

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

Diplomová práce

NÁROČNOST PROFESE SOCIÁLNÍ PRÁCE Z POHLEDU SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V DĚTSKÉM CENTRU JIHOČESKÉHO KRAJE

Vedoucí práce: doc. Jindřich Šrajer, Dr. theol.

Autor práce: Bc. Květa Taubrová, DiS.

Studijní obor: Etika v sociální práci

Forma studia: kombinovaná

Ročník: 2.

2019

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

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

24. března 2019

.....
Květa Taubrová

„Touto cestou bych chtěla poděkovat vedoucímu diplomové práce panu doc. Jindřichu Šrajerovi, Dr. theol. a konzultantovi diplomové práce panu doc. Michalu Opatrnému, Dr. theol. za cenné rady, připomínky a metodické vedení, které vedlo ke vzniku diplomové práce.“

OBSAH

| | |
|---|----|
| ÚVOD | 6 |
| 1 Pozice sociálního pracovníka v DCJK | 8 |
| 1.1. Charakteristika DCJK | 9 |
| 1.2. Význam sociální práce v DCJK | 11 |
| 1.3. Závazky sociálního pracovníka vůči klientovi..... | 13 |
| 1.3.1. Legislativa v sociálních službách | 13 |
| 1.3.2. Znalosti sociálního pracovníka..... | 19 |
| 1.4. Práce sociálního pracovníka s klientem | 27 |
| 1.4.1. Specifické typy klientů | 35 |
| 1.5. Slovo závěrem k první kapitole..... | 37 |
| 1.5.1. Vybrané příběhy z praxe..... | 38 |
| 2. Nároky kladené na sociálního pracovníka z pozice psychologie a etiky | 42 |
| 2.1. Etický rozměr sociální práce | 43 |
| 2.1.1. Klasifikace hodnot..... | 44 |
| 2.1.2. Sedm principů dle Felixe Biesteka: | 46 |
| 2.2. Psychologický rozměr sociální práce..... | 48 |
| 2.2.1. Základy psychohygieny..... | 49 |
| 2.2.2. Vybrané pojmy z psychohygieny | 51 |
| 2.2.3. Stres a jak jej zvládnout..... | 52 |
| 2.3. Syndrom vyhoření aneb úskalí sociální práce..... | 55 |
| 2.3.1. Příčiny syndromu vyhoření dle Kopřivy: | 57 |
| 2.3.2. Fáze bur-nout dle Schmidbauera: | 57 |
| 2.3.3. Faktory způsobující syndrom vyhoření: | 58 |
| 2.4. Slovo závěrem k druhé kapitole | 60 |
| 3. Způsoby ochrany před negativy z pracovního prostředí | 62 |

| | | |
|--------|---|----|
| 3.1. | Způsob ochrany před syndromem vyhoření..... | 62 |
| 3.2. | Podstata supervize v oblasti sociální práce | 63 |
| 3.3. | Způsoby ochrany před zdravotními komplikacemi:..... | 65 |
| 3.4. | Faktory ovlivňující duševní zdraví..... | 67 |
| 3.4.1. | Vrozené předpoklady..... | 67 |
| 3.4.2. | Vliv rodinného a pracovního prostředí na duševní zdraví..... | 67 |
| 3.5. | Konflikt rolí..... | 68 |
| 3.5.1. | Osobnost sociálního pracovníka..... | 69 |
| 3.5.2. | Persona a stín | 69 |
| 3.6. | Morální rozvoj sociálního pracovníka..... | 70 |
| 3.7. | Mravní identita sociálního pracovníka aneb rizika v sociální práci..... | 70 |
| 3.7.1. | Nároky kladené na sociálního pracovníka..... | 71 |
| 3.8. | Slovo závěrem ke třetí kapitole..... | 73 |
| | Závěr | 75 |
| | Seznam použitých zdrojů..... | 77 |
| | Seznam zkratk | 80 |
| | Abstrakt..... | 81 |
| | Abstract..... | 83 |

ÚVOD

Mohla jsem něco udělat jinak? Možná kdybych dokázala klientku přesvědčit, více ji motivovat,... V Dětském centru Jihočeského kraje pracuji od roku 2008. Během této doby jsem udělala mnoho rozhodnutí, a pomohla tak nemalému počtu klientů při řešení náročné životní situace. Některá rozhodnutí byla snazší, jiná pro mne byla obtížná. Mnoho situací mi nedalo spát a já si je stále dokola přehrávala. Ve dne i v noci jsem hledala jiné varianty řešení. Takové, které by pro klienta byly menším zlem. Ne vždy však takové řešení existovalo. V těchto chvílích jsem pociťovala obrovské zklamání, že jsem nedokázala klientovi pomoci. Přidá-li se k tomu přepracovanost, přílišná byrokracie, nedostatečné ocenění v práci, ale i rivalita a soupeřivost mezi kolegy na pracovišti, máme ideální podmínky pro syndrom vyhoření. Projevy syndromu vyhoření jsou různé. Jako příklady bych uvedla: apatie, lhostejnost, ztráta energie, lpění na daných postupech, nezájem o klienta. Pomáhající profesionálové jsou syndromem vyhoření ohroženi denně, proto je důležité, aby kladli důraz na prevenci, kterou nám může zajistit nejen kvalitní příprava, celoživotní vzdělávání a supervize, ale i dlouholetá praxe s klienty. To vše a mnohem více mne motivovalo pro sepsání diplomové práce na téma „*Náročnost profese sociální práce z pohledu sociálního pracovníka v Dětském centru Jihočeského kraje*“. V diplomové práci vycházím z knih od Havrdové, Matouška, Nakonečného, Řezníčka, Říčana, Schmidbauera, Úlehly a dalších autorů. Opomenut není ani zákon č. 108/2006. Sb. o sociálních službách, vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a Etický kodex sociálního pracovníka České republiky. Uvádím i několik příběhů klientek Dětského centra JK, jež poslouží k lepšímu pochopení náročnosti profese sociální práce v dané organizaci.

Každá práce je něčím specifická, ale zároveň i náročná. Jak již bylo naznačeno v předešlém odstavci, tak někdo pociťuje nátlak na psychiku více a jiný se s tím zase vyrovnává snáze. Každý však náročnost vnímá v různých situacích odlišně. Co je pro jednoho drobnou překážkou, může být pro druhého etickým problémem, či dokonce etickým dilematem, který mu v noci nedá spát. Hodně zde záleží na osobnosti sociálního pracovníka, na jeho schopnosti vnímat daný problém, ale také na zkušenostech v morálním rozhodování a na hierarchickém postavení hodnot. Sociální pracovník by si měl uvědomit, že je zodpovědný nejen vůči klientovi,

zaměstnavateli a kolegům, ale především vůči sobě a svému svědomí, které mu nedá spát, udělá-li něco proti svému přesvědčení. Cílem mé diplomové práce je tedy poukázat na náročnost sociální práce v Dětském centru JK z pohledu sociálního pracovníka. Práce s dětmi, rodiči a rodinnými příslušníky není vždy jednoduchá. Přesto je to práce, kterou bych neměnila a kterou se pokusím co nejlépe popsat v následujících kapitolách.

Diplomová práce má celkem tři kapitoly. První charakterizuje Dětské centrum JK ve Strakoniciích. Je zde blíže specifikována nabídka služeb, pracovní náplň sociálního pracovníka a potřebné znalosti pro výkon povolání. Dále zmiňuji význam sociální práce v Dětském centru JK, závazky sociálního pracovníka vůči klientovi a práci se specifickými typy klientů. Kapitulu ukončuji slovem na závěr, kde jsou shrnuty postřehy, které z ní vyplývají. Tato kapitola má jako jediná podkapitulu, v níž popisují vybrané příběhy bývalých klientek zařízení Dětského centra JK. Tyto příběhy mají pomoci čtenáři blíže pochopit, jak může být pro sociálního pracovníka obtížné v určitých situacích rozhodnout a klientovi předložit „správné“ varianty řešení. Následuje kapitola, kde jsou blíže definovány nejen etické a psychologické rozměry profese, ale i základy psychohygieny, stres, jeho příznaky a syndrom vyhoření. Uvádím zde, co syndrom vyhoření způsobuje a jak se projevuje. Následuje slovo závěrem a shrnutí postřehů. Poslední kapitola hovoří o způsobu ochrany před negativy pracovního prostředí. Blíže zde popisují, jak se pomáhající pracovník může chránit před syndromem vyhoření, před zdravotními komplikacemi a faktory, které mohou ovlivnit jeho duševní zdraví. Opomenuta není ani podstata supervize v Dětském centru JK. Supervizor nám totiž může pomoci nejen při hledání alternativních postupů práce, ale jeho přítomnost v organizaci může vést ke zkvalitnění práce. Také zde hovořím o konfliktu rolí a nárocích, které jsou na sociálního pracovníka kladeny. Dále se zaměřuji na osobnost sociálního pracovníka a na jeho morální rozvoj a mravní identitu. Kapitola je ukončena slovem na závěr, kde jsou shrnuty postřehy k danému tématu.

Činnost sociálního pracovníka výrazným způsobem ovlivňuje životy druhých, ale i celé společnosti. Je tedy nezbytné, aby byl svázán etickým kodexem, jenž mu brání nejen v poskytování přemíry péče, ale i v manipulaci s klientem. Každý sociální pracovník by měl být především profesionálem, který klade důraz na lidskou důstojnost.

1 Pozice sociálního pracovníka v DCJK

Náplň práce sociálního pracovníka v Dětském centru Jihočeského kraje, o. p. s. je jasně daná. Jedná se o vymezení specifických dovedností, které jsou pro práci sociálního pracovníka nezbytné k zajištění chodu organizace. Sociální pracovník provádí dílčí šetření, na základě kterého následně poskytuje pomoc uživateli sociálních služeb. O veškerých aktivitách vede písemné záznamy a vše pečlivě ukládá do osobní dokumentace klienta. Při výkonu práce se sociální pracovník řídí zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Znalost zákona však k výkonu sociální práce nestačí. Sociální pracovník je často vázán svým svědomím, které mu dává najevo, zda poskytl správnou radu, zda nasměroval klienta správným směrem,... Mnozí jej nepocítují, ale jiní mohou zažít „*psychická muka*“, když se začne jejich svědomí ozývat. Dle mého názoru nestačí jen znalost zákona, vyhlášek či etického kodexu. Sociální práce je i o empatii, porozumění, nasazení, vstřícnosti a touze pomáhat druhým. Zde je však velice tenká hranice, kdy se z touhy pomoci může stát touha po ovládnutí, kdy sociální pracovník chce, aby klient dělal to, co mu řekne či poradí. Klient je však za své rozhodnutí plně zodpovědný a naši nabídku pomoci může přijmout, ale i odmítnout. Proto je vhodné, aby sociální pracovník klientovi sdělil vždy všechny možné varianty řešení a v případě dilemat doporučil řešení, které je pro klienta nejmenším zlem.

Během svého výkonu práce jsem se setkala s mnoha typy klientů. Jedni byli vděční za pomoc, kterou jim poskytujeme, druzí o pomoc nestáli a třetí pouze mluvili o tom, že by svou situaci chtěli změnit, ale bohužel pro změnu nebyli ochotní nic udělat,... Chtěli, abychom vše potřebné udělali za ně, ale o tom sociální práce není. Klient se mnohdy dostal do tíživé situace svým vlastním přičiněním. Aby byla tedy pomoc sociálních pracovníků efektivní, je nutné vlastní nasazení a touha po změně ze strany klienta. Organizace zde musí pracovat jako celek. Je třeba podpora ze strany vedení a pracovní souhra ze strany ostatních kolegů. Opomenuta nemůže být ani spolupráce v rámci multidisciplinárního týmu. Při výkonu sociální práce v DCJK komunikuje sociální pracovník téměř denně s oddělením sociálně právní ochrany dítěte, s úřadem práce, se sociálním kurátorem a v případě potřeby i s dalšími specialisty. Výjimkou není ani výslech na policii či podání svědeckví před soudem, kdy si mnohý sociální pracovník začne přehrávat danou situaci a přemýšlí, zda mohl

něco udělat jinak,... Čímž se dostávám k psychohygieně sociálního pracovníka, která je velice důležitá nejen pro výkon sociální práce a o které bude taktéž hovořeno.

Pro výkon sociální práce je zapotřebí, aby se sociální pracovník orientoval v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, kdy se řídí určitými paragrafy (§ 70 – Sociální rehabilitace, § 100 – mlčenlivost, § 109 – předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, § 111 – další vzdělávání sociálního pracovníka)¹. Dále je nutné, aby se orientoval ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (§ 35 – Sociální rehabilitace,...)².

1.1. Charakteristika DCJK

V Dětském centru Jihočeského kraje, o. p. s. Strakonice pracuji od roku 2008. Zařízení se nachází v areálu Nemocnice Strakonice, a. s., ale není její součástí. Jedná se o nestátní zdravotnické zařízení, které bylo založeno za účelem poskytování pomoci dětem, matkám a rodinám v tíživé sociální situaci. Zařízení je určeno pro všechny bez rozdílu národnosti, barvy pleti, pohlaví, handicapu,... Jedná se o obecně prospěšnou neziskovou společnost, která poskytuje 2 sociální služby:³

- **ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI VYŽADUJÍCÍ OKAMŽITOU POMOC** – kde se zaměstnanci řídí zákonem č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí. Jde o děti ve věku 0 – 18 let.
- **SOCIÁLNÍ REHABILITACE** – kde zaměstnanci vychází ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Jde o poskytnutí pomoci matkám/rodinným příslušníkům s osvojením si dovedností spojených s péčí o dítě. Naším posláním je, aby od nás uživatelé odcházeli soběstační a aby sami dokázali zvládat každodenní situace běžného života.

V diplomové práci se zaměřím na sociální rehabilitaci v DCJK a na vybrané příběhy uživatelů sociálních služeb, které přiblíží náročnost profese sociální práce. Příběhy jsou staršího data a jména klientů jsou změněna.

¹ Srov. Zákon č. 108/2006. Sb. o sociálních službách [on-line].

² Srov. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách [on-line].

³ Srov. DCJK [on-line].

Zřizovatelem DCJK je Sociální pohoda, o. p. s., Javorník a jedná se o jediné zařízení tohoto typu v jižních Čechách. Společnost je zapsána v rejstříku obecně prospěšných společností, který je vedený Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl O, vložka 118.⁴

Pracovní tým DCJK má potřebné vzdělání pro výkon práce na dané pracovní pozici. Mezi stálé zaměstnance patří: ředitel, sociální pracovník, vedoucí sestra, všeobecná zdravotní sestra, výchovný personál, pracovník v sociálních službách, sanitář, pomocný personál. Mezi externí pracovníky patří: pediatr, psycholog, speciální pedagog. DCJK také úzce spolupracuje se specialisty: fyzioterapeut, ortoped, neurolog, ...⁵

Cílová skupina osob sociální rehabilitace:⁶

- Matka nebo rodinný příslušník, kteří potřebují pomoci se zácvkem a osvojením si dovedností spojených s péčí o dítě (nezkušenost, mladistvý rodič, svěřeni do péče, zdravotní handicap, ...).
- Matka nebo rodinný příslušník, jejichž dítě by mohlo být/bylo svěřeno do zařízení Dětského centra JK v rámci výkonu sociálně - právní ochrany.
- Matky řešící obtížnou životní situaci v souvislosti s diskretním porodem.

O klienty pečuje odborný multiprofesní tým, jenž se snaží co nejvíce přiblížit život v rodině. Výhodou tohoto pracovního týmu je vzájemná spolupráce mezi jednotlivými institucemi. Ty mohou matce, otci či jinému členu rodiny pomoci s osvojením si dovedností spojených s péčí o dítě a rodinu.⁷

Další cílovou skupinou uživatelů, kteří mohou využít služeb sociální rehabilitace, jsou žadatelé o osvojení či pěstounskou péči. Náhradní rodiče zde mohou intenzivně trávit svůj čas s dítětem. Cílem poskytovaných služeb je, aby uživatel dosáhl samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti.⁸ „*Dětské centrum Jihočeského kraje, o. p. s. je zcela výjimečným zařízením z hlediska poskytování služeb a cílových skupin, pro které jsou tyto služby určeny. Jedná se o mimořádné multifunkční zařízení nejen*

⁴ Srov. DCJK [on-line].

⁵ Srov. Tamtéž.

⁶ Srov. Tamtéž.

⁷ Srov. KARAS, M. DCJK. *Důvodová zpráva o potřebnosti a prospěšnosti Dětského centra Jihočeského kraje, o.p.s. Strakonice*, s. 2 [on-line].

⁸ Srov. Tamtéž, s. 2.

*pro děti, ale i jejich rodiny nacházející se v tíživé sociální situaci. Je určeno především uživatelům Jihočeského kraje, neboť poskytované služby svým charakterem a skladbou mají z hlediska pomoci nezastupitelnou roli v působnosti celého regionu.*⁹ Je-li u uživatelů sociálních služeb dosaženo rozvoje specifických schopností a dovedností, snaží se pracovníci o posilování těchto pozitivních návyků.¹⁰ Smyslem sociálního učení je přizpůsobování se novým životním podmínkám a situacím. Klienti se tak učí určité způsoby jednání, které vedou k úspěchu. Jde tedy o získávání sociálních zkušeností, díky nimž se utváří psychika jedince.¹¹

1.2. Význam sociální práce v DCJK

Zájem dítěte je pro DCJK vždy na prvním místě. Proto po svých klientech požadujeme dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti. Abychom byli při práci s klienty úspěšní, potřebujeme nejen spolupráci s potřebnými odborníky, ale i motivaci uživatelů při řešení problému, v němž se ocitli. Díky individuálnímu přístupu k uživatelům se naše klientela užívající sociální rehabilitaci neustále rozšiřuje. Naše služby jsou tak určeny nejen lidem, kteří se nachází v tíživé životní situaci, ale i žadatelům o osvojení, kteří byli Krajským úřadem Jihočeského kraje vybráni jako budoucí osvojitelé.¹² Gulová říká, že podstatou sociální práce je podpora schopností klienta v řešení problémové situace. Důraz klade na uvědomění si daného problému a na touhu jej řešit za účelem zlepšení dané situace, v níž klient aktuálně je. Sociální pracovník má být schopen klientovi zprostředkovat kontakt s potřebnými subjekty, které by mu mohly s řešením problému pomoci. Dále by mu měl být schopen poskytnout potřebné informace, zdroje, služby a příležitosti. Z těchto faktů vyplývá, že sociální pracovník by měl umět diagnostikovat danou situaci jednotlivce, skupiny či komunity a doporučit potřebné odborníky, kteří mohou klientovi pomoci vyřešit situaci, v níž se ocitl.¹³

Uživatelům sociální rehabilitace je poskytována ucelená pomoc v péči o dítě a domácnost tak, aby od nás odcházeli samostatní, nezávislí a co nejlépe připraveni zvládat každodenní situace běžného dne. Naším hlavním cílem je všemi možnými prostředky usilovat o včasné umístění dětí zpět do přirozeného prostředí (biologické

⁹ KARAS, M. *DCJK. Důvodová zpráva o potřebnosti a prospěšnosti Dětského centra Jihočeského kraje, o.p.s. Strakonice*, s. 1 [on-line].

¹⁰ Srov. *DCJK* [on-line].

¹¹ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*, s. 38.

¹² Srov. *DCJK* [on-line].

¹³ Srov. GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*, s. 30.

rodiny), popř. do rodiny náhradní (adopce, pěstounská péče).¹⁴ Uživatelům nabízíme možnost ubytování v jedné z pěti bytových buněk s vlastním sociálním zařízením. Pobyt je plně hrazen ze strany uživatele, ale splňuje-li dotyčný podmínky pro přiznání dávky, může být pobyt hrazen z dávek státní sociální podpory nebo z dávek hmotné nouze. Tento typ sociální služby nenahrazuje službu azylového bydlení, proto není určena osobám, které řeší nepříznivou sociální situaci spojenou se ztrátou bydlení. Uživatelům je poskytována pomoc dle jejich potřeb prostřednictvím multidisciplinárního týmu. Biologičtí rodiče mnohdy potřebují především trpělivost ze strany zaměstnanců, vstřícnost, pochopení, ale především empatický přístup při pomoci s osvojením si základních dovedností spojených s péčí o dítě. Rodič tak dostane jedinečnou šanci odvrátit hrozbu odebrání dítěte z rodiny. „*Posláním Dětského centra JK je pohotově a cíleně pomáhat rodinám s dětmi, které se ocitly ve složité sociální situaci. Smyslem naší pomoci je nabídnout uživateli takový souhrn služeb, které budou vycházet z jeho individuálních potřeb a budou dle možností navazovat na jeho dosavadní styl života.*“¹⁵

¹⁴ Srov. DCJK. *Výroční zpráva DCJK 2017*, s. 4 [on-line].

¹⁵ Tamtéž, s. 4.

1.3. Závazky sociálního pracovníka vůči klientovi

1.3.1. Legislativa v sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách - rozvoj v oblasti sociální práce nastal s účinností tohoto zákona,¹⁶ kdy byly prostřednictvím sociálních služeb upraveny podmínky pro poskytování pomoci, podpory a základního sociálního poradenství těm, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci. Pomoc jim poskytují sociální pracovníci. Ti splňují předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, kdy je kladen důraz na dodržování základních lidských práv a svobod a na zachování lidské důstojnosti. Pomoc by vždy měla vycházet z individuálních potřeb klienta, kdy sociální pracovník podporuje klienta v rozvoji jeho samostatnosti, soběstačnosti a motivuje jej k aktivní nápravě nepříznivé sociální situace. Toto chování je poté nutno posilovat a dále klienta podpořit v sociálním začlenění do společnosti. Zda jsou sociální služby poskytovány dle zákona a nejsou porušována lidská práva uživatelů, kontroluje inspekce kvality poskytované sociální služby.¹⁷

*Gulová jako hlavní cíle zákona č. 108/2006 Sb. uvádí:*¹⁸

- Sociální začleňování uživatelů sociálních služeb.
- Vytváření vhodných podmínek pro uspokojování oprávněných potřeb lidí.
- Zajištění potřebné podpory a pomoci - poskytovaná pomoc a podpora má být: dostupná, efektivní, kvalitní, bezpečná a hospodárná.

