



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Lidská důstojnost jako základ vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program: **SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE**

Autor: Jana Bláhová

Vedoucí práce: Mgr. Veronika Benešová, Ph.D.

České Budějovice 2019

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem Lidská důstojnost jako základ vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů 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 bakalářské práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 2. 5. 2019

Poděkování

Ráda bych poděkovala Mgr. Veronice Benešové, Ph.D. za odborné vedení a poskytování cenných rad při tvorbě bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat vedení Centra sociálních služeb Staroměstská České Budějovice p. o., sociálním pracovnícím a seniorům, díky kterým jsem mohla realizovat svůj výzkum. V neposlední řadě bych chtěla poděkovat rodině a přátelům za jejich podporu.

Lidská důstojnost jako základ vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem

Abstrakt

Bakalářská práce na téma „Lidská důstojnost jako základ vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem“ se zabývá vymezením pojmu lidská důstojnost a zkoumá postavení lidské důstojnosti ve vztahu sociálního pracovníka a klienta. V současném stavu jsem se zaměřila na teoretické vymezení pojmu lidské důstojnosti, jeho historickém vývoji a vymezení z pohledu náboženství a práva. Dále se zabývá vztahem sociálního pracovníka a klienta a samotnými aktéry tohoto vztahu.

Cílem práce je zjistit, co si sociální pracovníci a klienti představují pod pojmem lidská důstojnost a zda li toto považují za základ vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. K dosažení tohoto cíle byly stanoveny dvě výzkumné otázky, které zjišťují, co si pod pojmem lidská důstojnost představují jednotliví aktéři vztahu a zda li ji považují za základ jejich vztahu.

V praktické části jsou uvedeny výsledky kvalitativního výzkumu, který byl proveden pomocí metody dotazování, techniky polostrukturovaných rozhovorů. Zjištěné výsledky byly následně přepsány a analyzovány pomocí otevřeného kódování. Výzkumný vzorek byl tvořen dvěma výzkumnými soubory. První výzkumný soubor tvořily 4 sociální pracovníce a druhý soubor tvořili 4 senioři ze zařízení Centra sociálních služeb Staroměstská České Budějovice p. o. Z výzkumu vyplynulo, že si komunikační partneři pod pojmem lidské důstojnosti představují jedinečnost každého člověka, dodržování základních práv a svobod, respektování potřeb a hodnot druhé osoby, rovné postavení, partnerství, empatii, a slušnost. Dále výzkum potvrdil, že je lidská důstojnost považována spolu s dalšími hodnotami a schopnostmi za základ vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem a její postavení v tomto vztahu je důležité a mělo by být oboustranně respektováno.

Doufám, že tato práce rozšíří povědomí o pojmu lidské důstojnosti a její výsledky budou nápomocné pro lepší rozvoj sociální práce.

Klíčová slova

Lidská důstojnost; sociální pracovník; klient; senior; lidská práva

Human dignity as the foundation of the relationship between social worker and klient

Abstract

The bachelor thesis „Human dignity as the foundation of relationship between social worker and klient“, defines the concept of human dignity and deals with the role of human dignity within the social worker-client relationship. This thesis focuses on theoretical definition of the concept of human dignity, its history and religious and jural value. Further it deals with the social worker – client relationship and the represebtatives of both sides.

The objective of this thesis is to detect the social workers and clients idea behind the concept of human dignity, and if they consider human dignity the foundation of their relationship.

The field part of the thesis tells the resukts of the quality research performedby polling method and semi-structured interview technique. The information was further rewritten and processed with open coding analysis. The research sample was made out of two subject group. The first subject group consisted of four social workers and the second subject group consisted of four seniors from the facility Centrum sociálních služeb Staroměstská p. o. Research has shown that from communication partners by the uniqueness of human dignity, respect for fundamental rights and freedoms, respect for the needs and values, equality, partnership, empathy and decency. Furthermore, research has confirmed that human dignity is considered along with other values and abilities to be the basis of the relationship between the social worker and the client, and her position in this relationship is important and should be respected.

I hope that this bachelor thesis will increase the awareness of the concept of human dignity and its results will help to improve the development of social work.

Key words

Human dignity; social worker; klient; senior; social worker-client relationship; human rights

Obsah

Úvod.....	8
1. Současný stav.....	9
1.1 Lidská důstojnost	9
1.1.2 Vymezení pojmu	9
1.1.3 Historický vývoj pojmu důstojnosti	11
1.1.4 Lidská důstojnost z pohledu náboženství.....	14
1.1.5 Lidská důstojnost z právního pohledu.....	15
1.2 Sociální pracovník.....	19
1.2.1 Osobnost sociálního pracovníka.....	19
1.2.2 Kompetence sociálního pracovníka.....	20
1.2.3 Vlastnosti a dovednosti sociálního pracovníka	20
1.2.4 Role sociálního pracovníka	20
1.2.5 Typologie přístupů k praxi	21
1.2.6 Etický kodex sociálních pracovníků ČR	22
1.3 Klient.....	23
Typologie klientů.....	23
1.4 Vztah sociálního pracovníka a klienta	25
1.4.2 Principy podporující dobrý vztah	26
1.4.3 Hodnoty ve vztahu sociálního pracovníka a klienta.....	27
1.4.4 Hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem	28
2. Cíl práce a výzkumné otázky.....	30
2.2 Výzkumné otázky.....	30
2.1 Cíl práce	30
3. Metodika	30
3.1 Použité metody a techniky výzkumu dat	30
3.2 Charakteristika výzkumného souboru.....	31

3.3 Realizace výzkumu.....	31
3.4 Způsob vyhodnocení dat.....	32
3.5 Etika výzkumu.....	32
4. Výsledky.....	33
4.1 Výsledky – sociální pracovníci.....	33
4.1.1 Sociodemografické údaje.....	33
4.1.2 Lidská důstojnost.....	33
4.1.3 Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem.....	35
4.2 Výsledky – senioři.....	38
4.2.1 Sociodemografické údaje.....	38
4.2.2 Lidská důstojnost.....	39
4.2.3 Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem.....	40
4.3 Shrnutí výsledků.....	43
5. Diskuze.....	45
6. Závěr.....	48
Seznam literatury.....	49
Seznam příloh.....	53
Seznam použitých zkratk.....	58

Úvod

Lidská důstojnost je považována v dnešní době jako nejvyšší morální princip a paradigma právního systému. Je často využívaným a diskutovaným pojmem a základem lidských práv. Každý jedinec má bezpodmínečnou hodnotu sám o sobě, i když někdy může zaostávat díky své disabilitě, nemoci, věku či vlastním činům. Výhradní postavení má lidská důstojnost především v sociální oblasti především proto, že sociální pracovníci i jejich klienti mají nárok na to, aby byli vnímáni a respektováni celostně jako osoby se svými hodnotovými potřebami a představami. S člověkem v nouzi nelze zacházet jako s pouhým případem a objektem nebo zneužívat sociálního pracovníka jako objekt pomoci. I proto jsem si pro svou bakalářskou práci vybrala téma *Lidská důstojnost jako základ vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem*.

Cílem bakalářské práce je zjistit, co si sociální pracovníci a klienti představují pod pojmem lidská důstojnost a zdali toto považují za základ vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Pro to, abychom mohli zjistit, zdali je lidská důstojnost základem vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, je třeba nejdříve definovat si pojem jako takový.

Teoretická část bakalářské práce se zabývá vymezením, historickým vývojem, ale i náboženským a právním pojetím pojmu lidská důstojnost. Dále se věnuje jak aktérům vztahu – sociálnímu pracovníkovi a typologii klientů, tak i samotnému vztahu – principům podporující dobrý vztah, hodnotám a hranicím jejich vztahu.

Praktická část bakalářské práce zkoumá co si sociální pracovníci a klienti představují pod pojmem lidská důstojnost, co považují ve vzájemném vztahu za důležité a jaké postavení má v tomto vztahu lidská důstojnost. Vzhledem k cíli práce byl zvolen kvalitativní výzkum. Byla použita metoda dotazování a probíhal technikou polostrukturovaného rozhovoru.

1. Současný stav

1.1 Lidská důstojnost

Lidská důstojnost je pojem, který je v dnešní době často zmiňován a zasahuje do života každého člověka – zdravých, nemocných, chudých, bohatých, handicapovaných, mladých i starých. Cílem této kapitoly je definovat pojem lidské důstojnosti. Jelikož je problematika tohoto pojmu velmi komplikovaná, budou v této práci uvedena různá její pojetí a náhledy z různých vědních disciplín.

1.1.2 Vymezení pojmu

Důstojnost je jedním z nejkonkrétnějších a současně nejméně uchopitelných filozofických pojmů (Kysučan, 2015, s. 11). Svobodová (2012) na ni nahlíží jako na univerzální lidskou záležitost, na kterou se odvoláváme, v případě, když si nejsme jisti, zda naše chování bylo etické či nikoliv. To, že je lidem důstojnost odepírána nebo je zraňována, každý cítí bez ohledu na svou kulturní příslušnost a to i v případě, kdy se téhož dopustí někdo vůči jiné osobě (Kysučan, 2015).

Slovo důstojnost etymologicky pochází z latinských slov dignus, dignita, která znamenají povinnost určitého respektu, být hodný pocty a úcty a díky tomu mít právo si něco nárokovat (Svobodová, 2012). V současnosti se důstojnost spojuje s lidstvím bez ohledu na cokoli dalšího (Matoušek, 2013). Machula (2013) na důstojnost nahlíží, jako na absolutní hodnotu lidské bytosti, která se projevuje především ve svobodě a odpovědnosti.

Také uvádí, že přiznání důstojnosti se kryje s uznáním personality (Machula, 2013). Vystává tak otázka, zda je každý člověk osobou a na základě čeho mu důstojnost přiznáme (Machula, 2013). Z toho co již bylo uvedeno, existují dvě hlavní odpovědi – tzv. inkluzivní a exkluzivní pojetí personality (Machula, 2013). V inkluzivním pojetí tvoří lidství a personalita bytostnou jednotu (Machula, 2013). Vychází z rozumové přirozenosti člověka, která je základní charakteristikou a nezávisí na momentálních podmínkách, v nichž člověk žije (Machula, 2013). Je však podmínkou činností, které vycházejí z lidské přirozenosti (rozumovost, svoboda apod.), ale není totožná s aktuálním výkonem těchto činností (Machula, 2013). Není možné, aby současně existoval člověk, kterému by jeho přirozenost zanikla (Machula, 2013). Vnímá tedy každého člověka, na základě své rozumové přirozenosti, jako osobu (Machula, 2013).

Na druhé straně exkluzivní pojetí, vnímá jako osoby jen některé vybrané jedince (Machula, 2013). Exkluzivisté svůj postup zdůvodňují chápáním svobody a rozumovosti jako aktuální projev těchto schopností (Machula, 2013). Na tomto principu vyřazují z množiny osob ty jedince, kteří nejsou, v nějakém smyslu daných průjevů schopni (Machula, 2013). Existuje celá řada podmínek navržených pro diferenciaci lidí a osob a rozpoznávají se tak i různé typy exkluzivismu (stupně ontogenetického vývoje, kritérium rasové, mentální zdraví, pohlaví apod.) (Machula, 2013).

V souvislosti na toto rozlišení v chápání osoby nacházíme i odpovídající rozdíly v chápání důstojnosti (Machula, 2013). Ontologické pojetí důstojnosti je prakticky totožné s inkluzivismem (Machula, 2013). Důstojnost ontologická, neboli inherentní, nárokuje respekt mravního hlediska, vztahující se na všechny lidi a která vychází ze samotné podstaty lidského bytí a proto člověku náleží od narození (Svobodová, 2012). S tímto pojetím lidské důstojnosti se ve svém díle nepřímo ztotožňuje i Kateb (2011), který říká, že každý jedinec má shodnou důstojnost. Dále uvádí, že by si člověk neměl nárokovat důstojnost jen pro sebe a své nejbližší, ale měl by ji nárokovat pro všechny lidské bytosti (Kateb, 2011). Kontingentní pojetí oproti tomu vyžaduje pro přiznání důstojnosti určité podmínky (Machula, 2013). Tato důstojnost se odvozuje ze způsobu života člověka, určitých jeho kvalit a bere ohled právě na jeho výkon, společenské postavení či individuální zásluhy (Svobodová, 2012). Machula (2013) toto shrnul tak, že důstojnost člověka se odvíjí od jeho charakteru rozumové a svobodné osoby, která je si sama svým páнем.

O něco podrobnější pohled na důstojnost přinesl výzkumný projekt Evropské komise „Důstojnost a starší Evropané“, který vymezuje čtyři formy důstojnosti (Kalvach, 2012):

- **důstojnost zásluh** - souvisí se zastávanou funkcí a postavením podmíněné „důstojenství“; často může tento typ důstojnosti pominout ztrátou společenského postavení a jeho významu (Kalvach, 2012).
- **důstojnost mravní síly** – je podmíněná mravní integritou a souladem s mravními zásadami; tato podoba důstojnosti je variabilní, mnohdy dočasná, daná proměnlivým chováním daného člověka v různých situacích a pod různými formami nátlaku (Kalvach, 2012).

- **důstojnost osobní identity** – souvisí s dlouhodobou, kontinuální (celoživotní) identitou jedince – se sebereflexí a sebeúctou, s přijímanou zodpovědností, s pevným vědomím vlastní osoby, se začleněním do společnosti a se smysluplností vlastního života (Kalvach, 2012).
- **důstojnost lidské bytosti** – je to nezcizitelná a nepozbyitelná důstojnost, která se váže k obecnému lidství a k jeho nadosobním hodnotám: k nesmrtelné lidské duši, k univerzální hodnotě lidských bytostí a k náboženskému pojetí člověka stvořeného k obrazu božímu (Kalvach, 2012).

