

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Pedagogická fakulta

Ústav speciálněpedagogických studií

Bc. Veronika Nováková

Studijní obor: Speciální pedagogika – ortokomunikace

ETICKÁ ROVINA V RÁMCI PORADENSKÉHO PROCESU

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Petra Jurkovičová, Ph.D.

OLOMOUC 2013

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Etická rovina v rámci poradenského procesu“ vypracovala samostatně pod odborným vedením Mgr. Petry Jurkovičové, Ph.D. a za použití uvedených pramenů v diplomové práci.

V Olomouci, 20. 5. 2013

.....

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala své vedoucí práce Mgr. Petře Jurkovičové, Ph.D., za její ochotu při vedení, za cenné rady a postřehy, které mi poskytla v průběhu psaní diplomové práce.

Děkuji také účastníkům výzkumné studie, kteří byli ochotni ke spolupráci při poskytování rozhovorů a podělili se o své cenné postřehy z vlastní profesní praxe.

Obsah

Úvod.....	6
Teoretická část	7
1 ETIKA	7
1.1 Úvodní slovo k etice	7
1.1.1 Sociální podmíněnost etiky.....	7
1.1.2 Svobodná vůle.....	8
1.1.3 Praktický dopad etického zkoumání	10
1.2 Definice základních pojmů	11
1.2.1 Etika	11
1.2.2 Morálka, mrav, mravnost.....	12
1.2.3 Étos	15
1.2.4 Hodnota.....	15
1.2.5 Svědění	16
1.2.6 Odpovědnost	18
1.2.7 Právní norma, zákon	18
1.2.8 Zvyk, tradice	19
1.3 Etický problém, etické dilema	19
1.4 Osobní Já a profesionální Já	23
1.5 Zodpovědnost.....	25
1.5.1 Zodpovědnost k sebe sama	25
1.5.2 Zodpovědnost k druhým lidem	28
1.6 Důvěra, bezpečí, mlčenlivost.....	31
1.7 Etické principy a zásady	34
1.8 Etický kodex	41
1.9 Etická pochybení.....	45
2 PORADENSTVÍ.....	49
2.1 Úvod k poradenství.....	49
2.2 Formy poradenské práce a směry poradenství.....	51
2.3 Vnější podmínky poradenského procesu	54
2.4 Strukturální rámec poradenského procesu.....	55
2.5 Rozhovor – základ poradenské práce	63
2.6 Komunikace v poradenství	68

2.7	Poradce.....	73
2.8	Neužitečné a nežádoucí jednání v poradenství	78
2.9	Specifika poradenského procesu se zaměřením na osoby se zdravotním postižením	82
2.10	Distanční poradenství se zaměřením na internetové poradenství	84
	Praktická část	92
3	VÝZKUMNÁ ČÁST	92
3.1	Definování výzkumného cíle	92
3.2	Příprava a průběh výzkumu	93
3.3	Výzkumné metody	95
3.4	Výzkumný vzorek.....	97
3.5	Analýza a interpretace výzkumu.....	98
3.5.1	Osobní zkušenosti poradců se vzděláváním v otázkách etiky a jeho důležitost pro praxi.....	98
3.5.2	Význam teoretického ukotvení v etice před nástupem do poradenské praxe.....	99
3.5.3	Osobní preference principů a zásad, které jsou určující pro rozhodování o morálním jednání a etických principech	100
3.5.4	Hodnocení kontrolních mechanismů etického jednání poradců ...	100
3.5.5	Etický kodex z pohledu oslovených poradců	102
3.5.6	Určující rozdíl mezi osobním darem a úplatkem podle poradců ..	104
3.5.7	Problematika profesní etiky v praxi.....	106
3.6	Závěr výzkumného šetření.....	107
	Závěr	111
	Diskuse.....	112
	Seznam použité literatury.....	113
	Seznam doporučené literatury.....	116
	Seznam příloh	118

Úvod

Etická rovina v rámci poradenského procesu je elementem vše protínajícím, smyslem práce je pokusit se tento element uchopit, pokusit se popsat etické myšlení a morální jednání poradenských pracovníků.

I přestože je téměř v každé knize určené studentům humanitních oborů se zaměřením na pomáhající profese zmínka o etice a jejím významu, nejsou informace podle mé zkušenosti nijak konkrétní, naopak se opírají o definici souvisejících pojmů a v neurčitých frázích vykreslují důležitost etického jednání.

Z toho důvodu jsem se rozhodla sama přispět v této oblasti, i přestože se o etice napsalo mnoho a zůstává tématem hovorů již několik tisíciletí, což je také jeden z důkazů její složitosti snad i neuchopitelnosti.

Cílem práce na téma Etická rovina v rámci poradenského procesu je otevřít toto téma ke kritickému zkoumání, výzkumnou studií inspirovat k prohloubení zájmu o morální profesní jednání za podpory teoretického ukotvení v úvodní části práce, která je věnována jak etice, tak poradenskému procesu. Snažit se uchopit aspekty poradenské práce, od kterých se odvíjí etické chování a naopak ujasnit etické principy a zásady, které je nutné aplikovat i v poradenské práci.

Výzkumná studie se konkrétně zaměřuje na vzdělávání v otázkách etiky, význam teoretického ukotvení v praxi z pohledu poradenských pracovníků, existenci kontrolních mechanismů nad etickým chováním poradců, za jakých podmínek plní svou funkci, zda je poradenský pracovník povinen zpovídat se někomu v otázkách etického chování, jakou hodnotu poradci přikládají etickým kodexům, má jejich existence pouze formální ráz, nebo je tento dokument důležitým a závazným soupisem etických principů a zásad a pro poradce nepostradatelnou součástí profesní etiky.

Zodpovězení výše uvedených otázek si nestanovuji jako kritérium úspěšnosti práce, není možné v etických otázkách jednoznačně určit, co je a co není správné, jelikož kontext situace je proměnlivý a vyžaduje individuální zhodnocení. Více nám záleží na tom, jak poradci vůbec etickou rovinu své práce vnímají, zda je pro ně důležitá, zda jsou schopni námi položené otázky zodpovědět, jak velký význam přikládají poradenské etice v praxi. Zda je profesní etika v poradenském procesu pevně ukotvena svými zásady či principy, které jsou pro poradce závazné. Jak se v poradenské práci kombinuje etika osobní a profesní, zda je žádané osobními hodnotami a vlastními normami obohacovat profesní etiku, popř. do jaké míry.

Teoretická část

1 ETIKA

1.1 Úvodní slovo k etice

Zkoumání morálního chování a etiky má již dlouhou historii, snaha o deskripci morálního jednání trvá dodnes. Weiss (2011) upozorňuje na problematické uchopení morálky v euroamerické společnosti, příčinu vidí v neoliberální atmosféře. Etika, jako symbol omezování a korelace je v rozporu se svobodou a atmosférou neuznávající hranice ani závazky. Naznačuje, že se v české společnosti setkáváme s výrazným autismem, se ztrátou pevného svazku s vírou či náboženstvím. To podle Weisse odpovídá celkovému stavu společnosti jak duchovnímu, tak ideovému. Takové rozpoložení se ovšem nemálo shoduje se společenskou atmosférou starého Řecka, kterou Platón ve 4. století př. n. l. odsuzoval k záhubě, k úsudku se přikláněl na základě přítomnosti sofistických filozofů a nepřiměřené důvěřivosti jeho spoluobčanů (Robinson, Garratt, 2004).

Souhlasíme s Weissem konkrétně s problematickým uchopením a popsáním morálky a etiky v obecných pojmech, lidská touha popsat, vysvětlit, předvídat se projevuje i v této oblasti již dlouhá tisíciletí. Jako první si zadal tento náročný úkol Aristoteles, tím také získal historické prvenství v systematickém zkoumání etiky jako vědy, tedy vědy zabývající se jednáním lidí ve společnosti (Mátel, 2010; Jankovský, 2003). S Aristotelovým pohledem na etiku a morálku se můžeme seznámit v jeho díle Etika Nikomachova (Jankovský, 2003). Jankovský (2003, s. 21-22) dále upozorňuje, že etika se může považovat za vědu až stanovením svého předmětu zkoumání, tím je morálka: *„která hodnotí lidské jednání z hlediska dobra a zla, a to porovnáváním se svědomím člověka.“*

1.1.1 Sociální podmíněnost etiky

Stekauerová (in Mátel, 2010, s. 7) se o vzniku etiky z historického hlediska vyjadřuje následovně: *„...keď sa okruh záujmu jednotlivca rozšíril z „ja“ na niekoľko viac jednotlivcov. Toto expandujúce rozšírenia, resp. expandujúci kruh, má postupujúcu tendenciu, zahrňajúcu biotické i abiotické, ľudské i nie-ľudské – teda všetko, čo disponuje organizovaným a reagujúcim systémom.“* Z uvedeného výroku vyplývá

důležitá skutečnost, tedy že etiku můžeme zkoumat pouze za předpokladu existence společenské interakce, bez ní by neměla smysl. Etika nemůže existovat bez společenství lidí, ovšem ani společnost by se nemohla vyvíjet bez morálky lidských bytosti, neboť ta z nich dělá bytosti sociální, schopny sociální interakce (Tvrdoň in Mátel, 2010). Robinson a Garratt (2004) se shodují, že my samy jsme produktem společnosti, která utváří nás samé. Sociální identita vzniká právě vztahem jedince a morálky ve společnosti (Jankovský, 2003). Žijeme tedy v daných sociálních kontextech, jak píše Anzenbacher (1994), které předurčují správnost postojů jak v oblasti světonázorové, tak v oblasti empirického stavu vědění. Pokud se člověk odchyluje ve svých názorech od normy, jsou tyto odchylky jinými lidmi hodnoceny jako omyly. Hodnocení činů se tedy koná za sociálního zřetele, hodnocení v sobě nese určitý sociální aspekt. Morálními soudy se mnohdy dotýkáme vlastních potřeb a zájmů ve vztahu k potřebám a zájmům druhých lidí. Pro zachování společenské spravedlnosti se na jejich členy klade požadavek, aby se navzájem uznávali jako rovnocenné bytosti, existovala vzájemná vážnost, jednání jednoho bylo konáno vždy s ohledem na potřeby a zájmy druhého, které mohou být totožné i odlišné. Nejlépe vystihuje tento princip přísloví: „Nečín druhému, co sám nechceš.“ (Anzenbacher, 1994)

1.1.2 Svobodná vůle

Druhým nezbytným předpokladem existence morálního chování podmiňuje možnost svobodné vůle (Robinson; Garratt, 2004), s tím souhlasí také Anzenbacher (1994), který svobodné rozhodnutí pokládá za základní předpoklad etiky. Pro srovnání uvádíme názor Billingtona (in Nečasová, 2001, s. 12), který vymezuje rozdíl mezi morálními otázkami a otázkami, které do morálního jednání nepatří: *„Pro morální (etické) otázky platí, že jsou podmíněny svobodou rozhodování – tam, kde není tato podmínka dodržena, nejde o morální rozhodování, tam, kde tato podmínka dodržena je, zase není možné se morálnímu rozhodnutí vyhnout (tím, že se člověk vyhne rozhodnutí, tak vlastně také učinil rozhodnutí). Otázkou zůstává míra svobody a nesvobody při rozhodování.“* Se svobodou tak přichází odpovědnost za jednání a nutnost volit mezi dvěma alternativami, často protikladnými. Jedinec se rozhoduje podle vnitřního vztahu k normám za určité situace, to vyžaduje aktivní postoj a jednání, bez pasivní odpovědi na volbu (Nečasová, 2001).

Etický čin je tedy aktivní svobodné rozhodnutí s nutností projevit volní úsilí. Dobrý skutek není zdaleka zárukou morálního rozhodnutí, pokud byl tento čin projevem špatného motivu (Jankovský, 2003).

Anzenbacher (1994, s. 71) rozlišuje svobodu jednání a svobodu rozhodování. Svoboda jednání označuje „*vnější oblast pro jednání člověka*“, čímž se rozumí vnější podmínky, které ovlivňují naše jednání (fyzické dispozice, kulturní prostředí, ekonomické či politické zázemí). Svoboda rozhodování označuje „*vnitřní (psychický) prostor rozhodování člověka*“, tedy schopnost dosahovat stanovených cílů pomocí vlastních rozumových úvah (psychická konstituce jedince, dosažené vzdělání). Anzenbacher upozorňuje na podmíněnost jak svobody jednání, tak rozhodování, prostor svobody je závislý na vnějších, tak vnitřních proměnných. Zde vzniká protiklad s přáním většiny lidí, kteří usilují o co možná největší svobodný prostor, kde mohou uskutečňovat svobodně své cíle, zájmy a potřeby a nedovolí cizí vměšování a ovlivňování.

S posuzováním lidského jednání vždy předpokládáme, že jednání bylo dobrovolné, jedinec měl možnost rozhodnout se pro své jednání, měl možnost jednat jinak, nebo se zcela zdržet jednání. Dobrovolnost podmiňuje možnost mravního hodnocení činů. Předpokládáme tedy své jednání i jednání druhých za svobodné, v opačném případě se mravní hodnocení dostává do krize (Anzenbacher, 1994).

Jankovský (2003) tuto myšlenku doplňuje o psychologický poznatek, tedy o psychologickou kontinuitu: Pokud chceme hodnotit, možná pochopit, jednotlivé činy člověka a jeho chování, je nutné jej hodnotit v návaznosti na celistvost dění, tzn. že jedno vyplývá z druhého.

Nitro člověka není druhému přístupné, z toho důvodu se vyvarujeme ukvapenosti v našich soudech, při kterých vycházíme z jednání na první pohled pro nás patrného. Nejopatrnější bychom měli být v otázkách vinny. Jak již bylo výše zmíněno, aktuální volby mohou vyplývat z rozhodnutí provedených v minulosti, člověk je formován také výchovou, společensko-kulturně-ekonomickým zázemím a dalšími aspekty (Jankovský, 2003).

Základní etické kategorie – dobro a zlo – taktéž obsahují hodnocení. Za „dobro“ považujeme vše dobré, kvalitní, hodnotné, prospěšné, žádoucí, naopak za „zlo“ je označováno to nežádoucí. Dalo by se předpokládat, že lidé se budou snažit vše zlé eliminovat, a naopak budou usilovat o vše dobré (Jankovský, 2003). Ovšem, jak upozorňuje Říčan a Brichcín (in Jankovský, 2003, s. 40), touha po odstranění zla je

pošetilá a zároveň nebezpečná: „...je paradoxně vrcholně zlá. Jsme-li si totiž zla a přítomnosti nepřítelé vědomi, máme šanci k růstu, k nahlédnutí a transformaci vlastních stínů, vlastního zla přirozeně dobra. Neexistence zla totiž nevytváří prosto pro žádoucí transformaci a integraci, a proto není ani kam se rozvíjet.“

1.1.3 Praktický dopad etického zkoumání

Pokud uznáme existenci etiky jako vědy, jaká je otázka jejího předmětu? Heidbrink (1997, s. 16) odpovídá následovně: „Klíčovou otázkou morálky je otázka „dobra“ a „zla“, „správnosti a špatnosti“. Ludwig Eittgstein (in Mátel, 2010) pokládá obdobnou otázku, ve které pátrá po nejvýznamnější hodnotě, na které záleží, dále po smyslu života, tak, aby byl správný a hodnotný. Mnoho podobných otázek pokládáme samy sobě, etika je ovšem filozofická věda a vychází z racionálních přístupů, které hledají pevné základy pro morální chování a jeho normy (Jankovský, 2003). I přestože je etika filozofickou vědou, měla by zůstat praktická, aby pomáhala lidem v nalézání smyslu života (Remišová, Gažová in Mátel, 2010). Také řecká morálka se zabývala praktickou filozofií, a to vztahem člověka ke světu, neboť za mravní považovala vše, co směřovalo k lepšímu životu na tomto světě (Jankovský, 2003).

Jankovský (2003, s. 17) považuje etiku z praktického hlediska za nejdůležitější filozofickou disciplínu s následným vysvětlením: „...neboť i kdyby se podařilo rozřešit všechny problémy, týkající se poznání (problémy noetické), všechny problémy metafyzické a všechny otázky, týkající se původu, smyslu, účelu a cílů světa, života a lidství, dojdeme vždy k otázce, jaké důsledky ze všech těchto poznatků vyplývají pro každodenní život a činnosti člověka.

Odpovědi na všechny základní otázky by byly bezcenné, pokud by nevedly k praktickému poznání a rozhodnutí, jak se chovat, jak jednat, a jaké zaujímat postoje. Navíc musí být zřejmé, proč se chovat a jednat tak, a ne jinak.

Právě etika je disciplína, která ze základních noetických a metafyzických poznatků vyvozuje praktické důsledky pro jednání člověka. Proto je v moderní době chápána etika jako praktická filozofie, jako každodenní filozofie.“

Člověk jedná na základě pohnutek, ať už biologických, rozumových či sociálních, tyto pohnutky se stávají motivy pro rozhodování, konečné jednání je důsledkem dominantního motivu. Měli bychom vědět, že každý z nás svým jednáním přispívá k utváření lidské důstojnosti a morálního vědomí naší společnosti, jak jednáním, tak smýšlením (Jankovský, 2003; srovnej Henriksen, Vetlesen, 2000).

1.2 Definice základních pojmů

1.2.1 Etika

Lepař (in Jankovský 2003) uvádí, že pojem etika z etymologického hlediska pochází z řeckého slova *ethos*, v překladu do češtiny znamená „zvyk, mrav, obyčej“. Dle autorů Jankovský (2003) a Anzenbacher (1994) řecké slovo *ethos* primárně sloužilo k označení pastvy či stáje pro dobytek, jeho způsobu života i chování, posléze lidské místo k bydlení a vše, co je zvykem a mravem společného bydlení. Nakonec slovo označovalo vztah ke společnosti, tedy vlastní způsob jednání a smýšlení.

Předmětem zkoumání etiky jsou mravní jevy, jak jejich vznik v minulosti, vývoj do přítomnosti, tak také jejich budoucí směřování. Věnuje se otázkám podstaty mravních norem a problémům mravního dobra (Jankovský, 2003). A zkoumá morálku, její původ a podstatu v chování a jednání člověka ve společenském životě. Původní základy etiky lidé hledají ve víře v boha, v přírodě, sami v sobě, ve společnosti či v uznávaných autoritách (Nečasová, 2001). O zdroji morálních norem se zmiňuje také Robinson a Garratt (2004, s. 8): „*Lidské bytosti nerady připouštějí, že by morálka byla něčím, co si samy vymyslely. Snaží se proto mravní pravidla legitimizovat tím, že mytologizují jejich původ.*“

Anzenbacher (1994) upozorňuje na poslání etiky, které není pouze ve stanovování povinností a příkázání, ale také v nalézání platných kritérií pro rozeznání dobra od zla a v objasňování nejvyšší hodnoty, tedy jejího smyslu, tzn. že etika přináší také hodnotící prvek jednání.

Jankovský (2003) rozlišuje etiku *autonomní*, vymezenou samostatně člověkem či společností, a *heteronomní*, která je dána vně stojícími prvky, např. bohem, či jinou uznávanou autoritou. Obdobně lze rozlišit autonomní a heteronomní morálku. Autonomní morálka, se vyvíjí postupem zrání lidské osobnosti, prvotně přejímáme heteronomní morálku, a to od vlastních rodičů, svého sociálního okolí. Ne vždy je jedinec schopen dozrát do autonomní morálky a převzít za sebe sama zodpovědnost, tedy aktivně o sobě rozhodovat. Tzn. že lidé dosahují různého stupně mravního vývoje s odlišnými úmysly jednání, a to v závislosti na mnohých faktorech, např. způsobu výchovy v daném sociálním prostředí (Jankovský, 2003) (srovnej Piaget in Heidbrink, 1997). Cílem zvnitřnění morálních norem je schopnost jednat morálně bez vnějšího tlaku, ale naopak z úcty k sebe sama, tedy jednat dobře pro dobro samé (Jankovský, 2003).

Specializací předmětu lze etiku rozlišit na individuální etiku, která se na rozdíl od etiky sociální, zabývá zkoumáním morálních otázek jedince. Sociální etika vymezuje svůj předmět na sociální skupiny. Anzenbacher (1994) upřesňuje, že etika *individuální* představuje morální kvality a morální správnost individuálního jednání a osobních postojů. Etika *sociální* hodnotí morální správnost sociálních útvarů, tedy její lidskou důstojnost (srovnej Mátel, 2010). Můžeme zmínit také etiku profesní, která se orientuje na dané povolání, zde patří také tzv. etika pomáhajících profesí. Odlišnými principy se vymyká etika náboženská, která řídí jednání člověka na základě vděku k bohu, v křesťanství odpovídá věřící darem Bohu, v judaismu se řídí plněním povinností z lásky k Bohu. Jak však Jankovský (2003) dále doplňuje, etika se dotýká celé společnosti a není monopolem náboženství.

Pro potřeby sociální práce existuje dělení etiky zakládající se na třech typech morálních teorií, které uvádí Mátel (2010), s odkazem na Nečasovou a Franken:

1. *Deskriptivní* etika se snaží o co nepřesnější popis kulturní podoby morálky. Pomocí deskriptivně-empirického způsobu se snaží uchopit různost morálních norem odlišných kultur, národů a kmenů, zároveň zkoumá důvody těchto odlišností bez snahy vysvětlovat jevy a určovat jejich správnost.

2. Úkolem *preskriptivní* etiky je hledat kritéria, která by napomohla hodnotit správnost morálního jednání. Ptá se, jak se má člověk správně chovat, co by měl správně dělat. Tato teorie se zakládá na normách, které zdůvodňuje, což je původní náplní etiky již od dob Sokrata.

3. *Metaetika* zkoumá smysl morálních výroků, jejich jazykovou formu. Dominantou zkoumání jsou etické teorie, které podrobuje analytickému, kritickému nebo metaetickému myšlení, z toho důvodu je tato teorie také nazývána analytickou etikou.

1.2.2 Morálka, mrav, mravnost

Slovo morálka pochází z latinského slova *mos* v původním smyslu označující „vůli“. Pocházející z vůle bohů, popř. panovníků, později daná zákony, nakonec chápána ve smyslu tradic, obyčejů a mravů. Opět docházelo k posunu pojmu k jedinci a jeho způsobu života, osobním postojům a jednání. (Anzenbacher, 1994) (viz také Jankovský, 2003, Nečasová, 2001). Morálka je tedy soubor mravních norem všeobecně uznávaných, které odpovídají mravním hodnotám a jejich hierarchii. Podle morálních pravidel lidé jednají v závislosti na kulturním a historickém ukotvení. Mravní chování

lidí je podrobena kontrole vlastního svědomí a také vnější zpětné vazbě – sociálnímu okolí (Jankovský, 2003). Nečasová (2001) upozorňuje, že volbu můžeme považovat za morální, pokud ji člověk určí i s ohledem na druhé, člověk má svobodnou vůli a tedy možnost rozhodovat se a podle toho i jednat.

Ovšem existuje i tzv. morální náhoda, kterou blíže popisuje Nagel (in Anzenbacher, 1994, s. 103): *„Úspěšnost nebo neúspěšnost našeho konání závisí téměř vždy až do určitého stupně na faktorech, jež jsou mimo naši kontrolu. Platí to, když ve prospěch druhých nedbáme na určité své nároky a zájmy, platí to o vraždě, altruismu, o revolucích, téměř o každém mravně významném činu. To, co bylo vykonáno a mravně posuzováno, je částečně determinováno vnějšími faktory. Dobrá vůle – samo o sobě – může zářit jako klenot. A přece je mravně významný rozdíl mezi situací, kdy někoho vynesu z hořící budovy, a situací, kdy ho při pokusu o záchranu nechám vypadnout z okna 12. poschodí. A stejně existuje mravně významný rozdíl mezi bezohlednou jízdou a zabitím z nedbalosti. Avšak je-li chodec skutečně přejet, to závisí na tom, nachází-li se právě na místě, kde bezohledný řidič přejíždí křižovatku na červenou. To, co konáme, je kromě toho omezeno možnostmi a alternativami, jež máme k dispozici. A ty zase jsou velmi ovlivněny faktory, které my sami nekontrolujeme.“* Anzenbacher sám tento jev označuje za „*mravní relevantnost faktického stavu*“ (s. 103), nelze rozlišit naše jednání jako projev našeho vnitřního pohledu, smýšlení či vůle a fakty mimo naši kontrolu. Náš mravní život je ovlivněn osudovými okamžiky, které označujeme za „štěstí či smůlu“.

Mrav označuje zvyk a ustálený způsob chování vymezenou sociologickou skupinou či společností s vlastní historií, náboženstvím a kulturou. Socializací se jedinec identifikuje s mravy, které jsou platné v rodině, institucích, náboženských spolicích i v politice. I přestože jsou jedinečným vlastnictvím jednotlivých kultur, opakovně pojednávají o lidském jednání a konfliktu mezi dobrem a zlem. Zda jej jedinec hodnotí jako správné či zlé, přijatelné či odmítané, je závislé na hodnotách společnosti, jejich kulturních a náboženských kořenech (Mátel, 2010).

Mravnost jedince je způsob jednání a chování v závislosti s obecnými morálními normami, popř. s vlastním svědomím (Mátel, 2010). Mravnost dle Jankovského (2003) obsahuje jak objektivní stránku jevů, což je mravní jednání, chování a zvyky, tak subjektivní stránku – mravní vědomí, cítění a přesvědčení. Součástí jsou také mravní cíle jako ideje a kodexy mravních hodnot a norem, tedy teoretická stránka jevů.

Způsob chování určuje systém norem, tedy morálku (Mátel, 2010). Normy – sociální pravidla chování, nejsou v případě morálních norem na rozdíl od právních

vynutitelné, jsou tudíž závislé na přijetí společnosti. Pokud jsou široce uznávány, jsou také dodržovány, jsou platnými a stávají se součástí individuálního svědomí lidí. Sociální útvar plní svou funkci jen v případě, že přijímá alespoň minimum mravních norem. Lidská důstojnost ve společném spoluzití je možná tehdy, pokud dojde k přeměně subjektivní morality k mravnosti. Jistá pluralita hledisek je možná za existence minima mravní identity. „*Neboť i pluralitní společnost, ať je její rozmanitost jakkoli plodná, je společností jen potud, pokud není pluralitní, nýbrž tvoří identitu.*“ (Anzenbacher, 1994, s. 108) (srovnej Jankovský, 2003; Nečasová, 2001)

Jankovský (2003) doplňuje, že mravnost člověka nelze objektivně hodnotit, z důvodu nemožnosti náhledu do svědomí druhého. Hodnotit mravní chování lidí lze pouze ve vztahu k daných morálním normám. Jelikož mravní jednání předpokládá schodu s vlastním svědomím, vytváří obraz o osobnosti člověka, tedy jeho charakteru. Mravní jednání se viditelně projevuje především v činech, při kterých jedinec jedná bez ohledu na vlastní prospěch, s přesvědčením, že nelze jednat jiným způsobem (Jankovský, 2003). Podle názoru Balcara (in Jankovský, 2003) mravnost člověka odpovídá jeho citovému založení, emoce způsobují nutkání muset něco vykonat, a to i v rozporu s racionálními námitkami.

Kohlberg (in Heidbrink, 1997) se zamýšlí nad růzností důvodů, které jedince vede k morálnímu rozhodnutí. Nejenže se lišíme v názoru o správnosti volby, navíc naše motivy při stejné volbě mohou být rozdílné. V dialogu o morálním problému se často s druhým člověkem nemůžeme shodnout, i přestože je naše mínění odlišné, dokážeme druhý názor respektovat. V některých případech odlišný názor odsuzujeme a hodnotíme jej jako naivní, sobecký, bezohledný apod. Při dialogu o morálních problémech se nejednou snažíme druhého přesvědčit o naší pravdě a i my musíme někdy uznat správnost výroku druhého.

Na kvalitu morálního jednání lze usuzovat podle mravní kvality smýšlení a vůle jednajícího, ten se chová mravně dobře, pokud „...*jedná vědomě a chtěně v souladu s povinností, a naopak jedná špatně, jedná-li vědomě a chtěně v rozporu s povinností.*“ (Jankovský, 2003, s. 44)

Na vztah mezi morálním jednáním a morálním myšlením upozorňuje Heidbrink (1997), to, že o morálce mluvíme, je jedna věc, druhá je ta, jak se chováme. Mnoho lidí se snaží prezentovat morálně v lepším světle, než jaká je skutečnost. Pokud dojde k nesouladu, ptáme se po příčinách takového jednání. Vyřčené nemusí být totožné s myšlením jedince, jeho jednání neodpovídá tomu, co se očekává. Někdo pouze nechce

„přiznat“, co si myslí, a proto obsah mluveného se odlišuje, jedinec si neshody vůbec neuvědomuje, nebo se domnívá, že shoda existuje.

1.2.3 Étos

Blízký pojem k pojmům morálka a etika je étos, který vyjadřuje pouze určitou část hodnot či charakter, mravní základ pro danou skupinu jedinců, profesi či národů, nebo uměleckého, popř. vědeckého díla (Anzenbacher, 1994). „*Étos je určitá množina morálních norem, působící jako vnitřní měřítko postojů a jednání různých subjektů (jedinců nebo skupin), která vede ke konkrétnímu způsobu jednání, opakujícímu se v obdobných situacích* (Anzenbacher, 1994, s. 8).“

1.2.4 Hodnota

Objekty, které si vážíme a ceníme označujeme obecným pojmem hodnota, hodnotné věci jsou pro nás důležité, cenné, významné. Jelikož je pro nás něco více a něco méně důležité, je přirozené, že některé hodnoty upřednostňujeme nad druhými. Vytváříme tak určité pořadí významnosti hodnot, tzn. jejich hierarchii (Anzenbacher, 1994). Věda, která se zabývá studiem hodnot ve společnosti, jejich povahou a preferencí se nazývá *axiologie* (Mátel, 2010). Pojem hodnota z latinského *valere* znamená převažovat v něčem, mít cenu, být silný (Weiss, 2011). Sestavení hierarchie hodnot je rozdílné v závislosti na kulturních, náboženských i historických etapách lidské společnosti, odlišnosti existují i mezi lidmi jedné společenské skupiny, kteří se vyznačují odlišnými názory (Kutnohorská in Mátel, 2010). Hodnota omezuje svobodnou volbu člověka, předurčuje jeho výběr, odporuje tvrzení, že svobodná volba člověka je zcela libovolná (Anzenbacher, 1994; Mátel, 2010). Hierarchie hodnot lidem pomáhá vymezit hodnotový směr, cíl, který napomáhá určit hodnotu konání, tzn. zda je dobrá či zlá, morální či nemorální. Hodnotový význam té které hodnoty je poté preferován podle jejich uspořádání, v některých případech může nastat konflikt hodnot, jejich nosného významu (Mátel, 2010). Weiss (2011, s. 49) rozlišuje hodnoty na relativní a absolutní, o absolutních hodnotách se vyjadřuje jako o hodnotách, které „*jsou vždy ceněny jako dobré, mají svůj vnitřní obsah, který je ve shodě s lidskou přirozeností a lidé se k nim neustále vracejí (např. svoboda, spravedlnost, věrnost, obětavost)*.“

Etické teorie a jejich přístupy k řešení morálních problémů se liší právě na základě různých preferencí významů hodnot. Weiss (2011) podle Reamera odkazuje na

šest etických směrů v sociální práci, které podle historického měřítka vykazují odlišné hodnotové orientace. Nabízíme zde zkrácený přehled:

1. *Paternalistická orientace*, z konce 19. a začátkem 20. století, zakládala svou bázi na charitativně organizované pomoci, věřilo se v mravní polepšení, poučení a napravení, cílem žití byla ctnost a užitečnost.
2. *Orientace zaměřená na sociální spravedlnost* viděla zlepšení ve změně kulturních a ekonomických poměrů. Řešení je v nové společnosti s rovností příležitostí, služeb, finančního zabezpečení.
3. Obě předchozí orientace v sobě obsahuje *orientace náboženská*, pracovníci řídící se tímto přesvědčením, transformují náboženskou víru ve smysluplnou sociální službu.
4. *Klinická orientace* se zaměřuje na etická dilemata sociální práce. Na významu získala v 70. letech minulého století s rostoucím významem profesní etiky. Její témata jsou důvěra klienta, komunikace s klientem, klientův informovaný souhlas aj. Podrobně se zabývá konfliktem hodnot klienta a pracovníka a jejím řešením.
5. *Defenzivní orientace* vznikla na obranu sociálního pracovníka před nebezpečím soudního sporu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Neboť se zveřejňovaly případy nesprávného postupu sociálního pracovníka bez podložených důkazů o jejich pravdivosti.
6. *Technický přístup* k sociální práci zaujímají ti sociální pracovníci, kteří se odvolávají na morálně neutrální orientaci. Při které se distancují od normativních hodnotových soudů.

Hodnotová orientace, jak Jankovský (2003) zmiňuje, ovlivňuje morálku člověka. Osoba s jasnou hodnotovou orientací považuje za žádoucí, správné a mravné, aby i druzí byli podobné hodnotové orientace, tak jako je on sám. Normy chování jsou tak silně podmíněny přijímanými hodnoty.

1.2.5 Svědomí

Svědomí člověku napomáhá při výběru mravních, správných hodnot, zastupuje funkci vnitřního rozhodujícího orgánu, který nabádá k určitému chování, nebo naopak varuje před činem, popř. soudí čin již vykonaný (Mátel, 2010). Anzenbacher (in Mátel, 2010, s. 13) uvádí: „...v súčasnosti sa dáva veľký doraz na autonómiu svedomia, čo znamená, že nikto nás nemôže k niečomu morálne zaviazat', kým my sami nemáme

vedomie, že sme k tomu zaviazaní.“ Svědomí umožňuje člověku morálně hodnotit vlastní jednání, a to na základě internalizace norem chování, jejich identifikace (Jankovský, 2003). Nečasová (2001, s. 15) označuje svědomí za „*vnitřní prožitek morálky*“, jejímž obsahem jsou poznávací procesy k objevování norem a jejich významů, hodnotící momenty – člověk je schopen ohodnotit čin, popř. odsoudit a eliminovat ty zavrženíhodné, a emocionální komponenty zahrnující pocity viny, lítosti apod. Jankovský (2003) svědomí doplňuje o čtvrtý komponent – snahu o nápravu. O svědomí se zmíněný autor vyjadřuje jako o osobním přesvědčení, které umožňuje hodnotit a posuzovat vlastní jednání v důsledku přijatých morálních norem.

Henriksen a Vetlesen (2000) upozorňují na omyl, který se o svědomí traduje, tedy že je pouhým odrazem osvojených a integrovaných normativních očekávání společnosti. Toto pojetí ovšem není správné, neboť je zjednodušující a neodpovídá skutečnosti, obsahy svědomí jsou nestejně, tzn. to, co jeden může činit z nejlepšího svědomí, druhý odmítá z důvodu svědomí špatného. Navíc naše svědomí není neomylné, může nám radit chybně. Také mnohé normy společnosti, které nám jsou „vnucovány“ odsuzujeme, např. je hodnotíme jako nespravedlivé. Autoři vysvětlují, že svědomí společenské normy překračuje, není pouhým jejím odrazem, je projevem nezávislé volby, ukazatelem morální integrity i správného jednání. Společnost klade velký důraz na lidské svědomí, jelikož předpokládá, že člověk internalizoval její normy a hodnoty. Ovšem pozor, jednat tak, jak nám káže naše svědomí, neznamená, jednat morálně. Jednání v souladu se svědomím je jednáním v zájmu našich ideálů a přesvědčení. Tyto ideály a osobní přesvědčení nemusí být v souladu s normami společnosti, naše svědomí a společenské normy se mohou dostat do konfliktu. Jednání podle nejlepšího svědomí je jednáním v souladu s naší morální integritou a otázka správnosti takového jednání zůstává nezodpovězena. Taktéž Jankovský (2003) odmítá myšlenku, že svědomí je nepopsaný list papíru vzniklé výhradně z působení společensko-kulturních podmínek. Naopak se domnívá, že svědomí obsahuje již něco původního, nezávislého na vnějších podmínkách, jako je cit pro pravdivost, hodnotu života, vděčnost.

Již jsme zmínili existenci omylů lidského svědomí, Rickena (in Nečasová, 2001) uvádí dva hlavní důvody jejich vzniku, první v důsledku nedostatečném opatření informací, druhý záměrným opomíjením informací ve spojitosti s nepříjemnými morálními závazky.

Anzenbacher (1994) se zmiňuje o tzv. následném svědomí, které konfrontuje jedince s následky svého jednání a odkazuje na odpovědnost za jednání, špatné svědomí z jednání navíc nabádá k napravení a k vyvarování se takového jednání v budoucnosti. Následné svědomí poukazuje na následky činů, za které neseme odpovědnost. Podle závažnosti těchto následků svědomí „tíží“, při tragických událostech i s přesahem vlastní odpovědnosti, tzn. rozšiřujeme vlastní odpovědnost i na skutečnosti, které jsme nemohli ze své vůle ovlivnit, při šťastných následcích svědomí ulehčuje. Při pocitu „špatného svědomí“ ztrácíme vlastní hodnotu, úcta k sebe sama je v krizi, mravní diskvalifikací ztrácíme tvář i před druhými a stydíme se.

Dobře vyvinuté a zdravé svědomí pomáhajícího pracovníka a jeho osobní spokojenost s výkonem povolání jsou znaky profesionality. Správné mravní jednání předpokládá integrovanou osobnost s adekvátními osobnostními dispozicemi, která je schopna postřehnout aspekty jednání, které jsou v nesouladu s vlastním svědomím (Jankovský, 2003).

1.2.6 Odpovědnost

Jednání je schvalováno na základě rozumového ospravedlnění, pochopitelného odůvodnění. Očekáváme odpověď, proč člověk jednal právě tak, jak jednal. Odpovědnost za činy je podmíněna dobrovolností a svědomím (Anzenbacher, 1994). Nečasová (2001, s. 16) upozorňuje na důležitou skutečnost, odpovědnost je vždy vázána na jednatelů, nelze ji přesunout na autoritu, mravy své doby apod.: *„Jestliže může poslouchat autoritu a může to být správné a rozumné, ale je to pouze on, kdo nese odpovědnost za to, že autoritu uposlechl.“*

1.2.7 Právní norma, zákon

Nečasová (2001) pod pojmem právo uvádí, že se jedná o soubor norem vynutitelný mocí státu. Právo se odvolává na morální pravidla a sankce společnosti, svým způsobem je omezené, nedokáže posoudit variabilitu jednání a motivů. Vznikají situace, kdy se právo a morálka střetávají a právní podání je pro člověka nespravedlivé. Mezi právními normy a normy morálními nalézáme přechodný bod v existenci etických kodexů. Právní normy by měly bránit vykonávání spravedlnosti dle vlastního přesvědčení, takové jednání je pro společnost nebezpečné, neboť vede k anarchii (Jankovský, 2003).

Zákon lze považovat za právní normu, která byla vyhlášena příslušným veřejným oprávněným orgánem, jejichž plnění není závislé na svědomí jednotlivce, tak jako u mravních norem, ale je vždy posuzováno z pohledu platných zákonů. Porušení právní normy je trestné a sankcionované soudem (Jankovský, 2003).

Srovnání zákona a morálky uvádí Jankovský (2003, s. 47) podle T.G. Masaryka následovně: „*Zákon je etické minimum a morálka etické maximum.*“

1.2.8 Zvyk, tradice

Bezpodmínečně a nekriticky přijímáme za své zvyky a tradice, jejichž specifičnost je závislá na určité skupině lidí (Nečasová, 2001). Zvyky a tradice jsou důležitou proměnou při rozvoji vlastní identity ve společnosti.

1.3 Etický problém, etické dilema

Etický problém je obtížnou situací pracovníka v rámci poradenské praxe. Jeho součástí je samotný pracovník, klient a problém, součástí problému je také jeho řešení (Sýkorová, 2008). Etický problém nastává v situaci, pokud pracovník zná správné řešení, ovšem tento postup či volba se neshodují s jeho osobním přesvědčením (Banková in Nečasová, 2008). „*Příkladem etického problému je tedy situace, kdy se sociální pracovník domnívá, že by se klientovi mělo dostat potřebné pomoci, ale nemůže mu ji poskytnout, protože klient nesplňuje kritéria stanovená institucí, v nichž pracovník působí* (tamtéž, s. 24).“

Za etické dilema označujeme situace pro pracovníka velice nepříjemné, ve kterých je nucen volit z minimálně dvou alternativ, bohužel, ani jedna možnost mu nepřipadá vhodná, musí se tedy rozhodnout pro takovou variantu řešení, která se mu jeví jako nejméně zlá, ovšem jednotlivé volby bývají při etickém dilematu srovnatelně nepřijatelné, nepříznivé. Varianta, která by přinesla přijatelné řešení zde neexistuje. Pracovník potřebuje pro „správnou“ volbu taková vodítka, aby jeho volba byla etická (Sýkorová, 2008; srovnej Mátel, 2010). Banková (in Nečasová, 2008) etickému dilematu přisuzuje užší smysl, jeho podstatou je podle ní konflikt morálních principů, tzn. pokud se vzájemně začnou vylučovat principy jako práva klienta na sebeurčení a povinnost sociálního pracovníka chránit zdraví klienta. Situace ovšem neobsahuje vodítka na volbu principu, který by měl mít přednost.

Postup pro řešení etických dilemat zpracoval Reamer (Nečasová, 2008). Celý postup je nutné dle Reamera od počátku pečlivě zdokumentovat a řešení ve výsledku zhodnotit. Na úvod identifikujeme dilema, dbáme na určení všech principů, povinností a hodnot, které do dilemata vstupují. Dilema neexistuje samo o sobě, a proto určíme všechny účastníky, kterých se jeho řešení týká, ať už jednotlivce, tak celé organizace. Poté můžeme přistoupit k rozvaze nad jednotlivými způsoby jednání a ke zvážení všech důsledků pro zúčastněné. Tato rozvaha musí být důkladná, v úvahu se musí brát každá alternativa se všemi známými pozitivy i negativy. Pomoci nám mohou také etické teorie a principy a z nich vyplývající etické kodexy, právní normy, metodická doporučení, osobní hodnotová orientace pracovníka. Součástí procesu volby mohou být, jsou-li nám k dispozici, konzultace s kolegy či supervizory.

„Při hledání „nejlepšího řešení“, můžeme narazit na mnohé alternativy a nepřebernou řadu možných následků. Je třeba brát ohled na vícero zúčastněných stran, mohou se objevit nejrůznější názory na to, co je v celé záležitosti nejpodstatnější. Jen velmi malém počtu případů se bude zvolené řešení jevit jako zcela optimální, nejčastěji se shodneme na řešení nejméně špatném. Zvláště při pravých etických dilematech musíme doufat, že toho nejméně špatného řešení opravdu dosáhneme.“ (Henriksen, Vetlesen, 2000, s. 14)

Totožná situace může u různých pracovníků vyvolat odlišnou odpověď, pro někoho se nestane ani etickým problémem, ani etickým dilematem, ale pouhou „technickou“ otázkou, kterou vyřeší dodržováním stanovených postupů. U jiného představuje etický problém – volba je jasná, ovšem pro pracovníka nepříjemná. Jsou ovšem pracovníci, kteří situaci zhodnotí jako etické dilemma – situace pro ně přijatelné řešení nemá. Vše se odvíjí od samotné osobnosti pracovníka, jeho hierarchie hodnot, jeho zkušeností v morálním rozhodování a od kontextu situace, v rámci sociálního státu, v rámci organizace apod. (Banková in Nečasová, 2008).

Nečasová (2008) předpokládá, že řešení pro sociálního pracovníka při setkání se s etickým problémem či dilematem, je ve znalosti etických teorií, hodnotové báze svého povolání a etického kodexu své profese. Tyto kompetence přispívají ke zvýšení identifikace se svým povoláním a k větší spolehlivosti v praktickém jednání.

Rozpory, se kterými se může pracovník v rámci výkonu svého povolání setkat, mohou vznikat v několika dimenzích, jsou to konflikty mezi osobní etikou pracovníka, osobní etikou klienta a platnými zákony, popř. etickými pravidly instituce apod. (Weiss,

2011) Také Nečasová (2001, s. 7; srovnej Mátel, 2010) etické problémy a etická dilemata třídí na několik oblastí:

„1. Oblasti týkající se práv a kvality života jednotlivců – jde např. o konflikt mezi zajištěním klientova spokojeného života a klientova práva na sebeurčení.

2. Oblasti týkající se obecného blaha – týká se např. konflikt potřeb a zájmů klienta a odpovědnosti, kterou má sociální pracovník k zaměstnavateli a společnosti.

3. Oblasti týkající se nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku – jde o povinnost čelit útlaku a v tomto směru se snažit o změny v politice zaměstnavatele i společnosti.“

A zároveň upozorňuje na možnost, že etické problémy či etická dilemata mohou vytvářet konflikty ve všech třech oblastech současně. Úkolem pracovníka je podle Nečasové (2001), udržovat řešení problému v rovnováze na všech rovinách. Nástrojem pomoci je pracovníkovi při tak náročném úkolu jeho vlastní osobnost, a proto by měl důkladně znát sebe sama, etický kodex a hodnotovou orientaci své profese, neméně také etické teorie a principy.