*Základní zásady zákona č. 108/2006 Sb.:*¹⁹

- Rovnoprávnost, dobrovolnost a bezplatné sociální poradenství.
- Respektování lidských a občanských práv a oprávněných zájmů, zachování lidské důstojnosti.
- Aktivizování klienta k samostatnosti a individuální přístup.
- Podpora klienta v zakotvení v přirozeném sociálním prostředí.

¹⁶ Srov. ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 10.

¹⁷ Srov. *Zákon č. 108/2006. Sb. o sociálních službách* [on-line].

¹⁸ Srov. GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*, s. 31.

¹⁹ Srov. ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 17.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, blíže specifikuje potřebné vzdělání pro výkon sociálního pracovníka, ale i kritéria a obsah standardů kvality sociálních služeb, jejich kontrola a hodnocení plnění.²⁰

Listina základních lidských práv a svobod:

*Gulová jako hlavní cíle uvádí:*²¹

- Čl. 3 – uživatelé nesmí být znevýhodněni na základě svého pohlaví, barvy pleti, rasy, náboženského vyznání, politického či sociálního původu.
- Čl. 5 – každý má právo na důstojný život, nelidské či ponižující zacházení s klienty je vyloučeno.
- Čl. 7, 8 a 12 – zajištění soukromí a nedotknutelnosti osoby (klepání, oslovování,...).
- Čl. 10 – každý má právo na dobrou pověst, zachování lidské důstojnosti a osobní cti (mlčenlivost, stigmatizace).
- Čl. 11 – každý má právo vlastnit majetek.
- Čl. 13 – právo na zachování listovního tajemství.
- Čl. 15 a 16 – svoboda náboženského vyznání, myšlení i svědomí.
- Čl. 17, 20 a 21 – každý má právo na informace, svobodu projevu, sdružování se, soukromí.

Standardy kvality sociálních služeb je garance kvality poskytované sociální služby. Určují nám cíle, postupy, poslání, personální a provozní zajištění, potřebné vzdělání pro výkon povolání a další celoživotní vzdělávání zaměstnanců.²² Ačkoliv to vypadá jednoduše, pro poskytovatele sociálních služeb není jednoduché stanovit cílovou skupinu osob, poslání, cíle a hodnoty, ze kterých bude organizace vycházet. Opomenuty nemohou být ani způsoby kontroly naplňování těchto cílů a hodnot.²³

²⁰ Srov. *Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách* [on-line].

²¹ Srov. GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*, s. 31–32.

²² Srov. Tamtéž, s. 34–35.

²³ Srov. HAVRDOVÁ, Z., ŠMÍDOVÁ, O., ŠAFR, J. a kol. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*, s. 71.

*Znění standardů kvality sociálních služeb:*²⁴

- 1) *Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb* – zde má organizace písemně zpracované a definované poslání, cíle a zásady organizace. Dále je zde vydefinovaná cílová skupina uživatelů sociálních služeb. V tomto standardu jde tedy o poskytnutí základních informací o službě.
- 2) *Ochrana práv osob* – podstatou je, aby organizace měla dostatek informací pro klienta o tom, jakým způsobem dodržují základní lidská práva a svobody (klepání na dveře, oslovování,...). Pro klienta i veřejnost by vše mělo být srozumitelné.
- 3) *Jednání se zájemcem o sociální službu* – poskytovatel sociálních služeb má zpracovaná písemná pravidla pro jednání se zájemcem o sociální služby. Na základě těchto pravidel s klienty jedná. Změní-li se praxe, musí se změnit i pravidla, jinak by poskytovatel nebyl schopen standard naplňovat. Poskytovatel má také zpracované postupy pro případné odmítnutí žadatele o sociální službu (žadatel nesplňuje cílovou skupinu organizace, plná kapacita zařízení,...).
- 4) *Smlouva o poskytování sociální služby* – žadatel o sociální službu by měl být před podpisem smlouvy informován o výši úhrady za poskytnuté služby, o povinnostech, které pro něj vyplývají, o způsobu poskytnutí služby, o vnitřních pravidlech organizace a domácím řádu.
- 5) *Individuální plánování průběhu sociální služby* – při jednání sociální pracovník zjišťuje od žadatele o sociální službu jeho potřeby, přání, ale i průběh běžného dne. Veškeré tyto informace jsou počátkem individuálního plánování, díky kterému poznává pracovní tým zájemce o sociální službu.
- 6) *Dokumentace o poskytování sociální služby* – zde hraje při poskytování sociální služby klíčovou roli zákon o ochraně osobních údajů, kdy vycházíme z novely zákona o GDPR.
- 7) *Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby* – stížnost může být podána ze strany žadatele, klienta nebo i veřejnosti na způsob či kvalitu poskytované sociální služby.

²⁴ Srov. CHLOUPKOVÁ, S. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*, s. 14–27.

- 8) *Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje* – poskytovatel sociální služby nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, ale vytváří příležitosti k jejich užívání.
- 9) *Personální a organizační zajištění sociální služby* – tento standard má úzkou souvislost s jednáním se zájemcem o sociální službu. Jde především o to, kdo se zájemcem dále pracuje a jedná.
- 10) *Profesní rozvoj zaměstnanců* – sociální pracovníci jsou povinni se vzdělávat a naplňovat tak své osobní a profesionální cíle.
- 11) *Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby* – jde o informovanost veřejnosti o tom, kde je služba poskytována a jak se k zařízení lze dostat (autobus, vlak, městská hromadná doprava,...).
- 12) *Informovanost o poskytované sociální službě* – mnoho poskytovatelů sociálních služeb využívá k poskytnutí informací o organizaci a službách, které nabízí, především letáky, brožury, webové stránky, facebook, místní tisk, regionální televizi a dny otevřených dveří.
- 13) *Prostředí a podmínky* – jde o to, kde a v jakých podmínkách bude služba klientovi poskytována.
- 14) *Nouzové a havarijní opatření* – organizace má písemně zpracované nouzové a havarijní situace, které mohou kdykoliv nastat. Součástí jsou také postupy řešení těchto situací.
- 15) *Zvyšování kvality sociální služby* – podstatou je průběžná kontrola a hodnocení, zda je naplňováno poslání organizace a zdali jsou sociální služby klientům poskytovány v souladu s těmito definovanými cíli a posláním organizace.

Standard kvality je kritérium, pomocí kterého organizace definuje úroveň kvality poskytované sociální služby, a to nejen ve vztahu poskytovatel vs. klient, ale i úroveň kvality v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb. Stát kontroluje poskytovatele sociálních služeb prostřednictvím inspekce kvality poskytované sociální služby a zjišťuje tak, zda poskytovatelé sociálních služeb splňují podmínky, které jim ukládá zákon²⁵, a další obecně platné právní předpisy.²⁶

²⁵ Srov. Zákon č. 108/2006. Sb. o sociálních službách, § 99 [on-line].

Státem tak byl vytvořen mechanismus kontroly pro naplňování sociálních služeb a byly stanoveny sankce a podmínky pro případné odebrání registrace k poskytování sociálních služeb.²⁷ § 88 písm. h) zákona ukládá poskytovateli povinnost naplňování a dodržování standardů kvality.²⁸ Na standardy kvality bychom však neměli pohlížet jen jako na kontrolní nástroj. Je taktéž pro poskytovatele velmi důležitým vodítkem a zdrojem informací, které mohou pomoci pochopit úmysl zákonodárce a vytvořit tak v organizaci takové podmínky, které zajistí poskytování kvalitních sociálních služeb a dodržování lidských a občanských práv. Opomenout nemůžeme ani dodržování lidské důstojnosti uživatelů sociálních služeb. Standardy kvality podrobně popisují, na co by se měl poskytovatel sociálních služeb ve své činnosti zaměřit, čemu by měl věnovat zvýšenou pozornost, na co by si měl dát pozor. Poskytovatel registrovaných sociálních služeb může ve standardech kvality také najít, jakým způsobem může prokázat či doložit podklady, a lze tak i získat zpětnou vazbu, zda poskytuje službu v souladu se zákonem.²⁹

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky je průvodcem praxí, udržuje status a identitu profese. Zabezpečuje vedení, inspiraci, chrání klienty před zneužitím úřední moci, zanedbáním péče a slouží jako regulace profesního chování.³⁰ *Vychází z Všeobecné deklarace lidských práv, z Listiny základních práv a svobod České republiky, ze Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a navazuje na zásady etiky sociální práce definované Mezinárodní federací sociální práce. Je nejen posláním, ale i povinností sociálního pracovníka vykonávat sociální práci svědomitě, zodpovědně, iniciovat spolupráci multidisciplinárních týmů a dodržovat při výkonu této profese nejvyšší možné standardy profesionality v souladu s právními předpisy a dostupnými vědeckými poznatky. Sociální práce je profese a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu, sociální rozvoj, řešení problémů v mezilidských vztazích, sociální rovnost, posílení a zmocnění osob v nepříznivé sociální situaci. Ústředními jsou pro sociální práci principy sociální spravedlnosti, respektování*

²⁶ Srov. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, příloha 2 [on-line].

²⁷ Srov. ČÁMSKÝ P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 25.

²⁸ Srov. Zákon č. 108/2006. Sb. o sociálních službách, § 88, písm. h) [on-line].

²⁹ Srov. ČÁMSKÝ P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 25.

³⁰ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 42.

*lidských práv, osobnosti jedince, rozmanitosti skupin a jejich specifík.*³¹ Je také kritériem pro hodnocení praxe z hlediska hodnot a pro posouzení stížností. Věnuje se respektování hodnot a důstojnosti každého člověka, podpoře sebeurčení a sociální spravedlnosti. Etický kodex sám o sobě vyjadřuje respekt ke klientovi, jeho sebeurčení, a to tak, že staví na hodnotách, jakými jsou lidská práva, jedinečnost člověka, seberealizace a vedení klienta k vlastní odpovědnosti a aktivní spoluúčasti při řešení problému.³² Etický kodex v sobě prolíná vztah sociálního pracovníka, klienta a specifika každého individuálního případu. Je zjednodušující, přesto velmi užitečný, a je určen pro každou profesionální práci. Na profil sociálního pracovníka jsou ze strany etického kodexu kladeny vysoké nároky. Přesto etický kodex umožňuje sociálnímu pracovníkovi pracovat s klientem v souladu s lidskými právy, kdy sociální pracovník za své rozhodnutí nese odpovědnost. Příklad, kdy sociální pracovník nedokáže správně vyhodnotit danou situaci, je velkým rizikem, protože si není vědom právních ani morálních imperativů dané situace. Pracovník v tomto případě neumí určit svou pozici vůči rodině, dítěti či společnosti.³³

Stanovy, směrnice, provozní řád, základní listina, organizační předpisy, manuály (vnitřní předpisy, metodika) by měly stanovovat obecné hodnoty a cíle, které by měly být popsány na konkrétním případě, aby splňovaly svou funkci. Předpisy jsou nutností, které nám určují, jak v dané situaci postupovat (např.: stížnosti).³⁴ Dokumenty popisují chod organizace a postupy práce s klienty.

Zákon o ochraně osobních údajů: GDPR zajišťuje, že informace osobního či důvěrného charakteru zůstanou přístupné jen omezenému okruhu pracovníků, kteří jsou oprávněni s daty pracovat. Podstatou je, aby se osobní údaje klienta nedostaly do nepovolaných rukou a nebylo, je možné zneužít. Proto je důležité mít od uživatelů sociálních služeb podepsaný souhlas se zpracováním osobních údajů, kde bývají klienti také informováni o délce archivace osobních údajů a je jim sděleno, jak je s nimi dále

³¹ *Etický kodex sociálního pracovníka České republiky* [on-line].

³² Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 42.

³³ Srov. GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*, s. 40–41.

³⁴ Srov. SCHIRRMACHER, T. *Morální odpovědnost: tři rozměry etického rozhodování - zákon, moudrost, svědomí*, s. 61.

nakládáno. Pro tyto účely by měla mít organizace zpracovanou směrnici, která by měla být v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb. o archivnictví a spisové službě.³⁵

Každý poskytovatel má zpracovaná pravidla o ochraně osobních údajů. V DCJK jsou tato pravidla zpracovaná formou směrnic, které zavazují zaměstnance k jejich dodržování v rámci organizace, chrání osobní dokumentaci před zneužitím a svým podpisem zaměstnanci stvrzují, že byli seznámeni s vnitřními směrnicemi organizace. O obsahu všech potřebných dokumentů jsou při příjmu srozumitelným způsobem seznamováni i uživatelé sociálních služeb. Jelikož informací, které klientovi při příjmu sdělujeme, je mnoho, má uživatel možnost si dokumenty prostudovat v klidu později. To, že obsahu sdělení rozumí, stvrdí svým podpisem.

1.3.2. Znalosti sociálního pracovníka

Kompetence v praxi sociální práce dle Havrdové:³⁶

a) *Rozvíjet účinnou komunikaci* – sociální pracovník umí naslouchat a vytváří podmínky pro komunikaci. Motivuje klienta ke spolupráci. Komunikace patří mezi základní dovednosti sociálního pracovníka.

- **Navázání kontaktu s klientem:** při prvním kontaktu s klientem je velice důležité vytvoření atmosféry důvěry, aktivní naslouchání, empatie,...
- **Přizpůsobit komunikaci věku a intelektu klienta.**
- **Rozeznat shodná a odlišná hlediska, hodnoty a cíle:** jde o obtížné kritérium, které vyžaduje respekt vůči klientovi, kdy zásadní je zde schopnost sociálního pracovníka nehodnotit klienta, ale otevřeně mu naslouchat. Pro sociálního pracovníka je zásadní schopnost reflektovat informace od klienta, s nimiž nemusí souhlasit, a zvládnout své emoce. I přes nesoulad názoru je důležité udržet s klientem komunikaci.
- **Poskytnout přiměřený prostor pro vyjádření názorů a cílů klienta:** aniž bychom názor klientovi vnucovali, pomůžeme mu jeho myšlenky

³⁵ Srov. ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 32–34.

³⁶ Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*, s. 49–110.

zformulovat a nabídneme mu další způsoby, jak se vyjádřit. Zde je velice důležitá schopnost naslouchat a být empatický. Naopak si sociální pracovník musí dát pozor, aby nezačal klienta manipulovat na základě svého vlastního přesvědčení.

- **Usnadnění komunikace mezi klienty, organizacemi a širším společenstvím:** v této kompetenci jde o odstraňování bariér v komunikaci (komunikace s týraným dítětem, s vrstevníky, mezi členy rodiny,...).
- **Motivace k překonávání překážek pro dosažení hodnot a cílů klienta:** zde je taktéž velice důležitá komunikační dovednost, která je založená na dotazování a pozitivní zpětné vazbě. Sociální pracovník se zajímá o hodnoty a cíle klienta. Dává tím prostor k jejich vyjasnění a současně tak i klienta motivuje.
- **Udržet pracovní vztah s klientem a jeho okolím v procesu změny. Získávat a poskytovat zpětnou vazbu:** sociální pracovník pracuje na tématech, která jsou pro klienta podstatná a důležitá. Vykonává-li sociální pracovník spíše jen kontrolu, je udržení pracovního vztahu obtížné.

b) Orientovat se a plánovat postup – ve spolupráci s klienty, rodinou a odborníky získáváme přehled o potřebách i zdrojích, kdy společně plánujeme postupy k řešení dané situace. Sociální pracovník dovede stanovit rizikové faktory. Zde můžeme pracovat s takzvanou SWOT analýzou. S = silné stránky (STRENGTH), W = slabé stránky (WEAKNESS), O = příležitosti (OPPORTUNITIES) a T = ohrožení (THREATS). Díky znalosti těchto faktorů se nám ukáže další cesta, kam se chceme dostat.

- **Orientovat se v potřebách a možnostech klienta a jeho rodiny ve vazbě na okolí:** vše závisí na rozsahu a hloubce řešeného problému, jde o velmi komplexní dovednost. Podstatou je „*diagnóza rodinného systému*“.

- **Orientace v legislativních, společenských a organizačních podmínkách:** zde je podstatná znalost zákonů, aktuálních společenských trendů, systémů státních i nestátních služeb,...
 - **Sbírat a zpracovávat informace z různých zdrojů.**
 - **Společně s klientem a jeho okolím zvažovat možnosti působení a změny:** zde jde o zaangažování rodiny a okolí do řešení dané situace. Zapojí-li se klient a jeho okolí do řešení daného problému aktivně, může být mnohem více variant řešení.
 - **Rozeznat rizikové faktory a stanovit meze:** hranice zde určuje zákon, předpisy, pravidla organizace, ale i zdravotní stav či vlastní plány klienta.
 - **Vedení přiměřené dokumentace:** dokumentace usnadňuje zpětné posouzení postupu. Může být užitečná pro sebehodnocení, ale i pro supervizi.
 - **Pomáhat objasňovat cíle, zdroje a možné překážky a navrhnout možná řešení:** sociální pracovník respektuje cíle klienta a nevnucuje mu „své“ návrhy. Tím, že se klient zapojí do řešení problému, tak posiluje svou soběstačnost a sebedůvěru.
 - **Vést klienta k porozumění důsledků různých rozhodnutí:** klienti mnohdy nedomýšlí věci do konce, proto je třeba klienta pomocí otázek vést k odpovědnosti a ke schopnosti se rozhodnout.
 - **Dohodnout plán a rozdělení úkolů k dosažení změny:** dohoda rovnocenně zavazuje všechny zúčastněné ke splnění zadaných úkolů. Každý tak má svůj díl odpovědnosti.
- c) **Podpora a pomoc k soběstačnosti** – snaha o to, aby klienti použili svou vlastní sílu a schopnosti k vyřešení problému, a převzali tak zodpovědnost a kontrolu nad ohrožujícím chováním.
- **Umět poskytnout emoční podporu:** jde o schopnost sociálního pracovníka umět se vžít do klientova problému, být empatický, vstřícný,...

- **Pomáhat lidem rozeznávat a vyjadřovat jejich přednosti, schopnosti a silné stránky:** pokud sociální pracovník neočekává nebo nevidí, že by klient mohl mít nějaké přednosti, schopnosti či silné stránky, je pro pracovníka obtížné klientovi pomoci. Přednosti klienta můžeme objevit pozorováním či nasloucháním.
- **Umět objasnit lidem jejich práva a způsob jejich uplatnění:** podstatou je, aby objasnění bylo zplnomocňující a klienta posílilo.
- **Pomáhat klientům, aby se účastnili na rozhodování, přejímání odpovědnosti a uplatnění práv:** nejde zde o moralizování, ale o ukázání možností. Sociální pracovník klientovi přiblíží důsledky, které s sebou rozhodnutí ponese.
- **Podporovat získávání a rozšíření informací, dovedností a schopností, které posilují soběstačnost:** podstatná je zde schopnost sociálního pracovníka rozpoznat, co by klient měl znát nebo umět a následně jej k tomu povzbudit.
- **Vystupovat v zájmu klienta, obhajovat a vysvětlovat jeho oprávněné zájmy:** pro sociálního pracovníka může být obtížné rozpoznat, kdy má klienta pouze podpořit, aby za sebe jednal sám, a kdy má v jednání vystoupit za něj. Mnohdy se stává, že klientovy představy o zastoupení jsou odlišné od představ sociálního pracovníka.
- **Zvažovat právo lidí přebírat na sebe riziko poškození:** podstatou je respektující a otevřený postoj sociálního pracovníka a schopnost unést nejistotu. Toto kritérium má odborné i etické aspekty. Je také častým tématem supervize (př.: Dát matce, která nezvládá péči o dítě, ještě šanci, nebo dítě odebrat?).
- **Chápat a respektovat odlišnosti menšin a přispívat k odstraňování diskriminace a útlaku.**

d) Zasaťovat a poskyťovat služby – sociální pracovník poskyťuje nebo zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, péče, kontroly a prevence. Tato kompetence předpokládá širší pohled sociálního pracovníka na problematiku sociální práce, vyžaduje provázanost a znalost celé sítě služeb.

- **Znát možnosti a metody poskytování služeb a intervence:** podstatné je udržet „*krok s dobou*“ a sledovat stále se vyvíjející trendy, ale i znát dostupnost služeb v okolí.
- **Poskytovat pomoc a službu v souladu s dohodnutým postupem:** důležitá je důslednost a schopnost realizace plánu. Důvěra a spolehlivost dávají klientovi oporu, což je důležité pro to, aby spolupráce měla výsledný efekt.
- **Pravidelně hodnotit měnící se situaci, pokroky a účinnost postupu spolu s klientem:** toto kritérium je typické při opakovaném kontaktu s klientem, kdy si sociální pracovník vytvoří plán vyhodnocení.
- **Organizovat a koordinovat poskytování pomoci a služeb z různých zdrojů:** podstatou je, aby klient „*nebyl přehazován*“ mezi organizacemi „*jako horký brambor*“, ale aby práce měla návaznost na další služby poskytované jinou organizací.
- **Vytvářet příznivé okolnosti pro přijetí služby a adaptaci na ni:** přijmout pomoc je mnohdy stejně obtížné jako ji poskytnout, proto pociťuje-li klient, že svou žádostí o službu pracovníka spíše obtěžuje, je třeba problému věnovat zvýšenou pozornost.
- **Aktivně čelit chování, které vytváří riziko a ohrožuje klienta nebo okolí:** hrozí-li ze strany klienta překročení stanovených mezí, tak by měl být sociální pracovník schopen kvalifikovaně zasáhnout.
- **Aktivně se zapojovat do programů, které snižují sociální riziko, zlepšují sociální podmínky a rozšiřují možnosti důstojného života lidí:** podstatou tohoto kritéria je prevence syndromu vyhoření. Sociální pracovník by se měl neustále vzdělávat a rozšiřovat své obzory, a tak může objevit nové způsoby práce s klientem. Prevence je účinnější než léčba. Bude-li tedy sociální pracovník hledat cestu k prevenci, posílí tak pozitivní přístup ke klientovi.
- **Pomáhat zvládnout konflikt, napětí a stres u uživatelů služeb a jejich okolí a zlepšovat jejich spolupráci.**

- **Připravit vhodné podmínky pro zdařilé odpoutání při ukončení služby:** toto kritérium ovlivňuje mnoho faktorů. Klíčová je délka spolupráce, četnost kontaktů,... Sociální pracovník by měl být vůči tomu vnímavý, příznaky rozpoznat a umět s nimi pracovat.

e) *Přispívat k práci organizace* – podstatou je spolupráce s kolegy, efektivní využití zdrojů a zlepšování služeb pro klienta.

