

**Univerzita Palackého v Olomouci  
Cyrilometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce**

*Charitativní a sociální práce*

Bc. Pavel Souček, DiS.

*Odbornost a lidskost (pozorné srdce)*

*v charitní praxi*

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Jakub Doležel, ThD.

**2013**

*Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracoval samostatně  
a že jsem všechny použité informační zdroje uvedl v seznamu použitých zdrojů.*

.....

Podpis autora práce

## Poděkování

Zde bych chtěl poděkovat vedoucímu práce Mgr. Jakubu Doleželovi, Th.D. za jeho vstřícnost a podporu při tvorbě této diplomové práce. V neposlední řadě děkuji mé rodině, snoubence Teresce a všem přátelům, kteří mi byli po celou dobu opravdovou podporou a zdrojem inspirací.

## Obsah

Úvod.....	6
TEORETICKÁ ČÁST .....	9
1 Odbornost, lidskost, pozorné srdce v kontextu charitní praxe.....	10
1.1 Vymezení odborné kompetence.....	11
1.2 Odborná příprava charitních pracovníků .....	15
1.3 Vymezení lidskosti (pozorného srdce) .....	21
1.4 Formace srdce charitních pracovníků .....	25
1.5 Specifický profil církevní sociální práce v CHČR .....	34
2 Pojetí vztahu „odbornosti“ a „pozorného srdce“ .....	38
3 Dosavadní empirické reflexe vztahu odbornosti a lidskosti (pozorného srdce) .....	44
PRAKTICKÁ ČÁST .....	48
4 Metodologie výzkumu .....	48
4.1 Cíl výzkumu a výzkumná otázka.....	48
4.2 Popis použitých metod výzkumu .....	49
4.3 Volba výzkumného souboru .....	51
4.4 Metody sběru dat .....	53
4.5 Analýza získaných dat .....	60
4.6 Etické aspekty výzkumu .....	60
4.7 Výsledky výzkumu a jejich interpretace.....	62
4.7.1 Reflexe pojetí vztahu mezi principy.....	63
4.7.1.1 Reflexe ideálního vztahu mezi principy .....	63
4.7.1.2 Sebereflexe uplatňování principů v praxi .....	64
4.7.1.3 Reflexe možného skloubení kultivace principů.....	65
4.7.1.4 Faktory ovlivňující uplatňování principů .....	66

4.7.2	Interpretace diskutovaných principů .....	68
4.7.2.1	Chápání odborné kompetence a její kultivace .....	68
4.7.2.2	Chápání lidskosti (pozorného srdce) a jeho kultivace .....	71
4.7.3	Reflexe žádoucího přístupu ke klientům .....	75
4.7.4	Reflexe specifického profilu církevní sociální práce .....	76
4.7.4.1	Reflexe specifických rysů charitní praxe.....	76
4.7.4.2	Reflexe možností formace charitních pracovníků .....	78
4.7.4.3	Motivace charitních pracovníků k pomáhání .....	80
4.8	Diskuze .....	81
	Závěr .....	88
	Seznam zkratek .....	91
	Seznam použitých zdrojů.....	92

# Úvod

Vzájemná neoddělitelnost *odbornosti* a *lidskosti* není v kontextu sociální práce novým tématem (Banks, 2006; Křišťan, Musil, 2008; Novosad, 2009; Bednář, Křišťan, 2012). V poslání časopisu *Sociální práce/Sociální práca* se lze dočíst, že *odbornost* a *lidskost* jsou rovnocenná kritéria kvality sociální práce. Rovněž v prostředí církevní sociální práce jsou *profesní odbornost* a *lidskost* považovány za kvality charitních pracovníků, které jsou předpokladem dosažení maximální možné kvality služeb Charity Česká republika (Kodex Charity ČR, 2009, čl. 3). Nicméně rozměr lidskosti je v kontextu Charity ČR poněkud jiný než v kontextu sekulární sociální práce. Lidskost v charitní praxi je totiž orientována nejen na člověka – bližního, ale také na samotného Boha, který je v tomto člověku přítomen (Mt 25, 40, Benedikt XVI., 2006; KCHČR, 2009, čl. 1, Doležel, 2011). Ačkoliv Benedikt XVI. (2006, čl. 30-31) humanisticky motivované formy pomoci oceňuje, nepřestává klást důraz na „svébytnost a nezaměnitelnost identity charitní praxe církve“ (Doležel, 2011, s. 273). Specifickým rysem církevní sociální práce je tedy – jak Benedikt XVI. (2006, čl. 31a) zdůraznil ve své první encyklice *Deus caritas est* – právě propojenost *odborné kompetence* a *lidskosti* (pozorného srdce). Přičemž druhý z principů – lidskost (pozorné srdce) – má být u charitních pracovníků rozvíjen setkáváním s Bohem a Kristem, které by v nich mělo probouzet lásku k bližním a otevírat jejich duši druhým (Tamtéž). Tématu propojenosti principů odborné kompetence a lidskosti (pozorného srdce) byl v časopisu *Sociální práce/Sociální práca* věnován v rámci akademických statí článek s názvem „*Nezodpovězená otázka vztahu „pozorného srdce“ v křesťansky zakotvené praxi sociální práce*“ (Křišťan, Musil, 2008, s. 93-99). V rámci tohoto článku mimo jiné jeho autoři navrhli „hypotetickou typologii existujících řešení vztahu odbornosti a formace srdce“ a pokusili se z ní odvodit otázky, na něž by podle nich „mohl odpovědět budoucí empirický výzkum pojetí vztahu formace srdce a odbornosti v praxi katolických pomáhajících organizací v ČR“ (Tamtéž, s. 94). Podle Křišťana, Musila (2008) totiž důraz na uplatňování těchto principů v charitní praxi „volá po sebereflexi a důsledném zvážení toho jak položenou otázku řeší sociální pracovníci v každodenní praxi katolických pomáhajících organizací“. Proto jsem se ve své diplomové práci rozhodl tohoto úkolu zhostit a přispět tak do diskurzu, kterým se – v souvislosti s principy

odbornosti a pozorného srdce – zabývali např. Kolařík (2008, 2011a, 2011b), Doležel (2011), Hořejšová (2009).

*Cílem diplomové práce* je: Zjistit, zda charitní pracovníci ve svém přístupu ke klientům přikládají rovnocenný význam kompetencím *odbornosti a lidskosti (pozornému srdci)* (Benedikt XVI., 2006, čl. 31), nebo zda je důležitou součástí jejich představ některý ze tří pohledů na vztah mezi těmito kompetencemi (Křišťan, Musil, 2008, s. 93-99) či případně ještě jiný pohled. Užitečnost tohoto cíle vnímám (1.) v přispění do diskurzu *propojenosti odborné kompetence a lidskosti (pozorného srdce) v charitní praxi* (Křišťan, Musil, 2008; Kolařík 2008, 2011a, 2011b; Hořejšová, 2009), (2.) v poskytnutí zpětné vazby Charitám o uplatňování odbornosti a lidskosti (pozorného srdce), (3.) v přispění k úvahám nad potřebnou formací charitních pracovníků (ČBK, Doležel, 2011).

Tato práce je svojí povahou koncipována jako empirická. Součástí této práce je realizace kvalitativního výzkumu, za použití polostrukturovaných rozhovorů. Tato práce je tedy členěna následovně: (1.) *Teoretická část* je uvedením do problematiky odbornosti a lidskosti (pozorného srdce). V této části se snažím zasadit tyto principy do kontextu *charitní praxe*<sup>1</sup>. Součástí této části diplomové práce je také shrnutí dosavadních empirických reflexí zkoumaného jevu. Bližší informace o obsahu *Teoretické části* jsou uvedeny v jejím krátkém úvodu. (2.) *Praktická část* je tvořena výzkumnou zprávou, v níž je blíže popsána zvolená metodologie výzkumu. Strukturu této části tvoří následující kapitoly: Cíl výzkumu a výzkumná otázka, Popis použitých metod výzkumu, Volba výzkumného souboru, Metody sběru dat, Analýza získaných dat, Etické aspekty výzkumu, Výsledky výzkumu a jejich interpretace, Diskuze.

Považuji za důležité také zmínit několik málo poznámek týkajících se formální a částečně také obsahové stránky práce. Účelem používání *kurzívy* či **tučného označení textu** má význam odlišení důležitých termínů či názvů (např. článků, názvů kapitol, kódů vytvořených při prepisech rozhovorů). Za důležité považuji také zmínit, že pokud

---

<sup>1</sup> *Charitní praxí* v kontextu této diplomové práce mám na mysli praxi pracovníků církevní organizace Charita Česká republika (dále jen CHČR) v oblasti sociálních služeb dle *Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách*, které jsou vedle „poskytování a provozování charitativních, zdravotních služeb a zařízení, realizace humanitárních a rozvojových projektů“ předmětem činnosti CHČR (CHČR, 2013a, odst. II., č. 2). Důvodem zúžení charitní praxe na její sociálně pracovní rozměr, je kritérium, aby diplomová práce byla relevantní k oboru sociální práce.

jsou některé pojmy (např. klient, respondent, sociální pracovník) uvedeny pouze v mužském rodě zahrnují rovněž ženy. V této práci používám pojem *klient*, přestože si uvědomuji, že je možné používat také pojem *uživatel sociálních služeb*, který je podle Matouška (2008, s. 83) některými soudobými autory upřednostňován. V ČR nicméně převládá pojem *klient* (Matoušek, 2008, s. 83). V použitých zdrojích – v této diplomové práci – bylo rovněž častěji zastoupeno označení *klient*. Pokud jsou v této práci citovány biblické pasáže, používal jsem *Český ekumenický překlad*.



# TEORETICKÁ ČÁST

Následující strany jsou věnovány základnímu uvedení do problematiky kompetencí *odbornosti a lidskosti/pozorného srdce* (Benedikt XVI., 2006, čl. 31a). Pokusím se přiblížit praktické možnosti aplikace zmíněných kompetencí v charitní praxi a prostředky kultivace a podpory těchto kompetencí u charitních pracovníků. V kontextu formace charitních pracovníků zmíním také téma udržení „specifického profilu církevní sociální práce“ (Doležel, 2011, s. 266-278). Za stěžejní považuji představení otázky nerovnoměrného přikládání významu těmto kompetencím. Toto téma bylo poprvé prezentováno v článku *Nezodpovězená otázka vztahu „pozorného srdce“ v křesťansky zakotvené praxi sociální práce*, zveřejněném v časopise *Sociální práce/Sociálna práca* (Kříšťan, Musil, 2008, s. 93-99). Zmíněný článek je také východiskem pro empirický výzkum, kterému se blíže věnuji v *Praktické části* této diplomové práce.

Cílem *Teoretické části* je zpracování základních poznatků o kompetencích *odbornosti a lidskosti (pozorném srdci)* v kontextu charitní praxe, resp. sociálních služeb poskytovaných podle *Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách* Charitou Česká republika (dále jen CHČR). Interpretace a zasazení *diskutovaných principů*<sup>2</sup> do kontextu je východiskem pro navazující *Praktickou část* práce, kde se věnuji výzkumu.

---

<sup>2</sup> *Diskutovanými principy* jsou v rámci této diplomové práce myšleny principy *odborné kompetence a pozorného srdce* (Benedikt XVI., 2006, čl. 31a). Výraz *principy* je používán Kříšťanem, Musilem (2008, s. 96).

# 1 Odbornost, lidskost, pozorné srdce v kontextu charitní praxe

Téma odbornosti a lidskosti, nebo také profesionality a humanity v kontextu sociální práce není novým tématem (Banks, 2006; Křišťan, Musil, 2008; Novosad, 2009). V rámci textu posláni<sup>3</sup> časopisu *Sociální práce/Sociálna práca* je deklarováno, že právě *odbornost a lidskost* jsou rovnocenná kritéria kvality sociální práce<sup>4</sup>. Kodex Charity ČR (2009, čl. 3) poukazuje na *profesní odbornost a lidskost* jako na dvě z šesti kvalit charitních pracovníků<sup>5</sup>. Zmíněné kvality jsou pak jedněmi z předpokladů k dosažení maximální možné kvality charitní služby (Tamtéž).

Benedikt XVI. (2006, čl. 31a, 2011) však položil důraz na neoddělitelnost principů *odborné kompetence a lidskosti*<sup>6</sup> (*pozorného srdce*), jako na jeden z prvků utvářejících podstatu křesťanské a církevní charity (Tamtéž, čl. 31; KCHČR, 2009, čl. 2.1). Doležel (2011, s. 266) dokonce považuje tento „model integrace dvou komplementárních kompetencí charitního pracovníka“ za „nejvýraznější argument“ potvrzující „specifický profil církevní sociální práce“. Křišťan a Musil (2008, s. 94) rovněž reflektují rovnocennost těchto diskutovaných principů. Tito autoři konstatují, že text čl. 31 a čl. 33 DCE neobsahuje žádný argument, na jehož základě by bylo možné dospět k závěru, že encyklika doporučuje v praxi katolických organizací opomíjení jednoho či druhého. Musil (2007, s. 105) se vyjádřil, že diskuze o tom, zda je důležitější „technická správnost“ nebo „formace srdce“, je zbytečná, protože DCE jasně říká, že obojí je důležité stejně.

---

<sup>3</sup> Posláním časopisu *Sociální práce* je: podporovat schopnost české a slovenské společnosti řešit životní problémy lidí prostřednictvím sociální práce; podporovat kvalitu sociální práce a profesionalizaci praxe sociální práce; přispívat k rozvoji sociální práce jako vědní disciplíny a ke zkvalitnění vzdělávání v sociální práci; podporovat zájmy poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb (časopis *Sociální práce/Sociálna práca*, nedatováno).

<sup>4</sup> K těmto postojům se otevřeně hlásí také představitelé výkonné rady *Asociace vzdělavatelů v sociální práci* (dále jen ASVSP) Bednář, Křišťan (2012, s. 18).

<sup>5</sup> Dalšími kvalitami charitních pracovníků jsou: „odpovědnost, poctivost, dobré vztahy na pracovišti, vlastní aktivita a tvořivý přístup“ (KCHČR, 2009, čl. 3).

<sup>6</sup> Pojem „lidskost“ je v kontextu DCE „radikalizován zkušeností s láskou Boha v Kristu (Benedikt XVI., 2006, čl. 31a, podle Doležel, 2011, s. 266).

V následujících stranách se pokusím: (1.) rozvinout slova DCE o diskutovaných principech a přiblížit jejich možný výklad, (2.) představit na příkladech praktickou podobu těchto principů v oblasti sociálních služeb poskytovaných CHČR.

## 1.1 Vymezení odborné kompetence

Prvním a základním předpokladem služby trpícím je podle Benedikta XVI. (2006, čl. 31a) **odborná kompetence**<sup>7</sup>, která je vymezena jako „technicky správně prováděná péče“ a jako „správné vykonání toho, co je v daném okamžiku třeba“. Musil (2007, s. 104) stručně vymezuje tuto kompetenci charitních pracovníků jako schopnost pohlížet na situaci přes komplex hledisek, umožňujících rozpoznat „celou složitost situace a individuální zvláštnost toho „co je“ v daném případě „třeba“. Doležel (2011, s. 253) vnímá odbornou kompetenci ve smyslu profesního zaměření charitního pracovníka jako např. „sociálního pracovníka, terapeuta, speciálního pedagoga, lékaře“. KCHČR (2009, čl. 3) reflektuje tento první z diskutovaných principů pod pojmem „profesní odbornost“. Od charitních pracovníků se v rámci rozvíjení jejich *profesní odbornosti* očekává její systematické prohlubování a zodpovědný přístup k soustavnému celoživotnímu vzdělávání, úsilí o dokonalé zvládnutí profese a podávání profesionálních výkonů. Úkolem charitního pracovníka je rovněž dohled nad tím, aby práci s klienty vykonávali vždy kvalifikovaní a odborně způsobilí pracovníci. Je to právě charitní pracovník, kdo zodpovídá za kvalitu služeb (Tamtéž). Odborné kompetence se mohou lišit v závislosti na konkrétním povolání. Odbornými kompetencemi např. sociálních pracovníků jsou podle Havrdové (1999, s. 155-161): (1.) rozvíjet účinnou komunikaci, (2.) orientovat se a plánovat postup, (3.) podporovat a pomáhat k soběstačnosti, (4.) zasahovat a poskytovat služby, (5.) přispívat k práci organizace, (6.) odborně růst. Odborné kompetence lze však také nahlížet z širší perspektivy. Bednář (2009) ve své prezentaci s názvem *Odborné a osobnostní kvality pracovníků Charity*<sup>8</sup> vymezil odborné kompetence takto: (1.) teoretické myšlení, orientace v metodách, (2.) všeobecné

---

<sup>7</sup> Pojmem „odborná kompetence“ se blíže zabývají např. Havrdová (1999), Lahnerová (2010), Pastrňák (2008). Odkazy na uvedenou literaturu jsou uvedeny v *Seznamu použitých zdrojů*.

<sup>8</sup> Tato prezentace byla spolu s dalšími představena v rámci *Setkání ke KCHČR na Velehradě* (ACHO, 2009). Ve dnech 13. - 15. října 2009 se zde setkali ředitelé Charit z Olomoucké arcidiecéze a jejich zástupců (Tamtéž).

vzdělání a odbornost, (3.) kreativita a schopnost řešit problémy, (4.) schopnost reagovat na změny, (5.) schopnost zjednodušovat i řešit komplexně, (6.) specifické dovednosti.

V praxi charitních pracovníků působících v sociálních službách podle *Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách* (dále jen ZSS) „odborná kompetence“ znamená prakticky respektování a naplňování požadavků *odborné způsobilosti*, které jsou předpokladem k výkonu činnosti v sociálních službách<sup>9</sup>. Odborná způsobilost je blíže specifikována vzhledem k okruhu odborných pracovníků<sup>10</sup>, který je vymezen § 115 zmiňovaného ZSS.

Vymezení odborné způsobilosti podle ZSS pro *sociálního pracovníka* upravuje § 110, odst. 4-6. Podle Bednáře, Křišťana (2012, s. 20) však vymezení odbornosti sociálního pracovníka v ZSS není zřetelné a bylo by vhodnější vymezit sociálního pracovníka přes požadavky na jeho odbornost. Přestože se zástupci ASVSP snažili v tomto ohledu do legislativního procesu zasáhnout, výsledek nedopadl dle jejich představ. Odborná způsobilost sociálního pracovníka v ZSS totiž ve výsledku zahrnuje široké spektrum oborů<sup>11</sup>, vymezujících potřebné vzdělání, avšak bez zvláštního požadavku na vzdělání v sociální práci. Podle § 110 odst. 4-6 tohoto zákona je tedy možné, aby byl za sociálního pracovníka považován „člověk vzdělaný např. pouze v právu, speciální pedagogice či sociální pedagogice“ (Bednář, Křišťan, 2012, s. 20).

Konkrétní popis činnosti sociálního pracovníka upravuje § 109: „Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost,

---

<sup>9</sup> „Rozsah poskytovaných služeb vychází z větší části ze *Zákona o sociálních službách* (č. 108/2006 Sb.). Navíc Charita ČR odpovídá skrze další typy služeb i na speciální potřeby, které nejsou v Zákoně zakotvené a provozuje také zdravotní služby (ošetřovatelská péče) a hospice.“ (CHČR, nedatováno, 1)

<sup>10</sup> Do okruhu odborných pracovníků dle § 115, *Zákona č. 108/2006 Sb.* patří „a) sociální pracovníci za podmínek stanovených v § 109 a 110, b) pracovníci v sociálních službách, c) zdravotničtí pracovníci, d) pedagogičtí pracovníci, e) manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby“.

<sup>11</sup> Odborná způsobilost sociálního pracovníka zahrnuje tyto obory: sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost (*Zákon č. 108/2006 Sb.*, § 110, odst. 4, pís. a) a sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku (*Zákon č. 108/2006 Sb.*, § 110, odst. 4, pís. b).

poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“

Dalším z okruhu odborných pracovníků je *pracovník v sociálních službách* (dále jen PSS), jehož odborná způsobilost je vymezena §116, odst. 5-8, ZSS podobně jako odborná způsobilost sociálního pracovníka optikou širokého spektra oborů<sup>12</sup>, v nichž může být vzdělán, aby mohl danou profesi vykonávat. Pokud však v některém z těchto oborů vzdělán není, požaduje se s ohledem na činnost, kterou v dané sociální službě vykonává, absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu<sup>13</sup> (dále jen AKK). V rámci poskytování sociálních služeb může vykonávat PSS podle § 116, odst. 1, ZSS následující čtyři činnosti:

a) ***přímou obslužnou péčí o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb*** spočívající v náviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb

b) ***základní výchovnou nepedagogickou činnost*** spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti

---

<sup>12</sup> Obory vzdělání, při jejichž absolvování se nevyžaduje absolvování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách (*Vyhláška č. 505/2006 Sb.*, příloha č. 4): „(1.) Sociální péče - pečovatelská činnost; (2.) Sociální péče - sociální činnost pro etnické skupiny; (3.) Sociální činnost - sociální pečovatelská činnost; (4.) Sociální činnost - sociální vychovatelství; (5.) Sociální činnost v prostředí etnických minorit; (6.) Výchovná a humanitární činnost - sociálně výchovná činnost Vychovatelství; (7.) Předškolní a mimoškolní pedagogika; (8.) Vychovatelství pro ústavy sociální péče; (9.) Rodinná škola - sociální služby; (10.) Charitativní služby; (11.) Práce ve zdravotnických a sociálních zařízeních - pečovatelská práce; (12.) Sociální činnost v prostředí etnických minorit.“ Jde o středoškolské obory zakončené maturitní zkouškou (*Vyhláška č. 505/2006 Sb.*, § 37a).

<sup>13</sup> Ve *Vyhlášce č. 505/2006 Sb.* je použit termín *Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách*.

c) *pečovatelskou činností v domácnosti osoby* spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence

d) *pod dohledem sociálního pracovníka činnosti* při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (odst. 1, pís. d).

Absolvování AKK je u jednotlivých činností, které může PSS vykonávat (viz výše) podmíněno také minimálním vzděláním (viz Tab. č. 1).

Tab. č. 1: Požadavky na odbornou způsobilost u PSS

vykonávaná činnost	požadované vzdělání
přímá obslužná péče o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb	základní/střední + <b>AKK</b> <sup>14</sup>
základní výchovná nepedagogická činnost	střední /střední s výučním listem / střední s maturitou + <b>AKK</b> <sup>15</sup>
pečovatelská činnost v domácnosti osoby	základní / střední / střední s výučním listem / střední s maturitou / vyšší odborné + <b>AKK</b> <sup>16</sup>
činnosti pod dohledem sociálního pracovníka	základní / střední / střední s výučním listem / střední s maturitou / vyšší odborné + <b>AKK</b>

<sup>14</sup> Absolvování AKK se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle § 36, *Zákona č. 96/2004 Sb.* odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru *ošetřovatel*.

<sup>15</sup> Absolvování AKK se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle § 7, *Zákona č. 96/2004 Sb.* způsobilost k výkonu zdravotnického povolání *ergoterapeut*.

<sup>16</sup> Absolvování AKK se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle § 36, *Zákona č. 96/2004 Sb.* odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru *ošetřovatel*.

Nicméně na rozdíl od odborné způsobilosti sociálního pracovníka, je odborná způsobilost PSS vymezena z hlediska odbornosti *Vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. V § 37 této vyhlášky je totiž vymezen obsah a minimální rozsah<sup>17</sup> AKK (Zákon č. 108/2006 Sb., § 116, odst. 6). Podrobnější informace o AKK jsou součástí podkapitoly této diplomové práce s názvem *Odborná příprava charitních pracovníků*.

## 1.2 Odborná příprava charitních pracovníků

V rámci sociálních služeb poskytovaných CHČR je odborná příprava reflektována vzhledem k požadavkům (1.) na odbornou způsobilost a (2.) na další vzdělávání<sup>18</sup>, což je v ZSS blíže vymezeno vzhledem k okruhu odborných pracovníků v sociálních službách. Další vzdělávání je však v rámci ZSS upraveno pouze pro *sociální pracovníky* a pro *pracovníky v sociálních službách*.

Jak jsem již zmínil výše v textu, požadavky na odbornou způsobilost *sociálních pracovníků* jsou v ZSS vymezeny poněkud široce a nereflektují zvláštním způsobem nutnost vzdělání v sociální práci. Vzdělávání sociálních pracovníků by však podle ASVSP mělo být kvalitní a jeho obsah by měl být zřetelně vymezen (ASVSP, 2011). Proto si ve svých stanovách, klade za cíl „zvyšování odborné kvality vzdělávání v sociální práci v ČR“ (ASVSP, nedatováno, čl. 2), což se snaží naplňovat mimo jiné prostřednictvím *Minimálního standardu vzdělávání v sociální práci ASVSP* (dále jen Minimální standard ASVSP) (Bednář, Křišťan, 2012, s. 21, ASVSP, 2011). Účelem Minimálního standardu je „navrhnout minimální soubor studijních disciplín (obsah studia) a zásad studia sociální práce a poskytnout vyšším odborným a vysokým školám sociální práce podporu ve formě konzultace<sup>19</sup>“ (ASVSP, 2011). Minimální soubor disciplín tvoří: „Filozofie a etika, Úvod do sociologické teorie, Úvod do psychologické

---

<sup>17</sup> Podle *Vyhlášky č. 505/2006 Sb.*, § 37, odst. 4 je „minimální rozsah kurzu je celkem 150 výukových hodin, přičemž zvláštní část kurzu činí minimálně 80 výukových hodin.“

<sup>18</sup> Bylo by také možné použít výrazu *prohlubování kvalifikace*, což je termín, s nímž pracuje *Zákon č. 262/2006 Sb., Zákoník práce*. Tímto pojmem se rozumí „průběžné doplňování kvalifikace, kterým se nemění její podstata a které umožňuje zaměstnanci výkon sjednané práce a za prohlubování kvalifikace se považuje též její udržování a obnovování“ (Tamtéž, § 230, odst. 1).

<sup>19</sup> ASVSP chápe konzultaci jako „dialog expertů ASVSP se školami, podporu škol při realizaci minimálního standardu a při řešení souvisejících problémů“ (ASVSP, 2011).

teorie, Teorie a metody sociální práce, Odborná praxe, Supervize odborné praxe, Metody a techniky sociálního výzkumu, Úvod do právní teorie a praxe, Sociální politika, Sociální patologie, Menšinové skupiny, Zdraví a nemoc“ (ASVSP, 2011). Podle Bednáře, Kříšťana (2012, s. 21) hraje Minimální standard významnou roli mimo jiné v legislativním a akreditačním procesu. „V roce 2003 se stal totiž podkladem pro kritéria hodnocení vzdělávacích programů, která dodnes používá Akreditační komise České republiky pro hodnocení bakalářských a magisterských studijních programů<sup>20</sup>“ (Tamtéž).

Bez ohledu na to, zda byli sociální pracovníci vzděláni přímo v oboru sociální práce, v rámci členských vzdělávacích institucí ASVSP<sup>21</sup> či jinde, jsou povinni<sup>22</sup> se dále vzdělávat, což blíže upravuje § 111, ZSS. V § 111, ZSS je upraven (1.) časový rozsah, v němž je zaměstnavatel sociálnímu pracovníkovi toto vzdělání zabezpečit, (2.) formy dalšího vzdělávání, (3.) náležitosti dokládání absolvování některé z forem dalšího vzdělávání. *Formy dalšího vzdělávání* jsou následující: a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, b) účast v kurzech s akreditovaným programem<sup>23</sup>, c) odborné stáže<sup>24</sup>, d) účast na školicích akcích<sup>25</sup>.

Nutno ještě poznamenat, že také v *Etickém kodexu společnosti sociálních pracovníků ČR* nalezneme v *Pravidlech etického chování sociálního pracovníka*, že

---

<sup>20</sup> „Podobně z Minimálního standardu vychází i Akreditační komise pro vyšší odborné školy“ (Bednář, Kříšťan, 2012, s. 21).

<sup>21</sup> Podle Stanov ASVSP (nedatováno) je „kriteriem členství subjektů, které poskytují vzdělávání v sociální práci, míra naplnění Minimálního standardu školního, nebo dalšího vzdělávání v sociální práci“. Blížší podmínky udělení členství vzdělávací instituci jsou k dispozici na internetových stránkách ASVSP.

<sup>22</sup> Povinnost dalšího vzdělávání vychází ze Zákona č. 262/2006 Sb., Zákoníku práce, kde mimo jiné zakotveno, že „zaměstnanec je povinen prohlubovat si svoji kvalifikaci k výkonu sjednané práce. Zaměstnavatel je oprávněn uložit zaměstnanci účast na školení a studiu, nebo jiných formách přípravy k prohloubení jeho kvalifikace, popřípadě na zaměstnanci požadovat, aby prohlubování kvalifikace absolvoval i u jiné právnické nebo fyzické osoby“ (Zákon č. 262/2006 Sb., § 230, odst. 2).

<sup>23</sup> Další vzdělávání prostřednictvím *kurzů s akreditovaným programem* se uskutečňuje „na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělené ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 111, odst. 3).

<sup>24</sup> *Odbornými stážemi* se rozumí „výkon odborné činnosti na základě písemné smlouvy mezi zaměstnavatelem a zařízením zajišťujícím odbornou stáž“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 111, odst. 4).

<sup>25</sup> *Účastí na školicí akci* se rozumí „vzdělávací akce v maximálním rozsahu 8 hodin organizovaná zaměstnavatelem nebo odbornou organizací, jejíž je zaměstnavatel členem, a která je vzdělávacím zařízením akreditovaným ministerstvem“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 111, odst. 5).



sociální pracovník je ve vztahu ke svému povolání a odbornosti „zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy“ (Etický kodex SSPČR, čl. 2.4.4.).

Odborná příprava *pracovníků v sociálních službách* je dána (1.) výčtem oborů, v nichž mohou být vzděláni, chtějí-li splňovat odbornou způsobilost v mezích ZSS (viz výše). Dalším vymezením odborné způsobilosti/přípravy je (2.) obsah *Kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách* (tj. AKK) dle § 37, *Vyhlášky č. 505/2006 Sb.*, který musí zájemce o práci na této pozici absolvovat, nevztahují-li se na něj výjimky upravující konkrétní případy, kdy se absolvování AKK nevyžaduje (Zákon č. 108/2006 Sb., § 116, odst. 5, pís. a-d). AKK se skládá z obecné a zvláštní části. U zvláštní části kurzu je stanoven „počet výukových hodin jednotlivých tematických okruhů s přihlédnutím k odbornému zaměření účastníků kurzu, jejich pracovnímu zařazení a druhu sociální služby, kterou poskytují“ (Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 37, odst. 5).