Zmeškal (2007) ve své práci zmiňuje, že důstojnost člověka může mít tři složky, z nichž první dvě mají charakter subjektivní a třetí charakter objektivní:

- význam (tj. hodnota a důstojnost), který si člověk přisuzuje sám,
- význam (tj. hodnota a důstojnost), který člověku přisuzují konkrétní osoby v okolí,
- význam (tj. hodnota a důstojnost), který je člověku přisouzen nebo dán a jehož zdrojem je transcendentální skutečnost.

Transcendentální skutečnost lze vyložit ve velmi širokém významovém spektru (Zmeškal, 2007). Může mít jakýkoliv původ od národu, přes společnost a její neformální a formální struktury až po transcendentální skutečnost axiomatického charakteru, kterou představuje například Bůh (Zmeškal, 2007).

Kleindienstová (2017) poukazuje na to, že bezpočet světových ideologií a názorů spojených s lidskou důstojností paradoxně vede k situaci, kdy tento pojem nemá pevný či specifický obsah. Je tedy zcela jisté, že pojem lidská důstojnost nelze jednoznačně definovat. Přesto jsou její různá pojetí pro nás důležitá. Určitě bude velký rozdíl, pokud bude sociální pracovník vnímat klienta inkluzivním pojetím nebo exkluzivním. Sociální pracovník by neměl hledat rozdíly například mezi zajištěnými klienty a klienty bez domova, mezi vzdělanými klienty a klienty se základním vzděláním. Měl by se ke klientovi chovat jako k sobě rovnému, k člověku, neboť nezcizitelnou hodnotou lidských bytostí je právě lidství.

1.1.3 Historický vývoj pojmu důstojnosti

Pro lepší pochopení, co si představit pod pojmem důstojnosti, je třeba podívat se na jeho vývoj v průběhu času.

1.1.3.1 Důstojnost ve starověkém světě

Základní prvky pro pochopení lidské důstojnosti přinesla antická filozofie s důrazem na jedinečný charakter člověka jakožto rozumové bytosti (Machula, 2013). Římané a Řekové uznávali lidskou důstojnost jako veličinu, kterou může člověk svým jednáním rozmnožit nebo zmenšit, přitom však není jejím nositelem navždy (Svobodová, 2012).

Sofisté dávají do popředí zájmu člověka jako zčásti podřízenou bytost tendencím a dilem určující své já a své zákony (Machula, 2013). Platon pokládá za člověka jako takového pouze rozumovou duši, kterou tělo do velké míry svazuje a omezuje (Machula, 2013). Naproti tomu Aristoteles obhájí pojetí člověka jako rozumového živočicha (Machula, 2013). Oba dva velcí filosofové se ovšem shodují v důrazu na odpovědnost člověka vůči společnosti (Machula, 2013). V tomto smyslu je člověk pro Aristotela také tzv. zóon politikon, tedy živočichem společenským (Machula, 2013).

Teprve až Marcus Tullius Cicero ve svém díle O povinnostech (*De officiis*) hovoří o všeobecné lidské důstojnosti, která je součástí naší přirozenosti a ukazuje na jakési přednostní postavení člověka před ostatními živočichy (Svobodová, 2012). Zároveň však zdůrazňuje již zmíněnou společenskost člověka a vyžaduje ze stran všech lidí stejnou poddanost zákonu lidské přirozenosti (Machula, 2013). Podle Cicera je jakékoliv rozdělování lidí na méně a hodnotné hříchem proti bohům a ohrožuje celou společnost (Machula, 2013).

1.1.3.2 Důstojnost ve středověku

V období středověku se rozvíjela většina světových náboženství (Morozová, 2015). I proto byla lidská důstojnost odvíjena především od obrazu člověka jako božího obrazu na zemi (Morozová, 2015). Právě díky tomu, že je člověk vytvořen Bohem k božímu obrazu, se stává principiálně nedotknutelný (Svobodová, 2012). Taková důstojnost představuje podmínku pro prožití dobrého života, nikoliv konečný cíl (Svobodová, 2012). Je-li jednání v souladu s Božím záměrem, není lidská důstojnost znevážena (Svobodová, 2012, s. 73). Ze samotné koncepce náboženství byl člověk dominantním jedincem nad všemi ostatními tvory na zemi (Morozová, 2015).

Tomáš Akvinský definuje důstojnost jako něco, co je dobré samo o sobě (Morozová, 2015). Důstojnost podle Akvinského je především založená na vlastnostech osoby,

kterými se podobá bohu (Morozová, 2015). Čím více se člověk svým myšlením a jednáním podobá bohu, tím vyšší důstojnosti dosahuje (Morozová, 2015).

1.1.3.3 Důstojnost v období renesance

V období renesance je důstojnost již více cílena na přirozenosti člověka, nikoliv na schopnosti přiblížit se vlastnostem božím (Morozová, 2015). Důstojnost je odvozována od konkrétních vlastností a schopností jedince (Morozová, 2015).

Asi nejvýznamnější dílo o lidské důstojnosti v tomto období vytvořil renesanční filozof, hrabě Pico della Mirandola – O důstojnosti člověka (Svobodová, 2012). Popisuje člověka, jako jediného tvora na zemi, který je nadán možností výběru svého jednání a dovedností přizpůsobit se svým chováním jakémukoliv zvířeti či rostlině (Morozová, 2015). Důstojnost jedince tak odvozuje z toho, že je schopen volby a svobodného jednání a nezáleží, jestli je tato volba nebo jednání v souladu s božími zákony a morálkou (Morozová, 2015). Člověk má vždy možnost volby, zda poklesne na úroveň zvířete nebo bude stoupat k vyššímu cíli (Morozová, 2015).

1.1.3.4 Období I. Kanta

Německý filosof Immanuel Kant již opustil myšlenku podobnosti člověka s Bohem (Svobodová, 2012). Podle Kanta důstojnost člověka spočívá v jeho rozumu, který ho pozvedá do roviny mravního a svobodného bytí (Popovičová, 2009). Ve svém díle *Základy metafyziky mravů*, při formulaci svého kategorického imperativu, Kant u člověka rozlišuje to, co má důstojnost a to co má cenu (Popovičová, 2009). *To, co má cenu, lze nahradit i něčím jiným jako ekvivalentem; naproti tomu to, co je povzneseno nad jakoukoli cenu, a co proto nepřipouští žádný ekvivalent, má důstojnost* (Kant et al., 2014, s. 53-54). Lidská důstojnost je nad každou cenu, proto k sobě nemá žádný ekvivalent (Popovičová, 2009).

Kant klade důraz na člověka jako na bytost rozumnou, které právě z tohoto titulu přísluší důstojnost (Popovičová, 2009). Dále říká, že člověk jako rozumná bytost existuje sama o sobě jako účel, nikoli jako prostředek k libovolnému využití cizí vůlí, a tak by měl nahlížet při svém jednání i na rozumné bytosti (Kant et al, 2014). Tuto myšlenku vyjádřil i ve svém praktickém imperativu: *Jednej tak, abys používal lidství jak ve své osobě, tak i v osobě každého druhého vždy zároveň jako účel, nikdy pouze jako prostředek* (Kant et al., 2014, s. 48).

1.1.3.5 Revoluční období

V tomto období vznikla ještě velká řada definic lidské důstojnosti, žádná z nich však nepřicházela s něčím novým (Morozová, 2015). Autoři buďto oponovali nebo souhlasili s myšlenkami svých předchůdců (Morozová, 2015).

Velký význam při formulaci lidské důstojnosti měla francouzská revoluce (Morozová, 2015). Pod vlivem revoluce, roku 1789, vznikla a byla přijata Deklarace práv člověka a občana (Morozová, 2015). Ta se následně stala součástí francouzské ústavy a odvolává se na ní i ta současná z roku 1958 (Morozová, 2015).

Na tvorbě moderního konceptu lidské důstojnosti se podíleli T. Hobes a J. Locke, kteří vytvořili koncepci člověka jako nezávislého a svobodného jedince (Wagnerová et al., 2012). Na přelomu 18. a 19. století byla lidská důstojnost běžně spojována se sociálními podmínkami, v nichž se jednotlivec vyvíjí (Wagnerová et al., 2012). V tomto období se egalitarismus projevoval především v požadavcích na zlepšení životních podmínek nižších společenských tříd, protože každý člověk má nárok na důstojnou existenci (Wagnerová et al., 2012).

V 19. století také vznikaly duchovní proudy, které lidskou důstojnost zesměšňovaly nebo ji odmítali (Wagnerová et al., 2012). Jedním z proudů, které se důstojnosti vysmívaly, je nihilismus F. Nietzscheho, který říká, že druhý člověk může být využit jako nástroj génia (Wagnerová et al., 2012). Lidskou důstojnost odmítal proud K. Marxe a to, jako únik do morálky před nelítostnou realitou vykořisťování dělnictva (Wagnerová et al., 2012).

V tomto zjednodušeném historickém průřezu můžeme pozorovat, jak se s postupem času a střídáním různých myšlenkových proudů měnila a vyvíjela lidská důstojnost. Měnila se v závislosti na společenském nastavení dané doby a v souvislosti s významnými událostmi, které se děly.

1.1.4 Lidská důstojnost z pohledu náboženství

Lidská důstojnost úzce souvisí s náboženstvím nejen, co se týče historického kontextu, ale především z důvodu, že náboženství výrazně ovlivňuje vnímání hodnot člověka.

Monoteistická náboženství, jako jsou islám, křesťanství a judaismus, podle Ptáčka et al. (2011) přisuzují člověku důstojnost, na základě toho, že jej Bůh stvořil ke svému obrazu

a své podobě. V judaismu, jak doplňuje Mátel et al. (2010), získává nárok na vlastní důstojnost a právo na lásku jen příslušník židovského národa.

V křesťanství je důstojnost člověka umocněna tím, že se v osobě Krista se spojil Bůh a člověk v jeden celek (Ptáček et al., 2011). Naproti tomu Hilpert (2017) nahlíží na důstojnost, jako na kvalitu, která je člověku vždy dána, zakládá nárok na úctu ode všech a ukazuje se ve svobodě, rozumu a svědomí. Katolická církev vnímá důstojnost hlavně ve smyslu inherentním a vždy zdůrazňuje princip vzájemné pomoci a odpovědnosti, na němž stojí naše kultura a civilizace (Ptáček et al., 2011).

Mnoho zmínek a příkladů lidské důstojnosti nalezneme v Bibli. Například již v knize Genezis je vylíčena ona základní skutečnost, že Bůh stvořil člověka k obrazu svému: *Bůh stvořil člověka ke svému obrazu, k Božímu obrazu jej stvořil, stvořil jej jako muže a ženu* (Jeruzalémská bible..., 2009, s. 42).

Na lidskou důstojnost nahlíží skrze křesťanské pojetí člověka Henriksen a Vetlesen. Toto pojetí osobnosti má svůj původ především v evangeliích, kde se Ježíš setkává s lidmi bez ekonomického, společenského nebo náboženského postavení, předává jim novou odvalu do života a plně uznává jejich důstojnost (Henriksen et al., 2000). Starost o osoby na okraji společnosti jako o sobě rovné boží děti, byl centrálním motivem křesťanského pojetí člověka (Henriksen et al., 2000). Podle Henriksena a Vetlesena (2000) prokazování milosrdenství může znamenat totéž jako prokazovat respekt důstojnosti člověka.

Důležitým momentem křesťanského pojetí je to, že jednání osoby a osoba sama o sobě není jedno a totéž (Henriksen et al., 2000). To, že jsme více, než co jsme učinili, hraje důležitou roli při odpuštění (Henriksen et al., 2000). Podle předchozího tvrzení člověk znamená více než jeho činy, jež jsou předmětem odpuštění, což je důležité bez podmíněnou důstojnost člověka (Henriksen et al., 2000). Osoba má svou důstojnost bez ohledu, jestli byl jeho čin morální či nikoliv (Henriksen et al., 2000).

1.1.5 Lidská důstojnost z právního pohledu

Jak je již uvedeno výše, z filosofického a teologického pohledu je problematika lidské důstojnosti probírána již mnoho let. V právní oblasti se začíná prosazovat teprve až v průběhu 20. století (Hapla, 2015). První zmínky nalézáme již ve Frankfurtské ústavě z roku 1849, konkrétně v jejím ustanovení o zákazu trestu smrti, avšak jednalo se o

ojedinělý případ a tento dokument ani nevstoupil v platnost (Hapla, 2015). V dnešním pojetí můžeme lidskou důstojnost nalézt například v mexické ústavě z roku 1917 (Hapla, 2015).

Důvody, proč se lidská důstojnost stala součástí jednotlivých ústav, se však lišily (Mccrudden, 2008). Zatímco v Irsku, Portugalsku a Španělsku byl důvodem katolický vliv, ve Finsku na zahrnutí lidské důstojnosti do ústavy působil vliv socialistický (Mccrudden, 2008). Velký dopad na lidskou důstojnost v ústavách měla Druhá světová válka. Po jejím konci lidskou důstojnost do svých nových ústav zahrnuly i tři poražené mocnosti (Německo, Itálie, Japonsko), aby bylo zamezeno hrozným skutečnostem, kterých se během války dopustily (Mccrudden, 2008). Německá ústava z roku 1949 ji deklaruje jako nedotknutelnou hodnotu, kterou všechny státní orgány mají za úkol respektovat a chránit (Song, 2015). Ohledně rozšířeného používání konceptu lidské důstojnosti se v té době objevili tři prvky v ústavním rozhodování: ontologický prvek, který předpokládá, že mají lidské bytosti stejnou důstojnost, kterou nelze zbavit nebo snížit; druhým prvkem je tvrzení, že vlastní lidská důstojnost musí být uznána a respektována; a třetím prvek je povinnost států postupně začlenit lidskou důstojnost do svých právních pořádků (Steinmann, 2016)

1.1.5.1 Lidská důstojnost v mezinárodním právu

Butko et al.(2017) říká, že z právního hlediska je lidská důstojnost předmětem ochrany státu a příležitostí k tomu, aby každý mohl uplatnit svá práva jakýmkoliv způsobem, který není zákonem zakázán. Všeobecně je lidská důstojnost vnímána jako základ lidských práv (Kateb, 2011; Sava, 2016). I proto měl tento pojem významné postavení při tvorbě struktury spojených národů a byl zahrnut do preambule Charty Organizace spojených národů (Morozová, 2015). Přestože lidská důstojnost nebyla v chartě blíže nadefinována, přispěla k rozvoji termínu lidské důstojnosti jako právního termínu (Morozová, 2015).