- **Rozumět struktuře organizace, jejím cílům, reflektovat pravidla a režim.**
- **Jednat v souladu s právy klienta, pravidly organizace a etikou sociální práce a přispívat k dobré pověsti pracoviště na základě solidních výsledků:** toto kritérium s sebou nese předpoklad sladění pravidel organizace (psaných i nepsaných) s etikou sociální práce a s právy klienta.
- **Účinně komunikovat a spolupracovat s kolegy a jinými pracovníky:** u tohoto kritéria může nastat problém, je-li kolega příliš ambiciózní, sebevědomý, arogantní, soupeří-li kolegové na pracovišti mezi sebou,... Sociální pracovník by měl být schopen komunikace nejen s klienty, kolegy, ale i s pracovníky jiného odvětví.
- **Umět charakterizovat tým, identifikovat vlastní místo v něm a reflektovat vlastní přínos pro práci v týmu:** podstatou je týmová práce.
- **Podílet se na kritickém hodnocení práce organizace, přispívat ke zlepšení její kultury a přiměřenosti poskytovaných služeb potřebám a právům různých klientů:** toto kritérium je do jisté míry podmíněno kulturou dané organizace. Podstatné je, zda je vedení dané organizace ochotno naslouchat zkušenostem zaměstnanců a využít je ke zlepšení chodu organizace.
- **Znát dostupné zdroje organizace, efektivně je využívat a chápat priority:** tato oblast je doménou pracovníků ve vedoucích funkcích. Organizace se často potýkají s nedostatkem financí. Zaměstnanci nejsou dostatečně zaplacení, je málo kvalifikovaných lidí,

vyskytují se komplikace s dotacemi či nadřízenými úřady,... Jedná se o fakta, která výrazným způsobem ovlivňují práci a neobejdou se bez kompromisů, flexibility zaměstnanců, ale i vedoucích zaměstnanců, kteří musí být schopni nalézt náhradní formu řešení a konstruktivně reagovat.

- **Vytvářet podmínky pro získání zpětné vazby o chodu organizace, o vlastní práci od klientů a kolegů a navrhopvat konstruktivní změny:** sem patří účelné využití stížností pomocí ankety, dotazníku, strukturovaných rozhovorů,... To vše mohou být důležité informace nejen pro zaměstnance, ale především pro organizaci samotnou.

f) Odborně růst – pracovník je schopen odborného i osobního růstu, kvalifikovaně se rozhodovat, spolupracovat v týmu a podílet se na plnění vytyčených cílů.

- **Sledovat vývoj zákonodárství v sociální oblasti a doplňovat své znalosti a dovednosti v sociální práci:** znalost legislativy je pro sociálního pracovníka nezbytná k tomu, aby mohl klientovi poskytnout kvalifikovanou pomoc.
- **Využívat kontaktů a výměny zkušeností na seminářích a vzdělávacích akcích k získání a prohloubení informací ve svém oboru:** zde je důležitý finanční zdroj organizace, který je určen na vzdělávání zaměstnanců.
- **Ve spolupráci s druhými kriticky hodnotit vlastní rozvoj a dále se učit:** podstatou je supervize, kdy výsledkem je objev či změna, kterou nám tato zkušenost přinesla. Nikoliv jen splněná účast.
- **Reflektovat osobní stresy, jejich příčiny a projevy a emočně se vyladřovat:** každý pracovník pomáhající profesi se musí rozvíjet, jinak je ohrožen syndromem vyhoření.
- **Identifikovat u sebe i u druhých předsudky a stereotypy, které negativně působí na práci s klientem, a pomáhat je překonávat:** jde o velice náročné kritérium. Předsudky, které jsou v nás hluboce zakořeněny a o nichž nemáme žádné

pochybnosti, jsou pro nás zpravidla neviditelné. Proto je týmová práce považována za účinnější.

- **Umět si zorganizovat práci a dosáhnout vytyčeného cíle ve stanoveném čase:** jde o schopnost sociálního pracovníka rozvrhnout si čas. Jde o dobu, kterou máme k dispozici pro práci s klientem, pro administrativu a pro další pracovní povinnosti. Stává se, že jsou zaměstnanci „přetíženi“ úkoly, ale výsledek jejich úsilí není nikde vidět.
- **Sdílet s kolegy profesionální nejistoty, rozeznávat teoretické souvislosti včetně mnohostrannosti možných řešení a vyvažovat práva, potřeby a možnosti:** jde o týmovou práci, kdy nejen pracovníci mezi sebou, ale společně i s klientem hledají možné způsoby řešení k dosažení cíle.
- **Rozeznávat, kdo a v jakém čase musí rozhodnout, identifikovat rizika spojená s alternativami a přijímat zodpovědnost za vlastní rozhodnutí:** toto kritérium je o profesionalitě, ale i o zkušenostech pracovníka. Předpokladem jsou znalosti, schopnost rozlišovat, ale i přijmout rizika a odpovědnost.
- **Tvořivě využívat příležitosti k dosažení pozitivních změn a hledat nová řešení:** toto kritérium je ohroženo syndromem vyhoření, kdy velice rychle ztrácíme o tento postoj zájem. Řešením může být delší dovolená, kvalitní vzdělávací kurz, životní nebo pracovní změna.
- **Vytvářet a udržovat pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky a dobrovolníky, respektovat jejich odlišné pohledy a pracovat s nimi:** při práci s klientem je běžné, že je třeba zapojit do spolupráce i další členy týmu, mnohdy i pracovníky jiných organizací či úřadů. Díky tomu můžeme čerpat z různých úhlů pohledů na věc a z návrhů, jak danou situaci řešit.

Znalost těchto základních pravidel by měla být pro každého sociálního pracovníka zásadní. „*Teorie v sociální práci usnadňuje praxi a specifikuje, co se má dělat, jak a proč. Sociální práce čerpá teoretické poznatky prohloubené vědeckým zkoumáním*

z různých oblastí, z oblasti psychologie, sociologie, pedagogiky, právních věd atd.³⁷ Dále se sociální práce jako akademická disciplína dotýká filosofie, religionistiky, politologie, kriminologie, psychiatrie,...³⁸ „Sociální práce je uměním, které vyžaduje velikou škálu dovedností. Jde především o porozumění pro potřeby druhých a schopnost pomáhat lidem tak, aby se na naší pomoci nestali závislí.“³⁹ Kdyby tomu tak nebylo, neměla by dle mého názoru sociální práce smysl. Sociální pracovník má vést klienta k vlastní odpovědnosti a k řešení jeho problému. Proto souhlasím s Řezníčkem, který říká, že: „Specifikem profese sociální práce je požadavek osobního nasazení pracovníků při řešení problémů jejich klientů. Princip kontrolovaného osobního zaujetí spolu s požadavkem hodnotové neutrality kladou značné nároky na emocionální rovnováhu a výkonovou výdrž sociálních pracovníků.“⁴⁰

1.4. Práce sociálního pracovníka s klientem

Posláním sociální práce je pomáhat lidem. Sociální pracovník by neměl dopustit, aby si klient na jeho pomoci vytvořil závislost, a měl by si uvědomovat, že nemůže přenést problémy svých klientů na svá „bedra“. Mohou jim pouze dočasně pomoci s řešením jejich problémové situace. Každý klient má právo na respektování svého svobodného rozhodnutí a má právo žít dle vlastních představ. Sociální pracovník nerezignuje vůči jednání klienta, nýbrž respektuje jeho lidskou důstojnost, uznává jeho svéprávnost a aktivně se spoluúčastní zprostředkováváním možných alternativ řešení, aniž by klienta, jeho rozhodnutí či jednání odsuzoval. Podstatné je, aby sociální pracovník klientovi sdělil rizika, případně sankce, které s sebou jeho rozhodnutí nese, rozhodne-li se v něm pokračovat.⁴¹

- **Plánování rozhovoru/setkání** - na první setkání s klientem by se sociální pracovník měl důkladně připravit a prostudovat si veškeré dostupné informace, které má o klientovi k dispozici.⁴² To však nestačí. Příprava spočívá i v tom, že sociální pracovník bude znát odpověď i na otázky, kým je, co je posláním organizace, jaké jsou

³⁷ GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*, s. 62.

³⁸ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 10.

³⁹ Tamtéž, s. 192.

⁴⁰ ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*, s. 18.

⁴¹ Srov. Tamtéž, s. 18–29.

⁴² Srov. Tamtéž, s. 47.

jeho možnosti, zdroje, z čeho vychází a s čím může klientovi pomoci.⁴³ Klient se tak zbaví nejistoty, zda je se svými problémy na správném místě.⁴⁴ Někteří z nás se mohou ptát, proč je toto všechno tak důležité vědět. Odpověď je zcela jednoduchá. „*Způsoby, které pomáhají rozvíjet komunikaci, dávají klientovi možnost zažít pocit, že jeho vyprávění je bráno vážně a že není podceňován ani on, ani jeho trápení. Dávají mu možnost pocítit, že vůbec existuje někdo, kdo věří nejen jeho slovům, ale i jeho schopnostem, že je někdo, kdo mu opravdu chce pomoci a nebude mu hned udílet rady, co by měl dělat. Možná to bude poprvé, co klient zažije, že se o něho někdo opravdu zajímá. To samo o sobě má hojivé účinky, a proto stojí za pokus klientovi to nabídnout.*“⁴⁵

- **První kontakt s klientem** je pro sociálního pracovníka klíčovým, protože může výrazným způsobem ovlivnit nejen budoucí spolupráci, ale i výsledek celé práce s klientem. Proto by se měl sociální pracovník pokusit o navození příjemné atmosféry důvěry, aby „*ve vzduchu*“ nebyla nervozita a napětí. K tomu mu pomůže vřelost, vstřícnost a empatie.⁴⁶ Podstatou je jasná, srozumitelná komunikace mezi klientem a sociálním pracovníkem, a proto je při rozhovoru s klientem potřeba hovořit zřetelně a pro klienta srozumitelně. Sociální pracovník by měl uzpůsobit informace dle rozumových schopností klienta, aby zbytečně nedocházelo k nedorozumění z důvodu špatně pochopeného sdělení. To, zda klient dané věci správně pochopil, si sociální pracovník ověřuje pomocí kontrolních otázek. Porozumění poslání organizace ze strany klienta je klíčové v tom, aby měl klient jasno o možné pomoci či službě, kterou mu organizace může nabídnout. Případně mohou být informace klientovi předány písemně.⁴⁷ Každý klient je posuzován individuálně dle dané situace, v níž se nachází. Pro klienta je velice důležité vědomí, že mu sociální pracovník naslouchá a má dostatečný prostor pro vyjádření svých pocitů.⁴⁸ V zájmu sociálního pracovníka je, aby byl klient při řešení svého problému aktivní a aby byl motivován nejen ke změně chování, ale i životních podmínek. Často se však stává, že klient považuje jednání se sociálním pracovníkem za nutné zlo a jednání je spíše formální,

⁴³ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 15.

⁴⁴ Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 26.

⁴⁵ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 55.

⁴⁶ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*, s. 33.

⁴⁷ Srov. Tamtéž, s. 47.

⁴⁸ Srov. GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*, s. 36.

aby alespoň minimálně vyhověl tomu, co se od něj očekává. Klient ale může být také agresivní, stavět se do obranného postavení, mít nerealistická nebo žádná očekávání. Komunikace s klientem může být obtížná i v tom smyslu, že mu nevyhovuje zásah do jeho soukromí a bere ji jako nutné zlo. Je tedy důležité hovořit s klientem otevřeně, vysvětlit mu výhody i nevýhody případné spolupráce či nespolepráce a rozhodnutí ponechat na klientovi. Spolupráce by měla být dobrovolná a rovnoprávná.⁴⁹

○ *Verbální komunikace:* jde o podporu silných stránek klienta, o porozumění, otevřenost, překonání chvil, kdy klient mlčí, o povzbuzení, o citlivé odkrytí a odtabuizování problému,... Podstatou je mluvit konkrétně, přesto citlivě a nenásilně předat klientovi klíčové informace.⁵⁰

○ *Aktivní naslouchání:* aby komunikace mezi klientem a pracovníkem byla úspěšná a měla efekt, je důležitá nejen verbální schopnost a udržení očního kontaktu, ale především umění klientovi naslouchat a nepřerušovat jej, když hovoří. Sociální pracovník tak dává klientovi najevo, že ho poslouchá.⁵¹ Není to tedy jen pasivní vnímání toho, co bylo řečeno. Nemá-li klient odezvu ze strany sociálního pracovníka, může mít pocit, že nebyl správně pochopen. Jde o dovednost, kterou je nutno rozvíjet, protože poskytnout klientovi dostatek podnětů je základem úspěšné komunikace.⁵²

○ *Neverbální komunikace a její vnímání:* sociální pracovník pozoruje tělesné projevy, které nám mohou ledacos prozradit. Oční kontakt je podstatný pro dobrou komunikaci, kdy je vyjádřena ochota komunikovat. Jde o nejvýraznější ukazatel vnímavosti a pozornosti. Tón hlasu vyjadřuje pocity, kdy vysoké tóny mohou naznačovat agresivitu a tendenci ovládat druhé. Naopak příliš tichý či monotónní tón může svědčit o nezájmu či rezignaci. Mimika a gesta v obličejí nám prozrazují pocity a postoj člověka.⁵³ Ukazuje to, jestli jsme zamračení, usměvaví, agresivní, nervózní, příkyvujeme, chvějeme se, rudneme, z nervozity koktáme.⁵⁴ Gestikulace rukou a nohou ukazují skryté emoce.⁵⁵ To vše je důležité vnímat jak u klienta,

⁴⁹ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*, s. 33–34.

⁵⁰ Srov. Tamtéž, s. 45.

⁵¹ Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 31.

⁵² Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 76.

⁵³ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*, s. 46.

⁵⁴ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 79.

⁵⁵ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*, s. 46.

tak u pomáhajícího pracovníka, protože lze takto rozpoznat strach, nejistotu, vztek, ale i nedůvěru. Doporučuje se, aby klient i sociální pracovník měli stejné postavení těla (např.: oba sedí).⁵⁶

○ *Dotazování:* nám upřesňuje získané informace. K navázání kontaktu se používají otevřené otázky a uzavřené otázky slouží k upřesnění informací a k překonání případných bariér. Doplňující a kontrolní otázky pomáhají k získání ucelenějších informací. Naprosto nevhodné je pokládat sugestivní otázky. Je-li tedy pro sociálního pracovníka podstatné znát odpověď, musí zvolit neutrální formulaci otázky tak, aby se klient necítil trapně a předešlo se tak mlčení nebo nepravdivým informacím.⁵⁷ Správné kladení otázek je však podstatné i z toho důvodu, že ne každý klient je „rozený“ vypravěč, a proto je podstatné, aby pracovník volil jasné, srozumitelné a cílené otázky, které budou položeny jednotlivě. Nikdy nedáváme více otázek najednou, aby se klient nedostal do rozpaků, že neví, na jakou otázku má odpovídat dříve.⁵⁸ Ideální je, pokud má sociální pracovník dobrou paměť a vše si zapíše až po skončení rozhovoru. Ale ne každý to tak má, a tudíž je zcela přirozené dělat si poznámky. Aby se zapisování poznámek stalo přirozenou součástí rozhovoru, je třeba, aby byl klient seznámen s tím, proč tak pracovník činí a k čemu bude zápisky využívat. Sociální pracovník může využít i jiné metody jako je nahrávání na diktafon nebo videozáznam. S tím však klient musí souhlasit. Podstatnou informací pro sociálního pracovníka ze strany klienta může být to, co klient již podnikl pro zlepšení situace, ve které se ocitl. A zda to bylo úspěšné, či nikoliv.⁵⁹

• **Diagnostika problému a uzavření dohody o spolupráci s klientem.** Diagnostika spočívá v získávání klíčových informací týkajících se problému daného klienta a jejich následné vyhodnocení. Mezi základní metody sběru dat patří rozhovor, dotazníkové šetření, pozorování a analýzy souvisejících dokumentů. Získané informace by měly obsahovat základní identifikační údaje, důvod, proč za námi klient přichází, rodinnou a sociální anamnézu, zázemí a bytové podmínky klienta, dosažené vzdělání a ekonomickou situaci klienta. Dále si sociální pracovník všimá intelektových schopností klienta, tělesného stavu (zdraví a hygiena), emočního chování, schopnosti

⁵⁶ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 79.

⁵⁷ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*, s. 46.

⁵⁸ Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 32.

⁵⁹ Srov. Tamtéž, s. 47–52.

řešit problémy,...⁶⁰ Sociální pracovník umožňuje klientovi náhled na problém a vytváří mu tak prostor k reflexi a vlastnímu nadhledu. Klient pak mnohdy může přijít s řešením problému sám. Důležité je, aby si sociální pracovník udržel odstup od předsudků a nemoralizoval, což je vzhledem ke skutečnostem většinou obtížné. Klienti jsou často velice problémoví, agresivní, vyhledávají konflikt, jsou dlouhodobě nezaměstnaní, svůj problém chtějí vyřešit, ale sami pro to nejsou ochotni nic udělat, chtějí z dané situace vytěžit co nejvíce,... Odsoudit klienta a označit jej za neschopného a beznadějného je jednoduché vzhledem k častému sociálnímu vyloučení a celkové pověsti problémových lidí. Přesto by každý sociální pracovník měl být schopen akceptace klienta bez předsudků. Mnoho klientů se do složité situace dostalo díky problémům, které se vyskytly v rodině ještě předtím, než se narodili. Gulová uvádí, že svou roli zde hraje také genetická dispozice, rodinné prostředí, v němž jedinec vyrůstal, ale i charakter jedince a řada dalších okolností. K sociální práci patří zachování mlčenlivosti, kdy je sociální pracovník vůči klientovi korektní a diskrétní. Na veřejnosti o klientovi nešíří žádné informace a nepoškozuje jej nálepkováním. Práce sociálního pracovníka je velmi náročná. Aby tedy u něj nedošlo k syndromu vyhoření, je nutná znalost nejen psychohygieny, ale i etiky a hodnot.⁶¹ „*Sociální pracovník musí být jakoby „svázán“ etikou, aby mohl pomáhat.*“⁶²

○ *Práce s jednotlivcem:* sociální pracovník by se měl zaměřit na osobnostní vývoj klienta, kdy sestavuje sociální anamnézu a hledá příčinu sociálního selhávání. K tomu je potřeba, aby znal duševní zdraví, rozumové schopnosti, dovednosti klienta a další možné charakteristiky osobnosti, u kterých může předpokládat, že by mohly mít vliv na uplatnění klienta. Zde si sociální pracovník musí dát pozor na nebezpečí nálepkování a stigmatizaci klienta. Následně stanoví klientovy potřeby a definuje problémový systém, aby mohly být navrženy postupy řešení dané situace. Sociální pracovník podporuje žádoucí dovednosti a silné stránky klienta, aby byl klient v budoucnu schopen samostatného života. Je třeba, aby se sociální pracovník zaměřil na strukturu a rozsah klientova světa, na životní výzvy a míru zvládnutí obtížných

⁶⁰ Srov. ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*, s. 36.

⁶¹ Srov. GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*, s. 36–37.

⁶² Tamtéž, s. 37.

životních situací.⁶³ Mnoho klientů, kteří se ocitají v tíživé životní situaci, má hned několik problémů. Sociální pracovník však musí rozpoznat ty nejaktuálnější a z těch vybrat maximálně tři problémy. Ty se na sebe často navalují, takže v závěru je vyřešeno mnohem více potíží. Jsou-li problémy vymezeny a klient uzavře se sociálním pracovníkem dohodu o spolupráci, následuje rozdělení úkolů, které je třeba splnit. Podstatné je rozdělit úkoly jak mezi klienta a sociálního pracovníka, tak i mezi rodinu, je-li to tedy možné. Dalším kritériem je i lhůta, do které by měly být úkoly splněny. Následně se vše sepíše. Sociální pracovník klienta při práci motivuje, podporuje jej. Svým pozitivním přístupem tak vytváří úspěšnou spolupráci mezi klientem a pracovníkem. Proto by každý sociální pracovník měl mít určité vlastnosti, jako jsou empatie, vstřícnost, vřelost, respekt. Měl by být schopen aktivního naslouchání, být pozorný a citlivý vůči nonverbálním projevům klienta a následně rekapitulovat získané informace. Neměl by podlehnout předsudkům a unáhleným rozhodnutím.⁶⁴ V momentě, kdy prosazuje své cíle a s klientem manipuluje, hovoříme o zneužití pravomoci. Byť by tak sociální pracovník jednal s tím nejlepším úmyslem, jednal neprofesionálně.⁶⁵ I proto je nezbytnou součástí práce s klientem vypracování individuálního plánu, který nám umožní sledovat kroky klienta, ale i sociálního pracovníka při dosahování stanovených cílů.⁶⁶

○ *Případová práce*: sociální pracovník se při řešení problémové situace klienta zaměřuje na nalezení „ideálního“ způsobu řešení. Nesmí přitom opomenout rodinu, kulturu a společnost, ze které klient přichází. Smysl této pomoci spočívá v tom, že si klient bude schopen pomoci sám, svými silami a nebude spoléhat na to, že za něj problém vyřeší sociální pracovník. Ten klade důraz na individualitu klienta, jeho potřeby a následně plánuje službu tak, aby klient sám našel způsob, jak svůj problém vyřešit.⁶⁷ Průkopnicí sociální diagnózy, která byla později nazvána případovou prací, byla v roce 1915 Mary Richmondová, jež podrobným způsobem

⁶³ Srov. MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. (eds.) *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*, s. 18–26.

⁶⁴ Srov. ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*, s. 43–45.

⁶⁵ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 40–41.

⁶⁶ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 70.