**Obecná část kurzu** zahrnuje následující tematické okruhy: „a) úvod do problematiky kvality v sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb, b) základy komunikace, rozvoj komunikačních dovedností, asertivita, metody alternativní komunikace, c) úvod do psychologie, psychopatologie, somatologie, d) základy ochrany zdraví, e) etika výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách, lidská práva a důstojnost, f) základy prevence vzniku závislosti osob na sociální službě, g) sociálně právní minimum, h) metody sociální práce“ (Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 37, odst. 2).

**Zvláštní část kurzu** zahrnuje následující tematické okruhy: „a) základy péče o nemocné, základy hygieny, úvod do problematiky psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění, b) aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, základy pedagogiky volného času, c) prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, d) základy výuky péče o domácnost, e) odborná praxe, f) krizová intervence, g) úvod do problematiky zdravotního postižení, h) zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba, jestliže toto jednání ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob, včetně pravidel šetrné sebeobrany.“ (Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 37, odst. 3)

Kromě nezbytných kvalifikačních předpokladů pro výkon činnosti PSS, se také těchto odborných pracovníků v sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb., § 115) týká požadavek na jejich další vzdělávání<sup>26</sup> (Zákon č. 262/2006 Sb., § 230), což je blíže upraveno v § 116, odst. 9, ZSS.

Odborná způsobilost pro *manželského a rodinného poradce* je vymezena § 116a, odst. 1, ZSS opět z hlediska vystudovaných oborů<sup>27</sup>, přičemž konkrétní odbornost není blíže specifikována. *Dalšímu odbornému pracovníkovi* postačuje, co se odborné způsobilosti týká, blíže nespecifikované vysokoškolské vzdělání (Zákon č. 108/2006 Sb., § 116, odst. 2). Odborná způsobilost zdravotnických a pedagogických pracovníků je vymezena zvláštním právním předpisem *Zákonem č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních*. U ostatních odborných pracovníků dle § 115, jejichž odborná způsobilost je vymezena v tomto odstavci, není další vzdělávání v Zákoně č. 108/2006 blíže specifikováno. Nicméně se na ně vztahuje § 230, odst. 2, *Zákona č. 262/2006 Sb.* týkající se povinnosti prohlubování kvalifikace.

Co se týče odborné přípravy těch, kteří poskytují sociální služby, je nutné zdůraznit, že toto téma je zakotveno také ve Standardech kvality<sup>28</sup>. Ve standardu č. 10 *Profesní rozvoj zaměstnanců* (Vyhláška č. 505/2006 Sb., příloha č. 2) jsou také mimo jiné stanovena kritéria vztahující se k odbornosti a dalšímu vzdělávání zaměstnanců. Poskytovatel sociálních služeb by měl mít (1.) písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace, (2.) písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců, podle něhož poskytovatel postupuje (Vyhláška č. 505/2006 Sb., příloha č. 2, standard č. 10, kritérium a-b).

---

<sup>26</sup> Vymezení rozsahu, forem a dokládání o absolvování některé z forem dalšího vzdělávání je obdobné jako u dalšího vzdělávání sociálních pracovníků (Zákon č. 108/2006 Sb., § 111, odst. 9).

<sup>27</sup> Podle § 116a, odst. 1, ZSS je „odbornou způsobilostí manželského a rodinného poradce je vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.“

<sup>28</sup> „Standards kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 99, odst. 1).

Charitní pracovníci v sociálních službách jsou tedy povinni dále se vzdělávat a odborně růst a jejich zaměstnavatelé jim s tím mají pomáhat<sup>29</sup>. Na internetu lze vyhledat nepřehledné množství různých akreditovaných vzdělávacích kurzů, školicích akcí, atp. Mezi nejznámější instituce nabízející další vzdělávání patří např. (1.) Institut vzdělávání Asociace poskytovatelů sociálních služeb (dále jen APSS)<sup>30</sup>, (2.) Česká asociace pečovatelské služby (dále jen ČAPS)<sup>31</sup>, (3.) Caritas – Vyšší odborná škola sociální Olomouc, vzdělávací středisko<sup>32</sup>, (4.) Curatio – vzdělávání pracovníků poskytovatelů v sociálních službách<sup>33</sup>, (5.) HARTMANN akademie<sup>34</sup>, (6.) Marlin, s.r.o. – Centrum dalšího vzdělávání: vzdělávání v sociální oblasti<sup>35</sup>.

Nejde však pouze o vnější legislativní požadavky na růst v oblasti odborné kompetence. Sama Charita ČR si uvědomuje potřebnost vzdělávání svých pracovníků, což mimo jiné deklaruje ve svých Stanovách (CHČR, 2013a) jako součást své hlavní činnosti: „zajištění vzdělávání, včetně spolupráce s vysokými školami, odbornými institucemi v ČR i v zahraničí, podpora vzdělávacích aktivit svých Členů“ (Tamtéž, odst. II., pís. A, č. 7). Další vývoj charitních služeb totiž závisí mimo jiné také na tom, „jak obstojí v konkurenci kvality, jak se dokáží začlenit do místních sítí a jak zajistí dobrou spolupráci s místní správou“ (CHČR, 2012). Podle CHČR (2012) v současné době nejde především o vytváření nových služeb, ale spíše o „zvyšování jejich kvality, o dobrý marketing a flexibilní reakci na místní potřeby“. Zvyšování kvalifikace u pracovníků charitních sociálních služeb a vzájemná podpora pracovníků uvnitř Charity se tak stává nezbytnou nutností, která prověří konkurenceschopnost této církevní organizace v oblasti kvalitního poskytování sociálních služeb (Tamtéž).

---

<sup>29</sup> Zaměstnavatel je povinen (1.) zabezpečit odborným pracovníkům v sociálních službách další vzdělávání (Zákon č. 108/2006 Sb.), (2.) „hradit náklady vynaložené na prohlubování kvalifikace (Zákon č. 262/2006 Sb., § 230, odst. 4) a „požaduje-li zaměstnanec, aby mohl absolvovat prohlubování kvalifikace ve finančně náročnější formě, může se na nákladech prohlubování kvalifikace podílet“ (Tamtéž).

<sup>30</sup> <http://www.institutvzdelavani.cz/>

<sup>31</sup> [www.caps-os.cz/vzdelavani.html](http://www.caps-os.cz/vzdelavani.html)

<sup>32</sup> [vs.caritas-vos.cz:8086/index.php?page=home](http://vs.caritas-vos.cz:8086/index.php?page=home)

<sup>33</sup> [www.curatio.cz](http://www.curatio.cz)

<sup>34</sup> <http://www.hartmannakademie.cz/vzdelavaci-programy-a-kurzy>

<sup>35</sup> [www.socialni-vzdelavani.cz/](http://www.socialni-vzdelavani.cz/)

Nástroje, kterými se CHČR snaží o *modernizaci, profesionalizaci a vzdělávání* jsou následující (CHČR, 2012). **Odborná „Kolegia“** vznikla spojením jednotlivých typů sociálních služeb do sítí. Prostřednictvím těchto kolegií dochází (1.) k výměně zkušeností, (2.) začínají se plánovat vzdělávací akce, (3.) připomínají se důležité materiály z ministerstva apod. „V plánu kolegií je zpracovávání metodických materiálů a vytváření jednotného postupu zkvalitňování a profesionalizace dané služby“. Dalším nástrojem bylo **připojení na elektronickou poštu**, což se týká všech diecézních charity, řady oblastních a farních charit. Dále byl Českou katolickou charitou (dále jen ČKCH)<sup>36</sup> **zahájen proces strategického plánování**. V roce 1999 došlo (1.) ke zřízení dvou nových funkcí na sekretariátu ČKCH a to **koordinátora sociálních projektů a koordinátora zdravotnických činností**, (2.) za podpory Deutsches Caritasverband (dále jen DCV) byl založen **Vzdělávací institut**<sup>37</sup> jako součást Sdružení ČKCH<sup>38</sup> (CHČR, 2012). Nutno ještě poznamenat, že v roce 2001 byl v rámci projektu DCV „vypracován a při nově vzniklé Fakultě humanitních studií UK akreditován **navazující magisterský program Řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích**“, který byl připraven tak, aby co nejvíce „odpovídal potřebám perspektivních pracovníků Charity, kteří jsou vhodní pro roli supervizora nebo vedoucího“ (Vzdělávací institut CHČR, nedatováno). CHČR od roku 2000 spolupracuje s „ostatními nevládními organizacemi v oblasti poskytování sociálně zdravotních služeb“, především však s dalšími „křesťanskými poskytovateli (nejvíce s diakoniemi evangelických církví), ale i občanskými (Sdružení zdravotně postižených, Život 90, Fokus, Duha atd.) a profesními asociacemi (sociálních pracovníků, pracovníků azylových domů, linek důvěry, pečovatelské služby a v neposlední řadě asociací vzdělavatelů v sociální práci)“ (CHČR, 2012). CHČR je také členem *Rady pro rozvoj sociální práce* (dále jen RAROSP)<sup>39</sup> (Tamtéž).

---

<sup>36</sup> Až do roku 2007 vystupovala Charita ČR pod názvem Česká katolická charita, který byl používán od r. 1993 (CHČR, nedatováno, 2).

<sup>37</sup> [www.vzdelavani.charita.cz](http://www.vzdelavani.charita.cz)

<sup>38</sup> K přejmenování ČKCH na Sdružení ČKCH došlo v roce 2000 (CHČR, 2012).

<sup>39</sup> „Předmětem činnosti Rady je podporovat spolupráci vzdělavatelů v sociální práci, profesních organizací sociálních pracovníků a jejich zaměstnavatelů, za účelem rozvoje a zlepšování sociální práce a sociálních služeb“ (RAROSP, 1998).

### 1.3 Vymezení lidskosti (pozorného srdce)

Ačkoliv Benedikt XVI. (2006, čl. 31a) vnímá *odbornou kompetenci* jako první a základní předpoklad služby trpícím, vzápětí poukazuje na druhou kompetenci, kterou je *lidskost*. Tento princip pak dále rozvíjí slovem „*pozorné srdce*“. Dle mého názoru lze tedy říci, že jde o lidskost ve smyslu pozorného srdce. Charakteristickým rysem lidskosti je právě pozornost, která je druhému věnována z vnuknutí srdce takovým způsobem, aby zakusil bohatství lidskosti pomáhajícího (Benedikt XVI., 2006, čl. 31a). Ideálem rozvinutosti tohoto principu je tzv. „formované srdce“, které již nevnímá lásku k bližnímu jako příkaz uložený zvenčí, ale jako důsledek vlastní víry, která se stává činou v lásce (Gal 5, 6) (Tamtéž). *Lidskostí* se v kontextu KCHČR (2009, čl. 3) chápe „laskavý přístup a pozornost věnovaná druhému“.

Nyní se ještě na okamžik vrátím k pojmu *pozorné srdce*, kterým Benedikt XVI. (2006, čl. 31a) interpretuje lidskost v kontextu křesťanské a církevní charity (Tamtéž, čl. 31). Dle mého názoru působí tento pojem víceméně jako metaforické vyjádření. Proto jsem se rozhodl porovnat vybrané<sup>40</sup> cizojazyčné<sup>41</sup> překlady tohoto výrazu, abych se pokusil více poodhalit další možné významy, než který je nabízen českým překladem DCE (Tab. č. 2).

---

<sup>40</sup> Kritériem výběru anglického, polského a německého překladu je má pasivní znalost těchto jazyků.

<sup>41</sup> Cizojazyčné alternativy pocházejí z překladů DCE (2005), které jsou dostupné na oficiálním webu Svatého stolce [www.vatican.va](http://www.vatican.va).

Tab. č. 2: Porovnání významu cizojazyčných překladů s českým výrazem „pozorné srdce“

překlad	výraz v originálním znění	překlad do českého jazyka
český	pozorné srdce	pozorné srdce
anglický	heartfelt concern <sup>42</sup>	opravdový/srdečný/upřímný zájem
polský	serdeczna uwaga	opravdová/srdečná/upřímná pozornost/obava/starost
německý	Die Zuwendung des Herzens <sup>43</sup>	srdečná/upřímná obava; zájem srdce

Domnívám se, že k významu slova *pozorné srdce* má nejbližší empatie, což je podle Matouška (2008, s. 55) klíčová dovednost v pomáhajících profesích. Podle Biesteka (1957, podle Nečasová, 2008, s. 37) jde o snahu vcítit se do pocitů a situace klienta. Podle Rogerse (nedatováno, podle Matoušek, 2008, s. 55) jde o „dovednost vnímat klientův svět, jako by byl světem pracovníka. V ideálním případě má pracovník vycítit, co klient chce říci, ale co sám nedokáže formulovat“. Podle Rezkové, Vymětala (2001, s. 83) jde o „pocitově nesený způsob poznávání jiného jedince, jenž se projevuje ochotou a snahou co nejpřesněji vnímat, zachytit a pochopit jeho aktuální i potenciální vnitřní svět se všemi subjektivními významy a pocity“. Pracovník by však nikdy neměl ztratit kvalitu svého prožitku vyjádřenou slovy „jako by“ (podle Rogers, nedatováno, podle Matoušek, 2008, s. 55). Nejde totiž o vnitřní splynutí, protože právě díky vzájemné diferenciaci, je možné „chápat a případně i přijmout druhého jako opravdu druhého“ (Rezková, Vymětal, 2001, s. 84).

---

<sup>42</sup> Jako *zájem* ostatně lásku „*caritas*“ definoval emeritní profesor sociální práce Keith-Lucas (2010, s. 328). Za zmínku stojí, že Křišťan, Musil (2008, s. 93) nepoužili v anglickém abstraktu pro termín *pozorné srdce* anglický překlad „heartfelt concern“ (Benedikt XVI., 2006, čl. 31a) ale vlastní překlad „attentive heart“.

<sup>43</sup> Německý jazyk je mateřštinou emeritního papeže Benedikta XVI. (2006). Čistě hypoteticky je tedy pro překlad do češtiny nejvhodnější německý originál textu DCE, protože si podle mého názoru zachovává autenticitu významu.

Dovednost empatie tedy podle mne nejvíce koreluje s pozorným srdcem ve smyslu snahy věnovat pozornost druhému, tak jak to vnuká charitnímu pracovníkovi jeho srdce (Benedikt XVI., 2006, čl. 31a). Spojitost mezi empatií a pozorným srdcem nejlépe vyjadřuje „pozitivní zájem<sup>44</sup> o druhého člověka“ (Rezková, Vymětal, 2001, s. 83). Podle Pospíšila (2002, s. 173) „veškeré naše soucítění s druhým, veškerá *schopnost empatie*, má svůj poslední základ v Trojjediném, a proto také ten, kdo takto jedná se s Bohem spodobuje a Boha zakouší a poznává“.

V několika následujících řádcích se opět vrátím k pojmu *lidskost* bez jeho spojení s výrazem pozorné srdce. Bednář, Křišťan (2012, s. 22) totiž vzápětí, co citovali úryvek o lidskosti (pozorném srdci) z DCE (Benedikt XVI. 2006), interpretují lidskost v jejím obecném významu jako skutečnost danou „charakteristikou, jedinečností a individualitou sociálního pracovníka“. Z tohoto obecně pojatého výkladu lze vnímat tento diskutovaný princip jako pouhý odraz osobnosti sociálního pracovníka<sup>45</sup> (Křišťan, Bednář, 2012, s. 22-24). Na význam osobnosti sociálního pracovníka v praxi poukázal také Úlehla (1999, s. 29), který považuje profesi pracovníka za „velmi osobní“. Schulman (1991, podle Úlehla, 1999, s. 29) za její důležitou součást považuje „zapojení lidských kvalit do spolupráce s klienty“. Osobnost je bezpochyby důležitým nástrojem pomáhajícího, který ovlivňuje kvalitu jeho výkonu (Géringová, 2011, s. 25). Je to právě osobnost (lidskost) pracovníka, která určuje způsob pojetí<sup>46</sup> sociální práce (Musil, 2008, podle Křišťan, Bednář, 2012, s. 23) a také z jakých teoretických východisek bude pro svoji práci čerpat (Payne, 2012, podle Křišťan, Bednář, 2012, s. 23). Uvedený stručný výčet důrazů na význam osobnosti (lidskosti) lze uzavřít následujícím konstatováním: „Sociální pracovník by měl kromě vědomostí a odborných znalostí disponovat i osobnostními dispozicemi potřebnými pro práci s lidmi. Měl by mít osobnostní vlastnosti jakými je sociální zralost, vlastní důstojnost, víra v člověka

---

<sup>44</sup> Je však třeba poznamenat, že mohou nastat situace, kdy se „odborný zájem dostává do rozporu s klientovým“ (Novosad, 2009, s. 190). Podle Novosada (2009, tamtéž) je třeba se vyvarovat stavu, kdy zájem pomáhajícího přerůstá „v uspokojování jeho zvědavosti (nebo jiných psychických potřeb), nebo se stává nástrojem jeho profesně-osobních aspirací a touhy po úspěchu či veřejném uznání“. Takovéto situace klienta znejistují a poškozují (Tamtéž).

<sup>45</sup> Následující příklady interpretace významu lidskosti lze dle mého názoru v obecné rovině vztáhnout na celý okruh odborných pracovníků v sociálních službách (§ 115, Zákon č. 108/2006 Sb.), který je blíže popsán výše.

<sup>46</sup> „V praxi existují různá pojetí sociální práce. První bývá označováno „profesionální sociální práce“, druhému pracovníkům říkáme „filantropicky orientovaná sociální práce“ (Musil, 2007, s. 103).

a přesvědčení o svém zaměstnání jako o svém poslání“ (Strieženec, 1996, podle Matulayová, 2011, s. 32).

Z předcházejících odstavců vyplývá, že se nabízí dvojí optika nahlížení *lidskosti*. Obecná optika lidskosti (Bednář, Křišťan, 2012, s. 22) a optika pozorného srdce (Benedikt XVI., 2006, čl. 31a). Dle mého názoru nejsou tyto dvě optiky ve vzájemném rozporu a měly by být obě v charitní praxi přítomny. Zejména pak optika pozorného srdce, protože „ti, kdo pracují v charitativních institucích církve, se musí odlišovat tím, že se neomezují pouze na správné vykonání toho, co je v daném okamžiku třeba, ale že navíc věnují druhému pozornost, jak jim to vnuká jejich srdce“ (Benedikt XVI., 2006, čl. 31a). V následujících odstavcích proto budu reflektovat způsoby formace lidskosti ve smyslu pozorného srdce, které by mělo být pro charitní pracovníky<sup>47</sup> charakteristické (Kolařík, 2008, s. 82).

---

<sup>47</sup> Pod pojmem *charitní pracovník* chápu v kontextu „formace charitních pracovníků“ zaměstnance Charity i neplacené dobrovolníky, kteří zde působí.



## 1.4 Formace<sup>48</sup> srdce charitních pracovníků

Pokud by se na lidskost nahlíželo obecnou optikou ve smyslu osobnosti, pak je nutno poznamenat, že za nástroje formující osobnost lze považovat supervizi (Nečasová, 2008, s. 26; Bednář, Křišťan, 2012, s. 23), sebezkušenostní výcviky či semináře vedené k reflexi vlastních postojů“ (Bednář, Křišťan, 2012, s. 23). Protože se však tato diplomová práce zaměřuje na lidskost ve smyslu pozorného srdce (Benedikt XVI., 2006, čl. 31a), bude téma formace lidskosti ve smyslu osobnosti ponecháno stranou<sup>49</sup>.

Diskutovaný princip *pozorného srdce* přesahuje hranice objektivní prokazatelnosti a míra jeho přítomnosti u charitního pracovníka či zájemce o pracovní pozici v CHČR na rozdíl od odborné kompetence tedy nelze objektivně zjistit<sup>50</sup> (Mette, 2009, s. 116). Dle mého názoru je identifikace pozorného srdce u charitních pracovníků možná prostřednictvím: individuální sebereflexe charitních pracovníků či zpytování svědomí, zpětné vazby od klientů nebo prostřednictvím týmové supervize. Domnívám se však také, že tak jako se pozná dobrý strom po svém ovoci (Lk 6, 44), tak se po čase z jednání charitního pracovníka pozná, (1.) zda je pro něj láska k bližnímu jen příkazem zvenčí nebo důsledkem jeho přesvědčení (Benedikt XVI., 2006, čl. 31a) a (2.) zda druhému věnuje srdečnou pozornost, tak aby mu dal zakusit něco z bohatství své lidskosti (Tamtéž).

V KCHČR (2009, čl. 3) se lze dočíst, že stejně tak jako výše zmíněný odpovědný přístup k profesní odbornosti, se za žádoucí považuje také péče o vlastní duchovní

---

<sup>48</sup> Podle Kolaříka (2011b, s. 143) se *formací* v katolickém prostředí označuje „kombinace vzdělávání a „tréninkových“ prostředků, jejichž cílem je přijetí a osvojení hodnot víry a morálky a jejich dobrovolné dodržování jak v osobním životě, tak při výkonu zaměstnání“. Formace má tedy pomoci sladit postoje a hodnoty, které člověk navenek hlásá s tím, jak je aplikuje a dodržuje v profesním i osobním životě (Tamtéž).

<sup>49</sup> Tématy jako je supervize a osobnostní rozvoj, se blíže zabývají např. Havrdová, Hajný (2008), Hawkins, Shohet (2004), Hroník (2007), Kopřiva (2006). Odkazy na zmíněné publikace jsou uvedeny v *Seznamu použitých zdrojů*.

<sup>50</sup> Nutno však poznamenat, že ačkoliv nelze pozorné srdce prokázat např. osvědčením či diplomem jako odborné vzdělání, nelze snahu o identifikaci tohoto principu u charitních pracovníků opomíjet. Tak jako existují standardizované nástroje k měření úrovně empatie (např. IRI – Interpersonal Reactivity Index) (Mlčák, Zášková, 2006, s. 5), může být dle mého názoru – čistě hypoteticky – vyvinut specializovaný nástroj ověřující „pozorné srdce“, které se právě s empatií významově překrývá.

formaci (KCHČR, 2009, čl. 3). Podle Benedikta XVI. (2006, čl. 31a) hraje při formaci pozorného srdce důležitou roli „přivádění pracovníků k setkání s Kristem“, aby se láska k bližnímu stávala více otázkou osobní víry či přesvědčení pracovníka a neustrnula na pozici příkázání uloženého zvenčí. Za významné charakteristiky duchovní formace lze podle DCE považovat „ctnosti“ (1.) lásky, (2.) pokory, (3.) trpělivosti, (4.) naděje a (5.) zbožnosti, které mají pro správný přístup k charitní praxi podpůrný význam (Mette, 2009, s. 116). K důležitým rysům spirituality charitního pracovníka (viz DCE) se vyjadřuje také Doležel (2011, s. 254-256), který však pro tyto rysy spirituality používá pojmy (1.) víra, (2.) pokora, (3.) modlitba, (4.) trpělivost. K těmto čtyřem rysům spirituality podle Doležela (2011, s. 256) patří navíc také (5.) následování vybraných světců, světic a především Matky Páně Panny Marie, která „slouží a miluje s jemností a pokorou“. Doležel (2011) na rozdíl od Mette (2009) tyto rysy v duchu slov DCE blíže interpretuje. V následujícím odstavci tyto rysy spirituality charitních pracovníků přiblížím a pokusím se propojit pohledy Doležela (2011), Mette (2009), Benedikta XVI. (2006) v jeden celek. Zároveň je také propojím s pohledem ČBK (2005) na charakteristiky charitní praxe.

*Víra* ve smyslu zkušenosti setkání s Kristem, by měla být vnitřní motivací charitního pracovníka k lásce vůči bližním (Benedikt XVI., 2006, čl. 33, podle Doležel, 2011, s. 254). Podle ČBK (2005, čl. III., odst. 4) by to měla být právě optika *víry*, skrze niž budou charitní pracovníci nahlížet Ježíše, v těch, kterým pomáhají. Tito pracovníci by zároveň měli mít zájem podílet se spolu s církví na díle *lásky*<sup>51</sup> (Benedikt XVI., 2006, čl. 33, podle Doležel, 2011, s. 254). Konkrétními projevy lásky pomáhají charitní pracovníci lidem na jejich cestě k Bohu (ČBK, 2005, čl. III., odst. 4). „Činná láska vycházející ze srdce naplněného Boží láskou“ by však neměla být orientována pouze na klienty, ale má být také přítomna ve vztazích na jejich pracovišti, protože dobrý kolektiv je: (1.) Povzbuzením a posilou v jejich náročné službě, (2.) dobrým svědectvím pro okolí. V duchu křesťanské lásky by měly být v Charitě řešeny také problémy a těžkosti, protože to vede k odpuštění, hlubší vzájemné lásce a tedy i k upevnění pracovního kolektivu (Tamtéž). Pro charitního pracovníka je důležitým rysem jeho

---

<sup>51</sup> Encyklikou DCE chtěl Benedikt XVI. (2006, čl. 39) vybědnout „právě k tomu, aby lidé žili láskou a nechávali do světa vstupovat Boží světlo“, kterým láska je. Z toho usuzuji, že i ctnost lásky je bezpochyby jedním z rysů spirituality charitních pracovníků, což Mette (2009, s. 116) na rozdíl od Doležela (2011, s. 254-256) v kontextu duchovní formace přímo zdůraznil.

spirituality také *naděje*, která se projevuje ve ctnosti *trpělivosti* a ve ctnosti *pokory* (Benedikt XVI., 2006, čl. 39). *Trpělivost* by charitního pracovníka neměla nikdy opouštět, bez ohledu na to, zda se mu daří, nebo čelí zjevnému neúspěchu (Tamtéž). *Pokora*, o níž hovoří Benedikt XVI. (2006, čl. 35) by se měla odrážet v praxi charitního pracovníka dvěma způsoby (Benedikt XVI., 2006, čl. 35, podle Doležel, 2011, s. 255): (1.) Měla by ho chránit před pýchou, (pokušením zaujímat vůči klientovi nadřazený postoj) a zároveň by mu měla pokora pomáhat, aby si uvědomoval, že jeho pomáhání není jeho zásluhou, ale darem Krista. (2.) Pokora také „osvobozuje charitního pracovníka od malomyslnosti (pocitu marnosti a neúčinnosti vlastní aktivity)“ (Tamtéž). *Naděje* projevující se přes právě zmíněnou trpělivost a pokoru, má být skrze obětavou službu charitních pracovníků předávána druhým a být tak svědectvím, že „všechno, co s Boží láskou konáme nebo trpíme, má hluboký smysl a zůstává jako „duchovní kapitál“ pro budování Božího království“ (ČBK, 2005, čl. III., odst. 4). Mette (2009, s. 116) jako další ctnost spirituality charitního pracovníka představuje DCE *zbožnost*. Aby charitní pracovník nepropadl výše zmiňované *pyšce* pohrdající člověkem, která nic nevytváří (spíše ničí), či *malomyslnosti*, která znemožňuje nechat se vést láskou ke službě člověku, potřebuje nevyhnutelně *modlitbu* (Benedikt XVI., 2006, čl. 36). Tlak vědomí nezměrnosti potřeb bližních, marnosti vlastního počínání a omezených možností odstraňování lidské bídy (Benedikt XVI., 2006, čl. 38, podle Doležel, 2011, s. 255) ústí k nezbytnému čerpání stále nových sil z živého kontaktu s Kristem (Benedikt XVI., 2006, čl. 36). *Modlitba* se tak stává prevencí před aktivismem<sup>52</sup> a hrozcím sekularismem křesťanů, kteří se zabývají charitativní prací (Tamtéž, čl. 36-37). Benedikt XVI. (2006, čl. 38, podle Doležel, 2011, s. 255) doporučuje charitním pracovníkům modlitbu protestu kvůli „nepochopitelnému a na první pohled neospravedlnitému utrpení, které je přítomno ve světě“. Taková modlitba však není projevem nedůvěry v Boha, ale je naopak (1.) „nejzazším a nejhlubším způsobem, jakým lze stvrdit naši víru v Jeho svrchovanou moc.“<sup>53</sup> Tato modlitba je také (2.) setrváváním v pevné jistotě, že Bůh je náš milující Otec, „i když pro nás jeho

---

<sup>52</sup> „Ideologie, která si nárokuje vykonat to, co Boží správa světa na první pohled nečiní, tedy pokusit se o univerzální řešení všech problémů“ (Benedikt XVI., 2006, čl. 36).

<sup>53</sup> Tato modlitba protestu charitního pracovníka vychází z modlitby Joba (Job 23, 3.5-6.15-16) a v důsledku nachází inspiraci v Ježíšově modlitbě na kříži: „Bože můj, Bože můj, proč jsi mě opustil?“ (Mt 27, 46). Benedikt XVI. (2006, čl. 38) říká, že bychom s touto otázkou měli setrvat před jeho tváří v modlitebním dialogu: „Pane svatý a věrný, jak dlouho ještě budeš váhat?“

mlčení zůstává nepochopitelné“ (Benedikt XVI., 2006, čl. 38). ČBK (2005, čl. III., odst. 4) dává charitním pracovníkům konkrétní doporučení, aby na ni vyhradili čas, zvláště při společných setkáních. Např. „v pondělí ráno to může být myšlenka na týden, kterou si připraví někdo z vedoucích pracovníků“ (Tamtéž). **Následování světců, světic a především Matky Boží Panny Marie v jejich lásce k bližním** je rovněž důležitou součástí spirituality charitního pracovníka (Benedikt XVI., 2006, čl. 40-42, podle Doležel, 2011, 255). Hodná následování je – dle mého názoru – pro charitní pracovníky především (1.) vnímavost<sup>54</sup> Ježíšovy Matky vůči potřebám bližních a zároveň (2.) důvěra v Boží vůli (Benedikt XVI., 2006, čl. 43). Podle současného ředitele CHČR Lukáše Curyla je „následováníhodným příkladem „vidoucího srdce“, o kterém mluví Benedikt XVI. v encyklice DCE“, také současný Svatý otec František (ČBK, 2013b). Už jako kardinál arcibiskup v Buenos Aires se totiž vyznačoval neobvyklou skromností a důrazem na sociální rovnost. Např. v roce 1944, po tragickém neštěstí na diskotéce v Cromagnon, navštěvoval osobně nemocnice, aby byl nablízku zraněným a rodinám obětí (Tamtéž).

Kromě výše uvedených rysů spirituality charitního pracovníka obsažených v DCE, k nim lze dle mého názoru přiřadit také (1.) **svědectví o křesťanských hodnotách** a (2.) **ekumenickou otevřenost vůči klientům i charitním spolupracovníkům** (ČBK, 2005, čl. III., odst. 5). (1.) Pokud totiž charitní pracovníci žijí vůči klientům i vůči sobě navzájem v duchu křesťanské lásky, pomáhají tím společnosti „poznávat a znovu nalézat tradiční hodnoty, které vycházejí z křesťanství“. (2.) Zároveň se Charita snaží projevovat otevřeně vůči těm, kterým slouží i vůči charitním pracovníkům, bez ohledu na jejich „příslušnost k rase, národnosti, náboženství a politickému zaměření“ (Tamtéž).