Dalším významným dokumentem, obsahující termín lidské důstojnosti, je Všeobecná deklarace lidských práv (Morozová, 2015). Ačkoliv má charakter pouze doporučující, je univerzálním dokumentem a jádrem mezinárodní listiny lidských práv (Morozová, 2015). Právě i díky tomu, je pojmu lidské důstojnosti zaručena vyšší záruka (Morozová, 2015).

1.1.5.2 Lidská důstojnost v českém právu

Dnes je již zcela nemyslitelné, že by některý z vyspělých států vynechal pojem lidské důstojnosti ze svých právních pořádků. Jinak tomu není ani tak v českém právu. Lidská důstojnost je zde součástí ústavního pořádku.

Věnuje se jí především Listina základních práv a svobod. V Usnesení č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky je obsažena v článku 1, což znamená, že má výhradní místo mezi dalšími právy.

Článek 1: Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezczitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné (Usnesení č. 2/1993 Sb., 1993, s. 19, v platném znění).

V celém ústavním pořádku ČR leží koncept lidské důstojnosti jako nedotknutelná hodnota a základ práv (Wágnerová et al., 2012). Listina uznává specifickou hodnotu člověka jako subjektu, uznává základní charakteristiky lidství a zakazuje, aby byl člověk vystaven jednání, které by zpochybnilo jeho příslušnost k lidskému rodu (Wágnerová et al., 2012). Rovnost jednotlivce v důstojnosti a právech je základem pro uznání hodnoty každého člověka a to bez ohledu na jeho prospěšnost či užitečnost pro celek a jeho další charakteristiky (Wágnerová et al., 2012).

Článek 10: Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno (Usnesení č. 2/1993 Sb., 1993, s. 19, v platném znění).

Tento článek se věnuje osobní soukromé sféře, kterou charakterizují takzvaná osobnostní práva (Wágnerová et al., 2012). Ty tvoří ucelený oddíl v rámci široce chápaného práva na soukromí, jako je především právo na lidskou důstojnost, osobní čest, dobrou pověst a jméno (Wágnerová et al., 2012). Respektování a ochrana lidské důstojnosti veřejnou mocí před zásahy ze strany třetích osob je samotným základem všech úvah o postavení jednotlivce ve vztahu ke státní moci, ale i ve vztahu soukromých osob navzájem (Wágnerová et al., 2012).

Zakotvení ochrany lidské důstojnosti nalezneme v zákoně č.89/2012 Sb., občanský zákoník. Občanský zákoník, jako podústavní předpis, má především upřesnit obecné principy zakotvené v ústavním pořádku (Švestka et al, 2014).

§ 2 odst. 1

Každé ustanovení soukromého práva lze vykládat jenom ve shodě s Listinou základních práv a svobod a ústavním pořádkem vůbec, se zásadami, na nichž spočívá tento zákon, jakož i s trvalým zřetelem k hodnotám, které se tím chrání. Rozejde-li se výklad jednotlivého ustanovení pouze podle jeho slov s tímto příkazem, musí mu ustoupit (Zákon č. 89/2012 Sb., 2012, s. 1026, v platném znění).

Samotnou ochranu lidské důstojnosti můžeme najít již v § 3 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

§ 3 odst. 1

Soukromé právo chrání lidskou důstojnost a svobodu člověka u jeho přirozené právo brát se o vlastní štěstí a štěstí jeho rodiny nebo lidí jemu blízkých takovým způsobem, jenž nepůsobí bezdůvodně újmu druhým (zákon č. 89/2012 Sb., 2012, s. 1026, v platném znění).

Úkolem soukromého práva je dle občanského zákoníku ochrana důstojnosti a svobody (Lavický et al., 2014). Základy ochrany těchto hodnot však nalezneme v právu ústavním a mezinárodním, nikoliv v soukromém právu (Lavický et al., 2014). Lavický et al. (2014) říká, že tato ochrana je v občanském zákoníku uvedena za úkolem zdůraznění hodnot, na kterých stojí.

Další zmínku lidské důstojnosti nalezneme v ustanovení § 3 odst. 2 písm. a) občanského zákoníku v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, kde je upravena společně s ochranou zdraví a života, cti svobody a soukromí.

§ 3 odst. 1

Soukromé právo spočívá zejména na zásadách, že

a) každý má právo na ochranu svého života a zdraví, jakož i svobody, cti, důstojnosti a soukromí (Zákon č. 89/2012, 2012, s. 1026, v platném znění).

V tomto ustanovení vstupuje do popředí postavení člověka jako základní hodnoty soukromého práva a zakotvuje tím v občanském zákoníku ochranu člověka a jeho osobnosti (Melzer et al., 2013).

Lidská důstojnost prostupuje jak mezinárodním právem, tak i českým právem. Je považována za jeden ze základních a plnohodnotných právních termínů, díky čemuž je zajištěna její ochrana.

1.2 Sociální pracovník

Podle Handomové (2009) vstupují do oboru sociální práce lidé s různými očekáváními. Přestože hlavní motivací nejčastěji bývá touha pomáhat druhým a zlepšovat jejich životní situaci, je třeba, aby při práci s klienty byly dodržovány určité hranice tak, aby byla zajištěna profesní bezúhonnost a odpovědnost (Handom, 2009).

Sociální pracovník je profesionál, který disponuje osobnostními předpoklady, vlastnostmi a schopnostmi (Oláh et al., 2009). Přispívá k zlepšení životní situace jednotlivce, skupiny, komunity či společnosti a vybízí je k správnému postoji (Oláh et al., 2009). Snaží se eliminovat a řešit poruchy a demotivační faktory v interakci se sociálním prostředím, vede klienta k samostatnosti a vlastní odpovědnosti, k rozvoji jeho kritického přemýšlení o budoucích potřebách a k účelnému využití vlastních zdrojů (Oláh et al., 2009). Cílem jeho práce podle Oláha et al.(2009) je spolupůsobit v sociokulturním životě občana a pomoci mu ve chvíli, kdy není vlastními silami, případně s pomocí blízkého okolí, schopný řešit svou situaci (Oláh et al., 2009).

Sociální pracovník by se měl neustále rozvíjet a to klade velké nároky na jeho vlastní sebeuvědomění, rozvoj dovedností a schopností, které mu zároveň pomáhají rozvíjet své klienty (Novotná, 2014). *Měním jiné a současně měním sebe pod vlivem ostatních a systémů* (Novotná, s. 24, 2014).

1.2.1 Osobnost sociálního pracovníka

To, jakým způsobem svou práci vykonává podle Gulové (2011) ovlivňují osobnostní rysy sociálního pracovníka. Sociální pracovník se jako profesionál angažuje celou svojí osobností (Oláh et al., 2009). Sociální práce není jen o jeho teoretických poznacích, praktických zkušenostech a zručnosti, ale i jeho životním stylu, pohledu na svět, pozicích a rolích, které v životě má a ve významné míře i v přístupu v kontaktu s klientem, který je zdrojem množství nápadů, představ a pocitů (Oláh et al., 2009). Osobnost sociálního pracovníka hraje důležitou roli při navazování otevřeného vztahu s klientem, ale promítá se do celé jejich spolupráce (Kopřiva, 2016). Může být velmi ovlivněna zpětnou vazbou nadřízených, kolegů nebo i klientů (Kopřiva, 2016). Chvála

nebo kladná hodnocení, především od klientů, jsou důležitá nejen jako pracovní motivace, ale mohou zamezit syndromu vyhoření u sociálních pracovníků (Kopřiva, 2016).

1.2.2 Kompetence sociálního pracovníka

Na profesi sociálního pracovníka jsou kladeny určité požadavky, schopnost je zvládat nazýváme kompetence (Oláh et al., 2009). U nás se problematikou způsobilosti k výkonu profese, čili kompetencemi sociálního pracovníka, zabývala Havrdová se svými spolupracovníky (Nečasová, 2013). Kompetence jsou pro ni funkcionálním projevem profesionální role (Nečasová, 2013). Soustava základních kompetencí v České republice zahrnuje dovednosti a schopnosti jako je rozvíjení účinné komunikace, orientování a plánování postupů, podpora a pomoc k soběstačnosti, zasahování a poskytování služeb, přispívání k práci organizace a v neposlední řadě odborně růst (Nečasová, 2013). Sociální pracovník by měl ve prospěch svého klienta umět využít zdroje různých druhů, materiální a lidské (Nečasová, 2013).

1.2.3 Vlastnosti a dovednosti sociálního pracovníka

Podle Novotné (2014) musí být sociální pracovník vybaven určitými schopnostmi a vlastnostmi, aby mohl patřičně naplňovat požadavky kladené na výkon své profese. Mezi vlastnosti a dovednosti, které by měl sociální pracovník mít, patří vlastnosti zralé osobnosti, prosociální chování, emoční inteligence, životní optimismus, pozitivní vztah k lidem, vlastní životní zkušenosti, přirozená autorita a respekt, flexibilita, přitažlivost (není myšleno fyzickou, nýbrž tzv. názorovou příbuznost (Nečasová, 2013)), důvěryhodnost a dodržování etického kodexu.

1.2.4 Role sociálního pracovníka

Ve své profesi vykonávají sociální pracovníci řadu rolí, které sebou vzájemně prostupují a prolínají se. Jako pečovatelský nebo poskytovatel sociálních služeb pomáhá klientovi v oblasti běžných životních potřeb, kdy si vzhledem ke svému onemocnění či postižení nedokáže poradit sám (Novotná, 2014). V roli zprostředkovatele služeb je sociální pracovník v pozici informátora nebo koordinátora osob, které se účastní práce s klientem, kdykoliv připraven jim poradit (Novotná, 2014). Poradce nebo terapeut napomáhá klientům osvojit si náhled na vlastní pocity, postoje, způsoby jednání a rovněž mu pomáhá v jeho osobnostním růstu (Novotná, 2014). Případový manažer

usiluje o zajištění, koordinaci a vhodný výběr služeb u klientů, kterým se kumulují zdravotní a sociální problémy (Novotná, 2014). Administrátor nebo také vedoucí pracovník zavádí, plánuje a rozvíjí způsoby práce, služby a programy v sociálních a jiných zařízeních sloužících příslušné klientele (Novotná, 2014).

S rolí sociálního pracovníka úzce souvisí práva a povinnosti definované právním systémem, zaměstnavatelem či profesními standarty (Nečasová, 2013). Tento institucionální rámec, jak uvádí Nečasová (2013), je důležitý z důvodu legitimacy zásahů sociálního pracovníka do života klientů. Pravidla jsou důležitá i pro zajištění klientovy ochrany při odhalování detailů z jejich života (Nečasová, 2013).

1.2.5 Typologie přístupů k praxi

Podle Nečasové et al. (2013) by měl být sociální pracovník, jako profesionál, schopný reflexe a z této pozice by měl posuzovat ostatní povinnosti. Měl by vždy však své jednání veřejně obhájit (Nečasová, 2013). Nečasová (2013) popisuje čtyři typy přístupů sociálního pracovníka k praxi.

Profesionální pracovník je autonomní profesionál, odborně vzdělaný, svou činnost vede v souladu s etickým kodexem a jeho identitu tvoří především členství v profesi (Nečasová, 2013). Jeho prioritou je zájem a práva klientů, se kterými vede individuální vztah, kdy klienta vnímá jako aktivního spolupracovníka (Nečasová, 2013). Tento model je založen na vyvážení moci mezi sociálním pracovníkem a klientem (Nečasová, 2013). Klient si může ve vztahu stěžovat, což znamená, že má více moci ale ta je pod kontrolou sociálního pracovníka (Nečasová, 2013).

Angažovaný sociální pracovník svou práci chápe jako způsob, jímž může uplatňovat své morální hodnoty (Nečasová, 2013). Klienty vnímá s empatií a respektem a vychází z toho, že by sociální pracovník měl o klienty pečovat a jednat s nimi jako s přáteli (Nečasová, 2013). Sám sebe nejdříve vnímá jako osobu a až potom jako sociálního pracovníka (Nečasová, 2013).

Radikální sociální pracovník je podobný angažovanému pracovníku v tom, že též vkládá své osobní hodnoty do praxe (Nečasová, 2013). Nedělá to ovšem kvůli bezpodmínečné péči o klienta, nýbrž mu jde především o změnu zákonů oblasti sociální praxe a politiky, které považuje za nespravedlivé (Nečasová, 2013).

Byrokratický sociální pracovník je podle Nečasové (2013) takový pracovník, který odděluje osobní hodnoty, profesní hodnoty a hodnoty zaměstnavatele. Cílem jeho práce je manipulace s lidmi v zájmu jejich změny a k jeho roli patří i vytváření iluze osobní péče o klienta (Nečasová, 2013). Nečasová (2013) říká, že oddělení profesních od osobních hodnot je potřeba z důvodu, aby se sociální pracovníci necítili vinní tím, že manipulovali s klienty (Nečasová, 2013).