⁶⁷ Srov. GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*, s. 54–55.

popsala metody sběru dat o klientovi, na základě nichž by měl být každý sociální pracovník schopen vyvodit postup práce s klientem.⁶⁸

- **Vedení dokumentace** - prvotní kontakt s klientem je uzavřen vyplněním žádosti o poskytnutí sociální služby, vyplněním dotazníku a sepsáním smlouvy o poskytnutí sociálních služeb. Zde jsou mimo jiné uvedena i práva a povinnosti obou zúčastněných stran a ochrana osobních údajů.⁶⁹ Smlouva o poskytnutí sociálních služeb je nejvýznamnějším dokumentem, který je mezi žadatelem a poskytovatelem k dispozici. Smlouva se uzavírá dle občanského zákoníku, kdy je kladen důraz na rovnoprávnost obou zúčastněných stran. K podpisu smlouvy nemůže být nikdo nucen, je tedy uzavírána zcela dobrovolně. Neměla by v ní chybět informace o tom, na jak dlouho se sepisuje a jaké jsou možnosti ukončení nebo změn. Součástí jsou práva a povinnosti poskytovatele, ale i žadatele o sociální službu a případné sankce za porušení podmínek.⁷⁰ Smlouva by pro klienta měla být srozumitelná.⁷¹ Při putování za pomocí po celou dobu provází klienta osobní spis. V první řadě slouží tato složka sociálnímu pracovníkovi jako pomůcka, kde si dělá záznam o spolupráci s klientem. Dále je to doklad práce s klientem, v němž se dá zkontrolovat, zda sociální pracovník zvolil správné postupy a kroky. V písemných záznamech o spolupráci s klientem by měla být uvedena pouze fakta, nikoliv nepotřebné informace. Na vedení dokumentace je mnohdy kladen větší důraz, než jaký by měl být. Čím více slouží jako úřední listina, tím více roste její podstata a důležitost. Klient by měl být seznámen s tím, co jeho složka obsahuje a měl by mít možnost se k tomu vyjádřit. V dokumentaci není rozhodováno jen o klientovi, ale i o sociálním pracovníkovi, protože nám může ukázat nejen úspěch či neúspěch klienta, ale také případná selhání či pochybení ze strany sociálního pracovníka.⁷² Poskytovatel by měl mít zpracovaná vnitřní pravidla, kde je jasně stanoveno, kdo je oprávněn do složky klienta nahlížet a v jakém rozsahu. Podstatou této směrnice je, aby se složkou byli seznámeni pouze ti pracovníci,

⁶⁸ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 9.

⁶⁹ Srov. ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*, s. 35–36.

⁷⁰ Srov. ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 22.

⁷¹ Srov. Tamtéž, s. 24.

⁷² Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 42–43.

kterí informace potřebují pro práci s klientem. Ten, kdo však má právo vždy do své dokumentace nahlížet, je sám klient.⁷³

Součástí dokumentace DCJK je např.: osobní list klienta se základními informacemi, žádost o poskytnutí sociální služby s doporučením od ošetřujícího lékaře, smlouva o poskytnutí sociální služby, dodatky ke smlouvě, sazebník úhrad, souhlas se zpracováním osobních údajů, harmonogram uživatelů, dotazník, individuální a rizikový plán, v němž je vyjádřen osobní cíl klienta, ale i možné rizikové situace, a další dokumenty týkající se klienta (např.: rozhodnutí soudu,...).

- **Ukončení a zhodnocení práce s klientem.** Od prvního kontaktu s klientem by měl mít sociální pracovník na paměti, že po nějaké době jejich spolupráce skončí. Sociální pracovník by měl mít jasnou představu nejen o tom, co se změnilo, ale především o tom, co by si přál klient.⁷⁴ Je-li klient schopen samostatného fungování, nastal čas k ukončení spolupráce. To by však mělo být postupné, nikoliv ze dne na den. Klienta by měl sociální pracovník na blížící se konec spolupráce připravit, aby se vyvaroval případným emočním negacím.⁷⁵ Ke zrekapitulování průběhu práce s klientem a informací, které jsme od klienta získali, slouží zpětná vazba,⁷⁶ k níž nám velkou měrou přispívá i dokumentace klienta, kde je celá spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem poznamenána.⁷⁷

Často se stává, že klient přichází za sociálním pracovníkem s představou a očekáváním, že pracovník dokáže zázraky, je vševědoucí a všemohoucí. Klientova bezmoc v něm samém mobilizuje touhu problém vyřešit, ale předpokládá, že veškerou zodpovědnost za vyřešení problému přebere sociální pracovník, který vše bez obtíží a hravě zvládne. Když klient zjistí, že tomu tak není, bývá zklamaný, mnohdy rozzlobený. Přesto je důležité ponechat klientovi jeho odpovědnost a podpořit jej, aby byl při řešení své situace aktivní. Mezi klientem a sociálním pracovníkem tak vznikne dohoda o budoucí spolupráci, pro niž je právě vymezení rolí, pravidel a zásad důležité. Podstatné je, aby sociální pracovník sdělil klientovi veškeré potřebné

⁷³ Srov. ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 33–34.

⁷⁴ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 98.

⁷⁵ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*, s. 55.

⁷⁶ Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 45.

⁷⁷ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*, s. 55.

informace, které by mu mohly pomoci v řešení dané situace, a pečlivě vedl dokumentaci klienta.⁷⁸ Není však pochyb o tom, že sociální práce je nejen o klientech, ale i o administrativě, která je s touto profesí úzce spojena. „*Sociální pracovníci často pracují v byrokratické organizaci, z jejíž povahy vyplývá napětí mezi ideálem profesní autonomie a realitou hierarchických struktur, kterým vládou pravidla. To znamená, že se etický kodex, o němž se předpokládá, že jej budou sociální pracovníci aplikovat podle vlastní profesionální úvahy, může dostat do konfliktu s jasně definovanými organizačními pravidly.*“⁷⁹

1.4.1. Specifické typy klientů

Komunikace a následně i spolupráce může být s některými typy klientů obtížná, někdy i nemožná. Jde například o tyto klienty:⁸⁰

- **Nedobrovolný klient** - vyznačuje se tím, že do zařízení přichází, protože musí. Není nikterak motivován k tomu, aby řešil situaci, ve které se ocitá. Mnoho takovýchto klientů si nepřipouští, že mají problém, a nejsou ochotni spolupracovat. Zde vyvstává etická otázka, zda je správné motivovat nedobrovolného klienta ke spolupráci, o kterou nestojí. Důležité je odpovědět si na otázku, jak bych se cítila já, jako nedobrovolný klient. Byla bych našťvaná, v rozpacích, styděla bych se, že mne někdo považuje za neschopnou, že si nedokáži poradit,... U klientů je to obdobné. Proto je velice důležité, aby byl klientovi ze strany sociálního pracovníka poskytnut dostatek informací, aniž by na něj byl vyvíjen nátlak. S klientem by nemělo být manipulováno, neměl by být nucen do spolupráce a nemělo by docházet ani k vydírání klienta ze strany sociálního pracovníka.⁸¹ Při práci s nedobrovolným klientem by měl sociální pracovník jasně vymezit svou roli a míru odpovědnosti, ale i roli a odpovědnost klienta. Klient by si měl být vědom následků nedostatečné nebo nulové spolupráce a sociální pracovník by se měl pokusit probudit v klientovi motivaci na základě vstřícnosti a porozumění.

⁷⁸ Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 61–63.

⁷⁹ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 43.

⁸⁰ Srov. ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*, s. 41.

⁸¹ Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 80.

- **Klient závislý na alkoholu či návykových látkách** - zde může sociální pracovník očekávat několik problémů, a to zdravotní, sociální, právní. S velkou pravděpodobností se také bude jednat o nespolehlivého a nedůvěřivého klienta. S touto klientelou musí sociální pracovník pracovat bez předsudků a mít s ní hodně trpělivosti, protože spolupráce bývá zpravidla dlouhodobá a náročná. Účastní-li se spolupráce i rodina, je klient více motivován k nápravě.

- **Manipulativní klient** - šikovně ovládat a „*tahat za nitky*“ tak, jak se nám to hodí. I tak se dá popsat manipulace s lidmi.⁸² Tito klienti nemívají zájem o spolupráci, ale usilují pouze o výhody na základě navázání „*familiárního*“ vztahu, kdy chtějí získat nadvládu nad sociálním pracovníkem. Zde musí pracovník hned na počátku stanovit jasná pravidla. Důslednost a neoblomnost je základem úspěchu práce s těmito typy klientů. Mnohdy se doporučuje i práce v týmu profesionálů.

- **Nebezpečný/agresivní klient** - u agresivních klientů se doporučuje část kritiky přijmout, aby polevila agrese ze strany klienta. Důležité je, aby se sociální pracovník nenechal vyprovokovat, zůstal klidný a hovořil o svých pocitech při slovním napadání klientem. Agresivita často plyne z nedostatečné informovanosti, ze strachu z odmítnutí, ze změny, z kroku do neznáma...⁸³ Víme-li dopředu, že budeme jednat s nebezpečným klientem, je třeba snížit možné riziko na minimum. Kolegové na pracovišti jsou o schůzce informováni a předem jsou zajištěny únikové cesty či dorozumívací hesla pro přivolání pomoci v případě nouze. Během rozhovoru s nebezpečným klientem si pracovník všímá případného emočního vypětí, stupňujících se výhrůžek a agresivity. Podstatné je vyvarovat se tělesnému kontaktu s klientem.

⁸² Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 84–85.

⁸³ Srov. Tamtéž, s. 86–87.

1.5. Slovo závěrem k první kapitole

Sociální služby jsou poskytovány sociálně znevýhodněným lidem s cílem zlepšit jejich kvalitu života, ochránit je před riziky, která na ně doléhají, a pomoci jim se začleněním do společnosti.⁸⁴ Během svého působení v sociální sféře jsem se setkala s mnoha typy klientů. Někteří byli sociálně slabí, vyloučení ze společnosti, jiní naopak měli dobré finanční zajištění z rodiny, ale vlivem alkoholu či drog se dostali na okraj společnosti. Klienti často nebyli motivováni ke změně, a přestože se svou situací nebyli spokojeni, byli ochotni pro to udělat velmi málo, mnohdy vůbec nic. Na již vzniklé problémy se postupem času navalovaly další a další. Klienti se tak ocitli v kruhu, ze kterého bez pomoci není cesty ven. Na svou situaci rezignovali, protože řešení neznali nebo nebylo v jejich možnostech či silách problém vyřešit. Běžnou praxí je i fakt, že leč si klient stěžuje na svou situaci, tak mu vlastně vyhovuje a v podstatě ji nechce měnit. Ne jeden klient mi sdělil, že by danou situaci vyřešit chtěl, ale nechce přijít o dávky, které jsou s tím spojené, a do práce nepůjde, protože z různých důvodů nemůže. Někteří klienti přišli a chtěli, abych za ně jejich situaci vyřešila já jako sociální pracovnice, protože je to má práce a jsem tu přeci od toho, abych jim pomohla. Z tohoto důvodu by pomáhající pracovník měl znát své pravomoci, měl by vědět, do jaké míry klienta vést a pomáhat mu, aby jej motivoval k aktivitě při řešení jeho problému. A je důležité, aby po čase nezjistil, že za klienta dělá základní rozhodnutí a kroky. Sociální pracovník by však měl mít také komunikační dovednosti, měl by umět naslouchat lidem, být empatický, vstřícný, ohleduplný, vlídný, ale i asertivní. **Především by měl být profesionál!**

Domnívám se, že z výše uvedených informací a členění je jasné, jak moc je sociální práce náročnou profesí. Sociální pracovník je tak trochu právník, psycholog, pedagog, ale stále je to jen člověk, který si vzal na svůj „*hrb*“ celoživotní poslání pomáhat druhým. Denně vyslechne mnoho klientů, kteří mu líčí své problémy. Pracovník je nucen být neustále ve střehu. Musí se umět rychle rozhodnout a nést za své rozhodnutí zodpovědnost. Často si v myšlenkách nosí práci domů a přemýšlí, zda nešlo udělat něco jinak, a to hlavně v případech, když klient pod jeho vedením selhal. Během své dlouholeté praxe jsem zažila, že chce-li člověk svůj problém zvládnout, tak jej s pomocí profesionála vskutku vyřeší a opět se postaví na vlastní nohy.

⁸⁴ Srov. GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*, s. 32.

Pokud si klient ale představuje pomoc tak, že za něj vše udělá sociální pracovník, velmi často to nekončí šťastným koncem. Jako příklady uvádím některé životní příběhy klientů.

1.5.1. Vybrané příběhy z praxe

Příběh paní Marie

Paní Marie porodila ve dvaadvaceti letech své třinácté dítě. Postupně jí byly všechny děti odebrány z důvodu zanedbané péče a nevyhovujících bytových podmínek. Živila se jako prostitutka. Celé dny i noci nebyla doma a děti nechávala zcela bezprizorně. V domě, v němž bydlela, netekla voda a elektřina byla odpojená z důvodu neuhrazených pohledávek. Dávky, které dostávala, utratila pro svou potřebu nebo je dala svému již bývalému příteli. Ten je v současné době ve výkonu trestu za nepřiměřené fyzické trestání a týrání dvanáctého dítěte. Za tento čin byla odsouzena i paní Marie, protože leč mohla, tak činu nezabránila (OSPOD jí nabízel možnost azylového bydlení). Syn jí byl odebrán a po odsezení trestu se vrátila k profesi prostitutky, při níž se seznámila se svým nynějším přítelem, se kterým má dceru Marušku (třinácté dítě). Hned z porodnice šla matka na žádost OSPOD do DCJK. Matka s námi spolupracovala, během pobytu se nikdy nezmínila o ostatních dětech. Dokonce si paní Marie plánovala pořídit ještě další miminko, aby Maruška nebyla sama. Otec dítěte si v té době odpykával trest odnětí svobody. Paní Marie se během pobytu v DCJK chovala jako vzorná matka. Nevědět, co se v minulosti stalo, dávno by již byla s dcerou doma. Byla starostlivá, láskyplná, vařila, uklízela a dcera byla u matky spokojená. Pouto mezi matkou a dcerou bylo velice pevné. OSPOD se samozřejmě bál pustit paní Marii s dcerou domů a kolektiv pracovníků DCJK také. Denně se mi hlavou honily myšlenky, jak správně rozhodnout. *Pustit matku s dcerou domů X nepustit? Bude se minulost opakovat X nebude?* Zde je pro mne pojem dobra a zla velice relevantní,... **Co by bylo dobře? Čí zájem je namísto hájit? Zájem matky – dát jí šanci X zájem sociálních pracovníků – klidný spánek X zájem dítěte,...** *Jaký je vlastně v tomto případě zájem dítěte?* Marušce matka nikdy neublížila!

Příběh paní Jany

Paní Jana byla v DCJK ubytována v rámci sociální rehabilitace, protože nezvládala péči o dítě. Dcera byla opakovaně nepřiměřeně fyzicky trestána. Po určité době, kdy matka v DCJK fungovala a prokazovala schopnost pečovat o dítě, dostala od OSPOD povolení, že může jít „na zkoušku“ na pár dní domů. Poté se měla vrátit zpět do DCJK. Jestliže by vše opakovaně fungovalo, měla přislíbeno, že pak půjde i s dcerou domů natrvalo. Když se paní Jana s dcerou vrátila do DCJK, tvrdila, že doma bylo vše v pořádku. Dceru Julinku jsem si vzala na oddělení, abych zkontrolovala, zda po těle nemá modřiny. Matka znervózněla a sdělila mi, že Julie zakopla, upadla a bouchla se do hlavičky. Dodala, že má trochu modřin. Julie však měla po těle značné hematomy, na zadečku znatelné otisky ruky. Paní Jana zprvu popírala, že dceři (2 roky) ublížila, poté se však přiznala, plakala a svého činu litovala. Slibovala, že už to nikdy neudělá, že jí „ruply“ nervy, protože dcera v noci „hrozně plakala“ a ona se nevyspala. Neustále dokola opakovala, jak strašně moc svého činu lituje,... Vystala zde otázka: *Dát paní Janě ještě jednu šanci? X Ukončit pobyt a podpořit OSPOD v odebrání dítěte?* Sotva se paní Jana vrátila do svého přirozeného prostředí, tak se situace opakovala. Ale jelikož během pobytu v DCJK fungovala bez problémů, dostala nakonec druhou šanci a mohla v DCJK s dcerou ještě zůstat. Paní Jana však tuto možnost k údivu nás všech odmítla a ještě týž den odešla domů. Julie zůstala v DCJK. Matka za ní již nepřišla. Zájem projevila babička z otcovy strany, která si ji vzala do péče.

Příběh paní Hany

Paní Hana k nám do zařízení přišla narychlo se svými pěti dětmi. Neměla s sebou doklady, peníze, jídlo, oblečení. Utekla od svého manžela, který ji i děti v opilosti fyzicky napadal a psychicky týral. Paní Hana od nás dostala pro sebe i děti hygienické pomůcky, kosmetiku, oblečení, jídlo, pití,... Zprvu paní Hana za vše děkovala, byla vděčná za to, že jí pomáháme, ale netrvalo dlouho a všechno se změnilo. Paní Hana si kladla požadavky a začala poroučet. Myslela si, že vše bude podle toho, co ona chce, a my budeme dělat to, co řekne. Chtěla, abychom jí hlídali děti (kouření, procházky, nákupy,...) V momentě, kdy jsme řekli, že něco nejde, že to nemůžeme zajistit, byl velký problém, kdy paní Hana začala křičet a slovně napadat pracovníky DCJK. Nakonec DCJK po třech dnech opustila. Začalo se jí stýskat po manželovi. Zařízení opustila bez svých dětí, které u nás nechala, a vrátila se zpět k manželovi.

Otec dětí musel projít léčbou alkoholismu a navštívit další sezení se specialistou pro zvládání agrese. Děti byly v DCJK umístěny po dobu, než si rodiče zajistili podmínky pro to, aby děti mohly jít zpět domů.

Příběh paní Lucie

Paní Lucie byla v DCJK ubytována na sociální rehabilitaci se svými dvojčaty. Bývala úspěšnou podnikatelkou, ale její manžel se dostal do dluhové pasti vlivem nevydařeného podnikání a postupně přišli o veškerý svůj majetek i peníze. Její již bývalý manžel se rozhodl ukájet svůj žal v alkoholu a začal bít ji i děti. Když k nám paní Lucie přišla, byla z ní rozklepaná, nedůvěřivá a životem zhrzená, zanedbávaná žena, která k sobě tiskla své děti. V jejich očích byl vyděšený výraz plný strachu. Začali jsme s ní okamžitě pracovat. Zprostředkovali jsme školu pro děti, kontakt s psychologem pro ni i děti, pomohli jsme zajistit potřebné léky a dávky. Na paní Lucii byl znát každý den, kdy bylo vidět, jak se z ní postupně opět stává sebevědomá žena. Ale pak se ozval manžel a prosil ji, aby mu odpustila a i s dětmi se vrátila. Tehdy paní Lucie hodně váhala, moc se chtěla k manželovi vrátit, ale bála se, že jsou to opět jen plané řeči a on ji i děti zase fyzicky napadne. Trvalo to dlouho, ale postupem času byla paní Lucie připravená začít nový život. Když nás po roce přišla i s dětmi navštívit, byl to úplně jiný člověk. K manželovi se sice vrátila, ale jelikož ji opět fyzicky napadl, tak od něj i s dětmi odešla a rozvedla se. Před námi stála sebevědomá, hezky oblečená a upravená žena, která byla plná života a optimismu. Tehdy nám přišla poděkovat za pomoc a podporu, kterou jsme jí poskytli.

Příběhů, které bych mohla vyprávět, je mnoho. Některé dopadly dobře, jiné dle možností,... U mnohých klientů se naše společné úsilí vyplatilo, ale byli i tací klienti, kteří nebyli moc sdílní a veškerou naši pomoc odmítali. Domnívám se, že nyní je již skutečně jasně vidět, že profese sociálního pracovníka je velice psychicky náročná a sociální pracovník je v podstatě denně ohrožen syndromem vyhoření. Jeho „*denním chlebem*“ jsou tíživé životní situace lidí, kterým se snaží pomoci. To však může na sociálního pracovníka působit negativně. Sama do dnešního dne vzpomínám na svou první klientku paní Evu, která tak moc chtěla zvládnout péči o dítě, ale nešlo to,... Ve svém nitru jsem pociťovala velké selhání, měla jsem pocit, že jsem klientku nezvládla správně vést a motivovat ji. Realita však byla jiná. Aniž jsem si tento fakt uvědomila, začala jsem trpět žaludeční neurózou, v noci jsem nemohla spát. Paní Eva

byla stále v mých myšlenkách, kdy jsem si danou situaci dokola přehrávala a snažila jsem se přijít na to, co jsem udělala špatně. Nebýt včasné supervize, tak jsem byla vhodnou adeptkou na syndrom vyhoření. Supervize mne zachránila před myšlenkou, že sociální sféru opustím. Od té doby považuji za velice přínosné praxe pro studenty sociální sféry, které v naší organizaci probíhají. Studenti tak mohou čerpat drahocenné zkušenosti pro výkon svého budoucího povolání. Vždy jsem se snažila se studenty mluvit narovinu. Bylo-li to možné, tak jsem se je snažila seznámit s daným případem a přitom je zapojit do procesu práce s klientem a do možných variant řešení. Jako příklad bych uvedla paní Hanu. Jedna ze studentek odsuzovala můj postoj, že pokud se chce paní Hana vrátit k manželovi, je to její volba. Z úst studentky padaly návrhy typu: Nepouštějte ji, vždyť je to pro její dobro, aby se přestěhovala někam daleko a omezila kontakt s násilníkem... Snažila jsem se jí vysvětlit, že ten, kdo tyto varianty řešení musí chtít, je právě paní Hana, která si dobře uvědomovala, že pokud se rozhodne vrátit k manželovi domů, tak půjde bez dětí. Praktikantka měla možnost s paní Hanou hovořit. Postupně uznala, že nemůžeme jít přes vůli a přání klienta. A i když pociťovala velké zklamání a zášť, tak uznala, že jsme pro paní Hanu udělali maximum, ale ona se prostě jen rozhodla jinak.