---

<sup>54</sup> V Káni Maria vnímá „jak potřebu, do níž se dostali novomanželé, tak Ježíšovu přítomnost“ (Benedikt XVI., 2006, čl. 43).

*Rysy spirituality charitního pracovníka* na základě analýzy textů Benedikta XVI. (2006), Mette (2009), Doležela (2011) a textu ČBK (2005, čl. III., odst. 4) tedy jsou:

- Víra, Láska, Naděje
- Trpělivost
- Pokora
- Zbožnost, modlitba
- Následování světců, světic a především Matky Boží Panny Marie v jejich lásce k bližním<sup>55</sup>
- Svědectví o křesťanských hodnotách
- Ekumenická otevřenost vůči klientům i charitním spolupracovníkům

Za oblast duchovní služby (tedy i duchovní formace) a pastorače odpovídají prezidenti oblastních Charit ČR, kteří jsou sdruženi v Radě prezidentů CHČR (CHČR, 2013a, odst. X., č. 3-4). Za konkrétní duchovní formaci a pastorači charitních pracovníků v jednotlivých Charitách je podle ČBK (2005, čl. III., odst. 1) zodpovědný *kněz* (administrátor farnosti). Tento úkol by měl vykonávat buď osobně, nebo jím může pověřit jiného kněze či *jáhna* (Tamtéž). K výkonu pastorační služby může být oprávněn také laik, na základě jmenování sídelního biskupa diecéze (místní církve), který ho k této službě pověří vydáním dekretu (AOL, 2009, podle Strogan, 2012, s. 14). *Pastorační asistent*<sup>56</sup> pak může vykonávat „pastorační službu v konkrétní Oblastní charitě či Charitě, vždy dle pokynů a se souhlasem jejího ředitele“ (Tamtéž). Podle Doležela (2011, s. 276) mají pastorační asistenti v popisu práce nejenom „poskytování duchovní podpory klientům, ale také doprovázení pomáhajících

---

<sup>55</sup> Inspirací mohou být také někteří současníci, kteří dávají dobrý příklad lásky k bližním, jako např. současný Svatý otec František (ČBK, 2013b).

<sup>56</sup> Přesněji „odborný duchovní asistent příslušného arcibiskupství či biskupství“ (AOL, 2009, podle Strogan, 2012, s. 14). Např. v Olomoucké Arcidiecézi jsou „základní pravidla pro práci pastoračního asistenta součástí vnitřního předpisu *pracovní náplně pastoračního asistenta v Charitě*, kterou vydali prezident a ředitel ACHO“ (Vitásek, Kepřt, 2011, podle Strogan, 2012, s. 115). V tomto vnitřním předpisu je také vyzdvížena důležitá role pastoračního asistenta, kterou je propojení Charity a farnosti především skrze (1.) spolupráci s kněžími, jáhny, katechety, (2.) seznamování s charitním dílem ve farnostech, (3.) komunikaci a spolupráci s pastoračními radami farností na území Charity. Pastorační asistent dále „zajišťuje přípravu a zakončení Postní almužny ve všech farnostech, které jsou na území Charity. Otevírá se spolupráci s křesťanskými církvemi a organizacemi působícími na území Charity. Pravidelně se setkává s pastoračními asistenty Charity Olomoucké arcidiecéze“ (Tamtéž).

při odkrývání specifické charitní povahy výkonu své praxe“, tedy jejich formaci srdce. Konkrétní pracovní náplní pastoračního asistenta může být např. „zajištění vedení modliteb dobrovolníky při společném modlení uživatelů v pobytových zařízeních“ (Vitásek, Kepřt, 2011, podle Strogan, 2012, s. 117).

V nedávno vydaném „*Motu proprio Intima Ecclesiae natura*, o charitativní službě“ emeritního papeže Benedikta XVI., bylo stanoveno a nařízeno, že „pro zajištění vydávání evangelního svědectví při charitativní službě dbá diecézní biskup o to, aby pracovníci v pastorační službě církevní charity dávali vedle své patřičné profesní odbornosti také příklad křesťanského života a svědčili o své formaci srdce, která projevuje víru charitativním dílem. Proto se musí postarat o jejich formace i v oblasti teologické a pastorační, a to specifickými programy konzultovanými s vedoucími různých organizací a vhodnými nabídkami pro duchovní život“ ČBK (2012, čl. 7, § 2). „Pastorační asistent se vzdělává v příbuzných oborech jako např. kurzy komunikace, psychiatrie a psychologického minima atp.“ (Vitásek, Kepřt, 2011, podle Strogan, 2012, s. 16). Opatrný (2010, podle Doležel, 2011, s. 277) uvádí „5 oblastí, v nichž by měl být kvalifikován každý, kdo v Charitách převezme tuto pastorační odpovědnost: (1.) Teologické základy charitativní práce, (2.) společenský a sociálně politický kontext práce Charity, (3.) napětí mezi pojetím pomoci v systému sociálních služeb a z hlediska křesťanské diakonie, (4.) způsob fungování Charity jako organizace, (5.) základy sociální práce. Podle Doležela (2011, s. 277) je však prozatím otázka konkrétního obsahu systematické přípravy pastoračních asistentů nedořešená.

Podle ČBK (2005, čl. III., odst. 4) by se měla duchovní a pastorační péče o charitní pracovníky zaměřovat na tyto oblasti: (1.) *Poslání a cíl charitní služby*, (2.) *Dar povolání ke službě*, (3.) *Křesťanský přístup k lidem*, (4.) *Modlitba a život z víry*, (5.) *Osobní vztahy*, (6.) *Problémy a těžkosti*, (7.) *Křesťanská naděje*, (8.) *Pozitivní ovlivňování společnosti*, (9.) *Vytváření prostoru pro ekumenismus*, (10) *Vztah charitních pracovníků k církvi*. Každá z těchto oblastí je blíže rozvinuta v dokumentu ČBK (2005) *Charitativní služba církve: pastorační péče o charitu*. Tento dokument je dle mého názoru zaměřen především na alespoň základní uvedení kněží (administrátorů farností) do podstaty a cílů charitativní činnosti církve. Měl by jim podle mne také dát jasnější představu, jak se mají zapojit do pastorace a formace charitních pracovníků. Kromě obecně formulovaných oblastí *duchovní a pastorační péče o charitní pracovníky*

(viz výše), na něž má kněz (administrátor farnosti), či jáhen dbát, jsou v rámci těchto oblastí formulovány konkrétně dva úkoly:

- Kněz (jáhen) má ***vést charitní pracovníky k prožívání milosrdné Boží lásky*** ke každému z nás, protože jejich „služba má být odpovědí charitního pracovníka na velkou Boží lásku ke každému z nich“ (ČBK, 2005, čl. III, odst. 4).
- „Duchovní správce má ***podpořit účast pracovníků Charity na duchovních cvičeních a obnovách***“ (Tamtéž).

Důležitým krokem pro formaci charitních pracovníků bylo 28. plenární zasedání Papežské rady *Cor Unum*<sup>57</sup>, konající se v Římě, ve dnech 12. - 14. 11. 2009 (ČSVR, 2009). Zúčastnili se ho členové zmíněné Papežské rady (včetně předsedy kardinála Paula Josepha Cordese), někteří kardinálové a biskupové z celého světa a zástupci velkých katolických charitativních organizací. Cílem tohoto zasedání bylo stanovit základní prvky formace srdce, těch kdo pracují v charitativních organizacích (Tamtéž). Ze strany těch, kteří jsou zodpovědní za charitativní aktivity církve, vzešly z tohoto zasedání dvě základní instrukce: (1.) hlavním cílem naší práce je ***křesťanské svědectví skrze pomoc těm nejhudším***, vycházející ze setkávání se s Kristem, (2.) ***neustálé vzdělávání charitních pracovníků***<sup>58</sup>, jinak hrozí riziko, že postupy formace charitních pracovníků převezmou za své priority stanovené jinými mezinárodními instancemi, které církvi nepřejí (Cor Unum, 2009b). Konkrétním krokem pro formaci charitních pracovníků, který vychází z iniciativy Cor Unum je podpora duchovních cvičení pro představené a zodpovědné osoby národních a diecézních Charit (Cor Unum, 2009a). Tato duchovní cvičení jsou otevřená také pro další, kteří pracují v charitativní oblasti uvnitř církve, například Společenství Vincence z Paoly. Tato duchovní cvičení se již konala v červnu 2008, v Guadalajaře v Mexiku, kdy se setkala asi 500 osob z řad kněží, řeholníků a řeholnic i laiků zaměstnaných v Charitě na americkém kontinentu. V září 2009 Cor Unum zorganizovalo duchovní obnovu pro pracovníky asijského kontinentu v Taipei (Tamtéž). Częstochowa hostila ve dnech 29. 11. – 3. 12. 2010 duchovní cvičení pro vedoucí pracovníky diecézních charit i ostatních evropských církevních

---

<sup>57</sup> Papežská rada *Cor Unum* „má na starosti podporovat charitu a rozdělovat papežské donace“ (ČSVR, 2009).

<sup>58</sup> Vzdělávání či formace charitních pracovníků musí vycházet ze základu, který je církvi nejvlastnější – z víry (Cor Unum, 2009b).

instituci<sup>59</sup> (ČBK, 2010). Tématem duchovních cvičení bylo „Zde jsem, mne pošli!“ (srov. Iz 6,8).

Inspirace pro formaci charitních pracovníků lze nalézt podle ČBK (2005, čl. III., odst. 2) „v Písmu svatém, v církevních dokumentech, v Katechismu, v životopisech svatých, v díle blahoslavené Matky Terezy, v publikaci C. V. Pospíšila (2002): *Teologie služby.*, popř. v materiálech, které vydává Diecézní charita atd.“. Za zmínku také podle mne stojí dokument vydaný pro vnitřní potřebu ACHO „*Vy jim dejte jíst: Materiály pro formaci charitních pracovníků*“ (ACHO, 2005), který obsahuje tyto příspěvky: (1.) „Křesťanský přístup k řízení charitních středisek a služeb“, (2.) „Duchovní kořeny charitní služby“, (3.) „Modlitba nás otevírá Boží lásce a prohlubuje naši službu“, (4.) „Křesťanský život jako služba Bohu a bližním“, (5.) „Blahoslavení milosrdní“, (6.) „Ježíšova přítomnost v každém člověku“.

Vhodným výchozím bodem pro duchovní formaci charitních pracovníků může být také Benediktem XVI. (2006) zmiňované podobenství *O milosrdném Samaritánovi*<sup>60</sup> (Lk 10, 25-37), které umožňuje růst do stále hlubšího porozumění jednotě, která je mezi láskou k bližnímu a láskou k Bohu<sup>61</sup> (Mette, 2009, s. 116). Podle Benedikta XVI. (2006, čl. 15) obsahuje toto podobenství dva zásadní momenty: (1.) Mým „bližním“ už není pouze příslušník vlastního národa a cizinec, který se usadil v Izraeli (jak tomu bylo do té doby), ale je jím každý kdo ode mne potřebuje pomoc a komu ji mohu poskytnout. (2.) Navzdory rozšíření pojmu „bližní“ na všechny lidi, vyžaduje odhodlání ke konkrétní pomoci tady a teď (Tamtéž). Evangelia jsou dle mého názoru skutečně bohatým zdrojem příkladů lásky k bližnímu, a mohou se stát prostorem pro „ono setkání s Bohem a Kristem, které v nich může probouzet lásku a otevírat jejich duši druhému“ (Benedikt XVI., 2006, čl. 31a). Nicméně se domnívám, že je dobré, aby byli na těchto setkáních s Bohem a Kristem charitní pracovníci doprovázeni zkušenějšími ve víře (např. knězem, jáhnem, pastoračním asistentem, atp.). Za inspirující způsob přiblížení

---

<sup>59</sup> Z České republiky se tohoto duchovního cvičení podle ČBK (2010) měli zúčastnit: plzeňský biskup František Radkovský, ředitel Diecézní charity Plzeň ing. Jiří Lodr, prezident Diecézní charity Litoměřice P. Józef Szeliga, prezident Arcidiecézní charity Praha P. Vojtěch Eliáš, ostravsko-opavský biskup František Václav Lobkowicz a současný ředitel CHČR Mgr. Lukáš Curylo.

<sup>60</sup> Zajímavým a srozumitelným způsobem toto podobenství přibližuje např. článek „Nádej pro bližního v nůdži v podobenství o milosrdnom Samaritánovi“ (Draxler, 2008, s. 63-64).

<sup>61</sup> Důkazem této jednoty může být také podobenství *O posledním soudu* (Mt 25, 40), protože je na něm dobře patrné, že „lásky k Bohu a láska k bližnímu se vzájemně prolínají, protože v tom nejmenším se setkáváme se samotným Ježíšem a v Ježíšovi potkáváme Boha“ (Benedikt XVI., 2006, čl. 15).



lásky k bližnímu charitním pracovníkům považují např. článek „Ježíšovo pomáhání k uzdravení u rybníka Bethesda“ (Pompey, 2008, s. 65-66). Je zde totiž na základě hlubšího zamyšlení a výkladu souvislostí příběhu (o uzdravení chromého člověka) konkrétním a srozumitelným způsobem vykresleno, jak by měl pomáhající ve své praxi jednat (Tamtéž).

Za vhodný nástroj formace charitních pracovníků lze také považovat Hymnus na lásku<sup>62</sup> – „*Magnu Chartu* celé služby církve“ (Benedikt XVI., 2006, čl. 34). Jako biblický text může totiž tento Hymnus charitním pracovníkům pomoci „prohloubit, objasnit a upřesnit chápání pomáhajícího procesu“ (Keith-Lucas, 2010, s. 321). Tento text je totiž zdrojem, v němž může charitní pracovník nacházet inspiraci ke „specifickým charakteristikám služby“ (Doležel, 2011, s. 255). Ve své bakalářské práci<sup>63</sup> jsem vyzdvihl zejména 2. část Hymnu 1 Kor 13, 4-7, která je totiž podle Pompeye (2005, s. 3) „křesťanskou vizí specifické charitativní pomoci“. Z kvalitativního výzkumu, který je součástí zmiňované práce, vyplynuly dva možné způsoby využitelnosti této pasáže v praxi charitních pracovníků: (1.) „využitelnost Hymnu při týmové supervizi“, (2.) „využitelnost Hymnu jako nástroje sebereflexe praxe“ (Souček, 2011, s. 64). Je však důležité zdůraznit, že snaha jednat, tak jako jedná láska (agapé/caritas) v Hymnu, sama o sobě nestačí a vyžaduje spolupráci s „Boží milostí“ (Pompey, 1986, podle Pompey, 1997, s. 94). Při dosahování náročného ideálu je totiž nemožné vyhnout se konfrontaci s hranicemi vlastních možností (Pompey, 1997, s. 94).

Za nástroj formace charitních pracovníků lze také považovat tzv. „*Adaptační kurz pro nové pracovníky*“, který pořádá Arcidiecézní Charita Olomouc (ACHO, nedatováno). Cílem tohoto kurzu je „seznámit tyto nové pracovníky Charit se základními tématy a východisky charitní práce“. Obsah kurzu tvoří témata: „Struktura a Stanovy Charity, poslání a Kodex Charity ČR, církevní realie, biblické a historické kořeny charitní činnosti, sociální nauka církve, sociální encykliky“. Součástí

---

<sup>62</sup> Základním sdělením Hymnu je to, že „praktické jednání je nedostatečné, pokud se v něm nestává viditelnou láska k člověku...“ (Benedikt XVI., 2006, čl. 34, podle Doležel, 2011, s. 255). Kritériem této viditelnosti lásky je podle Benedikta XVI. (2006, tamtéž) „niterná osobní účast na utrpení druhého, projevovaná „sdílením sebe sama“.

<sup>63</sup> Souček, P. (2011). *Praxe charitního pracovníka v perspektivě Hymnu na lásku 1 Kor 13, 4-7*. (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého. Přestože je možnost zobecnění výsledků kvalitativního výzkumu na populaci problematická a někdy i nemožná (Disman, 2002, s. 286), považuji výsledky mé bakalářské práce přinejmenším za inspirativní a hodné další empirické pozornosti.

Adaptačního kurzu je také společenský večer pro účastníky, kde se mohou vzájemně seznámit a případně navázat spoluprací. Naposledy se tento kurz konal v roce 2011 (Tamtéž).

## 1.5 Specifický profil církevní sociální práce v CHČR

V souvislosti s tématem formace charitních pracovníků považují za důležité alespoň stručně zmínit problematiku spojenou s *udržením identity CHČR*, na což poukázali např. Kříšťan, Musil (2008), Kolařík (2008, 2011a, 2011b) a Doležel (2011). Ačkoliv Benedikt XVI. (2006) oceňuje humanisticky motivované formy pomoci, nepřestává klást důraz na „svébytnost a nezaměnitelnost identity charitní praxe církve“<sup>64</sup> (Doležel, 2011, s. 273). Problematickým je především udržení katolické identity v personální oblasti (Kolařík, 2008, s. 79). Doležel (2011, s. 266-278) se tomuto tématu – mimo jiná – věnoval komplexně a podrobně ve své disertační práci<sup>65</sup>, jako „specifickému profilu církevní sociální práce“. Doležel (2011, s. 268) si uvědomuje, že Benedikt XVI. (2006, čl. 31a) vytyčil charitním pracovníkům „velmi vysoký ideál charitní praxe, resp. osobnostních a spirituálních kompetencí“ a snaží se reflektovat možné způsoby, jak lze tento vysoký ideál „uvést ve snesitelné napětí s realitou všedního dne charitní praxe, aby působil konstruktivně a nikoliv destruktivně“ (Schmidbauer, 1980, podle Doležel, 2011, s. 269). Nebudu nyní blíže rozebírat všechny možné způsoby toho, jak se vyrovnat se zmiňovaným ideálem („princip graduality“, „teorii anonymního křesťanství“ či „model ne-exkluzivity charitativní práce“), protože to není prvořadým tématem mé diplomové práce a navíc se tomu již důkladně věnoval Doležel (2011, s. 269-276). Považuji však za vhodné uvést, že v našem českém prostředí, „kde se na sociální práci církve podílí vysoké procento spolupracovníků bez církevní socializace či dokonce deklarovaných ateistů“ (Opatrný, 2010, podle Doležel, 2011, s. 272), lze za nejvhodnější způsob řešení „napětí mezi ideálem vzneseným encyklikou a všednodenností charitní praxe“ považovat „teorii anonymní diakonie“ (Doležel, 2011, s. 272). Za příklad této teorie lze považovat „situace angažovanosti lidí pro druhé

---

<sup>64</sup> „Jednání křesťana je odlišné svou spiritualitou, v níž je výrazem jeho osobního vztahu lásky k Bohu, resp. spolupráce s Ním“ (Vacek, 1994, podle Doležel, s. 273).

<sup>65</sup> Doležel, J. (2011). *Teoretické ukotvení církevní sociální práce na pozadí obecných a českých charitních dějin až po encykliku Deus caritas est.* (disertační práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

a s druhými způsobem, který odpovídá křesťanskému chápání pomoci, aniž by aktéři pomoci o této shodě museli vědět“ (Pompey, Roß, 1998, podle Doležel, 2011, s. 271). Tato teorie však neznamená otevřenost vůči těm, kteří „církev a její představy o povaze charitní praxe odmítají“ (Pompey, 2007, Doležel, 2011, s. 271), ale legitimizuje principiální otevřenost k přijetí takových osob do „společnosti služby“, jejichž „křesťanská a církevní identifikace je nepatrná“. U těchto charitních pracovníků je totiž možné začít cestu „formace srdce“ (Benedikt XVI., 2006, čl. 31a), tedy „vrůstání pracovníka do křesťansko-církevní spirituality pomáhající charitní praxe“ (Doležel, 2011, s. 271). Podle Doležela (2011, s. 269) není v DCE – vzhledem k této problematice – obsažen pouze požadavek „systematické spirituální podpory charitních pracovníků“, ale také možnost „začít v této podpoře od ‚nulové‘ identifikace“<sup>66</sup>. Skrze podílení se na charitní praxi má „křesťansky neidentifikovaný zájemce o podíl na sociální práci církve možnost nahlédnout do hlubin tajemství Boží lásky k člověku a přijmout ji ‚po-stupně‘ za svou, případně ji ve svobodě odmítnout“ (Tamtéž, s. 270).

Diskutovaná nezbytnost formování specifického rozměru církevní sociální práce, je podle Doležela (2011, s. 276) v českém kontextu uváděna ve skutek především prostřednictvím (1.) KCHČR<sup>67</sup>, (2.) Práce pastoračních asistentů a asistentek, (3.) Kvalifikačních kurzů zaměřených na základní specificky charitní kompetence<sup>68</sup>, (4.) Spirituální kultivace pomáhající praxe prostřednictvím supervize. Podle Doležela (2011, s. 278) bude funkčnost a účinnost výše zmiňovaných nástrojů a strategií kultivace specifického profilu církevní sociální práce lepší, pokud se personálním manažerům v charitních institucích bude dařit „oslovovat a získávat více pracovníků, kteří už přinášejí kromě nezbytné specificky odborné kompetence také základní specificky charitní kompetence“. Podmínkou takového úspěchu je „hlubší propojení

---

<sup>66</sup> Tak si alespoň Doležel (2011, s. 269) vykládá význam konstatování Benedikta XVI. (2006, čl. 31a): „Je třeba přivádět tyto pracovníky k onomu setkání s Bohem a s Kristem, které by v nich probouzelo lásku...“

<sup>67</sup> KCHČR si však podle Doležela (2011, s. 276) vyžaduje nejprve implementaci do každodenní praxe charitních pracovišť s ohledem na odlišné kontexty charitní praxe v ČR. Charitní pracovníci by také měli v pracovním kolektivu diskutovat své zkušenosti a představy o reálných možnostech realizace specifického modelu charitní praxe, přetlumočit je do vlastního prostředí a s ohledem na vlastní možnosti je přijmout za své (Tamtéž).

<sup>68</sup> „Nabídky kurzů jednotlivých charitních vzdělávacích středisek by rozhodně neměly obsahovat jen odborně kvalifikační kurzy“ (Doležel, 2011, s. 277).

charitních institucí se sférou lokálních farních společenství<sup>69</sup>, která ovšem nepěstují „charitně „abstinenční“ spiritualitu, resp. služba Bohu nepokračuje v konkrétní komunitní (společné) službě lidem všelijak trpícím“ (Tamtéž). Problematika vybírání vhodných zájemců o práci v Charitě byla také nedávno (2012) reflektována Benediktem XVI. prostřednictvím „*Motu proprio Intima Ecclesiae natura*, o charitativní službě“ (ČBK, 2012). Tímto dokumentem bylo stanoveno a nařízeno, že „institute<sup>70</sup> uskutečňující specifické charitativní služby, jsou „**povinny vybírat své pracovníky mezi osobami, které sdílejí nebo aspoň respektují katolickou identitu této služby**“ ČBK (2012, čl. 7, § 1). Tímto ustanovením bylo explicitně a závazně potvrzeno, co už bylo stanoveno ČBK (2005, čl. III., odst. 4). Již v tomto dokumentu totiž stálo, že „členství v církvi a svátostný život nejsou podmínkou pro všechny pracovníky Charity, ale počet nezakotvených v církvi je omezen schopností věřících udržet v Charitě atmosféru církevního společenství a svědectví evangelia“ (Tamtéž). Podle ČBK (2005, čl. III., odst. 4) mají být alespoň ředitel a vedoucí pracovníci „dobře zakotveni v církvi, protože odpovídají nejen za kvalitu odborné práce a za dobré řízení organizace, ale i za jejího ducha“. Při přijetí nového pracovníka je třeba poukázat na duchovní rozměr a cíl charitní služby, na snahu žít evangelium, zvláště lásku k potřebným“ (ČBK, 2005, čl. III, odst. 4). Především by mělo být poukázáno na specifickou odlišnost identity charitní praxe od jiných humanisticky motivovaných forem pomoci (Doležel, 2011, s. 273), tedy na skutečnost, že se zde „**lásku k Bohu a lásku k bližnímu vzájemně prolínají**“<sup>71</sup>, protože v tom nejmenším se setkáváme se samotným Ježíšem a v Ježíšovi potkáváme Boha“ (Benedikt XVI., 2006, čl. 15). Což podle ČBK (2005, čl. III., odst. 4) názorně popisuje úryvek z Matoušova evangelia: „Cokoliv jste udělali pro jednoho z těchto mých nejposlednějších bratří, pro mne jste udělali“ (Mt 25, 40). Lásku je podle

---

<sup>69</sup> V souvislosti s významem lokálních farních společenství je podle mne také důležité poukázat na to, že přínosná je také „výchova dětí i dospělých k sociálnímu smýšlení a charitativnímu jednání podle evangelia“ (ČBK, 2005, čl. III, odst. 7). Tak se totiž „připravuje budoucnost místní Charity i zdravé společenství farnosti“ (Tamtéž).

<sup>70</sup> Podle ČBK (2012, čl. 1, § 1) mají věřící „právo se sdružovat a zakládat *organizace, které uskutečňují specifické charitativní služby*, především ve prospěch chudých a trpících. Pokud tyto organizace budou napojeny na charitativní službu církevních pastýřů a/nebo pokud mají v úmyslu využívat pro tento cíl příspěvní věřících, musí své stanoviny předložit ke schválení příslušné církevní autoritě a dodržovat následující normy“ (viz „*motu proprio Intima Ecclesiae natura*“ o charitativní službě).

<sup>71</sup> Propojení přikázání k Bohu a bližnímu je tak úzké, že „před eschatologickým soudcem nad živými i mrtvými bude rozhodovat o individuálním věčném osudu člověka nikoliv jeho úzce míněný náboženský, resp. kultický projev lásky k Bohu, nýbrž právě aktivní projev lásky k bližnímu, poměřovaný situací jeho nouze (srov. Mt 25, 31-46)“ (Doležel, 2011, s. 34).

(KCHČR, 2009, čl. 1. 17) „východiskem základní spirituality charitního pracovníka bez ohledu na jeho duchovní orientaci.“ „Předpokladem dobré charitní práce je ochota podílet se na poslání Charity“ (ČBK, 2005, čl. III., odst. 4). Podle Kolaříka (2008, s. 80) však může být (hypoteticky) dalším ohrožením udržitelnosti identity CHČR schopnost charitních pracovníků (příp. zájemců o práci CHČR) ztotožnit se s etickými normami Katolické církve. V některých Charitách totiž tvoří většinu personálu lidé, kteří nemají ke katolické církvi, žádný formalizovaný vztah<sup>72</sup>. A je otázkou, zda je vůbec možné, aby každý charitní pracovník etické normy Katolické církve dokázal přijmout za své (Tamtéž, s. 79).

Vzhledem k výše zmiňovaným nárokům na charitní pracovníky, jejichž naplňováním by se měl udržovat „specifický profil církevní sociální práce“ (Doležel, 2011) či „identita CHČR“ (Kolařík, 2008, 2011a), si kladu otázku, zda je možné od „křesťansky neidentifikovaných“ zájemců o práci v CHČR (Doležel, 2011, s. 270) naplnění vznesených nároků očekávat. Podle Kolaříka (2008, s. 79) se totiž ocitáme „ve sférách, do kterých lze jen těžko zasahovat a jejichž kontrola se může ukázat jako zcela nevhodná a nemožná nebo obtížná“. V žádném případě nezpochybňuji nutnost udržet diskutovaný specifický profil pomáhající praxe, aby si „charitativní aktivita církve udržela celý svůj jas a nerozměnila se do podoby společensky obecně prospěšné organizace, jejíž prostou variantou by se stala“ (Benedikt XVI., 2006, čl. 31). Situace nepoměru (1.) křesťansky neidentifikovaných charitních pracovníků či zájemců o tuto práci a (2.) požadavků vyplývajících ze specifického charakteru církevní sociální práce, se mi pouze jeví jako dilematická. Na jedné straně je totiž třeba udržovat identitu CHČR a na straně druhé je také třeba respektovat stupeň identifikace charitních pracovníků či zájemců o tuto práci a především jejich svobodu. Dle mého názoru by se při formaci charitních pracovníků i při jejich výběru nemělo zapomínat, že i zaměstnanci Charity mají právo, aby s nimi bylo zacházeno na stejné bázi lidských a křesťanských práv, jejichž zachování se od nich očekává vůči jejich klientům (Mette, 2009, s. 116). Při formaci charitních pracovníků je také třeba věnovat pozornost tomu, že (1.) celé

---

<sup>72</sup> To neznamená, že jsou ateisté (Kolařík, 2008, s. 79). Opatrný (2006, podle Kolařík, 2008, tamtéž) ve svém výzkumu religiozity zaměstnanců Diecézní charity Plzeň zjistil, že „ač se většina respondentů (58 %) jeho průzkumu nepovažovala za členy církve, lze charakterizovat 84 % respondentů jako religiózních“.

projekty CHČR dnes řídí lidé, jejichž chápání náboženské víry není totožné s chápáním Katolické církve, (2.) zájem o práci v charitě je většinou pouze projevem zájmu o práci v pomáhající profesi (v horším případě jen zájmem o práci jakéhokoli druhu) (Kolařík, 2008, s. 79). To, že charitní pracovník „chce pracovat spolu s církví, a tudíž také spolu s biskupem na tom, aby se ve světě šířila Boží láska“ (Benedikt XVI., 2006, čl. 33), by se tedy dle mého názoru rozhodně nemělo brát jako samozřejmost. Domnívám se, že prozatímním východiskem z této dilematické situace je trpělivost, která je na cestě dosahování ideálů nezbytná. Podle bl. Jana Pavla II. (nedatováno, podle Pompey, 2007, s. 126.) totiž sice „neznáme gradualitu“<sup>73</sup> v cílech, známe však gradualitu cesty“.

## 2 Pojetí vztahu „odbornosti“ a „pozorného srdce“

Jak jsem již zmínil v *Úvodu* této diplomové práce, vztahům mezi principem „odbornosti“ a „pozorného srdce“ se věnovali Křišťan a Musil (2008, s. 93), kteří upozornili na skutečnost, že je zapotřebí sebereflexe toho, jak je vztah mezi zmiňovanými kompetencemi řešen v katolické sociální práci. V žádném případě však nepopírají skutečnost vzájemné propojenosti těchto principů či kompetencí<sup>74</sup> a přiřkládají slovům Benedikta XVI. (2006, čl. 31) praktický význam v tom smyslu, že „předpokladem kvalitní služby je obojí – jak odborná kompetence, tak pozorné srdce“ (Tamtéž, s. 94). Důvod polemiky autorů o vztahu mezi těmito principy tedy nevychází z jejich výkladu textu encykliky, ale z analýzy dokumentů a vyjádření církevních autorit. Díky této analýze se jim podařilo identifikovat tři typy interpretace otázky, co DCE říká o vztahu odborné kompetence a pozorného srdce v pomáhající praxi (Tamtéž). Skutečnost, že se pohledy některých církevních autorit na otázku vztahu mezi těmito kompetencemi liší od jednoznačného pohledu Benedikta XVI. (2006)<sup>75</sup>, považují

---

<sup>73</sup> Využitelnosti „principu graduality“ při naplňování ideálu propojenosti diskutovaných principů v charitní praxi se blíže zabývá Doležel (2011, s. 269-270).