1.2.6 Etický kodex sociálních pracovníků ČR

Etický kodex představuje normativní systém, sloužící členům určité profese jako inspirativní průvodce a zároveň jako základ pro kární řízení (Tokárová et al., 2009). Má za úkol vyjádřit úplnost etických závazků, které hovoří o povinnostech jednotlivých odborníků (Tokárová et al., 2009). V pomáhajících profesích je kladen důraz na tzv. afilaci (prosociální jednání), naslouchání pracovníka klientovi, zájem o člověka, sdílení a setkávání, schopnost přiměřené komunikace a koordinace své činnosti (Jankovský, 2018). Podle Jankovského (2018) se předpokládá kreativita a vysoká profesionalita, aniž by poskytovaná péče postrádala lidský rozměr. Etické kodexy se obecně věnují tématům, jako jsou respektování jedinečné hodnoty a lidské důstojnosti každého člověka, podpora sebeurčení klienta, sociální spravedlnosti a profesní integrity (Nečasová, 2013).

Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen „kodex“) se skládá z několika částí. V první části nazvané Etické zásady se dozvídáme, že je kodex založen na hodnotách lidských práv, jedinečnosti každého člověka, potřebě seberealizace klienta, samotné pomoci klientům (jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů) prostřednictvím znalostí, zkušeností a dovedností sociálního pracovníka (Etický kodex..., 2006). Je zde uvedeno i to, že sociální pracovník dává přednost své profesionální odpovědnosti před soukromými zájmy a svou práci vykonává na nejvyšší odborné úrovni (Etický kodex..., 2006).

V další části popisuje pravidla etického chování sociálního pracovníka a to ve vztahu ke klientovi, svému zaměstnavateli, kolegům, svému povolání a odbornosti a společnosti (Etický kodex..., 2006). V posledním bodě této části je uvedeno, že za odpovědnost svého jednání, kterou má sociální pracovník vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesním organizacím a vzhledem k zákonným

ustanovením (i v případě, že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu) požaduje uznání (Etický kodex..., 2006).

V dalších částech se kodex ještě zabývá etickým problémovým okruhem a postupům při řešení etických problémů. Významná pro moji práci jsou především pravidla etického chování ve vztahu ke klientovi, kterým se teď budu věnovat podrobněji. Podle Etického kodexu společenství sociálních pracovníků (2006) by měl sociální pracovník:

- podporovat klienty k vědomí vlastní odpovědnosti,
- dbát při svém jednání na ochranu důstojnosti a lidských práv klienta,
- jednat s každým člověkem jako s celostní bytostí (zajímat se i o jeho okolí),
- zaměřovat se na klientovy silné stránky a podporovat jejich zmocnění,
- dodržovat mlčenlivost a chránit tím právo na klientovo soukromí,
- podporovat klienty při využívání služeb a dávek sociálního zabezpečení,
- podpořit klienty při hledání možností zapojení do procesu řešení jejich problémů
- být si vědom svých odborných a profesních omezení.

1.3 Klient

Slovo klient etymologicky pochází z latinského jazyka a ve starověkém Římě tímto slovem označovali osoby neplnoprávné, hospodářsky i politicky nesvéprávné (Ondrušová et al., 2009). Definovat klienta v rámci sociální práce je možné jako osobu, rodinu nebo sociální skupinu (Novotná, 2014). Oláh (2009) a Ondrušová et al. (2009) ve svých dílech definují tzv. sociálního klienta, což je jednotlivec, který má sociální problém a nedokáže ho momentálně vlastními silami vyřešit a proto požádá o pomoc sociálního pracovníka. Za sociálního klienta v tomto případě není považován jen jedinec, ale také rodina, sociální skupina nebo komunita (Ondrušová et al., 2009).

Typologie klientů

Na typy klientů můžeme nahlížet hned z několika různých hledisek a jejich projevů chování, které uplatňují ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi (Ondrušová et al., 2009).

Typy klientů z hlediska jejich **primárních syndromů a symptomů** na (Oláh et al., 2009):

- Sociální patologie
 - do této skupiny patří klienti, u kterých se objevují sociálně patologické jevy, jako delikvence, kriminalita, poruchy chování, násilí, suicidální projevy nebo i závislosti (Oláh et al., 2009).
- Problémy věku
 - tvoří ji klienti, u kterých se z důvodů vývojových aspektů, objevuje rizikové chování
- Sociální skupiny
 - lidé, kteří se identifikují s ideologiemi a normami různých kulturních, sociálních a extrémistických skupin (Oláh et al., 2009).
- Zdravotní problémy
 - společným znakem této skupiny klientů jsou psychické a somatické nemoci, dlouhodobá hospitalizace, chronicita nemoci, akceptace choroby a nesamostatnost (Oláh et al., 2009).
- Sociálně-ekonomické aspekty
 - početná skupina klientů složená z osob nezaměstnaných, bezdomovců a lidí žijících na hranici chudoby (Oláh et al., 2009)
- Zdravotní postižení
 - Klienty jsou lidé s mentálním, smyslovým nebo tělesným postižením (Oláh et al., 2009).

Typy klientů **z hlediska věku** rozlišit na dětské klienty, mladistvé, dospělé klienty, starší klienty a seniory (Ondrušová et al., 2009). Tito klienti se rozlišují především podle věkových rozmezí, fyziologických a psychosociálních změn (Ondrušová et al., 2009).

Z hlediska chování je možné rozdělit klienty na (Novotná, 2014):

- *spolupracující klient,*
- *nespolupracující klient,*
- *rizikový klient,*
- *mlčenlivý klient,*
- *klient v odporu,*

- *manipulativní klient,*
- *agresivní klient.*

Typy klientů z hlediska jejich **aktivity** můžeme dle Ondrušové et al. (2009) rozdělit na:

Dobrovolného klienta, který je charakteristický tím, že za sociálním pracovníkem přichází svobodně a dobrovolně (Ondrušová et al., 2009). Chce, aby mu sociální pracovník pomohl, je rozhodnutý přijmout pomoc a často bývá na spolupráci připravený (Ondrušová et al., 2009). Na sociálním pracovníkovi pak záleží, jak tohoto klienta bude dále motivovat ke spolupráci až do vyřešení klientova problému (Ondrušová et al., 2009).

Dalším typem je **klient odběratel** (Ondrušová et al., 2009). Jde o klienta, který taktéž přijde za sociálním pracovníkem dobrovolně, avšak jeho míra osobní aktivity podle Ondrušové et al. (2009) na řešení svého problému je minimální nebo vůbec žádná. Důvodem klientovy návštěvy u sociálního pracovníka je potřeba určité finanční podpory, služby nebo dávky (Ondrušová et al., 2009). Jakmile sociální pracovník požadavku vyhoví, klient má tendenci zůstat závislý na této finanční pomoci a přestává být angažovaný, co se týče vylepšení jeho sociálního postavení (Ondrušová et al., 2009).

Posledním typem klienta, kterého uvádí Ondrušová et al. (2009), je **nedobrovolný klient**. Charakteristické pro toho klienta je, že se u sociálního pracovníka ocitl nedobrovolně. Do této skupiny můžeme zařadit klienty, kteří navštěvují sociální pracovníky z důvodu, aby neztratili určitou výhodu nebo tzv. distribuovaný klient, který je k pracovníkovi poslán od jiného odborníka (Ondrušová et al., 2009). S takovýmto klientem je spolupráce na řešení jeho problému velmi obtížná a sociální pracovník musí vynaložit velké úsilí pro jeho motivaci (Ondrušová et al., 2009).

1.4 Vztah sociálního pracovníka a klienta

Vztah sociálního pracovníka a klienta je podle Ondrušové et al. (2009) velmi důležitým jevem v praktické sociální práci. Vždyť se od něj odvíjí samotná úspěšnost intervenčního působení sociálního pracovníka na klienta (Ondrušová et al., 2009). Podle Venglářové (2008) je pro klienty motivující a dodává jim pozitivní zkušenosti s jinými lidmi. Není tedy pochyb o tom, že vztah ke klientovi je podstatnou složkou povolání v pomáhajících profesích (Kopřiva, 2016).

Sociální pracovník se ve své profesi často setkává s lidmi v závislém postavení nebo v nouzi, kteří potřebují více než pouhou slušnost, ale hlavně přijetí, spoluúčasť a vědomí, že nejsou sociálnímu pracovníkovi na obtíž a že je pracovník neodsuzuje (Kopřiva, 2016). *Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný* (Kopřiva, 2016, s. 15).

Nástrojem pro vytváření vztahu je komunikace (Venglářová, 2008, s. 97). Měli bychom ji vést s dostatečným respektem a využívat srozumitelný jazyk (Venglářová, 2008). Poskytované informace musí být vždy pravdivé, i přesto, že by mohly být pro klienta nepříjemné (Venglářová, 2008).

1.4.2 Principy podporující dobrý vztah

Venglářová (2008) ve svém díle řadí mezi tyto principy: **respekt, dobrý úmysl, flexibilitu, důvěru, partnerství**.

Respekt, jak Venglářová (2008) uvádí, znamená přijetí klienta takového, jaký je. Je to snaha porozumět jeho chování, postojům a překážkám v běžných životních situacích (Venglářová, 2008). Každý člověk má jiné hodnotové systémy a představy klienta se mohou lišit od společensky uznávaných hodnot či hodnot uznávaných přímo sociálním pracovníkem (Venglářová, 2008). *Respekt znamená snahu pochopit, nikoli odsouhlasit vše, co klient udělá* (Venglářová, 2008, s. 98).

V **dobrém úmyslu** Venglářová (2008) spatřuje neustále dotazování, zda to, co činím, je podloženo dobrým úmyslem a v klientův prospěch. Proto je třeba očekávání klienta korigovat, neboť by nesplnění slibu mohlo narušit klientovu důvěru (Venglářová, 2008).

Flexibilita znamená, že pracovník reaguje na klientovu aktuální situaci a jeho potřebu spolupráce (Venglářová, 2008).

V Oxfordském slovníku, jak uvádí Sedláčková (2012) je **důvěra** definována jako víra v pravdivost, spolehlivost či schopnost určité osoby či věci. Venglářová (2008) ji popisuje jako základní předpoklad pro důvěryhodnost vztahu.

Partnerství je možností všech zúčastněných přinášet vlastní nápady, hlediska a nabídky na řešení (Venglářová, 2008). Opakem je direktivní přístup, kde je sociální pracovník v dominantním postavení, který nejlépe ví, co jeho klient potřebuje (Venglářová, 2008).

1.4.3 Hodnoty ve vztahu sociálního pracovníka a klienta

Jako profesní skupina sociální pracovníci sdílejí společné hodnoty, které jsou nejčastěji obsaženy v etickém kodexu (Nečasová, 2013). Tyto hodnoty jsou v sociální práci důležité z více důvodů (Nečasová, 2013). Určují samotnou podstatu vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem, ale také povahu sociální práce (Nečasová, 2013). Ovlivňují použití pracovních metod, které sociální pracovník použije a jsou stěžejní při řešení etických dilemat (Nečasová, 2013). Podle Flídrové s Opatrným (2014) potřebuje sociální pracovník hodnoty proto, aby se mohl při své práci správně rozhodovat. I principy práce s klienty se opírají o hodnoty v sociální práci (Nečasová, 2013).

Na principy v souvislosti s hodnotami sociálního pracovníka se zpočátku zaměřovala většina autorů o etice sociální práce (Nečasová, 2013). Americký katolický kněz Felix Biestek na konci 50. let 20. století zformuloval **sedm principů**, které jsou i nyní platné a aktuální (Nečasová, 2013). Mezi těmito principy uvedenými Biestekem nalezneme **individualizaci**, jako uznání jedinečné kvality osobnosti klienta a z toho vyplývající, bez předsudků a stereotypů, individuální přístup a uznání klientovy potřeby volného **vyjadřování pocitů** včetně těch negativních (Nečasová, 2013). Důležitým prvkem je **empatie**, tedy umění vcítit se do pocitů a situace klienta (Nečasová, 2013). Neméně důležitá je i **akceptace klienta** včetně jeho silných stránek a slabostí a podpora klientovy vnitřní hodnoty a důstojnosti (Nečasová, 2013). Sociální pracovník by měl mít vůči klientovi **nehodnotící postoj** k jeho osobnosti, může však hodnotit jeho postoje a jednání, a respektovat klientovy práva na **sebeurčení**, svobodnou volbu a rozhodování (Nečasová, 2013). Jako poslední princip je uvedena **diskrétnost**, která se týká především zachování důvěrných informací o klientovi (Nečasová, 2013). Diskrétnost jak uvádí Nečasová (2013) nejenže patří mezi základní klientovy práva a je etickým závazkem sociálního pracovníka, ale je i základem jejich efektivní spolupráce (Nečasová, 2013). Pokud se na tyto principy podíváme z vlastní perspektivy, zjistíme, že jsou pro nás jako lidské bytosti tyto prvky velmi důležité a jsou často obsaženy i v ostatních vztazích, které jsou pro nás něčím významné (Baráková, 2016).

Jednotný pohled na hodnoty, ze kterých by sociální pracovníci při své činnosti vycházeli, v sociální práci chybí (Flídrová et al., 2014). Je to dáno faktory, jako jsou rozdílnosti společenských hodnot, osobními hodnotami souvisejícími s utvářením vlastní identity, různorodostí sociální práce a rozdílností hodnot u jednotlivých

organizací, ve kterých je sociální práce uskutečňována (Flídrová et al., 2014). V současnosti mezi nejčastěji prohlášenými hodnotami v sociální práci nalezneme: svobodu, jedinečnost lidské osobnosti, zodpovědnost a spravedlivost vůči společnosti (Brnula et al., 2013). Tyto hodnoty ještě doplňuje Mátel et al. (2012) o hodnotu služby, důležitost lidských vztahů a lidskou důstojnost.