Pracovník se ve své praxi setkává s různými etickými problémy a dilematy, ty se liší nejen od pracovníka k pracovníkovi a od organizace k organizaci, ale také v délce praxe pracovníka, jak na tento jev upozorňuje Nečasová (2001; viz také Banks in Mátel, 2010). Etické otázky na počátku praxe nejsou totožné s otázkami zkušených kolegů s několikaletým působením. Začínající pracovník, tzv. nováček je v situaci před rozhodnutím v otázkách etiky často zmaten a ztrácí jistotu. Příčinou může být nekritický idealismus, nedostatek potřebných informací o postupech v organizaci, nebo samotná volba profese, která je v mnoha ohledech rozporuplná. Nezkušený pracovník nemá možnost rozhodovat na základě naučených zkušeností z praxe. Touto kompetencí vyniká až zkušený pracovník, který se již s obdobnými případy setkal, vytvořil si názor, zvolil si řídicí princip, podle kterého se rozhoduje v závislosti na situaci. Nezkušený pracovník má ovšem jednu výhodu, kterou během let v praxi nenávratně ztrácí, a to, že mu nehrozí při rozhodování rutinizace.

Zkušení pracovníci by měli docílit adekvátního uchopení vlastní role s dostatečně zralou a ukotvenou sebedůvěrou, jejich jednání by mělo být ve shodě s hodnotami jak osobními, tak profesními, navíc by již měli být schopni vnímat komplexnost svého povolání a jeho kontraindikace. Není ovšem pravdou, že se nadále nese setkávají s etickými dilematy, Banks (in Nečasová, 2001, s. 94) uvádí ty nejčastější:

- *„Sociální pracovník se obviňuje ze špatného výsledku. Byl si vědomý rizika a nebezpečí a teď uvažuje o tom, jestli mohl špatnému výsledku zabránit.*

- *Sociální pracovník cítí, že jeho jednání bylo po morální stránce v pořádku, protože bylo založeno na silném etickém principu, i když výsledek byl nepříznivý.*
- *Sociální pracovník cítí vinu, protože nedodržel některý z principů, které považuje za významné a které sám uznává.*
- *Sociální pracovník cítí, že jeho jednání bylo morálně správné, i když nedodržel některý ze svých etických principů. Dal totiž přednost jinému etickému principu, který v tomto případě považoval za významnější.*“

Také Bond (in Weiss, 2011) obdobně jako Banks vycházel z osobních zkušeností poradců a předkládá následující dělení příčin etických dilemat:

- Osobní etika poradce, popř. jeho osobní politické či náboženské přesvědčení.
- Implicitní etika v terapeutických modelech, tedy odlišné přístupy vyplývající z různých terapeutických směrů.
- Politika organizace, která je závislá na kontextu organizace a z nich vycházejících přístupů v práci s klienty.
- Etické kodexy, rámce a jiná pravidla – mohou pracovníkovi připadat abstraktní, neucelená, sporná, způsob jejich prezentace v podobě striktních pravidel může v pracovníkovi vyvolávat odpor se jimi řídit.
- Morální filozofie – z hlediska morálního posouzení a určení existuje mnoho perspektiv a přístupů, které zodpovídají otázku dobra a zla.

Právo a jeho znalost pro rozhodování je nezbytnou součástí profesních kompetencí poradce, jejich znalost je nutnou podmínkou poradenské praxe. V případě neznalosti správné interpretace platných zákonů se lze obrátit na právní pomoc a odborníky k tomu kompetentní. (Weiss, 2011)

Pracovníkovi slouží diskuse o etických otázkách k označení potenciálního morálního rozhodování. Morální rozhodování obsahuje rozhodování ve věcech kvality života lidí, tedy „dobrého žití“, která podporuje spokojenost lidí a naplňuje lidské potřeby, další fází je akce, tedy jednání, které vychází z rozhodnutí. Morální rozhodování musí být univerzální – přístup ke klientům a k jejich potřebám je rovnocenný, a nakonec by rozhodování mělo být oprávněné, tedy v souladu s obecnými morálními principy. (Nečasová, 2001)

K závěru kapitoly bychom rádi poukázali na lidskou stránku rozhodování, Mátel (2010) upozorňuje na skutečnost, že rozhodování kromě pozitivních či negativních

důsledků, přináší pracovníkovi také možné pocity viny či lítosti, mohou se dostavit výčitky svědomí, vědomí vlastního selhání, nekompetentnosti, mnohdy pracovník začne sám sebe falešně obviňovat, i přestože rozhodnutí bylo morálně korektní. Vzhledem k různorodým aspektům etických dilemat nelze pracovníkovi předat návod na jejich řešení, každá situace je jedinečná a neopakovatelná.

Ovšem jedno je jisté, v práci poradce či na jiné pozici pomáhající profese se člověk dostatečně zodpovědný znající své povinnosti a své limity nevyhne nutnosti být součástí řešení etického problému, či etického dilematu a následně přijmout všechny důsledky z toho plynoucí. Připomeňme na závěr slova autorů Henriksen a Vetlesen (2000, s. 180):

„a) Etické otázky se zpravidla nedají řešit jen na bázi shody o nejzákladnějších principech.

b) Etické principy jsou v řadě případů nedostačující pro určení příčin určitého jednání.

c) Při každém jednání musíme počítat s individuálními rysy, které je možno pochopit a interpretovat výhradně pomocí empatie a osobní zangažovanosti, nikoli na bázi racionálně kalkulujícího rozumu nebo mechanické aplikace předpisů.

d) Uspokojující morální výkon povolání vyžaduje odborný přístup, překračující ochotu analyzovat situaci a vyhovět pravidlům.“

1.4 Osobní Já a profesionální Já

Osobní etika je založena na vztahu jedince k morálním otázkám, který vzniká v procesu socializace. Determinuje se jednak z kognitivních postojů k etickým problémům, tak z emočního ladění k správnému či nesprávnému jednání. Žádné chování není zproštěno osobní etiky, ovlivňuje naše osobní i profesní postoje, napomáhá nám určit takové chování, které je druhými přijímáno a od nás očekáváno. V případě, že se chováním proviníme, přicházejí pocity viny, studu, že jsme nenaplnili očekávání. Mějme na paměti, že osobní etika je individuální – výchova, socio-kulturní postavení, osobní zkušenosti mají na jejím formování zásadní vliv a s ohledem k této skutečnosti se člověk od člověka liší. Lze tedy očekávat, že osobní hierarchie hodnot je individuální a u každého člověka jedinečná. Jedinečnost úhlu pohledu na morální otázky se projeví jak v soukromém tak profesním životě. U profesního jednání můžeme

očekávat, že je ovlivněno osobními preferencemi i emočními náboji, které nelze izolovat od profesionálního hodnocení etických problémů. Pokud bychom měli porovnat etiku profesní a etiku oboru, museli bychom upřesnit, že etika oboru se dotýká určité, vyhraněné skupiny lidí, kteří vyznávají společné hodnoty v praxi, tyto hodnoty vznikly na základě formování jejími členy, skupinou nebo organizací. U etiky oboru se klade důraz na konzistenci jednání členů dle vyznávaných hodnot, jejich chování tedy není korigováno zákony, které si nestanovila sama skupina. (Lindsay, 2010)

Nečasová (2008) v rámci profesní etiky odkazuje na modely jednání profesionála podle Shulmana. Ten rozlišuje přístup profesionála na model katalytický a interaktivní, modely vycházejí z jednoduchého kritéria: vztahu osobního Já a profesionálního Já. Katalytický model předpokládá dualismus, striktní rozdělení osobního a profesionálního vlivu. Je inspirovaný modelem medicínským, dodržuje pravidla intervence ve striktním pořadí: shromáždit informace, provést diagnostiku, nabídnout řešení, zhodnotit postup. U jiných autorů se můžeme setkat také s pojmenováním tradiční model (Payne in Nečasová, 2008) nebo model přizpůsobení (Morénová in Nečasová, 2008). Shulman zvolil název katalytický z toho důvodu, že pracovníkovu funkci lze přirovnat k funkci katalyzátoru – do reakce nevstupuje, ale umožňuje ji. Role kompetentního pracovníka předurčuje druhou roli – nekompetentního laika, vedoucím je profesionál, komunikace mezi účastníky procesu je minimální, zapojení „laika“ není příliš žádoucí. Mladší model – interaktivní, klade důraz na syntézu osobnosti profesionála – jeho osobního i profesionálního Já – s možností čerpat a využívat zkušeností osobního Já v profesní praxi. Model služby, jak je také nazýván, umožňuje pracovníkovi do procesu integrovat lidské kvality, které umožňují navázat vztah mezi pracovníkem a klientem se všemi důsledky vzájemného působení. Klient požaduje pracovníkův zájem o svůj případ, aby mu mohl projevit důvěru a upřímnost. Pracovník poskytuje svou společnost, podporuje klienta v řešení obtížné situace. Profesionál má na klienta nemalý vliv, zasahuje do jeho života, získává důvěrné informace z jeho soukromí, z toho důvodu pracuje v určitém institucionálním rámci, je vázán organizací, kterou je zaměstnán, standardy profese, právním systémem státu.

Přístup pracovníka k vlastní praxi je determinován nejen syntézou či rozštěpením osobního a profesionálního Já, ale také způsobem práce (Nečasová, 2008):

Defenzivní přístup práce dává přednost postupům podle platných předpisů a norem. Plnění povinností a užití metod dle tabulek nabízí pracovníkovi ochranu, jelikož dodržuje pravidla pro hodnocení situace, pro použití zdrojů, které jsou mu k dispozici,

za účelem dosažení cíle práce. Ovšem taková práce pracovníka limituje, nedovoluje mu filtrovat problémy klientů, vše musí napasovat tak, aby odpovídalo potřebám organizace a stanoveným pracovním postupům.

Reflexní praxe vyžaduje od pracovníka jistotu v osobním i profesionálním žebříčku hodnot s praktickým využitím. Integrace znalostí, dovedností a zralé hodnotové orientace umožňuje pracovníkovi identifikovat etická dilemata a určit jejich příčiny v souvislosti s nerovnováhou moci či kontraindikací státu. Pracovník přijímá riziko, které vyplývá z reflektování své praxe, vyrovnává se s nejistotou i s nesouladem mezi zájmy organizace, státu i jeho vlastními. Akceptuje vlastní morální odpovědnost s možností autonomie ve vlastní profesní praxi.

Banks (in Nečasová, 2008) upozorňuje, že v důsledku detailní deskripce pracovníkových povinností má jeho praxe defenzivní charakter, jelikož zastává role inspektora, hodnotitele, manažera rozpočtů nebo sběrače důkazů.

Shardow (in Nečasová, 2008) poukazuje na chyby a provinění profesionála, které jsou důsledkem nedostatečného ukotvení profesních hodnot a etického chování obecně:

- Prvním proviněním je profesionálovo nedostatečné úsilí pečlivě reflektovat vlastní praxi.
- Při důkladnějším zkoumání si pracovník začne uvědomovat komplexnost jevů – etické problémy a dilemata nalézáme ve všech oblastech práce.
- Pojmy, které pracovníci užívají v rámci etiky, jsou nejasné, nevyhraněné.
- Profesní etika postrádá hranice svého zájmu zkoumání, také proto jsou profesní hodnoty častou příčinou diskuse.

1.5 Zodpovědnost

1.5.1 Zodpovědnost k sebe sama

Jak uvádí Mátel (2010) s odkazem na Nečasovou, profesionál získává zodpovědnost ve stejném okamžiku, ve kterém vstupuje do role sociálního pracovníka, poradce aj. Protože je role pracovníka v pomáhajících profesích v mnohém ovlivněna osobností samotného člověka, lze logicky očekávat a požadovat v jeho chování nejen zodpovědné jednání ve vztahu ke klientům, ale, a to bez výjimky, k sebe sama.

Weiss (2011) v souvislosti se zodpovědností k sebe sama jako první uvádí riziko syndromu vyhoření s odkazem na Freudenbergera, který jako první tento syndrom popsal. Dále pod pojmem zodpovědnost autor zahrnuje pravdivost a poctivost v profesi, smysluplnost vlastního konání a zachování dobré „pověsti“. Ta, podle našeho názoru, vyplývá ze zodpovědností předchozích, neboť svou „pověst“ utváříme vlastními činy a chováním k druhým lidem.

Jak jsme již zmínili, přijetím role profesionála dostáváme do rukou zodpovědnost za sebe sama, připomeňme tedy zodpovědnost za vlastní vzdělávání, které zahrnuje učení se novým přístupům, aktuálním názorům apod. O ochotě pracovníka vzdělávat se, se vyjadřuje Úlehla (2009), který vidí přímou úměru mezi chutí vzdělávat se ve své profesi a schopností poskytovat užitečné služby klientům, vzdělávání v jeho pojetí je procesem průběžným. Jak jsme se již zmínili v úvodu kapitoly s odkazem na Weisse, smysluplnost práce je zodpovědností pracovníka. Aby se odborník nezahltl, potřebuje nadhled, ten získává při supervizních sezeních. Supervize, která pomáhá, nikoliv kontroluje, napomáhá pracovníkovi k dodržování zodpovědného přístupu k vlastní práci.

Součástí vzdělávání v pomáhajících profesích je rozvoj etického myšlení. Weiss (2011) považuje vzdělávání v oblasti profesní etiky za velice nelehkých úkol, jelikož aplikace etických teorií s předpokládaným etickým jednáním je závislá na osobní hodnotové orientaci. Ve vzdělávání v otázkách etiky se tak doporučuje předávat vědomosti o etických pravidlech oboru a předpokládané nastavení výkonu profese, samozřejmě se zřetelem, že jeho praktické naplňování je procesem celoživotním. Vzděláváním také předcházíme již zmíněnému vyhoření (Schmidbauer, 2008). Schmidbauer (2008) dodává, že účinnou zbraní i štítem před vyhořením je realistické sebevědomí, které nám brání upínat se na neuskutečnitelná přání, naopak nám pomáhá budovat profesionální identitu. Slovy zmíněného autora: *„Kdo dokáže pozitivně přijímat a hodnotit realitu své profesionální práce, má nejen radost ze svého povolání, ale také je mnohem více schopen zlepšovat jednotlivosti, ekonomicky své povolání měnit, pronikat k uspokojením, které může jeho práce poskytnout. A také je schopen nacházet možnosti uspokojení mimo povolání, v tom, co mu práce poskytovat nemůže* (str. 226).“

Zodpovědnost k sebe sama zahrnuje podle dalších autorů schopnost pracovníka sebeakceptace, sebepřijetí. Mátel (2010) společně s Kopřivou (2006) upozorňují, že pracovník bez schopnosti sebepřijetí bude na první místo svého zájmu přesouvat klienta, nikoliv sebe. Kopřiva (2006, s. 32) v této souvislosti píše: *„Převzít odpovědnost*

za vlastní vnitřní svět, za obrazy, které si o jednotlivých jevech vnějšího světa vytváříme – to je v pomáhající profesi první, rozhodující krok na cestě k profesionálnímu (i osobnímu) zrání. Dokud si myslíme, že naše prožitky logicky vyplývají z toho, co se kolem nás děje, nemáme jinou možnost změny než zkoušet ovládat okolí. Jakmile se zastavíme nad tím, jak životní situace vnitřně zpracováváme, začínáme se měnit směrem k vnitřní svobodě.“ A jak Kopřiva posléze upozorňuje, přirozenou součástí každého organismu jsou hranice – aby organismus mohl optimálně fungovat, musí mít vymezeny tyto hranice. Součástí jeho funkce je ochrana od vnějších vlivů. Organismus se brání tedy jak tělesnou, tak také psychickou záštitou. Psychická hranice umožňuje organismu zaměřit se pouze na sebe sama, pro své přežití se musí oprostit od zájmů druhých lidí. Každý organismus je zodpovědný za sebe, lidé jsou ohrazenými autonomními jednotkami.

Při pomáhání druhým může docházet ke splývání zájmů, příčinou je pracovníkově přivlastňování si zájmů klienta. Optimální proces pomáhání se musí oprostit od splývání pracovníka s klientem, od netečnosti pracovníka, jako protipól splývání, od manipulace klienta pracovníkem. Ne jeden pracovník přijal klientovy zájmy za své v dobrém úmyslu, Kopřiva však upozorňuje na splývání ze soucitu v domněnku, že pracovník projevuje tzv. empatii. Soucit nás vede ke ztotožnění se s klientem, jsme pobouřeni nad situací druhého, cítíme lítost, úzkost, vše v důsledku odstranění vlastních hranic. Taková reakce je nežádoucí a pro klienta neúčinná. Prospěšnější budeme, pokud zůstaneme sami sebou, zproštění emočního vychýlení, s možností představit si a procítit, jak druhý situaci prožívá. Poté jsme jednali empaticky. Docílit přirozeného a žádaného stavu mezi pracovníkem a klientem vyžaduje hranici dobře stanovenou a polopropustnou. Taktéž Henriksen a Vetlesen (2000, s. 42) vyjadřují shodný postoj: *„V empatii je rozhodující, aby byl zachován rozdíl mezi mnou a tím druhým. Rozdíl mezi já a ty je i nadále vnímán, nesmazává se. To souvisí s tím, že empatie se zaměřuje na druhého v jeho nebo její odlišnosti a tuto odlišnost bere naprosto vážně. Podstata tkví v tom, že jsme schopni porozumět pocitům druhé osoby, aniž bychom sami zakoušeli totéž. Dokážeme rozeznat a potvrdit strach či nadšení druhého, aniž bychom sami byli nadšeni nebo ustrašení. A když utěšujeme potřebného a opuštěného, pak konáme z principální péče o druhého a nikoli proto, že by nás ovládl stejný pocit.“*

Jak dodává Kopřiva (2006, s. 82): „*Znamená to, že člověk se stará v první řadě o své potřeby a udržuje základní soběstačnost. Vstupuje do vztahů s okolím a přijímá to, co se mu pro něj zdá dobré a užitečné, a odmítá to, co se tak nejeví. Je v dialogu.*“

Jak lze soudit, zodpovědnost k sebe sama je součástí profese ve všech aspektech poradenské práce. Ovlivňuje samou podstatu profesních postojů, tudíž i postupů a jednání. Ovlivňuje naše chování k druhým lidem. To je však již obsahem druhé kapitoly, chtěli bychom ovšem upozornit na jejich provázanost v jeden celek. Dělení je pouze formální a slouží pro přehlednost práce.

1.5.2 Zodpovědnost k druhým lidem

Zodpovědnost k druhým lidem zahrnuje všechny subjekty, se kterými je pracovník ve vztahu. Patří zde klienti pracovníka, jeho spoluzaměstnanci – kolegové, jeho nadřízení i podřízení, domovská organizace jako taková, profese, kterou pracovník zastupuje a zároveň prezentuje, stát, který pracovníka zavazuje, buď jako státního zaměstnance či jako „pouhého“ řadového občana.

Jak se vyjadřuje Nečasová (2001), pracovník je nositelem jedné role, ale majitelem různorodých práv i povinností, např. zákonných, profesních, morálních, sociálních, procedurálních, které se vážou k instituci, kde je pracovník zaměstnán. Není tedy překvapující, že pracovník se při výkonu své profese může setkat se situací, která přináší konflikt povinností s ohledem na klienty, vlastní profesi, zaměstnavatele či společnost, ve smyslu občanských povinností i veřejného mínění. Postup profesionála by měl být v souladu s osobním morálním kodexem, který rozhodne o morálně správném jednání (Banks in Nečasová, 2001).

Prvořadá dle Mátel (2010) je zodpovědnost ke klientům, ve smyslu: zájmy klienta mají přednost před zájmy pracovníka, popř. organizace, ve které je zaměstnán. Velice složitá situace nastává při střetu zájmů jednotlivých klientů, popř. klienta se skupinou lidí (např. společností). V těchto případech pracovník postupuje a jedná v zájmu zachování bezpečnosti a ochrany práv druhých lidí, na úkor zájmů klienta.

Gabura a Pružinská (2005) se ve své publikaci o poradenství podrobně věnují zodpovědnosti pracovníka ke klientům, jejich výklad bychom mohli shrnout do několika bodů jednání, které jsou pro pracovníka závazné:

- Před začátkem poradenské práce poradce informuje klienta o všech podstatných podmínkách samotné spolupráce.

- Poradce upřednostňuje ke klientovi takový přístup práce, který podporuje klientovu sebe kontrolu nad vlastním životem a respektuje schopnost klienta ke změně, naopak minimalizuje dávání rad.
- Poradce respektuje klientovo vlastní rozhodnutí.
- Poradce je zodpovědný za stanovení a udržování hranic ve vztahu s klientem.
- Poradce nesmí finančně, emocionálně ani sexuálně klienta zneužívat.
- Poradce zachovává důvěrnost informací od klienta, bez jeho souhlasu jej nepředá jiné osobě ani instituci.
- Poradce je povinen dodržovat oznamovací povinnost. Je na místě, když projedná své postupy s právním poradcem instituce.
- Poradce informuje klienta o případných písemných či audio záznamech, které si pořizuje, a které uchovává na místě, ke kterému má přístup pouze on sám, popř. jeho nadřízení.
- Poradce pracuje pouze pokud nejsou omezeny jeho duševní schopnosti např. v případech vážných emocionálních problémů či ve stavech pod vlivem alkoholu a drog.
- Poradce v žádném směru nediskriminuje klienty, neodmítne pomoc z žádných diskriminačních důvodů.
- Poradce chrání své klienty před případnými konflikty kolegů na pracovišti, nevystavuje jej jakékoliv kritice namířené na spolupracovníky poradce.
- Poradce je zodpovědný za svůj osobní růst, za rozšiřování vlastních kompetencí, za získávání nových vědomostí ve prospěch svých klientů.
- Poradce respektuje hranice svých kompetencí.
- Poradce pracuje pod supervizí, která mu přináší odborný růst, ochranu klienta aj. V opačném případě se pracovník dopouští provinění.

Goldmann a Cichá (2004, s. 70) s odkazem na tzv. Carnegieho komisy uvádí několik charakteristik profesionality, které by měly být pro pracovníka v roli poradce platné a opět závazné, uvedeme tedy některé pro doplnění:

- „*Silná motivace a vědomí svého poslání, a osvojení trvalého závazku ke zvolené dráze.*“
- „*Rozhodnutí jsou činěna pouze v zájmu klienta.*“
- „*Rozhodnutí v jednotlivých případech jsou prováděna s ohledem na obecné principy.*“

- „*Nezaujatost a odmítání morálních posudků v záležitostech, které může používat v daném případě.*“
- „*Vztah ke klientům je budován na vzájemné důvěře.*“

Pracovník je dále vázán k zodpovědnosti ke kolegům v zaměstnání, dle Mátel (2010) je nejdůležitější závazek jednat slušně a zdvořile s odkazem na Slovenský etický kodex (1997). Velice diskutovaná oblast mezi pracovníky, je zásada zdržování se negativní kritiky na adresu kolegů v přítomnosti klientů, jiných pracovníků, popř. nadřízeného. Mohou nastat situace, kdy je pracovník přesvědčen o neadekvátním jednání s klienty, které nejsou v jednotě s jejich primárními zájmy, v takovém případě pracovník použije stanovené postupy organizace s odkazem na vlastní morální svědomí. Weiss (2011, s. 151) dodává za podpory autorů Hendl a Thompson, že vůči kolegům v oboru zodpovídáme za „*spolehlivost dat a postupů, možnost verifikace a pověst oboru*“, to už se ovšem dotýkáme také vědecké a výzkumné činnosti pracovníků.

Dále autor (tamtéž) upozorňuje na odpovědnost za etické selhání, jehož následkem může být negativní zkreslení obrazu celého pracoviště, spolupracovníků, ale také oboru, ve kterém pracovník, který se ho dopustil, působí, popř. působil. Neomluvitelné je, pokud pracoviště toto selhání mlčky toleruje bez stanovení jasných závěrů a vyvození osobní zodpovědnosti.

K smysluplnosti práce napomáhá také vědomí prospěšnosti vlastní práce lidem všeobecně, zde promlouvá naše vnitřní občanská zodpovědnost.

S přijetím vlastní zodpovědnosti musíme zároveň přijat limity a omezení, v předchozí podkapitole jsme se dotkli tématu hranic, nyní je opět připomínáme. Vědomí hranice, tedy přesné „čáry“ za co jsme a nejsme odpovědní, nás osvobozuje od mnohých trápení, výčitek a zklamání. Jak dodává Mátel (2010) vlastní limity pomáhají pracovníkovi, ale také klientům i zaměstnavateli, oprostít se od perfekcionismu.

Na druhou stranu se s přijetím profesní role stáváme nositeli odpovědnosti s nutnými závazky. Autoři Henriksen a Vetlesen (2000, s. 32) připomínají, že nám nenáleží zvolit si odpovědnost za druhé dobrovolně, je nám dána, bez možnosti odmítnout ji. „*Přesněji řečeno: V jisté situaci, vůči konkrétnímu člověku, můžeme odpovědnost zapřít. Ale jestli to uděláme, proviňujeme se zanedbáváním – máme svobodu tímto způsobem jednat, ale nemáme na to morální právo.*“

1.6 Důvěra, bezpečí, mlčenlivost

Důvěra podmiňuje možnou spolupráci mezi poradcem a klientem, z toho důvodu je nanejvýš důležité dodržovat povinnost mlčenlivosti a respektovat soukromí klientů (Lindsay, 2010). Lindsay (2010) rozlišuje zajišťování důvěrnosti informací na dva aspekty – aspekt praktický a technický. Praktické zajišťování informací v sobě obsahuje smysl, význam potřebnosti shromažďování údajů. Vzdát se veškerých údajů a neřešit tak jejich bezpečné zajištění není řešením profesionálním a brání praxi, aby byla zodpovědně vedená a systematická. Jelikož pracovník musí ukázat v každé fázi procesu svůj dosavadní postup, formu vedení, cíle, kterých má být dosaženo. Zodpovědný pracovník se záznamy zachází vždy bezpečně, tzn. že opatření, která užívá, chrání informace před úmyslným proniknutím, tak před náhodným prozrazením. Lindsay (2010) doporučuje záznamy před předáním klientovi či kolegovi pečlivě pročíst, tak aby byla všechna potřebná data chráněna před náhodným proniknutím.

Goldmann a Cichá (2004) upozorňují na několik atributů důvěry mezi poradcem a klientem, prvním z nich je skutečnost, že s klientem by mělo být jednáno tak, aby byl klient sám přesvědčen, že pracovník podnikl vše, co bylo v jeho silách. Dále by klient v kontaktu s pracovníkem nikdy neměl získat pocit, že má naspěch, že pro jeho problémy nemá pracovník čas. Naopak, klient by měl získat představu, že centrem zájmů pracovníka je právě on sám. Pracovník musí být vždy schopen dát klientovi, který trpí pod tlakem svého problému, naději.

Bezpečí je významným aspektem ve vztahu jak pro pracovníka tak pro klienta. Úlehla (2009) se o něm vyjadřuje jako o hodnotě, kterou sdílí společně a to při vzájemném „vyřadování se“. Klient potřebuje bezpečí ve vztahu, neboť pro něj v opačném případě pracovník může být přímo nebezpečný – pocit ohrožení vystupuje z pozice a moci pracovníka, kterou vyniká nad klientem. Bezpečí pro pracovníka představují následující potřeby:

1. potřeba vědět, čím pomáhá, jakými prostředky;
2. potřeba vědět, co z něj dělá profesionála;
3. potřeba vědět, co určuje hodnotu vlastní práce, její úspěšnost.

Dále doplňuje, že potřeba starat se o své bezpečí je konaná v souladu s principem respektu – respektu k sebe sama. Neboť: *„Má-li vyjít vstříc klientovým přáním, stojí za to umět zacházet se svými přáními. Má-li přijmout klientovy potřeby, pomůže umět přijímat i své potřeby (Úlehla, 2008, s. 64).“*

S pojmy důvěra a bezpečnost se setkává pracovník – poradce, ihned při kontaktu s novým klientem. Je jeho zodpovědností vytvořit atmosféru, ve které bude klient v bezpečí a bude mít důvěru v profesionála. Proto by na úvod nemělo zapomínat na informovaný souhlas se službou, kterou poskytuje. Klient by měl být seznámen se vším, co ho může potkat ve vztahu s pracovníkem. Informovaný souhlas musí být podmíněn svobodou volby – souhlasem se službou. Neboť klientovým právem je možnost službu odmítnout, v případě souhlasu, službu kdykoliv v průběhu ukončit, pracovníkovou povinností je o těchto skutečnostech klienta informovat. Jelikož vztah klienta a pracovníka je nevyrovnaný, neboť profesionál má mnohé informace a zná mnohé důsledky, o kterých klient netuší. Klient vstupuje do vztahu vždy s pocity jisté důvěry v pracovníka a s odkazem na jeho profesionální zodpovědnost, proto záleží na poradci jak sám sebe a svou roli prezentuje, jak vymezuje své kompetence, jaké informace a v jaké formě je svým klientům předává. Při seznamování klienta s informacemi vždy narážíme na oblast sebeurčení klienta a jeho schopnost autonomie, umožňuje nám vytvářet dialog s klientem, vymezit klientovi jeho podíl zodpovědnosti za výsledek celého procesu a pracovníkovi dává příležitost zachovávat princip respektu ke klientovi (Lindsay, 2010; srovnej Weiss, 2011). Také Weiss (2011) zdůrazňuje klientova práva na ochranu jeho důstojnosti, zachování jeho soukromí a důvěryhodnosti ve vztahu a také samostatnosti a autonomie klienta.

Blíže se informovaným souhlasem v souvislosti s vyšetřením klienta zabývala Stemplewska-Zakowiczová (in Weiss, 2011), která vypracovala několik zásad, které by měly být pro pracovníky závazné. Platný souhlas klienta je podmíněn informacemi, které pracovník poskytuje klientovi pravdivě a smysluplně. Klient je obeznámen s cíli a charakterem vyšetření, s platby a poplatky za vyšetření, s možností zúčastnění se třetí strany, s ochranou důvěrných sdělení a s případy povinnosti jeho porušení, s možnými zisky i riziky vyšetření, s důsledky, které vyplývají z odmítnutí vyšetření, s právem účast odmítnout, popř. odmítnout pokračovat v průběhu vyšetření, s právem neodůvodňovat svá rozhodnutí, s právem kdykoliv zneplatnit udělený souhlas s vyšetřením, popř. s užíváním výsledků vyšetření. Výše jmenované potvrzuje také Mátel (2010) s odkazem na Barker a upozorňuje, že při zanedbání informovaného souhlasu se pracovník dopouští jednoho z největších rizik zneužití profesionálních pravomocí. Reamer (in Mátel, 2010) mimo již uvedené upozorňuje, že informovaný souhlas nelze po klientovi vyžadovat pod nátlakem, popř. jej vystavovat jinému vlivu; klient, který souhlas dává, musí mít takové mentální schopnosti, které mu umožní

porozumět významu, ke kterému dává souhlas; souhlas je vázán na konkrétní postupy a kroky, nelze jej požadovat, pokud je všeobecně a nekonkrétně formulovaný; formy souhlasu a jeho postupy musí být vždy oprávněné, obvykle se vyžaduje mimo ústní souhlas, také souhlas písemný. Informovaný souhlas je součástí každého nakládání s klientovými údaji. Klient jej pracovníkovi musí poskytnout pokud jsou údaje o jeho osobě zprostředkovány třetí osobě, pokud je fotografován, nebo natáčen na audio nebo video záznam, pokud se účastní výzkumu (Mátel, 2010).

Forma informovaného souhlasu musí být pro klienta vždy přijatelná, příkladně jej uvádí Culley a Bond (in Mátel, 2010, s. 133): *„To, čo tu hovoríte a robíte, je dôverné. Ale chcem vám povedať niečo, čo na začiatku hovorím každému klientovi. Pokiaľ si myslím, že vzniká nebezpečenstvo, že by ste mohol ublížiť sebe alebo niekomu inému, môžem podniknúť opatrenia a zaangažovať ďalšiu stranu. Pokiaľ to bude možné, preberiem to najskôr s vami. Chcete sa k tomu na niečo opýtať?“*

Povinnost mlčenlivosti je pro pracovníky závazná nejen s odkazem na etický kodex, ale také s právní platností. Legislativně je ukotvena v Zákoně č. 108/2006, Sb., o sociálních službách, v platném znění, dle § 100 jsou zaměstnanci obcí, krajů, státu a poskytovatelů sociálních služeb povinni dodržovat mlčenlivost o údajích osob, kterým jsou služby poskytovány, a to i po ukončení pracovního vztahu, dále jsou povinností mlčenlivosti vázáni dobrovolníci a účastníci inspekce v sociálních službách. Povinnosti mohou být zproštěny pouze písemně s uvedením rozsahu i účelu, a to vždy pouze osobou, v jehož zájmu tuto povinnost mají. Pro pracovníky ve zdravotních službách je závazný Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, který upravuje dle § 51 Zachování mlčenlivosti v souvislosti se zdravotními službami. Dále zabezpečení údajů vymezuje Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění, ten také vymezuje pojmy osobní údaj a citlivý údaj, dále upravuje zpracování, shromažďování, uchování a likvidaci osobních údajů. Porušování mlčenlivosti by mělo být pro profesionála tabu, ne vždy se ovšem pracovník chová tak, jak se od něj očekává a neomaleně prozrazuje jména svých klientů, vyzrazuje jejich identitu, popř. jejich diagnózy (Weiss, 2011).

Culley a Bond (2008) upozorňují, že také mlčenlivost má své hranice a musí se mezi pracovníkem a klientem jasně vymezit. Neboť závazek mlčenlivost umožňuje otevřenou zpověď klienta. O smlouvě a jejich důsledcích se autoři vyjadřují následovně: *„Smlouva je tedy důležitá jak pro rozvoj, tak pro udržení pracovního vztahu. Její*

uzavírání je velmi důležitý proces, při němž klienti dostávají dostatek bezpečí, chráněného prostoru a volnosti v rámci jasných hranic. Smlouvy rovněž pomáhají, abychom získali vhodnou pozici v životě klientů, a poskytují strukturu pro zakotvení pomáhajícího vztahu (2008, s. 102).“

Dryden (2008) k otázce smluv odkazuje na zkušenost ze Spojených států amerických dle Garvin a Seabury, kde pracovníci užívají před souhlasem se službou a sepsáním smlouvy pojem „žadatel“, pojem „klient“ je určen osobám, které smlouvu již podepsaly.

Weiss (2011, s. 306) upozorňuje na zajímavou skutečnost: „*Příkaz mlčenlivosti v sobě paradoxně skrývá určitý druh ohrožení pro obě strany – tedy jak klienta, tak pro psychologa. V některých zemích je mlčenlivost natolik dodržována, že psycholog nemá žádnou možnost se obhájit, když na něj klient podá stížnost. To má i druhou stranu mince: ani klientova stížnost nemůže být projednávána, protože není rovná možnost, aby etická komise vyslechla obě strany.*“ Řešením je zbavit psychologa povinnosti mlčenlivosti u daného klienta, ovšem s otázkou do jaké míry, aby mohl být případ otevřen (Weiss, 2011).

Úlehla (2009) poznamenává, že v praxi je běžné chránit dokumentaci klienta před samotným klientem, spis by neměl obsahovat nic, o čem by klient nevěděl, a proto je takové pravidlo podle slov autora „absurdní“. Naopak Banks (in Nečasová, 2001) uvádí, že přístup klienta ke spisu nemusí znamenat přínos.

1.7 Etické principy a zásady

Neexistuje jednotný a ucelený výčet etických principů a zásad, který by byl vázán k určitému povolání. Jednotliví autoři sepisují variabilní a rozsahem nejednotné seznamy zásad, které považují za nejdůležitější a pro svou profesi jednoduše platné. Jelikož každý pracovník, i poradce, pracuje za různých okolností s odlišnými cílovými skupinami, lze očekávat, že bude preferovat toho či onoho autora, jelikož se mu jeho zásady zdají bližší. Každý poradce do etických principů a zásad projektuje vlastní hodnoty, z toho důvodu je nelze seřadit a roztřídit dle míry jejich důležitosti, nelze jeden princip upřednostňovat před druhým, popř. jej zcela anulovat. Z těchto důvodů v kapitole uvádíme zásady a principy dle různých autorů, abychom se neomezovali na jednotný úhel pohledu. Podle našeho názoru je přirozené, že se jednotlivé seznamy doplňují, uvedené zásady jsou mnohdy velice svázané, v některých případech natolik blízké, že se liší pouze pojmenováním vyznávaného principu.

První výčet uvádíme podle Novosada (2009), obsahuje etické zásady platné v rámci profesní praxe, jedná se o:

1. *Kritičnost k oboru i k vlastní osobě, tedy schopnost sebereflexe.* Tedy připustit si omezenost vlastních kompetencí, možností, schopností a vyvarovat se přeceňování.
2. *Obětavost pod kontrolou* je varováním pro všechny poradce, kteří si nepřipustí, že oni sami potřebují odpočinek a prostor pro svůj soukromý život. Dlouhodobé preferování pracovních povinností a vysoká angažovanost bez reálných očekávání je jednou z příčin syndromu vyhoření. Novosad upozorňuje na tzv. „spasitelský komplex“, při kterém je poradce přesvědčen, že jen on sám a nikdo jiný může klientovi pomoci, a tedy mu musí pomoci. Poradce se může v takových případech dopouštět porušení dodržování první zásady – tj. narušení sebekritičnosti.
3. *Odborný zájem versus osobní zájem klienta* upozorňuje na situace, kdy by poradce nejednal ve prospěch klienta, ale v zájmu sebe sama např. při uspokojení vlastní zvědavosti, psychologických potřeb, touhy po úspěchu či veřejném uznání.
4. *Zabezpečení citových potřeb terapeuta či poradce a ochrana klienta* – poradenský proces může sloužit také k uspokojování řady potřeb poradce, kromě materiálních či sexuálních jsou to potřeby cítit se prospěšným, blízkost ve vztahu s druhým, citové či mocenské potřeby, potřeby získat uznání apod.
5. *Kolegialita a otevřenost* jsou základní předpoklady profesionální solidarity, která zahrnuje kolegiální vztahy, názorovou pluralitu, vzájemnou úctu i respekt ke kolegům. Do kolegiální diskuze také patří otevřenost nad případnými chybami, obavy a pochybnostmi nad zvolenými postupy druhých.
6. *Respekt k důvěrnosti informací a údajů* jsou základními předpoklady práce poradce. Profesionál respektuje právo klientovi volby, ochranu důvěrných informací a profesionálních tajemství.

Page a Wosket (in Hawkins a Shonet, 2004, s. 56) navrhuji čtyři základní zásady v souvislosti s otázkou morálky:

1. *Vytváření etické citlivosti: sem patří vznik povědomí a dopad chování na druhé a vzhled do možných etických nároků interpersonálních situací.*
2. *Formulování morálního sledu aktivit: souhra mezi skutečnostmi situace, profesními etickými pravidly a našimi vlastními etickými zásadami.*

3. *Uskutečnění etického rozhodnutí: potřeba dotáhnout do konce a uskutečnit etická rozhodnutí učiněná při zvládnání odporu, ať už vnějšího nebo vnitřního, jako je politika, vlastní zájmy, ochrana kolegy nebo strach dopustit se chyby.*

4. *Přijímání dvojznačných etických rozhodnutí: nutnost vypořádat se s pochybnostmi a nejistotou.*“

Nečasová (2008) uvádí s odkazem na katolického kněze Felixe Biesteka následující etické principy:

1. *Individualizace* – každý klient je jedinečnou a neopakovatelnou osobností, a proto přístup poradce musí být jedinečný, zbavený stereotypů a předsudků v myšlení.
2. *Vyjádření pocitů* – znamená dát prostor klientovi pro otevřené vyjádření pocitů, jak pozitivních, tak také negativních.
3. *Empatie* – vcítění do pocitů i situace klienta.
4. *Akceptace* – přijímat klienta bez výhrad, s jeho přednostmi i slabostmi, podporovat u něj vědomí vlastní důstojnosti.
5. *Nehodnotící postoj* – pracovník nehodnotí osobnost klienta, nemoralizuje, ale vyjadřuje svůj postoj k jednání a chování klienta.
6. *Sebeurčení* – právo klienta na svobodnou volbu, ta je ovšem limitována jeho vlastní schopností rozhodovat, platnými právními předpisy i obecně platnou morálkou.
7. *Diskrétnost* – důvěrnost informací je klientovým právem a pracovníkovou povinností, je předpokladem efektivní spolupráce klienta s pracovníkem. Ovšem opět má své výjimky, kdy je pracovníkovi povoleno promluvit. Pracovník by měl takové výjimky v rámci uvolňování informací prodiskutovat s klientem.

Zásady ve vztahu pracovníka a klienta se podrobně zabýval Pörtner (2009), následně tedy uvádíme jeho pohled:

Respektujeme smysl a význam, který druhý člověk, např. klient, přisuzuje svému chování, i přestože se nám mnohdy nezdaří určit příčinu, není to důvodem k pochybnostem nad jeho osobností, musíme se smířit s tím, že jednoduše druhému nerozumíme. Snaha vcítit se do jeho světa, jeho vnímání a cítění nám pomáhá zvyšovat kvalitu mezilidského vztahu, i přestože je těžké některým lidem porozumět. Tento postoj je podle autora zásadní v jakékoliv oblasti práce a je vždy důležité přihlížet na konkrétní kontext.

Klienti bývají ve svém jednání mnohdy omezeni, jejich odpovědnost za sebe sama je limitována, a proto bychom měli dbát na to, abychom jich nezbavili odpovědnosti zcela. Mít zodpovědnost zároveň znamená, být přijímán a brán vážně, být schopen rozhodovat, být rovnocenný. V opačném případě bychom podporovali nesamostatnost klienta a jeho závislost na druhých. Henriksen a Vetlesen (2000, s. 26) doplňují, že „...*péče je morálně obhajitelná jen tehdy, jestliže se děje s nejhlubším respektem vůči autonomii příjemce. Porušit autonomii jedince znamená zranit jeho lidskou důstojnost.*“

Mnohdy se pracovníkovi zdá, že chování a projevy klienta jsou absurdní, nepochopitelné, i přesto by je měl brát vážně. Brát vážně znamená nezpochybňovat sdělení druhého přes své vlastní pochybnosti o jeho pravdivosti. Autor upozorňuje, že vůbec nezáleží na tom, zda je pravdivé či nikoliv, důležitý je význam sdělení. Měli bychom akceptovat také vyjádřená přání a potřeby klientů, i přestože není možné některá přání splnit, neodsuzujeme je, neshazujeme je, ale přijímáme je. „*Obvykle však neradi rozlišujeme a raději identifikujeme „akceptování“ se „splněním“ – když splnění není možné, káráme samo přání nebo potřebu. Nesouvisí to však se skutečností, že nám dělá potíže akceptovat své hranice – v tomto případě možnosti splnit přání?*“ (Pörtner, 2009, s. 42)

Zásada „brát vážně“ se nevztahuje pouze na sdělení, přání, potřeby klienta, ale na celou jeho osobnost, a proto nikdy nemluvíme o lidech s postižením v jejich přítomnosti, ale mluvíme vždy s nimi. Nepodceňujeme lidskou schopnost porozumět, jelikož lidé jsou velice citliví, na jakékoliv sdělení, popř. na ladění tohoto sdělení, které se dotýká jejich osoby. Nedbalost této zásady má vždy negativní dopad na vlastní hodnotu člověka a na jeho spojení se světem druhých lidí.

Osoby, které jsou v kontaktu s lidmi s postižením, by se měli držet zásady: držet se toho, co se nabízí. Znamená to, vycházet z normálnosti, brát vážně potřeby druhého člověka a neposuzovat neočekávané chování vždy jako symptom daného postižení. Tedy neinterpretovat si dané chování s odůvodněním na postižení člověka. Vnímavým vedením rozhovoru a empatií se lze dopátrat k příčině takového chování.

I přestože pracovník zažívá s klientem jednu situaci mnohokrát, neměl by získat představu, že ví, jak daný klient v této situaci zareaguje. Je možné, že se člověk zachová odlišně než obvykle, a proto by se referenční osoby neměly nechat spoutat představou o klientovi, kterou si utvořili, ale zůstat otevření nepoznaným stránkám jeho osobnosti.

Pörtner dále varuje, že pracovníci by se měli vyvarovat ulpívání na symptomu klienta, takové jednání může mít za následek identifikaci klienta se svým problémem, který se poté dostává do popředí. K prolomení začarovaného kruhu pomáhá hledat a nalézat v klientovi něco, co napomůže ke zlepšení, popř. zkusit porozumět problému a jeho sdělení. Klient tak získává novou zpětnou vazbu, novou zkušenost, která může napomoci ke změně chování.

Každý člověk má potřebu cítit vlastní svébytnost, u osob, kterým životy určují druhí je velice důležité vytvořit prostor, kde budou cítit vlastní autonomii. Mnohdy nenaplnění této potřeby vede ke vzniku vzpurného a nepochopitelného chování z pohledu druhých lidí. Pro doplnění této myšlenky uvádíme slova autora: *„Záměrně užívám slova „svébytnost“ místo slova „samostatnost“. Vcelku obecně uznávaný postulát „podporovat samostatnost“ se totiž většinou spojuje se zcela určitými představami o tom, co musí klienti dělat „samostatně“. Vychovatelé mluví v souvislosti se samostatností o tom, jak chtějí, aby to „ti mladí někam dotáhli“. Často však není příliš jasné, nejde-li více o pohodlnost vychovatelů než o vývoj mladistvých. Rovněž v zacházení se starými lidmi znamená „podporovat samostatnosti“ často převážně to, že mají sami vyřizovat a vykonávat zcela určité věci. Málokdy se někdo ptá, co chtějí oni. Tak se nezřídka to, co je zamýšleno jako podpora samostatnosti, mění nezámyslně a velmi subtilně v opak: v poručníkování. Svěbytnost znamená někdy to, že se svěřená osoba nechová tak, jak by se to líbilo referenčním osobám. To je právě jeden z paradoxních požadavků v sociálních profesích, že je podle okolností nutné podporovat i takové impulzy, nebo dokonce právě takové. Je třeba nechápat je jako osobní urážku, nepotírat je, nýbrž je vítat jako svébytná hnutí a podporovat, pokud to obecný rámec dovoluje.“* (Pörtner, 2009, s. 51)

S možností volby a rozhodování souvisí otázka poskytování jasných a srozumitelných informací klientům, pracovník je tak vázán poskytovat také informace, které jsou nepříjemné, a které by raději obešel. Pokud začnou pracovníci klienty přelstívat nebo nepříjemně překvapovat, a to ve prospěch či pro zjednodušení aktuální situace, bude nedůvěra na straně klienta ve výsledku horší variantou než počáteční nepokoj či obranná reakce. Jde o to, poskytnou klientovi čas porozumět informaci, nechat jej vyjádřit emoce, jako je úzkost, vztek, zuřivost či nejistota a zároveň je akceptovat, nepopírat, neblokovat vyjádřené reakce. Pracovníci musí dát volnost projevu se snahou o jejich pochopení, ovšem jasně sdělit, že na situaci nelze nic změnit.