<sup>74</sup> Termín *kompetence* použil Doležel (2011, s. 266), jak pro *odbornou kompetenci*, tak pro *pozorné srdce* (Benedikt XVI., 2006, čl. 31a).

<sup>75</sup> Články DCE věnující se *odborné kompetenci* a *pozornému srdci* „neobsahují žádný argument, z něhož by bylo možné vyvodit, že encyklika doporučuje jeden nebo druhý princip služby trpícím v praxi katolických organizací opomíjet“ (Křišťan, Musil, 2008, s. 94).

Křišťan, Musil (2008, s. 94) za „důvod ke snaze porozumět různým stanoviskům a na základě takového porozumění diskutovat o přínosech a důsledcích uplatňování různých stanovisek pro kvalitu služby potřebným“. Nyní se pokusím typologii vztahů mezi odbornou kompetencí a pozorným srdcem, s níž přišli Křišťan, Musil (2008, s. 94-96), stručně představit.

První stanovisko, které dle autorů zůstává věrné vlastnímu významu textu DCE, zní „**obojí je neopomenutelné**“ (Křišťan, Musil, 2008, s. 94). V podstatě by se dalo říci, že „pro křesťanského sociálního pracovníka má být charakteristické spojení odborné kompetence a pozorného srdce“. Opomenutí jednoho nebo druhého považují Křišťan, Musil (2008) za ohrožení pro kvalitu sociální práce na straně jedné a pro naplnění křesťanské identity pomáhajícího na straně druhé (Tamtéž). Východiskem pro identifikaci tohoto pojetí diskutovaných principů byla slova dokumentu *Život a poslání křesťanů v církvi a světě*, kde se v čl. 219 lze dočíst, že „křesťanské kvality charitního pracovníka jsou nutné, ale samy o sobě nemohou suplovat eventuální nedostatky v jeho odborné způsobilosti“ (ČBK, Kašný, 2007, podle Křišťan, Musil, 2008, s. 95). Toto pojetí vztahu diskutovaných principů reflektuje také ČBK (2005, čl. III, odst. 4) v dokumentu *Charitativní služba církve: pastorační péče o charitu*, kde se lze dočíst: (1.) „Všichni zaměstnanci a dobrovolníci, musí být trvale vzděláváni a formováni, aby jejich služba lidem v nouzi byla službou Kristu v duchu evangelia. (2.) Profesní vzdělávání a duchovní formace se mají navzájem doplňovat“. V době kdy Křišťan, Musil (2008, s. 95) identifikovali toto pojetí, nemohli<sup>76</sup> ještě vzít v potaz Kodex Charity ČR (2009), který rovněž odráží, že *obojí je neopomenutelné*. KCHČR (2009, čl. 2.1.) totiž (1.) cituje slova DCE o rovnocennosti odborné přípravy a formace srdce. Tato rovnocennost je jedním z prvků<sup>77</sup>, které utvářejí podstatu křesťanské a církevní charity (Tamtéž). Za projev pojetí – *obojí je neopomenutelné* – lze také považovat konstatování KCHČR (2009, čl. 3), že (2.) péče o vlastní duchovní formaci se považuje za žádoucí, stejně tak jako odpovědný přístup k profesní odbornosti, což se podle KCHČR (2009, čl. 2.2) implicitně odráží v deklaraci, že

---

<sup>76</sup> Respektive mohli vzít v úvahu pouze jeho pracovní verzi, která byla v době (listopad, 2008) napsání jejich článku o vztahu odbornosti a pozorného srdce v diskuzi pracovníků Charity (Křišťan, Musil, 2008, s. 99).

<sup>77</sup> *Prvky utvářející podstatu křesťanské a církevní charity* (KCHČR, 2009, čl. 2.1; Doležel, 2011, s. 253-254): a) propojenost odborné kompetence a pozorného srdce, b) nezávislost na politických stranách, resp. politických ideologiích, c) odmítnutí proselytismu (bližší vysvětlení tohoto pojmu dále v textu).

„Charita vytváří prostor pro všechny lidi dobré vůle, kteří splňují odborné požadavky a chtějí sloužit potřebným v duchu tohoto Kodexu“.

Druhé stanovisko lze podle Křišťana, Musila (2008, s. 95) vyjádřit konstatováním „**důležité je obojí, neopomenutelná je však formace srdce**“. Dle mého názoru působí toto konstatování rozporuplně, jestliže na jednu stranu přikládá stejnou důležitost oběma principům a na druhou stranu ještě zdůrazňuje formaci srdce. Křišťan, Musil (2008, tamtéž) onen rozpor vysvětlují tak, že zastánci tohoto pojetí přikládají sice odborné kompetenci a pozornému srdci rovnocenný význam, ale při rozvíjení svých představ kladou intenzivnější důraz na formaci srdce než na odbornou přípravu. Odbornost je vnímána jako „samozřejmost, jejíž povaze a rozvoji není třeba věnovat větší pozornost“ (Tamtéž, s. 96). K tomuto pojetí přivedl autory např. biskup Štefan Regmunt a brožura *Autorita jako služba: Duchovní úvahy pro ředitele a vedoucí pracovníky Charity*. Biskup S. Regmunt (2007, podle Křišťan, Musil, 2008, s. 95) sice vzhledem k důležitosti diskutovaných principů sledoval jejich vyváženost stejně jako Benedikt XVI. (2006), při popisu činnosti církve v charitní oblasti však hovořil výhradně o „formaci lidí nadšených pro charitativní práci“. Ve zmiňovaném textu *Autorita jako služba* je v úvodním slově kladen důraz na schopnost vedoucích pracovníků vést, ale schází zde zmínka o potřebě rozumět po odborné stránce procesu pomoci (ACHO, 2005, podle Křišťan, Musil, 2008, s. 95). V předmluvě této brožury se lze dočíst také, že „odborná kompetence má být samozřejmostí“, ale přitom se nemá zapomínat na „duchovní rozměr služby“. Křišťan a Musil (2008, tamtéž) připouštějí, že opomíjení odbornosti autory právě zmiňovaných textů nemusí být tak zásadní jak se zdá a polemizují nad tím, zda zajištění odbornosti není vnímáno jako záležitost církve, ale např. školství.

Třetí pojetí vztahu odborné kompetence a pozorného srdce lze shrnout do stručné věty „**důležitá je formace srdce**“ (Křišťan, Musil, 2008, s. 96). Prostým výkladem tohoto pojetí může být, že jde o prostou ignoraci odbornosti (Tamtéž). K tomuto konstatování autory přivedla absence explicitního vyjádření se k potřebě odbornosti v pojednáních autorů brožury *Materiály pro formaci charitních pracovníků* (ACHO, 2005, podle Křišťan, Musil, 2008, s. 96).

Trojí typologie pojetí vztahů odborné kompetence a pozorného srdce, kterou Křišťan, Musil (2008, s. 94-96) identifikovali na základě analýzy výše zmiňovaných dokumentů a vyjádření církevních autorit, však není konečnou, co se týče možností



řešení vztahů mezi diskutovanými principy. Autoři navrhují ještě další dvě pojetí, která jsou odvozena víceméně analogicky k ostatním pojetím (Tamtéž, s. 96): (1.) „**Obojí je důležité, neopomenutelná je však odborná kompetence**“ (2.) „**Hlavní je odbornost**“. Pro přehlednost všech typů pojetí a jejich charakteristických rysů jsem se pokusil vytvořit přehlednou tabulku (Tab. č. 3).

Tab. č. 3: Typologie vztahu odborné kompetence a pozorného srdce

(Křišťan, Musil, 2008, s. 93-99)

Typ pojetí vztahu mezi principy	charakteristické rysy pojetí
OBOJÍ JE NEOPOMENUTELNÉ	odborná příprava je stejně důležitá jako duchovní formace <sup>78</sup> ; křesťanské kvality pracovníků nesuplují nedostatky v odbornosti
DŮLEŽITÉ JE OBOJÍ, NEOPOMENUTELNÁ JE VŠAK FORMACE SRDCE	odbornost je vnímána jako samozřejmost; větší důraz je kladen na formaci srdce než na odbornou přípravu
DŮLEŽITÁ JE FORMACE SRDCE	odborná kompetence je ignorována či suplována formací srdce
OBOJÍ JE DŮLEŽITÉ, NEOPOMENUTELNÁ VŠAK JE ODBORNÁ KOMPETENCE	formace srdce je vnímána jako samozřejmost; větší důraz je kladen na odbornou přípravu než na formaci srdce
HLAVNÍ JE ODBORNOST	formace srdce je ignorována, postačuje odbornost

<sup>78</sup> Tento charakteristický rys je mým vlastním doplněním typologie Křišťana, Musila (2008, s. 94-96) na základě analýzy KCHČR (2009, čl. 3).

Názory sociálních pracovníků z katolických pomáhajících organizací na důležitost odbornosti a formace srdce pro charitní práci mohou podle Kříšťana, Musila (2008, s. 96) souviset s řešením určitých témat souvisejících s jejich přístupem ke klientům<sup>79</sup>. Vzhledem k empirické povaze této diplomové práce považuji za užitečné tato témata zmínit, protože se mohou objevit při analýze a interpretaci získaných dat od respondentů. Ačkoliv tato témata nejsou přímou součástí mé výzkumné otázky<sup>80</sup>. Konkrétně zmiňuji pět témat, která se nyní pokusím stručně interpretovat.

Prvním z témat zní: „**Máme „dělat to, co osloví mimo-křesťanskou část společnosti“, nebo „pěstovat výlučnost křesťanů“?**“ Ti kdo se drží pojetí vztahu odbornosti a formace srdce „**obojí je neopomenutelné**“ se podle Kříšťana, Musila (2008, s. 96) domnívají spolu s Benediktem XVI. (2006), že odborná kompetence, lidství a pozorné srdce jsou hodnotami, skrze něž může křesťanská služba oslovit křesťany, lidi dobré vůle a všechny potřebné. Jeli však součástí představ pomáhajících pojetí „**důležitá je formace srdce**“, je pravděpodobné, že se budou snažit orientovat se na výlučné pěstování křesťanských hodnot a odbornost budou vnímat jako nepodstatný nebo dokonce rušivý prvek přinášející vliv jiných hodnot (Tamtéž). Nicméně i zastánci tohoto pojetí spolu s církevními autoritami budou sledovat cíl oslovení mimo-křesťanské části lidské společnosti (Tamtéž, s. 96-97).

Druhým tématem je „**Rozlišovat mezi profesionály a dobrovolníky, nebo „vycházet z představy univerzálního dobrovolnictví“?**“ Zastánci pojetí „**obojí je neopomenutelné**“ jsou pro spolupráci odborníků i dobrovolníků, přičemž se odborná příprava týká obou skupin (ČBK, Kašný, 2007, podle Kříšťan, Musil, 2008, s. 95). Ti, kteří preferují stanovisko, že „**důležitá je formace srdce**“, kladou důraz pouze na duchovně doprovázené dobrovolnictví (Tamtéž).

Třetí téma zní „**Mají v charitních organizacích působit jen křesťané, nebo „mohou poslání charitních organizací naplňovat lidé s náboženskou i nenáboženskou orientací“?**“ Toto téma se opírá o předpoklad, že požadavek propojenosti odborné kompetence a formovaného srdce („**obojí je neopomenutelné**“)

---

<sup>79</sup> Považuji za důležité zmínit, že Kříšťan, Musil (2008, s. 96-98) vztahují potenciální témata pouze k dvěma z pěti pojetí vztahu odborné kompetence a pozorného srdce: (1.) Obojí je neopomenutelné (2.) Důležitá je formace srdce.

<sup>80</sup> Má výzkumná otázka zní: Jaká pojetí vztahu mezi odbornou kompetencí a lidskostí (pozorným srdcem) se vyskytují v představách charitních pracovníků o žádoucím přístupu ke klientům?

je adresován pouze křesťanům, v nichž byla láska probuzena Ježíšem Kristem (Křišťan, Musil, 2008, s. 97). K tomuto důsledku vedlo autory také primární určení DCE věřícím křesťanům – katolíkům (Tamtéž).

Čtvrtým tématem je „**Odmítnutí proselytismu<sup>81</sup>“**, nebo „**pojetí sociální práce jako nástroje šíření víry“?** Vzhledem k riziku proselytismu, před nímž Benedikt XVI. (2006, čl. 31c) varuje, polemizují Křišťan, Musil (2008, s. 97) nad tím, zda jsou zastánci pojetí „**obojí je neopomenutelné**“ toho názoru, že sociální práce je projevem lásky či prostředkem k prohlubování duchovní a náboženské formace.

Páté téma zní **Odbornost jako „erudovaná způsobilost k poskytnutí pomoci“, nebo „poučená schopnost vést“?** V rámci tohoto tématu lze podle Křišťan, Musil (2008, s. 97-98) vnímat opět rozdílné názory vzhledem ke konkrétní preferenci pojetí vztahu odborné kompetence a pozorného srdce. Stoupenci pojetí „**obojí je neopomenutelné**“ vnímají odbornost jako kvalifikovanou přímou práci s klienty. Ti, kdo odbornost vnímají spíše ve smyslu manažerského zajištění služby, v ní zároveň vidí ohrožení duchovní formace charitních pracovníků. Toto manažerské pojetí odbornosti vyvolává obavu, že důraz na odbornost mohl vést k odcizení a ztrátě pozorného srdce, což klade mezi diskutované principy rozpor (Tamtéž).

---

<sup>81</sup> *Proselytismus* je termín, kterým DCE míní cílenou snahu změnit smýšlení lidí za účelem získání stoupenců vlastní víry (Benedikt XVI, 2006, podle Křišťan, Musil, 2008, s. 99), což v jazyce encykliky znamená, že „Láska je nezištná a neuplatňuje se proto, aby sloužila k dosažení nějakých jiných cílů“ (KONGREGACE PRO BISKUPY, Direktorium pro pastorační službu biskupů *Apostolorum Successores*, 2004, podle Benedikt XVI., 2006, čl. 31c).

### 3 Dosavadní empirické reflexe vztahu odbornosti a lidskosti (pozorného srdce)

Článkem *Nezodpovězená otázka vztahu pozorného srdce a odbornosti v křesťansky zakotvené praxi sociální práce* (Křišťan, Musil, 2008, s. 93-99) se jeho autoři pokusili udělat první krok k žádoucí empirické reflexi. V odborné literatuře či odborných periodikách jsem nenalezl žádný příspěvek, který by si přímo kladl za cíl zodpovědět otázky<sup>82</sup>, které Křišťan, Musil (2008, s. 96) navrhl. Nicméně otázce propojenosti diskutovaných principů – jednoho z charakteristických rysů identity CHČR – se v časopise *Sociální práce/Sociálna práca* věnoval Kolařík (2008, 2011a). Ve svém dřívějším (2008) teoretickém příspěvku<sup>83</sup> se autor zaměřil na identifikaci „jednoho, popř. více rysů, které lze považovat za rozhodující pro udržení identity charity jako katolické instituce poskytující sociální služby“ (Kolařík, 2008, s. 77). Ve svém dalším – tentokrát empirickém – příspěvku<sup>84</sup> se Kolařík (2011a, s. 64) v kontextu propojenosti kultury a identity organizace snaží zodpovědět otázku: „Jaká opatření při vyhledávání, výběru, popř. přijímání zaměstnanců činí management Charity pro to, aby v ní pracovali zaměstnanci, v jejichž osobě je nerozlučně spojena odbornost s formovaným srdcem?“ Ačkoliv se zmiňované příspěvky (Kolařík, 2008, 2011a) těsně dotýkají výše představených výzkumných otázek (Křišťan, Musil, 2008), odpovědi na ně nejsou jejich cílem. V druhém příspěvku (Kolařík, 2011a, s. 66) však byla zjištěna obtížnost při výběru nových pracovníků, kteří by disponovali spojením odbornosti a pozorného srdce. Podle Kolaříka (2011a) lze totiž „důvodně předpokládat, že na jedné straně jsou přijímání uchazeči se zájmem o práci a splňující odborné předpoklady, na druhé straně lze pochybovat o tom, že mají při svém vstupu představu o hodnotách, které jsou pro

---

<sup>82</sup> Otázky pro výzkumníky, kteří by chtěli odpovědět na otázku „*jak sociální pracovníci z katolických pomáhajících organizací řeší v praxi vztah principů odborné kompetence a pozorného srdce*“: (1.) „Je některý ze tří uvedených pohledů na význam odborné kompetence a pozorného srdce důležitou součástí představ pracovníků katolických pomáhajících organizací o žádoucím přístupu ke klientům a k pomoci potřebným?“ (2.) „Domnívají se někteří sociální pracovníci, že pro realizaci poslání katolických pomáhajících organizací je důležitější odborná kompetence v sociální práci než pozorné srdce?“ (Křišťan, Musil, 2008, s. 96)

<sup>83</sup> Název akademické stati Kolaříka (2008): „Identita sociálních služeb poskytovaných katolickou církví“.

<sup>84</sup> Název akademické stati Kolaříka (2011a): „Identita a kultura organizace. Vyhledávání a přijímání zaměstnanců Charity s ohledem na její identitu“.

Charitu důležité, a o tom, že by se s nimi někdy mohli dostat do střetu“ (Tamtéž). Z tohoto příspěvku vyplývá, že pokud je při výběru nových pracovníků nezbytné slevit z jednoho či druhého principu, bývá to princip pozorného srdce, ne však odbornost<sup>85</sup>. Dle mého názoru to však nemusí být zapříčiněno tím, že by zájemci o práci – ve své osobě – postrádali pozorné srdce, ale tím, že: (1.) Při svém vstupu do Charity nemají představu o hodnotách (tedy i o významu „formovaného srdce“ pro charitní praxi), které jsou pro Charitu důležité (Kolařík, 2011a). (2.) Diskutovaný princip *pozorného srdce* na rozdíl od odborné kompetence u charitního pracovníka nelze objektivně zjistit (Mette, 2009, s. 116).

Tématu, které svým článkem otevřeli Křišťan, Musil (2008, s. 93-99) se přímo věnovali doposud pouze 2 kvalifikační práce studentů<sup>86</sup>. Přestože odbornosti a pozornému srdci věnovali prostor ve svých kvalifikačních závěrečných pracích i jiní studenti, za nejvýznamnější a především empirické práce hodné zmínky považují disertační práci Kolaříka (2011b) a bakalářskou práci Hořejšové (2009). Nyní přiblížím zjištění, k nimž zmiňovaní autoři dospěli.

Ve své disertační práci<sup>87</sup> *Identita Charity a její udržení* se Kolařík (2011b) pokusil reagovat na výzvu Křišťana, Musila (2008, s. 96) pro výzkumníky, kteří by chtěli „odpovědět na otázku, jak sociální pracovníci z katolických pomáhajících organizací řeší v praxi vztah principů odborné kompetence a pozorného srdce“. Kolařík (2011b) se ve své práci sice explicitně nezabýval tím, jaká pojetí vztahu odbornosti a lidskosti (pozorného srdce) jsou součástí představ sociálních pracovníků v katolických pomáhajících organizacích, nicméně dílčím způsobem bylo toto téma přítomno v jeho otázkách. Jeho práce sledovala především cíl odpovědět na otázku: „Podporují opatření manažerů, která jsou zaměřena na kulturu vybraných charitních organizací, identitu žádoucí z hlediska zřizovatele?“. A jelikož považoval management Charit za okruh osob, které jsou „zodpovědné za utváření kultury organizace“ na prvním místě, byli jeho

---

<sup>85</sup> To by se dalo považovat za kladnou odpověď na otázku (Křišťan, Musil, 2008, s. 96): „Domnívají se někteří sociální pracovníci, že pro realizaci poslání katolických pomáhajících organizací je důležitější odborná kompetence v sociální práci než pozorné srdce?“

<sup>86</sup> Vycházím z vyhledávání hesel jako např. „pozorné srdce“ a „odbornost“ v národním registru závěrečných prací *Theses.cz*.

<sup>87</sup> Nutno podotknout, že školitelem této práce byl přímo jeden z autorů článku *Nezodpovězená otázka vztahu pozorného srdce a odbornosti v křesťansky zakotvené praxi sociální práce* prof. PhDr. Libor Musil, CSc. (2008).

respondenty především pracovníci na vedoucích pozicích (Kolařík, 2011b, s. 11). Kolařík (2011b) se respondentů dotazoval na propojenost diskutovaných principů, jako na vybranou charakteristiku identity Charity ČR. Benedikt XVI. (2006, podle Kolařík, 2011b, s. 99) považuje právě „pracovníka, který ve své osobě nerozlučně spojuje odbornost a formované srdce“ za nejdůležitější charakteristiku identity Charity. Vzhledem k této charakteristice identity Charity pak autor stanovil dvě dílčí výzkumné otázky: (1.) „Vyvolávají primární opatření manažerů, která jsou zaměřena na kulturu vybrané charitní organizace, pohyb v oblasti *propojení odbornosti a formovaného srdce* a ve vztahu k etickým normám respektování etických norem vycházejících z morálního učení katolické církve?“ (2.) „Přispívají sekundární opatření manažerů, která jsou zaměřena na kulturu vybrané charitní organizace, k udržení *propojení odbornosti a formovaného srdce* a k respektování etických norem vycházejících z morálního učení katolické církve?“ Zjištění, k nimž dospěl, se opět pokusím interpretovat vzhledem k cíli mé diplomové práce. Z rozhovorů vedených s respondenty (ředitel, vedoucí, zaměstnanci) vyvozuje Kolařík (2011b) jejich osobní interpretace pojmů odbornost a formace srdce, dále se pak pokouší o zjištění náhledu respondentů na provázanost těchto dvou kompetencí. Podle Kolaříka (2011b, s. 165-166) si Charita v oblasti propojení odbornosti a formovaného srdce uvědomuje nutnost vytvářet takové prostředí, v němž bude identita Charity udržována a utvářena. Jedním z manažerských opatření, které to umožňuje je přijímání takových zaměstnanců, kteří mají potenciál skloubení principů odborné kompetence a pozorného srdce ve své osobě. Nicméně propojenost principů odbornosti a pozorného srdce je vnímána jinak než jak ji vnímá Benedikt XVI. (2006), což se promítá do provázanosti formace srdce s odborným vzděláváním, která zde schází (Kolařík, 2011b, s. 165). Tato situace si vyžaduje, aby management vzájemnou provázanost skutečně zajistil. Mimo to byl výzkumným šetřením odhalen deficit v oblasti porozumění pojmům z katolického prostředí, což je zásadní pro chápání smyslu jednotlivých opatření utvářejících kulturu organizace (Kolařík, 2011b, s. 166). Osobně se tedy domnívám, že se zde objevuje pojetí, které se nejvíce blíží pojetí: „obojí je důležité, neopomenutelná je však odbornost“ (Křišťan, Musil, 2008, s. 96). Dle mého názoru se zde totiž projevilo vnímání rovnocenného významu obou kompetencí, ovšem při bližším pohledu vychází najevo, že odborné přípravě je ze strany pracovníků věnována aktivnější a větší pozornost než formaci srdce.

Hořejšová (2009) ve své bakalářské práci<sup>88</sup> *Výzkum vybraných témat u křesťanských poskytovatelů sociálních služeb* realizovala kvalitativní výzkum v Městské charitě v Českých Budějovicích. Ve své práci se autorka zaměřila na vybraná témata z článku *Nezodpovězená otázka vztahu pozorného srdce a odbornosti v křesťanské zakotvené praxi sociální práce* (Křišťan, Musil, s. 93-99). Zvolila si následující otázky: (1.) „Rozlišovat mezi profesionály a dobrovolníky“, nebo „vycházet z představy univerzálního dobrovolnictví“? (2.) „Mají v charitních organizacích působit jen křesťané“, nebo „mohou poslání charitních organizací naplňovat lidé s náboženskou i nenáboženskou orientací?“ (3.) „Považují sociální pracovníci z katolických pomáhajících organizací jako důležitější pozorné srdce pro pomoc bližnímu před odborností?“. Vzhledem k cíli mé diplomové práce<sup>89</sup> zaměřujícím se pouze na explicitně formulovanou výzvu autorů Křišťana, Musila (2008, s. 96), představím pouze vlastní interpretaci zjištění, k němuž dospěla autorka u své 3. otázky. Ta totiž s cílem mé práce souvisí nejvíce. Z kvalitativního šetření vyplynulo, že respondenti se přiklánějí z menší části k první tezi „obojí je neopomenutelné“ a z větší části k tezi „důležité je obojí, neopomenutelná je však formace srdce“ (Křišťan, Musil, 2008, s. 94-95). Hořejšová (2009, s. 38) uvádí, že na otázku, co je pro sociální pracovníky při jejich přímé práci s klientem důležitější, se „dlouze zamysleli a nakonec přisvědčili, že lidský přístup, čili *pozorné srdce*“. Svou volbu navíc zdůvodňovali tím, že odborné informace si mohou vždycky vyhledat. Někteří dotázaní ale zdůraznili, že tyto dvě věci nelze od sebe oddělit.“ Právě uvedenou citaci považuji za důkaz, který nejvíce odpovídá vymezení teze „důležité je obojí, neopomenutelná je však formace srdce“, protože stoupenci tohoto pojetí víceméně deklarují, že „pro křesťanského sociálního pracovníka je důležité obojí“ (Křišťan, Musil, 2008, s. 95). Pokud však tuto představu rozvíjejí, kladou důraz na pozorné srdce (Tamtéž). Odbornost vnímají jako „samožřejmost“, jejíž povaze a rozvoji není třeba věnovat větší pozornost“ (Křišťan, Musil, 2008, s. 96).

---

<sup>88</sup> Za zmínku podle mého názoru stojí skutečnost, že stejně jak u předešlé kvalifikační práce (Kolařík, 2011b), byl vedoucím této práce (Hořejšová, 2009) druhý z autorů zmiňovaného článku (Křišťan, Musil, 2008) Dr. Ing. Alois Křišťan, Th.D. (2008).

<sup>89</sup> Cíl této diplomové práce: Zjistit, zda charitní pracovníci ve svém přístupu ke klientům přikládají rovnocenný význam kompetencím *odbornosti a lidskosti (pozorného srdce)*, (Benedikt XVI., 2006, čl. 31), nebo zda je důležitou součástí jejich představ některý ze tří pohledů na vztah mezi těmito kompetencemi (Křišťan, Musil, 2008, s. 93-99) či případně ještě jiný pohled.

# PRAKTICKÁ ČÁST

## 4 Metodologie výzkumu

V několika následujících podkapitolách stručně představím zvolenou metodologii výzkumu<sup>90</sup>, cíl výzkumu a z něj vyplývající výzkumnou otázku. Součástí těchto podkapitol bude: (1.) popis zvolených metod výzkumu, (2.) popis výzkumného souboru, (3.) způsob zpracování získaných dat, (4.) představení zjištěných výsledků a jejich interpretace (5.) diskuze o výzkumu.

### 4.1 Cíl výzkumu a výzkumná otázka

Východiskem realizovaného výzkumu jsou – výše představené – teoretické poznatky, dosavadní empirické reflexe pojetí vztahu mezi diskutovanými principy odbornosti a pozorného srdce (Křišťan, Musil, 2008) a především článek zmíněných autorů „Nezodpovězená otázka vztahu „pozorného srdce“ a „odbornosti“ v křesťansky zakotvené praxi sociální práce“ (s. 93-99). Na základě navržených otázek<sup>91</sup> pro případný výzkum – který by si kladl za cíl odpovědět na otázku „*jak sociální pracovníci z katolických pomáhajících organizací řeší v praxi vztah principů odborné kompetence a pozorného srdce*“ – jsem stanovil cíl této diplomové práce, resp. výzkumu. Výzkumný cíl jsem do jisté míry upravil, tak, že jsem ho rozšířil na všechny charitní pracovníky působící v sociálních službách (viz § 115, ZSS: okruh pracovníků vykonávajících odbornou činnost v sociálních službách), tedy nejen na sociální pracovníky. Jako katolickou pomáhající organizaci jsem zvolil konkrétně Charitu Česká republika.

---

<sup>90</sup> Protože jsou zvolené metody výzkumu této diplomové práce totožné s těmi, které jsem použil při výzkumu ve své bakalářské práci (Souček, 2011) dovoluji si z mé dřívější práce teoretické vymezení metodologie kvalitativního výzkumu převzít.

<sup>91</sup> Křišťan, Musil (2008, s. 96) navrhl tyto dvě otázky: (1.) „Je některý ze tří uvedených pohledů na význam odborné kompetence a pozorného srdce důležitou součástí představ pracovníků katolických pomáhajících organizací o žádoucím přístupu ke klientům a k pomoci potřebným?“ (2.) „Domnívají se někteří sociální pracovníci, že pro realizaci poslání katolických pomáhajících organizací je důležitější odborná kompetence v sociální práci než pozorné srdce?“



*Cíl výzkumu* zní (po výše zmíněných úpravách) takto: Zjistit, zda charitní pracovníci ve svém přístupu ke klientům přikládají rovnocenný význam kompetencím *odbornosti a lidskosti (pozornému srdci)* (Benedikt XVI., 2006, čl. 31), nebo zda je důležitou součástí jejich představ některý ze tří pohledů na vztah mezi těmito kompetencemi (Křišťan, Musil, 2008, s. 93-99) či případně ještě jiný pohled.

*Výzkumná otázka*, která vyplývá ze stanoveného Cíle výzkumu, zní: Jaká pojetí vztahu mezi odbornou kompetencí a lidskostí (pozorným srdcem) se vyskytují v představách charitních pracovníků o žádoucím přístupu ke klientům?

## 4.2 Popis použitých metod výzkumu

Za účelem zodpovězení stanovené *výzkumné otázky* a naplnění *cíle výzkumu* (viz výše) jsem realizoval kvalitativní výzkum. Zvolenou metodou pro získání dat byl *polostrukurovaný rozhovor*. V následujících řádcích bude stručně vymezena metodologie výzkumu a pokusím se odůvodnit zvolení konkrétních metod. V podkapitole *Metody sběru dat* bude blíže představena metoda získávání dat – polostrukurovaný rozhovor. V rámci této podkapitoly budou také představeny skutečnosti související s rozhovory (kladené otázky, průběh rozhovoru, atd.).