1. 4. 4 Hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem

Hranice je důležité dělítko určující kompetence dvou celků, které vstupují do vzájemného působení (Kopřiva, 2016, s. 92). Venglářová (2008) rozlišuje tři typy hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem.

Prvním typem je **hranice prostoru a času** (Venglářová, 2008). Základní rámec vytváří fyzické hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem (Venglářová, 2008). Setkávají se v určitém prostoru, kde má každý určeno své místo, respektují osobní prostora osobní zóny toho druhého a nepoužívají jeho věci (Venglářová, 2008). Předem mají vymezen čas kontaktu, sociální pracovník nakládá s klientovou nedochvilností a špatnou organizací času (Venglářová, 2008). Tyto hranice jsou vyjádřeny zacházením s informacemi, způsobem chování a respektují individualitu klienta, ale i sociálního pracovníka (Venglářová, 2008).

Dalším typem je **hranice pomoci a kontroly** (Venglářová, 2008). Profesionální vztah je založen na partnerství, avšak jeho realizace je velmi obtížná (Venglářová, 2008). Klientova potřeba pomoci nutně vytváří asymetrii ve vztahu k pracovníkovi (Venglářová, 2008). Dlouhodobá práce s klienty závislými na pomoci sociálního pracovníka, v něm může vytvořit pocit převahy (Venglářová, 2008). Jelikož má sociální pracovník jako profesionál větší přehled, lépe se orientuje v sociální síti a volí způsob poskytování pomoci, může docházet k postupnému zneschopnění klienta, který pak pracovníka vnímá jako experta a vyžaduje od něj hotová řešení (Venglářová, 2008). Princip pomoci spočívá v tom, že po počáteční objednávce klienta, mu sociální pracovník nabízí možnosti jak své přání zrealizovat, avšak nechává klienta kompetence zvažovat nebo volit možnosti dosažení cíle a poté společně dojednávají účast pracovníka na samotné realizaci (Venglářová, 2008). Princip kontroly spočívá v tom, že pracovník definuje problém, formuluje cíle a způsob jak jich dosáhnout, snaží se o jejich dosažení a kontroluje jejich plnění (Venglářová, 2008). Sociální pracovník by měl využívat oba principy, jak nabízení pomoci, tak i přebírání kontroly (Venglářová, 2008).

Další hranicí, kterou lze překročit ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, je hranice profesionálního vztahu (Venglářová, 2008). Překročit ji lze dvojím způsobem. První způsob je přílišná otevřenost vůči klientovi, která vede k posunu profesionálního vztahu k přátelství, a potlačení potřeb pracovníka (Venglářová, 2008). Druhým způsobem je zneužití moci nad klientem, například za účelem získání jisté výhody nebo nevhodného fyzického kontaktu (Venglářová, 2008).

Za udržení hranic ve vztahu sociálního pracovníka a klienta je odpovědný sociální pracovník, proto je často dodržování hranic náplní supervizních setkání (Venglářová, 2008).

2. Cíl práce a výzkumné otázky

2.2 Výzkumné otázky

- VO1: Zjistit, co si představují pod pojmem lidská důstojnost?
- VO2: Zjistit, zda li je lidská důstojnost základem jejich vztahu?

2.1 Cíl práce

Cílem práce je zjistit, co si sociální pracovníci a klienti představují pod pojmem lidská důstojnost a zda li toto považují za základ vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem.

3. Metodika

3.1 Použité metody a techniky výzkumu dat

Pro realizaci výzkumu této bakalářské práce jsem zvolila kvalitativní výzkum. Podle Kajanové et al. (2017) je cílem kvalitativního výzkumu identifikace alternativních stránek problému a tvorba nových teorií. Provádí se pomocí delšího a intenzivnějšího kontaktu s jedincem nebo skupinou jedinců a výzkumník získává podrobný popis a vhled na zkoumaný fenomén a to v jeho přirozeném prostředí (Hendl, 2016). Jako nevýhodu kvalitativního výzkumu Hendl (2016) zmiňuje časovou náročnost sběru a analýzy dat, kdy výsledky mohou být snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními preferencemi.

K uskutečnění samotného výzkumu byla zvolena metoda dotazování, technika polostrukturovaného rozhovoru. Tato technika je specifická tím, že si výzkumník dopředu připraví témata nebo soubor otázek, o kterých chce s komunikačním partnerem hovořit, aniž by bylo předem dané jejich přesné pořadí (Reichel, 2009). Podle Reichla (2009) může výzkumník částečně modifikovat formulace pokládaných otázek, je však nezbytné, aby byly probrány všechny.

Otázky pro polostrukturovaný rozhovor byly rozděleny do 2 okruhů (lidská důstojnost a vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem). Samostatný okruh tvoří otázky týkající se sociodemografických údajů komunikačních partnerů. Hendl (2016) uvádí, že by se sociodemografické údaje měli zjišťovat až na konci rozhovoru. Dané informace by nemusely být pro osoby, s nimiž rozhovor veden, příjemné a výzkumník by je měl

pokládat spíše během nebo k samotnému závěru rozhovoru (Hendl, 2016). Z tohoto důvodu jsem zvolila pokládat otázky, týkající se sociodemografických údajů o komunikačních partnerech, v průběhu rozhovoru. Samotný scénář otázek pro rozhovory se sociálními pracovníci naleznete v příloze č. 1 a scénář otázek pro rozhovory se seniory v příloze č. 2.

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

První výzkumný soubor tvoří sociální pracovníci. Vybrány byly metodou účelového výběru přes instituci (Reichel, 2009). Dle Reichla (2009) je tato metoda pro výzkumníka efektivní jak po stránce nákladové tak i časové. Osloveny byly 4 sociální pracovníci, které v Centrum sociálních služeb Staroměstská České Budějovice, p. o. působí po dobu alespoň 6 měsíců.

Druhý výzkumný soubor je tvořen seniorem a 3 seniorkami, kteří jsou klienty domova pro seniory, který je součástí Centra sociálních služeb Staroměstská České Budějovice, příspěvková organizace (dále p. o.). Pro výběr klientů byla zvolena metoda záměrného výběru. Pomocí této metody se vyhledávají komunikační partneři, kteří mají společný určitý soubor vlastností (Reichel, 2009). Účastníci byli zapojeni do rozhovoru na základě doporučení personálu zařízení tak, aby splňovali požadovaná kritéria (minimální doba pobytu v zařízení 6 měsíců, souhlas s účastí ve výzkumu).

3.3 Realizace výzkumu

Rozhovory s komunikačními partnery byly realizovány v červenci 2018. S žádostí o realizaci výzkumu byl prostřednictvím e-mailu osloven ředitel Centra sociálních služeb Staroměstská České Budějovice, p. o. Následně jsem s jeho souhlasem kontaktovala vedoucí sociální pracovníci, se kterou jsem se dohodla na daném termínu a čase, kdy se mohu dostavit a výzkum uskutečnit.

Nejdříve jsem výzkum realizovala se sociálními pracovníci. Rozhovory probíhaly individuálně s každou pracovnící na jejich pracovišti. Poté mě sociální pracovníce jednotlivým komunikačním partnerkám a partnerovi představily a nechaly prostor pro mé otázky. Rozhovory se seniorkami a seniorem probíhali taktéž individuálně, bez přítomnosti sociálních pracovníků a v prostředí jejich pokojů.

Každou komunikační partnerku a partnera jsem seznámila s cíli výzkumu, se zachováním anonymity a požádala je o souhlas s možností naše rozhovory nahrávat na

diktafon. Jedna doporučená komunikační partnerka s rozhovorem nesouhlasila, proto jsem opět oslovila sociální pracovníci s žádostí o pomoc nalezení náhradní komunikační partnerky. Ostatní komunikační partnerky a partner s výzkumem bez výhrad souhlasili. Každý rozhovor trval přibližně 20 až 30 minut.

3.4 Způsob vyhodnocení dat

Veškerá data, zaznamenaná během rozhovorů na diktafon, byla posléze přepsána do elektronické podoby. K jejich vyhodnocení byl využit proces otevřeného kódování. Tuto metodu Hendl (2016) popisuje jako průnik daty, v nichž výzkumník objevuje kritická místa a pomocí jednotlivých kódů tak nalézá určitá témata vztahující se k nově vznikajícím myšlenkám.

Tento proces vymezují Strausse a Corbinová (1999) na 2 části. První částí dle autorů je označování jevů, jehož součástí je následný rozbor umožňující každému jevu přiřadit určitou myšlenku. Druhou část tvoří kategorizace dat, která napomáhá charakterizovat dle podobností určitý společný jev (Strausse, Corbin, 1999).

3.5 Etika výzkumu

Před začátkem rozhovoru byli komunikační partneři ujištěni o zachování jejich anonymity. V bakalářské práci z tohoto důvodu nejsou uvedeny jejich jména a přepisy celých rozhovorů v písemné formě mám uschované. Komunikační partnerky a partner mi svým podpisem stvrdili souhlas s nahráváním rozhovoru na diktafon a následným zpracováním získaných dat výhradně jen pro potřeby této bakalářské práce. Vzor tohoto souhlasu naleznete v příloze č. 3.

4. Výsledky

V této kapitole jsou zpracována data získaná od komunikačních partnerů. Kapitola bude členěna do dvou oddílů, jelikož jsem pracovala ve své práci se dvěma výzkumnými soubory a to sociálními pracovníky (dále SP) a komunikačními partnery – seniory (dále KP). Dále jsou výsledky zpracovány dle okruhů otázek:

1. Sociodemografické údaje
2. Lidská důstojnost
3. Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem

4.1 Výsledky – sociální pracovníci

4.1.1 Sociodemografické údaje

Z důvodu zachování přehlednosti byly získané identifikační údaje od SP zpracovány do tabulky č. 1. Jedná se o informace týkající se věku, pohlaví, dosaženého vzdělání a doby působení v zařízení.

Tabulka č. 1: Identifikační údaje výzkumného vzorku

	Věk	Pohlaví	Dosažené vzdělání	Doba působení v zařízení
SP1	41	žena	magisterské	6 let
SP2	37	žena	bakalářské	2 roky
SP3	25	žena	bakalářské	2 roky
SP4	35	žena	magisterské	7 měsíců

Zdroj: Vlastní výzkum

4.1.2 Lidská důstojnost

V rámci tohoto okruhu otázek jsem zjišťovala, co si SP představují pod pojmem lidské důstojnosti, zda li je pro ně lidská důstojnost důležitá a proč.

Tabulka č. 2: Představa lidské důstojnosti

Představa lidské důstojnosti	
Jedinečnost každého člověka	SP1, SP2, SP4
Dodržování základních práv a svobod	SP1, SP3
Respekt	SP2, SP3
Rovnost	SP4

Zdroj: Vlastní výzkum

První na co jsem se sociálních pracovníků zeptala, bylo, co si představují pod pojmem lidská důstojnost. Nejčastěji SP spojovaly lidskou důstojnost s jedinečností člověka jako takového. *No tak já si pod pojmem lidská důstojnost představím člověka jako originální jedinečnou bytost (SP1).* SP2 dodává: *Furt pro mě lidská důstojnost znamená, že nejsme jenom to fyzické, ale máme své jedinečné bio-psycho-sociální potřeby.*

SP1 a SP3 lidskou důstojnost spatřovaly v dodržování základních práv a svobod. *Člověk jako takový by měl žít s pocitem, že jsou zachovávaný nějaký jeho základní práva (SP1).*

Respekt v souvislosti s lidskou důstojností zmiňuje SP2: *Lidská důstojnost pro mě znamená, že se k tomu druhému člověku chovám, tak jak bych chtěla, aby se lidi chovali ke mně, to co mě by se líbilo, tak bych se chtěla chovat k nim a to je pro mě lidská důstojnost.*

Lidskou důstojnost vnímá v rovném postavení jako jediná SP4: *V lidské důstojnosti je důležité, abych s druhým člověkem hovořila na stejné úrovni, abych se nad ním nepovyšovala a tak.*

Tabulka č. 3: Důležitost lidské důstojnosti

Důležitost lidské důstojnosti					
	Důležitost	Ochrana základních práv	Respekt a ochrana osobní integrity	Udržení rovnocenného vztahu	Dodržování etického kodexu
SP1	ANO	X	X		
SP2	ANO	X	X	X	X
SP3	ANO	X	X		
SP4	ANO		X		

Zdroj: Vlastní výzkum

Další otázkou jsem se komunikačních partnerek ptala, jestli je pro ně lidská důstojnost důležitá, a pokud ano, proč. Jak je zřejmé z tabulky č. 2, všechny SP považují lidskou důstojnost za důležitou a jedním z důvodů, na kterém se taktéž shodly, je respektování a ochrana integrity člověka. Jako další důvod uváděly ochranu základních práv. SP2 k předchozím dvěma důvodům připojila ještě udržení rovnocenného vztahu a dodržování etického kodexu.

Rozhodně v sociální oblasti je to pro mě hodně důležitá věc, musíme se tady řídit nějakou listinou základních práv a svobod je to jakoby hlavní takový ten první manuál, pak nějaký ten manuál etické kodex. Myslím si, že ta lidská důstojnost kord tady mezi seniory, kde úplně ten vztah kolikrát je rovnocennější rovnostannej, ale přece jenom ty

senioři už nemají tolik síly, nemají tolik energie takže by bylo možný i to že by mohlo docházet k nějakým střetům, že by prostě mohli být nějak ponižovaný nebo tak, tak si zrovna myslím, že v téhle oblasti třeba s téma seniorama je to hrozně důležitá věc ta lidská důstojnost a dodržování něčeho a furt si uvědomování, že ten člověk naproti mně je se mnou rovnocennej (SP2).