2. Nároky kladené na sociálního pracovníka z pozice psychologie a etiky

Sociální práce je společenskovední disciplína, která si klade za cíl odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení problémů. Opírá se o rámec společenské solidarity, ale i o ideál naplňování lidského potenciálu. Sociální pracovník pomáhá jednotlivci, skupině, komunitě k navrácení způsobilosti k sociálnímu uplatnění. Pomáhá také vytvářet příznivé společenské podmínky.⁸⁵ Její činnost může výrazným způsobem ovlivnit život člověka i celé společnosti. Proto je nutné, aby byl sociální pracovník svázán etickým kodexem, který mu brání v poskytování přemíry péče, v manipulaci s klientem nebo třeba v radikálním vstupu do životní situace klienta. Etika výrazným způsobem ovlivňuje, ale i reguluje chování lidí. Ovlivňuje nejen vztah k sobě samému a ke své rodině či přátelům, ale i k lidem ve společnosti či blízkému okolí. Profesionální etika nám pomáhá v nejrůznějších oblastech lidského konání. Je obsažena v normách, předpisech, v pravidlech chování a v hodnocení morálních kvalit, které jsou důležité především pro pomáhající profese. Pro sociálního pracovníka je dle Gulové velice důležité, aby si vypěstoval schopnost samostatné etické orientace v chování, a při volbě neefektivnějších prostředků a metod k dosažení cíle. Etika sociální práce zahrnuje všechny kladné, humanistické hodnoty, které se vyvinuly v průběhu několika staletí. Bezpochyby je etika souborem norem, požadavků a pravidel chování, jež se utvářely během vývoje sociální práce. Aby nedocházelo ke konfliktům, musí sociální pracovník vycházet z obecně platných pravidel a norem té dané společnosti. Eticky tak posoudí skutečné či zamýšlené jednání svého klienta a zváží důsledky tohoto chování.⁸⁶

„... naše osobnost je tvárná a rozhodneme-li se, můžeme sami sebe cíleně rozvíjet. Je to pouze naše svobodná volba, naše vnitřní rozhodnutí, které souvisí též s odpověďmi na otázky: Kdo jsem, kam směřuji a kým chci být ve své profesi? Chci být dobrým, nebo chci být lepším...“⁸⁷

⁸⁵ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 200–201.

⁸⁶ Srov. GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*, s. 38–39.

⁸⁷ ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: aktuální otázky*, s. 106.

2.1. Etický rozměr sociální práce

Etické normy života společnosti mohou ovlivnit morálku i svědomí člověka. Aby se tak stalo, musí se s nimi jedinec seznámit již v raném období socializace prostřednictvím nevědomého a později vědomého převzetí postojů a způsobů chování od dospělých (rodič, pedagog, politik, vedoucí,...). Poté již každý sám rozvíjí své postoje a způsoby chování.⁸⁸ „*Etika je především věda o mravnosti, o původu a podstatě morálního vědomí a jednání.*“⁸⁹ Pomocí archetypových odpovědí může náboženská věda přispět v řešení otázek týkající se morálky, solidarity a smyslu existence.⁹⁰ Podstatou je, aby jednání sociálního pracovníka s klientem bylo v rovnováze. Velký význam zde mají osobnostní rysy sociálního pracovníka, který při výkonu své profese denně řeší situace pohybující se na hraně konfliktu. Gulová například uvádí ohrožené děti, násilí, diskriminaci,...⁹¹ „*Sociální práce je profesionální práce s člověkem a pro člověka speciálními pracovními metodami, jejímž základním kritériem a požadavkem je humanita. Lidská důstojnost tak pro oblast sociální práce představuje základní etický pojem, který v sobě zahrnuje základní požadavky humanity.*“⁹² Sociální práce je úzce spojena s tématem hodnot a s etikou. Otázky týkající se dobra a zla si lidstvo pokládalo již v antice.⁹³ „*Z velkých filozofických témat jsou pro sociální práci relevantní zejména: původ dobra a zla, etika jako návod k vedení života, racionální podstata lidské vzájemnosti a tolerance, smysl lidské existence, optimální uspořádání společnosti.*“⁹⁴

Jakým způsobem vlastně člověk jedná? Mravní hodnota je charakteristickým rysem jednání každého z nás. Rozlišujeme morálně dobré, zlé či špatné činy, které jsou v rozporu s možností realizace. Platnost mravních hodnot je univerzální pro všechny. Přestože se hodnoty nazývají mravní, mohly by být nazývány morální, protože mají úzkou souvislost se svědomím jednajících. U mnoha lidí je rozdíl mezi dobrem a zlem (v morálním smyslu) dán vnitřním přesvědčením, tedy hlasem

⁸⁸ Srov. BEDRNOVÁ, E., PAUKNEROVÁ, D. a kol. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení, efektivní životní styl*, s. 232.

⁸⁹ GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*, s. 39.

⁹⁰ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 10.

⁹¹ Srov. GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*, s. 38.

⁹² ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce in ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: aktuální otázky*, s. 40.

⁹³ Srov. GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*, s. 38.

⁹⁴ MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 10.

svědomí.⁹⁵ „Moralita a mravnost představují dva komplementární náhledy na lidský čin. Mravnost je náhled z vnějšku, z hlediska mravních norem a mravního zákona. Moralita znamená náhled z nitra člověka, z jeho vlastního poznání... Jde o osobní náhled na to, co je mravní závazek v dané situaci. Podle přesvědčení určitého jedince by bylo povinností každého člověka ve stejné situaci jednat tak, jak se rozhoduje on. Ale je to jen jeho vlastní náhled, který jiní lidé nemusejí nutně sdílet, i když třeba pro něj samotného platí jako nejvyšší závazek. Člověk má ovšem morální povinnost usilovat o morální dobro, ...“⁹⁶ Povinností každého člověka by taktéž mělo být usilování o maximálně možný náhled, aby správně rozpoznal obecně přijaté mravní normy a požadavky.⁹⁷ „Mravně jedná člověk tehdy, pokud jedná ve shodě se svým svědomím. ... Svědomí dává člověku schopnost morálně hodnotit své jednání...“⁹⁸

2.1.1. Klasifikace hodnot

Existuje mnoho klasifikací hodnot, v nichž může člověk prožívat sebe, ale i okolní svět.⁹⁹

- **Přírodní** – život je podstatou realizace všech hodnot.
- **Sociální** – každý z nás má potřebu někam patřit a být milován, proto podstatou této hodnoty je vztah k druhým, ale i k sobě samému (mezilidské vztahy a city).
- **Civilizační** – podstatou je společenské poznání, komunikace, věda a zkušenosti.
- **Duchovní (duševní)** – podstatou je hledání smyslu života, osobnosti člověka, sebeřízení, sebereflexe, ale i sebeuvědomění a jiné.

Klasifikace hodnot je úzce spojena s potřebami člověka, které se však v průběhu života několikrát změni. Některé hodnoty se vyvíjí, některé se změni a jiné nově vzniknou, či zaniknou. Pro člověka je velice důležité, aby uměl rozpoznat, co je dobré, a uměl odlišit pomíjivé hodnoty v dnešní nabídce možností. Téma hodnot je úzce spojeno s profesí sociální práce. Má souvislost nejen v oblasti prevence, ale především ve vztahu mezi klientem, sociálním pracovníkem a etickým kodexem.¹⁰⁰

⁹⁵ Srov. HANUŠ, J. a kol. *Jak mohou přežít hodnoty?: příspěvky ze senátní konference pořádané Centrem pro studium demokracie a kultury*, s. 81.

⁹⁶ Tamtéž, s. 81–83.

⁹⁷ Srov. Tamtéž, s. 82.

⁹⁸ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 28–31.

⁹⁹ Srov. GULOVA, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*, s. 43–44.

¹⁰⁰ Srov. Tamtéž, s. 44.

Hodnoty můžeme vymezit jako snahu člověka hledat a pochopit objektivní význam různých skutečností, kdy se současně pokouší nalézt i jejich individuální smysl.¹⁰¹ „*Etika sociální práce je souhrnem kladných hodnot a norem, které se vršily napříč stoletími a rozšiřovaly podle toho, v které epoše se sociální práce vyvíjela. Sociální pracovník vystupuje jako prostředník mezi sociálním klientem a společností. V této roli stojí především na straně společnosti, tedy toho mocného, poněvadž je vázán povinností dodržovat normy a zákonná ustanovení. Takové pojetí do jisté míry ztěžuje jeho vztah ke klientům, neboť mnohé případy se pohybují jakoby na hraně práva.*“¹⁰²

Sociální pracovník při řešení situace klienta rozlišuje **etický problém**, což je situace, kdy je evidentní, jak by měl sociální pracovník rozhodnout, ale tato rozhodnutí se mu přičí, a **etické dilema**, kdy sociální pracovník stojí před několika možnostmi, kdy ani jedna z variant není vhodná a všechny představují konflikt morálních principů. Sociální pracovník zde volí menší zlo. Je však velice důležité uvědomit si, že to, co je pro jednoho technickou otázkou, může být pro druhého etickým problémem, kdy je sociálnímu pracovníkovi jasné, jak má problém vyřešit, ale jeho svědomí mu to nedovolí. Pro jiného sociálního pracovníka však stejný problém může znamenat rovnou etické dilema, kdy se zdá, že žádné rozhodnutí není správné, a domnívá se, že přijatelné řešení prostě neexistuje. Hodně zde záleží na osobnosti sociálního pracovníka a na jeho schopnosti vnímat daný problém. Dále je potřebné vědět, jaké má zkušenosti v morálním rozhodování a jaká je hierarchie hodnot, které uznává. Také však záleží na prostředí, kde se situace odehrává. Důležitou roli zde tedy hraje sociální stát, ale především sama organizace.¹⁰³ „*Z hlediska profesní etiky by sociálnímu pracovníkovi měla při rozhodování usnadnit situaci znalost etických teorií, základních hodnot profese, etického kodexu sociálních pracovníků a především znalost sebe samého.*“¹⁰⁴

¹⁰¹ Srov. BEDRNOVÁ, E., PAUKNEROVÁ, D. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení, efektivní životní styl*, s. 202.

¹⁰² GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*, s. 38.

¹⁰³ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 24.

¹⁰⁴ Tamtéž, s. 26.

2.1.2. Sedm principů dle Felixe Biesteka:¹⁰⁵

Dle mého názoru Biestek v těchto principech vystihl základ celé sociální práce. Popisuje nejen to, jak by měla práce s klientem vypadat, ale i jak by se měl sociální pracovník vůči klientovi chovat. V následujících bodech stručně popíši jednotlivé principy s tím, že se pokusím co nejlépe vystihnout jejich podstatu:

- 1) *Individualizace* – uznání jedinečnosti klienta, individuální přístup bez předsudků a stereotypů.
- 2) *Vyjádřování pocitů* – umožnit klientovi vyjádření pocitů, a to i těch negativních.
- 3) *Empatie* – vcítit se do potřeb klienta (situace, pocity,...).
- 4) *Akceptace* – vnímat klienta takového, jaký je (slabosti, silné stránky), a podpořit jej v rozvoji hodnot a důstojnosti.
- 5) *Nehodnotící postoj* – nepřipisovat klientovi vinu, nemoralizovat jej. Klientův postoj či jeho jednání však sociální pracovník hodnotit může, je-li to přínosné pro práci s klientem (nehodnotíme osobnost klienta, ale jeho postoje, jednání,...).
- 6) *Sebeurčení* – sociální pracovník respektuje právo klienta se svobodně rozhodnout a vybrat si mezi možnostmi řešení. Právo rozhodovat se však může být limitováno úrovní klientových schopností se konstruktivně rozhodnout, znalostí právních předpisů,...
- 7) *Diskrétnost* – jde o etický závazek sociálního pracovníka zachovat mlčenlivost důvěrných informací. Jde o základní právo klienta, které však není absolutní. Uvolnění těchto informací by měl sociální pracovník s klientem vždy prodiskutovat.

Tyto principy zformuloval v padesátých letech 20. století americký katolický kněz. Přestože principy vznikly pro zefektivnění práce, nikoliv jako etické principy, jsou stále aktuální a vlivné.¹⁰⁶ „*Sem nepochybně patří i přesvědčení, že každý člověk má pracovat podle svých nejlepších možností a schopností.*“¹⁰⁷ Důstojnost člověka se týká každého

¹⁰⁵ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 37–38.

¹⁰⁶ Srov. Tamtéž, s. 37.

¹⁰⁷ SCHIRRMACHER, T. *Morální odpovědnost: tři rozměry etického rozhodování - zákon, moudrost, svědomí*, s. 35.

z nás. Člověk by neměl postavit celý svůj život jen na práci. Každý z nás by měl mít obsáhlejší hodnoty, protože důstojnost člověka vede každého pracujícího člověka k automatickému přispívání utváření světa. Je nám tak umožněno společensky žít. Schirrmacher ve své knize hovoří o třech aspektech každého rozhodnutí, kdy klade důraz na pochopení role lásky, myšlení a práce v našem rozhodování. Důležitost vidí v normativním aspektu, který je vyjádřen příkázáním, v situačním aspektu, který je vyjádřen moudrostí a v existenciálním aspektu, který je vyjádřen srdcem a svědomím.¹⁰⁸

Shrnu-li výše uvedené informace, tak sociální práce a etika jsou spolu úzce spojeny. Postavení etiky v sociální práci je velkou pomocí nejen sociálnímu pracovníkovi, ale i klientovi, který se ocitá v náročné životní situaci, s níž si neví rady. Etika je o tom, aby pomoc měla smysl a byla účelná. Ze sociálního pracovníka a klienta dělá partnery, kteří jsou si rovni. Sociální práce jako taková je o navázání důvěry. Sociální pracovník má za úkol klientům s jejich pomocí navracet zpět „ztracenou“ lidskou důstojnost. Při řešení jednotlivých situací rozhoduje sociální pracovník dle svého nejlepšího vědomí a svědomí. Není-li si svým rozhodnutím jist, může se ozvat jeho „vnitřní hlas“, jeho svědomí. „*Morálka hodnotí lidské chování z hlediska dobra a zla, a to v porovnání s lidským svědomím. Morální neboli mravně dobré je to jednání, jež je ve shodě se svědomím jedajícího. V tomto smyslu ovšem již nehovoříme o morálce, ale o mravnosti konkrétního člověka. Mravnost však nelze objektivně posuzovat, neboť žádný člověk není schopn průkazným způsobem nahlédnout do svědomí jiného člověka. Má-li být jednání člověka posuzováno, pak je to možné pouze z hlediska dodržování daných norem, tedy morálky.*“¹⁰⁹

¹⁰⁸ Srov. SCHIRRMACHER, T. *Morální odpovědnost: tři rozměry etického rozhodování - zákon, moudrost, svědomí*, s. 42–45.

¹⁰⁹ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 24.

2.2. Psychologický rozměr sociální práce

Přepřacovanost, nekvalitní vedení (přílišná byrokracie, nedostatečné ocenění práce,...), nepřítomnost supervize, ale i rivalita a soupeřivost mezi kolegy na pracovišti,... To a mnoho dalších faktorů ohrožuje syndromem vyhoření pomáhajícího pracovníka při výkonu sociální práce. Projevy syndromu vyhoření jsou různé. Pomáhající pracovník ztrácí postupně schopnost plnohodnotně pracovat, je bez energie, lpí na daných postupech, nechce zkusit nic nového, nemá zájem o klienta a ani o problém, s nímž za ním přichází. Je apatický, lhostejný, necitlivý až arogantní vůči klientovi, ke kterému může pociťovat dokonce i odpor. Postupně pracovník minimalizuje nejen kontakt s klientem, ale i s kolegy. V nejtěžších případech dochází ke zneužívání klientů. Proto je důležité klást důraz na prevenci, kterou nám může zajistit kvalitní příprava a dlouholetá praxe s klienty.¹¹⁰ Z hlediska psychologie je pro sociální práci zajímavá i teorie sociálního učení.¹¹¹ Učením zde rozumíme proces, který je navozen vnitřními nebo vnějšími podněty k psychické činnosti a měl by vést k trvalým změnám psychických procesů a vlastností. Učení má pro vývoj člověka zásadní význam, někdy nás formuje pozitivně, jindy deformuje nebo brzdí. Psychický vývoj člověka je bez učení nemyslitelný, protože i učení ovlivňuje do určité míry náš psychický vývoj. V životě člověka hraje učení nejdůležitější roli. Abychom se vyvíjeli normálně, potřebujeme k tomu podněty, které nám poskytuje naše přirozené prostředí a naše učení je usměřňuje. Nejvíce člověka ovlivňuje sociální prostředí, kdy naše učení může vést k obdivuhodným výsledkům, ale také k děsivým až bizarním činům. Vše je postaveno na našich „*mantinelech*“ a na instinktové výbavě (např.: obětavý soucit X sadistická vražda). Ve vývoji člověka existují určitá stadia, kdy je jedinec obzvlášť vnímavý. Nastane-li tedy kritické období, v němž nezačnou působit dané pozitivní podmínky, mohou se následky projevit ihned nebo až později v některém dalším vývojovém stadiu.¹¹²

¹¹⁰ Srov. GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*, s. 41.

¹¹¹ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*, s. 11.

¹¹² Srov. ŘÍČAN, P. *Psychologie osobnosti: obor v pohybu*, s. 156–157.

2.2.1. Základy psychohygieny

Psychohygienu jako věda a soubor opatření

Psychohygienu jako věda je systém pravidel a rad, které nám slouží k udržení, prohloubení, ale i ke znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy. Cílem je vytvoření odolnosti vůči nejrůznějším škodlivým vlivům a upevnění psychického zdraví. Jde o disciplínu, která stojí na rozhraní věd lékařských, psychologických a sociálních. Má však také velmi blízko k obecné psychologii. Z té čerpá poznatky o osobnosti a zákonitostech její adaptace. Souvisí ale také s psychiatrií, pedagogickou, vývojovou a klinickou psychologií.¹¹³

Psychohygienu jako soubor opatření k uchování duševního zdraví je určena.¹¹⁴

- **Zdravým jedincům** - jedinec si může dodržováním zásad duševní hygieny zdraví posílit, upevnit, a tak zkvalitnit svou duševní adaptaci.
- **Těm, kdo jsou na hranici zdraví a nemoci** - zde má dodržování duševní hygieny zvlášť velký význam. Umožní nám to poznat nejen sami sebe, a rozebrat tak příčiny začínajících nemocí, ale také to může vést ke znovunabytí rovnováhy a k posílení duševního zdraví.
- **Nemocným (tělesně i duševně)** - dodržování zásad duševní hygieny může zkrátit dobu léčení, ale přesto se zde neobejdeme bez pomoci lékařů. I oni kladou důraz na upevnění duševní rovnováhy, která má vliv na úspěšné léčení tělesných nemocí.

Duševní hygiena je v širším smyslu obor, jenž se zaměřuje na hledání optimální životní cesty a nalézání efektivního způsobu života. V užším smyslu se jedná o obor zabývající se problematikou uchování fyzického a duševního zdraví.¹¹⁵ **Duševní zdraví** je žádoucí stav, který je výsledkem vědomého či nevědomého dodržování zásad duševní hygieny. „*Podmínkou duševního zdraví je vnitřně harmonická osobnost, která žije v harmonických vztazích s okolím a je připravená realisticky řešit problémy. Psychohygienu se vztahuje k otázkám bydlení, výživy, zdravého životního prostředí, dostatku odpočinku, pohybu, fyzického zdraví, přiměřeného uspokojování sociálních*

¹¹³ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 9–12.

¹¹⁴ Srov. Tamtéž, s. 13.

¹¹⁵ Srov. BEDRNOVÁ, E., PAUKNEROVÁ, D. a kol. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení, efektivní životní styl*, s. 18.

potřeb (manželství, rodina, práce),...¹¹⁶ Vnitřní a vnější harmonické vztahy osobnosti se vzájemně podmiňují. Psychický stres se spolupodílí na vzniku mnoha onemocnění. Tuto provázanost nazýváme psychosomatikou.¹¹⁷ „Podle Světové zdravotnické organizace je zdraví stavem úplné tělesné, duševní a sociální pohody.“¹¹⁸

Míček rozlišuje 2 pojetí duševního zdraví:¹¹⁹

- **Užší pojetí** - nepřítomnost příznaků duševní nemoci, nerovnováhy a poruch adaptace. Snahou je upevnění duševního zdraví a boj proti výskytu duševních nemocí, nevyrovnanosti a různých poruch chování.
- **Širší pojetí** - nezdůrazňuje nepřítomnost poruch. Snahou je popsat projevy optimálního duševního zdraví.

Základní kritéria duševního zdraví:¹²⁰

- **Postoj vůči sobě samému** - uvědomovat si, kdo jsem a co dělám. Čím objektivněji se vidíme, tím pevnější je naše duševní zdraví.
- **Růst, vývoj a sebe uskutečňování** - jde o uskutečňování svých možností.
- **Integrace (celistvost osobnosti)** - předpokládá rovnováhu psychických sil, která nám umožňuje pružnost.
- **Autonomie, nezávislost a sebeurčení** – schopnost rozhodovat se na základě vnitřních měřítek, řídit sebe sama a schopnost kontrolovat své činy nám umožní vznik a růst sebedůvěry.
- **Adekvátní percepce reality** - podstatou je správné vnímání svého okolí, protože pak vidíme svět reálně, objektivně.
- **Zvládnutí svého prostředí** - podstatou je schopnost řešení problémů.

¹¹⁶ VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*, s. 112.

¹¹⁷ Srov. Tamtéž, s. 112.

¹¹⁸ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 22.

¹¹⁹ Srov. Tamtéž, s. 22.

¹²⁰ Srov. Tamtéž, s. 23–24.

2.2.2. Vybrané pojmy z psychohygieny

Seberealizace = v tomto smyslu ji můžeme chápat jako sebepoznání, kdy se zaměřujeme nejen na uvažování o člověku samotném, ale i na jeho vnitřní pocity, úvahy, tužby, ale především na jeho chování a dopady tohoto chování na druhé lidi.¹²¹

Coping = způsoby vyrovnání se se zátěží.¹²²

Adaptace = stěžejní pojem duševní hygieny. Přestože duševní zdraví a správná adaptace spolu téměř splývají, je nutné tyto pojmy rozlišovat. Duševní zdraví je stav. Správná adaptace je proces, díky němuž se duševní zdraví realizuje, a je jedním z projevů duševního zdraví. Příznakem neúplného duševního zdraví je nesprávná adaptace neboli *maladaptace*. Nevyrovnaný člověk potřebuje vlivem svého napětí i v běžných životních situacích velké množství energie, jeho pozornost bývá nesoustředěná a neuvědomuje si, co se po něm vyžaduje.¹²³

*Aspekty adaptace:*¹²⁴

- **Emoční** - odreagování se od napětí, emoční pružnost.
- **Kognitivní** - založena na sebepoznání.
- **Volní** - podmíněna svobodnou volbou jednání, cílevědomostí.
- **Sociální** - vytváření dlouhodobých sociálních vazeb. Podstatou je ohleduplnost a citlivost vůči druhým lidem a připravenost jim pomáhat.