Zvoleným typem výzkumu pro tuto diplomovou práci je kvalitativní výzkum. Podle Hendla (2005, s. 49) „neexistuje jediný obecně uznávaný způsob jak vymezit nebo dělat kvalitativní výzkum“. Podle Glasera, Corbinové (1989, podle Hendl, 2005, s. 49) je „kvalitativní výzkum“ označením pro jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje statistickými metodami nebo jinými způsoby kvantifikace. Disman (2002, s. 285) konstatuje, že definic kvalitativního výzkumu existuje celá řada. Jako příklad typické definice uvádí: „Kvalitativní výzkum je nenumerné šetření a interpretace sociální reality. Cílem je tu odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím“ (Tamtéž). Podle Strausse, Corbinové (1999, s. 11) je příkladem kvalitativního výzkumu zjišťování podstaty něčích zkušeností s určitými jevy (např. nemoc, závislost, atp.). Kvalitativní metody jsou užívány k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, o nichž se toho ještě moc neví nebo k získání nových a neotřelých názorů na jevy, o kterých už něco víme. Tyto metody jsou nápomocné v případě získávání detailních informací, které se obtížně podchycují metodami kvantitativními (Tamtéž). Za typický případ realizace kvalitativního výzkumu je považován výběr tématu a stanovení

základních výzkumných otázek, které však mohou být v průběhu výzkumu modifikovány či doplňovány (Hendl, 2005, s. 50). V průběhu výzkumu, kromě výzkumných otázek, vznikají hypotézy a také nová rozhodnutí ohledně změn výzkumného plánu či sběru a analýzy dat (Tamtéž).

*Kvalitativní výzkum* jsem zvolil, protože – jak jsem již zmínil v podkapitole *Dosavadní empirické reflexe vztahu odbornosti a lidskosti (pozorného srdce)* – jsem ani v odborné literatuře, odborných periodikách či kvalifikačních pracích studentů nenalezl žádný výzkum, který by si přímo kladl za cíl zodpovědět otázky<sup>92</sup>, které pro případný výzkum navrhli Křišťan, Musil (2008, s. 93-99). Jimi navržené otázky – jak jsem již uvedl v podkapitole *Cíl výzkumu a výzkumná otázka* – jsem pro účely tohoto výzkumu přeformuloval a zúžil na jednu otázku. Jen pro připomenutí tato otázka zní: Zjistit, zda charitní pracovníci ve svém přístupu ke klientům přikládají rovnocenný význam kompetencím *odbornosti a lidskosti (pozornému srdci)* (Benedikt XVI., 2006, čl. 31), nebo zda je důležitou součástí jejich představ některý ze tří pohledů na vztah mezi těmito kompetencemi (Křišťan, Musil, 2008, s. 93-99) či případně ještě jiný pohled. O uplatňování diskutovaných principů v charitní praxi se toho moc neví, resp. není známo, zda charitní pracovníci věnují více úsilí rozvíjení vlastní odbornosti či pozorného srdce. Proto lze kvalitativní výzkum považovat v případě této diplomové práce za vhodně zvolenou metodu, neboť je použitelná právě tehdy, jeli zapotřebí zkoumat jevy, o nichž toho moc nevíme (Strauss, Corbinová, 1999, s. 11). Použití metod kvalitativního výzkumu umožňuje získat detailní informace, které napomohou hlubšímu proniknutí do dané problematiky. Realizace kvalitativního výzkumu může přispět k možnosti zkoumat uplatňování diskutovaných principů v charitní praxi metodami kvantitativními (viz podkapitola *Diskuze*).

---

<sup>92</sup> Jen pro připomenutí uvádím, že otázky pro výzkumníky, které byly Křišťanem, Musilem (2008, s. 93-99) navrženy k zodpovězení otázky „*jak sociální pracovníci z katolických pomáhajících organizací řeší v praxi vztah principů odborné kompetence a pozorného srdce*“ zní: (1.) „Je některý ze tří uvedených pohledů na význam odborné kompetence a pozorného srdce důležitou součástí představ pracovníků katolických pomáhajících organizací o žádoucím přístupu ke klientům a k pomoci potřebným?“ (2.) „Domnívají se někteří sociální pracovníci, že pro realizaci poslání katolických pomáhajících organizací je důležitější odborná kompetence v sociální práci než pozorné srdce?“ (Křišťan, Musil, 2008, s. 96)

### 4.3 Volba výzkumného souboru

Respondentky byly pro účely tohoto výzkumu vybírány metodou *záměrného (účelového) výběru* (Miovský, 2006, s. 135). Tato metoda spočívá v cíleném vyhledávání účastníků výzkumu podle určitých vlastností, které by měli splňovat. Kritériem výběru jsou pak vybrané vlastnosti či její projevy nebo stav (např. příslušnost k určité sociální nebo jiné skupině) (Tamtéž).

Prvním kritériem *záměrného (účelového) výběru* respondentů bylo, aby se jednalo o *charitního pracovníka působícího v sociální službě, která je poskytována CHČR*. Dalším kritériem bylo, aby byl ve výzkumném souboru zastoupen minimálně jeden: (1.) *charitní pracovník, který v rámci dané Charity v přímé praxi či péči* (např. sociální pracovník/pracovnice nebo pracovník/pracovnice v sociálních službách) a (2.) *charitní pracovník zastávající manažerskou roli v Charitě* (např. vedoucí dané sociální služby, příp. ředitel/ředitelka dané Charity). To zda, se potenciální účastníci výzkumu hlásí k nějakému náboženskému vyznání, nebo zda sympatizují s křesťanstvím, pro mne nebylo směrodatným kritériem volby výzkumného souboru, protože požadavek uplatňování principu pozorného srdce a odbornosti v charitní praxi se týká všech charitních pracovníků bez ohledu na jejich duchovní orientaci (KCHČR, 2009). Zmíněná kritéria byla zvolena, abych pokryl celou personální strukturu Charity, která má co dočinění s poskytováním sociálních služeb klientům. Výběr respondentů, kteří by tato kritéria splňovali, byl zaručen uvedením těchto kritérií do e-mailu, prostřednictvím něhož jsem potenciální účastníky výzkumu oslovil.

Plánovaný výzkumný soubor měl být tvořen minimálně čtyřmi respondenty ze dvou různých Charit, vždy dvojicí vedoucí a pracovník/pracovnice z přímé praxe. Z důvodu finanční a časové dostupnosti jsem oslovil e-mailem 2 sociální služby nejmenované oblastní Charity, která územně spadá pod Arcidiecézní charitu Olomouc. S vedoucími těchto sociálních služeb jsem se dohodl na spolupráci, která spočívala v přetlumočení mé nabídky (k účasti na výzkumu) potenciálním účastníkům/účastnicím výzkumu. Vzhledem ke zjištěným výsledkům výzkumu (viz podkapitola *Výsledky výzkumu a jejich interpretace*) považuji výzkumný soubor čítající 4 respondentky za postačující. Nicméně si uvědomuji, že rozšíření tohoto souboru by mohlo rozšířit

a obohatit zjištěné skutečnosti (viz diskuze skutečností ovlivňujících výsledky výzkumu v podkapitole *Diskuze*).

Výzkumný soubor nakonec tvořily 4 respondentky (R1, R2, R3, R4) z nejmenované Charity územně spadající pod Arcidiecézní charitu Olomouc. Respondentky pracovaly v 2 sociálních službách. R1, R2 pracovaly v Odlehčovacích službách<sup>93</sup>, které jsou podle § 44, odst. 1, *Zákona č. 108/2006 Sb.* vymezeny jako „terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.“ Zbývající respondentky R3, R4 pracovaly v Pečovatelské službě, kterou § 40, odst. 1, *Zákona č. 108/2006 Sb.* vymezuje jako „terénní nebo ambulantní službu poskytovanou osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb vyjmenované úkony<sup>94</sup>“. Z hlediska výkonu odborné činnosti (§ 115, *Zákon č. 108/2006 Sb.*) v těchto službách se ve 3 případech jednalo o pracovnice v sociálních službách (R2, R3, R4) a v 1 případě o sociální pracovníci (R1). R1, R3 zastávaly pracovní pozici vedoucí daných služeb, R2, R4 splňovaly výše zmíněné kritérium přímé praxe. V dohodnutém dni a čase jsem se všemi respondentkami realizoval polostrukturovaný rozhovor. O průběhu těchto rozhovorů více v podkapitole *Metody sběru dat*.

---

<sup>93</sup> Vymezení činností poskytovaných v rámci Odlehčovacích služeb dle § 44, odst. 2, *Zákona č. 108/2006 Sb.*: „a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, d) poskytnutí ubytování v případě pobytové služby, e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, f) sociálně terapeutické činnosti, g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.“

<sup>94</sup> Úkony poskytované v rámci Pečovatelské služby dle § 40, odst. 2, *Zákona č. 108/2006 Sb.*: „a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, d) pomoc při zajištění chodu domácnosti, e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.“

## 4.4 Metody sběru dat

Jak již bylo zmíněno v závěru předchozí podkapitoly, metodou použitou k získání dat byl polostrukturovaný rozhovor. V této podkapitole bude tato metoda stručně popsána, dále zde budou prezentovány otázky kladené v rozhovorech. Představen bude také průběh rozhovorů a další skutečnosti, které s těmito rozhovory souvisely (délka rozhovorů, spolupráce s respondentkami, prostředí rozhovoru, atp.).

Metoda polostrukturovaného rozhovoru spočívá ve vytvoření závazného schématu rozhovoru, jehož účelem je specifikace okruhu otázek, na něž se tazatel ptá účastníků výzkumu (Miovský, 2006, s. 159). V rámci této metody je dáno tzv. „jádro“, tedy minimum témat a otázek, které je povinen tazatel s účastníkem výzkumného šetření probrat (Tamtéž, s. 160). Avšak jádro rozhovoru může být doplňováno i dalšími otázkami, které při následné analýze mohou a nemusejí být ponechány stranou. Doplňujícími otázkami během rozhovoru, se tazatel snaží např. zjistit, zda účastníka správně pochopil a zda si jeho odpovědi správně interpretoval (Tamtéž).

V následujících odstavcích budou představeny (1.) otázky kladené v rozhovorech s respondentkami, (2.) průběh rozhovorů. Otázky jsem v souladu s metodou polostrukturovaného rozhovoru rozčlenil do tří částí (úvodní, jádrové, ukončovací). První skupinou otázek (*I. Úvodní otázky*) jsem se snažil navodit partnerskou atmosféru, která by odbourala počáteční bariéry mezi mnou jako *Tazatelem* a *respondentkou*. Tyto otázky měly respondentku nenásilnou formou připravit na otázky následující. Tyto otázky explicitně nesměřovaly k zodpovězení výzkumné otázky. Přesto jsem v odpovědích na ně našel zajímavá zjištění, která byla zahrnuta do analýzy a interpretace dat. Druhá skupina tzv. jádrových otázek byla rozdělena na tři skupiny jádrových otázek. Skupina, kterou jsem nazval „Jádrové otázky A“ sledovala strukturu teoretické části této diplomové práce a zaměřovala se postupně na hlubší reflexi principů odborné kompetence a lidskosti (pozorného srdce)<sup>95</sup>. K těmto otázkám byla připojena ještě otázka, která se týkala obecně formace charitních pracovníků, resp. docílení stavu, kdy *láska k bližnímu* už nebude pro charitní pracovníky příkázáním

---

<sup>95</sup> Dříve než byly respondentkám kladeny dotazy na uplatňování lidskosti (pozorného srdce) v jejich praxi, představil jsem jim význam tohoto pojmu, aby se jejich odpovědi týkaly jak lidskosti, tak pozorného srdce (viz níže uvedené otázky).

uloženým zvenčí, ale důsledkem, který vyplyne z jejich víry či přesvědčení (Benedikt XVI., 2006, čl. 31a). Skupina „Jádrové otázky B“ směřovala konečně svými otázkami ke zjištění názorů na propojenost diskutovaných principů v charitní praxi respondentek. Skupina „Jádrová otázka C“ by se svým charakterem dala považovat za otázku typickou spíše pro kvantitativní typ výzkumu. Nabízela totiž respondentkám možnost výběru z pěti konkrétních pojetí představených Křišťanem, Musilem (2008, s. 93-99). Účelem takto položené otázky bylo zjistit jaké je deklarované explicitní pojetí vztahu mezi diskutovanými principy. Předcházející otázky se toto pojetí snažily zjistit způsobem, který je pro kvalitativní výzkum typický, otevřenými otázkami. Třetí skupinu otázek (II. Ukončovací otázky) tvořily otázky, v nichž jsem se snažil dát respondentkám šanci vyjádřit se k celému rozhovoru. V rámci těchto otázek jsem se jich také dotázal, zda by měly zájem o dokončenou diplomovou práci. Na konci rozhovoru jsem všem respondentkám poděkoval za jejich spolupráci. Respondentky měly k dispozici vytištěné otázky, na které se mohly v průběhu rozhovoru dívat. Otázky jsem přizpůsobil individuálním okolnostem rozhovoru (neporozumění, zodpovězení plánované otázky dříve během jiné otázky, momentální inspiraci pro novou otázku, používání termínu uživatel místo klient, atp.). Otázky jsem se snažil nepředčítat, ale formulovat vlastními slovy, přičemž jsem se neubránil používání nespisovných výrazů. Nyní následují otázky (viz další stránka), které byly jádrem vedených rozhovorů, a které lze považovat za ono minimum témat a otázek, které je povinen tazatel s účastníkem výzkumného šetření probrat (Miovský, 2006, s. 160). Uvedené otázky doslovně odpovídají vytištěným otázkám, které měly po čas rozhovoru respondentky k dispozici.

## I. Úvodní otázky:

- 1) Jak dlouho už pracujete v pomáhající profesi? (zde, případně jinde)
- 2) Když ve Vaší práci pomáháte lidem, jistě s nimi máte mnoho zážitků a zkušeností. Jaký je podle Vás žádoucí přístup ke klientům<sup>96</sup>? (vhodný, potřebný,...)
- 3) Mohl/a byste uvést nějaký příklad z praxe, na kterém byste ten/zmíněný žádoucí přístup blíže popsal/a? (Jaké jsou charakteristiky tohoto žádoucího přístupu)
- 4) Jaké kompetence (znalosti, dovednosti, činnosti) uplatňujete v přístupu ke klientům?
- 5) Pracujete v Charitě, církevní organizaci, myslíte si, že by měl být přístup k uživatelům vzhledem k tomu v něčem specifický? (Pokud ano, v čem?, jak byste jeho specifika charakterizoval/a?)
- 6) Označil/a byste se za křesťansky motivovaného pracovníka v sociálních službách?
- 7) Pokud ne, jaká je vaše motivace k práci v Charitě?

## Jádrové otázky A:

- 1) Co se Vám vybaví, když se řekne odborná kompetence (odbornost)? (Co všechno je podle Vás pod tímto pojem zahrnuto?)
- 2) Jak se odbornost konkrétně projevuje ve Vašem přístupu ke klientům?
- 3) Co myslíte, že Vaše odbornost klientům přináší? (Jsou podle Vás Vaše odborné znalosti klientům nějak prospěšné?)
- 4) Vnímáte, že na Vás klade Vaše profese nějaké nároky, co se týče odborné přípravy? (rozšiřování odborných znalostí a dovedností)
- 5) Považujete rozšiřování Vaší odbornosti za důležité? Co Vám to přináší?
- 6) Když pracujete na rozvoji Vaší odbornosti, jaké prostředky/nástroje k tomu využíváte?
- 7) Jak moc Vám s prací na Vaší odbornosti pomáhá organizace, kde pracujete, a na kolik je to jen na Vás?

---

<sup>96</sup> Respondentky, s nimiž byly rozhovory vedeny, používaly častěji označení *uživatel služby* než *klient* (viz autentické citace z rozhovorů v podkapitole *Výsledky výzkumu a jejich interpretace*). Proto jsem také nakonec v terénu používal v otázkách termín *uživatel služby*.

### **Jádrové otázky A (pokračování):**

8) Co se Vám vybaví, když se řekne lidskost? (Co všechno se podle Vás tím myslí, vzhledem k Vašemu přístupu ke klientům)

9) Co se Vám vybaví, když se řekne pozorné srdce (v přístupu ke klientům)?

Tazatel (komentář k následujícím otázkám): *Ted' Vám budu pokládat další otázky zaměřené na lidskost ve smyslu pozorného srdce. Dříve než se Vás však budu ptát, pokusím se Vám přiblížit, co tou lidskostí ve smyslu pozorného srdce mám na mysli. Podle bývalého papeže Benedikta XVI. jde totiž o jednu a tutéž věc. V jeho encyklice „Bůh je láska“ můžeme číst: „Lidské bytosti, (...) potřebují lidskost. Potřebují pozorné srdce“ (DCE). Jde o schopnost „věnovat druhému pozornost, jak to pomáhajícímu vnuká jeho srdce, a to takovým způsobem, aby ti druzí (ti, kterým pomáhá) zakoušeli bohatství lidskosti pomáhajícího.“*

10) Nyní, když jsem se Vám pokusil objasnit význam lidskosti ve smyslu pozorného srdce, jak byste popsal/a jednání pomáhajícího, který ve své praxi lidskost neboli pozorné srdce uplatňuje?

11) Který pojem je Vám osobně bližší: „Lidskost“ nebo „pozorné srdce“?

Tazatel (komentář k následujícím otázkám): *Přejete si, abych v dalších otázkách uváděl oba výrazy nebo ten, který je Vám bližší? Podle volby respondenta byl v následujících otázkách používán pouze jeden (preferovaný) termín, buď „lidskost“ nebo „pozorné srdce“.*

13) Jak vnímáte lidskost (pozorné srdce) konkrétně ve Vašem přístupu ke klientům?

14) Můžete uvést nějaký konkrétní příklad s klientem?

15) Co myslíte, že Vaše lidskost (pozorné srdce) klientům přináší? (Je podle Vás Vaše lidskost (pozorné srdce) klientům nějak prospěšná/é?)

16) Vnímáte, že na Vás klade Vaše profese nějaké nároky, co se týče formace (kultivace, rozvíjení) lidskosti (pozorného srdce)?

17) Považujete formaci (kultivaci, rozvíjení) Vaší lidskosti (pozorného srdce) Vy osobně za důležité? Co Vám to přináší?

18) Když pracujete na formaci (kultivaci, rozvoji) Vaší lidskosti (pozorného srdce), jaké prostředky/nástroje k tomu využíváte?



### **Jádrové otázky A (pokračování):**

19) Jak moc Vám s prací na Vaší formaci (kultivaci, rozvoji) lidskosti (pozorného srdce) pomáhá organizace, kde pracujete, a na kolik je to jen na Vás.

20) Láska k bližnímu je důležitým posláním Charity, jak by podle Vás měla vypadat formace charitních pracovníků, aby se tento požadavek, uložený zvenčí, stal důsledkem vyplývajícím z jejich víry či přesvědčení?

### **Jádrové otázky B:**

Tazatel: *„Když jsme teď společně probrali otázku odbornosti a lidskosti (pozorného srdce) ve Vaší praxi, zajímalo by mě“:*

1) V jakém poměru by podle Vás měly ideálně být v přístupu ke klientům tyto dvě kompetence? (Jsou podle Vás rovnocenně důležité nebo je některá podle Vás důležitější?)

2) Jak tomu je konkrétně ve Vaší praxi, uplatňujete odbornost a lidskost (pozorné srdce) stejným dílem?

3) Vnímáte někdy mezi odborností a lidskostí (pozorným srdcem) rozpor (že by nešlo uplatňovat obojí zároveň, rovnoměrně)? Pokud ano, můžete uvést konkrétní příklad?

4) Máte možnost svobodně tento postoj (Vaše chápání vztahu mezi odborností a lidskostí) uplatňovat ve Vaší praxi/v přístupu ke klientům?

5) Co Vám uplatňování Vašeho postoje usnadňuje a co to naopak stěžuje (co je překážkou, tlaky proti Vašemu postoji)?

6) Je tento Váš postoj podporován vedením Vaší organizace, ostatním personálem? (Pokud ano jakým způsobem?)

7) Jak vnímá podle Vás důležitost odbornosti a lidskosti (pozorného srdce) Vaše organizace (Jaký postoj zaujímá vaše organizace/ stejný jako Vy/odlišný)?

### **Jádrové otázky C:**

Tazatel: „Přiklonil/a byste se k některému z následujících chápání vztahu odbornosti a lidskosti?“

**a) OBOJÍ JE NEOPOMENUTELNÉ = KOMPETENCE JSOU OBĚ STEJNĚ**

**DŮLEŽITÉ:** (Tazatel: „Pro křesťanského sociálního pracovníka má být charakteristické spojení odborné kompetence a pozorného srdce. Opomenutí jednoho nebo druhého by bylo pro kvalitu sociální práce i pro naplnění křesťanské identity pomáhajícího ohrožením.“)

**b) OBOJÍ JE STEJNĚ DŮLEŽITÉ, NEOPOMENUTELNÁ JE VŠAK FORMACE SRDCE:**

(Tazatel: „Zastánci tohoto názoru více nebo méně autenticky prohlašují, že pro křesťanského sociálního pracovníka je důležitá odborná kompetence i pozorné srdce. Pokud tuto představu rozvíjejí dále, kladou důraz na „formaci srdce“ a varují před nebezpečím, které by přinesl převažující důraz na „pouhou“ odbornost. Odbornost je vnímána jako „samozřejmost“, které není třeba věnovat větší pozornost.“)

**c) DŮLEŽITÁ JE FORMACE SRDCE = POZORNÉMU SRDCI JE PŘIKLÁDÁNA VĚTŠÍ DŮLEŽITOST NEŽ ODBORNÉ KOMPETENCI:**

(Tazatel: „Tento pohled na vztah odbornosti a formace srdce si všímá výhradně druhého z obou principů. Téma odbornosti prostě ignoruje.“)

**d) OBOJÍ JE DŮLEŽITÉ, NEOPOMENUTELNÁ VŠAK JE ODBORNÁ KOMPETENCE**

(Tazatel: „Zastánci tohoto názoru více nebo méně autenticky prohlašují, že pro křesťanského sociálního pracovníka je důležitá odborná kompetence i pozorné srdce. Pokud tuto představu rozvíjejí dále, kladou důraz na „odbornou přípravu“ a varují před nebezpečím, které by přinesl převažující důraz na „pouhou“ formaci srdce. Pozorné srdce je vnímáno jako „samozřejmost“, kterému není třeba věnovat větší pozornost.“)

**e) HLAVNÍ JE ODBORNOST**

(Tazatel: „Tento pohled na vztah odbornosti a formace srdce si všímá výhradně prvního z obou principů. Téma pozorného srdce prostě ignoruje.“)

## II. Ukončovací otázky:

- 1) Je něco, na co jsme během rozhovoru zapoměli, a chtěl/a byste k tomu ještě něco říci?
- 2) Chtěl/a byste zdůraznit, něco o čem jsme se již bavili?
- 3) Chtěl/a byste se na něco zeptat Vy?
- 4) Jakmile bude moje Diplomová práce zveřejněna, měl/a byste o ni zájem?

Tazatel: „*Děkuji Vám za rozhovor.*“

Nyní bude představen průběh rozhovorů. Dříve než jsem s kladením otázek začal, ujistil jsem se ještě naposled, zda respondentky souhlasí se záznamem rozhovoru na zvukové nahrávací zařízení. Ujistil jsem také respondentky o zachování jejich anonymity a seznámil je s cílem mého výzkumu. *Rozhovor s R1* probíhal v její kanceláři, trval cca 50 min, během rozhovoru jsme byli asi 2-3 krát přerušeni ostatními zaměstnanci Charity (nejednalo se však o pauzy delší než pár minut). R1 všem otázkám porozuměla a otázky nebylo zapotřebí zvlášť vysvětlovat. *Rozhovor s R2* probíhal ve společenské místnosti daného zařízení, trval cca 40 min, během rozhovoru jsme nebyli nikým rušeni. R2 působila ostýchavě a dlouho si své odpovědi rozmýšlela. *Rozhovor s R3* probíhal v kanceláři sociálního pracovníka, trval cca 45 min, během rozhovoru jsme nebyli nikým vyrušeni. R3 uváděla ze všech respondentek nejvíce příkladů z praxe. *Rozhovor s R4* probíhal rovněž v kanceláři sociálního pracovníka, trval cca 1 hod, během rozhovoru jsme nebyli nikým rušeni. R4 měla obtíže s porozuměním otázkám, což sama reflektovala a několikrát se mi omlouvala. Ujistil jsem ji, že chyba není na její straně, a že jsem možná jen špatně otázku formuloval. Všechny respondentky byly velice vstřícné a ochotné, přestože jsem měl dojem (zejména ke konci rozhovorů), že už netrpělivě očekávají poslední otázku. Základní minimum otázek všechny zodpověděly stejně tak jako další otázky, které mě napadly až na místě. Vzhledem k tomu, že všechny respondentky nakonec dokázaly na otázky odpovědět, je považuji za vhodně sestavené. Z provedených rozhovorů jsem odcházel s pocitem vzájemného obohacení.

## 4.5 Analýza získaných dat

Rozhovory s účastnicemi výzkumu byly zaznamenány na zvukové nahrávací zařízení. Následně byl záznam přehrán a doslovně přepsán. Pro přehlednost v prepisech jsem řádky očísloval, nastavil řádkování 3 a prepisy jsem si vytiskl. Abych mohl získaná data analyzovat, používal jsem tzv. *otevřené kódování* (Šedřová, Švaříček, 2007, s. 211-222). Jedná se o techniku, která vznikla v rámci metody zakotvené teorie, ale používá se i v dalších typech kvalitativního výzkumu (Tamtéž, s. 211). Při otevřeném kódování je přepsaný text rozhovoru rozdělen na jednotky, kterým jsou přidělena jména. S takto označenými jednotkami (fragmenty textu) se pracuje dále (Tamtéž). Poté co jsem celý prepis okódoval, jsem použil metodu analýzy zvanou *vytváření trsů* (Miovský, 2006, s. 221). Jedná se o metodu, která spočívá v seskupování a konceptualizaci určitých výroků (označených kódy, pozn. autora práce) do skupin (trsů), které vznikají na základě vzájemného překrývání se (podobnosti) mezi identifikovanými jednotkami. Uspořádávání a řazení obecnějších, induktivně zformovaných kategorií do trsu je založeno na určitých znacích, které se opakují nebo na určitém charakteristickém uspořádání atd. Společné znaky vycházejí z několika možných překryvů (podobností): tematického, prostorového, časového apod. (Tamtéž). Podle Miovského (2006, podle Čermák, Stěpaníková, 1998, s. 221) spočívá tato metoda ve srovnávání a uspořádávání získaných dat, kdy se prostřednictvím kategorizace zvolených základních jednotek vytvářejí jednotky obecnější. Kategorie, které z analýzy dat vyplynuly, jsou blíže představeny a interpretovány v kapitole *Výsledky výzkumu a jejich interpretace*.

## 4.6 Etické aspekty výzkumu

Hendl (2005, s. 155) uvádí, že „etické otázky hrají ve společenskovedním výzkumu důležitou roli“ a zmiňuje se rovněž o existenci různých doporučení, standardů, které určují etická pravidla aplikovatelná při výzkumu (např. APA standardy). Miovský (2006, s. 280-291) se zmiňuje o tom, že existují v podstatě 2 hlavní etická pravidla: etická pravidla chránící účastníky výzkumu a etická pravidla chránící výzkumníka. Hendl (2005, s. 155) uvádí výčet etických zásad jednání při výzkumu, která se týkají

informovaného souhlasu s účastí na výzkumu, přístupu k nezletilým, poskytnutí aktivního nebo pasivního souhlasu s účastí na výzkumu, zachování anonymity účastníků a zatajení informací účastníkům výzkumu ohledně výzkumu.

Dodržování etických zásad jsem měl na paměti, jak před oslovením potenciálních účastníků výzkumu, tak při samotných rozhovorech a nakonec i při samotné práci s přepsanými rozhovory. V e-mailu, který jsem posílal vedoucím Charit, jsem se všechna etická pravidla – při oslovení potenciálních účastníků výzkumu – snažil zachovat. Následuje text e-mailu: *„Hezký den, přicházím za Vámi s nabídkou účasti ve výzkumu, který je důležitou součástí mé diplomové práce na téma „Odbornost a lidskost (pozorné srdce) v charitní praxi“. Potřebuji na zvukové nahrávací zařízení zaznamenat 2 rozhovory: a) s 1 člověkem zastávajícím manažerskou roli v Charitě (např. vedoucí služby), b) s 1 člověkem, který se v rámci Charity pohybuje v přímé praxi/péči (může to být sociální pracovník/pracovnice nebo pracovník/pracovnice v sociálních službách). Odhadovaný čas potřebný k vedení rozhovoru je cca 30-40 min. Nahrané rozhovory budou anonymizovány, takže se nemusíte obávat, že by se v mé práci objevovala konkrétní jména, či název Vaší služby.“* Z textu e-mailu je doufám patrné, že jsem uvedl všechny podstatné náležitosti, které si etika výzkumu žádá. Před samotným zahájením rozhovoru jsem si ještě jednou nechal sdělit, zda respondentky s prováděním rozhovoru souhlasí, teprve pak jsem zapnul nahrávací zařízení. Nicméně Miovský (2006, s. 281) uvádí, že v některých případech je možné tento souhlas nahrát na záznamové zařízení, a následně ho také přepsat spolu s ostatním, co bylo během rozhovoru řečeno. Účastnicím výzkumu jsem navíc sdělil, že jim hotovou diplomovou práci mohu – po její obhajobě – poskytnout, projeví-li o ni zájem, což všechny udělaly.

Vzhledem ke skutečnosti, že respondentky během rozhovoru uváděly jména svých kolegů, názvy ulic, informace z jejich soukromí apod., neuvádím přepisy rozhovorů jako přílohu k této práci. Za účelem zajištění anonymity byla také upravena jedna z informací o Charitě, v níž respondentky pracují. Ze stejného důvodu neuvádím město ani název Charity, v níž byl výzkum realizován. Domnívám se, že jsem zmíněnými kroky podnikl maximum, aby identifikace účastnic výzkumu i Charity, v níž pracují, byla co možná nejobtížnější.

## 4.7 Výsledky výzkumu a jejich interpretace

Cílem této kapitoly diplomové práce je analyzovat získaná data a pokusit se o interpretaci zjištěných skutečností. Strukturu této kapitoly tvoří hlavní kategorie a jejich příslušné podkategorie, které vyplynuly z analýzy přepsaných rozhovorů. Názvy následujících podkapitol odpovídají oněm hlavním kategoriím a podkategoriím. Jako hlavní kategorie se ukázaly:

- Reflexe pojetí vztahu mezi principy
- Interpretace diskutovaných principů
- Reflexe žádoucího přístupu ke klientům
- Reflexe specifického profilu církevní sociální práce

V úvodu každé z těchto čtyř podkapitol lze nalézt stručné uvedení do obsahu těchto hlavních kategorií. V závěru příslušných podkategorií jsou k dispozici tzv. „*Shrnutí*“, v nichž se pokouším uvést zjištěné výsledky do širších souvislostí s teoretickou částí práce, především však s výzkumnou otázkou. Samotnému zodpovězení výzkumné otázky a představení souvislostí, které z výzkumu vyplývají, je však věnována zvláštní pozornost v kapitole s názvem *Diskuze*.