4.1.3 Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem

V dalším okruhu otázek jsem se věnovala vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, jaký by měl být, co považují SP v tomto vztahu za důležité, co tvoří základ tohoto vztahu a jaké postavení v něm má lidská důstojnost.

Tabulka č. 4 : Popis vztahu

Popis vztahu	
Partnerský	SP2, SP3
Respektující	SP1
Akceptující	SP2
Být empatický	SP2
Otevřený	SP3
Upřímný	SP3
Dokázat pomoci	SP4
Umět naslouchat	SP4

Zdroj: Vlastní výzkum

V první otázce tohoto okruhu jsem sociální pracovníky požádala o to, aby popsaly vztah, který by měl být mezi nimi a klientem. Z rozhovorů vyplynulo, že SP mají rozdílné představy o vztahu s klienty. Shoda nastala jen u SP2 a SP3, které popisují tento vztah jako partnerský.

Určitě, určitě v jedné rovině tady v sociálních službách kord takhle se seniorama by mohlo docházet právě k tomu, že my budeme ti nadřazený (SP2).

SP3 popisuje vztah jako otevřený, upřímný a partnerský: *Tak vztah by měl být samozřejmě otevřený, upřímný a tak aby to právě toho klienta nedegradovalo na nějaké relativně přímé a stejné úrovni tak nějak aby... myslím si že pořád musí být ten pracovník patrný tak, že je to osoba, ke které ten klient vzhlíží a snaží se v podstatě ho požádat o něco, na druhou stranu by podle mě to mělo být pořád vyvážené tak aby právě ten klient neměl pocit že je pod úrovní toho pracovníka, tak aby měl pořád pocit, že jsou pořád na stejné úrovni to by měl být ten rovný vztah, neměl by to být ani autoritářský ani nějakým jiným způsobem nerovný vztah.*

Tabulka č. 5: Co je důležitého ve vztahu

Co je důležité ve vztahu	
Zachování důstojnost	SP1, SP2
Důvěra	SP3, SP4
Empatie	SP2, SP3
Akceptace klienta	SP1, SP2
Individuální přístup	SP2, SP4
Profesionalita	SP1
Respekt	SP1
Otevřenost	SP3
Schopnosti sociálního pracovníka	SP3
Naslouchání	SP4
Pomoc	SP4
Komunikace	SP4

Zdroj: Vlastní výzkum

Další otázkou jsem se zaměřila na důležité prvky vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Mezi důležité prvky vztahu nejčastěji SP zařazovaly zachování lidské důstojnosti, důvěru empatii, akceptaci klienta a individuální přístup ke klientovi.

SP2 považuje za důležité ve vztahu ke klientovi zachování lidské důstojnosti, empatii, akceptování klienta a individuální přístup ke klientovi. *S někým, když uvidím, že prostě je to člověk, který má pomalejší tempo hůř třeba slyší tak si budu uvědomovat, teď musím mluvit tímhle stylem a to si myslím, že já tímhle vším citlivě vnímám toho druhého tak tím právě dodržuju takovou tu jeho lidskou důstojnost (SP2).*

Podle mě je ve vztahu ke klientovi důležitý ten přístup toho pracovníka - ta empatie, otevřenost. To, že prostě ten sociální pracovník je ta důvěřivá osoba, ta vrba, za kterou vlastně ten klient přijde, takže by to podle mě měl ten vztah vycházet z toho vnitřního nastavení toho pracovníka, to znamená, že ten pracovník je empatický. Je to ten člověk, za kterým klient přijde, protože něco potřebuje (SP3).

Tabulka č. 6: Základ vztahu

Základ vztahu	
Empatie	SP2, SP3, SP4
Naslouchání	SP4, SP3
Akceptace klienta	SP2, SP3
Partnerství	SP2, SP4
Morální nastavení	SP1
Respekt	SP2
Důstojnost	SP1
Pomoc	SP4
Přirozenost	SP3
Přívětivost	SP3

Zdroj: Vlastní výzkum

Na otázku, co tvoří základ vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, mi nejčastěji SP, že základem vztahu by měla být empatie. Mezi dalšími častými odpověďmi byl vztah na základě partnerství, akceptace klienta a naslouchání klientovi.

Základem vztahu mezi tím pracovníkem a tím klientem je právě podle mě teda empatie. Umění úplně naslouchat klientovi. Myslím si, že zrovna právě ta empatie je základní stavební kámen podle mě toho vztahu, to přijetí klienta se všemi jeho slabými, ale i silnými stránkami, to že ten člověk mluví s tím klientem, tím jazykem, kterému klient rozumí, to znamená žádná potřeba degradace toho klienta nebo odbornost, ale právě ta přirozenost je podle mě taky základ toho vztahu to že ten pracovník je přirozený vůči tomu klientovi. Samozřejmě přívětivost takový ten základní lidský pozitivní přístup je to, co by ten člověk do toho vztahu měl vnášet (SP3).

Tabulka č. 7: Postavení lidské důstojnosti ve vztahu

Lidská důstojnosti ve vztahu	
Velmi důležité	SP2, SP4
Oboustranný respekt	SP1, SP3

Zdroj: Vlastní výzkum

V poslední otázce celého výzkumu jsem se SP ptala jaké postavení má lidská důstojnost v jejich vztahu ke klientovi. Zde zaujímají SP dva odlišné názory. SP2 a SP4 vnímají postavení lidské důstojnosti jako velmi důležité: *Jsmo v sociální oblasti, takže si myslím, že to máme všichni podobně, že tu lidskou důstojnost stavíme, stavíme někde na začátek na ty první příčky (SP2).*

Lidská důstojnost opravdu hraje důležitou roli, protože pokud bychom nerespektovali jak práva, tak i povinnosti, které vyplývají ze základní Listiny základních práv a svobod, tak bychom opravdu nekomunikovali na úrovni, kterou potřebujeme. My od klienta potřebujeme vědět určité věci, pokud se k němu budu chovat povýšeně nebo nějakým způsobem, tak on mi ty věci neřekne svobodně a bude i určité věci zatajovat a to pro dobrý vztah není dobré. On musí vnímat i ode mě tu otevřenost toho že já jsem tady pro něj, že já mu mohu pomoci (SP4).

Zatímco SP1 a SP3 si postavení lidské důstojnosti představují jako rovnocenné k oběma stranám a shodují se, že by měli důstojnost respektovat jak sociální pracovník u klienta, tak i klient u sociálního pracovníka.

Podle mě by mělo být postavení lidské důstojnosti ve vztahu ke klientovi rovnocenné. Myslím tím, aby lidskou důstojnost nerespektoval jen sociální pracovník u klienta, ale aby respektoval i klient lidskou důstojnost sociálního pracovníka (SP1).

Jako v tom vztahu podle mě je to ten střed, bych to tak jako viděla, střed mezi tím sociálním pracovníkem a klientem, protože si myslím, že ta lidská důstojnost by měla být na obou stranách ať už u toho klienta, tak i u toho pracovníka, to znamená, že ten vztah by měl být rovný natolik, aby to neponižovalo ani toho klienta ale ani toho pracovníka (SP3).

4.2 Výsledky – senioři

4.2.1 Sociodemografické údaje

Získané identifikační údaje jsem z důvodu přehlednosti zpracovala do tabulky č. 8.

Tabulka č. 8: Identifikační údaje - senioři

	Věk	Pohlaví	Zaměstnání	Délka pobytu v zařízení
KP1	78 let	žena	úřednice	5 let
KP2	73 let	muž	malíř	1 rok
KP3	86 let	žena	školnice	16 let
KP4	83 let	žena	notářka	5 let

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka č. 12: Co je důležitého ve vztahu - senioři

Co je důležité ve vztahu	
Slušnost	KP1, KP4, KP3
Empatie	KP1, KP3
Důvěra	KP2
Pomoc	KP1

Zdroj: Vlastní výzkum

Zjišťovány byly informace o věku KP, pohlaví, posledním zaměstnání a o délce pobytu v zařízení.

4.2.2 Lidská důstojnost

V rámci tohoto okruhu otázek jsem zjišťovala, stejně jako u předchozího výzkumného souboru, co si KP představují pod pojmem lidské důstojnosti, zda li je pro ně lidská důstojnost důležitá a proč.

Tabulka č. 9: Představa lidské důstojnosti – senioři

Představa lidské důstojnosti	
Slušnost	KP1, KP3, KP2
Respekt	KP1, KP4
Empatie	KP1, KP2
Partnerství	KP1
Úcta	KP1
Ochrana základních práv	KP1

Zdroj: Vlastní výzkum

Jako první v tomto okruhu jsem položila otázku: „Co si představíte pod pojmem lidská důstojnost?“ Přestože senioři na otázky z ostatních okruhů odpovídali bez problémů, u těchto otázek si nebyli jistí v tom, co si pod tímto pojmem představit. Nejčastěji si spojovali lidskou důstojnost se slušností: *Máme bejt k sobě hodní, abychom se měli rádi, no má bejt takový no dobrý, no je to tak. Máme bejt k lidem slušní a hodní no* (KP3).

Nejrozsáhlejší představu o lidské důstojnosti měla KP1. Lidskou důstojnost si spojuje, kromě slušného chování, s respektem, empatií, partnerstvím, úctou i ochranou základních práv člověka. KP1: *No takhle, já mám představu jedinou, že kdyby lidi se k sobě chovali jako lidi slušně bez všech těchhle napařování se a vytahování se a to, tak by byl ten život o něčem jiným. Nadávají lidi na minulou dobu, ale ty lidi tehdy nějak drželi při sobě, ať už z jakéhokoliv důvodu. Třeba tím dávali na jevo, že nesouhlasí s tím*

režimem to a pořád si zachovávali ... Hlavně každý sám v sobě osobně lidskou důstojnost. Vážil si takzvaně jeden druhého. Kdyby měl jeden k druhému i trochu té úcty a takový té přirozené, stačí trošičku empatie, aby se dovedli vžít do toho druhého člověka, protože ono se říká ne: „Sytý hladovému nevěří,“ ale ono je to ve všem.

Tabulka č. 10: Důležitost lidské důstojnosti – senioři

Důležitost lidské důstojnosti			
	Důležitost	Omezení autonomie	Respekt a ochrana osobní integrity
KP1	ANO	X	X
KP2	ANO		X
KP3	ANO		X
KP4	ANO		X

Zdroj: Vlastní výzkum

Další otázkou okruhu jsem zjišťovala, jestli je pro seniory lidská důstojnost důležitá a pokud ano, tak z jakého důvodu. Všichni senioři, jak je zřejmé z tabulky č. 10, považují lidskou důstojnost za důležitou a shodují se i na tom, že je lidská důstojnost důležitá z důvodu respektu a ochrany jejich integrity.

Jako další důvod uvedla KP1 omezení autonomie: *No, když se mnou budou zacházet jak s vonucí, no tak to víte, že to si člověk moc dobře nepřipadá. Pak něco řeknete a dotyčný se jen ušklíbne. Tak zase si nechat všechno líbit já nepokládám za moudrý (KP1).*

4.2.3 Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem

V tomto okruhu otázek jsem se věnovala vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, jaký by měl být, co považují KP v tomto vztahu za důležité a co tvoří základ tohoto vztahu.

Tabulka č. 11: Popis vztahu – senioři

Popis vztahu	
Respektující	KP4, KP3, KP2
Partnerský	KP4, KP1
Nastavené hranice	KP4
Akceptující	KP3
Důvěrný	KP3
Dokázat pomoci	KP1

Zdroj: Vlastní výzkum

U otázky „Jak by, jste popsal/a vztah, který by měl být mezi Vámi a sociálním pracovníkem?“ nejčastěji SP uváděli, že by měl být respektující. KP2 uvedl: *No aby se ke mně chovali tak nějak normálně, ne jako k nemohoucímu dědkovi.*

Vztah by podle KP1 a KP4 měl být partnerský. KP4: *Sociální pracovníci se velkou měrou podílejí na zachování lidské důstojnosti, ať již u lidí starých či jinak hendikepovaných. Mezi sociálními pracovníky a těmito lidmi by měl být vztah partnerský (nikoli paternalistický či protekcionistický či dokonce manipulativní).*

Tabulka č. 12: Co je důležité ve vztahu – senioři

Co je důležité ve vztahu	
Slušnost	KP1, KP4, KP3
Empatie	KP1
Důvěra	KP2
Pomoc	KP1

Zdroj: Vlastní výzkum

V otázce, co je důležité ve vztahu se sociálními pracovníky, senioři nejčastěji zmiňovali slušnost. KP3 odpověděla na otázku jednoznačně: *Aby se k nám chovali slušně, to je důležité.* Pro KP1 jsou ve vztahu nejen k sociálnímu pracovníkovi je důležitá i empatie a schopnost umět si pomáhat: *Mě už příliš neslouží nohy a tak když něco potřebuji zařídit a třeba nakoupit, tak je pro mě důležité, že mi vyhoví a nekoukají na mě přitom jako na chromou starou ženskou.*

Tabulka č. 13: Základ vztahu - senioři

Základ vztahu	
Pomoc	KP1, KP2, KP3
Respekt	KP2, KP4
Akceptace klienta	KP4
Partnerství	KP1
Diskrétnost	KP3
Porozumění	KP4