Stres = psychická zátěž neboli faktory, které výrazným způsobem ovlivňují lidské chování. Působí-li na člověka dlouhodobě silné podněty, ocitne-li se v nesnesitelné situaci, z níž není možnost se nikterak vymanit, může dojít k fyziologickým i psychosociálním změnám. Tyto situace s sebou nesou nadměrné vzrušení, které v našem organismu vytváří *poplachovou reakci*. Mezi typické příznaky patří zrychlený dech a tep, hormonální změny, úzkost, strach, neklid,... Stres s sebou přináší i zdravotní komplikace jako například kardiovaskulární potíže, zažívací problémy,

¹²¹ Srov. BEDRNOVÁ, E., PAUKNEROVÁ, D. a kol. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení, efektivní životní styl*, s. 239.

¹²² Srov. Tamtéž, s. 263.

¹²³ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 26.

¹²⁴ Srov. Tamtéž, s. 30.

bolest zad, nespavost, deprese. Následuje snaha o *adaptaci*, ale může nastat i *vyčerpání*. Dojde-li k situaci, kdy není možné uspokojovat důležité životní potřeby, nazýváme tento stav *frustrací*. To, jak bude člověk náročnou životní situací zvládat, do značné míry ovlivňuje *vlastní interpretace* problému, ale také naše schopnosti a kompetentnost danou situací vyřešit.¹²⁵

Frustrace = situace, kdy je jedinci znemožněno uspokojení potřeb. Projevuje se únavou a vyčerpáním. Dotyčný ji může zvládnout sám úpravou životosprávy, okolního prostředí i sociálních vztahů.¹²⁶

2.2.3. Stres a jak jej zvládnout

Zdroje zátěže a její příčiny:¹²⁷

- **Nepřiměřené úkoly** - jedná se o úkoly, které svou podstatou překračují pracovníkovy fyzické a především psychické možnosti. Tyto činnosti jsou pro jedince natolik náročné, že vedou k narušení biorytmu a k psychickému a fyzickému vyčerpání. Kolegům se však úkoly takto složitě jevit nemusí.
- **Problémové situace** - situace, kdy se obvyklé varianty řešení neosvědčily a je třeba zvolit jiné možnosti, jak problém zvládnout.
- **Překážky** - podstatné je rozpoznat, v čem vlastně problém spočívá.
- **Konflikty** - ideální varianta řešení konfliktů je najít přijatelný kompromis.
- **Stres** - může přijít s neočekávanou situací či změnou, s vnuceným tempem, s odlišným očekáváním, s osamělostí či opuštěností. Rozlišujeme *eustres* (pozitivní vliv na člověka) a *distres* (ohrožuje fyzické a duševní zdraví člověka).

Příznaky stresu dle Hawkinse a Shoheta:¹²⁸

- **Tělesné** - migréna, bolesti hlavy, průjem, porucha trávení, zácpa, nespavost, nadměrná únava, menší chuť k jídlu.
- **Psychické** - neschopnost soustředit se, nutkavé obavy, paranoidní myšlenky.

¹²⁵ Srov. VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*, s. 111–112.

¹²⁶ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 31.

¹²⁷ Srov. BEDRNOVÁ, E., PAUKNEROVÁ, D. a kol. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení, efektivní životní styl*, s. 102–107.

¹²⁸ HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 32.

- **V chování** - předstírání zájmu, avšak činy a pocity nejsou v souladu. Vyhýbání se klientům, kolegům či určitým situacím. Nadměrné pití alkoholu, přejídání se nebo kouření.
- **Emoční** - náhlé zvraty v pocitech, nechut' vstát ráno z postele, kolísavá úzkost, nenávisť vůči klientům.

Strategie zvládání stresu:¹²⁹

Osvojením si vhodných postupů a technik je možné redukovat zátěž.

- **Krátkodobé strategie** - zaměřeno na okamžité snížení stresových reakcí organismu (práce s dechem, pohyb, zaměření pozornosti k jiné činnosti, vnitřní monolog,...).
- **Dlouhodobé strategie** - cílem je zmírnění úrovně zátěže (plánování času, analýza problému a systematické řešení, dodržování správné životosprávy, osvojení si zájmů, zálib a relaxačního cvičení,...).

Metody zvládání stresu:

- **Antistresové programy** - jde o nácvik postupů určených k vyrovnávání se se škodlivými účinky stresu. Dále se zaměřují na seberealizaci, využití volného času, vybudování zdravého sebevědomí a sebeprosazování,...¹³⁰
- **Psychologické autoregulační techniky** - základem je cvičení, kdy snížením svalového napětí dojde i k tělesnému a psychickému zklidnění, následně i ke zlepšení spánku. Jde o jógu, meditaci, autogenní trénink, relaxaci,...¹³¹
- **Spánek** - každý z nás má individuální potřebu délky spánku. Někomu stačí šest hodin a jiní potřebují spát i více jak deset hodin denně. Vše se odvíjí od celkové tělesné konstituce daného jedince, od zdravotního stavu, psychického rozpoložení a od nervové soustavy. To vše má významný vliv na kvalitu spánku. Je-li však člověk méně odolný vůči zátěži nebo je vystaven stresovým situacím, může nastat problém s usínáním nebo častým nočním probouzením, kdy jedinec nemůže opět usnout. To vše vede k tomu, že si jedinec během spánku dostatečně neodpočine a druhý den je unavený. Lidé se ale spíše obrací na lékaře,

¹²⁹ Srov. VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*, s. 114–115.

¹³⁰ Srov. Tamtéž, s. 116.

¹³¹ Srov. Tamtéž, s. 116–117.

kteřé řádají o uspávací medikamenty. Přitom řešení spánkových problémů může být jednodušší, vhodnější a daleko účinnější, kdy je třeba tento problém uchytit komplexněji. Podstatou je stanovit si priority, změnit svůj životní styl, životosprávu.¹³² Během spánku dochází nejen k odpočinku, k relaxaci a k regeneraci celého těla, ale také k promazání, třídění a zafixování paměťových stop.¹³³

Základy pozitivního myšlení:¹³⁴

- **Prevence:** - zde je nejdůležitější naučit se předcházet negativním myšlenkám, představám i emocím. To se nám může podařit, jestliže budeme cíleně budovat žádoucí myšlenkové a citové dovednosti a návyky (vymezení priorit, hospodaření s časem, rodina, práce,...).
- **Aktivní přístup k řešení problémových situací** - podstatou je převzít iniciativu a odpovědnost za to, jak se budou věci dále vyvíjet.
- **Relativizace těžkostí** - porovnání vlastních starostí se starostmi druhých lidí.
- **Objektivizace problémů** - je založena na analýze vlastních problémů a napomáhá ke konstruktivnímu řešení.
- **Přeladění** - podstatou je pohlédnutí na starosti a těžkosti z jiného, „nového“ úhlu pohledu.
- **Transfer** - jde o úlevu od starostí, kdy můžeme alespoň na chvíli zapomenout na to, co nás trápí (zájmové aktivity, hra s dětmi či domácími mazlíčky,...).
- **Úniková řešení** - únik do fantazie, denního snění, popření či ignorování problémů,...

Podstatou je umět se vyrovnat s negativními myšlenkami, představami, emocemi, ale i starostmi.

¹³² Srov. BEDRNOVÁ, E., PAUKNEROVÁ, D. a kol. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení, efektivní životní styl*, s. 50–53.

¹³³ Srov. Tamtéž, s. 92.

¹³⁴ Srov. Tamtéž, s. 38–41.

2.3. Syndrom vyhoření aneb úskalí sociální práce

Neschopnost projevit vlastní city a potřeby se stala součástí osobnostní struktury pomáhajících pracovníků.¹³⁵ A právě syndrom vyhoření neboli „*burn-out*“ se u těchto profesí často vyskytuje. Jedná se o totální emocionální vyčerpání po psychické, fyzické, sociální, ale i duchovní stránce. Pro jedince je typické odcizení se druhým lidem i sobě samým, cynický přístup k životu i k práci, snížení výkonu, únava, pocit „*už nemohu dál*“.¹³⁶ Dalo by se říci, že v člověku vyhasl zápal pracovat a do zaměstnání chodí jen z povinnosti.¹³⁷ Vyhýbá se supervizi i vzdělávání, má nedostatky v dokumentaci, černobílé vidění světa, je nespokojený, podrážděný, úzkostný, nedůvěřivý, má pocity zklamání, neschopnosti.¹³⁸ Pro práci se syndromem vyhoření je podstatné uvědomit si problém. Postoj typu „*takový je život*“ téměř znemožňuje získat vhled do problému a porozumět tomu, co je špatně. Najít řešení je pak téměř nemožné.¹³⁹ Podstatné je vytvořit podmínky pro zhodnocení dané situace, aktivně podpořit tvořivé myšlení a rozvíjet takové chování, aby pracovníci byli schopni se ve složitém pracovním prostředí zorientovat. Pomoci jim v tom mohou rozhovory s kolegy a zpětná vazba. Podstatné je vědět, zda se pracovník cítí v zaměstnání dobře a zda je s ním ztotožněn. Měl by se také naučit být realistou a porozumět tomu, proč jsou vztahy na pracovišti tak důležité a do jisté míry závazné.¹⁴⁰ Považuje-li totiž sociální pracovník svou práci za smysluplnou, lze syndromu vyhoření velmi dobře předcházet.

Úspěch je sám o sobě pozitivní zpětnou vazbou, jelikož podporuje vnitřní sílu a spokojenost.¹⁴¹ Sociální pracovník, který je ohrožen syndromem vyhoření, by si měl zhodnotit všechno to, co se mu v jeho práci podařilo, a stanovit si reálná kritéria. Každý pomáhající pracovník by si měl uvědomit fakt, že nikdy nemůže pomoci všem lidem. Proto by se měl zaměřit spíše na úspěchy a neměl by se pokoušet „*zachránit celý svět*“. Sociální pracovník by neměl brát situaci klienta osobně a neměl by očekávat okamžité splnění vytyčených cílů, protože vše chce svůj čas. Zaměřit by se měl spíše na průběh řešení, nikoliv na výsledek, což může znamenat

¹³⁵ Srov. SCHMIDBAUER, W. *Das Helfer-syndrom: Hilfe für Helfer*, s. 20.

¹³⁶ Srov. VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*, s. 113.

¹³⁷ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*, s. 120–121.

¹³⁸ Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 95.

¹³⁹ Srov. MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*, s. 82.

¹⁴⁰ Srov. Tamtéž, s. 83.

¹⁴¹ Srov. Tamtéž, s. 84.

pro sociálního pracovníka nově získané zkušenosti. Podstatou je najít v životě rovnováhu a vytvořit si strategie, které pomáhají zvládat stresové situace.¹⁴² Základem je naučit se respektovat životní rytmy, což by mělo stát na počátku úsilí každého jednotlivce. Podstatou je také optimální režim práce a odpočinek.¹⁴³ Prevencí před syndromem vyhoření jsou záliby, zájmy, příroda, ale především kvalitní supervize.¹⁴⁴ Tím, že se bude pracovník zabývat syndromem vyhoření, může sám sebe motivovat k lepší duševní hygieně.¹⁴⁵ Vyhoření je totiž daň, kterou lidé platí za své úspěchy. Někteří mají laťku postavenou příliš vysoko nejen pro sebe, ale i pro druhé, vše si dělají raději sami, chtějí mít vše pod kontrolou a jiní se prostě jen neradi vzdávají. Naučit se zvládat stresové situace v zaměstnání může zprvu vypadat jako nadlidský úkol, ale možné to je. Dle mého názoru je nutné začít hovořit o problému, který nastal, s vedením organizace a pokusit se najít možná řešení. Například stojí-li za vyhořením pracovníka příliš mnoho práce, kterou není schopen během stanovené doby zvládnout, je nutné, aby se naučil říkat „NE“ a necítil pocit viny, když odmítl pomoci druhému na úkor své práce. Další variantou je rozplánovat si den tak, aby bylo možné stihnout vše, co je potřeba. Pracovník si musí rozdělit práci podle priorit a je-li to možné, předat některé z činností kolegům. Měl by se naučit nechat „práci v zaměstnání“ a nenosit si ji v myšlenkách domů. Ve volném čase by si měl dopřát to, co má rád od sportu až po bublinkovou koupel.

Jedinci pracující v pomáhajících profesích potřebují uznání a podporu. A jelikož jsou to také jen lidé, tak i oni chtějí, aby jim někdo druhý uměl naslouchat stejně tak, jako to umí oni. Podstatná je zpětná vazba. Reflexe může pomoci pohlížet na problém z jiného úhlu pohledu a pak už se nemusí zdát tak děsivý a neřešitelný. Podstatné je, aby si sociální pracovník uvědomil, že není spasitelem a že klienti jsou schopni řešit svou situaci sami. Pracovník může klienta nasměrovat správně kladenými otázkami, které mu pomohou problém lépe pochopit a uchopit.

¹⁴² Srov. MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*, s. 89–90.

¹⁴³ Srov. BEDRNOVÁ, E., PAUKNEROVÁ, D. a kol. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení, efektivní životní styl*, s. 55.

¹⁴⁴ Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 95.

¹⁴⁵ Srov. SCHMIDBAUER, W. *Das Helfer-syndrom: Hilfe für Helfer*, s. 21.

2.3.1. Příčiny syndromu vyhoření dle Kopřivy:¹⁴⁶

- **Ztráta ideálů** – na počátku může být velké nadšení, které po čase končí syndromem vyhoření. Člověk se mnohdy upřímně těší na nové zaměstnání, ztotožní se s novými úkoly i s pracovním týmem a nevádí mu ani přesčas. Práce je pro něj zábavou, je smysluplná. Postupem času, jak narůstají pracovní problémy, může začít ztrácet důvěru ve vlastní schopnosti. Zatížení jej vyčerpává a nakonec pro něj práce nemá žádný smysl a nastává vyhoření.
- **Workholismus** – „work“ = anglicky práce, zbylá část je převzata od slova „*alcoholismus*“. Závislost na práci je stejné povahy jako závislost na alkoholu. Workholismus neznamena jen to, že někdo hodně pracuje, ale jde zde o nutkavou vnitřní potřebu jedince stále pracovat. Workholismus můžeme zjistit pomocí otázek: „*Jste nervózní, máte-li strávit den bez práce?*“, „*Musíte pracovat i o víkendu?*“, „*Přišel jste kvůli práci o všechny své koníčky?*“
- **„Teror příležitostí“** – stává se, že některým aktivním lidem roste práce pod rukama. Důvodem bývá to, že se s každým novým úkolem objeví další pracovní příležitost. Díky ní může pracovník navázat na úkol předchozí. Jelikož by byl hřích tuto lákavou nabídku nevyužít, tak ji pracovník přijme a časem se ukáže, že má mnoho rozpracovaných úkolů, kterým věnuje veškerý čas i energii. Může se stát, že neschopnost slevit z nároků dovede pracovníka k syndromu vyhoření.

2.3.2. Fáze bur-nout dle Schmidbauera:¹⁴⁷

- **Počáteční fáze** – prvotním signálem pro syndrom vyhoření je nutkavá touha neustále pracovat. Člověk je nadměrně angažovaný, nepřipouští si negativní pocity a svou práci si idealizuje. Má dojem, že je nepostradatelný a své pracovní nasazení považuje za příkladné. Aby obstál v roli pomáhajícího, je ochoten popřít vlastní potřeby. Tito lidé často tvrdí, že odpočinek a relaxaci nepotřebují. Svou jedinečnost vyzdvihují i v pracovním kolektivu, což vede k jejich neoblíbenosti.

¹⁴⁶ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*, s. 101–102.

¹⁴⁷ Srov. SCHMIDBAUER, W. *Das Helfer-syndrom: Hilfe für Helfer*, s. 321–325.

- **Propuknutí** – u jedince se projevuje chronická únava a nechut' pracovat. Jeho schopnost regenerace je omezená a straní se kolegům i klientům. Svou práci vnímá jako nesmírně náročnou, odpovědnou, ale především mizerně placenou. Nezdary a zátěž nedokáže zpracovat. Na pracovišti se mezi kolegy začíná objevovat mobbing.
- **Slábnutí výkonnosti** – pracovník dělá stále více chyb, které souvisí s neschopností koncentrovat se. Pracovní angažovanost se vytrácí, není schopen přijmout kritiku na svou osobu. Dochází k časté nemocnosti. Hrozí zde únik k alkoholu či drogám.
- **Kompenzované vyhoření** – je závěrečnou fází syndromu vyhoření. Pracovník se vnitřně „vzdal“ své práce. Tito lidé dodržují striktně pravidla a předpisy a svou neangažovanost ospravedlňují (rodinné problémy, nemoc,...).

2.3.3. Faktory způsobující syndrom vyhoření:¹⁴⁸

- **Pocit nutkání místo povolání** - sociální pracovník může k dané profesi cítit spíše nutkání nežli povolání. Jakmile však přestane vnímat záměr profese a přesto pociťuje velkou touhu práci vykonávat, stává se kandidátem pro syndrom vyhoření. V momentě, kdy začnou pracovníci dělat svou práci jen proto, aby byla hotová, a ne kvůli tomu, že je těší, tak je něco špatně. Stává se, že člověka daná činnost ze začátku baví. Ale žene-li jej nutkání, tak se uspokojení a radost mohou postupně vytrácet.
- **Neschopnost přibrzdit** - jedince, kteří neumí přibrzdit, nazýváme workholici. Workholik má pocit, že je neustále ve skluzu a musí vše dohnat. Nedbá na rady svých blízkých, kteří mu říkají: „*Měl bys přibrzdit.*“, „*Nauč se odpočívat.*“ Pro udržení rovnováhy mezi prací, duševním životem a volným časem je důležité naučit se přibrzdit. Na sociálního pracovníka je totiž neustále kladena práce a s tím je spojena i časová tíseň.
- **Snaha udělat všechno sám** – touha být nejlepší, pociťit uznání a respekt druhých žene mnohé pracovníky stále kupředu. Snaha vše samostatně zvládnout může vést až k emocionálnímu a fyzickému vyčerpání. Přesto se tito lidé

¹⁴⁸ Srov. RUSH, M. *Syndrom vyhoření*, s. 18–29.

neohlížejí a chtějí být stále lepší a lepší. Představa, že by v něčem mohli být druzí, je pro ně nemyslitelná a ničí je.

- **Nereálná očekávání** – pracovníci jsou na sebe naštvaní, nepodaří-li se jim naplnit vytyčené cíle. Nedokážou pochopit, jak se to mohlo stát. Proč svých cílů nedosáhli? Důsledek toho je, že pracují o to více, cítí se vyčerpanější a jejich cíle jsou v nedohlednu. Stanoví-li si člověk své požadavky příliš vysoko, tak jejich nenaplnění v něm vyvolává frustraci a nízké sebevědomí. Mnoho lidí na sebe klade nereálné úkoly, neuvědomují si svá omezení a často jsou přesvědčení, že žádná nemají.
- **Příliš velká rutina** – utváříme-li si pomocí rutiny pozitivní návyky, které mohou posílit naši mysl, tak lze rutinu považovat za přínosnou. Je-li však naše práce stále stejná, činnosti se dokola opakují a postupy se nemění, tak můžeme ve své profesi postupem času dojít do fáze, kdy nás naše práce začne frustrovat a deprimovat. Neustále opakující se rutina bere našemu životu motivaci, smysl i nadšení.
- **Neustálé odmítání ze strany druhých** – bereme-li si odmítání osobně, může nastat problém. Sociální pracovník by si měl uvědomit, že klient neodmítá jeho, ale pouze služby, které nabízí. Je-li někdo vystaven opakovanému odmítání, může dojít nejen k syndromu vyhoření, ale také i k vypěstování negativního postoje vůči druhým lidem, zaměstnání, ale i vůči sobě.

Existují 2 druhy příznaků syndromu vyhoření:¹⁴⁹

- **Vnější** – tyto symptomy jsou viditelné, můžeme je tedy dobře vyzorovat (nervozita, podrážděnost, fyzická únava, vyčerpání, neochota riskovat, aktivita vzrůstá, ale produktivita zůstává stejná).
- **Vnitřní** – tyto symptomy zpočátku nelze vyzorovat, je tedy těžší je určit. Předcházejí vnějším symptomům (ztráta osobní identity, objektivity, odvahy, sebeúcty a pozitivního vnímání sebe sama, emocionální vyčerpanost, negativní postoj, pocit beznaděje, apatie, osamělost, ztráta energie a smyslu života).

¹⁴⁹ Srov. RUSH, M. *Syndrom vyhoření*, s. 40–47.

Tyto faktory patří mezi nejdůležitější a vyhoření může nastat kdykoliv. Člověka vedou k tomu, že rezignuje na výkon profese. Vyhořelí lidé se straní svému okolí, jsou zahořklí, mají nízké sebevědomí a nejsou schopni se vyrovnat se selháním. Jsou přesvědčeni, že za jejich nezdary mohou druzí. Mají pocit, že všechny své přátele ztratili, ale přitom nedovolí, aby někdo jejich přítelem mohl být.¹⁵⁰ Teorie zprostředkovává základní znalosti a dovednosti. Aby však pracovníci v povolání obstáli, tak jen s těmito informacemi nevystačí. Ti, kteří chtějí udržet krok s dobou a s tím souvisejícím vývojem svého oboru, se musí neustále vzdělávat. Protože jsou zde kladeny specifické nároky, je dobré, aby byli odolní proti stresorům z vnějšího i vnitřního prostředí a uměli s nimi bojovat.¹⁵¹

2.4. Slovo závěrem k druhé kapitole

Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je v oblasti sociální práce velice důležitou složkou. Přitěží však bývá mocenské postavení sociálního pracovníka, mnohdy je ale nezbytné. Podstatné je, aby si pracovník tyto projevy uvědomoval. Účinnější, leč časově náročnější postup práce s klientem je nedirektivní přístup, kdy sociální pracovník klienta podpoří k tomu, aby sám přišel na řešení svých problémů.¹⁵² S tím však může být spojen „*stres z časové tísně*“. V zaměstnání je velice důležité, aby si pracovník uvědomil, kolik úkolů je za den schopen zvládnout. Musí ale počítat i s nečekanými telefonáty či návštěvou. V momentě, kdy pracovník začne pociťovat stres a napětí z časové tísně, je důležité, aby si uměl lépe zorganizovat čas a byl schopen objektivně posoudit naléhavost úkolů dle jejich důležitosti.