Při komunikaci by pracovníci měli dbát na to, aby jim jejich klienti rozuměli a nespokojit se s tím, že pracovník rozumí vyjádření klienta. Taktéž si musí být vědomi, jaké slova užívají a zda nejsou příliš ovlivněna profesním žargonem. Pörtner upozorňuje, že je důležité nalézt tzv. „společnou řeč“, která obsahuje jak verbální tak neverbální složku, ale hlavně je názorná a srozumitelná pro klienta. Komunikace s klientem by měla respektovat jeho schopnosti, zvláštnosti a měla by odpovídat věku klienta.

Autor se zabývá také optimálním vztahem mezi pracovníkem a klientem, takový vztah by měl být, podle něj, konstantní, neměl by tedy sklouznout k přehnané osobní blízkosti, neboť ta poté přináší náhlé zklamání z důvodu jeho ukončení např. odchodem ze zaměstnání apod. Naopak, obě strany by si měly být vědomi, že jejich vztah je profesní, což nicméně neznamená, že jednání s klienty má být chladné a nezáúčastněné, profesní vztah může v sobě obsahovat lásku a vřelost. Profesionalita není synonymem k mechanické rutinní práci, naopak ukotvuje respekt ke klientovi a upřednostňuje jejich potřeby, podporuje klientovu svébytnost, potřeby a představy pracovníka se v profesionálním vztahu odsouvají do pozadí, profesionalita napomáhá oslabovat a eliminovat vznik závislosti.

Největší důraz je kladen na pracovníka a jeho osobu, požaduje se po něm schopnost a vůbec ochota reflektovat vlastní vykonanou práci a sebe sama. Pracovník by měl být schopen bezpečně oddělit vlastní představy, problémy, zájmy i strachy a úzkosti od představ, problémů, zájmů, obav druhého člověka. Autor doporučuje situace, které pracovník hodnotí jako obtížné, si později konkrétně vybavit a určit vlastní podíl na jejich vzniku i v jejich průběhu. Popřípadě uvažovat, co by se dalo dělat jinak, zkoušet nový způsob jednání. Autor uvádí příklad sebereflexního záznamu, který napomůže zhodnotit konkrétní situaci (Příloha 1). Naučit se rozpoznávat vlastní pocity, jak negativní tak pozitivní, je krokem vpřed, který přináší možnost pracovat na vývoji vlastní osobnosti a osvobozuje nás od pocitů, které by byly zablokovány, a které bychom si nedovolili připustit.

Jak již jsme zmínili, etické zásady a principy psané autory se liší, Culley a Bond (2008) upozorňují na skutečnost, že označit jednání za etické lze pouze v závislosti na kontextu takového jednání, na odborníkovi a jeho roli, na popisu a přisouzeném významu daných okolností. Proto se autoři rozhodli zjistit u svých klientů, co oni považují za etické. A jak autoři dodávají, jejich odpovědi byly velice jednoduché a rozumné. Klienti od poradců v etických otázkách očekávají:

1. *Důvěryhodnost*, tedy dbát na citlivost sdělených údajů od klientů, taktéž si být vědom rizika, které klienti při vyhledávání pomoci podstupují.
2. *Uctivost* – tedy vyjadřovat klientovi úctu, respektovat jejich odlišnost, neodsuzovat ji.
3. *Kompetence*, což je užívání poradenských dovedností za účelem pomoci klientům v konkrétních otázkách.
4. *Odpovědnost* – jako poslední, ale nemálo důležitá vlastnost poradce, klienti očekávají schopnost pracovníka uvést postupy práce i s odůvodněním svých rozhodnutí. Odpovědnost souvisí se všemi výše uvedenými požadavky. Jak dodávají autoři, přijetí odpovědnosti znamená také být schopen vyjádřit omluvu či lítost.

Weiss (2011) opírá svůj výběr etických principů, v kontextu psychoterapeutické práce, o častost, se kterou se vyskytují v etických kodexech. Podle Kochlera a Keith-Spiegelové uvádí Weiss (2011, s. 235) jako klíčové principy: „*Nonmaleficence, respekt k autonomii, spravedlnost, věrnost (loajalita), respekt, soucítění, kompetentnost, spolehlivost a odvaha.*“

Bricklinová (in Weiss, 2011) v případě řešení etického dilematu doporučuje řídit se etickými principy, mezi prvky etického rozhodování autorka řadí osobní hodnoty, etické principy vyššího řádu (princip autonomie klienta, princip konání dobra pro druhé, princip neškodit klientovi, princip důvěry, princip spravedlnosti), etické kodexy a etické zásady dle zákona.

Jak upozorňuje Banks (in Mátel, 2010) profesní hodnoty by měli být rozlišené od hodnot osobních. I přesto je nutné připustit, že osobní hodnoty mají nemalý vliv na tvorbu vztahů s klienty. Autorka poznamenává, že samotná volba cílové skupiny klientů je odrazem osobních hodnot pracovníka, stejně tak volba metod i forem práce apod.

Culley a Bond (2008) uvádí, že teoretický rámec poradenského procesu a způsob jeho vedení si poradce formuje sám na základě svých hodnot a předpokladů, které si vytváří o lidech i o poradenství jako takovém. Jestliže si je poradce vědom svých hodnot, musí být taktéž ochoten své hodnoty přezkoumávat a na základě nových zkušeností také modifikovat. Autoři (tamtéž) ovšem uvádí sedm základních předpokladů, které by měl poradce vyznávat:

1. *Lidé si zaslouhují přijetí a porozumění proto, že jsou lidé.* Tento předpoklad upozorňuje, že poradce musí rozlišovat mezi klienty samými a jejich činy. I přestože nemusí schvalovat chování klientů, stále jim vyjadřuje lidskou úctu.

2. *Lidé jsou schopni změny.* Jelikož si klienti osvojili chování, které v životě není užitečné, mohou rozvinout jiné způsoby jednání, tedy jak ve vztahu k řešení problému tak ve vztahu k druhým lidem.

3. *Lidé si sami vytvářejí smysl.* Mnohé jednání a smýšlení klientů připadá druhým i samotnému poradci nesmyslné, chaotické a neužitečné. Mnohdy je jejich chování je příčinou samotného neúspěchu. Proto se poradenství snaží osvobodit klienty od významů, které svému chování přisuzují a podporovat u nich nový, užitečnější pohled.

4. *Lidé jsou odborníky sami na sebe.* Jen klienti, mohou znát, své pocity, známé bolesti či prožitá zklamání. Sami nejlépe vědí, jaká přání v sobě nosí, po čem skutečně touží. Někdy ovšem potřebují druhého člověka – poradce, aby jim s tím pomohl.

5. *Lidé touží realizovat svůj potenciál.* Klienti touží po tom, aby získali větší kontrolu nad svým životem, proto také přišli za poradcem. Ten jim poskytuje pouze prostor, aby dokázali objevit to, co je pro ně správné. Takové prostředí klientům umožňuje samostatně myslet a dává jim sílu tvořivěji se vyrovnávat se svými problémy a těžkostmi.

6. *Chování lidí je účelné.* Odrazovým můstkem pomoci je pro poradce přesvědčení, že chování klientů má svůj smysl, přestože výsledek takového chování je v protikladu s tím, po čem touží a jeví se jako sebezničující. Předpoklad existence logiky napomáhá klientům získat vhled do svého jednání.

7. *Lidé budou pracovat na dosažení cílů, kterých si cení a které si sami stanovili.* Klienti snadněji najdou sílu pro naplnění stanovených cílů, jestliže k tomu dospěli vlastním úsudkem (srovnej Drapela in Matoušek, 2008). Důležitou stránkou poradenského procesu je identifikace cílů klienta, který bude klienta naplňovat. Také Matoušek (2008) s odkazem na Hopson upozorňuje, že povinností poradce je podporovat klienta v cestě za zvoleným cílem, podporou může být připomínání pozitiv, které mu výsledek přinese.

1.8 Etický kodex

Pojem kodex vyjadřuje souhrn předpisů vztahující se k určitému oboru (Jankovský, 2003; srovnej Mátel, 2010). Etický kodex je podle Mátel (2010) souborem sepsaných etických principů, hodnot a standardů dané profese, instituce či organizace.

Jankovský (2003) se o kodexech vyjadřuje jako o formulovaných požadavcích na reprezentanty určité profese. Obdobně také Lindsay (2010) etické kodexy hodnotí jako prostředky k přeměně jistých přesvědčení o potřebném chování do písemných formulací. Formulace následně specifikují požadované, tedy „správné“ chování.

Nejstarší kodex se věnuje vztahu lékaře k pacientům, jedná se o tzv. Hippokratovu přísahu ze 4. století před Kristem (Goldmann, Cichá, 2004). Weiss (2011) však poznamenává, že nejstarší etické kodexy vznikaly až od padesátých let 20. století s odkazem na Deklaraci lidských práv z roku 1948. První etické kodexy doprovázela živá diskuse, nejen co do obsahu a formy, ale také nad otázkou jejich smyslu a potřebnosti pro profesi, jak píše Lindsay (2010) a zároveň hodnotí názor od Hall jako naivní. Ten se na adresu kodexů vyjádřil v roce 1952 následovně: formulace jakýchkoliv kodexů není nutná, etické chování psychologů je základním předpokladem vykonávání své profese, zavedení těchto kodexů je krok zpět, jelikož podporují podvodníky, tzv. hochštaplery, a také mohou podporovat namyšlenost a pokrytectví těch, kteří je vyznávají.

Samotná formulace kodexu nestačí, aplikace v praxi je závislá na lidech, kteří principy vyznávají, řídí se dle nich, jsou tedy s nimi vnitřně ztotožnění. Sepsané etické principy pokládají za povinnost, které naplňují s osobní odpovědností. V opačném případě jsou etické kodexy pouhým, bez účelným „krasořečením“ (Goldmann, Cichá, 2004). Weiss (2011) s odkazem na Smitkovou upozorňuje, že pracovník by měl být s náplní etického kodexu důkladně seznámen, vyhnout se tak intuitivním řešení problematických a nejednoznačných situací. Znalostí principů sepsaných do kodexu mohou tak předcházet krizovým situacím, v případě jejich vzniku se lépe orientovat a snáze nacházet řešení.

Levy (in Nečasová, 2008) sepsal několik důvodů ve prospěch tvorby etických kodexů:

1. Etický kodex se stává průvodcem etické praxe – vede i inspiruje své uživatele. (srovnej Mátel, 2010)
2. Napomáhá chránit klienty před zneužitím moci a zanedbáváním zasloužené péče ze strany těch, kteří se jím řídí.
3. Slouží k posouzení nadnesených stížností, zároveň obsahuje kritéria pro možné zhodnocení praxe z hlediska hodnot.
4. Napomáhá určit a definovat status dané profese.
5. Slouží ve prospěch identity profese. A to na rozdílných úrovních práce –

akademické, politické, celospolečenské aj. (Mátel, 2010).

Mátel (2010) doplňuje, že etické kodexy mohou napomoci k řešení morálních dilemat. Dále mohou upozornit na nebezpečí střetu zájmů vlastních a veřejných.

Robison a Reeser (in Nečasová, 2008) formulovali jednoduchý závěr o kodexech: Kodex je obsahem základních hodnot profese, veřejnost i zájemci o sociální práci tak mohou soudit, že dodržování etických principů a lidských hodnot je pro profesionály důležité.

Nečasová (2008) poznamenává, že nejčastějším obsahem kodexů jsou následující principy:

- respekt k jedinečným hodnotám a důstojnosti každé lidské bytosti;
- podpora sebeurčení klienta;
- podpora sociální spravedlnosti;
- podpora profesní integrity.

Jak poznamenává Mátel (2010), národní etické kodexy jsou různorodé v nejrůznějších detailech svého obsahu (např. druhy a formy sociálních služeb), ovšem jsou zde společné znaky, které nelze přehlédnout. Mnohé hodnoty a principy jako je respekt k hodnotám jednotlivých lidí, sebeurčení klientů, princip sociální spravedlnosti nebo profesionální integrita se vyskytují opakovaně.

S odkazem na výzkum, který provedl Schuler v 70. letech minulého století o porovnávání kodexů, poznamenává Weiss (2011), že v přípravných stádiích byl kodex zaměřen na ochranu práv pacientů, před jejich poškozením a zneužitím důvěrnosti získaných údajů.

I přestože je existence etických kodexů již oproštěna od obav, kterými Hall argumentoval, i přes všechna pozitiva výše uvedená je negativní kritika etických kodexů přítomna dodnes, největším protiargumentem podle Lindsay (2010) je jejich rozsah.

Jankovský (2003) upozorňuje, že kodexy mohou ve svém důsledku vyvíjet neúměrný tlak na jejich uživatele nepřiměřenými požadavky a mohou se stát jedním z mnoha důvodů vyčerpání – vyhoření pracovníka. Tuto myšlenku zastává i Kopřiva (2006) a kritizuje požadavky, které se pro jejich uživatele stávají neuskutečnitelné a spíše se jeví jako nedosažitelný ideál. Kopřiva také upozorňuje na velký nedostatek kodexu, tedy absence nabídky řešení v situacích, ve kterých pracovník nedokáže požadavky kodexu naplnit. Z toho důvodu přináší autor vlastní formulaci doplňující

zásady, která by neměla chybět: „*Pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný.*“ (s. 91)

Úlehla (2009) se neztotožňuje s myšlenkou, že etiku práce lze vymezit kodexem. Užitečné jsou kodexy dle autora pouze k prvotnímu náhledu do etiky práce v podobě zjednodušujícího modelu. Profesionál ve svém jednání postupuje dle vlastních zásad k životu a lidem obecně.

Například Sýkorová (2008) považuje za hlavní limity etického kodexu neproměnlivost obsahu kodexu v čase, vzhledem k potřebám sociální práce, která potřebuje průběžné doplňování a přepracovávání podle potřeby praxe. Uvádí, že žádný kodex nemůže platit dlouhodobě s ohledem na společenské změny. S tím souhlasíme, ovšem tato výtká má svá „ale“, vždyť kodex, který slouží pracovníkům a organizaci jako takové, nemusí zůstat neměnný, naopak průběžná korektura je žádoucí, samozřejmě v souladu s obecnými zásadami, ty přetrvávají.

Jako další negativ kodexů autorka (tamtéž) uvádí jeho abstraktnost, kterým se stává zároveň nedostatečným prostředkem k řešení konkrétních různorodých situací. Ano, kodex není dokument, ve kterém bychom našli postupy k řešení konkrétních etických problémů a dilemat, je to „pouhý“ souhrn pravidel a hodnoty, které vyznává určitá profese, a proto jej musíme hodnotit za účelem, za kterým byl vytvořen. Robison a Reeser (in Nečasová, 2008) se shodují, že kodex není „kuchařkou“ podle které by pracovník jednal bez jakéhokoliv prostoru k zamyšlení se nad vlastním úsudkem o dalším postupu práce. Autoři namítají, že takový postup by přispěl k vytrácení etické dimenze.

„*Etický kodex ignoruje aspekty ekonomického tlaku ve společnosti*“ (Sýkorová, 2008, s. 78). Sociální práce je možná jen s finanční solidaritou společnosti a jeho zástupci – sociální pracovníci – plní své poslání za mzdu. Sýkorová se zmiňuje o možné ztrátě smysluplnosti práce a motivace k dobrému výkonu v důsledku finanční frustrace pracovníků.

Kodex je vytvářen na přesvědčení společně sdílených hodnot a obecně přijatém konsensu. Podle již zmíněné autorky žádané namlouvat si, že v moderní pluralitní společnosti je toto možné (tamtéž; srovnej Mátel, 2010).

Kritika kodexů se obsahově dotýká také hodnot, které vyznává. Banks (in Nečasová, 2008) vytýká kodexům:

- profesní elitářství až exkluzi;

- nemožností vyjádřit v kodexech soustavu pravidel a povinností, které se v praxi naplňují jako je empatie, kultivace postojů apod.;
- jejich úzké vymezení na jednu profesi, i přestože pracovní týmy jsou multidisciplinární;
- ignoraci ekonomického tlaku (viz také Sýkorová, 2008), obsahem jsou omezeny pouze na vztah pracovník – klient;
- předpoklad hodnotového konsensu veřejnosti i profesionálů (viz také Sýkorová, 2008).

Napětí vzniká, pokud je pracovníkova autonomie jednání omezena byrokratickou organizací, ve které pracuje. Hierarchická pravidla mohou pracovníka omezovat v možnostech vlastních úvah, pokud se dostává při nich do konfliktu s pravidly organizace (Nečasová, 2008).

Weiss (2011) zdůrazňuje, že v posledních letech se mění i forma etického kodexu, ustupuje se od autoritativních, byrokraticky koncipovaných modelů, jak je označil Bond, k formám rámcovým, které dávají větší prostor variabilitě jednotlivých kodexů. Více se klade důraz na osobní hodnoty a vlastní kvality než na pravidla se striktním vymezením.

Na závěr kapitoly pozitivně vyznívající názor od Weiss (2011): Etické kodexy jsou produktem důvěryhodných organizací, které garantují akreditované výcvikové kurzy pracovníkům a zároveň zabezpečují ochranu svým klientům. Sepsané principy se užívají v profesním životě, aniž by narušovaly osobní či společenský život, ovšem jen v případech, kdy nenarušují odbornou praxi.

1.9 Etická pochybení

Navzdory mnohým etickým kodexům je praxe pracovníků v pomáhajících profesích poznamenána mnohými „neduhy“ (Goldmann, Cichá, 2004). V důsledku jednání, které je založené na rozhodování pracovních kolektivů nikoliv jednotlivce, vznikají závažná etická pochybení. Goldmann a Cichá (2004) jmenují následující:

- Jako první uvádí autoři situaci, ve které pracovník odmítá uznat a přijmout jakýkoliv vlastní nedostatek a omyl při kontaktu s klientem. Příčinou může být nedostatek informací o situaci na pracovišti nebo nízká míra sebekritiky pracovníka, jeho povýšenost a neskromnost.

- Dalším závažným pochybením je kolegalita - ve smyslu, zda přátelství nezkrsluje hodnocení činů blízkých osob, zda netoleruje jejich omyly a nedostatky v práci, pokud ano, do jaké míry. Autoři varují: *„Nezastat se kolegy proti urážkám, zpochybňování odborné úrovně, pomluvám apod. je jistě neetické, jde-li o výtky neoprávněné, nepodložené, smyšlené, tendenční a zlovolné. Stejně neetické ovšem je zastávat se kolegy i v takových případech, kdy skutečně pochybil a jeho pochybení vedlo k poškození pacienta (klienta), a mezi pochybením a poškozením je průkazná příčinná souvislost.“* (Goldmann, Cichá, 2004, s. 63-64) Druhý otazník visí nad tzv. protekcionářstvím, přátelské a kolegiální vztahy by neměli mít přednost před principem rovnosti.
- Autoři varují pracovníky před úplatkářstvím, které je nejen velice vážným etickým prohřeškem, ale také trestným činem s trestem odnětí svobody až na tři roky nebo zákazem činnosti podle trestního zákoníku, Zákon č. 40/2009 Sb., podle § 160 až § 162. *„Pokud existuje souvislost mezi poskytnutím daru a kladným vyřízením žádosti a časem (ve smyslu rychlosti vyřízení žádosti, vystavení povolení, doby čekání na léčebný zákrok), pak může být takové počínání rovněž kvalifikováno jako úplatkářství* (Goldmann, Cichá, 2004, s. 51).“ Osobním darem je míněno obdarování osoby s úmyslem vyjádřit vděčnost či poděkování. Sponzorský dar je dobrovolný příspěvek z účelem podpory obecně prospěšného cíle. Dárce může být jak fyzická tak právnická osoba. Přijímání daru nesmí být vázáno na konkrétní protislužbu (Goldmann, Cichá, 2004). Mátel (2010) uvádí zkušenosti ze Slovenské republiky, které jsou dle naší zkušenosti platné i v České republice, pracovník je obdarováván klientem „ex post“, tedy po ukončení společné práce, jak dále autor poznamenává, dárek by měl mít formu pozornosti, nejlépe osobní povahy, jeho hodnota by měla být nepatrná, v jiném případě by měl pracovník klientovi vystavit darovací smlouvu. Vítaný je interní předpis o přijímání daru, aby se předcházelo nedorozuměním, který by jasně definoval hodnotu osobního dárku.

Mnoho autorů ve vztahu k morálnímu chování vyslovuje otázku moci pracovníka nad klientem. Jak správně připomíná Úlehla (2009) moc pracovníka se projevuje již před samotným setkáním pracovníka s klientem, i přestože jsou tyto věci mnohdy nevysloveny nahlas, pracovník jako profesionál by měl vědět, že klient cítí, že

může být pracovníkem ovlivněn. Pracovník v takové situaci musí, pokud je to nutné i opakovaně, objasnit svou pozici, svou funkci, pravidla a principy, kterými se řídí, a které jsou pro něj závazné. Pozice pracovníka se stává mocnější než pozice klienta, jelikož ve své roli zastupuje stát, smýšlení většiny, udává kritéria normality, rozhoduje o právech klienta.

Kopřiva (2006, s. 40) upozorňuje: „*Mocenská pozice pracovníka silně ovlivňuje možnosti a způsob poskytování pomoci. Čím větší pravomoc pomáhající má, tím větší je tendence jeho protějšku k odstupu a nedůvěře. Mocenský systém vede k oboustranné manipulaci. Přebírá-li pomáhající kompetenci v některých sférách životní praxe klienta, může ho chránit před újmou, ale může ho také zneschopňovat.*“

„*Znalost sebe samých, našich motivů a potřeb zvyšuje pravděpodobnost, že dokážeme skutečně pomáhat. Potom se nestane, že nevědomky využíváme druhého pro své vlastní účely nebo je necháváme nést ty stránky nás samých, které si nedokážeme přiznat.*“ Tak vyjadřují požadavky na pracovníka Hawkins a Shonet (2004, s. 28) a dodávají, že nadměrné lpění na roli způsobuje, že pracovník nedokáže podporovat silné stránky klientů, nedokáže uznat vzájemnou závislost s klientem a vlastní zranitelnost v procesu. Pracovník si sám o sobě vytváří iluzi, pokud sobě i ostatním namlouvá vlastní výjimečnost.

Mocí v pomáhajících profesích se podrobně věnuje Guggebühl-Craig (2007, s. 14-15), uvedeme alespoň krátký úryvek z jeho díla: „*I sociální pracovník silně ovládaný mocenskými choutkami může činit rozhodnutí, která jsou pro klienta užitečná. Existuje však velké nebezpečí, že čím více takový sociální pracovník klame sám sebe, že jedná pouze na základě nezištných motivů, tím více získává mocenský stín navrch a případně ho nutí k velmi sporným rozhodnutím.*“

Kopřiva (2006) rozlišuje mezi angažovaným a neangažovaným sociálním pracovníkem. Neetických činů se mohou dopustit oba. Neangažovaný pracovník nezapojuje do vztahu s klientem svou osobnost, ale omezuje se na výkon svých povinností vůči svěřeným klientům. Klient, který přichází s osobním problémem, se může setkávat s arogancí, hrubostí či naprostou lhostejností o svou osobu. Angažovaný pracovník naopak přichází do vztahu s klientem celý, chce pomoci, jeho touha se stává také zdrojem mnohých potencionálních problémů. Například se může jednat o nadbytečnou kontrolu klientů, která je vždy ke škodě, i přestože je vykonávána v zájmu klienta a v dobré víře pracovníka.

Jedním z nečastějších příčin nedodržení zachování morálního jednání pracovníka jsou situace, kdy si včas neuvědomí možný konflikt zájmů či rolí. Za závažnou chybu se považuje, pokud se pracovník prezentuje v roli profesionála ve vztahu k osobám blízkým, kde existují prokazatelné rodinné či přátelské vazby. Nebo pokud se profesionální vztah ke klientovi přemění na vztah přátelský, který přináší jisté výhody. Profesionální odstup se doporučuje i u klientů, se kterými již byla spolupráce ukončena. (Weiss, 2011)

Součástí profesní praxe je konflikt zájmů, tzv. *conflict of intersts*, jelikož pracovník může být ovlivněn pohnutkami, které ovlivňují jeho postoj, patří zde například pohnutku z náboženských, finančních, právních či politických důvodů. (Weiss, 2011)

Podle Koocher a Keith-Spoegel uvádí Weiss (2011) charakteristiky psychoterapeutů, kteří se vyznačují neetickým jednáním. Charakteristiky lze hodnotit také jako rizikové faktory, které se vyskytují v profesní praxi pomáhajících profesí obecně. Uvedeme zkrácenou a upravenou verzi:

- Etické standardy profese jsou ignorovány, nedostatečně nastudovány popř. neintegrovány.
- Chronické porušování vlastních kompetencí.
- Zneužívání pacientovi důvěry, vlastního vlivu, upřednostňování vlastních potřeb před potřeby klienta, využívání převahy v odbornosti či své autority.
- Nezodpovědné chování z důvodu stresu, lenosti, z neznalosti pravidel své profese. Odmítání odpovědnosti za vlastní chyby, popř. svádění vlastních pochybení na druhé.
- Ohrožení syndromem vyhoření, emocionálním narušením s důsledkem nekompetentních výkonů a chybných úsudků.
- Racionalizace jednání za účelem vlastního prospěchu.

Autoři uvádí také chování, které se vymyká normě jednání z důvodu neočekávané situace, i přestože běžné postupy pracovníka jsou etické a plně kompetentní.

2 PORADENSTVÍ

2.1 Úvod k poradenství

Poradenstvím se obecně rozumí pomoc v zájmu klienta, za účelem podpory jeho osobního růstu tak, aby se efektivněji orientoval ve světě a vyrovnal se se svým životem (Gabura, Pružinská, 1995).

Klienti mnohdy vyhledávají poradce s nepřiměřeným očekáváním, s představou, že „oni“ jejich problémy vyřeší, a to díky své zásobě vědomostí a dovedností. Poradenství ovšem neznamená, že poradce klientům poskytuje rady a ponaučení na základě svých znalostí univerzálních prostředků pro okamžité řešení všech problémů. Jedním z hlavních úkolů poradce je právě napomoci klientům k reálným očekáváním a poskytnout vhled do možností a prostředků, ve kterých je poradce kompetentní. Poradenství obsahuje v sobě mnohé, co může klient využít, jedná se o vzdělávání a výchovu, omezení emocionálního napětí, poskytnutí pomoci při řešení problému či hledání přiměřenějších forem života, jak uvádí autoři Gabura a Pružinská (1995).

Nápomoc při řešení klientova problému je proces, při kterém je poradce přirovnáván k funkci katalyzátoru, tedy napomáhá samotnému procesu, ve smyslu podpory klienta uvědomit si své skryté možnosti, které lze využít ke změně sebe sama či svého okolí. Poradce tak plně respektuje osobnost klienta, sám demonstruje svou víru v klientovi schopnosti vyřešit svůj problém za jeho pomoci, klient je ten, kdo nese zodpovědnost za sebe i za řešení své situace (Gabura, Pružinská, 1995).

Matoušek (2008) proces poradenství shrnuje jako způsob pomáhání lidem překonávat jejich problémy, zároveň možnost objasňovat jejich cíle a následně je také dosahovat. Zároveň autor dodává, že cílem je dosáhnout u klienta co největší možné úrovně osobního štěstí a sociální užitečnosti.

Poradenství staví na dvou myšlenkách, první je právo jedince na svůj vlastní osud, druhá se váže k životu ve společnosti, volby jedince by měli být v zájmu nejen svého vlastního, ale také v zájmu celé společnosti, ke které náleží (Matoušek, 2008).

Poradce umožňuje klientovi prostřednictvím vztahu, aby si sám našel odpovědi na své otázky, k tomu poradci dopomáhají specifické dovednosti, jeho úkolem není podat přímé řešení problému, který klient předkládá. Ovšem nelze říci, že člověk se stává poradcem na základě osvojených odborných znalostí (Matoušek, 2008).

Gabura (in Novosad, 2009) upozorňuje na sílu poradenského procesu, kterou lze klientům jak pomoci, tak ublížit v závislosti na dovednostech a záměrech poradce, který nad jejich životy získává nemalý vliv. Na poradci záleží jakým způsobem informace sdělí, jaké informace zvolí, jak je interpretuje, na druhé straně na klientovi závisí síla projevu vlastní vůle a ochoty k využití získaných informací. Koščo (in Novosad, 2009) upozorňuje, že změna je u klienta možná pouze za předpokladu, že sám aktivuje „pohotovost ke změně“. Není tedy možné ovlivnit klienta, pokud on sám nevydá ze sebe vlastní sílu a energii k procesu změny. Novosad (2009) doplňuje, že nevhodné vedení, netaktnost v jednání, rada, která pro klienta není k užítku, mohou způsobit poškození klienta a následně negativně ovlivnit samotný vztah k poradenství, které by jindy uvítal.

Nejobecnější cíl poradenského procesu zní: „*Pomoci lidem v obtížné životní situaci* (Novosad, 2009, s. 100).“ Drapela (in Novosad, 2009) předkládá pět základních záměrů poradenského procesu:

1. Umožnit klientovi rozpoznat možné příčiny problémů, aby ho mohl začít reálně řešit.
2. Dát klientovi možnost přijmout svobodné rozhodnutí i se všemi možnými následky.
3. Pomoci klientovi při objasňování krátkodobých i dlouhodobých cílů, příp. napomoci jejich modifikaci.
4. Dát prostor klientovi k lepšímu sebepoznání, k rozpoznání vlastních slabin i předností.
5. Podporovat u klienta rozvoj kladného sebehodnocení, sebedůvěry i důvěry ve vlastní schopnosti a umět ji projevit také ve vztahu k druhým lidem.

Závěr úvodní kapitoly o poradenství bychom rádi doplnili o definici dle Baštecké (Novosad, 2009, s. 99):

„Poradenství můžeme vymezit jako proces, při kterém profesionál poskytuje druhému člověku (páru, rodině, skupině) ve vztahu partnerské spolupráce při řešení problému informace, rady, vedení a podporu přiměřeně k (nepříznivé) životní situaci člověka a jeho životním cílům a potřebám tak, aby se zlepšila schopnost jedince (páru, rodiny, skupiny) se ve své životní situaci orientovat a na základě využití vlastních sil a zdrojů okolí ji co nejlépe řešit nebo přijmout rozhodnutí, včetně přijetí zodpovědnosti za své důsledky svého rozhodnutí.“

2.2 Formy poradenské práce a směry poradenství

Před samotným uvedením forem poradenské práce a představením jednotlivých směrů, rozdělíme poradenství na dva základní přístupy, jedná se o přístup direktivního rázu a rázu nedirektivního. Bližší vysvětlení podává Kopřiva (2006):

Direktivní přístup je vhodný v případech, je-li nutné jednat bez časové prodlevy, nachází-li se klient v krizi nebo jedná zmateně a vedení potřebuje, vyžaduje-li klient slyšet potvrzení vlastních záměrů nebo není-li možné klienta vést nedirektivně kvůli jeho mentálním schopnostem.

Mezi direktivní typy intervence Kopřiva (2006) řadí:

1. *Instrukci* – podle síly důrazu může mít formu příkazu či zákazu nebo doporučení a rady, ovšem vždy obsahuje zhodnocení situace, návod k jejímu řešení.
2. *Komentář* – ten již v sobě obsahuje pouze nádech direktivity, neboť poradce vyjadřuje vlastní stanovisko. I přestože je komentář podle Kopřivy (2006, s. 49) nedirektivního rázu, sám následně dodává, že řízení „*je už v tom, že pracovník svým komentářem vlastně navrhuje, jak může klient věci vidět.*“ I přestože zde nenalezneme návod ke konkrétnímu jednání.

Základem nedirektivního přístupu je podporovat klienta tak, aby sám dospěl k řešení vlastního problému, takový přístup si ovšem vyžaduje více času i síly ze strany poradce, nicméně změna, kterou klient dosáhne, bývá trvalého charakteru. Nedirektivní přístup je účinnější v takových případech, kdy klient nebyl původně s poradcem ve vztahu direktivním a nepovažuje tak poradce za výhradní autoritu.

Jako nedirektivní intervence autor zmiňuje:

1. *Kladení otázek* – je forma intervence, která umožňuje klientovi nastínit problém v jiném světle, napomáhá klientovi ujasnit si vlastní přání a potřeby, podporuje vznik nových myšlenek i nápadů. Techniku kladení otázek rozpracovala systematická terapie.
2. *Rezonance* – poradce, který užívá techniku rezonance zrcadlí klientovo sdělení, tzn. že naslouchá a opakováním slov se ujišťuje, že správně klientovi porozuměl.

I přes výše uvedené rozdělení se nelze domnívat, že přístupy – direktivní a nedirektivní – existují pouze ve vztahu „*bud' a nebo*“. Při poradenské intervenci máme k dispozici celou škálu přístupů, která se vyskytuje na množině těchto dvou krajních

hledisek, vždy využíváme ten nejoptimálnější s ohledem na kontext, ve kterém pracujeme (Kopřiva, 2006).

Novosad rozlišuje (2009) tři základní formy poradenské pomoci:

1. Vedení – *guidance* – nebo také informování, představuje soubor poradenských aktivit za účelem osvěty, výchovy či podpory schopností klienta vyřešit svou situaci. Využívá předávání informací jak individuální tak skupinovou formou, vedení má často podobu přednášek, instruktáží, odpovědí na konkrétní otázky.
2. *Counselling* (br.) nebo *counseling* (am.) představuje poradenství v užším smyslu. Klient je poradcem veden tak, aby získal hlubší vhled do svého problému, našel možné příčiny a mohl tak přistoupit k možným řešením své situace. Forma je výrazně interaktivní, tedy oboustranná komunikace je podmínkou, vyžaduje individuální diagnostiku a případnou terapeutickou intervenci. Klade vyšší nároky na poradcovi kompetence a kvalifikaci. Navozuje hlubší, tudíž dlouhodobější změny v klientově životě. Svou náplní je blízké psychoterapeutické práci.
3. Konzultační poradenská pomoc – nezaměřuje se přímo na klienta, ale bývá poskytována jinému odborníkovi za účelem odborné porady nad situací svěřeného klienta.

Matoušek (in Novosad, 2009) nabízí několik dělení poradenství. První dělení je tvořeno podle šířky cíle, ke kterému se poradenský proces váže:

1. *Poradenství v užším smyslu* představuje poskytování informací na poptávku klienta s ohledem ke své situaci.
2. *Poradenství v širším smyslu*, tedy s vyšším cílem, zahrnuje také prozkoumání předností a slabin klienta za účelem nalezení optimální strategie ke zkvalitnění jeho života.
3. *Poradenství v tom nejširším smyslu slova* nabízí klientovi objevit nový, nepoznaný úhel pohledu na sebe i na vztahy ve svém okolí, napomáhá k získání nových dovedností k užtku klienta.

Parametry dělení nemálo souvisí s již výše uvedeným rozdělením dle Novosada (2009), který užívá zahraniční pojmenování *guidance* a *coucelling/counseling*.

Druhé dělení uvádí Matoušek (2008) s odkazem na Scally a Hopson, jehož kritériem je druh poskytnuté pomoci dle potřeby osoby, která o ni žádá:

1. *Poskytnutí informací* – poradce sděluje jednoduché a věcné informace, ty jsou mnohdy dostačujícím prostředkem k řešení, pro klienta mnohdy bezvýhodné situace.
2. *Dávání rad* – představuje názor odborníka, po důkladném vhledu do situace klienta, jakou strategii či způsob zvolit pro optimální řešení problému.
3. *Učení* – pomoc klientovi je zprostředkována takovým způsobem, že je mu dán prostor k získání určitých znalostí a osvojení si takových dovedností, které mu umožní efektivně řešit vlastní situaci.
4. *Psychologický náhled* – poradce klientovi umožňuje porozumět svému problému, objasnit možné příčiny jeho vzniku a poskytnout klientovi určité návody, jak by mohl situaci řešit. Cíl nespočívá v řešení situace, ale umožnit klientovi, aby si dokázal pomoci sám.
5. *Přímá akce* – tedy pomoc ve smyslu výkonu určité služby, popř. obstarání věci, kterou klient potřebuje.
6. *Změna systému* – pomoc klientovi přichází prostřednictvím změny systému, který je příčinou jeho problémů, např. organizační změna, doplňková úprava předpisů.

Posledním dělením je dělení na poradenství rozvojové a poradenství krizové, které se liší podle situace, ve které se klient aktuálně nachází. Poradenství může být reakcí na situaci, obvykle se jedná o situaci krizovou. Nebo je podnětem, který vyvolává žádanou odezvu u klienta – účelem bývá snaha o osobního růstu klienta, zaměřuje se tedy na osvojení si takových mechanismů, které umožní efektivní řešení nastalé krize nebo úplně předejdou jejímu vzniku. Rozvojové poradenství na rozdíl od krizového umožňuje u klienta změnu ve způsobu života, klient krizového poradenství může zůstat její zkušeností neovlivněn. (Matoušek, 2008)

Drapela (in Novosad, 2009) obdobně poradenství rozlišuje na poradenství preventivního rázu, které se zabývá tvorbou podmínek pro osobní růst klientů, v případech, kdy poradce napomáhá klientovi s odstraněním zábran osobního vývoje a s řešením konkrétních problémů, je tento poradenský proces hodnocen jako nápravný.

Poradenská intervence je ovlivněna přístupem či preferovaným směrem poradce. Gabura a Pružinská (1995) uvádí základní směry, se kterými se můžeme setkat:

1. *Dynamický přístup*: poradci využívají princip determinace a princip kauzality. Podporují u svých klientů objevování a pochopení nevědomých obsahů s využitím katarze, abreakce a vhledu. Cílem je vyřešení neurotického konfliktu

za účelem reorganizace celé klientovi osobnosti. Dynamický přístup vyžaduje od poradce, aby vedl poradenský proces direktivním způsobem, vztah s klientem je asymetrický, zakazuje poradci vyjadřovat osobní pocity, postoje či hodnoty, jeho funkcí je nastavovat klientovi zrcadlo. Využívané techniky jsou: volné asociace, analýza přenosu, analýza obranných mechanismů, práce s fantazií i sny, interpretace, práce s napětím, úzkostí. Poradenská intervence se vymezuje na konfrontaci, klarifikaci a interpretaci.

2. *Behaviorální přístup*: opět přístup, který vyžaduje po poradci direktivní vedení, zakládá se na předpokladu, že chování je výsledkem učení, z toho důvodu využívá cílevědomě a strukturovaně techniky učení. Způsob práce je tedy vymezen na podmiňování, posilování, nácvik, trénink, modelování, instruování, averzivní nácvik či přesvědčování.

3. *Experienciální přístup*: smyslem přístupu je dosažení vyššího stavu vědomí u člověka, který je vnímán jako aktivní bytost s vlastním potenciálem k růstu. Tedy dokázat vnímat vlastní možnosti a také jich správně využít, objasnit smysl svého konání. Poradce jako katalyzátor přispívá podporou klienta být sám sebou, jelikož příčiny jeho potíží vidí v nesrovnalostech mezi vnitřním prožíváním a vnějším chováním klienta. Aktivita je upřednostňována před pouhou verbalizací, přístup omezuje užívání technik, důležitá je jednota těla a psychiky.

4. *Eklektický přístup*: autoři Gabura a Pružinská upozorňují, že na Slovensku chybí tradice jednotlivých škol a informace o daných směrech byli přijímány bez jasných hranic v přístupech. Z toho důvodu se poradenství jedné školy objevuje ojediněle a většina poradců využívá techniky práce, metody i formy z různých poradenských směrů, a to v závislosti na klientovi a jeho problému.

Mějme na paměti, jak poznamenává Matoušek (2008), že není podstatné z jaké filozofie poradce při poradenské práci vychází, ale jakou kvalitu vztahu si s klientem vytváří.

2.3 Vnější podmínky poradenského procesu

O vnějších podmínkách se podrobně rozepisují autoři Gabura a Pružinská ve své publikaci věnované poradenství, jedná se o podstatný element v poradenském procesu, a na jeho vliv by pracovník měl brát zřetel. Samozřejmě, že ne vždy má poradce možnost vytvořit optimální podmínky ve své pracovně tak, jak by si sám představoval.

Důležité je nerezignovat na tento aspekt práce a snažit se optimalizovat podmínky v konkrétních prostorech, které jsou pracovníkům k dispozici.

Autoři dávají důraz na anonymitu klienta, z toho důvodu by měla mít poradna samostatné prostory, aby se klient necítil vystaven zraku okolí. K pocitu bezpečí napomáhá čekárna, klient se může cítit nejistý a stresovaný čeká-li na společné chodbě, popř. na ulici, jeho anonymita je v takovém případě ohrožena.

V případě, že poradna čekárnu má, měla by být vybavena takovým způsobem, aby se v ní klienti cítili pohodlně a příjemně, tzn. nabídnout klientům několik míst k sezení, opatřit čekárnu časopisy či novinami pro zkrácení doby strávené čekáním.

Poradny musí dbát na to, aby dveře do konzultačních místností byly zvukotěsné, slyší-li čekající klient rozhovor s klientem za dveřmi, jeho ochota být otevřený a sdílný se může lehce zablokovat.

Za optimálních podmínek by měl mít poradce v konzultační místnosti k dispozici pracovní stůl pro administrativní práci a sedací kout s křesly, který je vhodný pro rozhovor s klienty, jelikož umožňuje vytvářet neformální atmosféru důvěry. Ne vždy je možné místnost takto vybavit a pracovníci musí s klienty pracovat u pracovního stolu. V těchto případech by křeslo pro klienta mělo být postavené z boku stolu, aby stůl netvořil bariéru mezi poradcem a klientem. Stůl jako prostředek bariéry je vhodný v případě práce s agresivními klienty, takové umístění vytváří pocit bezpečí poradci. Při práci s agresivními klienty, jak píšou autoři Gabura a Pružinská, by měl mít pracovník k dispozici pro únik druhé dveře v případě napadnutí poradce klientem, popř. signalizační zařízení v případě útoku, vyvarovat se umísťovat v místnosti věci, které by mohly klientovi posloužit jako zbraň.

Konzultační místnosti nejsou vybaveny univerzálně, ale obvykle se v nich odráží směr či škola, kterou poradce vyznává. Od klasického nábytku dynamicky orientované školy až po domácí, neformální prostředí škol humanisticky orientovaných. Například u behaviorální školy se mohou vyskytovat v místnosti technické a diagnostické přístroje, kamery, modely či plakáty.

2.4 Strukturální rámec poradenského procesu

Vedení poradenského procesu je činností vědomou, strukturovaně koncipovanou s předem vytyčenými cíli, a proto lze její průběh rozčlenit na několik fází po sobě jdoucích. Nejvíce se ztotožňujeme s členěním poradenského procesu dle autorů Culley a Bond (2008), kteří kladou důraz na posloupnost kroků v poradenství, popř. v terapii, a

upozorňují, že přístup konceptualizace zabraňuje v činnosti vzniku nahodilosti či chaotičnosti. Naopak, jejich prvky, nazvané strategie a dovednosti, v každé fázi poradenského procesu pomáhají vymezit a dosáhnout cíle a směru.

Autoři pojmy dovednost a strategie vysvětlují následovně:

Dovednost je kompetence, kterou poradce získává na základě výcviku, jsou základními nástroji poradce v komunikaci s klientem. Správně zvolené a provedené užití dovedností umožňuje úspěšné naplnění strategií v jednotlivých fázích procesu.

Strategie, nebo-li procedura, označuje provádění činnosti s jasně definovaným cílem za využití takových dovedností, které umožňují jejich naplnění.

Fáze poradenského procesu:

1. Počáteční fáze.

Počáteční fáze je fází budování a vyhodnocování vztahu poradce – klient. Poradce pracuje na tom, aby dokázal naplnit následující cíle:

- a) navázat s klientem pracovní vztah na základě vzájemné důvěry.
- b) objasnit a vymezit problémy klienta, což může být nelehkým úkolem, jelikož klienti mnohdy neví, jak problém pojmenovat, popř. odkud by měli začít.
- c) vyhodnotit zakázku klienta a uznat, zda ji dokáže naplnit.
- d) uzavřít smlouvu, tj. dohodu o společné práci s vymezením zásad a principů, které jsou pro obě strany závazné a na kterých se shodly.

Poradce užívá následujících *strategií*, aby uskutečnil cíle počáteční fáze:

- a) zkoumání, vyjasňování problémů klienta a ve spolupráci s ním určit jejich povahu;
- b) stanovení priorit a závažnosti problémů pro určení pořadí jejich řešení;
- c) sdělení primárních hodnot – znamená jednat s klientem vždy v souladu s hodnoty: přijetí, vyjádření úcty, empatické porozumění, opravdovost. Primární hodnoty jsou současně primárními podmínkami pro budování pracovního vztahu.