Zdroj: Vlastní výzkum

U otázky „ Co tvoří základ vašeho vztahu se sociálním pracovníkem?“ se nejvíce komunikační partneři shodovali, že základem vztahu je pomoc a respekt k druhému. Zaujala mě odpověď KP4, která se ohleduplně staví i za sociální pracovníky: *Základ tohoto vztahu by měl tvořit vzájemný respekt a porozumění oběma rolím. Trpělivost a vstřícnost sociálního pracovníka ke klientovi je samozřejmá, ne však za cenu vyčerpání sociálního pracovníka.*

Tabulka č. 14: Postavení lidské důstojnosti ve vztahu – senioři

Lidská důstojnosti ve vztahu	
Důležité	KP1, KP3, KP4

Zdroj: Vlastní výzkum

U poslední otázky výzkumu „Jaké postavení má lidská důstojnost ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi?“ bylo již značně obtížné díky únavě udržet pozornost komunikačních partnerů. Komunikační partner KP2 na otázku již neodpověděl a KP1 a KP3 na otázku odpovídali již jen v krátkosti. KP1 a KP3 se ve svých odpovědích shodli, že lidská důstojnost je pro ně důležitá ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi. KP4 uvedla: *Myslím si, že lidská důstojnost je v tomto vztahu důležitá, ale musí být zachována oboustranně. Obě strany by měly na tomto vztahu pracovat. Je třeba dávat pozor na straně sociálního pracovníka na sentiment a soucit, který vede k vyčerpání a k syndromu vyhoření. Na straně klienta je nutno dávat pozor na jeho závislost na osobě sociálního pracovníka. Vztah by měl být více neosobní než osobní. Ten neosobní funguje lépe, i když ten osobní má také lecos do sebe. Myslím si, že lidská důstojnost se nejlépe zachová ve vztahu vyvíjejícím.*

4.3 Shrnutí výsledků

Tabulka č. 15: VO1 – vyhodnocení

VO1: Co si sociální pracovníci a senioři představují pod pojmem lidská důstojnost?	
Představa lidské důstojnosti	Jedinečnost každého člověka, Dodržování základních práv a svobod, Respekt, Rovné postavení, Partnerství, Empatie, Slušnost
Důležitost lidské důstojnosti	Respekt a ochrana osobní identity, Ochrana základních práv, udržení rovnocenného vztahu, dodržování etického kodexu, omezení autonomie

Zdroj: Vlastní výzkum

V tabulce č. 15 je uvedené vyhodnocení výzkumné otázky č. 1: *Co si sociální pracovníci a senioři představují pod pojmem lidská důstojnost?* Komunikační partneři uvedli, že si pod pojmem lidské důstojnosti představují **jedinečnost každého člověka, dodržování základních práv a svobod, respektování** potřeb a hodnot druhé osoby, **rovné postavení, partnerství**, schopnost vcítit se do druhé osoby, tedy **empatii**, a **slušnost** a slušné chování.

Dále výzkum přinesl odpověď proč, je pro komunikační partnery lidská důstojnost důležitá. Podle komunikačních partnerů je lidská důstojnost důležitá z důvodu **respektu a ochrany osobní identity, ochrany základních práv, udržení rovnocenného vztahu, dodržování etického kodexu a zabránění omezení autonomie**.

Tabulka č. 16: VO2 – vyhodnocení

VO2: Je lidská důstojnost základem vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem?	
Popis vztahu	Respektující, Partnerský, Akceptující, Empatický, Otevřený, Upřímný, Nápomocný
Co je důležitého ve vztahu	Zachování důstojnosti, Akceptace klienta, Profesionalita, Respekt, Empatie, Individuální přístup, Důvěra, Otevřenost, Naslouchání, Pomoc, Komunikace, Slušnost
Základ vztahu	Morální nastavení, Důstojnost, Empatie, Akceptace klienta, Partnerství, Respekt, Přirozenost, Přívětivost, Pomoc, Porozumění
Lidská důstojnost ve vztahu	Důležité postavení, oboustranný respekt

Zdroj: Vlastní výzkum

V tabulce č. 16 je uvedené vyhodnocení výzkumné otázky č. 2: *Je lidská důstojnost základem vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem?* Pro zjištění, zdali je lidská důstojnost základem vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, bylo třeba taktéž se dotázat komunikačních partnerů na popis tohoto vztahu, co považují v tomto vztahu za důležité, co tvoří jeho základ a jaké postavení v něm má lidská důstojnost.

Komunikační partneři uvedli, že by vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem měl být **respektující, partnerský, akceptující, empatický, otevřený, upřímný a nápomocný**. Jako důležité v tomto vztahu považují **zachování důstojnosti, akceptaci klienta, profesionální přístup, respekt, empatii, individuální přístup, důvěru, otevřenost, umění naslouchat, pomoc, komunikaci a slušnost**.

Výzkum dále ukázal, že základem vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem je **morální nastavení, důstojnost, empatie, akceptace klienta, partnerství, respekt, přirozenost, přívětivost, pomoc a porozumění**.

Dle výsledků výzkumu má lidská důstojnost ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem **důležité postavení** a měla by být **oboustranně respektována**, tedy jak na straně sociálního pracovníka, tak i na straně klienta.

5. Diskuze

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, co si sociální pracovníci a klienti představují pod pojmem lidská důstojnost a zdali toto považují za základ vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. K získání těchto informací jsem sestavila dvě výzkumné otázky a to *Zjistit, co si představují pod pojmem lidská důstojnost?* a *Zjistit, zda li je lidská důstojnost základem jejich vztahu?* Výzkum probíhal v zařízení Centra sociálních služeb Staroměstská se dvěma výzkumnými soubory. Jeden výzkumný soubor tvořily čtyři sociální pracovnice centra a druhý byl tvořen třemi seniorkami a jedním seniorem, kteří jsou obyvateli tamního domu pro seniory.

Vzhledem cíli práce byl zvolen kvalitativní výzkum, metoda dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru. Otázky a následně i výsledky byly rozděleny do tří okruhů, jenž jeden byl určen pro sociodemografické údaje o komunikačních partnerech a zbylé dva byly zvoleny dle tématu výzkumných otázek. Odpovědi jsem rozdělila do dvou oddílů podle výzkumných souborů. Poté jsem je vyhodnotila a pro přehlednost vložila do tabulek č. 1 až č. 14. Na závěr jsem výsledky dle výzkumných otázek vložila do tabulek č. 15 a č. 16. Nyní tyto výsledky budou interpretovány a porovnány s odbornou literaturou.

První výzkumná otázka této práce se týkala toho co si sociální pracovníci a klienti představují pod pojmem lidské důstojnosti. Komunikační partneři sdělili, že pod tímto pojmem si lze představit jedinečnost každého člověka, dalo by se tedy říci, že lidská důstojnost náleží každému. Další výsledky ukázaly, že si lze důstojnost představit jako rovné postavení a partnerství. Na to navazuje Kateb (2011), který uvádí, že má každý jedinec shodnou důstojnost. Pod pojmem důstojnost komunikační partneři uváděli i respekt, což potvrzuje i význam tohoto slova, který znamená povinnost určitého respektu, být hodný pocty a úcty a díky tomu mít právo si něco nárokovat (Svobodová, 2012). Očekávaným výsledkem bylo, že si pod pojmem lidské důstojnosti lze představit dodržování základních práv a svobod. Butko et al.(2017) dokonce říká, že z právního hlediska je lidská důstojnost předmětem ochrany státu a příležitostí k tomu, aby každý mohl uplatnit svá práva jakýmkoliv způsobem, který není zákonem zakázán. Častými odpověďmi byly empatie a slušnost. Lze tedy říci, že lidská důstojnost je pojmem, pod kterým si lze představit široké spektrum hodnot a schopností, ale jeho přímé definování je nemožné. Na to poukazuje i Kleindienstová (2017), že bezpočet světových ideologií a

názorů spojených s lidskou důstojností paradoxně vede k situaci, kdy tento pojem nemá pevný či specifický obsah. Taktéž Kysučan (2015) na důstojnost nahlíží jako na jeden z nejkonkrétnějších, ale současně nejméně uchopitelných pojmů. Lidská důstojnost je podle výsledků výzkumu důležitá z důvodu respektu a ochrany osobní identity, ochrany základních práv, udržení rovnocenného vztahu, dodržování etického kodexu a zabránění omezení autonomie.

Druhá výzkumná otázka se týkala zjištění, zda je lidská důstojnost základem vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Pro odpověď na tuto výzkumnou otázku bylo nejdříve potřeba zjistit tento vztah sociální pracovníci a klienti popisují, co považují v tomto vztahu za důležité a na závěr co podle nich tvoří jeho základ. Venglářová (2008) říká, že by měl být tento vztah pro klienty motivující a měl by jim dodávat pozitivní zkušenosti s jinými lidmi. Vztah by měl být, podle výsledku výzkumu, respektující, partnerský, akceptující, empatický, otevřený, upřímný a nápomocný. Tento výsledek lze porovnat s Kopřivou (2016), který uvádí, že ve vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem jde o více než pouhou slušnost, ale hlavně přijetí, spoluúčast a vědomí, že klienti nejsou sociálnímu pracovníkovi na obtíž a že je pracovník neodsuzuje (Kopřiva, 2016). Dle výzkumu se za důležité v tomto vztahu považují respekt, důvěru, akceptace klienta, empatie a individuální přístup, čím se částečně shoduje s principy podporujícími dobrý vztah podle Venglářové (2008) a Biestekovými sedmi principy souvisejícími s hodnotami sociálního pracovníka (Nečasová, 2013). Za důležité ve vztahu sociálního pracovníka a klienta se, dle výzkumu, dále považuje zachování důstojnosti, profesionální přístup sociálního pracovníka, otevřenost, pomoc a komunikace a slušnost. Tímto se dostávám k otázce, které mi pomohla přímo zodpovědět VO2. Výzkum ukázal, že základem vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem je morální nastavení, důstojnost, empatie, akceptace klienta, partnerství, respekt, přirozenost, přívětivost, pomoc a porozumění. Tímto byla zodpovězena VO1: *Zjistit, zda li je lidská důstojnost základem jejich vztahu?* Výzkum navíc ukázal, že lidská důstojnost má ve vztahu mezi sociálním pracovníkem důležité postavení a měla by být oboustranně respektována, tedy jak na straně sociálního pracovníka, tak i na straně klienta.

Výsledkem této bakalářské práce je zjištění, že si pod pojmem lidská důstojnost můžeme představit nepřeborné množství hodnot a schopností, avšak není možné tento pojem přesně definovat. Podle výsledku výzkumu si pod tímto pojmem lze představit

jedinečnost každého člověka, dodržování základních práv a svobod, respektování potřeb a hodnot druhé osoby, rovné postavení, partnerství, schopnost vcítit se do druhé osoby, tedy empatii, a slušnost a slušné chování. Výzkum také potvrdil, že lidská důstojnost je skutečně považována spolu s dalšími vlastnostmi a schopnostmi za základ vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem a její postavení v tomto vztahu je důležité a mělo by být oboustranně respektováno.

Výsledky mé bakalářské práce mohou posloužit jako nástroj pro rozšíření představy o pojmu lidské důstojnosti a o vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem pro další sociální pracovníky. Dále můžou napomoci k rozvoji a upevnění ať už současných tak i budoucích vztahů mezi sociálními pracovníky a klienty v sociální sféře.

6. Závěr

V bakalářské práci s názvem „*Lidská důstojnost jako základ vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem*“ jsem se zabývala problematikou pojmu lidské důstojnosti a jeho postavení ve vztahu mezi sociálními pracovníky a klienty. Zajímala jsem se co si sociální pracovníci a klienti pod tímto pojmem představují, co tvoří základ jejich společného vztahu a zda li do něj patří i lidská důstojnost.

V teoretické části jsem se zabývala pojmem lidské důstojnosti, jeho vymezením, historickým vývojem od starověku až po současnost, náboženským a právním pohledem na něj. Dále jsem se věnovala aktérům zkoumaného vztahu. V práci jsem popsala osobnost sociálního pracovníka, jeho kompetence, vlastnosti a dovednosti, jeho role a typologie přístupů k praxi. Zabývala jsem se taktéž i etickému kodexu sociálních pracovníků ČR. Dále jsem vymezila pojem klienta a popsala jeho typologie. V závěru teoretické části práce jsem se zaměřila na samotný vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem. Popsala jsem principy, které podporují dobré fungování vztahu, hodnoty tohoto vztahu a hranice, které by měli být mezi sociálním pracovníkem a klientem.

Hlavním cílem mé práce bylo zjistit, co si sociální pracovníci a klienti představují pod pojmem lidská důstojnost a zda li toto považují za základ vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Za účelem dosažení cíle jsem si určila dvě výzkumné otázky. Výzkum probíhal v Centru sociálních služeb Staroměstská v Českých Budějovicích se dvěma výzkumnými soubory. Jeden výzkumný soubor tvořili čtyři sociální pracovnice a druhý tři seniorky a jeden senior. Z výzkumu vyplynulo, že pod pojmem lidské důstojnosti si lze představit téměř cokoliv a nelze zcela určit jednotnou definici pro tento pojem. Komunikační partneři uvedli, že si pod tímto pojmem představují jedinečnost každého člověka, dodržování základních práv a svobod, respektování potřeb a hodnot druhé osoby, rovné postavení, partnerství, schopnost vcítit se do druhé osoby, tedy empatii, a slušnost a slušné chování. Výzkum taktéž potvrdil, že lidská důstojnost je skutečně považována spolu s dalšími vlastnostmi a schopnostmi za základ vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem a její postavení v tomto vztahu je důležité a mělo by být oboustranně respektováno.

Tato práce může sloužit jako nástroj pro rozšíření představy o pojmu lidské důstojnosti a o vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem pro další sociální pracovníky. Dále můžou její výsledky napomoci k rozvoji sociální práce.