Zjištěné skutečnosti, které se v této kapitole pokouším interpretovat, jsou pro názornost a dokreslení doplněny o autentické citace z přepisu rozhovorů. Aby byla zachována anonymita respondentek, označil jsem je pro tyto účely písmeny R1-4. Sebe označuji termínem *Tazatel*.

## 4.7.1 Reflexe pojetí vztahu mezi principy

Jako hlavní kategorie, nejúžeji související s výzkumnou otázkou<sup>97</sup> této diplomové práce, vyplynula z analýzy přepisu rozhovorů tato kategorie. V rámci této kategorie byly identifikovány také čtyři související podkategorie: (1.) *reflexe ideálního vztahu mezi principy*, (2.) *sebereflexe uplatňování principů v praxi*, (3.) *reflexe možného skloubení kultivace principů*, (4.) *faktory ovlivňující uplatňování principů*. V následujících podkapitolách představím pojetí vztahu mezi diskutovanými principy, k nimž se respondentky nejvíce přikláněly. Součástí těchto podkapitol (podkategorií) bude reflexe ideálních pojetí vztahu mezi principy a sebereflexe jejich uplatňování v praxi. Dále budou představeny názory respondentek na možnosti propojení kultivace odbornosti a pozorného srdce. V rámci poslední podkategorie budou uvedeny faktory, které mohou ovlivňovat (pozitivně/negativně) uplatňování pojetí vztahu mezi principy, které respondentky ve své praxi chtějí uplatňovat.

### 4.7.1.1 Reflexe ideálního vztahu mezi principy

Z analýzy rozhovorů vyplynulo, že respondentky mají konkrétní představu žádoucího uplatňování vybraných pojetí vztahu mezi principy odborné kompetence a pozorného srdce. Ve dvou případech se jednalo o pojetí „obojí je neopomenutelné“ (R1, R4) a ve zbylých dvou o pojetí „důležité je obojí, neopomenutelná je však formace srdce“ (R2, R3). Respondentky téma pojetí vztahu mezi diskutovanými principy reflektovaly jednak nepřímo: „*Já myslím, že...především jednak musí být ty **teoretické znalosti**. To asi... tam musí být! (...) Musí mít ale taky určitou **dovednost** (jednat s lidmi). (...) Mělo by se to asi nějakým způsobem skloubit“ (R1). „*To, že mu uklidíme to, jakoby ta **fyzická část** a ta **psychická část** je to, že to prostě uděláme tak, jak on to chce, jak on to má rád.*“ (R3). Reflexe pojetí vztahu mezi diskutovanými principy však také vyjadřovaly přímo: „*Každopádně myslím si, že obě dvě věci jsou tam důležité... jo protože pokud budete odborný, když to tak řeknu, ale nebudete mít srdce – nepomůže Vám to! Teorii můžete mít kolik chcete... nebudete schopný k tomu uživateli přijít a pracovat s ním“ (R1). „No ta lidskost je víc! Ta lidskost je na prvním místě. Ta**

---

<sup>97</sup> Výzkumná otázka: Jaká pojetí vztahu mezi odbornou kompetencí a lidskostí (pozorným srdcem) se vyskytují v představách charitních pracovníků o žádoucím přístupu ke klientům?

*odbornost je v podstatě... až druhořadá a (...) ten člověk nebo ten... pečující musí vystupovat profesionálně, ale... Ale napřed musí vystupovat lidsky“ (R3).*

#### **Shrnutí:**

Z rozhovorů tedy vyplynulo, že respondentky implicitně i explicitně reflektují téma propojenosti diskutovaných principů. Ve svých výpovědích respondentky reflektovaly především dvě z pojetí vztahu mezi odborností a lidskostí (pozorným srdcem): (1.) obojí je neopomenutelné, (2.) důležité je obojí, neopomenutelná je však formace srdce. Na základě pojetí vztahu mezi principy, které respondentky uváděly, usuzují, že zmiňovaná pojetí (1., 2.) jsou součástí představ charitních pracovníků (resp. vybraných respondentek) o žádoucím přístupu ke klientům. Další pojetí, která Kříšťan, Musil (2008, s. 93-99) představili, nebyla součástí představ respondentek.

#### **4.7.1.2 Sebereflexe uplatňování principů v praxi**

Některé z respondentek reflektovaly, že uplatňování jejich představy o pojetí vztahu mezi diskutovanými principy je ideálem, který se jim v praxi nedaří plně uskutečňovat, resp., že se jimi uplatňované pojetí liší od jejich žádoucí představy. Rozpor mezi žádoucí představou a realitou praxe vyplynul u R1, R2, R4. Ačkoliv např. R1 deklaruje, že „důležité je obojí“, konstatuje, že „ona tam bude i ta podpora získávání odborných znalostí, ale spíše bych řekla, že zatím převládá to... taková ta podpora k tomu srdci“. Podobně pak R2 navzdory tomu, že se přiklonila k pojetí „důležité je obojí, neopomenutelná je však formace srdce“, reflektuje svoji vlastní praxi slovy „Já myslím, že ta odbornost u mě není až tak jak spíš ta lidskost. Ta lidskost je pro mě důležitější!“ U R4 byl rozpor mezi ideálem a realitou vyjádřen takto: „radši budu s těma lidičkama trávit čas (lidskost/pozorné srdce) než třeba tady v kanceláři psát (odbornost) a psát a psát...“.

#### **Shrnutí:**

Kromě R3 se u ostatních respondentek dle mého názoru objevila skutečnost, že uplatňování propojeného modelu principů odbornosti a pozorného srdce je ideálem, který není snadné naplňovat. O této skutečnosti se zmiňoval např. Doležel (2011, s. 268). Na základě sebereflexe praxe charitních pracovníků (respondentek) se nakonec ukázalo, že ačkoli se jejich explicitní deklarace pojetí vztahu mezi diskutovanými



principy lišily, všechny ve své praxi kladou větší důraz na uplatňování principu *pozorného srdce* (tj. důležité je obojí, neopomenutelná je však formace srdce).

#### **4.7.1.3 Reflexe možného skloubení kultivace principů**

Respondentky ve svých výpovědích reflektovaly také možnosti skloubení odborné přípravy a formace srdce. Až na R1 však víceméně neměly reálnou představu, jak by to mělo vypadat (R2, R4). R1 vnímá možné propojení odborné přípravy a formace srdce: *„doufám, že by se to propojit spíše dalo (...), protože pokud získají odborné znalosti ať už jakoukoliv formou (...) a zároveň budou vnímat ty uživatele, tak si myslím, že to vzájemně jde. (...) viděla bych to v tom, že když se budou odborně vzdělávat na školeních a na těchto věcech... (...) zároveň budou třeba v té práci a budou vnímat ty uživatele. A dokáží si představit na konkrétních věcech tady tohle (odborné znalosti)... tak pak si myslím, že se dokáží posunout ve vobouh dvouh... věcech“*. R1 také zmínila, že se v jejich službě snaží uplatňovat vůči klientům přístup, ve kterém se právě kloubí oba diskutované principy, což vysvětlila slovy: *„...když to vezmu... k té odbornosti získáte nové znalosti, nové metody, nový přístup k práci (odborná příprava)... To si myslím, že je i o té odbornosti, jo. A k tomu lidskému srdci i to, že vlastně se člověk, nebo ten pracovník naučí vnímat (formace srdce) to, že středem je ten uživatel a že ten pracovník není ten, kterej mu bude přikazovat co má, nebo nemá dělat, který den a jak to má dělat, ale že vlastně ve spolupráci s ním si nastaví, jak to bude chtít ten uživatel“*. Ty (R2, R4), které neměly konkrétní představu o možnosti propojení kultivace diskutovaných principů, se vyjadřovaly obecně, bez uvedení možných příkladů propojení: *„já bych byla pro, aby se to rozvíjelo, jak ta odbornost (...), tak i to pozorný srdce“* (R2). R3 je vnímána otázka kultivace principů odděleně s důrazem na kultivaci lidskosti (pozorného srdce): *„Pořád přikládám té lidskosti větší důležitost a je potřeba jakoby víc se zaměřit na ochranu té lidskosti (formace srdce) než...budovat nějakou odbornost (odborná příprava). Protože nedostatky v odbornosti samozřejmě sou, ale i kdybychom se rozkrájeli, tak by stejně... jakoby moc víc nezměníme, ale výkyvy lidskosti by byly víc zřejmý a zřetelný v té naší práci... Kdyby k nim došlo“*.

### **Shrnutí:**

Otázka možnosti vzájemného propojení odborné přípravy a formace srdce byla konkrétně reflektována pouze jednou z respondentek, nicméně ještě další dvě (třebaže neměly konkrétní představu<sup>98</sup>) považovaly kultivaci obou principů za možnou. Jedna z respondentek vnímala kultivaci pozorného srdce za významnější než odbornou přípravu, což interpretuji jako oddělené vnímání možnosti kultivace principů.

#### **4.7.1.4 Faktory ovlivňující uplatňování principů**

Respondentky ve svých výpovědích reflektovaly také skutečnosti, které ovlivňují uplatňování diskutovaných principů. Tyto faktory by se daly rozdělit na ty, které toto uplatňování usnadňují a na ty, které ho naopak znesnadňují. Jako *podpůrný* faktor byla vnímána **podpora organizace či pracovního kolektivu** (R1-R4), kam by se dala zařadit také *spolupráce v kolektivu* (R1). R3 uvedla, že jako podporu uplatňování obou principů vnímá to, že **pracuje v církevní organizaci**: „*Co nám to usnadňuje? (...) To, že jsme v podstatě jakoby pod... pod tím křídlem toho... toho křesťanství*“. Jako *znesnadňující* faktory (tj. znemožňující uplatňování preferovaného pojetí principů) byla vnímána např. **konzultace postupu** (odbornost) **s pracovníky**, ve smyslu pozdržení uplatňování pozorného srdce: „*Co se týká, když převýší třeba ta odbornost tak spíš... je to v tom, že to konzultujeme... (...) člověk zas nechce nějakým způsobem direktivně, rázně se takhle zachovat takže... možná tam může být omezení v tom, že člověk se to snaží konzultovat. Dává tomu více času, než přejde k... tady k tomu srdci*“ (R1). Podle R1 to může však také být **neochota pracovníků** „*v tom, jo, ... nechtít to nějak udělat jinak*“. R1 a R4 uvedly jako překážku v uplatňování obou principů v praxi **respektování přání klientů**. R4 to vyjádřila obecně: „*musím respektovat klienty... je důležitý respektovat jejich přání... k ničemu je nesmíme nutit*“. R1 uvedla dokonce konkrétní příklad „*Konkrétně případ... je tady pán, s kterým vnímám... (je tady nový)... snažíme se s ním komunikovat, aby se cítil příjemně... cítil se v novém prostředí klidně bez větších komplikací, ale nechce se už 3 dny koupat (přání klienta)! Což znamená, že už musí nastat – by se dalo říct – ta odbornost, aby prostě ... musí převýšit jo... prostě abychom nastavili... naplánovali to, že prostě se musí pravidelně koupat (...) jo, takže*

---

<sup>98</sup> Skutečnost, že R2, R4 neměly konkrétní představu o vyváženosti či propojenosti odborné přípravy a formace srdce, mohlo být ovlivněno tím, že vnímaly pozorné srdce spíše jako nezměnitelnou (tj. neformovatelnou) danost v člověku (více v podkapitole o interpretaci lidskosti (pozorného srdce).

*tady už musí převládat ta odbornost jo. Tady už to srdíčko moc nestačí“.* Jako poslední znesnadňující faktor byl vnímán **nedostatek času na klienty**, což uvedla např. R2: *„prostě ten čas, no... (povzdech), ale fakt věřím, že se to... prostě teď od toho dubna, kdy už nás bude víc na té směně, ... jen lepší a lepší“.* R4 nedostatek času vnímala také jako překážku v uplatňování obou principů: *„kolikrát se stalo, že jsme byli odvoláni: „Prosím tě, tam se stalo to, jed' tam“ ...a já jsem zrovna u klienta... Jak to tomu klientovi chcete vysvětlit, nás to přece vůbec nemusí zajímat, tohleto... On si platí, tu službu, tak jak by to vypadalo, že jo. (...) není to vůči těm lidem fér, tohle... se to stávalo...ale říkám teď, jak jsme takovej tým, tak se to hodně uklidnilo (...) nemůžu si třeba jako teď stěžovat... opravdu máme prostor, máme čas, a když vidím, že třeba něco paní odmítne, co děláme třeba každý den, tak si s ní sednu a třeba pět deset minut jí věnuju, aby nebyla nějak ošizená...“.*

### **Shrnutí:**

Vzhledem k výše uvedeným faktorům, které u respondentek ovlivňují uplatňování preferovaného pojetí vztahu mezi diskutovanými principy, usuzuji, že jejich uplatňování v praxi není samozřejmostí. Uplatňování principů v praxi může napomáhat: (1) podpora organizace či pracovního kolektivu, (2) práce pod církevní organizací. Z rozhovorů vyplynuly však také faktory, které uplatňování principů v praxi ztěžují: (1) konzultace postupu s pracovníky, (2) neochota pracovníků, (3) respektování přání klientů, (4) nedostatek času na klienty. Tyto faktory je třeba při uplatňování diskutovaných principů zohledňovat.

## 4.7.2 Interpretace diskutovaných principů

Respondentky ve svých výpovědích také reflektovaly vlastní chápání diskutovaných principů a jejich kultivace. Tato hlavní kategorie je tvořena dvěma dalšími podkategoriemi, které odpovídají každému z principů: (1.) *chápaní odborné kompetence a její kultivace*, (2.) *chápaní lidskosti (pozorného srdce) a jeho kultivace*. V následujících podkapitolách budou blíže prezentována chápání principu odbornosti a pozorného srdce, budou také uvedeny nástroje či prostředky, kterými by bylo možné tyto principy podle respondentek kultivovat. Zmíním také, v čem podle respondentek spočívají přínosy uplatňovaných principů pro jejich klienty.

### 4.7.2.1 Chápání odborné kompetence a její kultivace

Nejprve bude představeno vše, co respondentky ve své praxi vnímaly jako odbornou kompetenci či odbornost. Pod tímto pojmem uváděly respondentky následující skutečnosti. **Odborné znalosti** (R1, R2), **teoretická znalost různých přístupů ke klientům** (R1, R3, R4), **schopnost zajistit klientovi pomoc** (R1, R4): „...pomocť mu (klientovi), když si třeba není jistý, najít mu třeba tu další pomoc... následnou pomoc, jo ... kontaktovat jiné odborné nebo veřejné služby“ (R1), **schopnost vzájemné spolupráce v kolektivu** (R1), **profesionální vystupování** (R3), **schopnost pracovníka bránit se manipulaci ze strany klientů** (R1, R3, R4): „klienti se často dožadují té jedné pečovatelky a dělají si z ní jakoby vnučky a takový prostě rodinný příslušníky. A tam udržet ten mantinel (...), protože samozřejmě pořád to musí zůstat v tom pracovní-právním vztahu, v takovém tím profesionálním“ (R3), „aby věděla, kde je ta hranice, (...) ta hladinka by tam prostě nějak měla být, protože nežijeme jen tady s Charitou, ale máme i svoje soukromí, že jo...“ (R4), **znalost legislativy** (R1, R3): „znalost toho zákona sto osmičky, ze které víceméně všechno vychází (...) ta práce vlastně vychází víceméně i z té provádějící vyhlášky (505/2006 Sb.), je základ, který by měl člověk... mít v tom přehled, aspoň...“, **vykonávání konkrétních činností**, které daná sociální služba poskytuje (R2, R3, R4): „my jsme teda rozdělený na dvě skupinky prostě... já a moje kolegyněka děláme ranní hygieny jako celkový, potom vlastně přijedeme kolem půl jedenácté, v jedenáct hodin vezmeme jídlonosiče, rozvezeme obědy, my máme kolem dvaceti, to máme do té jedné hodiny, no a odpoledne jsou většinou nějaký úklidy, nebo i koupání, chodíme na procházky s lidma, nakupujeme, jo...“ (R4),

**způsobilost k výkonu určité činnosti: doklady o dosaženém vzdělání (R1) či absolvování kurzu (R2, R3, R4), řidičský průkaz (R3), způsobilost vykonávat danou práci (R3).**

Respondentky v rozhovoru reflektovaly také prostředky a zdroje, které jim napomáhají v rozvíjení jejich odborné kompetence. Jmenovány byly **vzdělávací instituce** (R1): „Vzdělávací instituce v jakékoliv formě... buď specializační studium, nebo vysokoškolské studium“, **kurzy a školicí akce** (R1, R2, R3, R4): „odborná kompetence... Jediný fakt, co mě... No, že jsem absolvovala ten kurz pracovníka v sociálních službách“ (R2), „to je vlastně 24 hodin, třikrát do roka osm hodin, musíte splnit jedno školení, do roka.“ (R4). Jedenkrát byly zmíněny také **návštěvy jiných zařízení** (R1): „A... návštěvy jiných zařízení! To dává strašlivě moc! Porovnání a zjištění jak to funguje jinde.“. Jako významný zdroj rozvíjení odbornosti byly také uváděny **zkušenosti z praxe** (R1, R2, R3, R4): „spíš ta praxe, to samotný prostě to prostředí pečovatelské služby udělá pečovatelku pečovatelkou. Protože na tom kurzu tam je té praxe tak minimálně, že... prostě jednou nebo dvakrát to zvládne každé. Ale v tom každodenním martyriu, až se to prostě opakuje znovu a zas a prolíná se tam prostě osobní hygiena, úklidy, nákupy, doprovody k lékaři, kdy prostě to sou všechno jakoby různorodý úkony tak... tak až se to prostě zaběhá a vyzkouší si to prostě, pod každodenním jakoby tlakem ten člověk, tak teprve prostě může říct ano, tady su na správném místě.“ (R3). Jako důležitý prostředek kultivace odbornosti byli vnímáni také **zkušenější kolegové** (R2, R4): „Vlastně všechno z praxe, co jsem získala od ostatních kolegyně, (...) od paní vedoucí určitě, od sociálního pracovníka něco... např. ohledně individuálního plánování“ (R2). V kontextu diskuze odborné přípravy respondentky také **hodnotily kvalitu kurzů a školení** (R3, R4): „Já Vám můžu říct, že třeba na tom kurzu nám nikdo nic neukazoval. Jo, jako vůbec nic, plně dávání nebo... prostě nic. A tady jsem vlastně přišla, jezdila jsem teda s jednou kolegynkou, ta mi to jako ukázala a druhý den jsem jela a porad' si, jo, prostě...“ (R4), **finanční dostupnost těchto kurzů** (R3): „kurzy se vyhledávají tak, aby byly finančně přijatelný. Ty kvalitní, ty sou zase finančně nedostupný“. Další vzdělávání, resp. rozšiřování odbornosti bylo hodnoceno vyloženě pozitivně (jako přínosné) pouze jednou z respondentek.

Za zmínění hodné považují také to, jaký přínos má pro klienty uplatňování odborné kompetence. Respondentky se v tomto dělily na dvě skupiny. R3, R4 zastávaly názor, že **z hlediska přínosu je pro klienty odborná kompetence spíše druhořadá:**

„Nevnímají naši odbornost, protože oni nás vnímají jako vnučky (...) to, jestli se někde učily (pečovatelky) utírat prach nebo vysávat, nebo přebalovat, to je (klienty) v podstatě nezajímá (...) Ta odbornost je v podstatě až druhořadá (...), ten pečující musí vystupovat profesionálně, ale napřed musí vystupovat lidsky“ (R3), „já doufám, že to (odbornost) je klientům prospěšný (neuvádí jak). (...) Jim prostě stačí, když se člověk usměje, pohladí...“ (R4). R3, R4 tedy neuváděly konkrétní přínosy jejich odborné kompetence klientům. Oproti tomu R1, R2 považovaly za hlavní přínos odbornosti klientům: **spokojenost klientů** (R1): „doufám, že jim (klientům) to přináší především nějakou spokojenost“, **klid pro klienty** (R1, R2): „myslím, že dokážeme uklidnit... Když se vrátím k tomu tlaku, tak když je trošku vyšší, tak že to může být jenom nějakým rozrušením... Větší pohybovou aktivitou... jsou potom i klidnější, že to není nějaká vážná choroba, onemocnění, že je zklidníme... Klid pohodu jo“, **jistota** (R1): „To je asi pro ně důležitý, aby měli pocit jistoty, toho, že se mají dobře, nebo že mají kde bydlet, že mají zajištěny ty služby, které mají mít... To si myslím, že asi tu jistotu“.

#### **Shrnutí:**

Téma odborné kompetence respondentky ve svých výpovědích hojně refletovaly. Uvedly, co vše podle nich patří pod tento pojem, tedy jak si odbornost interpretují (viz výše). Reflektováno bylo také téma odborné přípravy, což podle respondentek zahrnovalo především povinnou účast na kurzech a školeních (viz ZSS, § 111). Zmíněno však bylo také studium ve vzdělávacích institucích, učení se výkonem praxe či získávání informací od zkušenějších pracovníků Charity, příp. i z jiných sociálních služeb. Za významné považují také reflexi kvality a finanční dostupnosti školení a kurzů, což má vliv na rozvíjení odbornosti pracovníků. Dalším faktorem, který dle mého názoru může ovlivňovat celkové pojetí propojenosti diskutovaných principů, je význam přikládáný odborné přípravě. Většina respondentek by se bez dalšího vzdělávání spíše obešla, pokud by to bylo možné. Tato skutečnost může být dle mého názoru jednou z příčin důraznější preference principu pozorného srdce v charitní praxi, neboť jeho formace (viz níže) není (na rozdíl od dalšího vzdělávání) u charitních pracovníků důsledně vyžadována legislativními normami. Další z příčin pak může spočívat v tom, že některé respondentky (R3, R4) nevnímají význam své odbornosti pro klienty, resp. že na rozdíl od principu pozorného srdce (viz níže) nedokázaly formulovat konkrétní přínosy odbornosti klientům.

#### 4.7.2.2 Chápání lidskosti (pozorného srdce) a jeho kultivace

V této podkategorii budou nejprve blíže představeny interpretace pojmů druhého principu *lidskosti* ve smyslu *pozorného srdce*. Poté na základě výpovědí respondentek přiblížím vnímání *formace srdce*.

Z analýzy přepisu rozhovorů vyplynulo, že v představách respondentek se pojem *lidskost* a *pozorné srdce* významově překrývá. Nejprve zmíním tyto společné interpretace těchto pojmů. **Empatie** (R1, R3): „*takový to umění té empatie, toho vcítění se do toho, do toho seniora... Protože my, vy mladí, všichni - považujeme to, co máme za samozřejmý. To že chodíme, to že běháme, to že vidíme – já nevím...- to že umíme nastoupit do autobusu... Pro ně NE! Pro ně je to všechno už překážka, a když se jim nedaří, tak jsou někdy nerudní, nebo mohou být nerudní.*“ (R3), **ochota** (R1, R2), **vstřícnost** (R2), **obětavost** (R1, R2, R3, R4): „*pro ty seniory je to důležitý... tady to pozorné srdce...Oni jsou vděční, za každou drobnůstku, co uděláte navíc, co vůbec nemáte dělat...*“ (R4), **vnímavost vůči potřebám klientů** (R1, R3): „*To je právě asi ono, jo?! Nějakým způsobem, tak jako, že vnímáme potřeby jiných a vlastně dáváme to svoje srdíčko, tu lásku.*“ (R1), **schopnost porozumění klientům** (R1, R4), **povzbuzení klientů** (R2, R3), **pohlazení klientů** (R2, R3): „*nejenom, že mu dá prostě tu čistotu a ten pocit té hygieny, ale to – že ho při tom pohladí*“ (R3), **zájem o klienty** (R1, R2, R3, R4): „*...pozorný srdce, no jako, že... prostě jak se věnuji těm lidem. (...) Jestli opravdu mě fakt zajímá, to co mě řekne, anebo řeknu „Ále“, no tak prostě*“ (R4), **věnovat klientům čas** (R2, R3, R4): „*Jsmo se tak domluvili (v pracovním kolektivu), že prostě ve tři hodiny bude taková naše komunikace s těma lidma, že se sejdem v jídelně a tak do té půl šesté, než jdeme pro večere to i vydržíme... Člověče, nezlob se, pexeso, povídání si, zpívání...ledasco...*“ (R2<sup>99</sup>), **snaha pomoci klientům** (R1): „*vnímá to okolí, ty lidi, kteří tu jeho pomoc potřebují, a snaží se jim pomoci. Jo, asi tak bych ho (pracovníka s „pozorným srdcem“) viděla já“, **úcta ke klientům** (R3), **pokorný přístup** (R1): „*Já bych ho popsala, když to řeknu takovou frází, pokorného člověka, který se snaží se rozdat a pomoci těm druhým“, **trpělivost s klienty** (R4): „*s těma seniorama musíte prostě pomaličku, že jo, to nejde fik fik a prostě jít... to nejde. Jako určitě pro ty seniory je to důležitý... tady to pozorné srdce“, **osobní vztah** (R1): „*a je to****

---

<sup>99</sup> Reakce respondentky na to, zda je *pozorné srdce* podporováno organizací, v níž pracuje.

v konkrétním: *když nám bude odcházet teď pán. Tak teď prostě zůstane takový smutek a prázdno po někom, kdo tady byl... i když krátkou dobu, jo“*, **soucit s utrpením klientů** (R1, R3): *„Vy najednou cítíte, že jste mu dali něco, co asi mu moc v tom životě chybělo a najednou mu to bude chybět a on to cítí a on bude chybět nám, a my (pracovní kolektiv) to cítíme taky tak“* (R1), **klidný/příjemný přístup pracovníka** (R1, R2, R3, R4): *„to, že se u toho prostě chová mile, příjemně, že ten člověk rád si to od ní nechá udělat, to je důležitý! To je to: tím srdcem, ne to fyzický (přebalit)!“* (R3), **orientace na klienta** (R1): *„A k tomu lidskému srdci i to, že vlastně se člověk, nebo ten pracovník naučí vnímat to, že středem je ten uživatel a že ten pracovník není ten, kterej mu bude přikazovat co má, nebo nemá dělat, který den a jak to má dělat, ale že vlastně ve spolupráci s ním si nastaví, jak to bude chtít ten uživatel.“*

Pojmy *lidskost* a *pozorné srdce* však byly interpretovány také každý zvlášť. *Lidskost* podle respondentek znamenala **slušnost** (R3): *„Lidskost... (povzdech)... Slušnost. Slušnost, která se už dost vytrácí, ale je to i z té druhé strany. Oni ani ti uživatelé nejsou vždycky úplně slušní, ale jakoby... Oni na to právo mají, my ne! (...) Ale „nechat na sobě dříví štípat“, když to řeknu takhle... to taky ne, musí to být samozřejmě v mezích slušnosti z obou stran“*, **ohled na omezení klientů** (R3). *Pozorné srdce* bylo interpretováno jako **láska** (R1, R2): *„Pozorné srdce... hmm... láska! Fakt jenom tady to.“* (R2), **opravdová srdečnost** (R1): *„To „pozorné srdce“ možná ukazuje víc takovou tu lásku a takovou tu opravdovou tu srdečnost těch lidí. Než ta lidskost“*.

Téma *formace srdce*, resp. to, jak si respondentky interpretovaly kultivaci pozorného srdce, bylo dle mého názoru výrazně ovlivněno tím, zda chápaly pozorné srdce jako nějakou danost či ne. Nyní budou představena stanoviska respondentek k formaci srdce. Formaci srdce si respondentky interpretovaly jako **rozvoj osobnosti** (R1), **trpělivost** (R3): *„Já bych to (formaci srdce) spíš nazvala trpělivostí“*, **otevírání srdce** (R1, R2): *„aby se nám to srdíčko otevřelo“* (R1), *„tak určitě se to dá... pořád „nafukovat“ to srdce...“* (R2). Ačkoliv všechny respondentky vnímaly rozvíjení pozorného srdce jako potřebné, nicméně ze strany Charity či jiných míst – kromě R1 – nevnímaly, že by na ně byly kladeny nároky na formaci srdce. R1 vnímala však tyto nároky spíše jako nevyslovené, resp. vyplývající ze skutečnosti, že Charita je církevní organizací. Tři respondentky vnímaly *pozorné srdce* spíše jako nějakou **danost, kterou nelze formovat, jako spíše udržovat** (R2, R3, R4): *„To si myslím, že asi každéj musí mít v sobě“* (R2), *„Že by se to (pozorné srdce) jakoby v dospělým člověkově teprve*



*mohlo jakoby nějak objevit, nebo posílit nebo prostě... takhle to nevnímám, vnímám to tak, že to prostě v sobě člověk má nebo nemá“ (R3), „(R4): Já si myslím, že to je na každém z nás (...) vevnitř, co je... (Tazatel): Myslíte si, že se dá o to nějak pečovat nebo pěstovat to pozorný srdce? Nějak ho formovat? (R4): To, nevím, (...) nevím jak“ (R4). Z analýzy rozhovorů vyplynulo také téma **zpochybnění možnosti teoretické formace srdce** (R1, R2, R3): „*tou teorií nevím, jestli to člověk dokáže, za tím opravdu vidí nějakou nutnost učení se, zjištění odborných věcí, aby věděl, jak přistupovat, jak co nejlépe pomáhat.*“ (R1), „*to se nejde se ani naučit, ani prostě v nějakém kurzu*“ (R3). Jak jsem již výše zmínil, **vliv Charity na formaci srdce** reflektovala pouze R1: „*když přijdete do církevní organizace a vlastně zapojíte se a vidíte takového toho ducha té organizace, tu duchovní stránku, tak by se dalo říct, že to srdíčko pracuje trochu víc, jo. Najednou nemáte jenom ten pocit, že jste přišel do práce si odfláknout nějak tady tu práci, ale najednou cítíte, ... nebo máte potřebu, ... se taky jako svým způsobem, když to řeknu, ... rozdat*“. Konkrétní představa formace srdce spočívala (1.) ve **formaci pozorného srdce praxí** (R1): „*Ale aby se nám to srdíčko otevřelo, asi tam už je potřeba fakt ta praxe. Vidět ty lidi, konkrétní lidi a dokázat se do něho vcítit. Tam myslím, že se potom začne to srdíčko objevovat...*“, (2.) v **udržování danosti pozorného srdce** (R2, R3, R4): „*vnímám to tak, že to prostě v sobě člověk má a musí si to chránit, aby to neztratil*“ (R3). Co se týče druhého přístupu k formaci srdce (udržování danosti) uváděly respondentky následující prostředky, jak si *schopnost pozorného srdce* zachovat. **Trpělivost** (R3): „*...té trpělivosti je tady potřeba hodně no, aby se ta lidskost (ve smyslu pozorného srdce) nevytratila.*“, **pozitivní zpětná vazba** (R2, R4): „*(Tazatel): Vnímáte nějakou podporu Vašeho přístupu s „pozorným srdcem“: (R3): Tak myslím si, že určitě... Pochvala od paní vedoucí.*“ (R3), „*(Tazatel): když Vám někdo řekne, že děláte to pozorné srdce dobře... R4: ...to víte, že mě to potěší, potěší to člověka... posune Vás to zase třeba dál, že...*“ (R4), **optimistický přístup k životu** (R3): „*Nevnímat, nesledovat, ... nebo prostě obrnět se, vůči tomu negativnímu vlivu toho prostředí... To znamená politika a tady právě ty obtíže s penězma a to... (...) nenechat se stáhnout prostě k honbě za penězma, nebo za nějakým úspěchem nebo za nějakým manažerským postem*“, **setkávání s blízkými** (R2, R3): „*někdy si už myslím, že to nemůžu zvládnout (uplatňovat pozorné srdce v praxi), ale pak zase... Přijdu domů, uvidím děcka, a je to. Děti hodně dobíjí ty baterky*“ (R2), „*tím, že mám kolem sebe lidi, kteří mně dobíjí baterky, kteří mě prostě... Mám rodinu, mám děti a ... ti mně prostě dávají zpátky najevo, že... Ano, je to fajn tady být a zachovat si to (lidskost/pozorné**

srdce).“ (R3), **úcta k sobě samému** (R3): „Zachovat si tu důstojnost k tomu životu jako takovému, k sobě samému. Mět úctu k sobě samému a potom není problém mět úctu k těm druhým lidem.“

Respondentky reflektovaly rovněž téma přínosu principu *lidskosti/pozorného srdce* pro jejich klienty. Na rozdíl od přínosů principu odbornosti (viz výše) uváděly všechny respondentky konkrétní příklady přínosu druhého z diskutovaných principů. Přínosy lidskosti či pozorného srdce klientům jsou: **vědomí, že má někdo zájem o potřeby klienta** (R1): „pociťují, že opravdu někomu na nich záleží, že někdo vnímá jejich potřeby, které by chtěli, že bere v potaz to, co vlastně oni chtějí samotní“, **pocit vlastní hodnoty** (R1, R2, R3, R4): „myslím si, že jsou rádi, že je někdo má rád“ (R2), „Pro ně to je důležitý hlavně v tom, že jim aspoň trošičku dá pocítit, že nejsou ještě staří, zbyteční... že tady nepřekáží na tom světě, že prostě existují ještě bytosti pro který jsou důležitý, pro který prostě má cenu ještě zde být“ (R3), **pocit jistoty, že se má klient na koho obrátit** (R2): „Co jim to přináší? Že se na mě můžou kdykoliv obrátit.“, **radost** (R2, R4): „Tak určitě radost. Radost, určitě. (...) Oni jsou fakt rádi, takhle když nikoho nemaj. (...) Oni se na nás těší, to já vím. Oni se na nás úplně těší“ (R4), **zpříjemnění pobytu ve službě** (R2).