Pro naplňování cílů počáteční fáze i fází následujících je podmiňující osvojení následujících *dovedností*:

- a) sledování a naslouchání – tzn. užití technik „aktivního naslouchání“, což představuje pozorné vyslyšení klienta, pochopení obsahu sdělení a vyjádření porozumění;
- b) reflektivní dovednosti – slovní reakce, které vychází z přesného zachycení obsahu sdělení klienta s následným zopakováním sdělení vlastními slovy.

Poradce se nechává vést klientem, neurčuje směr procesu, vyjadřuje klientovi primární hodnoty, upevňuje vztah s klientem. Reflektivní dovednosti představují: jednoduché zopakování, reformulace vlastními slovy klíčové výroky sdělení klienta, shrnutí tématu, popř. problémů.

c) zjišťovací dovednosti – obsahují otázky poradce a umožňují vedení procesu a ovlivnění jeho dalšího směřování. Zjišťování obecně představuje dotazování poradce a formulování výroků, tedy na místo otázky užití méně direktivní formy – věty oznamovací. Zjišťovací dovednosti zvyšují kontrolu poradce nad procesem a jejím obsahem. Autoři upozorňují, že by tato intervence měla být užitá s mírou a opatrností v rámci poradenského procesu, zejména v počátečních fázích. (Culley, Bond, 2008)

Gabura a Pružinská (1995) doporučují ihned po stanovení pracovní diagnózy uzavřít dohody o spolupráci mezi poradcem a klientem. Upozorňují, že dohodou je obvykle jen ústně smluvený plán o spolupráci. Ucelený poradenský kontrakt by měl obsahovat zásady a pravidla společné práce. Úlohou poradce je vysvětlit klientovi možnou strategii, popsat zvolené metody a formy práce, upozornit na známé přednosti i úskalí preferovaného způsobu práce, zdůraznit klientovi jeho roli v procesu a jeho podíl na společné práci, dát klientovi prostor pro dotazování.

Kontrakt by měl být jasně vymezený i po finanční stránce. Klient by měl být od poradce informován, zda jsou služby bezplatné, pokud ne, měl by poradce před započítím poskytování služby sdělit klientovi, výši požadované finanční částky, upřesnit formu převodu, termíny splatnosti. Pokud poradce není schopen klientovi tyto informace sdělit, stává se otázka peněz trapnou jak pro poradce, tak pro klienta. Klient pak řeší na každé konzultaci, mnohdy mlčky, svůj dluh vůči poradci, který jej nechává v nejistotě. Taková situace jistě nepřispívá k optimálnímu průběhu poradenského procesu. Samozřejmou součástí kontraktu je zmínka o etických otázkách. Poradce by měl s klientem probrat otázku mlčenlivosti a podmínky, za kterých má právo a zároveň povinnost být zbaven mlčenlivosti, měl by klientovi vyjasnit případné zveřejňování informací v rámci zařízení, na supervizích sezeních, možnost nahrávek pro vlastní potřebu, samozřejmě se souhlasem klienta apod. Případně další etické zásady a principy, které jsou pro poradce závazné. Při uzavírání kontraktu by měli obě strany znát podmínky, za kterých je možné spolupráci ukončit, a to jak ze strany poradce, tak ze strany klienta (Gabura, Pružinská, 1995).

Důležitým úkolem úvodní fáze je stanovení cíle poradenské práce. Pro poradce bude zadání snazší, pokud se bude řídit následujícími pravidly pro jeho tvorbu (Úlehla, 2009):

1. *Významnost* cíle: pro vzájemnou uspokojivou spolupráci mezi poradcem a klientem je namístě, aby cíl představoval pro klienta žádaný výsledek, v jehož prospěch má smysl investovat do procesu vlastní síly.
2. *Velikost* cíle: poradce by měl upřednostňovat při práci s klientem cíle malé, které přinášejí konkrétní výsledky za kratší časový úsek, pro klienta jsou hodnotné, jelikož jsou zdrojem nové motivace k práci na dalších úkolech. Cíl ve smyslu „vyřešit celý svůj život“ vyžaduje dlouholetou soustředěnou práci, která není v poradenském procesu mnohdy možná.
3. *Konkrétnost* cíle: formulace cíle je základní předpoklad jeho úspěšného splnění. Pokud je klientova představa o výsledku poradenské práce příliš obecná, např. být šťastný, jeho očekávání se s těží splní. Ve svém důsledku se dostaví zklamání z procesu a pochybnosti o sobě, o poradci i o společné práci. Lépe se pracuje na cíli, který je konkrétní, např. budu se sebou spokojen, pokud se ve čtvrtek dostavím na pracovní pohovor.
4. *Očekávání něčeho*: budoucí výsledek má být definován tak, aby klient něco nového získal, něco udělal, něco splnil, pokud cíl bude formulován tak, aby se klient něčemu vyhnul, tedy nepřítomnosti něčeho, nebude cíl nikdy splněn a nepřinese klientovi uspokojení. Navíc, pokud se klient zaměří na plnění svého přání, nová činnost napomůže potlačit a eliminovat činnosti, kterých se chce vyvarovat.
5. Cíl jako *začátek něčeho nového*: cíl není konec něčeho původního, tedy pouze přestat s tím, co nám nevyhovuje, co je nám nepříjemné, co nás trápí. Cíl má být začátkem něčeho nového, příjemnějšího, uspokojivějšího, nadějnějšího, přívětivějšího.
6. *Reálnost* cíle: klienti mohou mít tendenci své cíle posouvat za hranice svých možností, poradcům se jejich ambice zdají lákavé, přáli by si, aby jich klienti dosáhli, tak na ně přistupují. Bylo ovšem porušeno pravidlo malých cílů, jejich naplnění je nereálné, klienti selhávají, poradci jsou zklamáni, zlobí se na klienty, že neuspěli. Proto je vhodnější definovat malé, uskutečnitelné cíle, které budou jednotlivými kroky k vysněnému, na začátku se jevícímu až grandióznímu, cíli.

7. *Námaha* k dosažení cíle: jakkoliv je cíl malý k jeho naplnění musí klient vynaložit úsilí, snaha je u cílů důležitá, jelikož poté může být jeho úspěšný výsledek ceněn, klient zažívá pocit uspokojení, přispívá k jeho pozitivnímu sebehodnocení.

2. **Prostřední fáze.**

Fáze, kdy u klientů nastává důležitý posun v řešení problému, klienti přehodnocují a přeformulovávají svou situaci, nacházejí jiný úhel pohledu, který jim dává více svobody pro řešení a jednání. Culley a Bond vytyčují *cíle* prostřední fáze:

- a) Vyhodnotit problémy a těžkosti klientů, umožnit jim získat větší svobodu při řešení prostřednictvím nového pohledu na sebe i na svůj problém.
- b) Udržet pracovní vztah – klienti s novým pohledem objevují i pravdu, která může být velice bolestná, způsob vyrovnávání může představovat zkoušku pro vztah s poradcem, který se může stát terčem zlosti, zklamání i nervozity klientů, kteří „testují“ do jaké míry a jestli vůbec na nich poradci záleží.
- c) Pracovat podle smlouvy, jelikož ta obsahuje cíl, který poradce společně s klientem určil na začátku procesu, a ke kterému celý proces směřuje, nicméně také v průběhu lze smlouvu podle potřeby doplňovat.

Strategie prostřední fáze:

a) Pobízení – strategie za účelem tvorby nových pohledů na problém, poradce jimi podporuje u klienta hlubší zkoumání neuvědomělých, popíraných či přehlížených skutečností. Pobízení lze provádět různými způsoby za účelem odlišných cílů:

- konfrontace – metoda, která umožňuje u klientů, aby odhalili a přiznali si své způsoby jednání, které jim brání ve změně;
- poskytování zpětné vazby – tedy sdělení o tom, jak poradce vnímá klienta a jeho chování;
- poskytování informací – jako prostředek pro klientovo znovu zhodnocení situace i sebe sama;
- vydávání pokynů – za účelem otevřeného řízení poradenského procesu;
- sebeodhalení/sebesdílení – poradce sdělí vlastní prožitek s cílem otevřenějšího a smysluplnějšího zkoumání vlastních problémů u klienta;

- bezprostřednost – poradce bezprostředností poskytuje svůj pohled na společný vztah s klientem a pobízí klienta, aby se zamyslel nad tím, co je tady a teď.

b) Sdělování primárních hodnot – tedy, kdy je poradce vnímán klienty jako přijímající, respektující a důvěryhodný a umožňuje jim cítit se v bezpečí. Klientům tyto pocity napomáhají být v procesu s poradcem otevření a přijat výzvu pro zkoumání svých problémů. (Culley, Bond, 2008)

Prostřední fáze přináší pro klienta velké změny, které se dějí v důsledku učiněného rozhodnutí, Matoušek (2008, s. 91) upozorňuje na úlohu poradce: *„Klientovo rozhodnutí je víceméně rozumové, ale jako každé rozhodnutí má i svůj neoddělitelný citový doprovod, který mu může přinášet nepříjemné pocity. Navíc, i při odpovědném a silně motivovaném rozhodnutí dosáhnout cíle, si je klient vědom, že opouští rutinní způsob svého uvažování a jednání a vydává se na neznámou cestu. Dřívější způsob jednání byl sice neúspěšný, ale je to zatím neznámý terén, což v něm vzbuzuje pocity vnitřního ohrožení. Poradce se těmito známými potížemi nesmí nechat zaskočit. Musí být připraven v této rozhodující etapě poradenského procesu poskytnout klientovi emoční podporu. Tím mu pomáhá zbavit se úzkosti z vykročení novým směrem. První vykročení zvyšuje jeho pocit sebedůvěry. Pokud se během krátké doby objeví první příznivé výsledky vyplývající ze změn v jeho chování, budou ho naplňovat pocitem vnitřního uspokojení a sebedůvěry.“*

Novosad (2009) upozorňuje, že v průběhu poradenského procesu musí poradce mít na paměti možné zvraty v již pozitivně navozeném vývoji. Problémová situace, se kterou klient do poradenského procesu přichází, může v jejím průběhu dosáhnout prohloubení, regrese, případně může docházet k opakování jejího vzniku. Práce poradce spočívá v přípravě klienta na tyto možnosti a podpoře eliminace nežádoucích příznaků. Dále se v průběhu práce s klientem mohou objevit faktory, které jsou nečekané či nezměnitelné, a které mohou vyžadovat až následné řešení např. formou krizové intervence nebo jiné vhodné služby. Mezi takové činitele řadíme změny v rodinných poměrech, v ekonomické situaci klienta, změnu zdravotního stavu, omezení soběstačnosti klienta, náhlé úmrtí v rodině či v blízkém okolí, nemoc apod.

3. Závěrečná fáze.

Autoři uvádí, že závěrečná fáze obsahuje plánování, efektivní jednání klientů a ukončení pracovního vztahu. Stanovují se tedy následující cíle:

- a) Zvolit vhodnou změnu, která je pro klienta uskutečnitelná a konkrétní, aby ji mohl docílit.
- b) Realizovat změnu, ke které se klient rozhodl, znamená vykonat dané kroky. Poradce podporuje klienta tak, aby začal jednat.
- c) Zobecnění – v rámci poradenského procesu se klient naučil mnohé o svém chování a svých možnostech, důležitou fází je přenést své dovednosti mimo poradenskou místnost a umět úspěšně řešit své problémy v životě.
- d) Ukončení poradenského vztahu přichází s naplněním cílů smlouvy s klientem. Pro většinu klientů je vztah s poradcem důležitý, cítí vzájemnost, podporu a zájem poradce. Smlouva však připomíná, že je to vztah pracovní, že ukončení práce znamená ztrátu vztahu.

Poradce v závěrečné fázi používá následující *strategie*:

- a) proces stanovení cílů – tedy postup, který napomáhá klientovi vytipovat a zhodnotit výsledky, kterých by rád dosáhl;
- b) plánování činností – předpokladem jednání je výběr možných postupů a strategií a jejich naplánování;
- c) zhodnocení činnosti a udržení změny – zhodnocení je důležité pro stanovení úspěšnosti jednání a jeho udržitelnosti v jednání klient i do budoucnosti;
- d) zakončení – tedy proces, kdy poradce dá prostor klientovi zrekapitulovat svou práci, uznat změny, kterými prošel a kterých dosáhl, zpracovat případné pocity smutku i ztráty. Poradce musí mít na paměti, že klient mnohdy cítí strach ze ztráty jeho podpory.

Dovednosti, které poradci umožňují pracovat na strategiích prostřední i závěrečné fáze, jsou dovednosti, které uplatňoval již ve fázi počáteční.

Na závěr autoři Culley a Bond (2008) ke svému konceptu poznamenávají, že poradenský proces a užívání poradenských dovedností není lineární operace s jasně danou strukturou a vymezenými fázemi průběhu. Ve skutečnosti, je poradenský proces složitější a ne tak snadno postižitelný, jak se výše jeví, neboť klient i odborník pracují na procesu svým ojedinelým přístupem. Model je pouze náčrt, plán možného procesu, „není to ani popis toho, jak se klienti skutečně chovají, ani toho, čím poradenství je (Culley, Bond, 2008, s. 30).“

Ukončení poradenského procesu vždy neznamená, že cíle, které byly stanoveny v kontraktu byly také naplněny. Součástí poradenské práce jsou případy, které končí neúspěšně, při kterých poradce nenachází s klientem cestu k řešení jeho problémů.

Takové případy vyžadují od poradce dostatečnou dávku pokory a sebekritického postoje, aby si byl vědom, že není jediný, kdo může klientovi pomoci. Poradce by měl svého klienta nasměrovat k jinému poradci či poradenskému zařízení. (Gabura, Pružinská, 1995)

Matoušek (2008) varuje před náhlým ukončováním poradenského procesu, jelikož klient by tak ztratil možnost svěřit se poradci se svými obtížemi a nezdary, které prožívá v důsledku uskutečňování svého rozhodnutí. Klient by měl být od poradce poučen, že pozitivní změny se mohou dostavovat pozvolna. Emoční podpora od poradce by měla ustupovat tak, aby se klient postupně osamostatňoval až k plnému zvládnutí a přijímání vlastních rozhodnutí.

Jak již bylo zmíněno, cílem poradenského procesu není vyřešit všechny problémy, které klient má, ale naučit klienta pracovat se svými problémy tak, aby sám dospěl k jejich řešení. Přitom není podstatné, zda problémy klient řeší způsobem, jaký se poradci jeví optimální, mnohem důležitější je, zda klient našel vlastní cestu, jak zvládat svůj život. (Úlehla, 2009)

Na závěr uvedeme strukturu poradenského procesu podle dvou českých autorů.

Struktuře poradenského procesu se důkladně ve své publikaci *Umění pomáhat* zabývá Úlehla (2009, s. 15). Představíme stručný přehled jeho struktury:

1. *„Příprava znamená vše, co se děje před rozhovorem s klientem. Příprava se týká zásadních otázek, kdo je pracovník, co je jeho poslání, co potřebuje umět, jaké má cíle, zdroje východiska, o co se opírá a podobně. Úkolem pracovníka v této fázi je, aby věděl, co je zač a čím pomáhá.*
2. *Otevření společné práce s klientem, sjednání schůzky, uvedení do pracovny, první věty, první rozhovor, začátek každého rozhovoru. Jde o to, aby pracovník svým připojením ke klientovi pro něj vytvořil dostatek bezpečí.*
3. *Dojednávání pozice pracovníka a objednávky klienta. Cílem je, aby oběma bylo jasné, co pracovník může nabídnout a co si klient přeje.*
4. *Průběh rozhovoru udržuje užitečné pracovní vztahy. Jde o dosažení společného cíle vyřešením problému.*
5. *Ukončení rozhovoru staví na ověření úspěchu a zhodnocení společné práce.*
6. *Příprava znamená další vzdělávání, sebezrozvoj, supervizi a přípravu.“*

Heslovitě podává přehled jednotlivých kroků poradenské práce Novosad (2009, s. 118):

1. *“ navázání kontaktu;*

2. navození spolupráce;
3. důvěra, pravda perspektivou;
4. realistický optimismus;
5. porozumět znamená pomoci;
6. hledání konsensuálně přijatelného řešení;
7. podpora klienta a jeho samostatnosti. “

2.5 Rozhovor – základ poradenské práce

Úlehla (2009) považuje rozhovor za základní nástroj pracovníka, umění jeho užívání je výsledkem pracovníkových kompetencí určit přítomné aspekty rozhovoru a schopnosti definovat vlastní roli v něm. Matoušek (2008, s. 75) definuje rozhovor jako *„dorozumívání dvou a více osob, sdělování a sdílení pocitů, názorů, zkušeností nebo nadějí.“* Účelem vedení rozhovoru je vzájemné pochopení, přijetí či poskytnutí zpětné vazby, inspirace či rady dvou lidí, kteří si skrze něj vytváří mosty mezi svými rozdílnými a někdy velice vzdálenými světy. Rozhovor není výsledkem dvou samostatných monologů, které nepřipouští otevřenost a zájem o druhého, pouze dialog je možnou cestou ke komunikaci, která se odehrává jak ve sféře verbálních sdělení, tak také v rovině neverbálních, mimoslovních vyjádření. (Matoušek, 2008)

„Rozhovor v případové práci má dospět k formulaci toho, co klient nejen potřebuje, ale co je schopen a ochoten přijmout. Slouží k vytvoření vztahu, v jehož rámci je možná dobrá spolupráce klienta a pracovníka, která vede k potřebné změně. Aby pracovník skutečně rozpoznával potřeby klienta, musí se učit naslouchat. Vnímat, co klient sděluje přímo i nepřímo, vyvarovat se rychlých závěrů, nevytvářet ukvapeně hypotézy, jak se věci mají.“ (Matoušek, 2008, s. 76)

Průběh rozhovoru lze rozdělit do tří základních fází (Úlehla, 2009):

1. *Úvodní fáze* – pracovník pro klienta vytváří partnerskou atmosféru, navazuje s klientem kontakt. Doporučuje se rozhovor začínat obecnými otázkami. Klient v této fázi dostává informace o účelu rozhovoru a také o následcích, které mohou nastat při pokračování spolupráce s poradcem. Matoušek (2008) doplňuje, že úvodní fáze je důležitá pro položení základů důvěry ve vztahu, klient se zbavuje počáteční nejistoty a obav. Poradce může získat od klienta informace se základními údaji.

2. *Fáze hlavní* – zde poradce s klientem již pracují na konkrétním problému, popř. objasňují se další podrobnosti a kontext, ve kterém se problém nachází. Matoušek (2008) fázi pojmenovává jako jádro, jejímž obsahem je klientova zakázka a očekávání. Úkolem pracovníka je upřesnit a pojmenovat cíl, na který se mohou zaměřit, objasňováním pomáhá klientovi odpoutat se od nereálných očekávání a nadějí.

3. *Závěrečná fáze* – před ukončením poradce zanalyzuje, co bylo řečeno, poskytuje klientovi určité shrnutí. Je čas určit, zda spolupráce bude pokračovat, případně provést dohodu o jejím průběhu. Fáze obsahuje taktéž rozloučení a uvolnění tenze u klienta, jak zmiňuje Matoušek (2008).

Pro doplnění uvedeme Úlehlův (2009) pohled na navázání kontaktu s klientem. Doporučuje, aby se poradce řídil těmito základními pravidly: ke klientovi přistupovat vstřícně, vždy s vědomím, že on je ve svém služebném postavení, klientovi podat vysvětlení o své pozici, nepřebírat starost a péči o klienta tam, kde není zapotřebí. Autor upozorňuje, že poradce by měl klienta uvítat jako hosta a doporučuje se nad celou situací zamyslet a představit si, jak by se poradce cítil v roli příchozího.

První kontakt, jak zmiňují autoři Gabura a Pružinská (1995), začíná zaklepáním klienta na dveře. Poradce by měl převzít iniciativu a přivítat klienta ve své pracovně, uvést ho do ní a usadit ho, nedoporučuje se, zdržovat se s klientem delší dobu ve dveřním prostoru. Diskuse mezi pracovníky vzniká nad možností nabídnout klientovi při pozdravu ruku. Někteří pracovníci podávají ruku pouze některým klientům, není žádané se do podání vnucovat, jelikož klient může pracovníkův postoj vycítit. Na druhou stranu pracovník musí akceptovat právo klienta podanou ruku nepřijmout, v pracovníkovi by takové gesto nemělo vyvolat nepřátelské pocity vůči příchozímu, popř. narušení nově vznikajícího vztahu. V případě nabídnutí ruky ze strany klienta, je povinností pracovníka ji přijat. Odmítnutím ruky klienta by se pracovník dopustil prohřešku, který by v klientovi mohl vyvolat rozpaky, zlost, znejistění, mohl by to považovat za odmítnutí vlastní osoby. Na úvod je vhodné zopakovat klientovi své jméno, klient tak získá jistotu, že hovoří se správným pracovníkem a osoba poradce ztrácí svou anonymitu. Dále poradce může krátce na úvod zpravit klienta o své funkci a náplni práce, popř. sdělit základní informace o zařízení či organizaci, ve které je zaměstnán. Úvodní fáze rozhovoru je pro klienty mnohdy naplněna pocity nejistoty a úzkosti, setkání s pracovníkem je situací novou, tedy mnohdy ohrožující. Poradce by proto měl na úvod zvolit techniky, které napomohou klientovi uvolnit se a zmírnit jeho

napětí ze situace. Napomáhá zvolit neutrální téma hovoru, jako je počasí či cesta do poradny, dále lze klientovi nabídnout vodu, čaj či kávu. První kontakt v sobě nese formální nádech střetnutí tedy roli poradce a roli klienta. Nicméně je počátkem budování společného vztahu, poradce by měl znát, jaký první dojem u klienta může vyvolávat, je užitečné znát zpětnou vazbu od bývalých klientů. I poté by měl zůstat ve vztahu s klientem autentický, vyhnout se přetvárkám a hraní rolí, které se s ním neslučují. Z jeho postoje by měl klient cítit zájem o sebe i svou situaci a snahu pomoci. Dobře vyvíjející se vztah může být blokován přetrváváním poradce ve jméně klienta, tento omyl může klient považovat jako důkaz toho, že není pro poradce důležitý, nebo že není brán vážně.

Podrobně se podmínkám, za kterých se má rozhovor uskutečňovat mezi poradcem a klientem, věnoval Kopřiva (2006). Mezi základní proměnné určil čas a prostor:

Vyhradit si čas na rozhovor a řídit se podle něho je jedním ze základních předpokladů úspěšné spolupráce. Kopřiva doporučuje optimální časovou jednotku pro jednoho klienta 60 minut. Varuje před prodlužováním stanovené doby, kdy je poradce připraven klientovi v krizi poskytnout svůj čas na úkor svého řádu. V důsledku takového jednání klient cítí ze strany pomáhajícího zvláštní zacházení, jehož příčinu může klient vidět ve svém problému, který musí být výjimečný nebo příliš závažný, že způsobil u pracovníka nedodržení zaběhnutého pořádku. I přestože pracovník na počátku mnoho investoval, aby byla spolupráce úspěšná, později ztroskotává. Zpětně lze dopátrat, že chyba byla provedena hned na začátku. Také Gabura a Pružinská (1995) upozorňují na pokušení poradce vyslyšet klienta a poskytnou mu čas nad dohodnutý limit. Klientova potřeba z prodlužování vychází z příjemných pocitů z rozhovoru s poradcem a jeho přítomnosti, která je pro klienta důležitá. Může získat dojem, že je ve výhodnější pozici než ostatní klienti se závěrem, že i on je pro poradce důležitější než ostatní. Poradce se musí účinně bránit manipulacím klienta, ať už jsou vědomé či nevědomé. Jedním z nejčastějších důvodů protahování je otevření závažného tématu klientem pár minut před koncem schůzky. Poté již záleží na poradci, jestli vůbec a jak dokáže klientovi dát najevo, že jejich práce má svou kontinuitu, tedy že na dalším setkání budou mít prostor hovořit o dalších tématech.

Druhým aspektem času v rozhovoru je jeho ochrana. Jeho narušení telefonátem nebo nutností dostavit se k vedoucímu způsobí přetátí jeho průběhu. *„Přetržený vnímavý kontakt však bolí. I když se omluvíte a klient projeví pro váš telefonát plné*

pochopení, zjistíte někdy, že tónina hovoru je po přerušení o poznání jiná. Citlivá část jeho duše, která se pomalu začínala vysouvat ze skořápky, se zatáhla nazpět. Klient sám si toho nemusí být vůbec vědom.“ (Kopřiva, 2006, s. 110)

Jak dále autor (tamtéž) poznamenává, vnímavý kontakt si vyžaduje vhodný prostor, tedy místnost bez přítomnosti druhých lidí, kde je omezeno proniknutí rušivých vlivů z vnějšího okolí. Sezení by mělo být zařízeno tak, aby se klient cítil příjemně, tedy aby byl rovnocenný s pracovníkem, v ideálním případě se jedná o pohodlné křeslo u konferenčního stolu (viz kap. 2.3 Vnější podmínky poradenského procesu).

Kopřiva (2006) doporučuje před přijetím klienta a zahájením rozhovoru věnovat se pět minut přípravě, ta spočívá v prolistování si jeho dokumentací, osvěžit si v paměti témata minulého rozhovoru. Poradce by si měl být vědom s jakými pocity a očekáváním klienta přijímá.

O prostor, který rozhovor nabízí, se musí pracovník s klientem podělit, tzn. že pokud si pracovník pro sebe vezme příliš mnoho prostoru, klientovi bude chybět. Je nutné si uvědomit, že pracovník neovládá sám míru svého a klientova prostoru, aktivita či pasivita pracovníka i klienta v rámci rozhovoru je výsledkem obou zúčastněných. (Kopřiva, 2006) Berg (in Matoušek, 2008) označuje tento princip za „cirkulární interakci“, kdy chování jednoho je odpovědí na chování druhého, a naopak. Prostředky pracovníka je navrhování, prosazování, usnadňování či bránění něčemu ve vztahu ke klientovi, jak těchto prostředků využije klient, záleží jen na něm. Spokojenost nebo spíše klientova nespokojenost s rozhovorem se odvíjí od dvou aspektů, buď pracovník klientovi něco vnucuje a klient přebírá pasivní roli, a nebo klientovi něco neposkytuje a pracovník je pro klienta pasivní. Ovšem, jak dále autor upozorňuje, mlčení pracovníka může být pro klienta formou nátlaku, a naopak nespokojený klient může být v hovoru s velice aktivním poradcem. (Kopřiva, 2006)

Obdobě upozorňuje Matoušek (2008), užívání příliš konkrétních a sugestivních otázek nebo neudržení neutrálního postoje současně se zájmem o klienta jsou příčiny zahánění klienta do úzkých a nepřiměřené ubírání klientova prostoru. Pracovník chybí v tom, že se staví do role nadměrně pečujícího a ochraňujícího, nebo že přebírá roli experta, tedy nadměrně odtazitého a chladného profesionála.

Matoušek (2008) je přesvědčen, že pokud klient poradci nevěří, že plně porozuměl jeho sdělení, nevěří poté v jeho skutečný zájem o jeho osobu a snaze mu být prospěšný. Aby poradce porozuměl, musí naslouchat nejen slovnímu sdělení, tedy

obsahu, který představuje informace o událostech a lidech v klientově životě, ale také být otevřený i průběhu, tedy způsobu sdělení, které doprovází obsah v podobě emocí a pocitů, které klient prožívá. Poradce tak využívá osvojené techniky práce, jako je parafrázování, sumarizace, sebeodhalení, aby se přesvědčil o kongruenci obsahu a průběhu. Jen tak může poradce docílit toho, aby rozhovor měl pro klienta pozitivní vývoj.

Klient může klást nepřiměřené nároky, jeho aktuální bezmocnost vyvíjí tlak na poradce se splněním nereálných očekávání. Rozhovor by měl být jeden z prostředků, který poradci umožní zabránit klientově manipulaci, tedy přesvědčení, že je schopen splnit klientovy nenaplněné vnitřní touhy a naděje. Zabrání tak často se opakujícímu konci plného frustrace a zklamání, které by klient prožil, kdyby přijal roli všemocného rodiče a zapletl se s klientem do proti přenosu. (Gabura, Pružinská, 1995) Poradci pomáhá při rozhodování o plnění přání klienta vlastní sebedefinice jako pracovníka, tedy definice toho, co sám považuje za profesionální, tedy užitečné a mravné. Pracovník tak může spolupráci s klientem odmítnout, i přestože přání klienta jsou oprávněná a srozumitelná. Příčinou takové nespolupráce může být rozpor mezi pracovníkovým lidským a profesním svědomím a zakázkou klienta, který věří v její oprávněnost. Nemorálním jednáním ze strany poradce, by bylo vnucování vlastních hodnot a morálního přesvědčení pod falešnou záminkou „v zájmu klienta“. V důsledku by poradce bránil klientovi ve svobodném rozhodování a zplnomocnění. Poradce by se měl proto zaměřit na poskytování informací osvobozené od vlastního morálního hodnocení. (Úlehla, 2009) Shodný pohled podává Matoušek (2008), který varuje poradce před uplatňováním vlastních morálních soudů, jelikož má klient právo mluvit otevřeně o svých pocitech a plánech bez strachu s odsouzením. Poradce by měl své vlastní pocity ovládat, být otevřený k postojům klienta, jen tak získá upřímný zájem o klienta a pokrok v rozhovoru nebude blokován. Tendence odsuzovat chování, které není v souladu s našimi vlastními normami, je přirozené, jak píše Matoušek (2008), ovšem profesionální jednání znamená potlačovat poradcův postoj, ať už souhlasný či nesouhlasný, jelikož jeho vlastní hodnoty nemusí být shodné s normou společenskou. Nepožaduje se po poradci, aby schvaloval veškeré klientovo chování a jednání, avšak žádá se po něm, aby projevil snahu porozumět pocitům klienta a akceptoval jeho kroky.

Umění vedení rozhovoru zahrnuje taktéž dovednost počkat si na odpověď. Poradce, v dobrém úmyslu za účelem přerušení vznikajícího napětí prodlužujícím

tichem, položí klientovi otázku, která však může blokovat důležité sdělení. (Matoušek, 2008)

Psychologický pohled na vedení rozhovoru zkoumá kvalitu rozmluvy a atributy ovlivňující jeho hloubku. Kvalita rozmluvy je závislá na autentičnosti, důkladnosti, kompetencích vztahující se k danému tématu a na upřímném zájmu účastnit se v dialogu. Mezi atributy limitující hloubku rozhovoru patří kvalita přípravy na rozhovor, míra iniciativy v průběhu rozhovoru, zpětná reakce a jeho kvalita, role, ve kterých účastníci vedou rozhovor, akceptace pocitů druhých, vlastní stereotypy v myšlení o druhých lidech či tématech a na závěr celkový kontext rozhovoru, tedy jeho účel, časové a prostorové možnosti atd. (Vybíral, 2009)

Vybíral (2009) upozorňuje, že součástí rozhovoru jsou také konflikty, i přestože jsou mnohdy vnímány v negativním smyslu, autor sám považuje konflikt za zdravý a užitečný. Rozpor nad tématem, názory či postoji umožňuje účastníkům učit se argumentovat a vyslechnout si protiargumenty. Základní podmínkou vedení konfliktu je nevystupovat z obsahové roviny rozhovoru.

2.6 Komunikace v poradenství

Novosad (2009) upozorňuje, že efekt poradenského procesu je nutně ovlivněn již na počátku kvalitou komunikace. Hodnota vztahu s klientem je závislá na odpovídající komunikaci ze strany poradce, která vyžaduje důvěru, rovnoprávnost, porozumění a respekt. Empatická komunikace zprostředkována nasloucháním, vstřícností ke klientovi i racionální pohled na situaci umožňují docílit pozitivního efektu poradenského procesu.

Poradce pracuje vždy se subjektivními informacemi, které jsou procesem sdělování ochuzeny či komprimovány. Příčinou tohoto efektu je subjektivita vnímání toho podstatného, každý člověk hodnotí v obsahu sdělení stěženi informace odlišně, vybrané informace poté vysílá dál a obsah se může více či méně modifikovat. Poradenský proces respektuje subjektivitu vnímání každého účastníka. Nutná výbava poradenského pracovníka je umění komunikace s lidmi v obtížné životní situaci za neurážejících, partnerských a akceptujících podmínek s dávkou empatie. Jak ovšem autor upozorňuje, v praxi se v důsledku přetrvávajících předsudků, rutinního jednání či paušalizace setkáváme s neefektivním vedením poradenské práce, která se potýká s nedorozuměním či nežádoucím posilováním závislosti ze strany klienta na poskytované službě. (Novosad, 2009)

Vybíral (2009) s odkazem na Rogers uvádí následující požadavky na komunikaci dvou lidí, základním předpokladem je opravdovost, tedy kongruence člověka se sebou samým, vlastní vyjadřování má být zbaveno přetvářek, fasád a hraní rolí, které neodpovídají skutečnosti. Dále by měl být účastník komunikace vstřícný, uvolněný, akceptující. Akceptace znamená bezpodmínečné přijetí druhého člověka, i přestože nesouhlasíme s jeho chováním či jednáním, neodsuzujeme jej. Akceptace osvobozuje od potřeby poměřovat se s druhými lidmi a snažit se je měnit k našemu obrazu. Rogers doporučuje vyjadřovat zájem, jak o sdělení, tak o komunikačního partnera, který podporuje průběh rozhovoru, zájem u druhého vyvolává příjemné pocity, usnadňuje jeho sdílnost. Výše uvedené by mělo být dodržováno v běžném dialogu, v poradenské práci by poradce měl pracovat za předpokladu, že má dobrý sebeobraz o sobě samém. Má být přesvědčen o konstruktivnosti, společenskosti, sebeúctě, motivaci k ochraně sebe sama a růstu jádra lidské povahy. Poradce se musí naučit umění naslouchat vlastním myšlenkám, tedy dokázat introspektivně studovat sebe sama, svůj vnitřní svět. Podpora růstu a rozvoj druhého člověka je umožněn oceňováním ve smyslu pozitivního naladění ze strany poradce.

Vymětal (in Vybíral, 2009) doporučuje dodržovat následující pravidla v rozhovoru: mluvit přirozeně, tedy tak, aby druhý našemu sdělení porozuměl, neužívat cizí slova či odborné výrazy, ve sdělení používat kratší věty, které umožňují druhému zaměřit se na obsah sdělení, vyjadřovat se konkrétně, jednoznačně, v rozhovoru dopřát druhému dostatek prostoru pro vyjádření.

Ke komunikaci s pacientem se vyjadřuje Weiss (2011), jeho zásady lze užít i v poradenské práci, profesionál by měl komunikovat tak, aby věděl, co chce sdělit, byl rozhodnut, kdy chce sdělení podat, vybral za tímto účelem správné místo, komunikoval srozumitelně a jasně, dal pacientovi (klientovi v případě poradenské práce) prostor pro vlastní vyjádření a projevení svých pocitů, na závěr se přesvědčil, zda sdělení bylo druhou stranou pochopeno správně.

Kopřiva (2006) považuje za jádro samotné role pracovníka schopnost naslouchat problému klienta, měl by odolat pokušení ihned hledat řešení, které se mnohdy dostavuje reflexně. Naslouchání umožňuje pracovníkovi poskytovat smysluplnou pomoc, i přes to, že by to bylo to jediné, co by klientovi mohl nabídnout. Proces naslouchání je aktivní činnost pracovníka, který pozorně dbá sdělení klienta s tím, že vlastní komentáře, rady a poznámky k tématu neuvádí. Vyžaduje stálou pozornou účast příjemce sdělení. Zásady pro aktivní naslouchání uvádí autor s odkazem na Gendlin,

kteřá doporučuje v procesu naslouchání druhého upozornit na vlastní ztrátu pozornosti, nebo aktuální neporozumění sdělení s žádostí o zopakování, popř. dovysvětlení, vyvarovat se interpretaci, doplňování tématu, vlastnímu hodnocení, žádoucí je naopak opakovat část nových informací, ověřovat si vlastní porozumění, doptávat se v případě neporozumění. Proces se daří, jestliže *„druhý se postupně stále hlouběji vcítuje do svého problému a snaží se ho přesněji uchopit. Nebo sedí tiše a spokojeně. Nebo uslyšíte uvolněné oddechnutí či zpozorujete jiné známky uvolnění. Že se proces nedaří, poznáte z toho, že druhý stále opakuje totéž, což znamená, že cítí, že jste jeho sdělení ještě nepřijali. Nebo cítíte, že v něm roste napětí nebo zmatek. Zkontrolujte, zda se vaše slova neliší od toho, co říká druhý. Nebo druhý změnil téma na jiné, méně významné a méně osobní. Vraťte se k předchozímu: „Vím, že jsem to nezachytil správně, ale rád bych to pochopil.“* (Gendlin in Kopřiva, 2006, s. 113) To právě empatické naslouchání příjemce obohacuje (Rogers in Vybíral, 2009), u mluvčího vyvolává příjemné a pozitivní pocity, může být vděčný za to, že se může svěřit někomu, kdo je ochoten ho vyslechnout bez odsuzování (Vybíral, 2009). Taková dovednost není pracovníkovi daná, je závislá na několika proměnných, nejprve je to schopnost koncentrace, ta vyžaduje trénink stability pozornosti, znamená odpoutání se od vlastních myšlenek a nápadů a plně se soustředit na druhého člověka, trénink vyžaduje také empatické a vstřícné naslouchání, které podporuje sdílnost klienta, nakonec pracovník musí pracovat s vlastními předsudky, stereotypy či schématy, které jsou mu vžité ve vnímání světa. (Vybíral, 2009) Motschnig a Nykl (2011, s. 38) v souvislosti s nasloucháním doporučují utvořit si nejprve přístup k sebe sama, jejich slovy *„vnímat tóny, melodii, a pohyby v našem nitru, akceptovat je a porozumět jim, a pokud se rozhodneme naslouchat, opustit všechny rušivé faktory a nechat je stranou.“*

Dle Isaacs (in Motschnig, Nykl, 2011) je cesta k naslouchání otevřena tomu, kdo dokáže vnímat svůj vnitřní odpor ke sdělení svého komunikačního partnera a zároveň jej dokáže odsunout stranou za účelem vnímavějšího naslouchání a prožívání druhého člověka.

Matoušek (2008) poskytuje několik možností, kterými podává vysvětlení o narušení pozornosti při naslouchání:

1. *Pocity sympatie/antipatie vůči klientovi* – poradce pak věnuje více pozornosti vlastním pocitům než samotnému klientovi a jeho sdělení.

2. *Fyzická kondice poradce* – aktuální fyzický stav může mít negativní dopad na vnímání situace, proto by si měl být poradce vždy vědom v jakém psychickém a fyzickém stavu do práce vstupuje.

3. *Starosti* – pokud se poradce zabývá vlastními problémy, ať už osobního či pracovního rázu, jen stěží se bude plně věnovat přítomnému klientovi.

4. *Nedočkavost poradce* – dychtivost poradce udílet rady mu nedovolují plně se soustředit na obsah sdělení, ve kterém klient pokračuje, jelikož jeho vědomí je již zaměstnáno tím, co klientovi na závěr poradí.

5. *Podobnost problémů* – poradce nachází shodu mezi svými problémy a problémy přítomného klienta, v duchu oba případy porovnává a unikají mu detaily klientovy situace.

6. *Rozdíly* – zkušenosti, postoje, situace poradce jsou rozdílné povahy od zkušeností, postojů, situací klienta, i takový případ přináší rušivý element.

Naslouchání podléhá přirozeným tendencím, jedná se o hodnocení a filtrování, poradce by si jich měl být vědom a při naslouchání je potlačovat. Pozorné naslouchání je u většiny lidí doprovázeno současně hodnocením, lidé dokážou v okamžiku určit, zda je obsah vnímán jako příjemný či nepříjemný, zda je správný či chybný, zda je vhodné či nevhodné to, co vypravěč říká. Profesionál by neměl hodnotit obsah sdělení, klient potřebuje cítit, že nebude odsouzeno nic z toho, co poradci řekne. Druhá tendence vzniká v důsledku socializace, je ovlivněna socio-kulturním zázemím posluchače, který si vytváří určitá schémata, jeho vnímání je ovlivněno vnitřní strukturou, tak aby vnější svět byl srozumitelnější. Jedná se o přirozenou a žádoucí schopnost, ovšem pro poradce představuje jistá omezení, jelikož je jeho vnímání již předpojaté a pozornost je filtrována dle utvořených schémat. Poradce musí při své práci překonávat mnohé nefunkční filtry, např. předsudky o rase, pohlaví, sexuální orientaci, národnosti, náboženském přesvědčení či životním stylu. Mnohé z nich jsou neuvědomované, poradce však novými zkušenostmi může původní schémata modifikovat a pracovat na změně, samozřejmě, je-li k tomu ochoten. (Matoušek, 2008)

Dalším nebezpečí při naslouchání je střídavé přeladování mezi pozorným nasloucháním druhému a vlastním komentářem, který se poradci vynořuje v mysli na základě klientova sdělení. Komentář k výkladu může poradce provádět jak explicitně, tzn. písemnými poznámkami, tak implicitně, tj. poznámky uchovávané v paměti. Zároveň v mysli pátrá po radách a nápadech, které by mohl klientovi na závěr poradit, rozmýšlí již nad použitými postupy a vybírá ten nejlepší, zatímco výklad klienta

pokračuje plynule dál. V důsledku jsou informace, které poradce od klienta získal, a které si uchoval plné mezer a je pravděpodobné, že obraz, který si vytvořil není totožný s obrazem, který mu klient předkládal. (Vybíral, 2009)

Aktivní naslouchání je umožněno tehdy, pokud se poradce vymaní z potřeby druhého usměrňovat podle sebe sama, za takové situace poradce nabízí vhodné podmínky pro možnost změny v druhém člověku. Potřeba druhého měnit ku obrazu svému přichází v momentě, kdy se na nás někdo obrací s problémem. Prostředky argumentace, povzbuzování, nadávání, poučování se snažíme o to, aby druhý viděl svůj problém tak jako my sami, nebo tak, jak bychom si přáli jeho problém vidět. Málokdy a jestli vůbec si uvědomujeme, že jednáme z popudu uspokojení vlastních potřeb, jelikož je pro nás těžké přijmout chování druhého, které se liší od našich vlastních představ, tedy od toho, jak bychom se mi v dané situaci zachovali. (Motschnig, Nykl, 2011)

Autoři (tamtéž) dále upozorňují na skutečnost, že aktivní naslouchání tak, jak jsme jej popsali výše, v sobě pro naslouchajícího obsahuje riziko. Riziko v důsledku změny nás samých, neboť porozumíme významům, které jsou přisuzovány světu druhým člověkem, nebezpečí se ukrývá v ovlivnění našeho vnímání, tedy v následné podobnosti uchopení významů.

Vybíral (2009) upozorňuje na skutečnost, že naše mluva je ovlivněna tím, co si o druhém člověku myslíme. Jedná se o proces neuvědomovaný, naopak tvorbou názoru o druhém jsme si vědomi. Utvořený postoj má vliv na samotnou volbu slov, které užíváme, na výraz obličeje a pohledy, na intonaci při mluvení. Naše mluva i vlastní sebe prezentace se liší, pokud máme pocit, že mluvíme s člověkem „pod naši úroveň“ nebo s člověkem, který nás převyšuje, ať intelektuálně či mocensky. Názory o druhých mají za důsledek vznik předsudků, které ovlivňují náš přirozený komunikační projev. Vodítka nám mohou být neverbální signalizace komunikačního partnera, jeho pověst a náš vlastní názor, to vše se podílí na celkovém dojmu o druhém člověku. Faktem je, že utvořený dojem je pouhou naší fantazií a nemusí odpovídat skutečnosti. Jeho tvorba je ovlivněna tzv. haló efektem, což znamená, že postoj k druhému je ovlivněn prvním dojmem založeného na vnějších nepodložených rysech, druhým falešným vodítkem jsou ustálené soudy, které existují v naší mysli a které aplikujeme bez ověření na konkrétní situace, patří zde předsudky, nepodložená očekávání, stereotypní myšlení, atribuce, včetně atribučních chyb.

V zájmu uspokojivé komunikace by se měl poradce vyvarovat komunikačních přešlapů a chyb, dopustit se jich však může neúmyslně. Jedná se například o nežádoucí

strategii tzv. podsouvání odpovědi. Což představuje druh komunikačního nátlaku na dotazovaného, kdy tazatel vysloví současně s otázkou odpověď, kterou předpokládá a kterou nechce od osloveného slyšet, proto ji raději vysloví jako první. (Vybíral, 2009) Dobře vyvíjející se komunikace může být zablokována ukvapeným a neuváženým použitím slovního spojení „Já to chápu“. Poradce se spolehl na vlastní zkušenosti, ovšem klienta opustila snaha vysvětlit svou situaci se všemi podrobnosti, které poradce nezná. Užitečnější je, pokud poradce projeví o situaci klienta zájem větou „Teď tomu tak docela nerozumím.“ Klient bude motivován a poskytne poradci informace, o které by byl ochuzen. Další komunikační chybou je podávat falešná ujištění o zlepšení aktuální situace bez zaručení. Klient tak opět získává potvrzení o nepochopení své situace, pochybuje o poradci a jeho schopnostech i jeho ochotě pomoci mu. Ku prospěchu klienta je poskytnout reálný pohled na situaci, uznat klientovi pochybnosti, a i přesto zůstat s ním, neztrácet o něj zájem. Naděje je možná pouze tam, kde pro ni existují reálné důvody. (Matoušek, 2008)

Gordon (in Úlehla, 2009) definoval dvanáct komunikačních stylů, které blokují úspěšný průběh komunikace, každý poradce by je měl znát, aby si včas uvědomil situace, při kterých by se je chystal užít. Zátarasy ve sdělení obsahují prikazování, vyžadování, varování, strašení, moralizování, kázání, dávání rad a návodů, poučování, argumentace, souzení, kritika, obviňování, pochlebování, výčitky, posměch, dávání jmen, interpretování, analýza výroků, uklidňování, soucit, zjišťování, výslech, přerušování či nezájem.