Seznam literatury

1. BARÁKOVÁ, M., 2016. *Lidský vztah jako součást profese sociální práce*. České Budějovice. Diplomová práce. TF JU.
2. BRNULA, P., BAŤOVÁ, K., 2013. Hodnoty-sociální práce – sociální pracovníci v 21. století. In: MÁTEL, A., GREY, E., JANECHOVÁ, L. *Aplikovaná etika v sociální práci 2*. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety. 336 s. ISBN 978-80-8132-087-3.
3. BUTKO, L. V., MARKHGEYM, M. V., NOVIKOVA, A. E., POZHAROVA, L. A., TONKOV, E. E., 2017. Personal Dignity in the European Legal Culture. *Tarih Kültür ve Sanat Araştırmaları Dergisi*. 6(4)., 303-296. DOI: 10.7596/taksad.v6i4.1174
4. *Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR*, 2006. [online]. Společnost sociálních pracovníků ČR. [cit. 2018-06-05]. Dostupné z: <http://socialnipracovnici.cz/sekce-socialnich-pracovniku/article/ke-stazeni>
5. FLÍDROVÁ, M., OPATRŇY, M., 2014. Role hodnot v identitě sociální práce. *Sociální práce/Sociální práce* (2), 126-118. ISSN 1213-6204.
6. GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada. 208 s. ISBN: 978-80-247-3379-1.
7. HANDOM, R. M., 2009. Client Relationships and Ethical Boundaries for Social Workers in Child Welfare. In: *The New Social Worker*, vol. 16, no 1 [online]. Harrisburg: White Hat Communications [cit. 2018-6-3]. s. 4-5 ISSN: 1073-7871 Dostupné z: http://www.socialworker.com/feature-articles/ethics-articles/Client_Relationships_and_Ethical_Boundaries_for_Social_Workers_in_Child_Welfare/
8. HAPLA, M., 2015. Důstojnost a lidská práva: užitečné spojení, nebo účelová fráze? In: VEČEŘA, M., STACHOŇOVÁ, M., HAPLA, M. *Sborník příspěvků z konference Weyerův den právní teorie*. Brno: Masarykova univerzita. s. 16-23. ISBN: 978-80-210-8001-0.
9. HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. vydání. Praha: Portál. 440 s. ISBN: 978-80-262-0982-9.
10. HENRIKSEN, J.-O., VETLESEN, A. J., 2000. *Blízke a vzdálené*. Boskovice: Albert. 216 s. ISBN: 80-85834-85-5.

11. HILPERT, K., 2017. *Základní otázky křesťanské etiky*. Přeložila Lucie KOLÁŘOVÁ. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury. 223 s. ISBN 978-80-7325-442-1.
12. JANKOVSKÝ, J., 2018. *Etika pro pomáhající profese*. 2 vyd. Praha: Triton. 302 s. ISBN: 978-80-7553-414-9.
13. *Jeruzalémská Bible: Písmo svaté vydané Jeruzalémskou biblickou školou*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, s. r. o. 2009. 2229 s. ISBN 978-80-7195-289-3.
14. KAJANOVÁ, A., DVOŘÁČKOVÁ, O., STRÁNSKÝ, P., 2017. *Metodologie výzkumu v oblasti sociálních věd*. České Budějovice: Zdravotně sociální fakulta, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. 106 s. ISBN: 978-80-7394-639-5.
15. KANT, I., BARABAS, M., KOUBA, P., 2014. *Základy metafyziky mravů*. 3. vyd. Praha: OIKOYMENH. 103 s. ISBN 978-80-7298-501-2.
16. KALVACH, Z., 2012. Důstojnost. In: KALVACH, Z., ČELEDOVÁ, L., HOLMEROVÁ, I., JIRÁK, R., ZAVÁZALOVÁ, H., WIJA, P. *Křehký pacient a primární péče*. Praha: Grada. s. 52-55. ISBN: 978-80-247-4026-3.
17. KATEB, G., 2011. *Human dignity*. Cambridge, MA: Belknap Press of Harvard University Press. 256 s. ISBN 978-0-674-04837-9.
18. KLEINDIENST, P., 2017. Understanding the Different Dimensions of Human Dignity: Analysis of the Decision of the Constitutional Court of the Republic of Slovenia on the Case. *Danube*. 8(3), 137-117. DOI: 10.1515/danb-2017-009
19. KOPŘIVA, K., 2016. Lidský vztah jako součást profese. 8. vyd. Praha: Portál. 152 s. ISBN: 978-80-262-1147-1.
20. KYSUČAN, L., 2015. Individualita a důstojnost v klasické antice. HERŮFEK, J. et al., 2015. *Pojetí důstojnosti člověka od antiky po současnost*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. s. 11-23. ISBN: 978-80-7464-781-9.
21. LAVICKÝ, P. a kol. 2014. *Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1 - 654). Komentář*. Praha: C. H. Beck. 2380 s. ISBN 978-80-7400-529-9.
22. MACHULA, T., 2013. Důstojnost. In: MATOUŠEK, O. et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. s. 204-206. ISBN: 978-80-262-0336.
23. MÁTEL, A. a kol. 2010. *Etika sociálnej práce*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety. 183 s. ISBN 978-80-89271-85-6.
24. MÁTEL, A. a kol., 2012. *Etika sociálnej práce*. 2 vyd. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety. 263 s. ISBN 978-80-8132-045-3.

25. MATOUŠEK, O. a kol., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. 576 s. ISBN 978-80-262-0336-7.
26. MCCRUDDEN, Christopher. Human Dignity and Judicial Interpretation of Human Rights. In: *The Euro-pean Journal of International Law*. [online]. Vol. 19 no. 4, s. 4. [cit. 2018-5-2]. Dostupné z: <http://ejil.org/pdfs/19/4/1658.pdf>
27. MELZER, F., TÉGL, P. a kol., 2013. *Občanský zákoník – velký komentář. Svazek I. § 1 – 117*. Praha: Leges. 720 s. ISBN 978-80-87576-73-1.
28. MOROZOVÁ, H., 2015. Historický vývoj pojmu důstojnost a jeho postupné začlenění do právního pořádku. In: VEČEŘA, M., STACHOŇOVÁ, M., HAPLA, M. *Sborník příspěvků z konference Weyerův den právní teorie*. Brno: Masarykova univerzita. s. 16-23. ISBN: 978-80-210-8001-0.
29. NEČASOVÁ, M., 2013. Profesní etika. In: MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vyd. Praha: Portál. s. 49-21. ISBN: 978-80-262-0213-4.
30. NOVOTNÁ, J., 2014. *Teorie sociální práce*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava. 127 s. ISBN: 978-80-87035-96-2
31. OLÁH, M., SCHAVEL, M., ONDRUŠOVÁ, Z., NAVRÁTIL, P., 2009. *Sociální práce – vybrané kapitoly z dejin, teorie a metod sociálnej práce*. 3. vyd. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety. 228 s. ISBN: 80-969449-6-7.
32. ONDRUŠOVÁ, Z., a kol., 2009. *Základy sociálnej práce*. Brno: MDS. 139 s. ISBN: 978-80-7392-109-5
33. POPOVIČOVÁ, D., 2009. Lidská důstojnost jako filosoficko-právní pojem. In: *Časopis pro právní vědu a praxi*. [online]. č. 3, s. 230-225. [cit. 2018-03-23]. ISSN: 1805-2789 Dostupné z: <https://journals.muni.cz/cpvp/article/view/6586>
34. PTÁČEK, M., BARTŮNĚK, P., 2011. *Etika a komunikace v medicíně*. Praha: Grada. 528 s. ISBN: 978-80-247-3976-2.
35. REICHEL, J., 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada. 192 s. ISBN 978-80-3006-6.
36. SAVA (MIREA), A-L., 2016. The observation of the human being dignity, as mirrored in conventions, treaties and other international documents. *Anuarul Institutului de Cercetări Socio-Umane „C.S. Nicolăescu-Plopșor”*. 17, 336-325. ISSN: 1841-0898

37. SEDLÁČKOVÁ, M., 2012. *Důvěra a demokracie: přehled sociologických teorií důvěry od Tocquevilla po transformaci v postkomunistických zemích*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). 271 s. ISBN 978-80-7419-058-2.
38. SONG, A. M., 2015. Human Dignity: A Fundamental Guiding Value for a Human Rights Approach to Fisheries? *Marine Policy*. Vol. 61, 170-164. DOI: 10.1016/j.marpol.2015.08.013
39. STEINMANN, R., 2016. The Core Meaning of Human Dignity. *Potchefstroom Electronic Law Journal*. 19, 32 p. DOI: 10.17159/1727-3781/2016/v19i0a1244
40. STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J., 1999. *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Albert. 196 s. ISBN: 80-85834-60-X.
41. SVOBODOVÁ, H., 2012. Důstojnost. In: HEŘMANOVÁ, J., VÁCHA, M., SVOBODOVÁ, H., ZVONÍČKOVÁ, M., SLOVÁK, J. *Etika v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada. s. 71-84. ISBN: 978-80-247-3469-9.
42. ŠVESTKA, J., DVOŘÁK, J., FIALA, J. a kol., 2014. *Občanský zákoník. Komentář. Svazek I*. Praha: Wolters Kluwer ČR. 1736 s. ISBN: 978-80-7478-370-8.
43. TOKÁROVÁ, A., a kol., 2009. *Sociální práce. Kapitoly z dějin, teorie a metodiky sociální práce*. 4. vyd. Prešov: Filozofická fakulta Prešovskej univerzity v Prešove. 576 s. ISBN: 978-80-89295-16-6
44. Usnesení č. 2/1993 Sb., o vyhlášení LISTINY ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD jako součásti ústavního pořádku České republiky, 1993. [online]. [cit. 2018-06-10]. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 1, s. 23-17. ISSN: 1211-1244 Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/start.aspx>
45. VENGLÁŘOVÁ, M., 2008. Vztah a komunikace s klientem. In: MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada. s. 97-100. ISBN: 978-80-247-2138-5
46. WÁGNEROVÁ, E., ŠIMÍČEK, V., LANGÁŠEK, T., POSPÍŠIL, I., a kol., 2012. *Listina základních práv a svobod. Komentář*. Praha: Wolters Kluwer ČR. 931 s. ISBN: 978-80-7357-750-6
47. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, 2012. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 33, s. 1365-1026. ISSN: 1211-1244 Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/start.aspx>
48. ZMEŠKAL, O., 2007. Důstojnost jako pojem právní ochrany. Brno. Diplomová práce. Právnická fakulta Masarykovy univerzity

Seznam příloh

Příloha č. 1: Scénář otázek pro rozhovory se sociálními pracovníky

Příloha č. 2: Scénář otázek pro rozhovory s klienty

Příloha č. 3: Vzor informovaného souhlasu s výzkumem

Příloha č. 4: Seznam tabulek

Příloha č. 1

1. Prosím řekněte mi něco o sobě (věk, vzdělání...)
2. Jak dlouho působíte v tomto zařízení?
3. Co si představíte pod pojmem lidská důstojnost?
4. Je pro Vás lidská důstojnost důležitá? Proč?
5. Jak byste popsala vztah, který by měl být mezi Vámi a klientem?
6. Co považujete ve vztahu ke klientovi za důležité?
7. Co tvoří základ v tomto vztahu?
8. Jaké postavení ve vztahu ke klientovi lidská důstojnost má?

Příloha č. 2

1. Prosím řekněte mi něco o sobě (věk, vzdělání...)
2. Jak dlouho pobýváte v tomto zařízení?
3. Co si představíte pod pojmem lidská důstojnost?
4. Je pro Vás lidská důstojnost důležitá? Proč?
5. Jak byste popsal/a vztah, který by měl být mezi Vámi a sociálním pracovníkem?
6. Co považujete ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi za důležité?
7. Co tvoří základ v tomto vztahu?
8. Jaké postavení ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi lidská důstojnost má?

Příloha č. 3

Informovaný souhlas

Souhlasím s podmínkami, cílem výzkumu Jany Bláhové, který je součástí bakalářské práce "Lidská důstojnost jako základ vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem" na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Rozumím jim a souhlasím s účastí na tomto výzkumu.

Jsem si vědom/a toho, že mohu od účasti na výzkumu kdykoliv odstoupit.

Moje účast na výzkumu je dobrovolná. Souhlasím s nahráváním mého rozhovoru na diktafon a s přepisem a analýzou výsledného zvukového záznamu. Rozumím tomu, že pokud se v průběhu rozhovoru objeví pro mne obtížná témata, mohu odmítnout odpovědět na jakoukoliv otázku a rozhovor kdykoliv ukončit.

V Českých Budějovicích dne.....

Podpis.....

Příloha č. 4: Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Identifikační údaje výzkumného vzorku

Tabulka č. 2: Představa lidské důstojnosti

Tabulka č. 3: Důležitost lidské důstojnosti

Tabulka č. 4 : Popis vztahu

Tabulka č. 5: Co je důležitého ve vztahu

Tabulka č. 6: Základ vztahu

Tabulka č. 7: Postavení lidské důstojnosti ve vztahu

Tabulka č. 8: Identifikační údaje výzkumného vzorku

Tabulka č. 9: Představa lidské důstojnosti

Tabulka č. 10: Důležitost lidské důstojnosti

Tabulka č. 11: Popis vztahu

Tabulka č. 12: Co je důležitého ve vztahu

Tabulka č. 13: Základ vztahu

Tabulka č. 14: Postavení lidské důstojnosti ve vztahu

Tabulka č. 15: VO1 – vyhodnocení

Tabulka č. 16: VO2 - vyhodnocení

Seznam použitých zkratk

č. - číslo

VO – výzkumná otázka