Lidé často očekávají od sebe i od druhých příliš mnoho a zaměřují se na vyhledávání chyb. Nedokážou se zbavit nežádoucích myšlenek a představ ani při odpočinku. Vyhořelí jedinci ztrácejí smysl života, jsou fyzicky, psychicky a emocionálně unavení, rezignují na okolní svět. Nejlepší způsob řešení je podle nich utíkat a skrývat se před lidmi, vyhledávají tedy samotu, izolují se. Podstatnou roli zde hraje pýcha, kdy by si měl každý vyhořelý jedinec připustit fakt, že má problém a potřebuje odbornou pomoc. Mnozí si řeknou: „*Já to zvládnou sám.*“ Ale zoufalství a beznaděj bývají často mnohem silnější. Pro tyto lidi je velice důležitá pomoc

¹⁵⁰ Srov. RUSH, M. *Syndrom vyhoření*, s. 7–9.

¹⁵¹ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 34.

¹⁵² Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*, s. 51.

odborníka, kdy společně po malých krůčcích obnovují vyhořelé emoce a nachází „nový“ smysl života, v němž je třeba jedince podpořit a motivovat jej. Odborník mu tak lépe pomůže, aby se oprostil od původního smyslu života, který vedl k syndromu vyhoření.

Žádný etický kodex však neříká, co by měl sociální pracovník dělat, když se mu nedaří některé požadavky naplnit. Pomáhající profesionál by měl být kdykoliv připraven vnímat a akceptovat svou slabost, nedokonalost a zranitelnost. Snad i proto je důležitou součástí výcviku pomáhajících pracovníků sebereflexe, u níž je podstatné, aby si sociální pracovník uvědomil svá citlivá místa. Tentýž úkol má i supervizor, který s pomáhajícími pracovníky hovoří o problémech týkající se klientů, kolegů nebo organizace. Pomocí sebereflexe a supervize můžeme pomoci k lepšímu celkovému stavu jedince.¹⁵³

¹⁵³ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*, s. 91–140.

3. Způsoby ochrany před negativy z pracovního prostředí

3.1. Způsob ochrany před syndromem vyhoření

- **Dopřát si čas na rekreaci a odpočinek** – je-li jedinec vyčerpán fyzicky, musí jako první vyřešit fyzické vyčerpání a až teprve poté může řešit emocionální únavu. Problém však nastává v momentě, kdy mají fyzicky vyhořelí jedinci začít regenerovat, protože na relaxování a rekreaci nejsou zvyklí. Oni často ani nevědí, co slovo odpočinek znamená.¹⁵⁴

- **Začít budovat sebedůvěru** – skončí-li dovolená, je třeba s jedincem začít pracovat a zajistit, aby na sebe úspěchy nenechaly dlouho čekat. Bez úspěchu by ozdravný proces nemohl dále pokračovat.¹⁵⁵ Podstatné také je „*mít rád sám sebe*“. Ten, kdo se nemá rád, spotřebuje příliš mnoho energie a žije ve stálém vnitřním konfliktu mezi skutečným a ideálním obrazem sebe sama. Nesnáší-li pracovník některé své vlastnosti, nedokáže zpravidla tyto rysy přijmout ani u klienta a může upadnout do konfliktu. Je-li na sebe člověk příliš přísný, stává se egocentrikem, kdy se pro něj stává základním tématem on sám a jeho vnitřní konflikt. Paradoxem je, že k řešení svého problému využívá pomáhání druhým.¹⁵⁶

- **Začít pravidelně cvičit** – pohyb na čerstvém vzduchu má příznivé účinky a přispívá ke zlepšení fyzického i psychického zdraví. Jako první je třeba odstranit fyzické vyčerpání a pak můžeme teprve začít řešit vyčerpání emocionální.¹⁵⁷

- **Relaxace** - jde o snadné, rychlé a účinné spojení s vlastním tělem. Mezi nejznámější relaxační metody řadíme autogenní trénink, který byl vytvořen na základě prvků jógy německým lékařem Schultzem. Naučit se relaxovat není nic těžkého. Při relaxaci nastává úleva, jež je potřebná při zvýšené zátěži. Patří sem také správný *životní styl*, který spočívá nejen ve správné výživě a spánku, ale i v dostatečném pohybu. Dále *mezilidské vztahy*, kdy negativní roli mohou hrát případné konflikty v manželství, v rodině. Tyto konflikty z pomáhajícího profesionála

¹⁵⁴ Srov. RUSH, M. *Syndrom vyhoření*, s. 70–71.

¹⁵⁵ Srov. Tamtéž, s. 72–73.

¹⁵⁶ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*, s. 101.

¹⁵⁷ Srov. RUSH, M. *Syndrom vyhoření*, s. 74–75.

„vysávají“ energii. Nejdůležitější však je *přijetí sebe samého*, což je podmínkou šťastného života.¹⁵⁸

3.2. Podstata supervize v oblasti sociální práce

Supervize má v praxi mnoho významů. Z *latiny* překládáme slovo *super* jako přehnanost a slovo *vizia* jako vidinu, přelud, zjevení. V *anglicko-slovenském slovníku* znamená slovo *supervision* dohled, dozor, kontrola a slovo *supervisor* dozorce, kontrolor, poradce, konzultant. V České republice je supervize považována za formu odborné přípravy pro výkon povolání. Supervize má své využití především v pomáhajících profesích a v psychoterapii. Evropská asociace supervize ji definovala jako poradenskou metodu, na základě které jednotlivci, týmy, skupiny či organizace hodnotí své úspěchy a svou profesionální činnost. Supervizor pomáhá při řešení problémů, kdy má za úkol zkvalitňovat práci, předcházet chybám, přinášet alternativní postupy práce. Supervize je jedním z nejučinnějších prostředků vzdělávání, podpory a odborné kontroly. Je to pomocník v boji před upadnutím do stereotypu a tím chrání pomáhající profese před syndromem vyhoření. Jedná se o nepřetržité zvyšování profesních kompetencí sociálního pracovníka, díky nimž je sociální pracovník schopen samostatného výkonu své práce. Zároveň však také chrání klienta před nekompetentním jednáním ze strany sociálního pracovníka. Supervize je ukončena v momentě, kdy si supervidovaný uvědomí souvislosti se svým osobním životem.¹⁵⁹

Cílem supervize je pochopení, přijetí a naplnění profesních hodnot. Supervize slouží také jako kontrola supervidovaného, který není sankciovaný, ale je motivovaný k lepším pracovním výsledkům. Jde o stanovení hranic a kompetencí, pochopení profesních hodnot, podporu komunikace a zvyšování efektivity týmové spolupráce. Cílem je osobní nasazení sociálního pracovníka při řešení problémových situací svých klientů. Podstatou je, aby se sociální pracovník naučil hledat nové cesty a možnosti při řešení různých životních událostí. Supervizor napomáhá supervidovanému, aby se stal lepším sociálním pracovníkem. To však neznamená, že se stane lepším

¹⁵⁸ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*, s. 100–101.

¹⁵⁹ Srov. SCHAVEL, M., HUNYADIOVÁ, S., KUZYŠIN, B. *Supervízia v sociálnej práci: teória, prax a výskum*, s. 7–12.

člověkem.¹⁶⁰ Supervize tedy zvyšuje profesní kompetence, vede pracovníka k samostatnosti a zároveň chrání klienta před nekompetentním jednáním pracovníků.¹⁶¹

Supervize má několik druhů, v DCJK využíváme především tyto:¹⁶²

- **Plánovaná** - dopředu připravovaná supervize.
- **Neplánovaná** – uskutečněna na základě nepředvídatelné situace. Sociální práce je plná stresujících situací, které mohou vyžadovat mimořádné supervizní setkání. V těchto kritických chvílích je učení se adaptovat nejintenzivnější a nejúčinnější.
- **Individuální** - jde o spolupráci supervizora s jedním pracovníkem. Podstatou je reflexe profesionálního konání a hodnocení, jež směřuje k rozvoji pracovních dovedností.
- **Skupinová** - tento typ supervize dává pracovníkům možnost diskutovat o svých pracovních problémech v rámci týmu (profesionální rozvoj, neřešitelné případy, vztahy na pracovišti,...). Pracovní tým se díky tomu může vzájemně podpořit a poskytnout si zpětnou vazbu. Jeden od druhého se tak učí. Je tedy zaměřena na činnost týmu jako celku, na jeho efektivitu.¹⁶³ Navrhované postupy práce s klientem jsou sděleny všem najednou, z čehož vyplývá finanční, časová i personální úspora. V rámci skupinové supervize může být využito několik metod učení (hraní rolí, modelování soch,...).

Všechny supervize jsou založeny na sepsaném kontraktu, který akceptují obě strany. A všechny mají stejný úkol, jímž je prevence syndromu vyhoření. Nejčastějším důvodem syndromu vyhoření je nereálné očekávání sociálního pracovníka, kdy následně dochází ke ztrátě iluzí a k apatii. Jednou z variant prevence syndromu vyhoření je vytváření stimulačního prostředí, které umožní sociálním pracovníkům další učení. Podstatné je znát své hranice.¹⁶⁴

¹⁶⁰ Srov. SCHAVEL, M., HUNYADIOVÁ, S., KUZYŠIN, B. *Supervízia v sociálnej práci: teória, prax a výskum*, s. 39–54.

¹⁶¹ Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 96.

¹⁶² Srov. SCHAVEL, M., HUNYADIOVÁ, S., KUZYŠIN, B. *Supervízia v sociálnej práci: teória, prax a výskum*, s. 26–32.

¹⁶³ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 354–355.

¹⁶⁴ Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*, s. 32.

Rozdělení hranic do tří skupin:¹⁶⁵

- **Znalost vlastní hranice** - vědět, co dokážu, co ještě zvládnou,...
- **Znalost hranic klienta** - co může unést, jakou podporu potřebuje, co dokáže změnit,...
- **Znalost hranic celého systému** - kdo nese odpovědnost, za co nese odpovědnost, možnosti pomoci,...

Supervize dle Hawkinse a Shoheta:¹⁶⁶

- **Vzdělávací** – rozvoj dovedností, schopností a porozumění.
- **Podpurná** – i na profesionála působí zoufalství klienta a i on potřebuje čas, aby si uvědomil, jak své reakce zvládat.
- **Řídící** – plní funkci kontroly.

3.3. Způsoby ochrany před zdravotními komplikacemi:¹⁶⁷

- **Spánek** - u dospělého člověka se považuje za optimální zhruba šest až osm hodin spánku denně. První dvě až tři hodiny jsou nejhlubší a nejkvalitnější. Hloubka spánku je výrazným způsobem ovlivněna pohyby. Je-li jich více, znamená to menší hloubku spánku. Spánek výrazným způsobem přispívá k duševnímu zdraví, emoční stabilitě, uvolnění a k podpoře represe, proto bychom před spánkem neměli řešit žádné problémy, neměli bychom se rozčilovat, ale ani přejídat. Spánek také narušuje nedostatek čerstvého vzduchu, horko či zima. Dlouhý, či naopak příliš krátký spánek může být příznakem počínající nemoci.
- **Správná životospráva** - může upevnit nejen duševní zdraví, ale dokáže zvednout i naši pracovní výkonnost a dokonce i prodloužit život. Neměli bychom se dopouštět vynechávání snídaně, přejídání se během dne, ale také kouření a nadměrného pití alkoholu. To vše negativním způsobem ovlivňuje zdraví a život jedince.

¹⁶⁵ Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*, s. 32–33.

¹⁶⁶ HAWKINS, P., SHOHE, R. *Supervize v pomáhajících profesích*, s. 176.

¹⁶⁷ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 41–55.

- **Správné dýchání** - jsme-li v klidu, tak dýcháme mnohem pomaleji nežli v rozrušeném či rozčilené stavu. Odborníci doporučují dechová cvičení při mnoha somatických i psychických onemocněních. Podstatou správného dýchání je dýchat nosem, nikoliv ústy. K propracovanému systému dýchání se pojí jóga, u které je hlavní oživení těla, mysli a uvolnění energie.
- **Umět odpočívat** - může být pro mnohé lidi doslova „*uměním*“, i přestože, je to velice důležité. Každý z nás by si měl uvědomit, že lehkou únavu může odstranit rychleji nežli únavu v pokročilém stupni. Když odpočíváme, tak bychom neměli myslet na práci a měli bychom si být vědomi faktu, že trvá-li nečinnost příliš dlouho, tak již není odpočinkem. I takzvaným „*nic neděláním*“ (sledováním televize) se únava prohlubuje. Každý člověk je jedinečný a stejně tak i odpočinek je individuální záležitostí, a každý z nás tedy odpočívá po svém (pobyt na čerstvém vzduchu, sport, manuální práce, turistika, spánek, dechová cvičení, relaxace,...).
- **Pohyb** – lidé mají často sedavé zaměstnání nebo jsou jednostranně zatíženi (pasová výroba), a tak bývá jejich pohyb omezen na minimum. Nedostatek pohybu, málo čerstvého vzduchu, bolest zad,... To vše má na člověka negativní vliv a souvisí též se zvýšeným emočním napětím.

Duševní zdraví můžeme popsat jako trvalý stav duševní pohody bez přítomnosti chorobných výkyvů. V naší populaci se tento stav prakticky nevyskytuje. Opomenout nemůžeme ani fakt, že duševní zdraví je proces, který není trvale na stejné úrovni. Někdy je člověk zdravý a vyrovnaný a jindy svou stabilitu ztrácí. Duševně zdravý a vyrovnaný člověk je odolnější proti somatickým i psychickým onemocněním.¹⁶⁸ Častými zdravotními problémy jsou bolesti hlavy, žaludku, bušení srdce, časté močení, slabost, nezájem o sex, celková ztráta životního elánu,...¹⁶⁹

Platí zde zásada, že budeme-li jakékoliv cvičení provádět v emočním neklidu, tak nepovede k harmonii těla a duše.¹⁷⁰

¹⁶⁸ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 13–17.

¹⁶⁹ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat depresi*, s. 19.

¹⁷⁰ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 193.

3.4. Faktory ovlivňující duševní zdraví

3.4.1. Vrozené předpoklady

Vytváří se v průběhu našeho života stejně jako charakter, za který jsme zodpovědní. Naše charakterové rysy ovlivňují lidi, s nimiž se scházíme. Ti je mohou ovlivnit buď kladně, či záporně. Důležitou roli zde hraje představa o sobě samém. Od druhých vyžadujeme láskyplné a přátelské reakce a odmítáme negativní a kritické chování, což můžeme považovat jako zrcadlo k našemu chování. Přesto máme tendence své nežádoucí chování a jednání omlouvat.¹⁷¹

3.4.2. Vliv rodinného a pracovního prostředí na duševní zdraví

Pro zachování duševního zdraví je velice důležité *rodinné prostředí*. Zde se klade důraz na společné aktivity s rodinou, které sblížují (práce, záliby, zájmy, sport, zábava,...).¹⁷² Podstatou je, aby si sociální pracovník nenosil svou práci v myšlenkách domů, kde se má věnovat své rodině, zájmům, prostě všemu, co má rád. Sociální pracovník během dne vyslechne mnoho složitých situací a smutných osudů, a proto je důležité, aby uměl vypnout, odreagovat se, relaxovat. Rodina mu v tom může společnými zážitky pomoci.

Základem *pracovního prostředí* je vztah ve dvojici – dyádě:¹⁷³

- ++ = *vzájemné pozitivní vztahy* – komunikace je bezproblémová.
- -- = *vzájemné negativní vztahy* – pokud nemusí, tak spolu nekomunikují.
- +- = *smíšené vztahy* - jsou zdrženliví, když nemusí, tak spolu nekomunikují.

Tyto vztahy jsou nestabilní a mění se v ++ nebo --.

Duševní rovnováha lidí je často ovlivněna tím, jak se jim daří navazovat sociální vztahy se společnostmi a jak se umí vyhýbat konfliktům. Cítí-li se dotyčný v pracovním týmu, ale i v rodině svobodně a přirozeně, je to základ úspěchu. Nic totiž nevyčerpá člověka více nežli dlouhodobé konflikty, díky kterým následuje pokles produktivity

¹⁷¹ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 159–160.

¹⁷² Srov. Tamtéž, s. 105.

¹⁷³ Srov. Tamtéž, s. 130–131.

práce, jedinci jsou citově labilní a snadno podlehnou nežádoucím myšlenkám, což je oslabuje.¹⁷⁴

3.5. Konflikt rolí

Konflikt rolí můžeme vyjádřit introspekci. Člověk, který je schopen introspekci vnímat, pociťuje „*vnitřní dialog*“ různých hlasů. Jedná se o rozhovor mezi hlasem *přání* (touha, žádostivost) a hlasy, jež se k tomuto *přání vyslovují*. Proto může velice snadno dojít ke konfliktu, který si uvědomujeme. Vnitřní hlas nás může varovat, kárat, vyčítat, ale může i radit. Kárá-li a vyčítá-li nám naše jednání či úmysly náš vnitřní hlas, jde o naše *svědomí*. Do diskuse však zasahuje i hlas *rozumu*, jenž říká, jak bychom měli jednat, a *ideál Já*, který nás pobízí k vysokému výkonu.¹⁷⁵

Pomáhající pracovník mnohdy vystupuje jako člověk dvojí tváře. Na jedné straně je loajální k danému systému, který mu umožňuje vydělávat peníze, a na straně druhé jej upozorňuje na chyby ve společenském systému.¹⁷⁶ „*Pokud se pomáhající chovají podle svého sociálního citu, mohou se snadno stát napadnutelnými kontrolními mechanismy společnosti. Řeší tedy zásadní dilema: budu-li se ve svých rozhodnutích řídit citem, intuicí a všemi okolnostmi, které jsou mi známy, mohu se dostat do sporu s normami a nařízeními, které jsou zaměřené na celek, nikoli individualitu. Mravní jednání, kdy člověk jedná ve shodě se svým svědomím, je ve svém zárodku atakováno základními potřebami jistoty a bezpečí vzhledem k perspektivám dalšího života pomáhajícího.*“¹⁷⁷

Konflikt rolí je tedy situace, kdy jsou na jedince kladeny protikladné požadavky, díky nimž se pracovník může dostat do značných problémů, protože se jim snaží vyhovět.¹⁷⁸

¹⁷⁴ Srov. MÍČEK, L. *Duševní hygiena*, s. 132.

¹⁷⁵ Srov. ŘÍČAN, P. *Psychologie osobnosti: obor v pohybu*, s. 132.

¹⁷⁶ Srov. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*, s. 118–119.

¹⁷⁷ Tamtéž, s. 119.

¹⁷⁸ Srov. BEDRNOVÁ, E., PAUKNEROVÁ, D. a kol. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení, efektivní životní styl*, s. 271.

3.5.1. Osobnost sociálního pracovníka

Při výkonu profese vykonává sociální pracovník několik rolí, které se vzájemně prolínají. Jedná se například o roli pečovatele, učitele, poradce, terapeuta, ...¹⁷⁹ Sociální pracovník musí mít pro výkon práce ale také osobností předpoklady, schopnosti a vlastnosti. Měl by být důvěryhodný, čestný, srdečný, empatický, vstřícný, otevřený, ale také diskrétní, spolehlivý a schopný správné komunikace, kdy nejde jen o slovní vyjadřování, ale také o gesta a mimiku. Slovem vlastnost je zde vyjádřeno to, co je člověku vlastní a to, co ho trvale charakterizuje a odlišuje od druhých.¹⁸⁰ Od povahových vlastností a hodnotové orientace se odvíjí také schopnosti. Vyskytnou-li se u jedince určité vlastnosti, tak dle jeho schopností můžeme „předpovědět“ případný úspěch, či neúspěch (v zaměstnání, ve studiu, ...). Říčan uvádí, že schopnosti člověka z jedné třetiny ovlivňují, jakou profesi bude jedinec vykonávat, jaké bude mít postavení ve společnosti. Druhou třetinu ovlivňují povahové vlastnosti člověka a poslední třetina je náhodná. A to v tom, že se jedinec může dostat náhodou do společnosti, která mu výrazným způsobem změní jeho budoucí život.¹⁸¹ „Sociální pracovník by měl být především profesionálem schopným reflexe a z této pozice by měl posuzovat ostatní povinnosti. Vždy by však měl dokázat své jednání veřejně obhájit.“¹⁸²

3.5.2. Persona a stín¹⁸³

- **Persona** – z latiny můžeme tento termín přeložit jako maska, škraboška. Z psychologického hlediska se jedná o soubor jen zčásti vědomých vlastností a představ, které by člověk měl mít a podle nichž by se měl chovat. Můžeme tedy říci, že jde o to, co se zobrazuje na povrchu naší sociální role.
- **Stín** – je vše, s čím se neztotožňujeme a co se snažíme vytěsnit. Jde o věci, co se nám na nás nelíbí, co nemáme rádi.

¹⁷⁹ Srov. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*, s. 57.

¹⁸⁰ Srov. ŘÍČAN, P. *Psychologie osobnosti: obor v pohybu*, s. 39.

¹⁸¹ Srov. Tamtéž, s. 87.

¹⁸² MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 46.

¹⁸³ Srov. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*, s. 34.