Je pravdou, že poradce v komunikaci s klientem může mnohé pokazit, vyslovit něco, co by neměl, nebo např. nedocenit něco, co by klientovi pomohlo. Podstatné ovšem je, zda má klient z komunikace s poradcem pocit, že on i jeho trápení je bráno vážně, že poradce nepodceňuje nic z toho, co bylo řečeno, že věří jeho slovům, i v něho samotného, že má upřímnou snahu mu pomoci bez snahy o hodnocení jeho činů a dávání rad. Je možné, že klient tento pocit získává poprvé, proto má pro něj i samotná komunikace léčebné účinky. (Úlehla, 2009)

2.7 Poradce

Následující kapitolu bychom rádi věnovali tomu nejdůležitějšímu prostředku úspěšné poradenské práce, tj. poradci a jeho kvalitám. Jednoduše bychom mohli napsat, že kvalita poradce se odvíjí od osvojených dovedností a schopností, kterým jsme se

věnovali v předchozích kapitolách naší práce, tzn. vedení rozhovoru za předpokladu vstřícné, akceptující, respektující a empatické komunikace s dávkou odborných vědomostí. Přesto bychom rádi k tomuto tématu napsali více, abychom poradce a jeho kompetence lépe ukotvili v poradenském procesu.

Gabura a Pružinská (1995) poradce označují za základní pracovní nástroj, z toho důvodu je velice důležité, aby pracoval především sám na sobě, na svém sebepoznání. Autoři doporučují pro podporu přehlednosti samotného poradenského procesu, aby si poradce zodpověděl otázku, kdo vlastně je, jaký je, jakými přednostmi vyniká, jaké jsou jeho slabosti, jaký smysl pro něho má to, co dělá, co mu jeho práce přináší. Poradce by měl znát svůj potenciál a možnosti, které má k dispozici, aby si lépe vyjasnil limity své role. Sebepoznání vyžaduje ochotu přijímat kritiku, ať už pozitivní či negativní od druhých lidí, zpětná vazba od klientů, kolegů či supervizora může obsahovat důležité informace o poradci, ke kterým by se sám nedopátral. Záleží poté na osobnosti samotného poradce, zda je schopen akceptovat názory druhých lidí, které mu byli ochotni poskytnout, nebo zda se bude bránit, obhajovat či obviňovat druhé z nepochopení. Znat dojem, který poradce u druhých lidí vytváří je pro jeho profesi užitečné, neboť může tak snáze porozumět postojům a způsobům jednání ostatních. (Gabura, Pružinská, 1995) *„Názory klientů jsou důležité. Je to právě práce s klienty, co ospravedlňuje vynaložený čas a energii na osvojení a používání poradenských dovedností. Názory našich klientů jsou pravděpodobně tím nejlepším možným základem, na němž se dá postavit náš rozvoj jako odborníků a uživatelů poradenských dovedností.“* (Culley, Bond, 2008, s. 217)

Poradce by se měl zamyslet nad užitečnými vlastnostmi, které by měl podporovat v přístupu k druhým lidem, jeho postoj by měl být otevřený, citlivý k potřebám druhých lidí, pokorný, trpělivý, tolerantní, vynikat komunikačními i profesionálními dovednostmi, respektovat etické zásady a principy. (Gabura, Pružinská, 1995) Poradce by měl přijímat svou osobnost se vším, co k ní patří, tedy včetně chyb a slabostí. Toto vědomí nemá poradce skličovat, ale napomoci mu lépe porozumět lidské přirozenosti a ochotě odpouštět vlastní i klientovy nedostatky. (Combs, Snygg in Matoušek, 2008)

Úlehla (2008) ve vztahu k poradci zmiňuje morální odpovědnost, tzn. ochotu zabývat se etickými otázkami vlastní poradenské práce. Být si vědom vlastní spoluúčasti na všem, co v procesu vzniká, včetně mnohých nedorozumění, nespolupráce

a jiných těžkostí. Poradce zůstává člověkem, tedy jeho postoj není tak zcela nezaujatý a objektivní.

K morálnímu aspektu vztahu poradce a klient se vyjadřují Henriksen a Vetlesen (2000, s. 75): *„Vztah je proces, pohyb, změna. Podobně jako ostatní mezilidské relace je i morální vztah spíše mnohoznačný než jednoznačný. Charakter vztahu nemůže být stanoven objektivně, z perspektivy mimo relaci samou. Jsou to výhradně účastníci sami, kteří prostřednictvím své (proměnné a mnohoznačné) interpretace určují charakter vztahu. Vztah nese tedy charakter „pro nás“, nebo spíše „pro mne“ a „pro tebe“, spíše než statický a objektivně definovatelný charakter „sám o sobě“.*

Poradce jako profesionál pracuje na základě volby, ta přináší nejistotu o správnosti rozhodnutí. Není snadné volit ta pravá slova, řešení, přístup a tím zároveň opustit to ostatní. Volba přináší odpovědnost, na kterou nemusí být sám, pracuje-li poradce ve spolupráci s klientem. (Úlehla, 2009)

Poradce se mnohdy domnívá, že pro dostání své role má povinnost zodpovědět veškeré dotazy, se kterými za ním klienti přicházejí. Z obavy o ztrátu prestiže své pozice ukvapeně zodpovídá otázky bez toho, aby zdroj řešení nalézal v samotném tazateli. Leckdy klienti již přichází s vlastními nápady a představami, jak svou situaci řešit. (Matoušek, 2008) Kopřiva (2006) upozorňuje, že poradce není „moudrou sovou“, která oplývá veškerými vědomosti. Má právo nevědět, tedy nebýt znalý odpovědi a bez rozpaků klientovi tuto skutečnost sdělit. Měl by si také přiznat, že jsou případy problémů, které nemají rozumové řešení, nýbrž se jedná o problém vztahový obsahující emocionální náboj. Úlohou poradce je nepodporovat u klienta představu o vlastní schopnosti každý problém vyřešit, tedy očekávanou cestou vůle a rozumu. Sám pracovník se tak chrání před iluzí vyhovět všemu, i nereálným nadějím ze strany klientů. (Kopřiva, 2006)

Novosad (2009) definoval několik zásad správného jednání s lidmi, níže uvedené předpoklady lze aplikovat i na poradenskou práci:

1. Uvědomovat si sám sebe – umět odhadnout vlastní reakce k druhým lidem v konkrétních podmínkách, ujasnit si vlastní očekávání.
2. Schopnost získat si důvěru druhých a také si ji udržet.
3. Umět se ovládat v situacích, při kterých chování druhých lidí na nás může působit arogantně či negativisticky.
4. Vědět, že lidé jednají pod tlakem jak vědomých tak mnohdy neuvědomovaných, podvědomých motivů.

5. Nepřiměřené, iracionální chování druhých lidí může být formou maladaptivní reakce v důsledku vyrovnávání se s náročnou životní situací.

6. Umět přiměřeně prosadit sám sebe a své názory, jednat asertivně, potlačovat agresivní tendence.

7. Pracovat na rozvoji žádoucích vlastností v jednání s lidmi: otevřenost a konkrétnost ve vyjadřování, schopnost empatie, bezprostřednost, emotivnost a autentičnost v jednání.

Zásady, platné v poradenské práci při řešení konkrétních problémů ve spolupráci s klientem, zní následovně (Novosad, 2009):

- *Informovanost*: otevřeně klientovi vyjasňovat vlastní kompetence, podporovat klienta ve formulaci vlastních očekávání, být ochoten učit se a poradit se s kolegy, kteří jsou zkušenější.
- *Otevřenost v jednání*: komunikovat s empatií, bez předsudků, ovládat dovednost aktivního naslouchání a umění vést rozhovor, vyjadřovat klientovi respekt a vstřícnost, nehodnotit.
- *Být vnímavý*: pozornost zasluhují jak klientova slova, tak neverbální sdělení, kterými klient může manifestovat závažnější problém, než o kterém hovoří.
- *Mít úctu k pečujícím osobám*: plně respektovat jejich názory a postoje, které mohou obsahovat i dávku nedůvěry k novým navrhovaným řešením, ta přinášejí jak úlevu a prospěch, tak obavy ze změn a neznámých situací.
- *Partnerský přístup*: podporovat klienta v samostatnosti tak, aby to byl právě on, kdo nalezne možná řešení problému, jen sám klient zná nejlépe vlastní možnosti a dokáže definovat uspokojivá řešení situace, poradce objasňuje a nabízí klientovi podporu.
- *Nechat si situaci vysvětlit*: nelze vědět, co klient prožil a co ho potkalo, proto by si měl poradce od klienta nechat celou situaci vysvětlit a nespolehat se na vlastní zkušenosti nebo podobnost situace, se kterými se setkal u jiných klientů, chápající reakce poradce u klienta mnohdy vyvolávají jen nedůvěru a potvrzení o nepochopení.
- *Osobní rozměr*: do poradenského procesu se promítají také osobní postoje zúčastněných, je přirozené, že ne vždy lze s každým člověkem „vyjít“, taktéž se poradce může setkat s případy, kdy si klienti do jeho osoby budou promítat přání a touhy, které vybočují z rámce jeho role, v obou případech by měl

poradce otevřeně mluvit o svých pocitech z kontaktu s klientem a navrhnout jim kontaktovat jiného odborníka.

- *Pracovat se špatnými zprávami:* přirozenou součástí lidského bytí jsou životní události, které v nás vyvolávají zklamání, úzkost, strach, obavy, zmatky, ztrátu smyslu, i přestože se v osobním životě těmto pocitům snažíme vyhnout, poradce by ve své roli měl umět nakládat se špatnými zprávami a dokázat být oporou pro klienta v době, kdy potřebuje své pocity vyjádřit a cítit přítomnost druhého člověka.
- *Vyvarovat se ukvapených soudů:* poradce by neměl soudit člověka podle prvního dojmu, který v něm vyvolává, jelikož by ho mohl limitovat v úspěšném vývoji poradenské práce. Nejběžnějším vodítkem, které užíváme je fyzický vzhled příchozího.
- *Zplnomocnění klientů:* jedná se o základní princip poradenské práce, který zahrnuje do poradenské práce také výchovnou složku. Poradce klienta vede k tomu, aby získal náhled na vlastní situaci, formuloval své schopnosti a možnosti rozvoje, věřil v sebe sama, že dokáže vyřešit svou situaci, přijal vlastní odpovědnost za rozhodnutí v poradenské práci, i za svůj život, rozvíjel dovednost efektivní komunikace s druhými lidmi, projevil vlastní iniciativu a samostatnost v rozhodování.
- *Eliminace paternalistického přístupu:* poradce by měl jednat s klientem jako partner a podporovat rovnoprávné postavení ve vznikajícím vztahu, vyhnout se direktivním rozhodnutím a upřednostňovat konsensus o společné práci.

Culley a Bond (2008) upozorňují, že poradce při osvojování a aplikování poradenských dovedností zároveň přijímá obrovskou zodpovědnost, neboť se dostává za hranice vlastního života a proniká do života svých klientů. Autoři poznamenávají, že poradce získává privilegium, když je mu dána možnost sledovat, jak druzí lidé řeší své problémy, jak se vypořádávají s obtížnými situacemi ve svém životě. Mnohdy se poradce může sám cítit zahanben, jelikož on sám není schopen obdobnou situaci vyřešit ve svém životě, nebo cítí, že sám by obdobnou situaci řešil jen stěží, být v roli klienta. Také proto jsou mu jeho klienti obrovskou inspirací, jak v osobním, tak především v pracovním životě, pokud si to poradce dokáže přiznat, stává se mu jeho práce velice obohacující. Nebezpečí poradenského procesu je samotný poradce, jelikož klient si vůbec nemusí být vědom užíváním strategií a osvojených dovedností, klientův zájem je

zaměřen na důvěryhodnost poradce a bezpečí ve vztahu. Užitím poradenských dovedností může poradce získat i takové informace, které by bez nich nezískal, měl by si být tedy vědom moci, kterou vládne. Správné užívání poradenských dovedností vyžaduje teoretickou přípravu propojenou s praktickým používáním, přirozeným osvojováním je tedy proces učení. Aplikace poradenských dovedností je vždy jedinečná, jelikož si každý poradce osvojuje svůj osobitý způsob jejich užití. Zvolený teoretický rámce i praktický přístup ke klientům odráží poradcovi vnitřní hodnoty a postoje k poradenství i k procesu změny. Autoři doporučují tyto hodnoty a postoje podrobit vlastnímu uvědomění, přezkoumat jejich platnost a být přístupný jejich modifikaci v případě potřeby změny úhlu pohledu při získání nových zkušeností. Užívání poradenských dovedností poradce nutí jeho neustálé zdokonalování a rozšiřování, nesmí získat představu, že vše co potřebuje ke své práci již ví, jelikož poradenské dovednosti podle autorů nejsou souhrnem znalostí a dovedností, ale jsou potenciálem k neustálému růstu a vývoji jejich uživatele.

2.8 Neužitečné a nežádoucí jednání v poradenství

Níže uvedené jednání je označováno za nežádoucí, a to i přesto, že poradce jej použije s dobrým úmyslem – poradenský proces uspišit, klientovi ulevit, nebo za účelem prezentace své profesionality – ukotvení své pozice používáním cizích termínů. Nežádoucí jednání klientovi nepomáhá, naopak pocity z poradenské práce, které si odnáší domů, jsou směsicí méněcennosti, nepochopení, poraženectví, selhání, ztráty důvěry jak v sebe sama, tak v pomoc poradce. Hodnota poradenského procesu je snížena o empatickou a akceptující komunikaci, která by přinesla cenné informace a vývoj poradenské práce. Z důvodu nízké úrovně kontaktu je její náplň zkreslená, nic nepřinášející a klienta poškozující. V důsledku takového jednání se poradci nedaří pozitivního pokroku v řešení klientovi situace a navíc jeho přístup odrazuje klienta od další spolupráce a vyhledání pomoci v budoucnu u jiného odborníka. Poradce by měl znát přístupy i důsledky jednání, které jsou pro klienta i poradenský proces neužitečné, aby se jich včas vyvaroval. (Novosad, 2009)

Novosad (2009) upozorňuje na následující chyby a prohřešky:

1. *Mluvit s klientem, ne s doprovodem*: poradenský proces je dialogem mezi poradcem a klientem, nelze tedy do konverzace zahrnovat doprovod klienta jako plnohodnotného účastníka, i přestože by komunikace s ním mohla být pro

poradce jednodušší. Poradce se dopouští velkého etického prohřešku pokud klienta zasune do pozadí a mluví o něm s osobou doprovázející ve třetí osobě.

2. *Dirigování*: poradce se staví do pozice autority, nařizuje klientovi, co má a nemá dělat, je dogmatický, nepřipouští dialog s rovnocenným partnerem – klientem.

3. *Bleskové diagnózy*: ukvapené soudy a závěry o klientovi a jeho problému nepřinášejí užitečná řešení a prospěch, pouze blokují klienta ve sdělení dalších podrobností a předčasně ukončují práci, samozřejmě s nulovým výsledkem.

4. *Nachytání*: klientovo nedokonalé vyjádření, popř. nepřesná formulace se stává pro poradce záminkou pro vynášení nepřiměřených soudů, bez ochoty vyslechnout si vysvětlení celé situace, popř. požádat o zrekapitulování.

5. *Bagatelizace*: je formou zevšeobecnění problému klienta, který poradce srovnává s mnoha dalšími, se kterými se již setkal, klientovi je odepřena jedinečnost a důležitost jak jeho problému, tak i jeho osoby.

6. *Zveličení zásluh*: je nežádoucí, aby poradce přehnaně vyzdvihoval vlastní podíl na řešení situace, užitečnější je, pokud klient získá pocit samostatnosti a sebedůvěry, že dokáže svou situaci vyřešit, i za předpokladu počáteční podpory poradce.

7. *Moralizování a kategorické hodnocení*: poradce nemá právo hodnotit chování klienta a poučovat jej.

8. *Monologizace*: jestliže si poradce vyhrazuje veškerý prostor pro sebe a zapomíná rozvíjet vzájemnou komunikaci s klientem, jestliže necítí potřebu vyslechnout klientovy názory, dojmy, návrhy, nejedná se o vedení úspěšné poradenské práce.

9. *Přísná racionalizace*: poradce řeší problém přísně rozumovým hlediskem, nepřipouští lidské pocity, touhy, přání, jeho řešení není možné aplikovat do reálného života a stává se tak bezcenné.

10. *Projekce, identifikace*: poradce podléhá vlastním pocitům a ohrožuje práci s klientem tím, že nerespektuje profesionální odstup, identifikuje se s jeho světem, nebo si do něj projektuje své zkušenosti a problémy.

11. *Abstrakce*: komunikace mezi poradcem a klientem je nesouměrná, jelikož poradce není schopen se klientovi přizpůsobit a užívá ve svém projevu odborné pojmy a vědecké výroky, které jsou pro klienta natolik abstraktní, že nevidí souvislost mezi poradcovými slovy a svým problémem.

12. *Chození kolem horké kaše*: poradce se jeví klientovi bezradný, a tudíž jeho problém neřešitelný, jestliže je poradcem pozornost neustále rozptylována od jádra problému irelevantními sděleními a pro klienta nepodstatnými skutečnostmi.

I přestože jsme se v práci již věnovali pravidly efektivní komunikace a vedení rozhovoru, předpokládáme, že i zde by bylo užitečné uvést, čemu se vyhnout v zájmu úspěšné konverzace (Novosad, 2009):

1. *Telefonáty a další rušivé elementy*: poradenská práce bude mnohem plynulejší a efektivnější pokud si ve vyhrazeném čase pro klienta odpustíme telefonáty a řešení nezbytností s kolegy, popř. s jinými klienty.
2. *Nezačínat rozhovor otázkou „proč“* – klient sám mnohdy odpověď nezná, tato nešťastná formulace ho může uvést do rozpaků, může cítit výtku i nejistotu, rozhodně však nenapomáhá sdílnosti klienta a lepšímu pochopení problému.
3. *Vyhýbat se otázkám sugestivním a útočně formulovaným* – naopak dbát na neutrálnost, jednoznačnost v tázání.
4. *Netrpělivost* – spěšné kladení otázek spolu s omezeným časovým prostorem nevytváří vhodné podmínky pro poradenskou práci.
5. *Autoritativní tón* – i vhodně formulovaná otázka, která je ovšem doprovázena oficialitou pracovníka, nepodporuje rozvoj pracovního vztahu založeného na důvěře.
6. *Bud' – anebo* – výběr ze dvou alternativ nedává klientovi velký prostor pro vysvětlení, jelikož chceme znát verzi klienta, neměl by jej poradce tímto limitovat.
7. *Opravování* – časté a necitlivé zásahy poradce do klientových odpovědí narušují plynulost a autenticitu sdělení, řízení rozhovoru musí poradce dělat s velkou opatrností a citem.
8. *Rozhodování* – poradce by měl dát klientovi prostor pro volbu dalších kroků při řešení své situace, neměl by jej vystavovat nátlaku. Klientovo svobodné rozhodnutí musí být založeno na vědomém zvážení všech kladů i záporů, které se při řešení předpokládají. Úspěšná volba ve stresu mnohdy neodpovídá klientovým představám. Úspěšnost poradenské práce je ve výsledku minimální.

Pro poradenskou práci naprosto nevhodná komunikační strategie, kterou může poradce užívat, je sugerování. Účelem sugerování je podsouvání vlastních názorů, postojů, pocitů druhému člověku tak, aby byl jeho objekt přesvědčen, že názory, postoje

či pocity jsou jeho vlastní, není si tedy vědom cizích manipulativních technik. Sugestor užívá různé postupy pro dosažení svého cíle, obvykle využívá váhy vlastní autority, nebo citového nátlaku. Sugestibilní lidé jsou obvykle jedinci zvyklí poslouchat cizí autoritu, sugestivita se zvyšuje s pocity důvěry v manipulátora, popř. v situacích, kdy není možné si objektivně ověřit pravdu. Úspěšnost techniky se zvyšuje, pokud je sám autor přesvědčen o pravdivosti obsahu, který vysílá.

Nežádoucím myšlenkovým pochodem jsou stereotypy, což jsou zjednodušené úsudku vytvářené a ukládané v naší mysli, mnohdy jsou doprovázeny výrazným emocionálním nábojem. Proces stereotypizace je užitečný pro ušetření času při hodnocení nových věcí a zjednodušování procesů vnějšího prostředí, jedná se o přirozené zobecňování a třídění podnětů okolního světa. (Vybíral, 2009) Atkinson (in Vybíral, 2009, s. 78) podává následující definici: „*Stereotyp je souhrn úsudků o osobních rysech nebo fyzických vlastnostech celé skupiny lidí, které mohou být zavádějícími vodítky pro sociální interakce.*“ Stereotypy jsou pro poradce limitující, jelikož na jejich základech nevnímá odlišnost a jedinečnost jedince od skupiny, se kterou jej identifikuje a o které má již svou vlastní představu. (Vybíral, 2009).

V souvislosti se stereotypickým myšlením lze připomenout nebezpečí prekonceptů a konstrukcí, na které upozorňoval Laing (in Vybíral, 2009). Ten zpochybňoval objektivní vedení rozhovoru, neboť poradce či terapeut má již před přijetím klienta utvořené prekoncepty, tedy představy dříve než klienta poprvé spatří a vytvořené diagnostické konstrukce. Každý odborník, ať už je to lékař, terapeut či poradce, přichozího klienta „vměstňuje“ do zavedených schémat a třídí do již existujících kategorií, v jeho řeči a projevech pátrá po symptomech a příčinách jeho potíží.

Poradenskou intervenci negativně ovlivňují níže uvedené obtíže, se kterými se poradce může potýkat (Matoušek, 2008):

- zkreslený náhled na vlastní chování i chování druhých lidí;
- stereotypizace v myšlení a jeho vliv na vlastní nepřiměřené sebehodnocení;
- aplikace sebeobránných mechanismů na příjem informací ve prospěch svého sebepojetí;
- neadekvátní určování příčin a realistického zhodnocení toho, s čím se potýká klient ve svém životě;
- obtíže s odhadnutím budoucích rizik a zisků z ohledem na aktuální kroky;

- neujasněný či neadekvátní souhrn morálních principů;
- nízká sebekontrola v chování a jednání;
- neuváženost v rozhodování, popř. obtíže provést volbu.

Matoušek (2008) poukazuje na skutečnost, že pokud je poradce ochoten zpětně reflektovat svou praxi a poradenskou práci jako takovou, může nalézt ponaučení ve svých chybách a tedy svou práci zkvalitňovat a uvědomělé chyby eliminovat. Egane (in Matoušek, 2008) podává následující možnosti ponaučení se:

- uvědomění si skutečnosti, jak je poradenská práce složitá a mnohoznačná;
- objasní si, s jakými obtížemi se může setkat při vyhodnocování poradenské práce;
- definuje rizika, které mohou vzniknout v důsledku částečného poskytnutí pomoci;
- získá vyšší motivaci k osobnostnímu rozvoji a k osvojení si nových dovedností a vědomostí za účelem zvýšení své kvality při poskytování poradenských služeb;
- projeví snahu pracovat obezřetně a rozumně.

2.9 Specifika poradenského procesu se zaměřením na osoby se zdravotním postižením

Novosad (2009) v návaznosti na poradenství, které je poskytováno lidem se zdravotním postižením, popř. sociálním znevýhodněním, vyjmenovává několik specifických rysů zmíněné klientely, které je nutno respektovat, v lepším případě umožnit jí případné nežádoucí vlastnosti překonávat. Jedná se o:

- zvýšený výskyt citové a podmětové deprivace a vliv prožité frustrace či stresu;
- zkušenostní deficity a neosvojené kompetence pro rozhodování a řízení vlastního života;
- obtíže při procesu osamostatňování a získávání vlastní emancipace;
- potíže s adaptací, zpochybňovaná důvěra ve vlastní schopnosti a možnosti;
- nekonzistentní, popř. nepřiměřené sebepojetí, zkreslené sebehodnocení, ambivalence ve vztahu k sebe sama;
- emociální nevyrovnanost, nepřiměřené vnímání a prožívání;

- obtíže v sociální interakci, existence komunikačních bariér s důsledkem snížené sociability a zvýšené izolovanosti od společnosti;
- potíže v partnerských a mezilidských vztazích z důvodu nedostatečných zkušeností a nepřiměřených očekávání;
- sníženou motivaci či její absenci při naplňování stanovených cílů, která je zapříčiněna nejasněnou definicí vlastních představ o životě a o budoucích perspektivách.

Speciálněpedagogická klientela přináší do poradenské práce (Novosad, 2009):

- rozmanitost a proměnlivost obtíží a problémů v životě osob se zdravotním postižením, které nastávají ať už v důsledku postižení či nikoliv;
- široké spektrum klientely, které zahrnuje osoby se zdravotním postižením, osoby s nepříznivým zdravotním stavem, rodiny osob se zdravotním postižením, pečující jedince osob se zdravotním postižením, seniory, kde dochází k provázanosti obtíží zdravotního postižení a snížení soběstačnosti v důsledku pokročilého věku;
- omezené životní zkušenosti a obtíže se schopností adaptovat se na změny;
- existence předsudků a nepřiměřených očekávání od osob se zdravotním postižením, které nepřispívají k ulehčení jejich životní situace a mnohdy brání klientům v dosažení prospěchu;
- poradenský pracovník napomáhá svým klientům přijat jejich postižení i se všemi limity a obtížemi, které se k němu váží, jelikož jen tehdy mohou klienti objevit své možnosti a schopnosti, které budou moci vhodně uplatnit při řešení vlastní životní situace, v oblasti finančního zabezpečení, v oblasti sociální integrace a emancipace atd.

V pracovním kontaktu s osobou se zdravotním postižením musí poradce počítat s faktory, které existují nezávisle na jeho vůli, jsou to stigmata a předsudky vážící se k osobám se zdravotním postižením v daném společenském klimatu. Pokud by poradce tento aspekt práce přehlížel, nevědomky jej podporuje a přispívá tak ke vzniku druhotného postižení klienta s hlubokým dopadem na jeho psychiku. Součástí profesní náplně je napomáhat klientům porozumět sobě samému i svému postižení, které je neoddělitelnou součástí jejich životů. Poradce by měl napomáhat klientům uvědomovat si předsudky, stereotypní myšlení a očekávání, která může společnost přijímat za pravdivá, napomáhat k odvaze přejít z pasivity do aktivního postoje, hledat nové zdroje

pomoci ve svém sociálním prostředí, napomáhat tomu, aby klient dokázal srozumitelně sdělit vlastní potřeby, přání, pocity, očekávání, aby dokázal jasně formulovat žádost o pomoc, aby dokázal poskytovanou pomoc přijmout, napomáhat k upevňování důvěry u klientů v sebe sama, a to prostřednictvím rozvoje jejich dovedností a schopností, rozšiřování jejich vědomostí, podporou jejich nadání a talentu, napomáhat klientům v utváření adekvátního sebepojetí. (Novosad, 2009)

Poradenský proces, který je veden s osobou se zdravotním postižením podle Novosada (2009) obsahuje dva vzájemně se ovlivňující aspekty práce. První pojetí je pojetím osobním, tedy práce se zakládá na spolupráci klienta s poradcem, který jej motivuje a podporuje jeho kroky k cíli, ke změně své životní situace, k vyšší soběstačnosti, k sociální integraci, jednoduše v klientově přání. Druhé pojetí obsahuje systémový či institucionální rámec, tzn. že poradce může v procesu aplikovat a využít jen takové možnosti, které se mu nabízejí, a které má k dispozici systémem zdravotní, sociální a vzdělávací péče a podpory, které jsou vymezeny sociální politikou státu.

2.10 Distanční poradenství se zaměřením na internetové poradenství

Závěrečnou kapitolou bychom se rádi dotkli distančního poradenství se zaměřením na poradenství internetové, které přináší do oblasti poradenství nový aspekt, rozšiřuje služby o nové médium. Směr, kterým se ubírá internetové poradenství, nabízí svým uživatelům mnohé výhody, na druhou stranu je důležité seznámit se i s jistými limity a negativy, které je jeho součástí.

Horská (2010, s. 33) uvádí následující definici internetového poradenství: *„Internetové poradenství je poradenskou službou klientům, kteří se ocitli v situaci, pro jejíž řešení vyhledávají pomoc odborníků prostřednictvím internetu a zároveň nechtějí, nebo nemohou komunikovat s odborníkem pomocí telefonu, nebo osobně.“*

Jak se nechává slyšet Horská (2010) internet je považován za nový komunikační prostředek, který umožňuje mezilidskou komunikaci a sociální interakci. Mezi klady internetové interakce lze uvést (Horská, 2010):

- navázání kontaktu je oproštěno od obav z nevhodného načasování a z nejistoty zvoleného způsobu jednání, z těchto důvodů je pro mnohé jedince snadnější;
- umožňuje podílet se na sociální interakci lidem ohrožených sociálním vyloučením z různorodých příčin, např. jedincům s omezenějším sociálním

vybavením, s fyzickým, psychickým či senzorickým postižením, geograficky odloučeným;

- sociální interakce skrze internet se může stát podpůrným prostředkem při rozvoji sociálních dovedností u lidí s problémy v sociální oblasti a základnou pro utváření sociálních vazeb.

Přednostmi internetové komunikace podle Motschnig a Nykl (2011) je skutečnost, že odpověď může počkat, v rámci e-mailové pošty se nevyžaduje okamžitá reakce. Můžeme ji psát až v okamžiku, kdy nám to vyhovuje, nebo v momentě, kdy jsme již dozráli k takové odpovědi, se kterou jsme spokojeni, mnohdy nás nejlepší myšlenky napadnou až s odstupem času. Spontánní odpovědi bývají mnohdy silně ovlivněny emocionální komponentou, proto se vyplácí získat si odstup a k odpovědím se před odesláním vracet. Navíc snaha zformulovat naše vnitřní myšlenky s cílem předat jejich co nejvěrnější obraz druhému člověku, nám mnohdy umožňuje udělat si v nich jasno bez toho, aby nám komunikační partner do sdělení neustále zasahoval.

Interakce za využití internetu má i mnohé zápory, např. (Horská, 2010):

- kvantita internetových interakcí má přednost před jejich kvalitou, tzn. vztahy takto navazované či udržované jsou příznačné svou plochostí, povrchností, zúžeností a zploštěností sociálního kontaktu;
- chybí metakomunikační složka, komunikační partneři nemají k dispozici informace získané skrze nonverbální interakci;
- komunikace posiluje individualistické a egoistické tendence, jelikož se jedinec zaměřuje přednostně na sebe, své ego a potřeby, na sebeprožívání;
- internet oslabuje sociální interakce jedince v reálném světě, jelikož se pro něj komunikace skrze internetové médium stává jednodušší, méně náročnější, pohodlnější, v důsledku takového jednání může docházet k prohlubování sociální izolace s rizikem vzniku depresivních poruch.

Autoři Motschnig a Nykl (2011) k výše uvedenému doplňují:

- internetová interakce postrádá informace z bezprostředních reakcí, v běžné komunikaci jsou významné pro komunikátora, který získává aktuální zpětnou vazbu na svá sdělení, prvotními reakcemi recipient vyjadřuje celý komplex pocitů a významů, např. váhání či překvapení;
- pro některé jedince je vyjádření prostřednictvím psaného textu namáhavé a náročné na čas, mnohé pocity nelze psaným slovem ani popsat, uživatelé

internetu využívají pro zjednodušení smluvené znaky či tzv. emotikony, známé jako „smajlíky“;

- zprostředkovanou formou bez osobního kontaktu a bez komplexní znalosti situace může lehce dojít k nedorozumění, které se jen stěží vysvětluje na rozdíl od situace, kdy interakce probíhá tváří v tvář;
- zpráva, co jednou byla odeslána, nelze již nikdy vzít zpět;
- odesílatel mnohdy touží po okamžité odpovědi, stres a napětí z očekávání umocňuje skutečnost, že odesílatel neví, zda byla zpráva doručena a přijata adresátem;
- jen stěží lze odhadnout aktuální rozpoložení člověka, ke kterému směřuje naše sdělení, jen stěží ovlivníme stav, ve kterém se adresát nachází při čtení odeslané zprávy.

Psychologické významy v rámci internetové interakce se zahrnují pod pojem disinhibice (*Dishibition Effect*). Faktory účastné disinhibice uvádí Suler (in Horská, 2010):

- *Neviditelnost* – komunikující jedinec není vidět.
- *Anonymita* – účastníci si mohou podle vlastní potřeby zvolit míru odhalení své totožnosti.
- *Asynchronita komunikace* – umožňuje odložit odpověď, reakce se nevyžaduje v reálném čase.
- *Solipsistní introjekce* – celý komunikační proces může u uživatele vyvolat fantazijní představy, komunikace není zasazena do reálného světa.
- *Neutralizace statusu* – neexistuje centralizace ani strukturalismus, sociální postavení a statusy uživatelů ztrácí na významnosti.
- *Výrazná interaktivita* – stimulující rychlé a okamžité reakce.

Psychosociální pojetí užívání internetového poradenství je přímo závislé na výše uvedených aspektech internetové interakce. Uživatelé preferují internetové poradenství z následujících důvodů (Horská, 2010):

1. *Přístupnost*: internet je dnes dostupný pro širokou veřejnost, skrze všechny věkové kategorie, bez velkých finančních nákladů s možností využít i bezplatného připojení ve veřejných budovách a místech k tomu určených. Uživatelé internetu mají možnost používat internetové poradenství bez bariér

(časových, geografických, psychologických), které by jim jinak bránily navštívit poradce osobně.

2. *Dostupnost*: autorka upozorňuje na problematiku finanční dostupnosti internetového poradenství, jelikož ne vždy je bezplatné (linky důvěry, neziskové organizace), jindy je nutné uhradit předem danou finanční částku za využívání služeb. Potenciální klienti mohou zvolit cestu pro ně nejdostupnější, z toho důvodu autorka shledává, že finanční bariéra pro užívání internetového poradenství neexistuje.

3. *Anonymita*: fakt anonymity je jeden z nejdůležitějších faktorů využívání internetového poradenství, sám klient si zvolí míru odhalení vlastní totožnosti. Provozovatelé internetového poradenství zaručují dodržování principu anonymity a důvěrnosti informací. Nezanedbatelnou roli zde hrají i disinhibiční faktory, o nichž jsme se již zmínili, které podporují sdílnost a otevřenost uživatelů.

Vypsání důvodů preference internetového poradenství slouží k odvození jeho základních principů, na kterých si jako služba zakládá, uvedené principy jsou tvořeny se zaměřením na specifika e-mailového poradenství (Horská, 2010):

1. *Anonymita*: uživatel má možnost utajit vlastní totožnost, popř. si zvolit jinou, tedy změnit si pohlaví, věk, místo bydliště aj.

2. *Nezávaznost*: služba na klienta neklade žádné povinnosti – neudává vstupní základní informace o své osobě. Na druhé straně poradce nepřebírá za klienta zodpovědnost, nemá možnost klienta zastupovat, ani mu být prostředníkem při vyjednávání se třetí stranou.

3. *Bezpečí*: skrze internetové poradenství nemusí klient prožívat pocity ohrožení a nejistoty jako při osobním kontaktu s poradcem, mnohdy je tato forma kontaktu první zkušeností, kdy se uživatel obrací na odbornou pomoc.

4. *Dostupnost*: jak ve smyslu geografické dostupnosti tak finanční; linky důvěry službu internetového poradenství, jak uvádí Horská, poskytují zdarma, taktéž mnohé další. Internet se stal součástí běžného života, jeho služby jsou dostupné bez závislosti na regionálních poskytovatelích, taktéž je lze využívat i ze zahraničí.

5. *Trvalost*: psaná forma komunikace zůstává uchována, klient i poradce se mohou ke konverzaci opakovaně vracet. S odkazem na uchovaný text lze podat stížnost na poskytovanou službu, text může být otištěn i publikován, a to bez

vědomí samotného poradce. Princip trvalosti klade na obsahovou i formální stránku odpovědí poradců vysoké nároky a měly by obstát i za předpokladu možné kritiky.

Internetové poradenství může být realizováno pěti základními formami, podrobně je uvádí Lásková (2010):

1. *E-mail*: nejběžnější a pro internetové poradenství nejtypičtější způsob poskytování služeb, z těchto důvodů má tato forma kvalitně propracovaný metodický i odborný výcvik na základě dlouhodobých zkušeností jejich poskytovatelů. Komunikace skrze e-mailové pošty probíhá offline (bez spojení).
2. *Web-based message systém*: k přenosu zpráv jsou využívány internetové stránky k tomu určené, jejímž provozovatelem bývá sama internetová poradna. Pro zadání dotazu musí uživatel zadat login a heslo, pod stejným loginem i heslem si vyhledá také odpověď. I přestože je Suler (in Lásková, 2010) přesvědčen, že tato forma je pro uživatele bezpečnější než dotazování se pomocí e-mailů, její rozšíření a využívání v České republice i v zahraničí je spíše okrajové.
3. *Chat*: představuje rozhovor skrze elektronickou podobu, komunikace probíhá v reálném čase, dotazy jsou zodpovězeny ihned, tedy formou online. Chat umožňuje komunikaci s více lidmi v jednom okamžiku, ovšem v rámci internetového poradenství se této možnosti nevyužívá, vyžadovaná forma chatování je v poměru jeden poradce na jednoho klienta pro maximální udržení pozornosti účastníků interakce. Internetové poradny nabízejí poradenství prostřednictvím chatu ve stanoveném čase, tedy ve vymezených hodinách, kdy je poradce plně k dispozici.
4. *VOIP (Voice over internet protocol)*: forma využívající přenosu hlasu skrze internetové médium, nebo-li telefonování přes internet. Linky důvěry v této formě vidí určitý návrat ke klasickému způsobu práce a jejich původnímu poslání. Používání VOIPu je bezplatné, pro klienty je tento fakt jistě vítaný, internetové poradny ovšem zaznamenávají růst počtu kontaktů, které službu zneužívají. Kvalita přenosu je závislá na síti, kterou nelze ovlivnit, zvuk tak může být chvílemi nekvalitní a uživatelé s tímto omezením musí počítat.
5. *Videokonference*: forma, jenž umožňuje poradenství za využití přenosu hlasu i obrazu. V České republice se pozvolna rozvíjí, podle poradců ze zahraničí se věří ve smysluplnost jeho užívání a očekává se jeho nárůst. Užívání

videokonference je podmíněno kvalitním technickým vybavením a odpovídající rychlosti internetu (vyšší než při užívání VOIPu). Do internetového poradenství přináší novou dimenzi, jelikož poradce vidí klienta a může čerpat informace z jeho neverbálních projevů, naopak pro klienta poradce ztrácí anonymitu, ví, s kým mluví. Zda jsou tyto skutečnosti považovány za pozitiva či negativa musí zhodnotit sám uživatel. Záleží na něm, jakou míru anonymity si přeje zachovat. Lásková (2010) doplňuje, že forma videokonference není pro linky důvěry, jako poskytovatele internetového poradenství, možná, odebírá klientovi anonymitu, na které si služba zakládá. Ovšem její využití lze vidět tam, kde existují bariéry v osobním setkání poradce a klienta, ať už z jakéhokoliv důvodu a anonymita není primárním požadavkem uživatele.

Od internetového poradenství se mnohdy očekávají služby, které nejsou v jeho kompetenci, klienti by neměli požadovat následující typy zakázek, ve kterých jim internetová poradna nemůže vyhovět, jelikož jsou za hranicemi její působnosti (Lásková, 2010):

1. *Suplovat klasickou psychoterapii*: klienti mohou oslovovat poradnu s žádostí o vyřešení dlouholetých problémů (např. sebepoškozování aj.), které vyžadují psychoterapeutickou intervenci. Povinností poradny je klientovi jasně sdělit limity služby, na kterou se obrací a odkázat jej na odborníky, kteří by mu mohli být nápomocní. Cestou internetu nelze provádět léčbu, poradna však může klienta povzbudit a ocenit, tím mu otevřít cestu k léčbě s kompetentním odborníkem.
2. *Diagnostikovat klienta či jeho problém*: Pracovník internetové poradny pracuje obvykle s hypotézami a domněnkami, které si utváří na základě textu, krátké zprávy či emailu. Omezený přístup informací mu nedovoluje stanovovat diagnózu a postupy k nápravě problému klienta.
3. *Interpretovat*: popř. objasňovat klientovi jeho situaci, předkládat zdroje potíží, definovat příčiny problému, i přestože ve zprávě se mu samo nabízí řešení. Poradce nedisponuje znalostí kontextu, nemá možnost doptat se, jeho znalosti jsou příliš omezené a jednostranné.
4. *Poskytovat „zaručené a univerzální rady“*: pokud poradce chce předložit radu, musí být velice opatrný a formulovat ji jako návrh, ne příkaz.
5. *Nahrazovat přirozené prostředí klienta*: podporovat a upevňovat vtaž s klientem skrze internetovou interakci je nežádoucí a pracovník služby musí mít

tuto skutečnost na paměti, jelikož klienta tak vzdaluje realitě a nepodporuje jeho vztahy v přirozeném prostředí. Poradce by měl být pouze průvodcem, který směřuje klienta k osobním kontaktům.

Internetové poradenství má svou důležitost, i přestože osobní kontakt nahradit nemůže, na významnosti roste první kontakt, který může být stimulem i podporou terapeutickému, popř. poradenskému vztahu tváří v tvář. V dominantní roli se vyskytuje, je-li klientovi znemožněno osobně poradce navštívit, a je-li pro něj jedinou dostupnou cestou žádost o pomoc internet. Popřípadě rada, o kterou klient žádá, je možné poskytnout věcně a není potřeba důkladné znalosti klientova kontextu. (Horská, 2010). Kompetence internetového poradenství shrnuje Lásková (2010):

1. *Poskytovat emoční podporu klientovi:* poradce může svou odpovědí klienta v jeho situaci podpořit, poskytnou pochopení, ocenit jeho snahu, práci, nápad, povzbudit jej, dodat odvahy.
2. *Legitimizovat pocity a prožívání klienta:* velice posilujícím aspektem pro klienta se mohou stát poradcova sdělení o tom, že je v pořádku cítit se v situaci tak, jak popisuje, že mít ambivalentní pocity je normální a zcela legitimní.
3. *Být vhodným prvním kontaktem:* napomoci v klientovi vybudovat důvěru v odborné služby jako takové.
4. *Poskytovat ověřené informace:* služba internetového poradenství může být pro klienta užitečná za předpokladu, že bude založena na kvalitní databázi informací a aktuálních kontaktů.
5. *Zabezpečit anonymní, důvěrný a bezpečný kontakt:* představuje respekt služby k etickým zásadám a principům včetně dodržování pravidel technického zabezpečení.
6. *Nabízet různé varianty řešení problémů a potíží, a tak rozšířovat pohled na danou věc:* nabídnout klientovi paletu možných pohledů na svůj problém, podporovat jeho zplnomocnění, tedy vyvarovat se poskytováním univerzálních rad.

Kritériem kvality služby internetového poradenství udává Lásková (2010) skutečnost, zda je organizace přihlášena k určitému etickému kodexu a zda veřejně publikuje jeho znění. Autorka (tamtéž) připomíná, že první etický kodex internetového poradenství, nebo-li iKodex, vznikl ve spolupráci České asociace pracovníků linek důvěry v Liberci v roce 2005. Jeho obsah je přizpůsoben specifikám služby, tedy

neopomíjí ani kvalitu nabídky služby, která musí obsahovat jednoznačný časový závazek, dokdy může klient odpověď očekávat aj.

Osobní kontakt dvou jedinečných osobností nemůže být nikdy plně nahrazen, kompenzován sociální interakcí skrze internetové médium. Pokud se klient rozhodne uskutečnit trvalé změny a vyřešit svůj problém, i za předpokladu mnohých ztrát a životních výzev, není internetové poradenství vhodným nástrojem k dosažení klientovi zakázky. Ovšem jak bylo výše napsáno a zdůvodněno – internetové poradenství je užitečnou pomocí mající své místo v aktuální nabídce služeb. Optimálně by se mělo k této službě přistupovat bez přeceňování nebo podceňování jejího vlivu, jak ze strany klientů, tak poskytovatelů. Cílem služby je podporovat klienta v rozvíjení jeho přirozených vazeb v reálném světě, popř. podporovat klienta v navázání kontaktu s odborníkem tváří v tvář. Jestliže služba nerespektuje tento základní cíl a pracuje za jiných principů a za jiným účelem, jedná se přinejmenším o nekvalitního poskytovatele internetového poradenství. (Horská, 2010)

Na závěr bychom rádi prezentovali myšlenku, která nesouvisí přímo s internetovým poradenstvím, ale která by mohla být užitečná pro poradce poskytující tuto službu a obecně pro všechny účastníky sociálních interakcí skrze internet, jelikož vyjadřuje základní princip vztahu člověka s člověkem, i přestože prostřednictvím internetového média: *„Osobně považuji e-maily za výstižné obzvláště tehdy, když odesílatelé formulují svá sdělení transparentně a dokážou sdělit vše důležité několika výmluvnými slovy. Do jejich formulace se mohou promítat i osobní věci, což nás oslovuje, máme pak pocit, že ten, kdo sedí na druhé straně před monitorem, je také jen člověk, a že ho chceme co nejlépe vnímat.“* (Motschnig, Nykl, 2011, s. 149)

Praktická část

3 VÝZKUMNÁ ČÁST

3.1 Definování výzkumného cíle

V teoretické části diplomové práce jsme se věnovali dvěma samostatným kapitolám – etice a poradenství. V praktické části již dochází k propojení obou částí v jeden celek, jelikož je věnovaná poradcům a jejich pohledu na etiku v praxi. Cílem výzkumné práce bude zmapovat celkem u sedmi poradců postoj k etickým aspektům v poradenské práci. Zaměřujeme se na otázku vzdělávání v oblasti profesní etiky, na význam teoretického ukotvení v etických otázkách pro praxi, na preferenci principů a zásad při rozhodování v etických otázkách, na existenci kontrolních mechanismů nad etickým jednáním poradců, na užívání etického kodexu v praxi a na schopnosti definovat rozdíl mezi přijetím daru a úplatku.