#### **Shrnutí:**

Přestože se pravděpodobně respondentky setkaly s termínem *pozorné srdce*, resp. *lidskosti* ve smyslu *pozorného srdce* poprvé uváděly rozmanité interpretace tohoto pojmu (viz výše). Nejčastěji byla zastoupena *obětavost, zájem o klienty a klidný/příjemný přístup ke klientům*. Pojem *lidskost* a *pozorné srdce* se v interpretaci respondentek převážně překrýval<sup>100</sup>. Za zmínku podle mne stojí, že respondentky (R1, R2, R4) preferovaly, abych v otázkách používal pojem *pozorné srdce*. R1 reflektovala preferenci *pozorného srdce* slovy: „Ta *lidskost* mně přijde takové *zprofanované slovo*. (...) *Myslím si, že se hodně používá ve smyslech, kde si myslím, že to tam nepatří. To pozorné srdce ukazuje víc takovou tu lásku a takovou tu opravdovou srdečnost lidí*“. Pouze R3 uvedla, že „*pozorné srdce* zní spíš „*básniřsky*“, *kdežto lidskost je takový reálný*“. Co se týká formace *srdce*, neměly respondentky pocit, že by na ně byly

---

<sup>100</sup> Uvědomuji si, že významový překryv *lidskosti* a *pozorného srdce* byl částečně způsoben tím, že respondentky byly poté, co interpretovaly každý pojem zvlášť, dotazovány na „*lidskost* ve smyslu *pozorného srdce*“, neboť takto byl tento princip představen Benediktem XVI. (2006, čl. 31a) v DCE.

explicitně kladeny nějaké nároky na rozvíjení tohoto principu. Shodně uváděly, že jde o skutečnost, kterou podle nich nelze charitním pracovníkům předat prostřednictvím nějaké teoretické přednášky či kurzu. Nicméně pozorné srdce lze podle dotazovaných formovat praxí či péčí o tuto danost (R2, R3, R4), aby se z praxe nevytratila. Konkrétními strategiemi „udržování“ principu pozorného srdce může být *trpělivost, pozitivní zpětná vazba, optimistický přístup k životu, setkávání s blízkými, úcta k sobě samému*. Přínosy principu pozorného srdce klientům spatřovaly respondentky celkem v pěti skutečnostech (viz výše), nejčastěji objevující se však bylo dát klientovi *pocit vlastní hodnoty*.

### 4.7.3 Reflexe žádoucího přístupu ke klientům

*Vnímání žádoucího přístupu ke klientům* je další hlavní kategorií, která vyplynula z analýzy rozhovorů. Tato kategorie neobsahuje žádné další podkategorie. Respondentky neuváděly konkrétní přístupy ke klientům, jako spíše obecné charakteristiky žádoucího přístupu, který se jim v jejich praxi osvědčil.

Charakteristiky žádoucího přístupu ke klientům jsou následující: **respektování individuality klientů** (R3, R4): *„Je to velmi individuální.(...) Seniori sou tak specifická skupina lidí, že to, co platí u jednoho, neplatí u druhého (...) Jeden ten člověk vyžaduje, aby se dělaly přesný postupy, přesně prostě jenom to, co on řekne, sahat na ty věci, na který prostě jenom dovolí... Prostě v určitým třeba pořadí, v postupu... A ten druhý člověk – ten zase vůbec... ten zase úplně jakoby nemá rád, když přijde pečovatelka, nebo by přišla pečovatelka, která by nevěděla, co všechno má udělat. (...) Takže u jednoho se zeptat úplně na každé detail a u druhého se naopak neptat“* (R3), **jednat s klienty na rovinu** (R1): *„Přístup..? Asi nic nepředstírat a jednat prostě přímo (...) Pokud někdo něco předstírá, tak většinou to oni prohlédnou, nebo se to za čas obrátí proti tomu člověku. Pokud jedná na rovinu jedná přímo (...) tak si myslím, že to je prostě k tomu vhodný.“*, **brát ohled na potřeby klientů** (R1): *„jednat podle potřeb a podle postižení toho daného uživatele, jo... To, co on potřebuje“*, **slušnost a úcta ke klientům** (R2): *„Chovat se k nim slušně, protože většinou jsou to starší lidé, se vši úctou, nevím, co zažili, prožili, takže nějaký nálady tolerovat a nebrat si to nějak osobně“*, **laskavost, vstřícnost, ochota** (R2): *„Být milá, vstřícná, ochotná“*, **obětavost** (R2): *„snažím se pro ty lidi udělat první poslední“*, **empatie** (R3, R4): *„Je to o tom*

*naslouchat těm konkrétním lidem a v podstatě přečíst ty jejich požadavky. Protože ani je nedokážou všichni formulovat – pořádně jakoby.“ (R3), **trpělivost, fyzický kontakt s klientem (tj. pohlázení, objetí)** (R4): „trpělivost, protože to je fakt někdy... prostě někdy je to těžký... a ... no já říkám. (...) jako určitě je hrozně potěší, když je prostě pohladíme, obejmem.“*

#### **Shrnutí:**

Vzhledem k výzkumné otázce – *Jaká pojetí vztahu mezi odbornou kompetencí a lidskostí (pozorným srdcem) se vyskytují v představách charitních pracovníků o žádoucím přístupu ke klientům?* – považují způsob, jakým respondentky reflektovaly žádoucí přístup ke klientům, za významný pro interpretaci souvislostí mezi (1.) tímto žádoucím přístupem ke klientům a (2.) pojetím vztahu mezi diskutovanými principy, k němuž se respondentky ve své praxi přiklánějí (viz výše). Domnívám se, že z výše uvedených charakteristik je více než patrné, že se významově překrývají s tím, jak si respondentky interpretovaly princip *pozorného srdce*. Z uvedených charakteristik by snad s principem odbornosti mohly souviset pouze (1.) respektovat individualitu klienta, (2.) brát ohled na potřeby klientů, (3.) empatie.

### **4.7.4 Reflexe specifického profilu církevní sociální práce**

Z analýzy rozhovorů vplynuly také skutečnosti, které odrážejí, jak respondentky vnímají *specifický profil církevní sociální práce* (Doležel, 2011) či *identitu Charity* (Kolařík, 2008). Tato hlavní kategorie je tvořena třemi dalšími podkategoriemi, které z analýzy rozhovorů vplynuly. Jedná se o (1.) *Reflexi specifických rysů charitní praxe*, (2.) *Reflexe možností formace charitních pracovníků*, (3.) *Motivace charitních pracovníků k pomáhání*. V následujících odstavcích bude prezentována každá z podkategorií zvlášť. Zároveň se pokusím o interpretaci zjištěných skutečností.

#### **4.7.4.1 Reflexe specifických rysů charitní praxe**

Respondentky za nejvýraznější rys charitní praxe, který odlišuje poskytování sociálních služeb Charitou od jiných poskytovatelů, považovaly především **nabídku duchovní podpory klientům i charitním pracovníkům** (R1, R2, R3, R4): „*opravdu nabízíme tady ty nějaké duchovní ... tu duchovní podporu určitě ve větší míře než*

v jiných zařízeních...“ (R1), „Myslím si, že spousta vlastně jak uživatelů, tak i pracovníků v Charitě jsou věřící, takže je tady možnost vlastně těch ranních modliteb a každých 14 dní mše svatá...“ (R2), „jsou uživatelé, kteří si na tady tu otázku toho křesťanství jakoby víc zakládají (...) Nicméně všechny pečovatelky, který tady máme, tak vždycky respektují právě tady to, ten vztah k té víře. Všechny ty klienty, kteří...který prostě jakoby chtějí se...prostě křesťansky jakoby komunikovat, tak s těmi jo“ (R3). Nejčastěji byla uváděna **možnost účasti na mši svaté** (R1, R2, R3), dále pak nabídka **ranní modlitby** (R1, R2), **možnost předčítání klientům z Bible** (R4): „Jela jsem jednou za paní (klientka), kde ona si prostě po mně žádala, abych jí četla z Bible, jo... mám tady kolegyňku, která by ji odmítla, ale já jako přečtu, ale samozřejmě neřeknu jí k tomu jako to, co ona zná, ale respektuju to.“, zmíněna byla také **možnost setkání s pastoračním asistentem** (R4): „máme toho pastoračního asistenta... ten teda, když chce někdo, tak si ho vyžádá a vlastně on ten pastorační asistent... chodí za těma lidma, takže to určitě je navíc (tím se podle R4 Charita liší od jiných poskytovatelů sociálních služeb)“. Jedna z respondentek (R1) také zmínila, že pro Charitu jsou charakteristické **křesťanské hodnoty**, z nichž vychází poskytování sociálních služeb. R2 zmínila také, že pro Charitu je charakteristická **otevřenost chudým a soucit s potřebnými**: „V Charitě vlastně mně přijde, že nejsme na ty peníze až tak..., že třeba v (nejmenované sociální službě) nevím, jako sama jsem tam nebyla, ale z doslechu, že tam prostě... (...) berou uživatele, co mají ten největší příspěvek... A že my jsme tady (v Charitě) tak hodní, že vlastně berem i ty, co prostě ten příspěvek, dá se říct, nemají, a že nám o ty peníze jako asi až tak nejde“. Z výpovědi R3 dle mého názoru vyplývá, že **Charita by neměla být nástrojem proselytismu**: „To, že tady máme nějaký křesťanství, necháváme na svobodné vůli těch...těch lidí.“. Podle R3 by Charita měla **nabízet stejně kvalitní služby jako jiné (necharitní) služby**: „Myslím, že ty principy, který jakoby vyplývají, ať už ze zákona, tak prostě z normálního osobního přístupu, že jakoby neměl by tam být rozdíl! Jestli je pečovatelka věřící nebo nevěřící, nebo je v organizaci, kde se shromažďují věřící (R3 má na mysli Charitu) nebo ne... Že by to neměla... že by měla prostě ten výkon podat stoprocentně (kvalitně), ať už je kdekoliv. A že ti lidé by to taky neměli ani poznat.“.

### **Shrnutí:**

Z analýzy rozhovorů vyplynulo, že identitu Charity vnímají respondentky především v odlišnostech, ve srovnání s jinými službami. Charita se podle respondentek

odlišuje tím, že svým klientům i pracovníkům nabízí širokou *nabídku uspokojení duchovních potřeb* (mše svaté, modlitby, možnost setkání s pastoračním asistentem). Za zmínku také podle mne stojí, že nabídka duchovního programu, přišla se změnou vedoucího Charity, který je podle slov R4 „*hodně věřící*“. Ten zavedl nejen mše svaté, ale také za jeho působení přibyla možnost setkání s pastoračním asistentem. Dle mého názoru lze zmíněnou skutečnost vnímat jako příklad praktické realizace požadavku ČBK (2005, čl. III., odst. 4) podle níž mají být alespoň ředitel a vedoucí pracovníci „dobře zakotveni v církvi, protože odpovídají nejen za kvalitu odborné práce a za dobré řízení organizace, ale i za jejího ducha“. Reflektovány byly také *křesťanské hodnoty*, na nichž by měla být charitní služba podle KCHČR (2009, čl. 1.14-17) postavena. Otevřenost chudým a soucit s potřebnými, který jako charakteristický rys charity nepřímo zmínila R2, lze podle mne vnímat, jako příklad realizace slov evangelia (Mt 25, 40), resp. naplněním jednoho z *poslání a cílů Charity* (KCHČR, čl. 1.2) – „být viditelným znamením Boží lásky (caritas) ke světu a člověku, zejména *k chudým, slabým, trpícím a jakkoliv jinak ohroženým lidem v naší zemi i v zahraničí*“. Ve výpovědích se také objevilo téma, že charitní služba by neměla být nástrojem proselytismu (Benedikt XVI, 2006, čl. 31c), resp., že „charitní pomoc se nesmí nikdy ani přímo ani nepřímo stát prostředkem získávání nových věřících a vnucování víry církve“ (KCHČR, 2009, čl. 1.2). U R3 se objevilo také téma kvalitního poskytování sociálních služeb, což je mimo jiné také zakotveno v KCHČR (2009, čl. 1.13). Domnívám se však, že všechny respondentky díky své *křesťanské nemotivovanosti* (viz podkategorie *Motivace charitních pracovníků k pomáhání*) postrádaly reflexi specifického rozměru pomáhání člověku, kterým je také pomáhání samotnému Bohu v člověku (Benedikt XVI., 2006, čl. 15). To je totiž skutečností, která odlišuje charitní praxi od jiných humanisticky motivovaných forem pomoci (Doležel, 2011, s. 273).

#### **4.7.4.2 Reflexe možností formace charitních pracovníků**

Při reflexi možností *formace charitních pracovníků* respondentky reflektovaly především způsoby, jak dosáhnout stavu, kdy *láska k bližnímu* už nebude pro charitní pracovníky příkázáním uloženým zvenčí, ale důsledkem, který vyplyne z jejich víry či přesvědčení (Benedikt XVI., 2006, čl. 31a). Některé z respondentek považovaly za důležité zmínit, že **formace charitních pracovníků by měla záviset na jejich svobodném rozhodnutí** (R1, R3): „*Vy jim nemůžete říct: „Budete víc projevat*

lásku“ ... To je přesně to, jak říkáte z toho venčí. (...) Ale asi to musí člověk vnímat vnitřně“, „K přesvědčení nelze nikoho přesvědčit. Přesvědčení prostě taky má každéj v sobě daný“ (R3). Polovina respondentek (R3, R4) se vyjádřila, že vůbec nemá představu, jak by se dalo dosáhnout toho, aby charitní pracovníci vnímali lásku k bližním jako své přesvědčení. Většina respondentek (R2, R3, R4) zastávala názor, že **láska k bližnímu by měla být samozřejmým předpokladem uchazeče o práci v Charitě**: „Myslím si, že pokud v sobě nemá tady tohlencto (lásku k bližním), tak by nás neměl ani jakoby oslovovat. Neměl by sem vůbec vstupovat. Je to v podstatě jakoby... To je jedna z prvních otázek, kterou jakoby při nástupu někoho nového vlastně pokládám. Bud' já, nebo kdokoliv, kdo přijímá mezi nás někoho nového. Kdo s tímhle není ztotožněný, tak prostě jakoby nemá, proč sem chodit.“ (R3), „mně by se tady těžko pracovalo, kdybych to (lásku k bližním) neměla v sobě... jako nedokážu si to představit... jako každéj ano dneska, co si budeme povídat, každéj chodí pro peníze do práce, ale tady v této službě to prostě o tom není... (Tazatel): Takže, jestli tomu dobře rozumím... člověk s tím už přichází a už to v sobě má, že to už je součástí jeho přesvědčení, když tam teda jde, do tý služby? (R4): Právě, ... (přesně tak)“ (R4). Pouze R1 formulovala některé možné způsoby formace charitních pracovníků: **osobní příklad**: „Mohou se formovat tím, že když přicházejí, můžeme je vést k tomu, že by to poslání měla být ta láska, měla být ta lidskost, měly by tady ty hodnoty charitní ... Můžeme jim to říct, můžeme jim to ukázat na vhodném příkladu, když se tak budeme sami chovat. Že vlastně to jde takhle, aby se chovali takhle... A pak snad by možná to právě mělo přijít.“, **komunikace s pracovníky a zjištění jejich potřeb**: „S nimi hodně komunikovat, zjistit potřeby těch pracovníků a zkusit, ... protože pokud máte spokojeného pracovníka, vždycky se Vám ta spokojenost projeví i navenek a v přístupu k těm ostatním uživatelům...“, **zapojení pracovníků do práce v kolektivu Charity, pozitivní zpětná vazba od klientů**: „zapojit je do nějaké té práce v tom kolektivu. Do tady tohoto... A oni když potom pochopí tady tu vděčnost (...), prostě, že jim přijde i ta zpětná vazba od těch uživatelů. Tak najednou si myslím, že je to posune.“.

### **Shrnutí:**

Otázkou na formaci charitních pracovníků jsem sledoval, zda se náhodou ve výpovědích respondentů neobjeví nějaký konkrétní způsob formace, který by se alespoň dal přirovnat k onomu „přivádění charitních pracovníků k setkání s Bohem a Kristem, které by v nich probouzelo lásku a otevíralo jejich duši druhému“

(Benedikt XVI., 2006, čl. 31a). Vzhledem k tomu, že se všechny respondentky označily jako „nevěřící“ (ačkoliv na to nebyly přímo dotázány), je pochopitelné, že v souvislosti s formací charitních pracovníků nepoužívaly slova jako např. „Bůh“ či „Kristus“. Při analýze rozhovorů se ukázalo, že respondentky si uvědomují, že formace charitních pracovníků by měla být záležitostí jejich svobodného rozhodnutí. Toto zjištění je v souladu s mým názorem, že by se ochota „charitních pracovníků spolupracovat s církví, a tudíž také spolu s biskupem na šíření Boží lásky ve světě“ (Benedikt XVI., 2006, čl. 33) neměla považovat za samozřejmost. Nebo také jinými slovy, že by „křesťansky neidentifikovaný zájemce o podíl na sociální práci církve“ měl mít možnost „nahlédnout do hlubin tajemství Boží lásky k člověku“ a buď „přijmout ji ‚postupně‘ za svou“ nebo ji „ve svobodě odmítnout“ (Doležel, 2011, s. 270). Tři respondentky považovaly *lásku k bližnímu* za – dalo by se říci – samozřejmý předpoklad zájemce práci v Charitě. Pouze jedna z respondentek formulovala své představy o možnosti formace charitních pracovníků. Nástroji této formace by mohly podle R1 být: (1.) osobní příklad, (2.) komunikace s pracovníky a zjištění jejich potřeb, (3.) zapojení pracovníků do práce v kolektivu Charity, (4.) pozitivní zpětná vazba od klientů.

#### 4.7.4.3 Motivace charitních pracovníků k pomáhání

V poslední z podkategorií budou představeny motivace charitních pracovníků k práci v Charitě. Žádná z respondentek by se neoznačila za *křesťansky motivovanou*. R1 se pokusila o interpretaci křesťanské motivovanosti: „*Já jsem nikdy nepřemýšlela nad tím, jestli jsem křesťansky motivovaná nebo ne, jo. Já jsem to opravdu vždycky brala jako chovat se slušně, chovat se lidsky, chovat se prostě opravdu upřímně*“. Dle mého názoru by se daly motivace respondentek rozdělit na dvě skupiny: (1.) naplnění vlastních potřeb, (2.) naplnění potřeb druhých. Do první skupiny lze přiřadit následující: **potřeba pomáhat lidem** (R1, R2, R3, R4), **potřeba být užitečný** (R3, R4), **potřeba kontaktu s lidmi** (R2), **práce, která dává smysl** (R2, R4): „*Já to dělám hlavně proto, tu práci a to všechno, že mě to tak nějak naplňuje*.“ (R2), „*Motivace? No říkám, že ta práce má smysl...*“ (R4). Většina respondentek (R2, R3, R4) také uvedla, že jejich **motivací je láska**, což lze přiřadit do druhé skupiny motivací. V souvislosti s motivací k práci v Charitě respondentky uváděly, že zdrojem síly, který jim pomáhá tuto práci vykonávat je jejich rodina (R1, R2, R3): „*někdy si už myslím, že to nemůžu zvládnout, ale pak zase... Přijdu domů, uvidím děcka a... Je to. Děti hodně dobíjí ty baterky*“ (R2).



### ***Shrnutí:***

Žádná z respondentek neuvedla, že by pro ni bylo motivací pomáhat nejen člověku, ale také Bohu v člověku, což by mělo být prvkem, který odlišuje charitní pomoc od jiných humanisticky motivovaných forem pomoci (Doležel, 2011, s. 273). Tuto skutečnost však lze dle mého názoru pochopit, protože se ani jedna z respondentek neoznačila za křesťansky motivovanou. Za zajímavé považuji zjištění, že při bližší analýze motivů k pomáhání se objevily dva druhy motivace. Ta první je dle mého názoru vedena spíše touhou naplnit nějaké osobní potřeby, kdežto ta druhá je orientována přímo na klienty.

## **4.8 Diskuze**

Cílem této kapitoly je především zodpovězení výzkumné otázky a diskuze zjištěných výsledků výzkumu. Blíže budou představeny také ty zjištěné skutečnosti, které vyplynuly z analýzy a interpretace získaných dat, a které se určitým způsobem dotýkají odpovědi na výzkumnou otázku. Pokusím se také o konfrontaci výsledků se závěry jiných studií. V závěru této kapitoly se pokusím o reflexi slabin provedeného výzkumu, představím náměty pro další výzkum a především zmíním možnou aplikaci zjištěných závěrů v praxi.

Stanoveným cílem výzkumu bylo: Zjistit, zda charitní pracovníci ve svém přístupu ke klientům přikládají rovnocenný význam kompetencím *odbornosti* a *lidskosti* (*pozornému srdci*) (Benedikt XVI., 2006, čl. 31), nebo zda je důležitou součástí jejich představ některý ze tří pohledů na vztah mezi těmito kompetencemi (Křišťan, Musil, 2008, s. 93-99) či případně ještě jiný pohled. Na základě tohoto výzkumného cíle byla stanovena výzkumná otázka: ***Jaká pojetí vztahu mezi odbornou kompetencí a lidskostí (pozorným srdcem) se vyskytují v představách charitních pracovníků o žádoucím přístupu ke klientům?*** Z analýzy a interpretace získaných dat vyplynulo, že v představách charitních pracovníků se objevují dvě z pěti typologií pojetí vztahu mezi diskutovanými principy, které identifikovali Křišťan, Musil (2008, s. 93-99). Dvě respondentky (R1, R4) deklarovaly, že součástí jejich představ o žádoucím přístupu ke klientům je pojetí „**obojí je neopomenutelné**“. Jen pro připomenutí, jde o pojetí, které je v souladu s *DCE*. Tedy, že důležitá je jak odborná kompetence, tak i pozorné srdce (Benedikt XVI., 2006, čl. 31a). Další dvě respondentky (R2, R3) deklarovaly, že

součástí jejich představ o žádoucím přístupu ke klientům je pojetí „**důležité je obojí, neopomenutelná je však formace srdce**“. Toto pojetí bylo Křišťanem, Musilem (2008, s. 95-96) interpretováno tak, že odbornost je vnímána jako „samozřejmost, jejíž povaze a rozvoji není třeba věnovat větší pozornost“, zdůrazňována je naopak formace srdce (Regmunt, 2007; ACHO, 2005, podle Křišťan, Musil, 2008, s. 95). Zmíněná dvě pojetí vztahu mezi diskutovanými principy, by se tedy dala považovat za zodpovězení výzkumné otázky. Nicméně z analýzy a interpretace výpovědí dotazovaných vyplynulo, že mezi jejich deklarovanou představou a realitou praxe vnímají rozpor. Nakonec se tedy ukázalo, že všechny respondentky se ve své praxi (alespoň v současnosti<sup>101</sup>) přiklánějí spíše k onomu druhému modelu, že „**důležité je obojí, neopomenutelná je však formace srdce**“, resp., že odbornost je samozřejmost a důležitější je pracovat na rozvoji a udržování *lidskosti (pozorného srdce)*.

Z analýzy a interpretace získaných dat vyplynuly také některé skutečnosti, které mohou vysvětlovat **důvody, proč se charitní pracovníce (respondentky) přiklánějí ve své praxi více k formaci srdce, než k odborné přípravě**. Dle mého názoru tyto příčiny spočívají především **(1.)** v uvědomování si nároků kultivace diskutovaných principů. Odborná příprava je na rozdíl od formace srdce vyžadována legislativními normami (Zákon č. 108/2006, Sb.). Respondentky si – explicitně – neuvědomovaly ani nároky na formaci srdce, které vycházejí např. ze strany Charity či KCHČR. Další příčina preference formace pozorného srdce před odbornou přípravou může být také v tom, že **(2.)** některé respondentky (R3, R4) – na rozdíl od přínosů uplatňování pozorného srdce – neviděly (nebo je nedokázaly formulovat) v uplatňování odborné kompetence žádné přínosy pro jejich klienty. Poslední možnou příčinou přikládání většího významu pozornému srdci v přístupu ke klientům – kterou se mi podařilo na základě výpovědí respondentek identifikovat – je **(3.)** významový překryv *představ o žádoucím přístupu ke klientům s interpretací principu pozorného srdce*. Ve většině totiž respondentky charakterizovaly pozorné srdce stejně jako charakteristiky svého žádoucího přístupu ke klientům. Dále byly zjištěny **faktory, které mají vliv na možnost uplatňování principů v praxi**. Uplatňování principů v praxi může napomáhat: (1) podpora organizace či pracovního kolektivu, (2) práce pod církevní

---

<sup>101</sup> Některé respondentky uvedly, že by chtěly v budoucnosti ve své praxi uplatňovat diskutované principy rovnocenně.

organizací. Z rozhovorů vyplynuly však také faktory, které uplatňování principů v praxi stěžují: (1) konzultace postupu s pracovníky, (2) neochota pracovníků, (3) respektování přání klientů, (4) nedostatek času na klienty. Dle mého názoru by se k faktorům ovlivňujícím uplatňování diskutovaných principů v charitní praxi, dala přiřadit také interprete významu těchto principů (viz podkapitola *Interpretace diskutovaných principů*).

Kromě témat, která se týkala výzkumné otázky, vyplynulo z realizovaného výzkumu také téma související se *specifickým profilem církevní sociální práce* (Doležel, 2011) či *identitou CHČR* (Kolařík, 2008). Za zajímavé zjištění považuji, ve vztahu k mé výzkumné otázce, že kromě jedné respondentky (R3) nepovažovaly za charakteristický znak CHČR diskutovanou *propojenost odborné kompetence a pozorného srdce* (Benedikt XVI., 2006, čl. 31; KCHČR, 2009, čl. 2.1; Doležel, 2011, s. 266), ale především rozmanitou nabídku duchovní podpory klientům a pracovníkům Charity. Zmíněny však také byly *křesťanské hodnoty* (KCHČR, 2009, čl. 1.14-17), *odmítání proselytismu* (Benedikt XVI., 2006, čl. 31c) a *otevřenost chudým a potřebným* (KCHČR, čl. 1.2). Za další důležité zjištění – úzce související s formací srdce – považuji skutečnosti týkající se postupů formace charitních pracovníků. Respondentky (R1, R3) považovaly za důležité zdůraznit, že by tato formace měla být podmíněna svobodným rozhodnutím charitních pracovníků. Dále se také objevil názor, že pokud jde o dosažení stavu – *kdy láska k bližnímu už nebude pro charitní pracovníky příkázáním uloženým zvenčí, ale důsledkem, který vyplyne z jejich víry*“ (Benedikt XVI., 2006, čl. 31a) – nepovažují některé respondentky (R2, R3, R4) v tomto ohledu formaci za nutnou. Podle nich by totiž „láska k bližnímu“ měla být již samozřejmostí pro zájemce o práci v Charitě. V žádném případě nebyla ze strany respondentek zmíněna teoretická formace charitních pracovníků. Zmiňována byla spíše praxe, která pracovníky formuje, tím, že je vede k pokoře (R1) a trpělivosti (R4), což jsou mimo jiné 2 z *rysů spirituality charitního pracovníka* (Benedikta XVI., 2006; Mette, 2009; Doležela, 2011).

Často zmiňovaným tématem byl nedostatek finančních prostředků Charity a tvrzení, že tuto práci nelze vykonávat pro peníze. V jednom případě (R3), byl dokonce nedostatek peněz údajnou příčinou volby vzdělávacích kurzů pro charitní pracovníky podle jejich ceny (na úkor kvality).