3.6. Morální rozvoj sociálního pracovníka

Chceme-li porozumět, proč lidé jednají tak, jak jednají, chceme-li je pochopit a umět předvídat jejich budoucí jednání v určité situaci, musíme se ptát, co chtějí, oč jim v životě jde, co je baví, zajímá, ale také čeho se bojí, v co věří, co si přejí a o čem v životě sní. Snažíme se tak zjistit jejich motivaci.¹⁸⁴ „*Motivace je souhrnné označení pro motivy a jejich působení. ... Motiv můžeme chápat jako vektor, který má sílu a směr.*“¹⁸⁵

Významná pomůcka pro práci sociálního pracovníka s klientem je empatie. Jde o schopnost pracovníka vcítit se do problému klienta, snažit se ho pochopit. Nejde však o ztotožnění se s klientem (klient je v depresi X sociální pracovník by se měl vcítit do jeho situace, nikoliv taktéž upadnout do deprese => depresivní stav by blokoval efektivní pomoc klientovi).¹⁸⁶ V průběhu života projde každý z nás procesem sebepoznání. Jedná se o něco přirozeného, o něco, co se nám běžně děje, aniž bychom o to usilovali.¹⁸⁷

3.7. Mravní identita sociálního pracovníka aneb rizika v sociální práci

V běžné praxi se stává, že sociální pracovník v dobré víře upřednostňuje zájmy jiných subjektů nad zájmy klienta. Toto jednání si sociální pracovník často odůvodňuje tím, že je to pro klientovo dobro. Tím však sociální pracovník rozhoduje za klienta nejen v tom, co on potřebuje, ale i v tom, co je pro něj nejlepší. Klient by měl být vždy kompetentní v rozhodování při dojednávání zakázky. Stává se však, že toto jednání vyhovuje nejen sociálnímu pracovníkovi, ale i klientovi. Ten se totiž nemusí rozhodovat a nést za to odpovědnost a sociální pracovník zase nemusí řešit „zbytečnosti“.¹⁸⁸ Dalo by se říci, že: „*Klient je do jisté míry bezmocný už tím, že něco potřebuje. Pracovník je do jisté míry mocný už tím, že pomáhá...*“¹⁸⁹

¹⁸⁴ Srov. ŘÍČAN, P. *Psychologie osobnosti: obor v pohybu*, s. 91.

¹⁸⁵ Tamtéž, s. 92.

¹⁸⁶ Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 35–36.

¹⁸⁷ Srov. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*, s. 41–42.

¹⁸⁸ Srov. Tamtéž, s. 80.

¹⁸⁹ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*, s. 40.

Během své praxe jsem se setkala s mnoha klienty, kteří se nechtěli spolupodílet na rozhodování. V podstatě chtěli, abych rozhodla za ně se slovy: „*Chtěl bych to udělat tak, aby to bylo dobře.*“ Má snaha o to, aby si klient zvolil způsob řešení sám, byla mnohdy marná. Klient se stále dotazoval, co by z mého pohledu bylo pro něj nejlepší, co by měl udělat, jak by se měl zachovat, aby to pro něj bylo dobré. Přestože jsem volbu způsobu řešení problému nechala na klientovi, tak jsem pociťovala moc, kterou jsem „*držela ve svých rukou*“, ale i bezmoc, kdy jsem měla strach, že jsem udělala něco špatně. Mívala jsem pocity, že pokud „*v podstatě mnou zvolený postup*“ nebude úspěšný, tak vlastně již nebudu schopná následně klientovi více pomoci. Chci tím říci, že pokud si pomáhající pracovníci neuvědomují moc, kterou mají, tak není divu, že mnozí z nich začnou být postupem času cyničtí, otupělí, vyhořelí,... Jedná se o obrannou reakci organismu, kdy pomáhající hledá viníka, aby si tak odůvodnil to, co se s ním děje.

U sociálního pracovníka také může nastat stav, kdy se bude snažit o uspokojování svých vlastních potřeb a při pomáhání druhým začne mít nutkavou potřebu a především touhu po moci, po tom, někoho ovládat.¹⁹⁰ Nebo naopak může v sobě samém najít vnitřní motivaci k hledání duchovní cesty, což mu může přinést výsledky v podobě vnitřního klidu. Tato motivace, díky níž může pomáhající pracovník najít smysl života v duchovním probuzení, s sebou však nese riziko, že jedinec může začít klást důraz a lpět na povrchových pravdách.¹⁹¹

3.7.1. Nároky kladené na sociálního pracovníka

Během mého dlouholetého studia v oblasti sociální práce nám všichni přednášející říkali, že bychom nikdy neměli dát na první dojem a nezaškatulkovat si klienta jako „*určitý typ člověka*“. To byl ale vždy nelehký úkol. Mnohdy si na tato slova během výkonu své profese vzpomenu, protože by to tak mělo být. Opravdu bychom nikdy neměli odsoudit klienta jen proto, že je vznětlivý, nedokáže se ovládnout, zapáchá. Nebo bychom naopak neměli podlehnout počátečnímu nadšení klienta řešit svou situaci, protože často to může nadšením začít, ale zároveň i skončit. Během praxe v oboru sociální práce se mi ověřilo, že při práci s klientem „*to chce čas*“. Postupně každý „*sejme svou masku*“ a odhalí svou pravou tvář. Klienti, kteří zprvu nespolupracovali,

¹⁹⁰ Srov. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*, s. 88.

¹⁹¹ Srov. Tamtéž, s. 107–108.

pak začali a naopak ti, co se jevíli jako snaživí, najednou spolupráci odmítli. Avšak není to pravidlem. Přišel-li klient s návrhem svého řešení sám, byl mnohem odhodlanější, zapálenější a dělal maximum pro to, aby uspěl. V čem však vidím velký otazník, který tkví nad profesí sociální práce, je právě schopnost sociálního pracovníka odhalit zakázku. Z praxe bohužel vím, že to, o čem klient hovoří, mnohdy není tím hlavním problémem. To, co za skutečnou zakázkou, problémem, který za tím vším, co se děje, doopravdy stojí, zůstává mnohdy klientem nevyřčeno. Sociální pracovník tuto skrytou zakázku může odkrýt návodnými otázkami, díky nimž může klient vidět svůj problém i jinými očima a mnohdy může najít i pozitivní rysy. Problém se najednou nemusí jevit tak složitý a neřešitelný, jak tomu bylo doposud. A tím, že klientovi umožníme vidět problém z jiného úhlu pohledu, může on sám zjistit, že řešení vlastně zná.

Volba slov, styl komunikace a to, jestli je sociální pracovník vstřícný, empatický, jestli se snaží klienta povzbudit, podpořit k samostatnému zvládnutí svého problému,... To vše a mnohem víc je podstatou sociální práce. Vždy bychom měli respektovat klienta a přistupovat k němu individuálně, protože každý z nás je ryze individuální bytost, která má svůj svět. Během své profesní kariéry jsem klientovi nikdy nevnucovala své názory, protože „*to nedělá dobrotu*“ a klienti mnohdy nechtějí udělat důležité rozhodnutí i z toho důvodu, že když za ně rozhodne někdo jiný a následně se zjistí, že volba rozhodnutí byla špatná, tak oni jsou tím viníkem.

Pro úspěšnou pomoc klientovi musíme jasně určit situaci či problém, který se budeme snažit vyřešit či změnit. Musíme přesně vědět, co je naším cílem, čeho chceme změnou dosáhnout. Sociální pracovník v roli poradce musí nechat klienta, aby určil svůj problém a následně definoval možná řešení.¹⁹² Poradenský proces je založen na pomoci, kdy se pracovník snaží klienta podpořit, rozvíjet a zlepšit jeho uplatnění ve společnosti. Dále usiluje o to, aby klient dosáhl vyššího stavu vědomí, a aby si uvědomil své možnosti a naučil se je využívat.¹⁹³ „*Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (například chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, a dále o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají*

¹⁹² Srov. CRABB, L. *Osobnost člověka: její potřeby a cesty k jejich naplnění*, s. 124.

¹⁹³ Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 13–19.

jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění. Pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.“¹⁹⁴ Úkolem sociální práce a tedy i sociálních pracovníků je umožnit klientům, aby se mohli plně rozvinout. Dopomoci by jim k tomu měly jejich vlastní možnosti a především touha změnit dosavadní styl života, díky čemuž mohou předcházet dalším případným selháním. Sociální práce je systém hodnot, teorie a praxe, které jsou vzájemně provázány. Proto pro sociální práci platí určitá zvýšená profesní rizika a psychohygienická doporučení uvedená v předchozích kapitolách.

3.8. Slovo závěrem ke třetí kapitole

Nejen náš životní styl, ale i rodinné a pracovní vypětí mají úzkou souvislost s duševní rovnováhou. Vyrovnaný a zdravý člověk se dovede koncentrovat na práci mnohem lépe nežli člověk, který je ve stresu, napětí a neustálé nejistotě. Umění relaxovat a uvolnit se při odpočinku může být pak pro lidi ve stresu nadlidským úkonem, protože pořád musí myslet na to, co neudělali, co už dneska nestihnou. Logické tedy je, že pracovní tým, ve kterém vládnu kladné vztahy, podává lepší výkony nežli tým, v němž panují neshody, protože nevyrovnaný člověk dělá vše na poloviční výkon a práce je pak neefektivní.

Všichni bychom se měli zamyslet nad svým každodenním životem a nad tím, jak napětí, stresu a afektům předcházet. Práci bychom měli kompenzovat relaxací a měli bychom se zbavovat strachu, závislostí, zloby. Neměli bychom se vědomě zabývat starostmi. Ba naopak bychom měli aktivně prohlubovat své záliby, zájmy a koníčky.¹⁹⁵ Při práci s klientem bychom měli mít oči, uši i ostatní smysly otevřené. Avšak největším úskalím sociální práce je dle mého názoru „*obětování se pro druhé*“. Je důležité, aby si každý sociální pracovník uvědomil fakt, „*že nemá odpovědnost za životní nezdary svého klienta*“ a že problémy klientů si nebere na svá bedra.

Během své praxe v sociálních službách jsem se denně setkávala s konfliktními situacemi, kdy se střetával cíl a možnost, jak jej dosáhnout. Vždy šlo o můj „*vnější konflikt*“, kdy jsem věděla, co by bylo pro klienta ideálním řešením, ale tato varianta nešla z různých důvodů zrealizovat. V mnoha odborných literaturách jsem se dočetla,

¹⁹⁴ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 11.

¹⁹⁵ Srov. VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*, s. 117.

že vnitřní konflikt člověka patří mezi běžné potíže, se kterými se lidé ve svém životě setkávají opakovaně. A byla to pravda. Často se mi stávalo, že variant, jak problém vyřešit bylo několik, ale jedna mi připadala horší než druhá. Ani jedna z možností nebyla z mého pohledu přijatelná, přesto nebyla jiná cesta k řešení. Vždy jsem se snažila klientovi předložit, respektive doporučit tu variantu, která měla na něj samotného nejméně negativní dopad. Pocity, jež jsem v těchto situacích prožívala, jsou jen těžko popsateľné. Měla jsem pocit selhání, že nedokážu najít lepší řešení, zažívala jsem strach z vlastní nedokonalosti a neschopnosti. Začínala mě přepadat úzkost, bušení srdce, nadměrné pocení a návaly horka. Připadalo mi, že nejsem schopna logického uvažování. Do práce jsem chodila s obavou a strachem, co mě tam bude čekat za „případ“. Pozitivní očekávání bylo ta tam a mně přišlo, že když nebudu v nic doufat, tak si ušetřím mnoho zklamání. Byla jsem natolik frustrovaná, že jsem ztratila naději v uspokojení z dobře vykonané práce. Začala jsem se cítit unavená, emočně vyčerpaná a dostavila se i častější nemocnost. Věděla jsem, že je třeba s těmito stavu začít něco dělat, ale jak? Přestože jsem byla motivovaná, neměla jsem na nic sílu.... Pomohla mi až supervize.

Závěr

Sociální práce je disciplína, která má bohatou historii, na jejímž počátku stojí touha pomáhat lidem. Žijeme v „*uspěchané*“ době. Svět se velice rychlým tempem vyvíjí a proměňuje se. Ne každý je schopen udržet s těmito „*životními trendy*“ krok. Lidé se často začnou ztrácet „*sami v sobě*“, a vzniká tak veliký problém v nalezení sebe sama, své hodnotové orientace a cesty, kterou se chtějí vydat. Při výkonu sociální práce je pracovník zahlcen informacemi a okolními vjemy, jež na něj působí. Osudy klientů bývají natolik individuální a specifické, že je velice složité, aby si sociální pracovník zachoval odstup a chladnou hlavu.

Z důvodu neustálého narůstání stresu a napětí je dodržování zásad psychohygieny stále důležitější nejenom u sociálních pracovníků, ale i u ostatních profesí. Stres, frustrace, vypětí, náročnost, ale i úspěch se promítají do jakékoliv profese a ovlivňují denní výkonnost každého z nás, nejen sociálních pracovníků. Při porušování psychohygienických zásad mohou nastat různé zdravotní komplikace po fyzické či psychické stránce. Ty mohou postupem času přerůst až v syndrom vyhoření, kdy je jedinec fyzicky a psychicky vyčerpán, není schopen odpočinku, veškerou práci se snaží udělat sám, pomoc druhých odmítá, je podrážděný, lhostejný a apatický k okolí i sám k sobě. V tuto chvíli ztrácí své ideály. Dalo by se říci, že v člověku vyhasl zápal pracovat a do zaměstnání chodí jen z povinnosti. Syndromu vyhoření se dá předcházet nejen supervizí, ale i smysluplností práce, kterou sociální pracovník vykonává. Nemalou roli zde hraje týmová práce v rámci organizace a spolupráce s multidisciplinárním týmem.

Úspěch je sám o sobě pozitivní zpětnou vazbou. Každý sociální pracovník by si měl zhodnotit své pokroky a stanovit si reálná kritéria. Podstatné je uvědomit si, že nikdy nemůže pomoci všem lidem. Snaží-li se sociální pracovník „*zachránit celý svět*“, je na dobré cestě k syndromu vyhoření. Stejně tak jako v případě, když si bere situaci klienta osobně. K tomu, aby vykonával dobře sociální práci je podstatné, aby ve svém životě našel rovnováhu, která mu pomůže zvládat zátěžové situace.

Cílem diplomové práce je poukázat na náročnost profese sociální práce v Dětském centru JK ve Strakonících, kde se sociální pracovník denně rozhoduje dle svého nejlepšího vědomí a svědomí. V mých očích je postavení sociálního pracovníka jasně

dané. Pro ty, co chtějí svou životní situaci změnit, je sociální pracovník v Dětském centru JK takovým „*andělem strážným*“, který lidem v tíživé životní situaci navrácí chuť bojovat za své ideály, pomáhá jim vidět problém z jiného úhlu pohledu a věřit, že není vše tak černé, jak to vypadá, a že každý problém má své řešení. Pomáhá klientům opět se postavit na vlastní nohy a znovu se začlenit do společnosti. Sociální práce je však i o klientech, kteří sice říkají, že chtějí pomoci, ale ve skutečnosti z různých důvodů nic měnit nechtějí. V očích těchto klientů jsme jen sociálními pracovníky, kteří jsou tu od toho, aby jim pomohli, ale sami pro to nejsou ochotni nic udělat. Platí zde tedy zásada, že klient sám musí chtít změnit svůj dosavadní styl života, aby byla změna úspěšná. Pro sociálního pracovníka naopak platí, že nemůže za klienta rozhodovat a brát si jeho selhání osobně. Pokud se klient rozhodne jinak, tak je to jeho svobodná volba, na kterou má právo. Stejně jako nese plnou odpovědnost za svá rozhodnutí sociální pracovník, tak i klient je odpovědný za své činy a rozhodnutí. To vše a mnohem více je sociální práce v Dětském centru JK Strakonice.

Seznam použitých zdrojů

BEDRNOVÁ, E., PAUKNEROVÁ, D. a kol. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení, efektivní životní styl*. 2. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Management Press, 2015. ISBN 978-80-7261-381-6.

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

ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.

DCJK [on-line]. Strakonice: 2018. [cit. 21. 08. 2018]. Dostupné na WWW: <http://www.dcjk.cz/index.php>.

ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.

Etický kodex sociálního pracovníka České republiky [on-line]. [cit. 24. 11. 2018]. Dostupné na WWW: http://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf.

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

GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: TRITON, 2011. ISBN 978-80-7387-394-3.

GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.

HANUŠ, J. a kol. *Jak mohou přežít hodnoty?: příspěvky ze senátní konference pořádané Centrem pro studium demokracie a kultury*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2017. ISBN 978-80-7325-426-1.

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

- HAVRDOVÁ, Z., ŠMÍDOVÁ, O., ŠAFR, J. a kol. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, 2011. ISBN 978-80-87398-15-9.
- HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.
- CHLOUPKOVÁ, S. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4678-4.
- JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 4. vydání. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-429-X.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat depresi*. 3. aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4774-3.
- MAROON, I. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. přepracované vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. (eds.) *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.
- MATOUŠEK, O. PAZLAROVÁ, H. a kol. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0697-2.
- MÍČEK, L. *Duševní hygiena*. 2. vydání. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1986. ISBN 14-400-84.

NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0577-X.

RUSH, M. *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů, 2004. ISBN 80-7255-074-8.

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: SLON, 1994. ISBN 80-85850-00-1.

ŘÍČAN, P. *Psychologie osobnosti: obor v pohybu*. 5. vydání. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1174-4.

SCHAVEL, M., HUNYADIOVÁ, S., KUZYŠIN, B. *Supervízia v sociálnej práci: teória, prax a výskum*. Bratislava: Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce, 2013. ISBN 978-80-971445-0-0.

SCHIRRMACHER, T. *Morální odpovědnost: tři rozměry etického rozhodování – zákon, moudrost, svědomí*. Praha: Návrat domů, 2016. ISBN 978-80-7255-353-2.

SCHMIDBAUER, W. *Das Helfer-syndrom: Hilfe für Helfer*. 2. Auflage. Hamburg: Rowohlt, 2013. ISBN 978-3-499-62208-3.

ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce. Sociální práce, sociálna práca. 6 (2), 2006. ISSN 1213-6204 in ELICHOVÁ, M. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 3. vydání. Praha: SLON, 2005. ISBN 80-86429-36-9.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách [on-line]. V platném znění k 1. 4. 2012. [cit. 20. 11. 2018]. Dostupné na WWW: https://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska_505-2006.pdf.

VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.

Zákon č. 108/2006. Sb. o sociálních službách [on-line]. V platném znění k 1. 10. 2017. [cit. 20. 11. 2018]. Dostupné na WWW: https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf.

Seznam zkratk

| | |
|-------|---------------------------------------|
| ČR | Česká republika |
| DCJK | Dětské centrum Jihočeského kraje |
| JK | Jihočeský kraj |
| OSPOD | Oddělení sociálně právní ochrany dětí |

Abstrakt

TAUBROVÁ, K. *Náročnost profese sociální práce z pohledu sociálního pracovníka v Dětském centru Jihočeského kraje*. České Budějovice 2019. Diplomová práce. Jihočeská universita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce J. Šrajer.

Klíčová slova: sociální práce, Dětské centrum Jihočeského kraje Strakonice, pracovní tým, syndrom vyhoření, stres, základy psychohygieny, supervize, životní styl, osobnost sociálního pracovníka, svědomí, konflikt rolí, postavení hodnot, způsob ochrany před negativy pracovního prostředí, duševní zdraví.

V úvodu diplomové práce je diskutována otázka, která v sociální sféře napadne asi každého sociálního pracovníka. Mohl/a jsem něco udělat jinak? Otázka, kterou si pokládá nejméně jeden člověk, zvláště pak sociální pracovník. Následuje stručný nástin témat, která jsou v diplomové práci popsána.

První kapitola popisuje zařízení Dětského centra JK Strakonice. Dále je zde výčet potřebných znalostí, které by sociální pracovník měl mít pro výkon svého povolání. Opomenuty nejsou ani závazky sociálního pracovníka vůči klientovi a práce se specifickými typy klientů. Pro lepší pochopení náročnosti sociální práce v Dětském centru JK obsahuje práce vybrané životní příběhy klientek. Tyto příběhy mají pomoci čtenáři vidět problém z jiného úhlu a pochopit, jak moc je důležité, aby se klient rozhodl pro řešení svého problému sám. Ve druhé kapitole jsou popsány psychologické a etické rozměry profese, syndrom vyhoření, kterým je ohrožen každý, zvláště pak sociální pracovník. V kapitole jsou tedy popsány příčiny vzniku a projevy syndromu vyhoření, na který je navázáno ve třetí kapitole. Ta se zaměřuje především na prevenci a ochranu. Pozornost je zde věnována také osobnosti sociálního pracovníka, jeho schopnostem vnímat daný problém, ale také zkušenostem v morálním rozhodování a hierarchickému postavení hodnot. Podstatnou roli zde hraje dodržování zásad psychohygieny a přítomnost supervize.

V závěru diplomové práce je shrnutí výkonu práce sociálního pracovníka v Dětském centru JK. Každý sociální pracovník by si měl uvědomit, že je zodpovědný

nejen vůči klientovi, zaměstnavateli, kolegům, ale především vůči sobě a svému svědomí. Provázanost profese a svědomí se diplomovou prací prolíná.

Abstract

The demands of social work from the point of view of the social worker in the Children's Center of the South Bohemian Region

Key words: social work, Children's Center of the South Bohemian Region Strakonice, work team, burn out syndrome, stress, basics of psycho hygiene, supervision, lifestyle, personality of social worker, conscience, role conflict, status of values, way of protecting against the negatives of the work environment, mental health

In the introduction of the diploma thesis there is discussed the question which every social worker knows: Could I have done something different? This is the question which is asked by almost everyone, especially a social worker. Further there is a brief outline of topics which are delineated in the diploma thesis.

First chapter describes the institution Children's Center JK Strakonice. Further there is a list of necessary knowledge which a social worker should have for his or her occupation. Also the liabilities of the social worker to the clients are not left out. In this part there can be found also work with specific types of clients. For better understanding of the demands of social work in Children's Center JK Strakonice the thesis contains selected life stories of the women clients. These life stories should help to the reader to see the problems from different point of view and help to understand how much is important so that the clients decide himself or herself to solve his or her problems. In the second chapter there are described psychological and ethical dimensions of the profession, burn out syndrome which is threat for everyone of us, especially for a social worker. In this chapter there are depicted causes of formation and manifestations of burn out syndrome. The third chapter is also connected with the burn out syndrome. The focus in this chapter is on prevention and protection. The attention is also paid to the personality of a social worker, his or her abilities to perceive the problem, but also experiences in moral decision-making and hierarchical position of values. The compliance of the principles of psycho hygiene and presence of supervision plays a very significant role.

In the conclusion of the diploma thesis there is the summary of performance of a social worker in Children's Center JK Strakonice. Every social worker should realise his or her responsibility not only to his or her clients, employer and colleagues but especially to himself or herself and his or her conscience. The interdependence of profession and conscience merges with the diploma thesis.