Otázky jsou stanoveny s ohledem na následující předpoklady:

- Domníváme se, že etický aspekt v poradenské práci je všudypřítomný, z toho důvodu předpokládáme, že poradci působící v praxi jsou schopni zodpovědět otázky výzkumu, jelikož morální rozhodování a dodržování etických principů je součástí běžné praxe.
- Předpokládáme, že každý poradce pro úspěšné vedení poradenského procesu je zodpovědný za vlastní souhrn etických principů a zásad. Principy a zásady, které jsou mu vodítkem pro morální rozhodování, jsou závislé na osobnosti poradce, proto míníme, že jsou zcela individuální a hodnotově nesrovnatelné. I přestože staví na stejných základech, tedy na respektu k principům demokracie, spravedlnosti, humanity, úcty ke každému člověku. Proto jsme zvolili kvalitativní výzkumnou metodu, abychom měli možnost zachytit rozdílnost a mohli dát prostor pro jedinečnost etického uchopení každého poradce.
- Věříme, že poradci jsou v praxi obohaceni o mnohé jedinečné zkušenosti poradenské práce, z toho důvodu předpokládáme, že náš výzkum a celou práci mohou obohatit o tuto jedinečnost, o další aspekty poradenství v oblasti etiky. Doufáme, že předloží vlastní neopakovatelnou zkušenost v otázkách

etického rozhodování, popř. poukáží na možná etická dilemata, se kterými se v poradenské praxi setkávají.

Cílem výzkumu je obohatit teoretickou část o praktický aspekt tak, aby se stal nástavbou a inspirací pro další etická zkoumání a aby nabádal k diskusi nad etickými otázkami, které jsou součástí poradenského procesu.

Pro naplnění stanoveného výzkumného cíle jsme definovali následující výzkumné otázky:

1. Jakou roli přisuzují poradci vzdělávání v oblasti profesní etiky a jaká je jejich osobní zkušenost?
2. Jakou míru důležitosti přikládají poradci teoretickému ukotvení v etických otázkách před nástupem do poradenské praxe?
3. Jaký zdroj či soubor principů a zásad je pro poradce stěžejním v rámci poradenské praxe při rozhodování o morálním chování a etických principech?
4. Jak hodnotí poradci fungování kontrolních mechanismů nad etickým jednáním v praxi?
5. Co soudí poradci o etických kodexech a jakou míru vlivu a důležitosti mu přisuzují pro poradenskou praxi?
6. Jak poradci definují rozdíl mezi osobním darem a úplatkem v poradenské praxi?

3.2 Příprava a průběh výzkumu

Po definování výzkumných otázek s ohledem na výzkumný cíl jsme přistoupili k realizaci výzkumu. Prvním krokem byla volba respondentů, kteří by byli vhodní pro plánovaný výzkum. Potenciální respondenti výzkumu byli osloveni metodou záměrného výběru dle Miovského (2006). Podmínku účasti na výzkumu splnili všichni oslovení potenciální účastníci výzkumné studie (Miovský, 2006), tedy být v pracovním poměru k poradenskému zařízení. Pojem poradenské zařízení zahrnuje školská poradenská zařízení dle Vyhlášky č. 72/2005 Sb., ve znění vyhlášky 116/2011 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních a zařízení poskytující svým klientům službu odborného sociálního poradenství, která je upravena Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Reprezentativní pozici poradce jsme nestanovili jako kritérium výběru výzkumného vzorku, poradce mohl zastupovat pozici sociálního pracovníka,

speciálního pedagoga či psychologa. Pro účast na výzkumu bylo osloveno celkem deset poraden, které byly vybrány pro výzkumnou studii tak, aby představovaly co nejširší oblast poradenského působení. Poradenská zařízení jsme kontaktovali na základě dřívějších zkušeností výzkumníka, nebo jsme se spolehli na prezentaci poradenského zařízení v rámci internetových zdrojů. Řídili jsme se pravidlem, aby jedno poradenské zařízení zastupoval vždy jen jeden poradce. Toto kritérium jsme stanovili proto, abychom zabránili překrývání informací ve výzkumné studii v důsledku účasti více reprezentantů jednoho pracoviště.

Proces od oslovování potenciálních účastníků až po realizaci interview měl vždy obdobný průběh, který byl svým posláním srovnatelný s definicí hlavních úkolů úvodní části interview, o které se zmiňuje Miovský (2006), splňovalo jak technické, etické tak komunikační předpoklady při kontaktu s respondenty. První kontakt byl vždy telefonický, obsahoval informace o osobě provádějící výzkum, důvod kontaktování potenciálního účastníka, druh výzkumné studie a její cíl, časovou náročnost interview, způsob záznamu dat, informace o anonymitě účastníků studie. V případě kladné odpovědi na žádost o spolupráci byl zároveň smluven termín a místo setkání. Na závěr telefonického kontaktu bylo nabídnuto každému z oslovených, který přislíbil účast, zaslání kostry rozhovoru prostřednictvím e-mailu, ta byla vytvořena s ohledem na výzkumné otázky. Tato nabídka byla jen v jednom případě odmítnuta. Interview s účastníky studie bylo vždy uskutečněno na pracovišti konkrétního poradce.

Výzkumné studie se celkem zúčastnilo sedm poraden, které reprezentoval vždy jeden poradce jako zástupce, z deseti oslovených potenciálních účastníků. Všem zúčastněným byla zaručena anonymita jak osoby tak poradenského zařízení, ve kterém působí. Interview bylo nahráváno na diktafon jehož součástí byl souhlas se samotným audio záznamem i s použitím interview do výzkumné studie. Před ukončením interview bylo poradcům nabídnut prostor pro sdělení vlastních postřehů a podnětů tematicky zaměřených na etiku v poradenské praxi. Účastníci byli informováni o možnosti korekce poskytnutého interview, a to prostřednictvím emailové pošty, na které jim byl zaslán celý, neupravovaný přepis výzkumného rozhovoru. Všichni účastníci využili této možnosti, přepisy interview tak byly podrobeny korekci účastníků a byly schváleny pro použití za účelem vypracování výzkumné studie, ke kterému byly pořízeny. Přepis, neboli transkripce dle Miovského (2006), rozhovoru do textové podoby byl realizován s důrazem na přesnost, tak aby se vyloučily případné chyby či změny významu zaznamenaného. Získaná interview od poradců byla prostřednictvím kvalitativních

metod zpracována tak, abychom zodpověděli na začátku stanovené otázky výzkumu a dosáhli jsme výzkumného cíle práce.

3.3 Výzkumné metody

Volba výzkumné metody pro zpracování výzkumné studie byla uskutečněna zároveň s plánováním výzkumného plánu. Rozhodnutí o volbě bylo provedeno na základě zvážení pozitiv a negativ jednotlivých výzkumných metod. Vzhledem k předpokládané rozmanitosti a jedinečnosti odpovědí respondentů jsme shledali, že kvalitativní forma výzkumu bude vhodnější než zpracování kvantitativní. Z toho důvodu jsme se zaměřili na obsahovou stránku a její neopakovatelnost s odkazem na každou osobnost poradce. Kvalitativní výzkum je přístupem, jak potvrzuje Miovský (2006), který využívá principu jedinečnosti, neopakovatelnosti, kontextuálnosti, procesuálnosti a dynamiky. Jehož metody slouží pro popis, analýzu a interpretaci fenoménů v rámci vnitřní i vnější reality, jejichž vlastnosti lze považovat za nekvantifikované či nekvantifikovatelné (Miovský, 2006). Kvalitativní přístup využívá specifického vztahu výzkumníka a účastníka výzkumu pro zkoumání vybraných jevů v autentickém prostředí v jejich neopakovatelnosti a komplexnosti (Švaříček, Šedřová, 2007). Hendl (2005) mezi výhody zvolené metody jmenuje získání podrobného popisu a vzhledu do fenoménu, který je předmětem výzkumu; možnost zkoumání za přirozených podmínek; možnost zaměřit se na proces; přizpůsobení se aktuální situaci a místním podmínkám. Mezi nevýhodami autor (tamtéž) nalézá časovou náročnost při sběru a analýze dat; problematické ověřování hypotéz a teorií; obtíže při snaze o predikci; těžkosti při pokusech o zobecnění získaných informací; vyšší riziko vlivu samotného výzkumníka na výsledek výzkumu s možností promítání vlivu jeho osobních preferencí.

Při volbě vhodných potenciálních účastníků výzkumné studie jsme se řídili metodou záměrného výběru, kterou se podrobněji zabývá Miovský (2006), záměrný, synonymním označením také účelový, výběr je výběrem cíleným, tedy účastníci výzkumu jsou voleni dle určeného kritéria, popř. jsou nositelem žádané vlastnosti nebo se nachází v žádaném stavu. Účastníci jsou oslořováni pouze na základě splnění výzkumného kritéria. V našem případě jsme kritérium výběru výzkumného vzorku podmínili zaměstnáním v poradenském zařízení. Miovský (2006) doplňuje, že pokud výzkumník zvolí pouze jedno kritérium pro výběr výzkumného vzorku, jedná se o prostý záměrný výběr, který je vhodný při nižším počtu účastníků výzkumné studie.

Získávání výzkumných dat jsme prováděli prostřednictvím metody moderovaného rozhovoru tzv. interview. Jak dodává Miovský (2006) jedná se o metodu nejobtížnější a zároveň o nejvýhodnější, vyžaduje schopnost aplikovat vhodné sociální dovednosti a zároveň být vnímavý, tedy uplatňovat schopnost pozorování. Interview označuje cílený, moderovaný rozhovor, který je prováděn za účelem výzkumné studie (Miovský, 2006). Z toho důvodu nepoužíváme pojem rozhovor, jak upozorňuje Miovský (2006), abychom jej odlišili od rozhovoru ve smyslu běžné lidské komunikace bez výzkumného záměru.

Interview můžeme dělit dle míry jeho strukturace, nejvýhodnější a zároveň nejrozšířenější forma interview je polostrukturovaná, využívá výhod a předností nestrukturovaného i zcela strukturovaného vedení interview. Před jeho užitím se předpokládá jistá technická příprava, vyžaduje se tvorba jasného schématu, které lze aplikovat i ve změněném pořadí s ohledem na aktuální kontext a s maximálním zhodnocením jeho užití. Soubor definovaných témat, otázek, se označuje za tzv. jádro interview, které se může lišit pořadím a formou tázání se zachovaným obsahem sdělení. Kolem jádra se vyskytuje množství doplňujících otázek, které mohou rozšiřovat původní zadání za odlišným účelem, např. snížení tenze respondenta, zvýšení motivace dotazovaného, žádost o dovysvětlení sdělení či konkretizaci sdělení apod. Doplňující otázky jsou obvykle hodnoceny pro výzkum jako užitečné, jelikož bývají nositeli kontextuálních informací. (Miovský, 2006; viz také Hendl, 2005)

Abychom zabránili zkreslení informací, užili jsme za účelem fixace dat audio záznam, formou diktafonu. Výhodu vidíme v přesnosti záznamu s možností opakovaného přehrávání a současně nabízí nerušenost plynulosti interview při provádění záznamu. Miovský (2006) jeho výhodu spatřuje v možnosti záznamu kvality mluveného slova, tedy sílu hlasu, délku pomlky, doprovodné zvuky i řečové vady. Autor (tamtéž, s. 198) dodává: „*Záznam je zcela nestranný a je na něm vše tak, jak se odehrálo. Je autentický. Je tedy např. při kontrole validity externím auditem možné konfrontovat tazatele s tím, proč si stále dokola u účastníka všiml jen určitých projevů a jiné upozadil, přestože jsou důležité. Záznam tak má i důležitou kontrolní funkci.*“

Zvukový záznam pro výzkumné potřeby je nutné převést do textové podoby. Proces, který označuje přepis záznamu, nazývá Miovský (2006) transkripci. Dále upozorňuje na adekvátnost rozsahu a cíle studie vzhledem k časové, technické a personální náročnosti přepisu audio záznamu.

Finální fází zpracování dat je systematizace, která představuje úpravy dat do takové podoby, ve kterých je možné je použít pro analýzu. Systematizaci lze během zpracování provádět opakovaně, skládá se ze dvou samostatných částí. Část první obsahuje dělení a třídění podle zdrojů informací, použitých metod pro jejich získání, popř. další kritéria. Jedná se o třídění dle jasně stanoveného rámce. Druhá část již zahrnuje dílčí úpravy získaných dat, které umožňují jejich pozdější využití. (Miovský, 2006)

Pro zpracování a třídění kvalitativních dat využíváme proces kódování, kterým data v prvotní podobě, ve své podstatě velice různorodá a neslučitelná, upravujeme tak, abychom získali jednotky či segmenty s jednotícími významy a s možností jejich pojmenování (srovnej Švaříček, Šedřová, 2007). Pojem kód označuje vybraný úsek dat za účelem jeho klasifikace či kategorizace. Mezi kódy a výzkumnými otázkami či tématy výzkumné studie existuje určitá provázanost (Hendl, 2005). Miles a Huberman (in Miovský, 2006) upozorňují, že součástí zpracování dat je proces editorování. Editorování představuje obohacování záznamového archu o doplňující poznámky a parciální úpravy za účelem vyšší ucelenosti a smysluplnosti textu; je úzce vázán s procesem kódování.

3.4 Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek byl sestaven tak, aby reprezentoval co nejširší pole poradenské práce. Celkem bylo do výzkumné studie osloveno deset poradenských zařízení, souhlas s výzkumem projevilo celkem sedm zařízení, přesněji řečeno sedm poradců, kteří byli kontaktováni. Účastníkům studie byla zaručena anonymita osoby tak zařízení, ve kterém jsou zaměstnáni. Všichni z nich byli v pracovním vztahu s osloveným poradenským zařízením, čímž splnili kritérium účasti ve výzkumu. Poradci zastupovali tři základní pozice – speciální pedagog, sociální pracovník, psycholog. Pracovní zařazení jsme nedefinovali jako významné kritérium, jelikož všechny zastoupené pozice zahrnovali poradenskou náplň práce, tudíž předpokládáme jejich provázanost a příbuznost, alespoň v otázkách poradenské etiky.

3.5 Analýza a interpretace výzkumu

3.5.1 Osobní zkušenosti poradců se vzděláváním v otázkách etiky a jeho důležitost pro praxi

Každý z oslovených poradců nám potvrdil, že se s etikou při svém vzdělávání setkal. Zdroje se liší. Poradce 2, 3, 4, 5 a 6 vzpomínají, že problematika profesní etiky byla zmiňována na vysoké škole, ovšem velice okrajově, Poradce 6 blíže vysvětluje „...*nebyl to samostatný předmět, bylo to součástí některých přednášek*“. Poradce 4 se s ní setkal při absolvování celoživotního vzdělávání.

Mnohem důkladněji probíhá vzdělávání v etických otázkách až v praxi, tedy v konkrétních organizacích, součástí je znalost etických kodexů, metodik, standardů kvality sociální služby. Poradce 3 se setkal s etikou na různých školeních a kurzech, „...*ale velmi okrajově, nesetkala jsem se s tím nikdy do hloubky*“. A zároveň upozorňuje na neprovázanost informací: „...*někdy mi přijde, že to, co nám říkají v rámci těch školení o těch jiných věcech, tak nejde tak v ruku v ruce úplně s tím, co by jsme podle etického kodexu třeba měli. Někdy mi přijde, že to jde proti sobě spíš, než pospolu,...*“. Poradce 7 si nevybavuje, že by problematika etiky byla řešena jak na vysoké škole, tak v rámci vzdělávacích kurzů, ovšem setkal se s ní na psychoterapeutickém výcviku.

Zda je vzdělávání v otázka etiky potřeba, poradci odpovídali obecně kladným stanoviskem. Poradce 4 se domnívá, že význam etiky nabývá v poradenské práci na důležitosti: „...*člověk by měl vždycky mít jistotu, že postupuje správně, a tím, že postupuje správně, tak tím chrání vlastně sám sebe,...*“. Poradce 6 se nechává slyšet, že příprava je jistě nutná, jelikož ze své zkušenosti může říct, že v práci „*naráží*“ na etická dilemata prakticky celý den, ať už ve vztahu ke klientům či k pracovníkům. Poradce 7 vzdělávání hodnotí jako potřebné, Poradce 5 za důležité, Poradce 2 by vzdělávání v otázkách etiky zahrnul do vysokoškolských osnov. Poradce 1 se k otázce vyjadřuje následovně: „...*mě připadne, že tady tyhle věci hodně vyplývají z takového toho běžného života, z etických věcí, které člověk zažívá opravdu každodenně.*“ Profesní etika představuje pro tohoto poradce pouze bližší specifikaci osob, pro které je závazná a způsob jejího uplatňování.

Dále byli poradci tázáni, zda se domnívají, že se potřeba vzdělávání v etických otázkách zvyšuje se zkušenostmi, se kterými se setkávají v poradenské praxi. Až na Poradce 3, který s výše uvedeným nesouhlasí s vysvětlením „*Spíš ty otázky mi naplňuje*

to, co tady zažívám.“, ostatní poradci potvrzují, že ano. Poradce 7 je přesvědčen, že s přibýváním zkušeností se zvyšuje i uvědomění „...*jak je jednoduchý uklouznout v oblasti etiky.*“ Poradce 4 se domnívá, že k tomu přispívá fakt, že situace klientů jsou čím dál složitější, poradce je součástí mezirezortní spolupráce. Tuto skutečnost potvrzuje Poradce 1, který má zkušenost s případy, které vyžadují konzultaci a opatrnost, zda jsou postupy v souladu s etikou. Poradce 2 k tomu říká, že je to tak dobře, jelikož přece každý případ je individuální, teprve v praxi se vynořují různá etická témata a získávají zkušenosti. Velice zajímavou myšlenku předkládá Poradce 6, ten je přesvědčen, že problematikou etiky se zabývají pracovníci v rozmezí své praxe čtyři, pět až deset, patnáct let. Jelikož čerství absolventi v praxi musí vnímat a přijímat tolik nových věcí, že na řešení etických dilemat již nemají prostor. Na druhou stranu Poradce 6 upozorňuje, že po dvacetileté praxi již v důsledku vyhoření nepřikládá pracovník etickým dilematům důležitost. Pracovníci ve výše uvedeném rozmezí jsou potenciálně nejlépe vybaveni pro řešení etických dilemat, neboť si již dokázali osvojit základní principy své práce a mají prostor, mnohdy také potřebu, řešit i něco více.

3.5.2 Význam teoretického ukotvení v etice před nástupem do poradenské praxe

Šest poradců ze sedmi vyjadřují jednoznačně kladnou odpověď na otázku, zda je podstatné mít teoretické základy etického jednání před nástupem do poradenské praxe. Poradce 7 si není jistý, zda teorie pomůže, mnohem důležitější je pro něj skutečnost, zda si poradce propojí etické jednání s konkrétními případy, v konkrétní situaci s klientem a dokáže být citlivý a vnímavý k etickým otázkám.

Dále nás zajímalo, zda teoretické ukotvení v morálním jednání ulehčí praktické rozhodování v konkrétních podmínkách. Poradce 5 a 3 souhlasili, taktéž Poradce 2 s dodatkem, že je užitečné mít určitý základ i proto, že si student vůbec uvědomí skutečnost, že mohou nastat situace, které budou vyžadovat řešení i v rovině etické. Poradce 6 doporučuje studentům uchovat si etické teorie či vlastní poznámky o etice pro pozdější použití, mohou mu posloužit jako vodítka či návod při řešení etických dilemat v budoucnosti, i přestože si uvědomuje, že „...*někdy napsaná dilemata neobsáhnou praktické stránky.*“ Souhlasně odpovídá i Poradce 4 a zároveň připomíná, že „...*člověku pořád chybí taková ta praktická zkušenost, do které postupně vstupuje a vlastně ji získává.*“ Bohatší zkušenosti, podle Poradce 4, jsou pro poradce určitě přínosem, vyvarovává se přímocárých rozhodnutí, více přemýšlí, snaží se být

objektivní, zmapovává všechny aspekty své volby. Poradce 1 nedokázal na otázku jednoznačně odpovědět.

3.5.3 Osobní preference principů a zásad, které jsou určující pro rozhodování o morálním jednání a etických principech

Pro poradce 1, 5 a 7 jsou směrodatné osobní normy a vlastní morální zásady. Poradce 1 říká: „...to je asi taková mě nejbližší a zvnitřněná věc, takže to určitě používám nejvíc.“ Poradce 5 se kromě osobních norem řídí taktéž profesními nepsanými normami. Poradce 3 jako samozřejmě přijímá předpisy organizace, ve které je zaměstnán a etický kodex, které jsou podle něj kompatibilní, ovšem rozhoduje se i podle svého, intuitivního citění. Pro Poradce 4 jsou stěžení předpisy instituce a etický kodex organizace se slovy „...protože ty člověk nemůže nějakým způsobem obejít.“ Ihned k tomu dodává, že přepisy nejsou vše, že je nutné přistupovat k řešení také s lidským nadhledem. Upozorňuje, že při rozhodování má možnost se obrátit pro radu svých kolegů, kteří jej mohou upozornit na nevhodné až neetické chování. Ve své odpovědi se shodují Poradce 2 a 6, kteří se jednoduše řídí vším, jak etickým kodexem, tak operačními manuály či vnitřními metodikami, které jsou ovšem limitované ve své působnosti, a proto je nutné je doplnit o vnitřní morální normy a vlastní hodnoty poradce, Poradce 6 používá pojmenování „osobní pocit“. Minimum pro dodržování etických principů podle poradce 2 je etický kodex a normy organizace. Poradce 6 obdobně jako Poradce 4 vyslechne rady kolegů, upozorňuje ovšem na zvážení hranic, do jaké míry se jimi bude řídit.

3.5.4 Hodnocení kontrolních mechanismů etického jednání poradců

Na otázku zda jsou kontrolní mechanismy etického chování poradců dostatečné, jsme dostali záporné odpovědi. Poradce 3, 4, 5 se domnívají, že dostatečné nejsou. Poradci 2 a 7 nedokázali odpovědět, zda jsou či nikoliv. Poradce 1 se domnívá, že nejsou žádné.

Následně jsme poradcům napověděli, jaká opatření mohou plnit kontrolní funkci, např. supervize, stížnosti od klientů, názory spolupracovníků a zeptali se jich, zda v jejich organizaci fungují kontrolní mechanismy. Poradce 1 souhlasí s existencí kontrolních mechanismů a ve své organizaci má k dispozici pravidelné supervize, intervize v případech, které vyžadují akutní řešení a neformální řešení případů s kolegy. Pro poradce 7 fungují stížnosti od klientů, které samozřejmě mohou zahrnovat i etickou

rovinu, dále supervize, intervize. Obdobnou odpověď získáváme od Poradce 2, který dále upozorňuje na specifické podmínky své organizace, která je tvořena malým kolektivem, který umožňuje informace o klientech sdílet na poradách a vylučuje tak samostatnou práci s nimi. Poradce 3 na totožnou otázku odpověděl, že kontrolní mechanismy v jejich organizaci fungují a dobře. Podle poradce 6 je kontrola v jejich organizaci zabezpečena mechanismy, které jsme udávali za příklad – supervize, stížnosti od klientů, kolegové – umocněna jejich přítomností v jedné kanceláři. Poradce 5 má osobní zkušenost se stížnostmi od klientů, kontrolní funkci plní taktéž kolegové, se kterými může své jednání vzájemně korigovat. Supervize se v jeho organizaci nerealizují.

Následovala otázka, jak by poradci sami zabezpečili dodržování morálních chování v poradenské praxi. Poradce 1 navrhuje přítomnost více pracovníků při poskytování poradenských služeb, popř. již výběrem samotných poradců, kteří by kromě psychologických testů museli také prokázat svou morální kvalitu. Poradce 4 vidí možnosti v zavedení evaluačních dotazníků pro získávání zpětné vazby od klientů s odůvodněním, že „...*pokud se speciální pedagog (...) snaží dělat svoji práci jak nejlíp umí, tak by ho měla zajímat tato zpětná vazba, to jakým způsobem je ten klient s jeho prací spokojený, jakým způsobem mu vyhovuje spolupráce...*“. V budoucnosti předpokládá změnu organizace zařízení a jeho služeb, které by zabezpečilo větší podíl kontrolních mechanismů s možností překontrolovat rozhodnutí odborníků a přešetřit jejich závěry. Poradce 5 by uvítal, kdyby se v jeho organizaci mohl otázkou morálního chování občas zabývat, připomenout si ji, popř. ji shrnout, zamyslet se nad ní a mluvit o ní. „*Protože člověk, když žije v nějakém prostředí, tak už je raněn takovou tou provozní slepotou a některé věci, které nám už připadají normální, normální nejsou.*“

V souvislosti s kontrolními mechanismy nás zajímala skutečnost, zda se poradce v etických otázkách někomu zpovídá. Poradce 1 vzpomíná svého nadřízeného, se kterým řeší případné stížnosti uživatelů služby, kterou jim poskytuje, současně se nechává slyšet, že každý člověk si to musí zodpovědět sám v sobě. Poradci 3, 4, 6 a 7 se zmiňují o dobrovolném sdělování v rámci supervize, intervizích setkání, nebo dobrých kolegiálních vztahů na pracovišti, ovšem bez povinnosti tak učinit. Poradce 4 poznamenává, že poradci se zpovídají především sami sobě, jelikož osobní pocit, zda udělal vše co nejlépe, považuje za nejdůležitější. Poté odkazuje na kolegiální spolupráci s varováním „...*člověk by neměl mít o sobě představu, že vždycky všechno rozhoduje*

nejlíp, nebo že se chová nejlíp.“ Poradce 5 si myslí, že poradce se v otázkách etiky nezpovídá nikomu.

Poradci 3, 4, 6 a 7 nezávisle na sobě upozorňují, že za dodržování morálního chování a etických principů je odpovědný samotný poradce, na kterém záleží zda s možnostmi kontrolních mechanismů bude či nebude pracovat. Na otázku, zda je etické chování zabezpečeno, odpovídá Poradce 6, že ano, ale jen pokud si to sám poradce připustí a dodává „...*pokud je poradce (...) imunní vůči všemu, tak s tím nezmůže nic ani sebelepší supervizor.*“ Obdobně konstatuje Poradce 3, který více možností než které byli zmíněny (supervize, stížnosti od klientů, názory od spolupracovníků) nezná, ale „...*to musí být o každém jednom pracovníkovi, který je ochoten to na tu supervizi vnést. Bohužel jsou i tací, kteří prostě jedou si to svoje a nemají zájem se někde supervidovat nebo něco řešit s kolegy.*“ Poradce 7 vypovídá obdobně: „*Záleží jestli chce nebo nechce. Někdo může mít sto supervizí za rok a bude tím naprosto nepoznamenaný (...). Ale asi je to o každém poradci, jestli chce. Jestli si chce na etiku dávat pozor.*“

Z trochu jiného úhlu pohledu se na kontrolní mechanismy dívá Poradce 6, který poznamenává: „*Kombinace všech – supervize, kolegové, stížnosti od klientů – myslím si, je naprosto dostačující. Protože se nikdy pracovník nemůže nechat „semlít“ ze všech těch mechanismů. To by pro psychiku nemuselo být dobře, prostě by se za chvíli odrovnal. Kdyby se jedna věc, nějaká třeba maličkost, řešila na supervizi nebo přes stížnost, řešili by to všichni v organizaci jako kolegové...No to by bylo šílené. Nemám ale na mysli nějaké porušení hrubé kázně nebo něco takového.*“

3.5.5 Etický kodex z pohledu oslovených poradců

Obecně se v odpovědích poradců vyskytovalo pozitivní hodnocení dokumentu, ovšem s četnými „ale“. Poradce 1 a 7 se ve svých výpovědích shodují, že „...*opravdu záleží na každém člověku, jaký normy má v sobě zakořeněný (...), ...pokud ten člověk to nemá vnitřně, tak to stejně používat nebude* (Poradce 1).“ „*Jestli je to jenom soubor nějakých pravidel, které člověk třeba podepíše a nebo ani pořádně nevidí, když nastoupí, tak je to možná zbytečný. Důležitější je vnitřní ztotožnění se.*“ (Poradce 7) Význam etického kodexu pro pracovníka je individuální, záleží na ztotožnění se s normami a pravidly, které obsahuje, samotný dokument nezkvalitní a nezaručí jednání, které je očekáváno a etickým kodexem vyžadováno. Poradce 2 k tomu dodává, že záleží na vnitřních normách poradce s dodatkem „...*spíš, kdyby je neměl tak pevný, tak to může pomoci.*“ Otázkou zůstává, zda člověk s ne příliš „pevnými normami“ by byl

ochoten řídit se normami vnějšími dle etického kodexu. V odpovědích poradců nacházíme, že etický kodex je základem jednání poradce, Poradce 4 jej považuje za důležitý, jelikož upřesňuje formy chování a způsoby postupu při práci. Ve vyjádření Poradce 2 zaznamenáváme, že by je „...měl znát jak klient, tak ten pracovník.“ Pracovník je určitě povinen předat základní informace o principech své práce klientovi, do jaké míry bude klient seznámen s obsahem etického kodexu organizace závisí jak na samotném poradci, tak na klientovi. Podle našeho názoru rozhodující roli hraje délka užívání služby, informování o obsahu je pravděpodobnější u dlouhodobě poskytované intervence. Poradce 6 klade velký důraz na kvalitu formy a obsahu etického kodexu, tedy aby se s ním mohlo pracovat opakovaně, využívat ho v praxi, nestal se „mrtvým“ dokumentem. Naopak pro Poradce 3 je to papír založený v šanonech, který byl pro něj důležitý v době studia a nástupu do zaměstnání. Dnes již má jeho obsah zažitý a necítí potřebu se k němu vracet. Obdobnou myšlenku vyslovuje Poradce 2: „...etický kodex je takový stěžejní, i když se k němu člověk zas tak často nedostane.“ Domníváme se tedy s odkazem na výše uvedené, že není tak podstatné kolikrát za službu poradce etický kodex vezme do ruky, mnohem důležitější je, co pro něj tento dokument představuje, co si z něj v sobě uchoval, jaké principy se mu staly vlastní, jak velký je vliv kodexu na každého pracovníka.

Na otázku, zda mají poradci z etického kodexu praktický užitek, jsme získali samé kladné odpovědi, kromě Poradce 5, jeho organizace etický kodex pro své zaměstnance nemá. Poradce 7 se nechává slyšet, že etický kodex „...může podržet, že to máme písemně někde daný...“, např. s jakými klienty nemá uzavírat dohodu, nebo při diskusi s kolegy. Obdobnou odpověď získáváme od Poradce 2, který vidí jeho užitek ve formě opěry při řešení etického dilematu. Poradce může svá vysvětlení klientovi poskytnout za podpory psaných závazných norem. Ovšem po chvíli dodává, že jej užívá jako základní oporu a že považuje za správné celou věc klientovi vysvětlit lidsky, že nestačí pouze odkázat na etický kodex bez toho, aby klient pochopil význam pravidel, podle kterých poradce jedná. Na druhou stranu vidí jeho užitek i pro klienta „...ví, že někde je zaštitěná ta mlčenlivost...“. Poradce 3 z něj také čerpá a označuje ho za „...jeden z nejdůležitějších informačních kanálů na začátek...“. Poradce 4 taktéž potvrzuje praktický dopad v celé poradenské šíři. Pro Poradce 1 je taktéž užitečný, jelikož jej etický kodex může v některých situacích navádět. Poradce 6 z něho praktický užitek nyní nemá, jelikož jej musí revidovat a zahrnout do něj nová dilemata, která tam postrádá. Potvrzuje však, že kolegyně jej opakovaně používají.

Dále nás zajímalo v souvislosti s etickým kodexem, zda jej poradci považují za nepostradatelnou součást profesní etiky. Získali jsme jednoznačnou odpověď, že ano. Poradce 6 jeho nepostradatelnost vyjadřuje slovy: „Každopádně, bez toho to nejde.“ Poradce 7 k tomu podotýká: „Mělo by to být nedílnou součástí naší profese.“

Na otázku, zda jsou požadavky v etických kodexech pro poradce reálné, tedy splnitelné, nebo zda se skutečná praxe pouze blíží k ideálu, který předkládá etický kodex, jsme opět dostali jednoznačnou odpověď – požadavky jsou reálné. Ovšem každá z těchto odpovědí byla něčím podmíněna. Uvádíme příklady, co poradcům konkrétně brání v uskutečnění:

Poradce 1: „Je to udělané tak, aby to bylo reálné, aby se to dalo uskutečnit, samozřejmě jsou i výjimky jako všude. (...) Člověk s těmi informacemi musí i jít třeba za někým, kdo třeba konkrétně by se v tom třeba neměl angažovat nebo takhle. Že třeba může být porušena nějaká zásada mlčenlivosti nebo takhle. Bohužel se to stává.“

Poradce 2: „Mě to tak nějak nepříjde, my nemáme nějaký obsáhlej a tam je fakt vypíchnutý základ. (...) vůbec není nereálný, to jsou základní věci, ...nic nedosažitelného. Pak se člověk může samozřejmě dostat do nějakého rozporu s tím, jo, že třeba nemůže skousnout nějakého klienta a je to v rozporu s tím, že to teda nepřijímá bezpodmínečně bez ohledu na rasu, víru nebo co všechno. Ale už je potom otázka supervize a dalšího jako řešení.“

Poradce 3: „Ve většině případů ano, většina ano. Myslím si, že nikde nejde aplikovat nic stoprocentně, ani tohle. A už to souvisí potom s každou jednou cílovou skupinou, se kterou pracujete. Takže tam se to trochu různí, ty přístupy.“

Poradce 4: „Já si myslím, že ano. Mě to tak nějak nepřipadá, že by tam bylo zaznamenáno něco, co by jako člověk nemohl dosáhnout. (...) Pracujeme s citlivými údaji a s pomocí počítačů, (...) možná vybavenost zařízení, (...) taková ta ochrana, tady třeba vnímám jako ten problém finanční. Že by bylo potřeba víc peněz k zabezpečení počítačů, počítačových sítí.“

Poradce 6: „Ano, ale tím, že se služba vyvíjí, tak tam nejsou všechny. Proto je potřeba, abychom ho revidovali. To, co máme u nás je určitě reálný, ale jak říkám, plno věcí je tam ještě třeba doplnit.“

3.5.6 Určující rozdíl mezi osobním darem a úplatkem podle poradců

Přijímání darů je skutečnost, která se v poradenské praxi vyskytuje pravidelně a zkušenosti oslovených poradců to potvrzují. Poradce, který dar přijímá, by měl znát

rizika, která s obdarováváním souvisejí. V odpovědích poradců jsme našli shodné stanovisko: darem je drobnost, kterou klient vyjadřuje poděkování při ukončování spolupráce, obvykle ve formě květiny, bonboniéry, balíčku kávy. Poradce 5 svými slovy doplňuje: „*Já si myslím, že tou kytkou nikdo nikoho neuplatí.*“ „*Když dávám někomu úplatek, chci ovlivnit nějak ve svůj prospěch jeho jednání, chování, rozhodování tak mu ten úplatek musím dát předem, že jo.*“ Také další oslovení poradci potvrzují, že od klientů by nepřijali nic na začátku poradenského procesu. „*Protože za co, by to byl dar* (Poradce 6).“ Za úplatkem vidí jistou protislužbu, „*...vyloženě, něco za něco* (Poradce 1).“ Dále by nikdy od klientů nepřijali finance (pozn. služby, které poradci poskytují jsou bezplatné), Poradce 2 by nikdy nepřijal alkohol a cigarety.

Pět poradců ze sedmi udává, že přijímání darů je v jejich organizaci opatřené vnitřními metodikami, které jim ukládají hodnotu daru, do které jej mohou přijímat. Poradci 2, 6 a 7 udávají dvou set korunovou hranici, Poradce 3 do hodnoty sto korun, Poradce 1 hodnotu tři sta korun. Poradce 6 k hranici v dvou set korunové hodnotě daru dodává, že se jedná o hodnotu, která nelze odhadnout. „*Mysleli jsme, když jsme to dělali, že to odhadneme vždycky a ukazuje se v praxi, že to neodhadneme skoro nikdy.*“ Taktéž Poradce 2 přiznává, že hodnota daru se určuje odhadem. V případech, kdy se jedná o dary hodnotnější povahy, jsou poradci poučeni odkazovat klienty, aby jej organizaci darovali ve formě sponzorských darů uzavřenou smlouvou se všemi náležitostmi.

Poradce 7 a 2 se zmiňují o možnosti dar odmítnout s odkazem na vnitřní směrnice zařízení. „*...nějak to ošetřený je a je to ošetřený tak, že si myslím, že je to reálný dodržet a dává to prosto i právě tomu, že se řekne: ne, ne, žádný dar* (Poradce 2).“ „*My máme dokonce i vnitřní předpis pro přijímání darů a máme tam vyloženě i napsanou větu, jakým způsobem máme dary odmítat* (Poradce 7).“

Poradce 4 a 5 nemají přijímání darů metodicky ošetřené, odpovědi se ovšem neliší. „*...ta kytko ano. Pokud by to mělo být něco dražší, ve vyšší cenové relaci, tak to bych asi odmítla, protože si myslím, že to není úplně v pořádku.* (Poradce 4)“ Poradce 5 nedokázal určit hranici hodnoty daru s vysvětlením: „*Protože já jsem se vůbec neselektoval s žádnými hodnotnými dary.*“ Dary, se kterými se poradce setkal byly vždy v rámci květiny, čokolády či „pytlíku kafe“.

3.5.7 Problematika profesní etiky v praxi

Na závěr před ukončením interview jsme každému poradci dali prostor pro vlastní myšlenky, postřehy k tématu, na které v průběhu nebyl dán prostor, popř. možnost sdělit osobní zkušenosti s chováním, které hodnotí jako neetické, nebo popsat situace své praxe, které v nich vyvolávalo etické dilema. Poradci se svěřili s velice různorodými etickými otázkami své poradenské praxe, vážíme si jejich otevřenosti a předkládáme odpovědi v jednotlivých tématických celcích:

- Princip mlčenlivosti a důvěrnosti: Poradce 5 upozorňuje na neetické chování v souvislosti s vynášením důvěrných informací na veřejných místech, např. v tramvaji. Rozebírání průběhu práce s klienty a sdělování konkrétních situací je nepříjemné, i přestože nedochází ke jmenování konkrétních lidí, jelikož informace „...*mohou slyšet i lidi, kterých se to vůbec netýká.*“ Poradce upozorňuje: „...*konzultace, v rámci spolupráce s kolegy, tak to určitě není žádný problém.*“ (srovnej Weiss, 2011)
- Rozpor mezi přesvědčením poradce a klientovou zakázkou: Poradce 3 se setkává se situacemi, kdy není přesvědčen o správnosti klientovi zakázky, která zahrnuje skutečnost, že její naplnění bude současně znamenat ublížení konkrétní osobě v klientově nejbližším okolí. Otázkou pro poradce zůstává, jak a jestli klientovi sdělit svůj pohled na situaci, konfrontovat ho s ním, nebo „...*nakolik ho nechat jít tou jeho cestou a řešit s ním to, co řešit mám.*“
- Princip bezpodmínečného přijetí vs. osobní antipatie ke klientům: Poradce 1 se ve své poradenské praxi setkává s lidmi, kteří jsou nepříjemní až agresivní, vydírají pracovníky, kteří s nimi musí spolupracovat. Situace v poradci vytváří osobní konflikt: „...*s takovým člověkem bych se v životě nebavila a tady v práci s ním musím jednat opravdu korektně, na úrovni a jako s každým jiným člověkem.*“
- Situace střetu zájmu: do tématu jsme zahrnuly příklady Poradců 6 a 7. Poradce 6 řešil ve své praxi situaci, kdy se jeho klientem stal rodinný příslušník spolupracovníka organizace, který vyžadoval přednostní řešení své situace. Poradce řešil otázku protekce, tedy zda má upřednostnit řešení této zakázky, jelikož pro ostatní klienty poradny jsou určeny pořadníky, podle kterých jsou vyřizovány jednotlivé případy: „...*jsem mu prostě vysvětlila, že mám zájemce o službu, kteří jsou stejně akutní jako jeho rodinný příslušník a*

dohodla jsem se s ním na termínu, do kdy odpověď poskytnu.“ Pro Poradce 7 jsou obtížné situace, pokud se o pomoc obrací na organizaci jeho známí. Aby se vyhnul střetu zájmů nasměrovává je na své kolegy. Druhým případem obdobného problému jsou situace, pokud se v průběhu spolupráce s klientem poradce dozvídá pravou totožnost lidí, o kterých klient mluví, a které zná ze svého soukromí: „...klientovi bychom měli vždycky říct, že ta situace nastala, že doporučujeme, že možná není dobré pokračovat. Necháváme hodně na klientovi, aby se rozhodl,...“ (srovnej Goldmann, Cichá, 2004; Weiss, 2011)

3.6 Závěr výzkumného šetření

Na závěr výzkumné studie se pokusíme zodpovědět otázky, které jsme si stanovili v souladu s výzkumným cílem.

První otázka se věnovala vzdělávání v oblasti profesní etiky, zajímalo nás, jak velkou důležitost mu poradci přisuzují a jaká je jejich osobní zkušenost, tzn. jaká je praxe. Potřebnost vzdělávání v oblasti profesní etiky uznali všichni oslovení poradci, ať už s odůvodněním, které udává Poradce 4, ten je přesvědčen, že poradce, který má jistotu o správnosti svého postupu svým jednáním zároveň chrání sám sebe. Nebo z důvodu každodennosti řešení etických dilemat v poradenské praxi, jak uvádí Poradce 6.

Vyšší potřebu vzdělávání v etických otázkách až při nástupu do praxe, můžeme říct postgraduálně, vyjadřuje většina poradců s vysvětlením, že s praxí přichází také uvědomění si složitosti etického chování, neboť každý případ je individuální. Poradce 6 jako potenciálně nejaktivnější období poradenské praxe pro řešení etických otázek označuje dobu čtyř, pěti až deseti, patnácti let působení. S odůvodněním, že nováčci jsou příliš zaneprázdnění zaučováním se a získáváním základního vhledu a lidé s vysokou délkou praxe již podléhají syndromu vyhoření bez potřeby zabývat se etickými aspekty práce. (srovnej Nečasová, 2001) Pouze Poradce 3 naopak vnímá, že nové zkušenosti v praxi mu zodpovídají případné otázky.

Všichni poradci nám potvrdili, že se setkali v procesu vzdělávání s problematikou profesní etiky, obvykle v rámci vysokoškolské přípravy, dále v kurzech či školeních, Poradce 7 na psychoterapeutickém výcviku. Mnohem podstatnější je pro poradce vzdělávání v oblasti profesní etiky až v praxi v rámci konkrétní organizace.

Poradci celkově vzdělávání v otázkách profesní etiky označovali za povrchní, okrajové, neprovázané s ostatními odbornými informacemi.

Podle výzkumného šetření autorů Svoboda, Klimusová a Petříková (in Weiss, 2011) čeští psychologové uznávají potřebu vzdělávání v etických otázkách jak na stupni pregraduálním, tak postgraduálním.

Na otázku, jakou míru důležitosti přikládají oslovení poradci teoretickému ukotvení v etických otázkách před nástupem do poradenské praxe, odpovídali s převahou, že pro poradenskou praxi je podstatné osvojení teoretického ukotvení. Poradce 7 by dal přednost konkrétním případům a rozvoji vnímavosti v etických otázkách. Poradci potvrzují, že znalost etických teoretických východisek napomůže při rozhodování v praktických etických otázkách. Poradce 2 dodává, že skutečnost, že si student vůbec uvědomí, že taktéž praxe obsahuje etický aspekt, je důležitá. Samozřejmě, že poradce se učí především osobními zkušenostmi, které získá jen praxí, jak připomíná Poradce 4.

Mátel (2010) udává, že podle výzkumné studie Škulecové a Janovského mezi studenty zabývající se významem dodržování etických norem v jejich profesi, že až při nástupu do praxe a získávání osobních zkušeností dochází k vyššímu uvědomění etické problematiky, jelikož je člověk nucen rozhodovat již za konkrétních a jasně definovaných podmínek, které při přípravě na povolání v průběhu studia není schopen pojmut.

Při rozhodování o morálním chování a etických principech většina poradců vyslovila jako směrodatné osobní normy nebo vlastní morální zásady, jiní použili pojmenování lidský nadhled, intuitivní citění či osobní pocit. Míra preference a významnosti předpisů instituce a etického kodexu se lišila, ale byla také jmenována. Poradce 4 upozorňuje, že předpisy organizace, ani etický kodex nelze obcházet. Poradce 2 a 6 nezávazně na sobě vyslovili fakt, že předpisy, ve smyslu operačních manuálů či metodik organizace, jsou limitované svou působností, a proto jej poradce musí obohatit o vlastní morální hodnoty. Při rozhodování mohou napomoci taktéž názory kolegů, ovšem záleží jen na poradci, jakou váhu jejím názorům přisoudí ve své volbě.

