4: „...A taky podle mě rozhoduje, jaký požadavky dávají vzdělavatelé, k čemu vlastně jsou ty pracovníci „vychovávání“ během toho studia...“*

*Sp4: „...Jak jsem říkala, má výraznou roli, protože když se člověk vydává studovat, tak většinou nic moc neví, co ta sociální práce je. Myslím si, že hodně lidí ví, co sociální práce je, pokud s tím mají osobní zkušenost nebo pokud znají někoho ze svého okolí, kdo už využil sociální práci nebo sociální službu. Já si myslím jak skladba předmětu, tak přístup učitelů, tak celkově nějaký prostor pro vyjádření těch studentů jakýma projdou praxema, tohle všechno zásadně ovlivňuje sociálního pracovníka. My tady máme kolegy i z jiných fakult vysokých škol, tak to vidíme, že třeba máme kolegyni z jiné univerzity a ty měli skladbu předmětu úplně jinou, a jsou viditelné rozdíly...“*

## **Důvěra**

*Sp1: „...Prvotně byl člověk určitě důvěřivější a neuměl rozeznávat to, co mu klient tvrdí...“*

*Sp1: „...Bohužel s každým neúspěchem, co přichází, to jde hůř a hůř, pořád v tu naši práci důvěřovat...“*

*Sp1: „...Předávat jim pocit důvěry a toho, že se svěřili těm pravým a že mu s tím dokážeme pomoci...“*

*Sp1: „...mám většinou klienty, kterým se těžko věří v tomhle ohledu...“*

*Sp2: „...navázat vůbec s tím klientem nějaký vztah...“*

*Sp2: „...Jeho charakter, chování vůči klientům a hlavně taky to, jak svou práci bere...“*

*Sp2: „...Pracovník mu chce říct, hele tvoje chování se mi nelíbí, záleží mi na tobě, ale samozřejmě tohle není úloha sociálního pracovníka...“*

*Sp3: „...měli jsme porozumění pro toho našeho klienta a ve svý podstatě nikdy nebagatelizovali to, co klient dělá...“*

*Sp3: „...Záleží od služby, protože chtěl bych rozdělit, že například nízkoprahová služba s dětma, tak tam klienti určitě preferují ten osobnější přístup...“*

*Sp3: „...osobnější přístup ke klientovi...“*

*Sp4: „...Podle mého názoru si myslím, že sociální pracovník nemůže s klientem jednat až tak profesionálně, jako by například jednal někde na univerzitě, protože by si s tím klientem nevytvořil takový vztah...“*

## **Abstrakt**

*PŘÍHODOVÁ, D. Napětí mezi profesionalitou a službou z lásky v sociální práci. České Budějovice 2020. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra pedagogiky. Vedoucí práce doc. PhDr. Ludmila Muchová, Ph.D.*

**Klíčová slova:** sociální práce, služba z lásky, pomoc z lásky, profesionalita, sociální pracovník, klient, napětí mezi profesionalitou a službou z lásky v sociální práci

Práce se zabývá napětím mezi profesionalitou a službou z lásky v sociální práci. Teoretická část popisuje vznik sociální práce až po současnost, zároveň charakterizuje i současnou podobu sociální práce a profese sociálního pracovníka. Dále se zaměřuje na pojem profesionalita v sociální práci spolu s láskou z pohledu Ericha Fromma a Viktora E. Frankla.

Praktická část je zaměřena na kvalitativní výzkum s cílem zmapovat představy sociálních pracovníků mnou vybraných přístupů v sociální práci na základě kódování rozhovorů. Aktéry byli dohromady čtyři sociální pracovníci a pracovnice z odboru sociálních věcí a z krizového centra. Výsledná analýza zjištěných dat poukázala na to, že sociální pracovníci a pracovnice nevnímají vztah mezi profesionalitou a službou z lásky jako napětí, ale jako vztah komplementární, tedy doplňující se.

## **Abstract**

### **Tension between professionalism and service out of love in social work**

**Key words:** social work, service out of love, help out of love, professionalism, social worker, client, tension between professionalism and service out of love in social work

This bachelor thesis delves into the tension between professionalism and service out of love in social work.

Theoretical part describes the evolution of social work from present time, and at the same time characterizes contemporary social work and the profession of social worker. It also focuses on the term “professionalism” in social work and love as viewed by Erich Fromm and Viktor E. Frankl.

Practical part concentrates on qualitative research with the goal of mapping ideas of social workers from chosen areas of social work based on interview coding. Participants were four social workers from the area of social affairs and from a crisis center. The final analysis of acquired data has shown that social workers do not perceive the relation between professionalism and service out of love as tension, but rather as complementary.