Výsledky, k nimž jsem dospěl v této diplomové práci nelze přímo porovnat s jinou studií na dané téma, protože – jak zmiňuji v kapitole *Popis použitých metod výzkumu* – ani v odborné literatuře, odborných periodikách či kvalifikačních pracích studentů jsem nenalezl žádný výzkum, který by si přímo kladl za cíl zodpovědět tytéž otázky, které pro případný výzkum navrhli Křišťan, Musil (2008, s. 93-99). Otázky navržené těmito autory jsem pro účely své práce zúžil do jedné a částečně jsem otázku přeformuloval<sup>102</sup> (viz výše). Přesto se pokusím porovnat výsledky své práce alespoň s bakalářskou prací Hořejšové (2009), která se mimo jiné snažil o zodpovězení otázky: „Považují sociální pracovníci z katolických pomáhajících organizací jako důležitější pozorné srdce pro pomoc bližnímu před odborností?“ Tato otázka se ze všech dosavadních empirických reflexí – dotýkajících se tématu propojenosti diskutovaných principů – nejvíce přibližuje cíli mé práce. Hořejšová (2009) svůj výzkum realizovala rovněž v Charitě (v Českých Budějovicích). Z kvalitativního šetření vyplynulo, že respondenti se přikláněli z menší části k prvnímu pojetí vztahu mezi diskutovanými principy „**obojí je neopomenutelné**“ a z větší části k tezi „**důležité je obojí, neopomenutelná je však formace srdce**“ (Křišťan, Musil, 2008, s. 94-95). Hořejšová (2009, s. 38) uvádí, že na otázku, co je pro sociální pracovníky při jejich přímé práci s klientem důležitější, se „dlouze zamysleli a nakonec přisvědčili, že lidský přístup, čili *pozorné srdce*“. Výsledky k nimž Hořejšová (2009) dospěla, se dle mého názoru velice přibližují k těm, k nimž jsem dospěl ve své práci já. Ačkoliv totiž respondentky deklarovaly, že se přiklánějí k pojetí „**obojí je neopomenutelné**“, z analýzy a interpretace výpovědí dotazovaných vyplynulo, že mezi jejich deklarovanou představou a realitou praxe vnímají rozpor. Nakonec se tedy ukázalo, že všechny respondentky se ve své praxi (alespoň v současnosti<sup>103</sup>) přiklánějí spíše k onomu druhému modelu, že „**důležité je obojí, neopomenutelná je však formace srdce**“, resp., že odbornost je samozřejmost a důležitější je pracovat na rozvoji a udržování *lidskosti (pozorného srdce)*.

Nyní přistoupím k reflexi skutečností, které mohly ovlivnit výsledky realizovaného výzkumu. Především je to zvolený výzkumný soubor, který nezahrnoval

---

<sup>102</sup> Má výzkumná otázka zní: *Jaká pojetí vztahu mezi odbornou kompetencí a lidskostí (pozorným srdcem) se vyskytují v představách charitních pracovníků o žádoucím přístupu ke klientům?*

<sup>103</sup> Některé respondentky uvedly, že by chtěly v budoucnosti ve své praxi uplatňovat diskutované principy rovnocenně.

charitní pracovníky, kteří svoji praxi označili za křesťansky motivovanou nebo sami sebe za „věřící“. Předpokládám, že zahrnutím těchto potenciálních respondentů by mohla být výzkumná zjištění obohacena o nová témata, či konkrétně o další pojetí mezi diskutovanými principy. Výsledky výzkumu byly také ovlivněny profesní odborností respondentů. Jak jsem již popsal výše (podkapitola *Volba výzkumného souboru*), výzkumný soubor byl tvořen jednou *sociální pracovnící* a třemi *pracovnicemi v sociálních službách* (viz ZSS, § 115). Domnívám se, že jiné složení výzkumného souboru by v tomto ohledu přineslo především jiné příklady z praxe, neboť se pracovní náplň těchto odborných pracovníků sociálních služeb od sebe liší.

V úvahách budou nyní představeny možné slabiny realizovaného výzkumu, které si uvědomuji. Vzhledem k mým časovým možnostem nebylo možné reflektovat kvalitu mého výzkumu, za použití např. *triangulace*<sup>104</sup> (Hendl, 2005, s. 149) či *komunikativní validizace výsledků*<sup>105</sup> (Tamtéž, s. 147). Za účelem ověření validity a důvěryhodnosti výsledků provedeného výzkumu, by bylo např. vhodné chápat tuto diplomovou práci jako podklad pro další výzkum. V neposlední řadě považuji za slabiny tohoto výzkumu také skutečnosti, které souvisejí s výzkumníkem samotným. Nutno totiž poznamenat, že se jednalo teprve o můj druhý pokus realizovat kvalitativní výzkum, a tudíž jsem nedisponoval praxí ověřenými zkušenostmi. Rovněž si uvědomuji, že interpretace zjištěných skutečností je ovlivněna mojí subjektivitou, třebaže jsem se pokoušel o představení, co nejméně zaujatého postoje. Přiznávám také, že výsledky mohly být ovlivněny mým osobním názorem na pojetí diskutovaných principů v praxi charitních pracovníků. Domnívám se totiž, že na rozdíl od nepřeborných možností dalšího vzdělávání v odbornosti, nemají charitní pracovníci stejné možnosti, pokud jde o formaci srdce. Osobně se tedy přikláním k názoru Doležela (2011, s. 277), že „nabídky kurzů jednotlivých charitních vzdělávacích středisek by rozhodně neměly obsahovat jen odborně kvalifikační kurzy“. Právě moji větší zainteresovanost ve formaci charitních pracovníků, považuji za projev mého příklonu k pojetí „důležité je obojí, neopomenutelná je však formace srdce“ (Kříšťan, Musil, 2008, s. 96).

---

<sup>104</sup> Jde o „kombinaci různých metod, různých výzkumníků, různých zkoumaných skupin nebo osob, různých lokálních a časových okolností a teoretických perspektiv, jež se uplatňují při zkoumání určitého jevu“ (Hendl, 2005, s. 149).

<sup>105</sup> Využití „komunikativní validizace výsledků“ by pro mne znamenalo předložit konečnou výzkumnou zprávu či její pracovní verzi respondentům (Hendl, 2005, s. 147).

Za důležité považuji konečně také představení námětů pro další výzkumné snahy v kontextu diskurzu *propojenosti odborné kompetence a pozorného srdce v charitní praxi*. Realizace kvalitativního výzkumu přinesla nejen zodpovězení výzkumné otázky, kterou jsem si na základě článku – „*Nezodpovězená otázka vztahu „pozorného srdce“ a „odbornosti“ v křesťansky zakotvené praxi sociální práce.*“ – spolu s Křišťanem, Musilem (2008, s. 93-99) položil. Zjištěny byly také možné příčiny uplatňovaného pojetí „důležité je obojí, neopomenutelná je však formace srdce“ (Tamtéž, s. 96). Výzkum související s uplatňováním odbornosti a pozorného srdce v charitní praxi lze však podle mne považovat za otevřené pole působnosti pro další zájemce. Nyní by se dle mého názoru dalo také zkoumat, nakolik jsou mnou odhalená pojetí vztahu mezi diskutovanými principy přítomna v charitní praxi. Nebo také do jaké míry souvisí uplatňování pojetí („důležité je obojí, neopomenutelná je však formace srdce“), které považuje odbornost za samozřejmou, se mnou zjištěnými skutečnostmi: (1.) charitní pracovníci si na rozdíl od požadavků na odbornou přípravu neuvědomují požadavky na formaci srdce, (2.) charitní pracovníci pokládají pro klienty za přínosnější uplatňování pozorného srdce než odborné kompetence, (3.) představy charitních pracovníků o žádoucím přístupu ke klientům se významově překrývají s jejich interpretací jednoho z diskutovaných principů (v případě mých zjištění se jednalo o princip pozorného srdce), (4.) podpora organizace či pracovního kolektivu, (5.) poskytování sociálních služeb pod církevní organizací (tj. CHČR), (6.) konzultování pracovních postupů s ostatními charitními pracovníky, (7.) neochota pracovníků, (8.) respektování přání klientů, (9.) nedostatek času na klienty, (10.) interpretace diskutovaných principů. Tyto potenciální souvislosti ovlivňující uplatňování pojetí („důležité je obojí, neopomenutelná je však formace srdce“) by bylo podle mého názoru vhodné zkoumat kvantitativními metodami výzkumu. Díky využití těchto metod by bylo totiž možné výsledky výzkumu zobecnit, což je u mnou zvolené metody kvalitativního výzkumu problematické či dokonce nemožné (Disman, 2002, s. 286).

Využitelnost zjištěných výsledků realizovaného výzkumu spatřuji především v přispění do diskurzu *propojenosti odborné kompetence a lidskosti (pozorného srdce) v charitní praxi*, který již přede mnou otevřeli Kolařík (2008, 2011a, 2011b), Doležel (2011). Dále pak vnímám využitelnost této diplomové práce v poskytnutí zpětné vazby Charitám, jejichž respondentky projevíly o tuto práci zájem. Domnívám se také, že tato

práce může přispět k úvahám nad potřebnou formací charitních pracovníků. Z mých zjištění totiž dle mého názoru vyplynulo, že představy charitních pracovníků o „formaci charitních pracovníků“ nejsou v souladu s představami těch, kterým leží na srdci udržení specifického profilu církevní sociální práce či identity Charity (ČBK, Doležel, Kolařík,...). Co se týče možnosti vztažení výsledků výzkumu na širokou oblast sociální práce, domnívám se, že to možné je. Nicméně je potřeba vzít v úvahu, že kontext poskytování sociálních služeb, v němž byl realizován výzkum, spadá do ještě do širšího kontextu církevní sociální práce. Proto se domnívám, že je tato práce využitelná pouze pro sociální práci realizovanou těm poskytovatelům sociálních služeb, kteří tak jako KCHČR považují propojenost diskutovaných principů pro svoji praxi za významnou.

## Závěr

*Cílem této diplomové práce* bylo: Zjistit, zda charitní pracovníci ve svém přístupu ke klientům přikládají rovnocenný význam kompetencím *odbornosti* a *lidskosti* (*pozornému srdci*) (Benedikt XVI., 2006, čl. 31), nebo zda je důležitou součástí jejich představ některý ze tří pohledů na vztah mezi těmito kompetencemi (Křišťan, Musil, 2008, s. 93-99), či případně ještě jiný pohled. Za účelem dosažení tohoto cíle byla stanovena *výzkumná otázka*: Jaká pojetí vztahu mezi odbornou kompetencí a lidskostí (pozorným srdcem) se vyskytují v představách charitních pracovníků o žádoucím přístupu ke klientům? K zodpovězení výzkumné otázky jsem použil metod kvalitativního výzkumu. K získání dat jsem použil metodu polostrukturovaného rozhovoru. Hlavní témata polostrukturovaného rozhovoru vycházela z poznatků uvedených v *Teoretické části*. Bylo jimi především: (1.) Uplatňování odbornosti v přístupu ke klientům, (2.) Uplatňování lidskosti (pozorného srdce) v přístupu ke klientům, (3.) Propojenost diskutovaných principů v charitní praxi. Přepsané rozhovory byly okódovány a za účelem analýzy zjištěných skutečností jsem pak použil metodu vytváření trsů (viz kapitola *Analýza získaných dat*). Díky zvolené metodologii výzkumu (viz kapitola *Metodologie výzkumu*) se mi výzkumnou otázkou podařilo zodpovědět a také dospět k dalším souvislostem, které se týkají uplatňování principu odborné kompetence a pozorného srdce v charitní praxi. Zjištěné výsledky výzkumu jsem v kapitole *Diskuze* konfrontoval se skutečnostmi z *Teoretické části* práce. Ve zmíněné podkapitole jsem se také pokusil o konfrontaci zjištěných výsledků s jinými studii a představil jsem vlastní úvahy nad slabinami realizovaného výzkumu.

Výsledky provedeného výzkumu a jejich interpretace tvoří spolu s jejich diskuzí rozsáhlou část této práce. Nyní se proto pokusím o jejich stručné shrnutí. Podařilo se mi zjistit, že v představách charitních pracovníků (CHČR) se objevují konkrétně dvě pojetí vztahu mezi diskutovanými principy, které identifikovali Křišťan, Musil (2008, s. 93-99). Prvním z nich je tzv. pojetí „**obojí je neopomenutelné**”<sup>106</sup>, které jako součást svých představ o žádoucím přístupu ke klientům deklarovaly dvě z účastnic výzkumu. Jako druhé pojetí – uplatňované v charitní praxi – se ukázalo tzv. pojetí „**důležité je**

---

<sup>106</sup> Jde o pojetí, které v souladu s *DCE* (Benedikt XVI., 2006, čl. 31a).



**obojí, neopomenutelná je však formace srdce**“. Toto druhé pojetí bylo označeno za součást představ o žádoucím přístupu ke klientům zbývajících účastnicemi výzkumu. Nicméně z podrobné analýzy a interpretace výpovědí dotazovaných vyplynulo, že mezi jejich deklarovanou představou a realitou praxe je rozpor. Tedy, že respondentky sice mají nějakou ideální či žádoucí představu o uplatňování diskutovaných principů v praxi, ale že ve skutečnosti uplatňují jiné pojetí. Z analýzy tedy nakonec vyplynulo, že všechny dotazované se ve své praxi (alespoň v současnosti<sup>107</sup>) přiklánějí k tzv. pojetí „**důležité je obojí, neopomenutelná je však formace srdce**“, resp., že odbornost je samozřejmost a důležitější je pracovat na rozvoji a udržování *lidskosti (pozorného srdce)*. Nutno však poznamenat, že formaci charitních pracovníků – vzhledem k tomu, že se všechny označily za „nevěřící“ – vnímají odlišně, než jak ji vnímá ČBK, zřizovatel Charity Česká republika či Doležel (2011). Zmiňována byla praxe, která pracovníky formuje, tím, že je vede k pokoře a trpělivosti, což jsou mimo jiné 2 z *rysů spirituality charitního pracovníka* (Benedikta XVI., 2006; Mette, 2009; Doležela, 2011). Domnívám se tedy, že výzkumná otázka byla zodpovězena. Navíc se mi také podařilo identifikovat některé skutečnosti, které mohou vysvětlovat, proč respondentky ve své praxi preferují uplatňování tzv. pojetí „důležité je obojí, neopomenutelná je však formace srdce“ (viz kapitola *Diskuze*). Za zmínku také podle mne stojí, že toto pojetí se podařilo v praxi charitních pracovníků identifikovat také Hořejšové (2009).

Využitelnost zjištěných výsledků provedeného výzkumu vnímám především v rozšíření diskurzu *propojenosti odborné kompetence a lidskosti (pozorného srdce) v charitní praxi*, který již přede mnou otevřeli Kolařík (2008, 2011a, 2011b), Doležel (2011). Tato diplomová práce může být také zpětnou vazbou pro charitní služby, jejichž respondentky se svojí účastí na výzkumu na této práci podílely. Tato práce může dle mého názoru také přispět k úvahám nad potřebnou formací charitních pracovníků, kterou se na nadnárodní úrovni zabývá především papežská rada Cor Unum (2009a, 2009b) a v kontextu ČR např. ČBK (zřizovatel Charity ČR), Doležel (2011).

---

<sup>107</sup> Některé respondentky uvedly, že by chtěly v budoucnosti ve své praxi uplatňovat diskutované principy rovnocenně.

Tato diplomová práce by mohla být také podkladem pro další výzkum, jehož cílem by mohlo být: (1.) ověření validity a důvěryhodnosti výsledků provedeného výzkumu, (2.) zjištění nakolik souvisí uplatňování pojetí – „důležité je obojí, neopomenutelná je však formace srdce“ – se zjištěnými skutečnostmi<sup>108</sup>, které mohou objasnit, proč se charitní pracovníci přiklánějí právě k tomuto pojetí. V druhém případě by bylo dle mého názoru vhodné využít metod kvantitativního výzkumu, aby bylo možné jeho výsledky zobecnit. Realizovaný výzkum by mohl být také zopakován např. s využitím jiných metod sběru dat, či s větším počtem respondentů, což by mohlo přispět k prověření kvality zjištěných výsledků.

---

<sup>108</sup> Identifikované faktory potenciálně ovlivňující uplatňování tohoto pojetí: (1.) charitní pracovníci si na rozdíl od požadavků na odbornou přípravu neuvědomují požadavky na formaci srdce, (2.) charitní pracovníci pokládají pro klienty za přínosnější uplatňování pozorného srdce než odborné kompetence, (3.) představy charitních pracovníků o žádoucím přístupu ke klientům se významově překrývají s jejich interpretací jednoho z diskutovaných principů (v případě mých zjištění se jednalo o princip pozorného srdce), (4.) podpora organizace či pracovního kolektivu, (5.) poskytování sociálních služeb pod církevní organizací (tj. CHČR), (6.) konzultování pracovních postupů s ostatními charitními pracovníky, (7.) neochota pracovníků, (8.) respektování přání klientů, (9.) nedostatek času na klienty, (10.) interpretace diskutovaných principů.

## Seznam zkratk

ACHO – Arcidiecézní charita Olomouc

AKK – Akreditovaný kvalifikační kurz

AOL – Arcibiskupství Olomouc

ASVSP – Asociace vzdělavatelů sociální práce

ČBK – Česká Biskupská Konference

ČSVR – Česká sekce Vatikánského rozhlasu

DCE – encyklika Deus caritas est

CHČR – Charita Česká republika

PSS – pracovník v sociálních službách

ZSS – Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

## Seznam použitých zdrojů

ACHO (2009a): Setkání ke Kodexu na Velehradě [on-line]. Dostupné 2. 4. 2013 z [http://www.acho.caritas.cz/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=149&Itemid=169](http://www.acho.caritas.cz/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=149&Itemid=169)

ACHO (nedatováno): Rada pro pastorační adaptaci: Adaptační kurz pro nové pracovníky [on-line]. Dostupné 28. 3. 2013 z [http://www.acho.caritas.cz/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=149&Itemid=169](http://www.acho.caritas.cz/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=149&Itemid=169)

Arcidiecézní Charita Olomouc (2005). *Vy jim dejte jíst: Materiály pro formaci charitních pracovníků*. Olomouc: Arcidiecézní Charita.

Asociace vzdělavatelů v sociální práci (2011): Minimální standard vzdělávání v sociální práci [on-line]. Dostupné 21. 3. 2013 z <http://www.asvsp.org/standardy.php>

Asociace vzdělavatelů v sociální práci (nedatováno): Stanovy ASVSP [on-line]. Dostupné 21. 3. 2013 z <http://www.asvsp.org/soubory/stanovy%20ASVSP.doc>

Banks, S. (2006). *Ethics and values in social work*. Basingstoke; New York, N. Y.: Palgrave Macmillan.

Bednář, M. (2009): Odborné a osobnostní kvality pracovníků Charity [on-line]. Dostupné 2. 4. 2013 z [http://www.acho.caritas.cz/images/rada-pro-pastoraci/kodex/velehrad-2009/prezentace/odborne\\_osobnostni\\_kvality.pdf](http://www.acho.caritas.cz/images/rada-pro-pastoraci/kodex/velehrad-2009/prezentace/odborne_osobnostni_kvality.pdf)

Bednář, M., Křišťan, A. (2012). Vzdělávání sociálních pracovníků v České republice. In Balogová, B., Klimentová, E. (Eds.), *Výzvy a trendy vo vzdelávaní v sociálnej práci: medzinárodná vedecká konferencia, 26. - 27. 4. 2012 v Prešove*. (s. 18-25). Prešov: Prešovská Univerzita.

Benedikt XVI. (2005): Encyclical letter *Deus caritas est* of the Supreme Pontiff Benedict XVI. to the bishops, priests and deacons men and women religious and all the lay faithful on christian love *Deus caritas est*. anglický překlad [on-line]. Dostupné 14. 2. 2013 z [http://www.vatican.va/holy\\_father/benedict\\_xvi/encyclicals/documents/hf\\_ben-xvi\\_enc\\_20051225\\_deus-caritas-est\\_en.html](http://www.vatican.va/holy_father/benedict_xvi/encyclicals/documents/hf_ben-xvi_enc_20051225_deus-caritas-est_en.html)

Benedikt XVI. (2005): Encyklika *Deus caritas est* Ojca Świętego Benedykta XVI. do biskupów, prezbiterów i diakonów do osób konsekrowanych i wszystkich wiernych świeckich o miłości chrześcijańskiej. [on-line]. Dostupné 14. 2. 2013 z [http://www.vatican.va/holy\\_father/benedict\\_xvi/encyclicals/documents/hf\\_ben-xvi\\_enc\\_20051225\\_deus-caritas-est\\_pl.html](http://www.vatican.va/holy_father/benedict_xvi/encyclicals/documents/hf_ben-xvi_enc_20051225_deus-caritas-est_pl.html)

Benedikt XVI. (2005): Enzyklika *Deus caritas est* von Papst Benedikt XVI. an die Bischöfe, an die Priester und Diakone, an die gottgeweihten Personen und an alle Christgläubigen über die christliche Liebe. [on-line]. Dostupné 14. 2. 2013 z [http://www.vatican.va/holy\\_father/benedict\\_xvi/encyclicals/documents/hf\\_ben-xvi\\_enc\\_20051225\\_deus-caritas-est\\_ge.html](http://www.vatican.va/holy_father/benedict_xvi/encyclicals/documents/hf_ben-xvi_enc_20051225_deus-caritas-est_ge.html)

Benedikt XVI. (2006). *Deus caritas est*. Praha: Paulínky.

Benedikt XVI. (2011). Pokora dává plodnost dialogu, umožňuje spolupráci i jednotu: Homilie Benedikta XVI., Freiburg [on-line]. Dostupné 4. 4. 2013 z [http://www.radiovaticana.cz/clanek\\_print.php4?id=15221](http://www.radiovaticana.cz/clanek_print.php4?id=15221)

Cor Unum (2009a): XXVIII. assemblea plenaria di Cor Unum: „Percorsi formativi per gli operatori della carità“. Intervista al card. Paul Josef Cordes [on-line]. Dostupné 4. 4. 2013 z [http://www.corunum.va/corunum\\_it/attivita/rc\\_pc\\_corunum\\_doc\\_2009131\\_1\\_att\\_ass\\_intervista\\_Cordes\\_Ple09\\_it.html](http://www.corunum.va/corunum_it/attivita/rc_pc_corunum_doc_2009131_1_att_ass_intervista_Cordes_Ple09_it.html)

Cor Unum (2009b): Comunicato stampa: Conclusioni della 28ª assemblea plenaria del pontificio consiglio Cor Unum (12-14 novembre 2009) [on-line]. Dostupné 4. 4. 2013 z [http://www.corunum.va/corunum\\_it/attivita/rc\\_pc\\_corunum\\_doc\\_20091114\\_Attivita\\_Incontri\\_Plenaria2009\\_conclusioni\\_it.html](http://www.corunum.va/corunum_it/attivita/rc_pc_corunum_doc_20091114_Attivita_Incontri_Plenaria2009_conclusioni_it.html)

ČBK (2005): 29. Charitativní služba církve. Pastorační péče o Charitu [on-line]. Dostupné 26. 3. 2013 z <http://www.cirkev.cz/cirkev-ve-svete/dokumenty/fialova-rada/?cmd=download&id=9914>

ČBK (2009): Kodex Charity Česká republika [on-line]. Dostupné 5. 4. 2013 z <http://www.charita.cz/res/data/000077.pdf>

ČBK (2010): Duchovní cvičení vedoucích pracovníků charit z Evropy [on-line]. Dostupné 4. 4. 2013 z <http://tisk.cirkev.cz/z-vatikanu/duchovni-cviceni-vedoucich-pracovniku-charit-z-evropy/>

ČBK (2012): Apoštolský list papeže Benedikta XVI. „*motu proprio Intima Ecclesiae natura*“ o charitativní službě [on-line]. Dostupné 27. 3. 2013 z <http://tisk.cirkev.cz/res/data/157/017871.pdf?seek=1>

ČBK (2013b): Charita ČR přivítala zvolení nového papeže [on-line]. Dostupné 27. 3. 2013 z <http://tisk.cirkev.cz/z-domova/charita-cr-privitala-zvoleni-noveho-papeze/>

Česká sekce vatikánského rozhlasu (2009): Papežská rada Cor Unum o formaci charitních pracovníků. [on-line] Dostupné 27. 3. 2013 z <http://www.radiovaticana.cz/clanek.php4?id=12031>

Disman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.

Doležel, J. (2011). *Teoretické ukotvení církevní sociální práce na pozadí obecných a českých charitních dějin až po encykliku Deus caritas est* (disertační práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

Draxler, P. (2008). Nádej pre bližneho v núdzi v podobenstve o milosrdnem Samaritánovi. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 63-64.

Géringová, J. (2011). *Pomáhající profese – tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton.

Havrdová, Z. (1999). *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium.

Havrdová, Z., Hajný, M. et al. (2008). *Praktická supervize: Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén.

- Hawkins, P., Shohet, R. (2004). *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál.
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál s. r. o.
- Hořejšová, P. (2009). *Výzkum vybraných témat u křesťanských poskytovatelů sociálních služeb* (bakalářská práce). České Budějovice: Jihočeská univerzita.
- Hroník, F. (2007). *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Praha: Grada.
- Charita Česká republika (2012): Charita na přelomu tisíciletí [on-line]. Dostupné 22. 3. 2013 z <http://www.charita.cz/o-charite/z-historie/clanky-o-historii-charity/charita-pocatkem-noveho-tisicileti/>
- Charita Česká republika (2013a): Stanovy CHČR [on-line]. Dostupné 27. 3. 2013 z <http://www.charita.cz/res/data/014/001598.pdf>
- Charita Česká republika (nedatováno, 1): Služby podle litery zákona [on-line]. Dostupné 19. 3. 2013 z <http://www.charita.cz/jak-pomahame/socialni-a-zdravotni-sluzby/>
- Charita Česká republika (nedatováno, 2): Z historie [on-line]. Dostupné 23. 3. 2013 z <http://www.charita.cz/o-charite/z-historie/>
- Keith-Lucas A. (2010). Biblical Insights into the Helping Process. *Social Work & Christianity*. Vol. 37(3), s. 321-329.
- Kolařík, P. (2008). Identita sociálních služeb poskytovaných katolickou církví. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 4, s. 75-84.
- Kolařík, P. (2011a). Identita a kultura organizace. Vyhledávání a přijímání zaměstnanců Charity s ohledem na její identitu. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 1, s. 60-67.
- Kolařík, P. (2011b). *Identita charity a její udržení* (disertační práce). Brno: Masarykova Univerzita
- Kopřiva, K. (2006). *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.

Křišťan, A., Musil, L. (2008). Nezodpovězená otázka vztahu „pozorného srdce“ a „odbornosti“ v křesťansky zakotvené praxi sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 93-99.

Lahnerová, D. (2010). Rozvíjení klíčových kompetencí sociálních pracovníků v rámci celoživotního vzdělávání. In Popelková, M. – Juhásová, A. – Pohánka, M. (Eds.), *Zborník príspevkov z V. medzinárodnej konferencie doktorandov odborov psychológia a sociálna práca* (s. 437-441). Nitra: Univerzita Konštantína Filozofa.

Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.

Matulayová, T. (2011). Vzťah sociálny pracovník - klient. In Bednář, M. (Ed.) *Sborník odborných příspěvků z mezinárodního odborného semináře „Profesionalita charity“: který se konal pod záštitou Slovenské katolícké charity 16. 3. – 18. 3. 2011 v Tatranské Kotlině*. (s. 32-44). [Přelouč: Charita, 2012].

Mette, N. (2009). Love as Evidence for the Truth and the Humanity of Faith: A Roman Catholic Perspective on the Significance of „Caritas“ in the Life of the Church. *Christian Bioethics: Non-ecumenical Studies in Medical Morality*, Vol. 15(2), s. 107-118.

Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a. s.

Mlčák, Z., Zášková, H. (2006): Prosociální tendence, empatie a osobnostní dimenze u studentek vybraných pomáhajících oborů [on-line]. Dostupné 16. 4. 2013 z [http://cmeps.ecn.cz/pd/2006/texty/pdf/mlcak\\_zaskodna.pdf](http://cmeps.ecn.cz/pd/2006/texty/pdf/mlcak_zaskodna.pdf)

Musil, L. (2007). Diskusní příspěvky. In Pompey H., Doležel J. (Ed.) *Mezinárodní konference Deus caritas est: církev jako společenství lásky ve službě trpícímu člověku: charitní idea a hodnotová orientace v zemích transformace: dokumentace a zhodnocení*. (s. 103-105). Olomouc: [H. Pompey: J. Doležel], 2008.

Nečasová, M. (2008). Profesní etika. In: Matoušek, O. (Ed.), *Metody a řízení sociální práce* (s. 21-49). Praha: Portál.

Novosad, L. (2009). *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe*. Praha: Portál.



Pastrňák, R. (2008): Supervize jako aspekt zvyšování nebo udržování pracovních kompetencí v pomáhajících profesích. Aktuální otázky sociální politiky - teorie a praxe. [on-line]. Dostupné 4. 4. 2013 z <http://aosp.upce.cz/article/view/35/26>

Pompey, H. (1997). *Caritas: das menschliche Gesicht des Glaubens: ökumenische und internationale Anstöße einer Diakonietheologie*. Würzburg: Echter.

Pompey, H. (2005): Křesťanský přístup k řízení charitních středisek a služeb [on-line]. Dostupné 29. 3. 2013 z [http://www.freidok.uni-freiburg.de/volltexte/5641/pdf/Pompey\\_Krestansky\\_pristup.pdf](http://www.freidok.uni-freiburg.de/volltexte/5641/pdf/Pompey_Krestansky_pristup.pdf)

Pompey, H. (2008). Ježíšovo pomáhání k uzdravení u rybníka Bethesda. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 4, s. 65-66.

Pospíšil, C. V., (2002). *Teologie služby: kniha (nejen) pro ty, kdo se věnují křesťanské charitě a diakonii*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství.

Rada pro rozvoj sociální práce (1998): Stanovy RAROSP [on-line]. Dostupné 23. 3. 2013 z <http://www.rarosp.cz/stanovy.html>

Rezková, V., Vymětal, J. (2001). *Rogersovský přístup k dospělým a dětem*. Praha: Portál.

Sociální práce/Sociální práce (nedatováno): Poslání a cíle [on-line]. Dostupné 5. 4. 2013 z <http://socialniprace.cz/index.php?sekce=1&podsekce=17>

Souček, P. (2011). *Praxe charitního pracovníka v perspektivě Hymnu na lásku 1 Kor 13, 4-7* (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

Společnost sociálních pracovníků ČR (2006): Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR [on-line]. Dostupné 22. 3. 2013 z [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf)

Strauss, A., Corbinová, J. (1999) *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky zakotvené teorie*. Boskovice: Albert.

Strogan, J. (2012). *Služba pastoračního asistenta v Oblastní charitě* (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

Šed'ová, K., Švaříček, R. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.

Úlehla, I. (1999). *Umění pomáhat*. Praha: Slon.

*Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*.  
Vyhláška č. 505/2006 Sb. v účinném znění ke dni 21. 3. 2013

Vzdělávací institut CHČR (nedatováno): O nás [on-line]. Dostupné 19. 3. 2013  
z [http://www.vzdelavani.charita.cz/index.php?st=o\\_nas](http://www.vzdelavani.charita.cz/index.php?st=o_nas)

*Zákon o nelékařských zdravotnických povoláních*. Zákon č. 96/2004 Sb. v účinném  
znění ke dni 21. 3. 2013

*Zákon o sociálních službách*. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 5. 4. 2013

*Zákoník práce*. Zákon č. 262/2006 Sb. v účinném znění ke dni 21. 3. 2013