Pro srovnání uvádíme výsledky výzkumu Svobody, Klimusové a Petříkové (in Weiss, 2011), kteří zjistili, že psychologové se při etickém rozhodování nejčastěji opírají o nepsané profesní normy (80%), dále o osobní normy (68%), méně o předpisy instituce (48%), nejméně využívají etický kodex (28%).

V rámci hodnocení kontrolních mechanismů docházelo k významovým posunům ve výpovědích, mohlo to být způsobeno nepochopením významu pojmenování „kontrolní mechanismy“ nebo v nepromyšlenosti odpovědí, tedy poradci

přicházeli na funkci kontrolních mechanismů v průběhu interview, popř. nedokázali naši otázku na poprvé uchopit, propojování pojmenování a osobních zkušeností z praxe probíhalo postupně.

Žádný z poradců si nemyslí, že funkce kontrolních mechanismů nad etickým chováním poradců je dostatečná, poradci pochybovali, zda vůbec kontrolní mechanismy v praxi jsou, jeden z oslovených se domníval, že nejsou žádné. Po tom, co jsme se poradců zeptali, zda funkci kontrolní mechanismy nemohou mít supervize, stížnosti od klientů či přítomnost kolegů na pracovišti, jsme získali velice odlišné odpovědi. Většina z nich ve své výpovědi potvrdila, že v jejich organizace fungují kontrolní mechanismy a velice dobře. Jejich funkce by mohla být podle návrhů poradců podpořena přítomností více než jednoho pracovníka při poskytování poradenství, prokázání své morální kvality již při přijímacím řízení na pozici poradce, zavedením evaluačních dotazníků do praxe, popř. změnou organizace fungování služby, kterou poskytují, která by zabezpečila překontrolování rozhodnutí poradců.

Zda se poradce v etických otázkách někomu zpovídá, poradci odpovídali, že za své chování se zodpovídají především sami sobě, podstatný je osobní pocit z vlastního jednání. (srovnej Mátel, 2010) Poradci upozorňují, že mají možnost své jednání rozebrat na supervizních sezeních, popř. intervizních setkáních, nebo pouze v rámci dobrých kolegiálních vztahů, ale všechny uvedené možnosti jsou dobrovolné. Žádná povinnost to poradci neukládá, proto závisí na něm samotném, zda bude s funkcí kontrolních mechanismů pracovat či nikoliv.

Hodnocení etického kodexu z pohledu oslovených poradců bylo velice pozitivní, ovšem opět upozorňovali na individuální význam, který mu ten který profesionál přisuzuje. Pokud se pracovník neztotožňuje s jeho obsahem, nelze očekávat, že etický kodex přispěje ke zkvalitnění poradenských služeb a zaručí dodržování morálních zásad v praxi. (srovnej Goldmann, Cichá, 2004) Oslovení poradci avšak potvrdzovali, že etický kodex pro ně představuje užitečný dokument, o který se mohou při rozhodování opřít, popř. je v konkrétních situacích může navést. Etický kodex je taktéž důležitým informačním zdrojem především pro začínající poradce. (srovnej Úlehla, 2009) Poradce 2 doplňuje, že užitečnost tohoto dokumentu vnímá taktéž klient, neboť je mu tímto poskytnuta znalost zásad, kterými se poradce při své práci řídí.

Škulecová a Jankovský (in Mátel, 2010) upozorňují s odkazem na svůj výzkum, že skutečnost, že poradce zná etické zásady a normy obsažené v etických kodexech nezaručuje, že jeho rozhodování bude v souladu s morálními principy. Faktem zůstává,

že jejich znalost současně podmiňuje možnost identifikovat zásady, posléze zvnitřnit jejich obsah, v jehož důsledku bude poradce jednat v souladu s nimi i se svým svědomím.

Oslovení poradci etický kodex jednoznačně označují za nepostradatelnou součást profese, i přestože odpovědi na jeho praktické užívání se liší. Poradce 6 varuje před tím, aby se z etického kodexu nestal „mrtvý“ dokument, klade důraz na kvalitu jeho formy i obsahu, která přispívá k jeho opakovanému užívání. Naopak Poradci 2 a 3 připouští, že v průběhů své praxe se k němu příliš nedostanou, tím mu ovšem neupírají jeho důležitost, jelikož jsou přesvědčeni, že principy a zásady v něm obsažené si již osvojili, necítí tedy potřebu se k němu vracet.

Uskutečnění požadavků obsažených v etickém kodexu považují poradci za splnitelné, ovšem mnozí z nich dodávají, že i zde existují výjimky, které jim nedovolují či brání v dosažení požadavků za každé situace.

Poradci, které jsme oslovili, dokázali přesně vymezit určující rozdíl mezi osobním darem a úplatkem. Z jejich odpovědí můžeme usuzovat, že přijímání dárků ve formě poděkování při ukončování spolupráce s klientem je běžná praxe, žádný z poradců neuvedl, že by od klienta nepřijal za svou praxi květinu, bonboniéru, čokoládu či balíček kávy. Pro Poradce 2 by bylo až nepřijatelné, pokud by musel odmítnout darovanou květinu od klienta, který by tím chtěl vyjádřit své poděkování, narušil by se tím lidský rozměr vztahu. Pět poradců ze sedmi se při přijímání darů řídí vnitřními předpisy organizace, ty vymezují osobní dary v hodnotě sto až tři sta korun. Dary, které by převyšovaly stanovenou hranici nemohou poradci přijímat, ale mohou klienty informovat o možnosti darování sponzorského daru organizaci. (srovnej Mátel, 2010) Poradci 2 a 6 přiznávají, že hodnotu daru určují jen vlastním odhadem. Poradci by nikdy od svých klientů nepřijali finance, alkohol ani cigarety.

Poradci se nám na závěr interview svěřili s etickými otázkami, které jsou součástí jejich poradenské praxe. Zaznělo porušování principu mlčenlivosti a důvěrnosti informací, poradci dále zmínili rozpor mezi vlastním přesvědčením a zakázkou klienta, součástí osobních zkušeností poradců jsou také obtíže s bezpodmínečným přijetím klientů a situace, které poradce vystavují střetu zájmu.

Závěr

Diplomovou práci jsme koncipovali tak, aby čtenář získal stručný přehled o pojmech s etikou související, předložili jsme variabilitu etických zásad a principů, upozornili jsme na problematiku zodpovědnosti poradce, jak k sebe sama tak k druhým lidem, připomněli jsme nedílnou součást profesní etiky – etický kodex, upozornili jsme na chování a jednání, které je ve vztahu ke klientovi neetické. Dále jsme se podrobně věnovali poradenství a aspektům, které s ním souvisí, nezapomněli jsme na jeho nejdůležitější atribut, a to poradce.

Druhá část práce – výzkumná, měla za cíl rozšířit teoretickou, úvodní část o lidský aspekt, tedy vnést do problematiky profesní etiky neopakovatelnost vnímá každého člověka. Výzkumná studie se zaměřila na roli vzdělávání v etických otázkách, na kontrolní mechanismy etického jednání poradců, na význam etického kodexu pro profesní praxi, na vnímání určujícího rozdílu mezi osobním dárkem a úplatkem. Tato studie byla vypracována za účel inspirovat a prohloubit zájem o problematiku profesní etiky v poradenství. Jak potvrzuje náš výzkum etika je jeho nedílnou a všudypřítomnou součástí, tedy součástí „běžné“ praxe.

Oslovení poradci mimo jiné připomínali, že každý sám si zodpovídá otázku, zda se v poradenské praxi chová morálně dle svého svědomí. Kontrolní mechanismy fungují jen tam, kam je poradci pustí, tzn. jejich účinnost je limitována otevřeností poradců k přezkoumání vlastního jednání. S odkazem na Weisse (2011) připomínáme, že znalost etického kodexu nezaručuje etické chování, to musí být součástí naší práce, naší osobnosti. *„Kultivace etiky je celoživotní, nikdy nekončící proces, který bychom měli považovat za stejně důležitý životní úkol jako péči o děti, rodinu, obor i společnost (Weiss, 2011, s. 315).“*

Věříme, že práce na téma etika, i přestože zaměřená na poradenství, je přínosem pro širokou odbornou veřejnost, uvedené teoretické poznatky potvrzuje kvalitativním výzkumným šetřením. I přesto si uvědomujeme, jak nepatrným dílkem přispíváme k celé problematice etiky jako takové s vědomím slov autorů Robinson a Garratt (2004, s. 170) o etice: *„...je složitá a asi vždycky složitá zůstane“*. Každý z nás má ovšem možnost rozvíjet vlastní etický cit kritickým zkoumáním svých myšlenek a reflexí svého jednání. A věřit v pravdivost tvrzení: *„Můžeme sice dělat jen drobné, opatrné krůčky k jakému omezenému a subjektivnímu lidskému mravnímu pokroku, neznamena to však, že je něco takového nemožné (Robinson, Garant, 2004, s. 171).“*

Diskuse

Výše uvedená výzkumná studie se ve výsledku nemálo shodovala s výzkumy jiných autorů i uvedenými teoretickými předpoklady. I přesto nelze její závěry zobecňovat, jelikož počet sedmi respondentů nelze považovat za reprezentativní pro poradenskou praxi, pouze můžeme zhodnotit odpovědi sedmi lidí, kteří pracují na poradenské pozici. Jsme přesvědčeni, že tak je to správně, jelikož v otázkách etiky nenalezneme univerzální pravdu, i přestože po ní toužíme, nezaručíme, že určité jednání je za každé situace správné, protože to tak není. Oslovení poradci mnohdy připomínali roli organizace, která jim dává jisté návody pro jednání ve formě vnitřních směrnic a metodik, avšak sami poradci připouštějí, že nelze jednat bez lidského rozměru, bez citu a osobního náhledu na situaci. Pokusy, jak korigovat chování poradců, aby bylo správné a současně etické, existuje, ovšem vždy bude ovlivněno osobností, která tak koná.

Z toho důvodu jen stěží nalezneme správné hledisko, jak zkoumat etickou rovinu, nejen v poradenském procesu, jelikož nikdy se nemůžeme tak zcela oprostit od lidského rozměru, od individuálního aspektu, který je jen těžko měřitelný, obtížně předvídatelný a vylučuje zobecnitelnost faktů.

I přesto doufáme, že naše práce bude inspirovat k novému zkoumání etiky, jak té profesní, tak také té osobní, jelikož výsledek profesní etiky se odvíjí od osobní, která je v každém z nás. Máme na paměti, že osobní etika se rozvíjí od nejranějších okamžiků lidského života, je ovlivněna osobními zkušenostmi každého z nás, z kterých jsme se mohli učit, a které z nás snad dělily lepšího člověka. Je to proces, jak již bylo řečeno, celoživotní. Snad proto bychom neměli rezignovat, i přestože naše zkušenosti, jak osobní tak profesní, v nás vyvolávají otázky, zda je etika prvotní, zda je nejdůležitější. Jsme přesvědčeni, že ano, jelikož etické chování je takové, které je obhajitelné, snad i před druhými, ale především sami před sebou si můžeme říci: „Ano, tak je to správně.“

S odkazem na výše uvedené tedy necháváme volný prostor ke zkoumání profesní etiky, jsme přesvědčeni, že každý nový pohled přinese do jmenovaného pole neobjevené skutečnosti, které jej obohatí a které mohou sloužit k inspiraci a k osobními růstu, těch, kteří o to stojí.

Seznam použité literatury

1. ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. 1. vyd. Praha: Zvon, 1994. ISBN 80-7113-111-3.
2. CULLEY, S.; BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-452-6.
3. DRYDEN, W. *Poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-371-0.
4. GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: SOCIOLOGICKÉ NAKLADATELSTVÍ, 1995. ISBN 80-8585-010-9.
5. GOLDMANN, R.; CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2004. ISBN 80-244-0907-0.
6. GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-302-4.
7. HAWKINS, P.; SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.
8. HEIDBRINK, H. *Psychologie morálního vývoje*. 1. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-154-1.
9. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
10. HENRIKSEN, J.-O.; VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*. 1. vyd. Brno: Sdružení podané ruce, 2000. ISBN 80-8583-485-5.
11. HORSKÁ, B. Sociálněpsychologický kontext prostředí internetu ve vztahu k internetovému poradenství. In HORSKÁ, B; LÁSKOVÁ, A; PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. 1. vyd. Praha: SOCIOLOGICKÉ NAKLADATELSTVÍ, 2010. ISBN 978-80-7419-034-6.
12. HORSKÁ, B; LÁSKOVÁ, A; PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. 1. vyd. Praha: SOCIOLOGICKÉ NAKLADATELSTVÍ, 2010. ISBN 978-80-7419-034-6.
13. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.

14. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
15. LÁSKOVÁ, A. Formy internetového poradenství. In HORSKÁ, B; LÁSKOVÁ, A; PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. 1. vyd. Praha: SOCIOLOGICKÉ NAKLADATELSTVÍ, 2010. ISBN 978-80-7419-034-6.
16. LINDSAY, G. a kol. *Etika pro evropské psychology*. 1. vyd. Praha: Hogrefe – Testcentrum, 2010. ISBN 978-80-86471-37-2.
17. MÁTEL, A. a kol. *Etika sociálnej práce*. 1. vyd. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2010. ISBN 978-80-89271-85-6.
18. MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
19. MOTSCHNIG, R.; NIKL, L. *Komunikace zaměřená na člověka*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3612-9.
20. NEČASOVÁ, N. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. 1. vyd. Brno: Masarykova Univerzita, 2001. ISBN 80-2102-673-1.
21. NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
22. NOVOSAD, L. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-509-7.
23. PÖRTNER, M. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-582-0.
24. ROBINSON, D.; GARRATT, CH. *Etika*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-941-0.
25. SHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-369-7.
26. SÝKOROVÁ, K. *Základy sociologie, filozofie a etiky pro pomáhající profese*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2008. ISBN 978-80-7372-323-1.
27. ŠVARÍČEK, R.; ŠEĐOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
28. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SOCIOLOGICKÉ NAKLADATELSTVÍ, 2009. ISBN 978-80-86429-36-6.

29. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-387-1.
30. WEISS, P. a kol. *Etické otázky v psychologii*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-845-6.
31. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. [online]. [2013-05-02]. Dostupné na www: < http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf >.

Seznam doporučené literatury

1. DOROTÍKOVÁ, S. *Profesní etika učitelství*. 1. vyd. Praha: Univerzita Karlova, 2003. ISBN 80-7290-102-8.
2. DRAPELA, V. J.; HRABAL, V. a kol. *Vybrané poradenské směry: teorie a strategie*. 1. vyd. Praha: Univerzita Karlova, 1995. ISBN 80-7184-011-4.
3. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese – tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. 1. vyd. Praha: TRITON, 2011. ISBN 978-80-7387-394-3.
4. HADJ MOUSSOVÁ, Z. *Úvod do speciálního poradenství*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2002. ISBN 80-7083-659-8.
5. HADJ MOUSSOVÁ, Z. *Pedagogicko-psychologické poradenství III. Intervence*. Praha: Univerzita Karlova, 2004. ISBN 80-7290-146-X.
6. HAŠKOVCOVÁ, H. *Lékařská etika*. 1. vyd. Praha: Triton, 2002. ISBN 80-7254-235-4.
7. HONZÁK, R. *Komunikační pasti v medicíně*. 2. vyd. Praha: Galén, 1999. ISBN 80-7262-032-0.
8. JANÁČKOVÁ, L.; WEISS, P. *Komunikace ve zdravotnické péči*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-477-9.
9. KAUFMANN, J.-C. *Chápající rozhovor*. 1. vyd. Praha: SOCIOLOGICKÉ NAKLADATELSTVÍ, 2010. ISBN 978-80-7419-033-9.
10. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1988. 25-095-88.
11. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.
12. MICHALÍK, J. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených - sekce vzdělávání, 2008. ISBN 978-80-903658-2-7.
13. POLÍNEK, M.D.(ed.) *Poradenství pro osoby se specifickými potřebami v zemích Evropské unie. Sborník*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007. ISBN 978-80-244-1733-2.
14. ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet. Dospělí dětmi, děti dospělými*. 1. vyd. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-360-1.

15. VÁGNEROVÁ, M.; KLÉGROVÁ, J. *Poradenská psychologická diagnostika dětí a dospívajících*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2008. ISBN 978-80-246-1538-7.

Seznam příloh

- Příloha 1: Sebereflexe zaměřená na určitou situaci dle Pörtner
- Příloha 2: Přepis rozhovoru s Poradcem 1
- Příloha 3: Přepis rozhovoru s Poradcem 2
- Příloha 4: Přepis rozhovoru s Poradcem 3
- Příloha 5: Přepis rozhovoru s Poradcem 4
- Příloha 6: Přepis rozhovoru s Poradcem 5
- Příloha 7: Přepis rozhovoru s Poradcem 6
- Příloha 8: Přepis rozhovoru s Poradcem 7

Příloha 1

Sebereflexe zaměřená na určitou situaci dle Pörtner (2009, s. 86-87)

Klient: (jméno)

A. Jak to bylo?

1. Popis situace:

Jaké byly okolnosti?.....

Jak se klient zachoval?.....

Jak jsem se zachoval(a) já?.....

2. Prožívám podobně situace s klientem často, nebo to byla mimořádná událost?.....

3. Jak jsem se při tom cítil(a)?.....

4. Jak se podle mne cítil klient?.....

Z čeho tak usuzuji?.....

Čeho konkrétně jsem si všiml(a)?.....

5. Mohl(a) jsem mu sdělit, že vnímám a přijímám jeho pocity?.....

Jestliže ne, co mi v tom bránilo?.....

6. Měl klient v této situaci vůbec možnost o něčem sám rozhodnout?.....

O čem konkrétně?.....

Bylo mu to zřejmé?.....

7. Jakým rámcem byla vlastně situace vymezena?.....

Byl pro klienta příliš těsný a svazující?.....

Nebo spíše příliš široký a nepřehledný?.....

Z jakých pozorování tak usuzuji?.....

B. Co by se dalo změnit?

1. Musí se rámec

- rozšířit?.....

- nebo naopak zúžit?.....

Jak by to mohlo vypadat?.....

Co tím má být umožněno?.....

2. Mohl by mít klient v takových situacích větší možnost sebeurčení?.....

Jak by to vypadalo?.....

3. Musely by se změnit vnější okolnosti, aby se situace stala pro klienta méně nepříjemnou, zúzkostňující, rozčilující, nebezpečnou?.....

Co by bylo žádoucí?.....

Lze něco z toho realizovat?.....

Co konkrétně?.....

4. Co bych mohl(a) v takových situacích dělat jinak?

- abych je usnadnil(a) klientovi.....

- abych zabránil(a) eskalaci.....

- abych se lépe cítil(a).....

Příloha 2

Přepis rozhovoru s Poradcem 1

Souhlasíte s nahráváním rozhovoru na diktafon?

Ano.

Souhlasíte s použitím rozhovoru do mé diplomové práce?

Určitě.

Setkali jste se při svém vzdělávání nebo při své přípravě na roli poradce s problematikou profesní etiky?

Určitě, všichni sociální pracovníci se s ní musí seznámit.

Jakou formou jste se s ní setkala?

Jednak teda samostudiem, když jsem si vlastně při nástupu tady do téhle profese přečetla Etický kodex Sociálních pracovníků a samozřejmě v rámci vzdělávání, tedy interního, v našem zařízení.

Takže až v praxi.

Ano...

Jak velkou cítíte potřebu tohoto vzdělávání?

No tak mě připadne, že tady tyhle věci hodně vyplývají z takového toho běžného života, z etických věcí, které člověk zažívá opravdu každodenně. A že tady tohle je jen taková jako by specifikace bližší, koho konkrétně se to týká, jak to uplatňovat. Takže já to vnímám jako takovou tu normální, běžnou věc.

Myslíte si, že potřeba vzdělávání v etických otázkách se zvyšuje se zkušenostmi, se kterými se setkáváte v poradenské praxi?

No, myslím si, že jo. Protože člověk fakt přichází nebo se setkává s takovýma případama, který třeba musí s někým, já nevím, konzultovat a přemýšlí, jestli vůbec ještě to je jakoby v souladu s nějakou tou etikou. Nebo jestli už se překračuje takové ty meze. Takže si myslím, že je to potřeba.

Domníváte se, že je podstatné mít teoretické základy etického jednání před nástupem do poradenské praxe?

Jo, určitě, s tím by se měl každý seznámit.

Ulehčí teoretické ukotvení v morálním jednání poté praktické rozhodování v konkrétních podmínkách?

Hm, tak určitý zásady stejně jako používám, používám je, ať se mi to třeba někdy i nelíbí. Že to musím jakoby třeba tu informaci zastavit, nemůžu ji poslat, nebo říct někomu, kdo by mi třeba dokázal poradit, nebo takhle. Takže, to jednoznačně neřeknu tady tohle.

Při rozhodování o morálním chování a etických principech v průběhu vlastní poradenské praxe se řídíte nejvíce: vlastními osobními normami, nepsanými profesními normami, předpisy instituce, kde jste zaměstnáni, etickým kodexem organizace či instituce, popř. jinými pravidly.

No, tak tedy asi vlastní morální zásady, to je asi taková mě nejbližší a zvnitřněná věc, takže to určitě používám nejvíc.

Myslíte si, že kontrolní mechanismus nad etickým chováním poradců je dostatečný?

Já bych řekla, že ne. Že není vůbec žádný. Že to si musí člověk spíš sám v sobě zodpovědět, jestli to dodržuje, ale že to nikdo nekontroluje rozhodně ne.

Jak by jste zabezpečili dodržování morálního chování v poradenské praxi?

Tak možná jediné přítomností více pracovníků, při nějakém poskytování poradenství. Nebo třeba u nás, když se vybírají pracovníci, jakoby na ten náš úsek, tak musí procházet psychologickým vyšetřením, které jakoby zkoumá, nevím, nejenom intelekt, ale zaměřuje se i na jiný oblasti a možná i v tady tomhle by šlo nějakým způsobem třeba udělat nějaký test, nevím jaký, nějaký test, kde by mohlo být zjišťováno třeba nějaká morální výše toho člověka, nevím...

Komu se poradce zpovídá?

Určitě, mám vlastně nadřízeného, pokud třeba ten uživatel té služby není spokojený s mou prací, tak si má samozřejmě možnost stěžovat a tady ty věci se u nás řeší.

Jaké kontrolní mechanismy podle Vás dnes v fungují? Jako příklad mohu uvést: supervize, stížnosti od klientů, spolupracovníci,... Myslíte si, že tohle funguje?

Supervize máme pětkrát ročně, takže ty pravidelně probíhají a myslím si, že jsou docela jako přínosný. A potom vlastně máme tady i takové menší intervize pokud je něco potřeba řešit akutně. Takže to tady probíhá. A s kolegy samozřejmě taky, jenom tak jako neformálně, že to řešíme s kolegy ty případy.

Takže kontrolní mechanismy jsou?

Jo.

Prosím, řekněte, jaký je Váš názor na etický kodex.

Já si myslím, že je dobře, že je něco stanoveno, ale přesto si myslím, že opravdu záleží na každém člověku, jaký normy má v sobě zakořeněný a může být jakýkoliv etický kodex nebo takhle a pokud ten člověk to nemá vnitřně, tak to stejně používat podle mě nebude

Máte z něj při své poradenské práci praktický užitek?

V některých oblastech jo, nemůžu říct, že ne, ale... Jako navádí to trošičku v některých situacích, jak by se měl člověk zachovat.

Myslíte si, že je nepostradatelnou součástí profesní etiky?

Tak v naší profesi asi ano, sociální pracovníce by měla mít nějakou podporu v tomto.

Jakým konkrétním etickým kodexem se Vy sama řídíte?

My se řídíme Etickým kodexem Sociálních pracovníků, který je daný, já nevím, jestli celorepublikově. My konkrétně v organizaci máme pouze zásady poskytování služby, a nevím jestli je to jako stejné.

Tak ty principy tam by měly být asi stejné.

Jo, myslím si že jo. To máme tak jako vyloženě udělaný na ty jednotlivé služby, ale takový ten základ je, že se musíme řídit Etickým kodexem Sociálních pracovníků.

Jsou požadavky uvedené ve Vašem kodexu reálné ve Vaší praxi?

Já si myslím, že je to udělané tak, aby to bylo reálné, aby se to dalo uskutečnit, samozřejmě jsou i výjimky jako všude. Protože některé věci se opravdu musí řešit třeba na širší úrovni. Člověk s těmi informacemi musí i jít třeba za někým, kdo třeba konkrétně by se v tom třeba neměl angažovat nebo takhle. Že třeba může být porušena nějaká zásada mlčenlivosti nebo takhle. Bohužel se to stává.

Jaký je podle Vašeho mínění určující rozdíl mezi osobním darem (v rámci poděkování za Vaše služby) a úplatkem s úmyslem dosáhnout nějaké výhody?

Pro mě je to osobní dar, když třeba člověk přijde po ukončení nějakého poradenského procesu, je spokojený s tím, co se mu tady podařilo dosáhnout, že jsme mu s tím pomohli a třeba pak na závěr donese něco jako poděkování. Zatímco úplatek bych předpokládala, že třeba když tady poskytujeme službu krizová pomoc, že by přišel rodič a donesl by, já nevím, flašku a řekl mi, že když zakážeme styk druhému rodiči s dítětem tak, že nám tady tu láhev nechá. Takže to bych brala jako úplatek. Jako vyloženě, něco za něco.

Myslíte si, že záleží na hodnotě toho daru?

To určitě ne, protože jednak teda sem chodí lidi z různých sociálních vrstev a já nemůžu čekat od nějaké starší paní, která by sem třeba přišla a chtěla by něco dát, neříkám, že bych to očekávala, to rozhodně ne, tak nemůžu čekat, že mi donese kávu třeba za pětiset korun.

Takhle to vlastně ani nemyslím. Ptám se, jestli máte nějakou hranici, kdy přijmete ten dar a přes jakou hranici už nejdete, přes jakou hodnotu už nejdete, kdy už si myslíte, že to už není „dárek“ za poděkování, ale že už je to příliš vysoká hodnota, na to aby to byl dárek.

Aha, tak to většinou, když už vidím, že by to bylo něco příliš tak drahého, tak to už je odkazuju, aby to dali jako sponzorský dar jako našemu zařízení.

Takže to máte upravené ve svých metodikách, přímo uvedené přijímání darů a sponzorských darů?

Myslím si, že do tří set korun můžeme přijímat jakoby dary bez nějakého záznamu, nad tři sta korun musíme dělat záznam o přijetí nějakého daru.

Tak jestli Vás k tomu, ještě něco napadá? Nějaká myšlenka? Jestli se chcete o něco podělit? Nebo třeba jestli máte příklad nějakého etického dilematu?

No, nevím, jestli je to přímo etické, ale máme tady teda, to je spíš rozpor mezi poskytováním informací a nějaké rodičovské zodpovědnosti. Jako většinou tady řešíme jako problémy jako s agresivním rodičem nebo rodičema, kteří jsou nepříjemní, vydírají nás a my přesto s nima musíme pracovat. Tak pro mě to znamená docela jako osobní konflikt, tím, že s takovým člověkem bych se v životě nebavila a tady v práci s ním musím jednat opravdu korektně, na úrovni a jako s každým jiným člověkem. Takže s tím mám trošičku občas problém, protože ty osobní antipatie občas se objeví a je to potom docela složitý pro mě to potom překonávat.

Příloha 3

Přepis rozhovoru s Poradcem 2

Souhlasíte s nahráváním rozhovoru na diktafon?

Ano.

Souhlasíte s použitím rozhovoru do mé diplomové práce?

Ano

Setkali jste se při svém vzdělávání nebo při své přípravě na roli poradce s problematikou profesní etiky.

Myslím si, že ne.

Ani při přípravě na roli poradce?

Možná jakoby v rámci praxe, takových praktických příkladů. Než v teoretické rovině. No jako když třeba jsme měli nějakou odbornou praxi přímo v zařízení, tak si myslím, že třeba v těch zařízení se s tím člověk setkává, tak to pak třeba řeší s tím koordinátorem praxe. Ale že bych si vzpomněla na něco konkrétního, to moc taky ne. To spíš myslím, že v té praxi je to častější. Ale já v rámci školy nebo vzdělávání si myslím, že jsem se nesetkala. No, nebo jakoby takhle, v podstatě v rámci teorie a metod sociální práce jsme měli třeba etický kodex. Tak v téhle rovině, ne nějak víc do hloubky.

Jak velkou cítíte potřebu tohoto vzdělávání? Myslíte, že by bylo dobré zahrnout etiku do vysokoškolských osnov?

Myslím, že jo.

Myslíte si, že potřeba vzdělávání v etických otázkách se zvyšuje se zkušenostmi, se kterými se setkáváte v poradenské praxi?

To určitě. Ale myslím si, že je to tak asi správně, protože to se nejvíc vynořuje v praxi, ty etický témata. A myslím si, že je dobře, když se to pak řeší i v rámci právě těch konkrétních příkladů, protože každý příklad je individuální. A čím člověk, ze školy přichází nějak připravený, což je asi dobře, že má nějaký teoretický základ. A v praxi pak získá další zkušenosti a přitom zjišťuje, že opravdu každý případ je individuální, samozřejmě v nějaký rovině. Ale v té etické, třeba v těch etické dilematech určitě.

Domníváte se, že je podstatné mít teoretické základy etického jednání před nástupem do poradenské praxe?

Určitě jo, nějaký ty základy. Ono je to důležitý.

Ulehčí teoretické ukotvení v morálním jednání poté praktické rozhodování v konkrétních podmínkách?

Myslím si že jo, že už tím, že by se o tom bude bavit ten člověk ve škole ten student, tak si vůbec jako uvědomí, že jsou tady ty otázky, že ty situace mohou nastat. Že se dostane do nějaký ty roviny, kdy bude muset řešit tu etiku. Tak už tady to celkově jako, myslím si, že je užitečný a může to i pomoc tomu člověku, nějaký základ.

Při rozhodování o morálním chování a etických principech v průběhu vlastní poradenské praxe se řídíte nejvíce: vlastními osobními normami, nepsanými profesními normami, předpisy instituce, kde jste zaměstnáni, etickým kodexem organizace či instituce, popř. jinými pravidly.

Asi vším, vším dohromady. Jakoby nějaký základ tomu určitě dává etický kodex organizace, pak operační manuály, které máme, a které to rozpracovávají. A pak jsou věci, které se nevejdou, třeba do etického kodexu nebo do manuálu, a tam se člověk řídí i nějakýma vlastníma hodnotama. Ale já si myslím, že základ je asi, v každém případě minimum pro dodržování je etický kodex a to co jsou nějaký normy organizace. Ale pak samozřejmě do toho člověk vnáší ještě to svoje nějaký svoje vnitřní morální normy.

Myslíte si, že kontrolní mechanismus nad etickým chováním poradců je dostatečný?

Já, abych se přiznala, tak ani nevím, jestli nějaký je. Jestli to někdo, jestli vůbec to ... Když se bavíme o poradenství, tak je to hrozně veliká šíře. Samozřejmě supervize by měli být všude. Ale...

Já třeba myslím ty kontrolní mechanismy jako supervize, nebo spolupracovníky nebo klienti mají možnost podat stížnost, tak to je taky určitá forma.

Pokud by to bylo myšleno čistě u nás v organizaci, protože to nemůžu posuzovat obecně. Tak u nás v organizaci si myslím, že jo. V rámci minimální supervize, taky si mají možnost stěžovat klienti.

Jak by jste zabezpečili dodržování morálního chování v poradenské praxi?

Myslím, že u nás to nemusíme řešit. Je důležité třeba, že jsme malý kolektiv, že se dobře známe, že nepracujeme samostatně, ale máme třeba porady o klientech, takže hodně ty informace sdílíme. Takže tím, že to nějak funguje, ani nejsem schopna. Asi

kdyby to nefungovalo, tak bych měla pocit, že je potřeba něco víc. Ale tím, že to funguje, tak mě ani nenapadá nic.

Prosím, řekněte, jaký je Váš názor na etický kodex.

Na náš v organizace?

Ano, může být i na Váš.

Asi jak jsem už říkala, je to takový minimální základ pro to jednání, které by měl znát jak klient tak ten pracovník. Asi je to potřeba, já jako takhle, zase záleží jak člověk má nějaký ty morální normy, spíš kdyby je neměl tak pevný, tak to může pomoci. Ale tak je určitě nezbytný.

Máte z něj při své poradenské práci praktický užitek?

Praktický užitek může být v tom, pokud ten zaměstnanec, ale myslím že i pro začínající pracovníky, když se dostane do nějakých dilemat, nebo jako v rámci práce s klientem, tak se právě o ten etický kodex může opřít. Že třeba pokud by klient chtěl navázat vztah. A terapeut nebo poradenský pracovník se třeba nechce pouštět do takové práce, tedy nechce pracovat s tím vztahem terapeutickým. Tak v tom vysvětlení, proč to není možný se mimo jiné může opřít o ten etický kodex. Jo, že v některých bodech to může být taková opora pro toho pracovníka, že to tady má v tomhle někde zaštitěný a stejně tak pro toho klienta, že ví, že někde je zaštitěná ta mlčenlivost, třeba. Nebo to, že ten člověk je přijímaný se vším všudy, to je bez rozdílu pohlaví, rasy, víry, tak jak to tam v tom kodexu jakoby je.

Myslíte si, že je nepostradatelnou součástí profesní etiky?

Asi jo. Ono zase říct, že bych si ho pročítala, se s ním člověk seznámí a tím bych řekla skoro zhasne. Ale je to důležitý, je to nezbytný. Jako člověk v průběhu ho jako tak moc nevnímá ty práce, ale nemůžu říct, že bych se neodvolávala. Ať je to právě probírané i se stážisty etického kodexu, se vždycky k němu dostaneme. Ať se týká nových zaměstnanců, jakoby zveřejňování z té druhé strany pro klienty, tak taky je to nezbytný.

Řídíte se Vy sama konkrétním etickým kodexem? Jakým? V konkrétním etickém dilematu?

Jo, pomáhá, jakoby v případech právě, jako už se mi to stalo, že jsem se v minulosti. Jo, mě to nepřijde jako by úplně ideální, je lepší když, nepřijde mi to takový lidský vůči tomu klientovi, když se mu řekne, jo tohle je v etickém kodexu. Je lepší když se to i vysvětlí jinak. Ale je to taková základní opora, já když třeba, co se týká darů od klientů, nebo právě navazování těch vztahů, tak tam to člověk prostě

použije. Že se odvolá na kodex. Je to jako jedno, ten kodex jsou pravidla, tak to tak můžu vysvětlit i tomu klientovi. Že je vázaný nějakýma pravidly. Je pak dobrý to vysvětlit i nějak trochu lidsky pro toho klienta, aby si neřekl, že je to jenom kvůli nějakým pravidlům, ale chápal význam toho. Ale to by jsem to nějak taky využila jako oporu, určitě.

**Jsou požadavky uvedené v těchto kodexech reálné ve vaší praxi?
Nepřibližuje se člověk pouze ve skutečnosti k ideálu daného kodexu.**

Mě to tak nějak nepřijde, my nemáme nějaký obsáhlejší a tam je fakt vypíchnutý základ. Jako třeba to, že nesmí navazovat vztah, že nesmíme třeba s těma klientama pít, ještě nesmíme pít na pracovišti, to je takový specifický. Ale to vůbec není nereálný, to jsou základní věci. To, že se přijímá klient, to už taky z toho vznikla určitá fráze, jako že bez ohledu na rasu, víru... Tak je to tedy všude napsaný, ale vlastně není to jenom, je to důležité, je to základní, je to nic nedosažitelného. Pak se člověk může samozřejmě dostat do nějakého rozporu s tím, jo, že třeba nemůže skousnout nějakého klienta a je to v rozporu s tím, že to teda nepřijímá bezpodmínečně bez ohledu na rasu, víru nebo co všechno. Ale už je potom otázka zase supervize a dalšího jako řešení. Nepřijde mi, že by to bylo úplně nereálný. Samozřejmě mi pak třeba máme ještě zpřesňující údaje v Operačním manuálu pro ten kodex, ale nepřijde mi, že bychom měli předepsaný v kodexu něco, co by nebylo jako dosažitelný a samozřejmě někdy je to, ale my to tak máme třeba stanovený, jakože nepřijímat dary, ale my máme stanovený v jakých pravidlech je přijímat můžeme. A mě by bylo hrozně nepříjemný, kdybych třeba měla, kdyby klient třeba při ukončení třeba dejme tomu spolupráce, třeba donese kytku a já bych ji měla odmítnout, to by pak pro mě bylo jako hodně těžký a myslím si, že až právě nepřijatelný, myslím si v rámci toho lidského kontaktu. Tak tam prostě ji přijímáme a víme, že to může bejt, že jako v mezích, že do nějaký hodnoty nízký, že to nesmí být samozřejmě alkohol nebo cigarety nebo takovýhle typ dárku. A pokud je to třeba umělecký dílo, nějaký v té hodnotě do těch dvou stovek, tak ho tady necháme v organizaci, a stane se jejím majetkem, ne našim. Takže nějak to ošetřený je a je to ošetřený tak, že si myslím, že je to reálný dodržet a dává to prostor i právě tomu, že se neřekne: ne, ne, žádný dar. Což v některých situacích by fakt bylo takový blbý vůči tomu klientovi, třeba pro mě, neumím si to představit. A samozřejmě pak by bylo něco jiného, když přijde klient a v průběhu terapie by chtěl dávat sponzorský dar, já nevím, deset tisíc, tak to v žádném případě. Takže to zas není problém dodržet.

Poslední otázka právě souvisí s tím, o čem jste teď mluvila: Jaký je podle Vašeho mínění určující rozdíl mezi osobním darem (v rámci poděkování za Vaše služby) a úplatkem s úmyslem dosáhnout nějaké výhody?

Já se klidně k tomu ještě vrátím. Tam je fakt rozdíl třeba v jaký situaci, nebo v jaké fázi toho poradenství to klient dává. Ve chvíli kdy to přináší na první schůzku, tak je to jasný, že je to nějaký takový úplatek a asi bych si ani nevzala, ani na té první konzultaci, je pro mě rozdíl mezi čokoládou na konci, na závěr, že to není v tom, co dává, ale i kdy to dává ten člověk. Takže, kdy to přináší. Když je to v průběhu poradenství, tak i na té situaci záleží, no že někdy se k tomu může člověk vrátit, že přímo tedy řekne, co je důvodem, jest-li má potřebu nějak se zavděčit. Ono je to už pak do terapeutických témat. Ale jasný dar je to pro mě, když třeba v rámci toho ukončení společné práce. Záleží tedy co, je to dané tím kodexem takže toho se i držíme.

Záleží teda na hodnotě daru?

Jo, my to máme stanovený, že do dvou-set můžeme přijmout jakoby. Zhruba, někdy se to neodhadne, samozřejmě, že když to klient namaluje a do budoucna se stane známým, tak by se ta hodnota zvedla. Ale tak jakože odhadem. A zase tak že, když dostaneme bonboniéru, tak taky i tomu klientovi sděluju, že se o to rozdělíme nějak v tom týmu. Je to tak trochu ošetřený, klientovi tedy sdělujeme, jak to je s dary. No a úplatek je jasný, když by to...Tak finance to bychom si nevzali v žádném případě. I v rámci desetikoruny. Takže jde o to, co a za jakých okolností.

Napadla Vás ještě nějaká myšlenka nebo nějaký postřeh při našem rozhovoru v rámci našeho tématu? Myslíte si, že to podstatné jsme již řekli?

Jak to asi vyznělo, tak myslím, že ten etický kodex je takový stěžejní, i když se k němu člověk zas tak často nedostane. Ale důležitý je.

Příloha 4

Přepis rozhovoru s Poradcem 3

Souhlasíte s nahráváním rozhovoru na diktafon?

Ano, souhlasím.

Souhlasíte s použitím rozhovoru do mé diplomové práce?

Ano, souhlasím, určitě.

Setkali jste se při svém vzdělávání nebo při své přípravě na roli poradce s problematikou profesní etiky.

Určitě, určitě se to omílá jak ve škole tak potom na různých kurzech a školeních, ale velmi okrajově, nesetkala jsem se s tím nikdy do hloubky.

A v rámci vysoké školy?

Ano, určitě, tak tam jasně.

Jak velkou cítíte potřebu tohoto vzdělávání?

Nevím, jestli přímo o vzdělávání bych stála, ale určitě by bylo příjemné připomenout to v rámci většiny školení, které člověk absolvuje.

Jak to myslíte, připomenout?

Aby vždycky ta věc, která se školí, ať už je to zvládání agrese u klientů nebo různé podobné školení, tak aby tam bylo i o téhle oblasti něco řečeno, aby to bylo provázané trošku.

Tedy aplikovat etiku na konkrétní oblast?

Ano, protože někdy mi přijde, že to co nám říkají v rámci těch školení o těch jiných věcech, tak nejde tak v ruku v ruce úplně s tím, co by jsme podle etického kodexu třeba měli. Někdy mi přijde, že to jde proti sobě spíš, než pospolu, ale třeba je to jen můj dojem.

Myslíte si, že potřeba vzdělávání v etických otázkách se zvyšuje se zkušenostmi, se kterými se setkáváte v poradenské praxi?

Myslím, že ne. Ne, spíš naopak. Spíš ty otázky mi naplňují to, co tady zažívám. Že když se nějaké objeví, tak tou praxí je jich méně a méně. Asi tak.

Domníváte se, že je podstatné mít teoretické základy etického jednání před nástupem do poradenské praxe?

To si myslím, že určitě ano.

Ulehčí teoretické ukotvení v morálním jednání poté praktické rozhodování v konkrétních podmínkách?

Určitě.

Při rozhodování o morálním chování a etických principech v průběhu vlastní poradenské praxe se řídíte nejvíce: vlastními osobními normami, nepsanými profesními normami, předpisy instituce, kde jste zaměstnáni, etickým kodexem organizace či instituce, popř. jinými pravidly.

No, předpisy organizace určitě ano, předpisy instituce a etický kodex tam je to jakoby v ruku v ruce, to se nebije. A určitě hodně intuitivně z toho, co já sama...

Tedy osobní normy?

Ano, ta první možnost.

Myslíte si, že kontrolní mechanismus nad etickým chováním poradců je dostatečný?

Myslím si, že tam moc možností kontroly není.

A máte představu, co myslím pojmem kontrolní mechanismy?

No, aby se nepokazilo něco víc, než třeba se začne kazit. Aby to někdo zastavil včas. Ale ne, pokud teda rozumím tomu dobře, ale ne...

Příklady kontrolních mechanismů mohou být supervize, stížnosti od klientů nebo spolupracovníci...

Tam si myslím, že ano. Pokud nefunguje tohle v organizaci, tak si myslím, že víc možností není. A i ta supervize, je supervize a supervize. Takže pokud všechny tyhle věci fungují, tak určitě je možné to za včas zabrzdit. Ale potom taky to musím být o každém jednom pracovníkovi, který je ochoten to na tu supervizi vnést. Bohužel jsou i tací, kteří prostě jedou si to svoje a nemají zájem se někde supervidovat nebo něco řešit s kolegy.

Zpovídá se někomu poradce v etických otázkách?

No, myslím si, že by měl právě v rámci té supervize, nebo jakoby dobrých vztahů s kolegy jakoby na pracovišti. No, ale tak povinnost žádná asi není.

Fungují ve Vašem zařízení kontrolní mechanismy?

Ano, u nás fungují díkybohu dobře.

Prosím, řekněte, jaký je Váš názor na etický kodex.

Tak úplně na začátek bych řekla, že pro mě je to papír, který prostě mám založený v šanonech mezi ostatními papíry organizace a standardy a vším ostatním. Ale spíš to pro mě bylo asi důležité ve škole a na začátku té praxe. Kdy fakt jsem řešila, jak

to vůbec dělat tu práci, jak k tomu přistupovat, hledala jsem si tu vlastní cestu. A teď už doufám, že většinu z toho podstatného už mám zažité, už jakoby se k tomu nevracím. Asi tak.

Máte z něj při své poradenské práci praktický užitek?

Mám, určitě mám. Já si myslím, že je to jeden z nejdůležitějších informačních kanálů na začátek prostě pro toho pracovníka, ono je tam spousta dobrých věcí, ale už při té praxi málo kdo se k tomu vrací.

Myslíte si, že je nepostradatelnou součástí profesní etiky?

Jo, to určitě ano.

Jsou požadavky uvedené v těchto kodexech reálné ve vaší praxi?

Ve většině případů ano, většina ano. Myslím si, že nikde nejde aplikovat nic stoprocentně, ani tohle. A už to souvisí potom s každou jednou cílovou skupinou, se kterou pracujete. Takže tam se to trochu různí, ty přístupy. Ale jinak si myslím, že jo.

Máte konkrétní kodex ve Vaší organizaci?

Máme, máme vypracovaný tak, aby... je vlastně součástí jednoho ze standardů.

Takže Vy sama se řídíte kodexem Vaší organizace?

Máme svůj vlastní, interní, ano.

Jaký je podle Vašeho mínění určující rozdíl mezi osobním darem (v rámci poděkování za Vaše služby) a úplatkem s úmyslem dosáhnout nějaké výhody?

Já to můžu říct z osobní zkušenosti, když mi klient přinese nějakou drobnost, pozornost, tak se to stává na závěr naší spolupráce. Takže to беру vždy jako poděkování, protože se spolu loučíme a ta naše spolupráce končí a on jde jako bez té naší podpory jakoby dál do toho svého života. Takže tam já se tak jako nebojím. Ani jsem nad tím nikdy nepřemýšlela a myslím, že pro mě je to takové to na závěr: „Děkuju Vám a mějte se hezky, tady je něco malého.“ Kdyby s tím přišel na začátku, asi bych s tím hodně bojovala, asi bych to pravděpodobně jako nepřijala. Nestalo se mi to. Ale myslím si, že takhle by to asi mohlo být.

A máte určenou hodnotu daru, za kterou by jste třeba nešla? Máte to nějak definované?

Víte co, my to máme v rámci organizace definováno tak, že co je do hodnoty sto korun, tak můžeme přijmout jako by tu drobnost, tu pozornost. Bývá to většinou káva, čokoláda, bonboška, já nevím co, nebo květina. Ale jak by to bylo nad sto korun, tak bychom to měli a řešíme to jako sponzorský dar jako s tou smlouvou klasickou. Už bychom to nepřijali jenom s tím: „Děkuju, mějte se.“ To prostě ne.

Napadla Vás ještě nějaká myšlenka nebo nějaký postřeh při našem rozhovoru v rámci našeho tématu?

Mě by možná docela potom zajímala ta diplomka, jestli by jste mohla mi ji potom dát k nahlédnutí. Asi by mě to fakt zajímalo, protože když jsem to pročítala, a když jsem vůbec přemýšlela nad tím tématem, tak mi to přijde odvážné hodně, se do toho pustit. A možná fakt poprvé jsem nad tím trochu přemýšlela, nad tím etickým kodexem, jinak než jak na začátku té práce, kdy člověk fakt hltal všechno, aby vlastně nějakým způsobem byl připravený na to, co ho čeká. Takže, docela by mě zajímalo, jaký ten výstup bude. To budu moc ráda, když mi to potom pošlete.

Určitě, zašlu. Chtěla jsem se ještě zeptat, mohla by jste říct nějaké etické dilemma pro Vás, nebo se kterým jste se setkala nebo třeba Vaši kolegové.

Nevím, jestli to bude „čistokrevné“ etické dilemma. Setkala jsem se několikrát tady v téhle práci přitom s tím, že mám před sebou člověka, který přijde s nějakou zakázkou, na které tady chce pracovat se mnou. A jakoby mě se ta zakázka jeví, z toho jeho pohledu, že jako když tu zakázku naplní, tak někomu pak ublíží v tom svém okruhu těch nejbližších. A já trošku bojuju s tím nakolik mu ten svůj obraz, který v hlavě mám, mám říct, aspoň ho s tím konfrontovat, jestli jakoby to teda vidím správně. A nakolik ho nechat jít tou jeho cestou a řešit s ním to, co řešit mám. To se mi stává občas. To se tady v té naší práci občas stává.

Tak děkuju.

Příloha 5

Přepis rozhovoru s Poradcem 4

Souhlasíte s nahráváním rozhovoru na diktafon?

Ano.

Souhlasíte s použitím rozhovoru do mé diplomové práce?

Ano.

Setkali jste se při svém vzdělávání nebo při své přípravě na roli poradce s problematikou profesní etiky.

Ano, setkali.

V jaké formě?

Na úplném prvopočátku, když jsem nastoupila do speciálně pedagogického centra (*pozn. dále jen SPC*), tak se legislativa teprve utvářela, protože měla centra teprve kratší tradici. V rámci Asociace pracovníků SPC jsme se celorepublikově scházeli v Brně, tak tam právě vyvstala potřeba nějakým způsobem zformulovat a diskutovat nad etickým kodexem pracovníků SPC. Vycházelo to vlastně z potřeb přímo nás jako speciálněpedagogických pracovníků.

Takže to bylo až v rámci profesní přípravy.

Já jsem se s tím takhle osobně setkala a s tím, jak to probíhalo před tím, říct nemůžu.

A v rámci vzdělávání, ve škole jste se setkala?

V rámci svého studia, ale protože bohužel musím přiznat, že to bylo za jiného režimu, když to teďka takhle vezmu. V rámci celoživotního vzdělání, když jsem studovala surdopedii plus znakový jazyk, tak tam byla této problematice věnována pozornost. A to už bylo za nového režimu. Takže jsem se vlastně s tím taky setkala ve škole.

Jak velkou cítíte potřebu tohoto vzdělávání?

No já si myslím, že v současné době dost velkou, z jednoho prostého důvodu, protože se dostáváme více do právního rámce věcí. To znamená, že člověk by měl vždycky mít jistotu, že postupuje správně, a tím, že postupuje správně, tak tím chrání vlastně sám sebe, když bych to takhle řekla. Takže si myslím, že to nabývá čím dál větší důležitosti v rámci poradenské práce. Jednak je to ochrana osobních údajů, tzn. ty

zákony, které už dneska vlastně platí. Takže se ty zákony snažíme dodržovat v rámci poradenství. Cítím, že to začíná být hodně důležité v této poradenské práci.

Myslíte si, že potřeba vzdělávání v etických otázkách se zvyšuje se zkušenostmi, se kterými se setkáváte v poradenské praxi?

Já teda osobně ano. Protože dneska mám pocit, že rodiny se ocitají samy ve složitých situacích. Takže tyto složité situace se řeší v mezirezortní spolupráci. Klient se dostane do SPC a už vlastně spolupracuje jeho rodina např. se sociálními úřady atd. Když mě rodiče požádají o spolupráci, tak člověk spolupracuje i s jinými orgány. Stává se, že klient byl třeba odebrán z rodiny a je v péči dětského domova. Takže je to docela složitá záležitost, je důležité vědět přesně jakým způsobem má člověk postupovat. kdo je za to dítě v tento moment vlastně zodpovědný atd.

Domníváte se, že je podstatné mít teoretické základy etického jednání před nástupem do poradenské praxe?

Já si myslím, že je to důležité, aby člověk věděl, když do této práce nastupuje, aby byl opravdu už obeznalý.

Ulehčí teoretické ukotvení v morálním jednání poté praktické rozhodování v konkrétních podmínkách?

Myslím si, že určitě ano, i když z druhé strany člověku pořád chybí taková ta praktická zkušenost, do které postupně vstupuje a vlastně ji získává. Ale já to řeknu asi takhle, že možná je to rozdíl, kdy člověk přichází do centra už jako člověk, který ukončil vzdělání a prošel si nějakou praxí, tzn. že učil třeba na různých typech škol a teprve začne pracovat v SPC. Takže zkušenost už nějakým způsobem zažil, má nějaký náhled. Takže si myslím, že to člověka pochopitelně ovlivňuje. Mám pocit, že dneska je strašně důležitá role zákonného zástupce. Protože ten je vlastně ten nejdůležitější. A myslím si, že i my jsme si museli zvyknout, že je rozhodující trošku víc, než úřad. A tady si myslím, že člověk když má bohatší zkušenosti, může mu to být přínosem, protože už rozhodnutí nedělá přímočaře, víc nad ním asi přemýšlí, na základě svých životních zkušeností. Aby vlastně rodiči neublížil, neublížil ani dítěti. Aby byl víceméně objektivní. Protože člověk, když přichází do centra hodně mladý, tak není příliš poznamenaný zkušeností, má pocit, že jak se tu teorii naučil, tak ji musí víceméně uplatňovat. Mám takové spolupracovníky, kteří vzpomínají na to, že vstoupili rovnou do centra a životní zkušenosti jim chyběly. Ale čím jsem starší, mám pocit, že to rozhodování je složitější a není tak přímočaré, člověk zvažuje hodně všechny aspekty, pokud má objektivně rozhodovat o klientovi.

A není to třeba i tím, že člověk má širší náhled a uvědomuje si více důsledky, které si dříve neuvědomoval?

Právní, právní důsledek. Dneska si rodič může nějakým způsobem i na jednání stěžovat, protože se mu nemusí líbit atd. Takže určitě ta právní rovina, to si začíná člověk čím dál více uvědomovat.

Při rozhodování o morálním chování a etických principech v průběhu vlastní poradenské praxe se řídíte nejvíce: vlastními osobními normami, nepsanými profesními normami, předpisy instituce, kde jste zaměstnáni, etickým kodexem organizace či instituce, popř. jinými pravidly.

Předpisy, etickým kodexem organizace.

Takže předpisy instituce.

Instituce určitě, protože ty člověk nemůže nějakým způsobem obejít. Protože ono to vždycky není jenom o těch předpisech. Je to i ten lidský náhled na tu věc. Protože ten si myslím, že je taky důležitý. A druhá možnost která je, že SPC je práce v týmu. Takže člověk se může v týmu poradit i s dalšími kolegy, kteří ho mohou upozornit na nevhodné neetické chování.

Myslíte si, že kontrolní mechanismus nad etickým chováním poradců je dostatečný?

No, myslím si, že ne. Aspoň tak jak já to vnímám, pracovat vlastně na těchto mechanismech, aby se dostali více do praxe a zakořenili se tam. Že když rodič nebude spokojený, tak aby si měl jít kam stěžovat a myslím si, že to bude otázkou budoucnosti, kdy bude utvořeno revizní SPC, které bude výsledky speciálního pedagoga moct přešetřit. Mít možnost nechat i dítě přešetřit v tomto revizním SPC. To znamená obrátit se teda na toto centrum, které by potom případně mohlo tyto sporné případy rozhodovat. V současné době je zatím praxe, pokud je rodič s námi nepokojen tak většinou od nás prostě odejde, no a tím se to vyřeší. Protože pokud jsem zaznamenala informace, tak si myslím, že je třeba možná otázkou času, kdy bude jedno centrální SPC třeba v kraji, kde budou zastoupeny všechny pedie, takže už by to nemuselo být, tak jak to je. Ted' v současné době jsou SPC při základních školách. Takže myslím si, že budoucnost se asi pravděpodobně může utvářet i jiným způsobem, jinak by tyto centra mohly být i organizovány.

Takže změnou organizace by se také zlepšil kontrolní mechanismus?

Ano, tím by došlo ke změně mechanismu. Mohl by se obrátit a nechat přezkontrolovat rozhodnutí. Protože já si myslím, že se tady můžeme časem dostat i do

právních sporů. Kdy rodič když bude hodně aktivní a nebude se mu to líbit, tak by se klidně mohl i soudit. Zatím co vím, když jsem měla možnost setkat se v rámci APSPC (*pozn. Asociace pracovníků SPC*) s kolegyněmi z jiných SPC, která jsou pro sluchově postižené děti. Tak možná byly dva případy, kdy se rodiče obraceli na soud.

**Jak by jste zabezpečili dodržování morálního chování v poradenské praxi?
Máte nějaké nápady?**

No jednak si myslím, že by nebyly špatné evaluační dotazníky, které by mohly SPC využívat. To znamená, získávat častější zpětnou vazbu, protože myslím si, že pokud se speciální pedagog v SPC snaží dělat svoji práci jak nejlíp umí, tak by ho měla zajímat tato zpětná vazba, to jakým způsobem je ten klient s jeho prací spokojený, jakým způsobem mu vyhovuje spolupráce atd. Já mám v současné době trochu problém, protože si myslím, že centra tady byla zřízeny proto, aby pracovala v terénu. Protože si myslím, že je důležitá práce v terénu. Naše klienty integrujeme do běžných základních škol, tak by jsme měli vědět jakým způsobem se jim tam daří, jak jsou úspěšní, zda učitelé mají dostatek informací, jak s těmi dětmi pracovat atd. Je důležité, aby hodnotili i naše chování, zda je eticky správné. Takže to není jenom rodič, ale je to i pedagogický pracovník- učitel, který by nás měl hodnotit. V současné době díky nedostatku finančních prostředků se začneme dostávat do konkrétní školy méně, nemůžeme tak často podle potřeby dojíždět jako pracovníci centra do škol. Také vedení školy, pod kterým pracujeme může vnímat úroveň našeho etického chování. SPC je někdy vnímáno jako zásobitelé žáků pro školu. Což může ukazovat na problém v etickém chování. Já jsem si jednu dobu nedokázala představit odtržení centra od školy, dneska už na to mám trochu jiný pohled. A to z té finanční stránky, že vlastně menší dostupnost materiálního vybavení, které by jsme si představovali v centru. Myslím si, že poradenský pracovník má mít bohatou pedagogickou zkušenost. Musí chápat rodiče, co prožívá, když se mu narodí postižené dítě a jakou si prochází strastiplnou cestou, kdy hledá pro dítě, do které školy bude chodit, jakým způsobem bude vzděláváný. Takže rodič má za sebou hodně i negativní zkušenost a je nutné dodržovat etické chování.

Komu se poradce zpovídá?

V současné době nejvíc sám sobě. Je důležité, abych já měla osobní pocit, jestli jsem to udělala co nejlépe. Pak je určitě fajn, když v tom SPC je týmová práce, kdy můžou být třeba složitější případy a člověk může mít vedle sebe kolegu, který může upozornit na to, že ten můj pohled na tu věc není ten nejlepší, také se to může stát. A

potom si myslím, že je to vedoucí centra, měl by být tím nejzkušenějším. Měl by mít bohatou zkušenost a kvalitní znalosti, aby mohl hodnotit postup pracovníka centra. SPC to mají různé, někde je vedoucí pracovník centra zároveň ředitelem školy, někde to dělá přímo pracovník centra. Takže kontrolní mechanismy jsou ovlivněny různě. Protože člověk by neměl mít o sobě představu, že vždycky všechno rozhoduje nejlíp, nebo že se chová nejlíp.

Prosím, řekněte, jaký je Váš názor na etický kodex.

No já si myslím, že je důležitý, aby nějakým způsobem byly přesně dány formy, jak se máme chovat, jakým způsobem máme postupovat, jakým způsobem máme pracovat. Sami jsme měli přání, aby tady kodex fungoval, takže ta potřeba vycházela i z nás samotných. Teď v současné době v rámci projektu Inovace SPC se podařilo, že se zpracovala metodika, takže na kodex se tam také nezapomnělo, jak by se měl pracovník SPC chovat, jak by měl vystupovat, co by měl dělat atd. Existuje tak i materiál, který se této problematice věnuje. Teď jsem zaznamenala dokonce, že už existuje na fakultě v rámci studia speciální pedagogiky předmět poradenství. Takže to už je vidět, že váha začíná být kladena i na to, aby už student dostal kvalitní znalosti, vědomosti. Takže si myslím, že je to prostě důležité, aby každý pracovník prostě tohle to věděl. Ale možná čas od času by nebylo špatné mít k tomu různé typy školení. Bylo by vhodné, kdyby byly kurzy k etickému kodexu. Tzn. takové to přesné vymezení, kdy já sama si mohu říct takové to ano, tohle to jsem všechno udělala a pokud jsem to udělala, tak je to pořádku, je to správně. Ale jsou někdy i sporné věci, kdy člověk musí rozhodovat, které jsou pro něho spíš z té, bych řekla, té negativní stránky věci, kdy ten případ je například složitější, kdy k nám přicházejí děti z pěstounských rodin nebo děti z dětských domovů, z kojeneckých ústavů. Takže tam si myslím, že je to taky hodně důležitá i ta právní norma, jak se musí přesně postupovat. Já si myslím, že to jde ruku v ruce i s tímto kodexem.

Máte z něj při své poradenské práci praktický užitek?

No já si myslím, že jo. Jenom to, že člověk ví, že dneska musí ochraňovat data klientů, nemůže se bavit o klientech. Takže ten praktický dopad má i v té šíři poradenství určitě. Protože přece jenom jsme možná dřív byli zvyklí v rámci školství zasahovat do rozhodování více, ovlivňovat zákonného zástupce, než více respektovat jeho rozhodnutí.

Řídíte se Vy sama konkrétním etickým kodexem? Jakým?

My máme etický kodex pracovníků SPC.

Jsou požadavky uvedené v těchto kodexech reálné ve vaší praxi?

Já si myslím, že ano. Mě to tak nějak nepřipadá, že by tam bylo zaznamenáno něco, co by jako člověk nemohl dosáhnout. Já si myslím, že ta souvislost nejspíš tady je. Pracujeme s citlivými údaji a s pomocí počítačů atd. A tak možná vybavenost zařízení, kde jsme, takové ty věci třeba internetové, tzn. přeposílání určitých údajů, které člověk může tady přeposílat jako v rámci jako toho centra. Takže taková ta ochrana, tady třeba vnímám jako ten problém finanční. Že by bylo potřeba víc peněz k zabezpečení počítačů, počítačových sítí. Naše práce se zpracovává v elektronické podobě. Protože bohužel to už není jenom o té papírové podobě, že máte vedený spis, který založíte a zamknete ho.

Jaký je podle Vašeho mínění určující rozdíl mezi osobním darem (v rámci poděkování za Vaše služby) a úplatkem s úmyslem dosáhnout nějaké výhody? Jaká jsou Vaše kritéria: zda záleží na hodnotě daru, zda je darován před či po ukončení práce s klientem.

Já bych to možná mohla říct takhle, že jsem se zatím ve své praxi nesetkala s tím, že by se mě někdo snažil uplácat, tu zkušenost nemám, možná, že je to díky tomu, že jsem ve školství, možná, že tohle nemusíme řešit. Ne tohle to jsem nezažila. Takže pokud jsem něco obdržela, tak to bylo, když ukončil klient dlouholetou péči, tak za to jsem třeba dostala kytku, tak to bylo příjemné. I když i tohle to by mohlo být považováno, že už to není jako úplně v pořádku.

Máte stanovenou hodnotu daru?

Nemám.

Ani v rámci vnitřní metodiky?

Tak s tím jsem se opravdu nesetkala. Já to řeknu asi takhle, možná ta kytka ano. Pokud by to mělo být něco dražší ve vyšší cenové relaci, tak to bych asi odmítla, protože si myslím, že to není úplně v pořádku.

Dokážete si představit, že by jste odmítla dar?

Jo, určitě, dokážu si to představit. Protože myslím si, že největší odměnou je pro mě to, když za určitou dobu klient ukončuje péči, protože už dostudoval třeba střední školu, základní školu, byl úspěšný při dalším studiu atd. Tak to je asi ta největší odměna, že to dítě došlo na té cestě daleko, a že se v tom životě dále uplatní.

Napadla Vás ještě nějaká myšlenka nebo nějaký postřeh při našem rozhovoru v rámci našeho tématu? Setkala jste si v praxi například s nějakým etickým dilematem?

Já jsem se setkala na konferenci s názorem ombudsmana. Že pokud rodič chce integraci za každou cenu a tato integrace je proti zájmům dítěte, je možnost řešit tuto situaci i soudní cestou, kdy soud rozhodne ve prospěch dítěte tzv. opatřením. Já jsem se s tím nikdy nesetkala, myslím si, že časem k tomu může možná i někdy dojít, protože i rodiče nemusí vždy jednat ve prospěch svého dítěte a může ho to poznamenat na celý život. I rodič může z důvodů sociálních, volit cestu, která bude pro něho, řeknu to, jednodušší, doslova pohodlnější.

Příloha 6

Přepis rozhovoru s Poradcem 5

Souhlasíte s nahráváním rozhovoru na diktafon?

Ano, souhlasím.

Souhlasíte s použitím rozhovoru do mé diplomové práce?

Ano.

Setkali jste se při svém vzdělávání nebo při své přípravě na roli poradce s problematikou profesní etiky?

Ano. Setkala.

V jaké formě?

Já jsem se setkala s porušováním etiky.

Já myslela v rámci vzdělávání?

Při vzdělávání... To ne, to si nepamatuju. To bylo jenom velice okrajové.

Jak velkou cítíte potřebu tohoto vzdělávání? Myslíte, že je to důležité?

Myslím, že je to důležité.

Myslíte si, že potřeba vzdělávání v etických otázkách se zvyšuje se zkušenostmi, se kterými se setkáváte v poradenské praxi?

Dá se to tak říct.

Domníváte se, že je podstatné mít teoretické základy etického jednání před nástupem do poradenské praxe?

Určitě ano.

Ulehčí teoretické ukotvení v morálním jednání poté praktické rozhodování v konkrétních podmínkách? To znamená, ulehčí znalost etických teorií, pojmů... rozhodování v etickém dilematu za konkrétních podmínek?

To si myslím, že ano.

Při rozhodování o morálním chování a etických principech v průběhu vlastní poradenské praxe se řídíte nejvíce: vlastními osobními normami, nepsanými profesními normami, předpisy instituce, kde jste zaměstnání, etickým kodexem organizace či instituce, popř. jinými pravidly.

Nejvíce ty dva první body.

Takže vlastními normami.

Ano.

A nepsanými profesními normami.

Ano.

Takže etický kodex a předpisy instituce jsou druhotné.

Určitě.

Myslíte si, že kontrolní mechanismus nad etickým chováním poradců je dostatečný?

U nás určitě není.

Jak by jste zabezpečili dodržování morálního chování v poradenské praxi?

Myslím si, že bychom se tady touto otázkou mohli aspoň občas zabývat, aspoň připomenout nebo si shrnout. Protože člověk, když žije v nějakém prostředí tak už je raněn takovou tou provozní slepotou a některé věci, které nám už připadají normální, normální nejsou. A měli bychom se nad tím zamyslet a mluvit o tom.

Takže vyslovit to nahlas?

Ano. Určitě.

Že to existuje...

Ano, že to existuje, že nás třeba něco zarazilo v chování někoho a jak to teda vlastně správně je. A jak se na to dívají třeba kolegové.

Komu se poradce zpovídá?

Vůbec nikomu,...vůbec nikomu, ne.

Vy jste říkala, že u Vás kontrolní mechanismy nefungují, ale mohou to být třeba supervize, stížnosti od klientů nebo spolupracovníci.

Já myslím, že tady se vzájemně korigujeme se spolupracovníky, jako že v dobrém slova smyslu. A pak nás taky občas na něco upozorní stížnost od klientů, ať už oprávněná nebo neoprávněná. Ale supervize tady neprobíhají.

Nemáte tedy supervize?

Ne, nemáme.

Prosím, řekněte, jaký je Váš názor na etický kodex.

Měl by být a nemáme ho. Já o něm alespoň nevím. Jako konkrétně tady u nás.

A obecně?

Obecně... je správný a je potřebný.

Takže ho tedy při své práci nepoužíváte...

My tady nikde nemáme, nic takového napsaného. Tady, jsou tady taková nějaká nepsaná pravidla a pak pravidla, která člověk posbíral za celou dobu svoji praxe.

A v rámci zařízení nemáte vnitřní metodiky?

Jo. Ale nazvané to etický kodex není. Není to napsáno jako etický kodex. Jsou to taková nějaká pravidla chování, kontaktu s klienty.

Udržování vztahu..

Ano.

Takže je tam zahrnutý vztah, přístup ke klientům...

To ano.

Jaký je podle Vašeho mínění určující rozdíl mezi osobním darem (v rámci poděkování za Vaše služby) a úplatkem s úmyslem dosáhnout nějaké výhody?

Ten základní rozdíl, jak jste to teď řekla, já bych viděla v tom, že když dávám někom úplatek, chci ovlivnit nějak ve svůj prospěch jeho jednání, chování, rozhodování tak mu ten úplatek musím dát předem, že jo. Tak. A dar je, když sem chodí klienti opakovaně, jsou spokojeni, přijdou s kyticí. To považuji za dárek.

Záleží tedy na načasování.

To taky.

Jestli je to dáno před nebo po.

A taky na tom, co se předává. Já myslím, že tou kyticí nikdo nikoho neuplatí.

Jaká hodnota daru si myslíte, že je ještě přijatelná?

To vůbec neumím určit. Protože já jsem se vůbec nesetkala s žádnými hodnotnými dary...

Bylo to vždy v rámci kytiky nebo čokolády...

Ano, v rámci kytiky nebo čokolády, tak jak říkáte, nebo pytlíku kafe, tak asi všechno.

Napadla Vás ještě nějaká myšlenka nebo nějaký postřeh při našem rozhovoru v rámci našeho tématu?

Vy jste se na začátku zmínila, že máte zkušenosti s neetickým chováním, tak jestli by jste se o tom chtěla zmínit. Máme nyní prostor...

Mě to napadlo v souvislosti s neetickým chováním, když se někdy příliš lidí zahrnuje do toho informování o práci s klientem a o konkrétních nějakých situacích. Když se to prostě probírá tam, kde by se to probírat nemělo. A kde to mohou slyšet i lidé, kterých se to vůbec netýká.

Když jsou citlivé údaje vynášeny...

Ano. Já to cítím jako nepříjemné, i když ti lidé nejsou jmenováni, ti klienti, tak i tak mi připadá, že by se to nemuselo na větším nějakém fóru... Samozřejmě jako nějaké

konzultace, v rámci spolupráce s kolegy, tak to určitě není žádný problém. Ale už jsem se setkala s tím, že se to probíralo třeba v tramvaji, tak to myslím.

Je to anonymní prostředí, ale i přesto se to doslechne mnoho lidí...

Ještě něco Vás k tomu napadá?

Ted' momentálně nic, co bych chtěla k tomu ještě říct... nevím.

Myslíte, že to podstatné k té etice jsme řekli?

Já si myslím, že nejvíc mě toho napadne večer... (smích).

Příloha 7

Přepis rozhovoru s Poradcem 6

Souhlasíte s nahráváním rozhovoru na diktafon?

Ano.

Souhlasíte s použitím rozhovoru do mé diplomové práce?

Ano.

Setkali jste se při svém vzdělávání nebo při své přípravě na roli poradce s problematikou profesní etiky.

Ve škole krátce, a potom tady (*pozn. v organizaci*), když jsme řešili Etický kodex pracovníků a Etický kodex poradce. Pak tady ve formě metodiky - standardy kvality sociálních služeb.

Ve škole jste se s tím setkali jakou formou?

Ve škole to bylo součástí některých přednášek, ale už si nevybavím ani předměty, ve kterých to bylo. Ale nebyl to samostatný předmět, bylo to součástí některých přednášek.

Jak velkou cítíte potřebu tohoto vzdělávání?

Myslíte na vysokých školách?

Celkově, jak při přípravě na vysokých školách tak také při přípravě na roli poradce.

Nutné to je, protože v práci to de facto řešíme neustále. Narážíme v průběhu celého dne na různá etická dilemata, která ve vztahu ke klientovi i k pracovníkovi musíme řešit. Myslím si, že často v tomto nejsou studenti dost zralí, ale není ani možné, aby zralí studenti vyšli z vysoké školy. Takže vysoká škola určitě, nebo obecně vzdělávací systém, ať je připravuje. Ale stejně nejvíce získají v praxi, přesto musí mít ze školy základ.

Myslíte si, že potřeba vzdělávání v etických otázkách se zvyšuje se zkušenostmi, se kterými se setkáváte v poradenské praxi?

Ano. Zkušenosti jsou každodenní, takže ta potřeba tam je. Já na to neumím asi ani jinak odpovědět. Každý den to řešíme v práci.

Člověk, který je těsně po škole, tak asi etická dilemata nevidí; a to protože vidí asi ještě plno dalších jiných věcí. A než se v tom zorientuje, tak etická dilemata nejsou

na prvním místě, které by řešil. Člověk, který je v praxi dvacet let, tak je velice často natolik vyhořelý, že už zase neřeší etická dilemata.

Ale myslím si, že nejvíc to řeší lidi, kteří jsou v praxi v rozmezí čtyři, pět až těch deset, patnáct let. A tam tu potřebu budou vidět hodně často, protože už mají usazený základní principy v práci a můžou se zaměřit na něco dalšího. Já to třeba na sobě takhle vidím. Já jsem nastoupila čerstvě do práce a tady toto téma etických dilemat jsme řešili. A já jsem si v duchu říkala: „Co to je?“. A až po letech se k tomu vracím a říkám si, že ono to k něčemu je a opravdu řeším nějaká ta etická dilemata docela často. V praxi zde jsem čtvrtý, pátý rok. To je přesně ta hranice.

Domníváte se, že je podstatné mít teoretické základy etického jednání před nástupem do poradenské praxe?

To je jasné, to musí být.

Ulehčí teoretické ukotvení v morálním jednání poté praktické rozhodování v konkrétních podmínkách?

Určitě to nebude k zahoezení. Ale podle mého názoru, je potřeba, aby měl někde ty teorie zapsané, zaznamenané, ať už ve formě svých poznámek, které si třeba dělá průběžně, nebo které si v nějaké dobré chvíli zapsal. A nebo právě v nějakém etickém kodexu pracovníka, organizace atd. A aby se jako měl kam vrátit, když neví si rady, nebo potřebuje si ujasnit, osvěžit, zmapovat. Nemyslím si, že by to bylo první, když řeší etický dilemma, po čem by sahal. Protože někdy napsaná etická dilemata neobsáhnou praktické stránky. Ale bylo by dobré, kdyby takový návod, nechci říct manuál, někde měl. Nějaká vodítka.

Při rozhodování o morálním chování a etických principech v průběhu vlastní poradenské praxe se řídíte nejvíce: vlastními osobními normami, nepsanými profesními normami, předpisy instituce, kde jste zaměstnaní, etickým kodexem organizace či instituce, popř. jinými pravidly.

Vším. Je to taková ta směs. Ani to, co máme napsané nyní v aktuálních platných metodikách, v etickém kodexu, ve vydaných metodikách organizace služby. Není nikdy zase obsažené všechno, to co u služby nastává. Tím pádem se těmi metodikami někdy úplně nemůžu doslova řídit. Ale samozřejmě jsou tím nejdůležitějším vodítkem. A naopak mé pocity - doplnění metodik, o co by se měly metodiky při té revizi vždy rozšiřovat. My třeba teď úplně přepracováváme metodiky na poradenství, protože kdybychom se jimi měli řídit pořád, tak to asi není dobře. Má to svůj vývoj. A samozřejmě je tam můj osobní pocit, ten hraje velkou roli, ale musím si uhlídat hranice.

Často se radím a nebo dám na radu, doporučení kolegů, ale taky musím zvážit hranice, na kolik dám na toto to doporučení. Takže asi tím vším, jako kombinací toho se řídím, teda já osobně.

Myslíte si, že kontrolní mechanismus nad etickým chováním poradců je dostatečný?

Záleží, jak s tím kontrolním mechanismem daný pracovník pracuje. A pokud s tím dovede efektivně pracovat, nebo pokud je mu dostatečně efektivní supervize. A nepomůže mu řešení stížností, protože to řeší ředitel nebo vedoucí služby a neřeší to moc dobře. Ale naopak je výborný supervizor. Tak proč by nebyla dostatečná supervize! Některý pracovník si to potřebuje řešit přes supervizi, potřebuje před nějakou písemnou nebo ústní stížností klienta, nebo jiného pracovníka atd. Když se tomu nebude bránit, myslím si, že těch kontrolních mechanismů tady je/ bude už hodně. Kombinace všech – supervize, kolegové, stížnosti od klientů – myslím si, je naprosto dostačující. Protože se nikdy pracovník nemůže nechat „semlít“ ze všech těch mechanismů. To by pro psychiku nemuselo být dobře, prostě by se za chvíli odrovnal. Kdyby se jedna věc, nějaká třeba maličkost řešila na supervizi nebo přes stížnost, řešili by to všichni v organizaci jako kolegové... No to by bylo šílené. Nemám ale na mysli nějaké porušení hrubé kázně nebo něco takového.

Takže etické chování poradce je zabezpečeno.

Pokud si to poradce připustí, tak jo. Ale pokud je poradce – pracovník imunní vůči všemu, tak s tím nezmůže nic ani sebelepší supervizor.

Jak by jste zabezpečili dodržování morálního chování v poradenské praxi?

My to řešíme díky třem metodám – supervize, kolegové, stížnosti od klientů. Hodně velký význam má u nás supervize. Tím, že jsme společně v jedné kanceláři, tak nám hodně ostatní hodnocení od kolegů nebo přizpůsobení se kolegů pomáhá. Stížnosti jsme řešili v poradenství (ve službě) ale myslím si, že by to byl taky důležitý nástroj. A jiný nástroj mě ani nenapadá.

Komu se poradce zpovídá?

Když nastane nějaká situace, ze které se potřebuji aktuálně vypovídat, a někdy to tady jako vypálím na holky (*pozn. spolupracovnice*).

Třeba teď jsem byla v úterý doma a minulý týden zapomněl klient přijít na konzultaci. Neomluvil se, nic. A moje docela častý dilemma je, když zapomenou (*pozn. klienti přijít na schůzku*), jest-li mám volat nebo ne. Co s tím. Mám to v sobě vyřešený, i když občas mě to nahlodává. Ale on mi v úterý zavolal, já jsem nebyla v práci a

přesvědčoval mě, že musím za ním v úterý přijít do práce, že on se mnou musí nutně mluvit. Já vím, že ta jeho situace je opravdu akutní, ale ona byla akutní i v ten čtvrtek, kdy on zapomněl přijít. Tak si říkám, nakolik je to pro něj akutní, když on zapomněl na tu konzultaci přijít. Jsem jediná v podstatě, kdo mu to pomáhá řešit. Teď jsem ani nebyla v úterý v práci, měli jsme tady volno kvůli technickým podmínkám. Tak jsem mu prostě vysvětlila, že v úterý, ani ve středu nepřijedu. Bylo teda takové moje etické dilema. A přišla jsem do práce a jedno z prvních, co jsem na holky vypálila, bylo: „Volal mi pan XY a...“. Ale není to u všech klientů. Je to i v těch případech, kdy jsem unavená a nějaká blbost mě „dostane“. Ať v dobrém, třeba v euforii, že něco moc dobře dopadlo u klienta, nebo že mě klient našťoval.

Prosím, řekněte, jaký je Váš názor na etický kodex.

Etický kodex je potřeba pokud je kvalitně sepsaný a důležité je, aby nebyl „mrtvý“ dokument. Pokud je to „mrtvý“ dokument, je to papír, který je k ničemu, na který pracovníci zapomenou. A byla to zbytečná energie ho dělat. Je užitečné pokud se s ním pracuje, ale nemyslím to tak, že by se musel každý rok revidovat a dopisovat do něj něco nového. Pokud se k němu pracovníci umí opravdu vrátit a umí ho využít ve svoji praxi, pak je to super. Musí být kvalitně napsaný. My jsme etický kodex vytvářeli v podstatě tak, že jsme ho vytvářeli asi dva, tři měsíce a podíleli se na něm všichni pracovníci v přímé péči. A jeho tvorbu nám vedl pracovník, který i učí na vysoké škole a etikou se zbývá. Takže to nebyl nikdo z vnitřku, ale v podstatě zvenku, aby nám dal to objektivní. Což je při tvorbě etických dilemat asi nejvíc potřeba. Takže je super (pozn. etický kodex), ale musí být kvalitně napsaný a musí se s ním pořád pracovat.

Máte z něj při své poradenské práci praktický užitek?

Já osobně nyní ne, protože chci etický kodex ve službě revidovat. Ale vím, že se k němu kolegyně vrací ve službě, když řeší nějaká etická dilemata. Já z něj tedy teď užitek nemám, protože já mám spoustu etických dilemat, nových, která se objevila a která potřebuji od Etického kodexu zapracovat. Viz ten příklad, co jsem uváděla. Ten tam vůbec není.

Myslíte si, že je nepostradatelnou součástí profesní etiky?

Každopádně, bez toho to nejde.

Řídíte se Vy sám/sama konkrétním etickým kodexem? Jakým?

Etický kodex sociálního pracovníka, to je první takový ten asi nejdůležitější v organizaci a pak tu máme ještě jeden etický kodex redaktora.

Jsou požadavky uvedené v těchto kodexech reálné ve vaší praxi?

Ano, ale tím, že se služba vyvíjí, tak tam nejsou všechny. Proto je potřeba, abychom ho revidovali. To, co máme u nás je určitě reálný, ale jak říkám, plno věcí je tam ještě potřeba doplnit.

Jaký je podle Vašeho mínění určující rozdíl mezi osobním darem (v rámci poděkování za Vaše služby) a úplatkem s úmyslem dosáhnout nějaké výhody? Čím se řídíte: zda je darován před či po ukončení práce s klientem; záleží na hodnotě daru; zda klient přichází s žádostí, popř. s prosbou, kterou by jste svým jednáním mohli sami ovlivnit.

V metodikách to máme vymezené tak, že pracovník smí přijmout dar do hodnoty dvou set korun. Nějakou hodnotu jsme stanovit museli. Ale je to hodnota, která je prostě... absolutně nelze odhadnout, jest-li to, co vám ten klient dává, je do dvou set korun nebo ne. Mysleli jsme, když jsme to dělali, že to odhadneme vždycky a ukazuje se v praxi, že to neodhadneme skoro nikdy. Jako nikdy se naštěstí nestalo, že by nějaké velké dary, ale například když klient přijde s kytkou, já ho přeceš ní nevyhodím, urazilo by ho to. Samozřejmě, že pokud by to bylo něco hodnotnějšího, tak bych mu vysvětlila, „ne, děkuji“ a vysvětlila bych mu proč. Ale to se zatím nikdy nestalo. A když je to nějaká pozornost jako například sladkost, kytka, ... tak chápu, že to pro toho člověka je asi natolik významné, takže jsme to přijali.

Takže přijímání daru máte přímo v metodikách vymezené.

Ano, máme částku, dvě stovky.

Přijali by jste dar, pokud by byl darován před poskytovanou službou?

Ne. To bych nepřijala, ani kdyby to byl dar v hodnotě, já nevím – řeknu, padesáti korun, deseti korun. Protože za co by to byl dar.

A co finanční hotovost?

V žádném případě. A to už se mi párkrát stalo, že mi dát chtěli, nikdy to teda nebylo před službou, ale vždycky to bylo po službě. A to já jsem teda nevzala nikdy. I kdyby to byla desetikačka, tak ne.

Napadla Vás ještě nějaká myšlenka nebo nějaký postřeh při našem rozhovoru v rámci našeho tématu?

Co jsem řešila v poslední době: Od pracovníka organizace rodinný příslušník – protekce? Nemyslím protekce v něčem velkém, ale protekce v době řešení zakázky, protože tady máme pořadník. Přeskočil lidi a já bych řešila první tohoto rodinného příslušníka než člověka, kterého mám nyní na řadě.

A jak jste to řešili?

Řešili jsme to tak, že jsem mu prostě vysvětlila, že mám zájemce o službu, kteří jsou stejně akutní jako tento jeho rodinný příslušník a dohodla jsem se s ním na termínu, do kdy odpověď poskytnu.

Příloha 8

Přepis rozhovoru s Poradcem 7

Souhlasíte s nahráváním rozhovoru na diktafon?

Ano.

Souhlasíte s použitím rozhovoru do mé diplomové práce?

Po úpravách ano.

Setkali jste se při svém vzdělávání nebo při své přípravě na roli poradce s problematikou profesní etiky.

Při svém vzdělávání? To už je tak dávno, že si to nepamatuju. Ale určitě jsme etiku řešili na psychoterapeutickém výcviku.

A v rámci vysoké školy?

To si opravdu nevybavuju.

A vzdělávací kurzy?

Ne.

Jak velkou cítíte potřebu tohoto vzdělávání?

Myslím si, že to je potřeba.

Myslíte si, že potřeba vzdělávání v etických otázkách se zvyšuje se zkušenostmi, se kterými se setkáváte v poradenské praxi?

Určitě.

Čím má člověk víc zkušeností...

... tak tím víc si uvědomuje, jak je jednoduchý uklouznout v oblasti etiky. Uvědomí si, jak je tam spousta věcí ošidných. Ze začátku mu spousta věcí nepřijde. Ale to tak je, když člověk vyjde ze školy, tak se cítí hrozně namachrovaný.

Domníváte se, že je podstatné mít teoretické základy etického jednání před nástupem do poradenské praxe?

Nevím, jestli pomůže ta teorie, je důležité, aby si to člověk spojil s konkrétními příklady, nejlépe s konkrétním typem jednání k určitému klientovi třeba, s konkrétníma situacema.

Takže jakoby ty principy převést do praxe?

Jako měl by o tom ten člověk mít povědomí. Měl by vědět, že je potřeba si na ty věci dávat pozor, ale asi až v té praxi je schopný si to začít víc hlídat, si myslím.

Při rozhodování o morálním chování a etických principech v průběhu vlastní poradenské praxe se řídíte nejvíce: vlastními osobními normami, nepsanými profesními normami, předpisy instituce, kde jste zaměstnáni, etickým kodexem organizace či instituce, popř. jinými pravidly.

No, asi nejvíc vlastními normami. My jsme v podstatě etický kodex dávali dohromady v létě, teprve nějaký. Když jsme to dávali dohromady, tak jsem si hodně hlídala, aby to bylo v souladu i s tím mým přesvědčením, jsem se tam snažila proboujet nějaké své věci. Takže asi tím svým...

Myslíte si, že kontrolní mechanismus nad etickým chováním poradců je dostatečný?

Teď právě o tom přemýšlím, jestli nějaký je. Nejsem schopna na to ani odpovědět. Jestli je, nebo není.

Máte představu, co myslím těmi kontrolními mechanismy?

Jako konkrétně, třeba u nás si mohou klienti stěžovat, mohou si stěžovat na cokoliv, čili určitě i na věci, které souvisí s etikou

Jak by jste zabezpečili dodržování morálního chování v poradenské praxi?

Já si myslím, že tam jsou strašně důležité supervize.

A ty u Vás fungují?

Hodně málo.

Komu se poradce zpovídá? Je vůbec někdo, komu se zpovídá?

Záleží jestli chce nebo nechce. Někdo může mít sto supervizí za rok a bude tím naprosto nepoznamenaný, my se tady snažíme občas dělat nějaké intervizní setkání, abychom si určité věci hlídali. Ale asi je to o každém poradci, jestli chce. Jestli si chce na etiku dávat pozor.

Jaké kontrolní mechanismy podle Vás dnes v fungují? Jste vlastně říkala ty stížnosti a supervize...

Supervize, intervize. A v sociálních službách máme Standardy kvality, kde jsme do příloh vložili i etický kodex.

Prosím, řekněte, jaký je Váš názor na etický kodex.

Na jaký?

Obecně jako etický kodex sám o sobě nebo jestli chcete mluvit o konkrétním. Záleží na Vás.

Tak ono fakt záleží, co si pod tím člověk představí. Jestli je to jenom soubor nějakých pravidel, které člověk třeba podepíše a nebo ani pořádně nevidí, když

nastoupí, tak je to možná zbytečný. Důležitější je vnitřní ztotožnění se. Dřív jsem měla takovou naivní představu, že psychologie je hodně o morálce a líbilo by se mi, kdyby to tak pořád bylo, teď už vím, že to tak není vždycky. Mělo by to být nedílnou součástí naší profese.

Máte z něj při své poradenské práci praktický užitek?

Tak užitek... Tak máme jasno s jakými klienty neuzavírat dohodu. Někdy nás to může podržet, že to máme písemně někde daný. Nevím, jak to přesně myslíte.

Tak jestli v etickém kodexu při své práci cítíte oporu? Nebo ve smyslu, kdyby neexistoval, tak Vy byste to v praxi vlastně ani nepocítila...

Když to vezmu sama za sebe, tak tím, že se hodně řídím vnitřními normami, tak ten kodex ani až tak moc nepotřebuju. Ale někdy při různých diskuzích s kolegy se možná o něj můžeme opřít, při neshodě názoru.

Vy sama se řídíte jakým konkrétním etickým kodexem?

Máme přímo pro naše pracoviště. Tam jsme se zaměřili na zájemce, na to jakým způsobem se uzavírá dohoda se zájemcem. Jak se vůbec máme chovat ke klientům, oslovováním třeba počínaje. Hodně jsme se tam zaměřili na situace, jaký vztahy už jsou nebezpečný s klienty, sexuální vztah to je taková klasika, hodně jsme se třeba dohadovali o blízkém vztahu, jestli to je nebo není kontraindikace.

Jaký je podle Vašeho mínění určující rozdíl mezi osobním darem (v rámci poděkování za Vaše služby) a úplatkem s úmyslem dosáhnout nějaké výhody?

Tak rozdíl v tom určitě je, my máme dokonce vnitřní předpis pro přijímání darů a máme tam vyložene i napsanou větu, jakým způsobem máme dary odmítat. Takže my pro jistotu žádný dary radši nepřijímáme nikdy, abychom to nemuseli řešit. Kytku si třeba ještě vezmem jako výraz poděkování. To je asi tak všechno.

Je pro Vás určující, zda je to darované před službou, v průběhu služby nebo po službě, tedy ten čas?

Záleží určitě na tom kontextu. Pokud tady mám na někoho dělat třeba psychologické posouzení a přinese mi bonboniéru, tak je mi to nepříjemný a nevezmu si ji, samozřejmě.

Záleží také na hodnotě daru? Vy jste říkala, že třeba kytku přijmete...

Záleží. Já mám pocit, že my dokonce můžeme přijímat dary do dvou stovek a ještě bychom to měli zapisovat do knihy darů. Tak proto se radši tomu vyhýbáme.

Napadla Vás ještě nějaká myšlenka nebo nějaký postřeh při našem rozhovoru v rámci našeho tématu? Nebo jestli se chcete podělit o nějaké etické

dilema? Vy jste vlastně už řekla, že řešíte vztahy s klienty, to je důležité si udržovat ty hranice. Popřípadě máte jiné zkušenosti?

Chcete slyšet nějakou konkrétní zkušenost?

Nemusí to být zkušenost přímo konkrétní, ale s čím se třeba setkáváte s nějakým etickým dilematem. Nemusí být třeba přímo pro Vás, ale ve službě...

Občas se na nás obrátí lidi, které známe, tak se je snažíme přesměrovat na kolegy. Občas se stane, že najednou zjistíme, že známe někoho, o kom klient na konzultacích mluví. To je potom velký dilema.

Máte to nějak řešené přímo v rámci služby?

My to máme nazvané jako situaci střetu zájmu ve standardech. Máme to tak, že klientovi bychom měli vždycky říct, že ta situace nastala, že doporučujeme, že možná není dobré pokračovat. Necháváme hodně na klientovi, aby se rozhodl, pokud se třeba něco ukáže až po delší spolupráci, kdy už máme navázaný vztah, tak není úplně dobrý to utnout. Ale my sami bychom si to měli taky ošetřit, třeba v té supervizi.